**Информационная справка**

**об организации работы единого телефона**

**«горячей линии» Иркутской области по вопросам противодействия распространению новой коронавирусной инфекции**

Продолжает свою работу телефон «горячей линии» на базе Иркутского областного многофункционального центра по единому номеру **39-99-99**.

В дневное время в смене работает до **16** специалистов, в вечернее и ночное время до **8** специалистов. В смене также организовано **2** рабочих места для работы с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

В дневное время методическое сопровождение осуществляется специалистами всех заинтересованных ведомств и служб *(Управление Роспотребнадзора, министерство здравоохранения, региональное отделение Фонда социального страхования, министерство труда и занятости, служба потребительского рынка, министерство образования, министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области).*

Всего с нарастающим итогом операторами «горячей линии» принято и обработано **48 759** телефонных обращений, в том числе за последние сутки *(29.04.2020)* — **878** обращений. С 00:00 по 17:00 30.04.2020 на «горячую линию» поступило **592** обращения.

**Структура тематики обращений**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Процент обращений** |
| Порядок действий при возвращении из-за рубежа, Москвы, Санкт-Петербурга | 4,9% |
| Организация и порядок профилактических, дезинфекционных мероприятий | 2,3% |
| Обеспечение средствами индивидуальной защиты, приобретение дезинфицирующих, лекарственных средств | 3,1% |
| Возврат средств, потраченных на билеты и путевки | 0,1% |
| Порядок и сроки организации учебного процесса в образовательных учреждениях | 0,4% |
| Вопросы, связанные с трудовыми отношениями. | 4,8% |
|
| Вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи | 13,5% |
| Вопросы, связанные с увольнениями и безработицей | 0,3% |
| Вопросы адресной помощи лицам пожилого возраста, маломобильным и другим социально незащищенным категориям граждан | 6,2% |
| Обращения информационного характера | 38,5% |
| Обращения о фактах нарушения режима самоизоляции | 8,1% |
| Обращения о фактах действий мошенников, пранкеров и т.п. | 0,2% |
| Жалобы на ценообразование | 0,4% |
| Вопросы по режиму самоизоляции | 10,8% |
| Вопросы, не связанные с коронавирусной инфекцией | 6,3% |
| Психологическая помощь гражданам | 0,1% |

**Наиболее частые вопросы, поступающие от граждан**

**при их обращениях на «горячую линию»:**

**1.**  Я приехал из Москвы (Санкт-Петербурга, Республики Бурятия, Красноярского края), мне выдали постановление Роспотребнадзора на 14-дневную самоизоляцию. Положен ли мне листок нетрудоспособности на этот период?

***Ответ:*** *На период самоизоляции работодатель может предоставить Вам возможность осуществлять Вашу деятельность удаленно. Если такая возможность отсутствует, тогда работодатель согласно указу президента РФ №239 и указу губернатора Иркутской Области №112-уг. должен предоставить Вам возможность находится на самоизоляции с сохранением заработной платы до 26.04.2020 года. (Информация от Минздрава, ФСС и Роспотребнадзора).*

**2.**  У меня температура, кашель, боль в грудине, что мне делать? Могу ли я сдать анализ на коронавирусную инфекцию?

***Ответ:*** *При появлении таких симптомов, Вам необходимо остаться дома и вызвать врача из Вашей поликлиники на дом. Врач самостоятельно определит необходимость сдачи теста на коронавирусную инфекцию. (Информация от Минздрава).*

**3.**  Могу ли я сдать тест на коронавирусную инфекцию платно? В прямых контактах с зараженными не был, но переживаю.

***Ответ:*** *На текущий момент тесты на коронавирусную инфекцию проводятся Научно-исследовательским противочумным институтом Сибири и Дальнего Востока и ГБУЗ «Иркутский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД и инфекционными заболеваниями». Анализы проводятся по направлению от поликлиник по месту жительства, то есть поликлиника сама будет направляю материал для анализов в СПИД-центр.*

*Если у Вас появятся симптомы (высокая температура, сухой кашель, боль в грудине), Вам нужно вызвать врача из поликлиники на дом, врач самостоятельно определит необходимость сдачи теста на коронавирусную инфекцию. (Информация от Минздрава).*

**4.**  Оштрафуют ли меня, если я пойду в МФЦ (Сбербанк и другие организации, деятельность которых разрешена, но данные учреждения находятся далеко от места проживания)?

