**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 15 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 Роспотребнадзора, министерства здравоохранения, Фонда социального страхования, министерства труда и занятости, службы потребительского рынка, министерства образования министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, Пенсионного фонда.

**Всего с нарастающим итогом операторами «горячей линии» принято и обработано 25769 телефонных обращений, в том числе за последние сутки (06.04.2020) — 2446.**

**С 00:00 по 17:00 07.04.2020 на «горячую линию» поступило 1426 обращений.**

Наибольшее количество обращений связано с организацией режима самоизоляции граждан, порядком передвижения по территории Иркутской области — **51,6% всех обращений**.

Вопросы, связанные с трудовыми отношениями, режимом работы предприятий и организаций составили **10,7%**.

Вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи — **9,0%**.

Вопросы обеспечения средствами индивидуальной защиты, приобретения дезинфицирующих, лекарственных средств **— 6,1%**.

Обращения по вопросам регулирования цен на товары первой необходимости — **2,7%**.

**За последнюю неделю отмечается рост числа обращений граждан о фактах нарушения самоизоляции. Всего**, со 2 апреля 2020 года,**зарегистрировано — 239 таких обращений, в том числе в течение суток — 48**. По муниципальным образованиям обращения с данной тематикой распределились следующим образом: город Иркутск — 117, город Братск — 17, город Ангарск — 15, город Шелехов — 10, Иркутский район — 9.

**Каждое обращение о факте нарушения режима самоизоляции фиксируется в отдельный перечень, который ежесуточно направляется в дежурную часть МВД России по Иркутской области**(адрес электронной почты: Dch38@mvd.ru) **и отдел санитарной охраны территории Управления Роспотребнадзора по Иркутской области** (адрес электронной почты: sanohrana@38.rospotrebnadzor.ru).

**Основные проблемные вопросы граждан, поступающие на телефон «горячей линии»:**

**1.**  Нет четких разъяснений о порядке оформления листков временной нетрудоспособности для совместно проживающих членов семей граждан, прибывших из Москвы, Санкт-Петербурга и других регионов страны, находящихся на самоизоляции.

**2.**  Отсутствует информирование граждан из числа транзитных пассажиров, вынужденных оставаться в обсерваторах в г. Иркутске, о порядке переоформления авиа- и железнодорожных билетов на более поздние сроки.

**3.**  Порядок выдачи (получения) пенсий в Сбербанке для граждан старше 70 лет, находящихся на самоизоляции.

**4.**  Медицинские работники ОГАУЗ «Клиническая больница № 1 г. Иркутска» находятся на карантине, а обслуживающий персонал (сантехники, электрики, охрана, уборщицы и т.п.) — нет. Вопрос: почему?

**5.**  Пожилые люди и семьи с меленькими детьми, проживающие в ДНТ «Садовод», «Пилот», «Солнышко», «Солнышко-2», «Строитель», расположенных в районе 5-го километра Плишкинского тракта (Иркутский район), спрашивают о возможности доставки им питьевой воды.