****

**В РОССИИ ЗАРАБОТАЛА ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПЕРЕПИСИ НАСЕЛЕНИЯ**

**«Как я могу переписаться?», «Нужно ли предъявлять переписчику документы?» Накануне старта переписи у жителей страны неизбежно возникают вопросы. Ответы теперь можно получить легко и быстро. Достаточно позвонить по бесплатному телефону горячей линии Всероссийской переписи населения:
8-800-707-20-20. Она начала работу 24 сентября.**

Более 170 операторов контакт-центра прошли специальную подготовку для обслуживания переписи и начнут ежедневно отвечать на вопросы россиян с 9 часов утра до 9 вечера по московскому времени (в другие часы звонок примет автоответчик, и позвонивший сможет оставить заявку на обратный звонок оператора). Горячая линия будет работать до завершения переписи 14 ноября 2021 года.

Основной инструмент оператора горячей линии – разработанная специалистами Росстата и компании «Ростелеком Контакт-центр» база знаний. Она состоит из девяти тематических блоков, которые включают основу для ответов на вопросы потенциальных участников переписи: от простейших (например, о сроках проведения переписи) до узкоспециальных (например, что делать, если знаешь 14 иностранных языков, а в форме переписного листа всего четыре ячейки для ответов).

На начальном этапе база знаний содержит более 200 вопросов и ответов. В процессе работы будет происходить ее актуализация.

«При подготовке базы знаний учитывались данные предыдущих переписей и актуальные запросы аудитории. В этом очень помогли страницы переписи в социальных сетях. База содержит детальную инструкцию прохождения самостоятельной переписи на портале Госуслуг. Если возникнут новые сложные вопросы – операторы переведут позвонившего на сотрудников Росстата, которые будут также дежурить на рабочих телефонах», – сообщил заместитель руководителя Росстата Павел Смелов.

Основные подготовительные работы к переписи, по словам Смелова, уже выполнены. Подобраны помещения, переданы в регионы электронные планшеты для переписчиков, подготовлен электронный переписной лист для портала Госуслуг, завершается набор переписчиков и волонтеров переписи.

Всероссийская перепись населения пройдет с 15 октября по 14 ноября 2021 года с широким применением цифровых технологий.

*Медиаофис ВПН*