

Приложение 2  
к подпункту 1.3 протокола заседания  
регионального оперативного штаба  
по предупреждению завоза и распространения  
коронавирусной инфекции на территории  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
от 21 апреля 2020 года № 23

Регламент  
работы единой горячей линии по вопросам предупреждения  
завоза и распространения коронавирусной инфекции  
на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

1. Общие положения

1.1. Регламент работы единой горячей линии по вопросам предупреждения завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Регламент, единая горячая линия, автономный округ) разработан в целях реализации подпункта 28.4 пункта 28 постановления Губернатора автономного округа от 9 апреля 2020 года № 29 «О мерах по предотвращению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» и определяет порядок работы единой горячей линии.

1.2. Номер телефона единой горячей линии 8-800-301-68-88 является бесплатным.

1.3. Координатором единой горячей линии является Департамент общественных и внешних связей автономного округа.

1.4. Координатор единой горячей линии обеспечивает функционирование единой горячей линии совместно с Департаментом здравоохранения автономного округа, Департаментом социального развития автономного округа, Департаментом экономического развития автономного округа, Департаментом образования и молодежной политики автономного округа, Департаментом физической культуры и спорта автономного округа, Департаментом труда и занятости населения автономного округа, Службой по контролю и надзору в сфере здравоохранения автономного округа, Управлением Федеральной службы по надзору защиты прав потребителей и благополучия населения по автономному округу, Главным управлением Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по автономному округу, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа автономного округа.

1.5. Координатор единой горячей линии по мере необходимости

привлекает к работе на единой горячей линии сотрудников исполнительных органов государственной власти автономного округа, в том числе работников подведомственных учреждений, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти на основании решения Регионального оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции в автономном округе.

1.6. Организатором единой горячей линии является автономное учреждение автономного округа «Центр «Открытый регион».

1.7. Организатор единой горячей линии взаимодействует с исполнительными органами государственной власти автономного округа, их подведомственными учреждениями, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, Фондом «Центр гражданских и социальных инициатив Югры», Фондом поддержки предпринимательства, региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации по автономному округу по работе единой горячей линии, а также определяет руководителя единой горячей линии.

1.8. Программно-техническую поддержку единой горячей линии обеспечивает Департамент информационных технологий и цифрового развития автономного округа.

1.9. Организация работы единой горячей линии осуществляется в целях:

предоставления консультации гражданам, юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям по вопросам COVID-19;

осуществления координации деятельности горячих линий исполнительных органов государственной власти автономного округа, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, некоммерческих организаций:

8-800-100-86-03 – горячая линия Департамента здравоохранения автономного округа (бюджетное учреждение автономного округа «Медицинский информационно-аналитический центр»);

8-800-350-41-86 – горячая линия Управления Федеральной службы по надзору защиты прав потребителей и благополучия населения по автономному округу;

8-800-100-05-30 – горячая линия регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации по автономному округу;

8-800-101-01-01 – горячая линия Фонда поддержки предпринимательства.

## 2. Используемые термины

Заявители – граждане, юридические лица и индивидуальные предприниматели, обратившиеся на единую горячую линию.

Единая горячая линия – телефонная линия, организованная для круглосуточного приема устных вопросов от заявителей, возникающих в

условиях распространения коронавирусной инфекции, предоставления консультаций и ответов на эти вопросы, а также оперативной их обработки.

Единая информационная система – информационная система, предназначенная для автоматизированной обработки входящих звонков на единую горячую линию от заявителей.

База знаний единой горячей линии – перечень часто задаваемых вопросов заявителями и ответов на них.

Оператор первой линии – специалист исполнительных органов государственной власти автономного округа, их подведомственных учреждений, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, некоммерческих организаций, принимающий и отвечающий на вопросы заявителей, ответы на которые размещены в базе знаний единой горячей линии.

Оператор второй линии – специалист исполнительных органов государственной власти автономного округа, их подведомственных учреждений, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, некоммерческих организаций, принимающий и отвечающий на вопросы заявителей, ответы на которые требуют специальных профессиональных знаний по компетенции.

Эксперт по актуализации базы знаний единой горячей линии – специалист, определенный организатором единой горячей линии, для формирования, обновления и изменения базы знаний единой горячей линии.

### 3. Порядок работы единой горячей линии

3.1. Прием вопросов на единую горячую линию осуществляется:

круглосуточно – операторами первой линии;

с 9-00 до 17-00 часов (без перерывов, выходных и праздничных дней) – операторами второй линии, если иной порядок не установлен для горячих линий, указанных в пункте 1.9 Регламента.

3.2. Прием и обработка вопросов, поступивших от заявителей на единую горячую линию, осуществляются оператором первой линии.

3.3. Оператор первой линии формирует в единой информационной системе карточку, содержащую сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, населенный пункт, адрес регистрации/проживания, телефон, адрес электронной почты) и содержание вопроса. Оператор не вправе требовать сведения о заявителе, если заявитель отказывается их предоставлять.

3.4. Оператор первой линии предоставляет заявителю ответ на вопрос, поступивший на единую горячую линию, безотлагательно в соответствии с базой знаний единой горячей линии.

3.5. В случае необходимости использования при ответе специальных профессиональных знаний оператор первой линии переадресует звонок и карточку в единой информационной системе оператору второй линии, в

компетенции которого находится обозначенный заявителем вопрос.

3.6. Оператор второй линии безотлагательно предоставляет заявителю ответ на вопрос.

3.7. В случае поступления вопроса, требующего при ответе специальных профессиональных знаний, за пределами рабочего времени операторов второй линии оператор первой линии переадресует карточку в единой информационной системе оператору второй линии, в компетенции которого находится обозначенный заявителем вопрос, для рассмотрения и предоставления ответа заявителю в течение 24 часов с момента его обращения.

3.7. При поступлении жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти, и их должностных лиц, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, некоммерческих организаций оператором первой линии разъясняется порядок подачи обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации, автономного округа.

3.8. Операторы первой и второй линий вправе отказать в предоставлении ответа на вопрос в случае если он содержит нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме.

3.9. В целях предоставления достоверных ответов операторами первой линии эксперт по актуализации базы знаний единой горячей линии ежедневно осуществляет ее обновление.

3.10. Все звонки, поступающие на единую горячую линию, записываются. Аудиозаписи звонков хранятся на специально выделенном дисковом пространстве в течение 90 календарных дней с даты приема звонка.

#### 4. Правила служебного поведения оператора единой горячей линии

4.1. Операторы первой и второй линий при общении с заявителем должны:

- излагать ответ в краткой форме;
- придерживаться доброжелательного, официально-делового тона;
- не вступать в спор с заявителем, избегать конфликтных ситуаций;
- убедиться, что заявителю предоставлена исчерпывающий ответ.

4.2. Операторы первой и второй линий не вправе первыми прекратить разговор с заявителем, повесив трубку. Если заявителю предоставлен исчерпывающий ответ, и он это подтвердил, но разговор не прекращает, операторы могут вежливо извинившись, закончить разговор.

4.3. Операторы первой линии, принимающие вопросы, поступившие на единую горячую линию, подписывают обязательство о неразглашении персональных данных и обязаны соблюдать конфиденциальность полученной информации.