**Брифинг по вопросам и обращениям граждан и пользователей социальных сетей**

**В период карантина в связи с коронавирусом (COVID-19) в Узбекистане в Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций поступает много вопросов и обращений со стороны граждан и пользователей социальных сетей.**

В связи с этим, **руководитель пресс-службы Министерства** **по развитию информационных технологий и коммуникаций Шерзод Ахматов** ответил на наиболее интересующие их вопросы.

***1.Утверждено, что пользователей не будут отключать от Интернета и телефонных услуг в течение двух месяцев даже в случаях несвоевременной оплаты! По истечению этого срока надо ли погашать задолженность?***

С целью организации координационной работы подотчётных органов государственного и хозяйственного управления, а также организаций по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия и безопасности населения Республики Узбекистан, предотвращения распространения инфекции коронавируса, защиты жизни и здоровья граждан было принято Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 23 марта 2020 года за №176 «О дополнительных мерах по предотвращению распространения коронавирусной инфекции».

В соответствии с этим был предпринят ряд мер. В их числе — пункт о том, что, начиная с 24 марта пользователей **в течение двух месяцев не будут отключать** от услуг за несвоевременную оплату Интернет-услуг и услуг телефонной связи.

В соответствии с постановлением, телекоммуникационные операторы и провайдеры, осуществляющие свою деятельность на основании лицензии, **в течение двух месяцев** не будут отключать абонентов от сети за несвоевременную оплату за услуги проводной телефонной связи (за исключением международных и мобильных звонков) и за услуги проводной и беспроводной Интернет-связи.

Как следует из настоящего положения, пользователи будут осуществлять оплату за предоставленные услуги по истечении двух месяцев.

***2. В период карантина осуществляется ли отправка посылок и бандеролей через почту в колонии по исполнению наказания? По сведениям, эта услуга приостановлена. Насколько эта информация достоверна?***

В период карантина Главное управление исполнения наказания Министерства внутренних дел Республики Узбекистан с целью предотвращения проникновения инфекции коронавируса в учреждения по исполнению наказания временно приостановило приём посылок и бандеролей.

По этой причине АО “Узбекистон почтаси” временно приостановило приём посылок и бандеролей, отправляемых в колонии по исполнению наказания.

Учитывая вышесказанное, Министерство приносит свои извинения за возникшие неудобства.

***3. Незаметно, что в период карантина телекоммуникационными операторами созданы удобства для населения! В этой связи какие были созданы условия для населения?***

**Следует отметить, что в настоящее время телекоммуникационные операторы проявляют высокую активность по обеспечению бесперебойной связи в республике и создания возможностей для граждан.**

С момента объявления карантина в связи с коронавирусом (COVID-19) в Узбекистане все операторы предоставили **бесплатный доступ** на веб-сайты образовательных ресурсов для того, чтобы ученики общеобразовательных школ и воспитанники дошкольных образовательных организаций могли беспрепятственно, в домашних условиях осваивать школьные предметы.

Для того, чтобы граждане были в курсе всех последних новостей, операторами для своих абонентов были созданы возможности по бесплатному доступу на наиболее читаемые новостные интернет-ресурсы**.**

С целью информирования общественности о коронавирусе (COVID-19) и о мерах по предупреждению распространения коронавируса был предоставлен бесплатный доступ на официальный веб-сайт — [**http://coronavirus.uz/ru**](http://coronavirus.uz/ru). Здесь можно получить объективную и правдивую информацию о коронавирусе в Узбекистане и мерах, предпринимаемых по предотвращению его распространения.

Для предоставления объективной и достоверной информации и оперативного реагирования на вопросы граждан по коронавирусной инфекции с 16 марта в Ташкенте работает колл-центр Министерства здравоохранения по короткому**единому номеру 1003**. Все телекоммуникационные операторы и провайдеры предоставили для граждан **бесплатный доступ** по этому номеру по всей республике.

Помимо этого, в условиях карантинного режима все телекоммуникационные операторы и провайдеры предоставили новые, более выгодные тарифы и внедрили новые услуги в целях создания дополнительных удобств для своих абонентов. К примеру, АК “Узбектелеком” внедрила более удобный порядок оплаты интернета.