***Ответ:*** *Вы можете следовать в организации, деятельность которых разрешена, Вас не оштрафуют, но, если у вас нет острой жизненной необходимости посетить данные учреждения, просим вас позаботиться о своем здоровье и здоровье своих близких, остаться дома и соблюдать режим самоизоляции. (Указ губернатора ИО №92-уг).*

**5.**  Соблюдаю режим самоизоляции (вернулся из неблагополучных регионов, был в контакте с зараженным), не берут тест на коронавирус, что делать?

***Ответ:*** *Тест на коронавирусную инфекцию должны взять на 10 день, сколько дней прошло с того периода, как Вы находитесь на самоизоляции? (Если прошло более 10 дней), то просим сообщить ФИО и адрес и номер поликлиники, к которой прикреплен и отрабатываем точечно, направляем в Министерство здравоохранения.*

**6.**  Могу ли я поехать на своей машине на дачу? Не оштрафуют ли меня?

***Ответ:*** *У нас введен режим ограниченного передвижения, если у вас нет жизненно важной необходимости в поездке на дачу, просим вас позаботиться о своем здоровье и здоровье своих близких и остаться дома. Оштрафовать могут за нарушение режима самоизоляции в случае, если Вы вернулись из эпидемиологически неблагополучных населенных пунктов, и Вам было вручено постановление Роспотребнадзора о строгом соблюдении режима самоизоляции. В данном случае за нарушение режима самоизоляции предусмотрено составление протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 20.6 Кодекса Российской Федерации.*

*Ч. 2 ст. 20.6.1 КоАП: Действия (бездействие), предусмотренные ч. 1 ст. 20.6.1 КоАП, повлекшие причинение вреда здоровью человека или имуществу, за исключением случаев, предусмотренных ч. 3 статьи 6.3 КоАП, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, либо повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 20.6.1 КоАП, влечет наложение административного штрафа:*

* *на граждан – от 15 000 до 50 000 рублей;*
* *на должностных лиц – от 300 000 до 500 000 рублей или дисквалификацию на срок от 1 года до 3 лет;*
* *ИП – от 500 000 до 1 000 000 рублей приостановление деятельности на срок до 90 суток;*
* *юридические лица – от 500 000 до 1 000 000 рублей приостановление деятельности на срок до 90 суток.*

**7.**  Почему не убирают подъезды, не дезинфицируют улицы?

***Ответ:*** *Органы местного самоуправления контролируют деятельность управляющих компаний и ЖКХ, давайте мы зафиксируем информацию и передадим в местную администрацию. (Инфо от администрации города Иркутска, Валерии Деевой).*

**8.**  Я – одиноко проживающая пенсионерка, мне 70 лет, я боюсь выходить из дома, соблюдаю режим самоизоляции. Как мне получить пенсию в Сбербанке?

***Ответ:*** *На данный момент руководство Сбербанка решает данную ситуацию, давайте я зафиксирую Ваши данные и передам сотрудникам Сбербанка, они с Вами свяжутся. (Фиксируем информацию). Информация от Сбербанка.*

**9.**  Я сегодня прилетаю из Москвы. Что со мной будет? Смогу ли я вернуться к семье или меня поместят в обсерватор? Должна ли моя семья находиться на карантине?

***Ответ:*** *Вас поместят в обсерватор только в случае, если у вас нет возможности самоизолироваться в отдельном помещении без контактов с другими людьми (членами семьи). (Указ главного санитарного врача России №39 от 30 марта 2020, постановление Иркутской области 208 –пп от 1 апреля Об организации работы обсерваторов»).*

**10.**  Где написано, что мой магазин не может работать?

***Ответ:*** *К сожалению, ваш магазин не входит в перечень организаций, деятельность которых не приостановлена. (Ссылаемся на приложение 2 указа Губернатора 92-уг: Перечень организаций, деятельность которых приостановлена).*

