**В РОССИИ ЗАРАБОТАЛА ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПЕРЕПИСИ НАСЕЛЕНИЯ**

**«Как я могу переписаться?», «Нужно ли предъявлять переписчику документы?», «Будут ли проверяться мои данные?» 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 населения, чтобы 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***.***

Предстоящая перепись впервые будет масштабно применять цифровые технологии. Справиться с ними сможет человек с любым уровнем компьютерной грамотности, а помочь в этом призваны операторы горячей линии.

Основной инструмент оператора горячей линии - специальная 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 в режиме реального времени. Сложные вопросы, на которые в базе знаний нет ответа, будут передаваться в Росстат, где оперативно найдут решение.

При подготовке базы знаний учитывались данные предыдущих переписей и актуальные запросы аудитории. В этом очень помогли страницы переписи в социальных сетях и опыт общения с подписчиками, который был накоплен за последние полтора года. 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. В любом случае респондент не уйдет без ответа на интересующий его вопрос.

Основные подготовительные работы к переписи уже выполнены. Подобраны помещения, переданы в регионы электронные планшеты для переписчиков, подготовлен электронный переписной лист для портала Госуслуг, завершается набор переписчиков и волонтеров переписи. Открытие горячей линии - в числе финальных приготовлений, свидетельствующих о том, что перепись начнется уже совсем скоро.

*Всероссийская перепись населения пройдет с 15 октября по 14 ноября 2021 года с широким применением цифровых технологий. Главным нововведением предстоящей переписи станет возможность самостоятельного заполнения жителями России электронного переписного листа на портале госуслуг (Gosuslugi.ru). При обходе жилых помещений большинство переписчиков будет использовать планшетные компьютеры отечественного производства с российской операционной системой «Аврора». Также переписаться можно будет на переписных участках, в том числе в помещениях некоторых многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг «Мои документы».*