Таким образом в настоящее время все телекоммуникационные  операторы и провайдеры наряду с реализацией своей основной функции — обеспечения коммуникационных процессов в обществе. Проводимая работа в плане создания комфортных условий для населения регулярно освещается на официальном веб-сайте Министерства.

Дорогие граждане! Напоминаем, что своевременная оплата за предоставленные услуги со стороны телекоммуникационных операторов и провайдеров непосредственно влияет на работоспособность самой отрасли.

С целью обеспечения наших граждан дополнительными сведениями, в том числе о дополнительных скидках и бонусах по оказываемым услугам со стороны телекоммуникационных операторов и провайдеров, по продлению сроков оплаты, по мероприятиям и мерам в этих вопросах — об этом мы будем информировать через официальный веб-сайт и социальные сети.

***4. Возникают трудности при обращении по короткому номеру 1197, организованному для центров координации спонсорской деятельности.  В этом плане какие меры осуществляются со стороны Министерства?***

Как известно, Постановлением специальной республиканской комиссии при Министерстве по поддержке махалли и семьи создан Центр координации спонсорской деятельности. С целью создания удобств для населения, а также для небезучастных предпринимателей и волонтёров, возможности быстро и удобно дозвониться до центров Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций был организован единый короткий номер 1197.

С начала деятельности центров наблюдались некоторые технические неполадки. Они были устранены в оперативном порядке.

С целью системной работы с обращениями граждан и оказания им адресной помощи все звонки на короткий номер колл-центра 1197 совершенно бесплатны по всей республике.

С целью оперативного реагирования на обращения граждан Министерством в скором порядке осуществлен ряд мер. Так, с учётом увеличения количества звонков, 4 апреля Министерством были созданы все условия для работы ещё более десятка операторов колл-центра. В соответствии с увеличением количества звонков будут также увеличиваться и услуги центра.

Следует особо отметить, что услуги по короткому номеру 1197 оказываются отдельно по каждому колл-центру для каждого региона. К примеру, звонки из Самарканда обслуживает сам центр, организованный в этом городе.

Граждане могут осуществлять звонки по всем видам телефонной связи и получить необходимую информацию.

***5. Оказывается, в период карантина действует т.н. “гибридная почта”. Как работает данная система? Какие возможности она даёт для населения?***

Хочу обратить ваше внимание на один важный момент. Почта как давний вид связи и многомерная отрасль, имеет стратегическое значение. Поэтому в сложных социально-политических, экономических, эпидемиологических случаях внимание к почте не только не ослабевает, а только усиливается.

АО" Узбекистон почтаси " поставило перед собой цель обеспечить качественным обслуживанием клиентов путем дальнейшего совершенствования существующих видов услуг. Сегодня услуга **"гибридная почта"**, оказываемая АО "Узбекистон почтаси", создает ряд преимуществ для организаций.

**"Гибридная почта"** — *это бумажная почта, доставляемая получателю с применением электронных средств путём эффективного использования возможностей современных систем ИКТ.*

В данном случае заказчик направляет почтовому оператору в электронном виде документы с адресами получателя и отправителя, которые впоследствии распечатываются в бумажном виде в ближайшем к получателю почтовом отделении связи, упаковываются в конверты и доставляются получателю в максимально короткий срок. После получения отправлений, предоставляется информация, подтверждающая их статус в электронном виде.

Своевременная, надежная доставка посылок находится под постоянным контролем со стороны общества. Также имеется возможность получить информацию о состоянии каждой отправки по специальной программе через прикрепленный штрих-код.

В настоящее время посредством данной службы доставляются такие отправления, как рассылки Агентства государственных услуг Республики Узбекистан, Управления безопасности дорожного движения, Бюро принудительного исполнения при прокуратуре г.Ташкента.

Министерство рекомендует всем государственным учреждениям и организациям пользоваться услугами «гибридной почты» АО "Узбекистон почтаси".

 Следует также добавить, что сегодня АО “Узбекистон почтаси” принимает все необходимые санитарно-эпидемиологические меры по обеспечению безопасности отправки и приёма посылок из других стран.

