

## COVID 19

### Функционирование Государственных Организаций по Оказанию Услуг

#### Вопросы и ответы

##### 1. Какова цель этих мер?

В документе утверждены меры чрезвычайного, временного и проходящего характера в отношении организаций по оказанию услуг гражданам и компаниям, включая консульские службы, для борьбы со вспышкой вируса COVID-19. Целью этих мер является, с одной стороны, препятствовать личным поездкам в государственные организации, тем самым избегая ненужных социальных контактов и, с другой стороны, создавать условия для здоровья и безопасности клиентов и работников тех организаций, которые продолжают оказывать услуги личног приёма.

##### 2. К кому они обращены?

Утвержденные меры предназначены для всех граждан и компаний, которым необходимо воспользоваться государственными организациями в период действия этих и других исключительных мер по борьбе с вирусом COVID-19, которые были одобрены или одобряются органами здравоохранения и правительством. Есть также некоторые меры, направленные на работу руководителей и должностных лиц каждой организаций.

##### 3. Когда они вступили в силу и сколько времени они действительны?

Меры вступили в силу с 15 марта и остаются в силе до тех пор, пока не будет указаний на обратное, за исключением мер, указанных в пунктах 13 и 14, последствия которых указаны ниже.

##### 4. Будут ли меры также применяться к государственным учреждениям здравоохранения и внутренней администрации?

Не обязательно. Обслуживание в государственных учреждениях здравоохранения и внутренней администрации или в других службах, чей

специальный характер требует особых мер, подчиняется специальным правилам, разработанным для каждого случая.

### +++Граждане и компании +++

5. Мне нужно воспользоваться государственной службой для разъяснений. Как мне это сделать?

Просто информативная услуга предоставляется исключительно по телефону или через интернет, чтобы избежать ненужных поездок в государственные учреждения, которые остаются открытыми.

6. Мне нужно воспользоваться государственной службой лично. Как мне это сделать?

Личная услуга предоставляется по предварительной записи, как правило, ограничивается услугами, которые не могут быть предоставлены в электронной форме, и действиями, квалифицированными как срочные.

7. Как я могу сделать предварительную запись ? И как я могу узнать, какие организации имеют такую возможность?

Предварительная запись в государственные организации осуществляется через портал ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>) и телефонные линии, созданные за это время для граждан и компаний. Кроме того, телефоны служб и государственных организаций могут использоваться для записи на личный прием.

Услуги и действия, которые могут быть предметом личной помощи, будут определены Правительством или каждой из соответствующих областей деятельности. С этой информацией также можно ознакомиться на портале ePortugal [прямая ссылка]. <https://eportugal.gov.pt/>

8. Какие сервисные линии созданы для граждан и компаний? В каких ситуациях я должен прибегать к ним?

Были созданы две телефонные линии для поддержки использования цифровых услуг государственных организаций : одна для граждан и другая для компаний. Доступ к Контактному Центру для Граждан можно получить по номеру 300 003 990, а к Контактному Центру для Компаний по номеру 300 003 980.

9. Существуют ли какие-либо ограничения в помещениях государственных учреждений с личным приёмом ?

Да, число людей, которые могут находиться в помещениях служб и государственных организаций для приёма, должно быть ограничено одной третью их возможностей. Ответственный за орган или организацию обязан определить конкретное число людей, которые могут находиться внутри помещения, в соответствии с безопасным расстоянием между людьми в соответствии с рекомендациями Всемирной Организации Здравоохранения и руководящими принципами Главного Управления Здравоохранения.

10. Как я должен оплачивать услуги личной помощи?

Платежи должны быть сделаны предпочтительно в электронном виде (банкомат, MBWay или другие).

11. Может ли организация, открытая для общественности, прекратить оказание услуги личного приёма ? При каких обстоятельствах?

Да. Предоставление услуги личного приёма или полное закрытие учреждений и служб может быть приостановлено либо по решению компетентных органов здравоохранения, либо из-за временной недоступности систем или из-за сокращения или отсутствия количества доступных человеческих ресурсов.

В службах может быть нехватка человеческих ресурсов по причине болезни, собственной или иждивенца, профилактической изоляции или срочной помощи ребенку или другому иждивенцу в возрасте до 12 лет. Также для оказания срочной помощи ребенку или другому иждивенцу, независимо от возраста, который имеет инвалидность или хроническое заболевание, вызванной

приостановкой учебных занятий и внеучебных личных занятий в школе или социальном учреждении.

12. Где я могу узнать, какие государственные службы закрыты?

На портале ePortugal: прямая ссылка <https://eportugal.gov.pt/>

13. Срок действия моих документов истечет в ближайшие несколько дней. Что я должен делать?

Вы можете возобновить документы в режиме онлайн, когда это возможно, обратившись к этой информации на портале ePortugal. Однако государственные власти будут принимать до 30 июня и, для любых юридических целей, те документы, срок действия которых истек с 24 февраля 2020 года.

14. Какие документы, истекшие в этот период, продолжают приниматься властями?

К документам, срок действия которых истек с 24 февраля и которые будут приняты властями до 30 июня, относятся, например, карточка гражданина, водительские права, справка о несудимости, а также сертификаты, документы и визы, связанные с нахождением в стране. Все документы, которые подлежат продлению и срок действия которых истекает 24 февраля, обновлять не нужно, поскольку они принимаются для всех правовых действий до 30 июня.