

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ
ПО СЕВЕРО-КАВКАЗСКОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ
(СЕВЕРО-КАВКАЗСТАТ)**

**Обособленное подразделение Северо-Кавказстата
по Карачаево-Черкесской Республике**

ПРЕСС-РЕЛИЗ

№ 81 от 30.09.2021 г.

Всероссийская перепись населения 2020 года.

Накануне старта переписи у жителей страны неизбежно возникают вопросы. Ответы на них теперь можно получить легко и быстро. Достаточно позвонить по бесплатному телефону горячей линии Всероссийской переписи населения: 8-800-707-20-20, которая начала работу 24 сентября.

Горячая линия – это справочно-информационная система, в задачи которой входит информирование граждан о Всероссийской переписи населения, предоставление актуальной информации с разъяснением технологии проведения переписи, а также мониторинг осведомленности населения о предстоящем событии.

Запуск горячей линии в преддверии начала переписи очень важен, так как обеспечивает «обратную связь» статистиков с гражданами.

Более 170 операторов контакт-центра прошли специальную подготовку для обслуживания переписи и с 24 сентября начнут ежедневно отвечать на вопросы россиян с 9 часов до 21 часа 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.

Квалифицированные операторы готовы предоставить абонентам информацию о том, как будет проходить перепись, какие вопросы будут содержаться в переписных листах, какие документы должны быть у переписчика, как пройти перепись, если человек находится в отъезде и ответить на многие другие вопросы. Основным инструментом 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. Сложные вопросы, на которые в базе знаний нет ответа, будут передаваться в Росстат, где оперативно найдут решение.

«В любом случае совместно со специалистами контакт-центра мы сделаем все, чтобы наш респондент не ушел без ответа на интересующий его вопрос», – сообщил заместитель руководителя Росстата Павел Смелов.

*При использовании информации ссылка на
ОП Северо-Кавказстата по КЧР обязательна*