***6. Началась трансляция телевизионных видеоуроков под рубрикой “онлайн-школа”. Что делать, если в период карантина будут отключены услуги “Uzdigital TV”, кабельного и IP-телевидения. В этом плане какие меры принимаются Министерством?***

Как известно, начиная с 30 марта, с 8.30 начата телевизионная трансляция видеоуроков под рубрикой “онлайн-школа”.

Таким образом, для населения, где действует “Uzdigital TV”, кабельное и IP-телевидение, имеется Интернет-соединение, а также для населения, проживающего в труднодоступных и отдаленных населенных пунктах, посредством трансляции сигналов со спутников на установки малой мощности, созданы возможности смотреть данные телеканалы.

* Видеоуроки транслируюся по следующим телеканалам:**Для абонентов “Uzdigital TV”:** на телеканалах National Geographic (для 1-4 классов), Eurosport (для 5-8 классов), а также Охота и рыбалка (для 9-11 классов);
* **Для абонентов кабельного и IP-телевидения:** на телеканалах National Geographic (для 1-4 классов), ТВЦ — через кабельное, Travel — через IP-телевидение (для 5-8 классов), Fashion TV (для 9-11 классов).

В настоящее время ООО “O’zbekiston Kabel Televideniyasi” и всем кабельным телевизионным сетям были направлены указания о том, чтобы они не отключали абонентов даже в случае наличия у них задолженности, с целью обеспечения бесперебойного доступа к телевизионным видеоурокам.

Оплата за предоставленные услуги будет осуществляться по истечению двух месяцев. Т.е. абоненты не будут отключены от сети, в том числе и при наличии у них задолженности.

Если вы столкнётесь с проблемой вещания телевизионных онлайн-уроков, то вы можете обратиться по телефону доверия Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций — **по единому короткому номеру 1199.**Все обращения будут оперативо рассмотрены в установленном порядке, и по ним будут приняты соответствующие меры.

***7. Какая осуществляется работа со стороны операторов и провайдеров по качественному и бесперебойному обеспечению телекоммуникационных услуг?***

В настоящее время, для работы в колл-центрах операторов и провайдеров привлечено **более 650 сотрудников**, в бригадах по техническому обслуживанию — **более тысячи** высококвалифицированных специалистов. Они обеспечены **300** единицами автотранспорта, необходимой техникой и защитными средствами.

В период карантина операторы и провайдеры продолжили работу по подключению новых абонентов. Так, мобильные операторы осуществили модернизацию **более** **300** базовых станций для оказания интернет-услуг.

В связи с ростом объёмов интернет-трафика со стороны пользователей в период карантина были приняты необходимые технические и организационные меры по обеспечению надёжной работы сетей.

***8. Какие в республике ведутся работы по обеспечению объектов, переведённых на карантинный режим?***

Сегодня осуществляется ряд работ по усилению телекоммуникационных сетей на переведённых на карантинный режим объектах, по организации услуг связи на территории возведённых больниц.

В числе таких работ — организация АК «Узбектелеком» телекоммуникационных услуг на объектах с карантинным режимом, в том числе на территориях вновь возводимых больниц. В этой связи за короткий срок организованы услуги видеоконференц-связи на территории объектов Министерства здравоохранения по всей республике.

Кроме этого, организованы надёжные каналы связи для военнослужащих Министерства обороны. Так, например были своевременно организованы VPN-каналы между объектами с карантинным режимом по территории Республики Узбекистан.

Также Министерством принимаются меры п обеспечению населения телекоммуникационными услугами в ходе мероприятий, направленных на предотвращение распространения коронавируса в Узбекистане.

*\* \* \**

*Вот такие вопросы и обращения, связанные с информационно-коммуникационными технологиями, поступили со стороны граждан и пользователей социальных сетей в период режима карантина в связи с коронавирусом (COVID-19) в Узбекистане.*

Граждане, в свою очередь, могут обратиться по всем вопросам, связанными с информационно-коммуникационными технологиями, по круглосуточному номеру доверия Министерства — **1199**!