**Informatīvais ziņojums**

**“Par vienotā informatīvā tālruņa “8345” darbības turpināšanu personu informēšanai par Latvijā noteiktajiem Covid-19 epidemioloģiskās drošības pasākumiem”**

Lai operatīvi varētu sniegt atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem saistībā ar Covid-19 un nepārslogotu veselības nozares iestādes ar iedzīvotāju zvaniem par dažādiem arī ar veselības nozari nesaistītiem jautājumiem, Ministru kabineta 2020. gada 19. marta sēdē (protokollēmums Nr.16, 5§, TA-442) tika atbalstīta sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Tet” (SIA Tet) piesaiste vienotas telefoniskas personu saziņas nodrošināšanai par valsts apdraudējuma un tā seku novēršanas un pārvarēšanas pasākumiem ārkārtējās situācijas laikā. Valsts kancelejai tika uzdots noslēgt līgumu ar minēto pretendentu un tika noteikts, ka SIA Tet izmaksas, kas saistītas ar saziņas nodrošināšanu, tiek segtas no valsts budžeta programmas 02.00.00 "Līdzekļi neparedzētiem gadījumiem", 2020. gadā nepārsniedzot 50 000 EUR.

2020.gada 20.martā starp SIA Tet un Valsts kanceleju tika noslēgts Līgums par informatīvā tālruņa pakalpojumu ar mērķi nodrošināt risinājumu atbilžu sniegšanai uz iedzīvotāju telefoniski uzdotajiem jautājumiem saistībā ar Covid-19. Vienotā Covid-19 informatīvā tālruņa līnija “8345” uzsāka darbu 24. martā.

Pašlaik vienotais tālrunis nodrošina iedzīvotājiem atbildes uz jautājumiem par dažādām Covid-19 tēmām un novirza iedzīvotāju zvanus atbilstoši kompetencei uz kādu no valsts iestādēm gadījumos, kad nepieciešama padziļināta jautājuma skaidrošana.

Covid-19 vienotā informatīvā tālruņa līnijas zvanu skaits svārstās pa mēnešiem atkarībā no saslimstības rādītāju dinamikas un jaunu drošības pasākumu ieviešanas. Kopš tālruņa izveides zvanu skaits ir būtiski pieaudzis no 4 500zvaniem sākotnējos darbības mēnešos, sasniedzot līdz pat 14 450 iedzīvotāju zvaniem oktobra mēnesī, kad strauji sāka paaugstināties infekcijas izplatība un tika ieviesta obligāta reģistrēšanās informācijas sistēmā covidpass.lv.

Lielākā daļa (aptuveni 60%) zvanītāju jautājumi ir saistīti ar veselības tēmu. Pārējie jautājumi ir atbildēti par pārvietošanos, drošības pasākumiem, nodarbinātību, izglītību, atbalsta pasākumiem, kā arī par pulcēšanās ierobežojumiem, robežšķērsošanu un ierobežojumu kontroli. Vienas sarunas ilgums vidēji ir aptuveni divas minūtes.

Kopš vienotā informatīvā tālruņa darbības sākuma ir ievērojami pieaugušas SIA Tet operatoru zināšanas un kompetence par plaša spektra jautājumiem, kas interesē iedzīvotājus saistībā ar Covid-19 pandēmiju. SIA Tet katru mēnesi rīko arī apmācības saviem operatoriem, izmantojot valsts pārvaldes sagatavotos un pieejamos resursus, kā rezultātā operatori spēj atbildēt uz jautājumiem paši, tādā veidā ievērojami samazinot pāradresēto zvanu skaitu uz valsts iestādēm, kas savukārt atvieglo iedzīvotājiem iespēju saņemt informāciju. Pēdējos trīs mēnešos vidēji tikai 6% no visiem ienākošiem zvaniem tiek pāradresēti, jo īpaši atslogojot Slimību kontroles un profilakses centra informatīvo tālruni.

Tā kā zvanu skaits uz vienoto informatīvo tālruni “8345’ līdz ar atkārtotas ārkārtējās situācijas izsludināšanu, epidemioloģiskās situācijas pasliktināšanos un jaunu drošības pasākumu ieviešanu (piemēram, covidpass.lv ieviešanu) ir ievērojami pieaudzis, līdz 2020. gada 1. decembrim vienotā informatīvā tālruņa 8345 izmaksas ir sasniegušas 52 967,91 eiro.

Lai segtu vienotā informatīvā tālruņa “8345” izmaksas 2021. gadā, Valsts kancelejai nepieciešams finansējums, kas nepārsniedz 85 000, pieņemot, ka vidējais zvanu un ilguma skaits 2021. gadā nepalielinās. Aprēķins balstīts uz vienotā informatīvā tālruņa numura saņemto rēķinu analīzi no SIA Tet par pēdējiem pieciem mēnešiem kas ietver gan zemāko, gan augstāko rēķina summu un vidēji sastāda 6981,55 eiro mēnesī.

Lai atbrīvotu komersantu no valsts nodevas maksas par vienotā informatīvā tālruņa numura “8345” lietošanas tiesībām līdz 2021. gada 31. decembrim, ir jāizdara grozījumi Ministru kabineta 2020.gada 17.decembra noteikumos Nr.828 “Noteikumi par numerācijas lietošanas tiesību ikgadējo valsts nodevu”.