**11.**  Как понять, что карантин закончился?

***Ответ:*** *Карантин на дому завершается после 14 дней изоляции, если отсутствуют признаки заболевания, а также на основании отрицательного результата лабораторных исследований материала, взятого на 10 день карантина. Если вам после взятия анализа на 10 день не позвонили и не сообщили, что у вас положительный результат, через 14 дней поликлиника закроет ваш листок нетрудоспособности. Это означает, что карантин закончен. (информация от Минздрава)*

**12.**  Почему в аптеках нет масок?

***Ответ:*** *маски поступили на прошлой неделе, были распределены в медицинские учреждения, волонтерам и социальным работникам. Также 200 000 масок было направлено в муниципальные аптеки, 35 рублей за штуку. (Информация от мэра Иркутска).*

**13.**  Как мне получить бесплатный продуктовый набор, я пенсионерка. Соседке дали, а мне почему – нет?

***Ответ:*** *Сейчас планируется обеспечение продуктовыми наборами ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ граждан старше 65 лет, находящихся на социальном обслуживании (ходит соцработник) и одиноко проживающих. Точные списки будут составлены органами социальной защиты. Бесплатные продуктовые наборы распределяет Министерство социального развития, опеки и попечительства, доставляют наборы волонтеры согласно спискам, составленным Соцзащитой. Если Вы входите в группу граждан старше 65 лет, находящихся на социальном обслуживании (ходит соцработник) и одиноко проживающих, то Вам будет предоставлен бесплатный продуктовый набор.*

**14.**  Мой сосед недавно приехал из Бурятии, режим самоизоляции не соблюдает. Примите меры.

***Ответ:*** *Я готов зафиксировать Вашу информацию, назовите ФИО и адрес Вашего соседа. Спасибо, данная информация будет передана в Роспотребнадзор и МВД для проверки.*

**15.**  Почему работает салон красоты?

***Ответ:*** *салоны красоты и парикмахерские согласно указу Губернатора Иркутской области, входят в перечень организаций, деятельность которых разрешена. Важно, чтобы соблюдались основные требования безопасности: сотрудник и клиент должны находиться в шапочке или марлевой косынке, перчатках и маске. Должен соблюдаться режим проветривания после каждого клиента.*

**16.**  Я прибыл из Санкт-Петербурга, мне сказали, что нужно позвонить на 399999, зафиксировать данные.

***Ответ:*** *Хорошо, скажите Ваши ФИО, адрес проживания, адрес регистрации и поликлинику, к которой прикреплены. Я зафиксировал все данные, передам в Роспортебнадзор.*

**Вопросы, поступающие от граждан**

**на которые отсутствуют ответы:**

1. Кто отвечает за актуальность списков изолированных лиц? У гражданина карантин закончился по истечению 14 дней, он выходит на улицу и его штрафуют, так как он все еще числится в списках.
2. У прибывших из эпиднеблагоприятных районов граждан берут тест на коронавирусную инфекцию не у всех, а только у тех, у кого есть признаки ОРВИ. По информации от МИНЗДРАВа - так и должно быть, по информации от РОСПОТРЕБНАДЗОРа – тест должны брать у всех прибывших граждан. Просим прояснить ситуацию: у всех ли прибывших из эпиднеблагоприятных районов граждан должны брать тест на коронавирусную инфекцию.
3. Нет ответа на вопрос, положен ли листок нетрудоспособности лицам, контактировавшим с подтвержденным зараженным. У МИНЗДРАВа и РОСПОТРЕБНАДЗОРа противоречивая информация.
4. Должны ли находится на самоизоляции граждане, которые летели из эпидблагополучных регионов, при этом самолет совершал допосадку в эпиднеблагополучном районе? Например, Сочи – Новосибирск – Иркутск, те граждане, которые летели из Сочи должны находиться на самоизоляции (они летели вместе с гражданами, которые сели в Новосибирске)?
5. Пенсионеры, которые пользуются проездным билетом (ЕСПБ) просят перенести денежные средства в размере 150 рублей с апреля на май. В марте пополнили проездные билеты на апрель, но не пользовались общественным транспортом из-за режима самоизоляции. У сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства нет решения этой проблемы. Пенсионеры просят, чтобы им помогли решить данный вопрос в Правительстве Иркутской области.