

Переход на цифровое эфирное телевидение

Инструкция для оператора колл-центра ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения» 8(813-70)388-33, 679-01-05

1. Уточнить у заявителя:

- **ФИО**,
- **контактные данные** (телефон, адрес).

2. Уточнить (понять) тематику обращения:

А) Консультация по мерам социальной поддержки и вопросам, связанным с единовременной денежной компенсацией отдельным категориям граждан, проживающим на территории Ленинградской области.

- ⇒ вопрос в зоне компетенции **ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения»**, оператор колл-центра самостоятельно разъясняет заявителю.

Б) Консультация по вопросам, связанным с уточнением условий приёма ЦЭТВ, рекомендаций по оборудованию для приёма ЦЭТВ и его настройке, помехам телеприему, прерывистому телеприему и иные технические вопросы.

- ⇒ вопрос в зоне компетенции **РТРС**, оператор колл-центра переводит звонок на круглосуточный бесплатный номер федеральной «горячей линии» ФГУП «РТРС» **8-800-220-20-02**. Если такой перевод не работает (что возможно), то сообщает заявителю номер федеральной «горячей линии» **8-800-220-20-02**, обязательно сказав, что звонок бесплатный.

В) Консультация по подключению/ремонту/монтажу коллективной общедомовой антенны **в многоквартирном доме**.

- ⇒ вопрос в зоне компетенции **ТСЖ//ЖСК/Управляющей компании** многоквартирного дома, оператор колл-центра сообщает заявителю, что заявки на монтаж или настройку надо направлять в их адрес. Также сообщает, что помощь может оказать оператор кабельного телевидения, расположенный в районе проживания заявителя и сообщает заявителю номер телефона кабельного оператора (перечень в приложении).

Г) Консультация по монтажу антенны в частном доме.

⇒ вопрос в зоне ответственности **собственника частного дома**, оператор колл-центра выясняет какая антенна нужна – дециметровая для приёма цифрового телевидения или спутниковая.

- Для **дециметровой антенны** сообщает номер федеральной «горячей линии» **8-800-220-20-02**, обязательно сказав, что звонок бесплатный. Также сообщает, что помощь могут оказать операторы кабельного телевидения и сообщает заявителю номер телефона кабельного оператора (перечень в приложении).

- Для **спутниковой антенны** сообщает заявитель круглосуточный номер технической поддержки оператора спутникового телевидения ООО «СТВ» **8-800-250-08-90**.

Д) Консультация о месте приобретения комплекта спутникового оборудования.

⇒ вопрос в зоне ответственности **собственника частного или многоквартирного дома**, оператор колл-центра сообщает заявителю круглосуточный номер технической поддержки оператора спутникового телевидения ООО «СТВ» **8-800-250-08-90**.

Е) Просьба оказания помощи по настройке телевизора (помощь волонтера в настройке оборудования для приёма ЦЭТВ).

⇒ вопрос в зоне компетенции **Комитета по молодёжной политике**. Волонтеры только **настраивают телевизор**, но не делают работы по прокладке кабелей, монтажу уличных антенн и т.д.)

Оператор колл-центра:

– сообщает заявителю, что в течение 5-7 дней с ним свяжется волонтер для уточнения даты и времени оказания помощи по настройке оборудования для приёма ЦЭТВ (с возможным выездом к заявителю);

– вносит заявку в базу перечень заявителей, где указывается ФИО заявителя и телефон для связи ним.

ЛОГКУ «ЦСЗН» **перечень** заявителей каждую пятницу **направляет** в комитет по молодёжной политике Ленинградской области на электронную почту **ps_vasileva@lenreg.ru** для дальнейшей отработки заявок волонтерами ресурсного добровольческого центра и/или Волонтерами Победы.

Приложение:

Операторы связи
некоммерческой Ассоциации
«Областные телевизионные сети»

№ п/п	Муниципальный район	Обслуживаемые населённые пункты	Наименование кабельного оператора	Телефоны
1	Бокситогорский	г. Пикалево, пос. Самойлово	ООО «Диалог»	8 (813 66) 400-32
2	Волосовский	Волосовский район	ООО ПКФ «ОРЕОЛ»	8 (813 71) 312-54 8 (901) 312-54-01
3	Волховский	г. Волхов	ООО «Эталон-Оптик»	8 (813 63) 777-60
4	Всеволожский	Всеволожский район: г. Всеволожск, г.п. Янино, г.п. Дубровка, г.п. им. Свердлова мкр.1, мкр.2	ООО «Телеинформационные комплексные системы»	8 (813 70) 29-223 8 (921) 370-99-04
5	Выборгский	г. Светогорск	ЗАО «Светогорское кабельное телевидение»	8 (813 78) 43-884 8 (952) 391-86-13
6	Гатчинский	Гатчинский район, Волосовский район	ООО ПКФ «ОРЕОЛ»	8 (813 71) 312-54 8 (901) 312-54-01
7	Кингисеппский	г. Кингисепп	ООО «Руслан»	8 (813 75) 25-006
8	Кингисеппский	г. Ивангород	ООО «Ивангородский региональный информационный и телекоммуникационный центр»	8 (813 75) 53-600 8 (931) 265-36-00
9	Киришский	г. Кириши, п. Глажево	ООО «Киришская телесеть»	8 (813 68) 58-860
10	Кировский	Кировский район: г. Кировск, г. Шлиссельбург, г.п.	ООО «Телеинком»	8 (813 62) 26-647 8 (931) 266-47-00

		Синявино, г.п. Мга, г.п. Павлово, п. Малукса, г.п. Назия		
11	Лодейнопольский	г. Лодейное Поле	ООО «Свирь Телеком»	8 (921) 779-45-55
12	Ломоносовский	Ломоносовский район	И.П. Кузьменко С.В.	8 (921) 321-30-05
13	Лужский	г. Луга	ООО Предприятие «Лужские Инфокоммуникацио нные сети»	8 (800) 200-09-74
14	Подпорожский	г. Подпорожье	ООО «Свирь Телеком»	8 (921) 779-45-55
15	Сланцевский	г. Сланцы	ООО «КОНТАКТ»	8 (813 74) 333-24, 8 (813 74) 342-24, 8 (921) 358-75-01
16	Тихвинский	Тихвинский	Антенная служба, ИП Ионов Сергей Иванович	8 (813 67) 578-44; 8 (952) 225-80-01
			ООО «Телевест»	8 (813 67) 744-44