Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда



Российской Федерации по Новосибирской области

**22.09.2022 т.218-08-50**

# Получить консультацию по социальным вопросам можно через Единый контакт-центр

# *Получить консультацию по социальным вопросам можно через Единый контакт-центр – такой возможностью в текущем году воспользовались уже 5,8 млн. граждан*

С начала 2022 года в Единый контакт-центр (ЕКЦ) с вопросами по мерам социальной поддержки обратилось 5,8 млн. россиян. Чаще всего они интересовались темами социальных выплат, в том числе семьям с детьми, назначения пенсий и получения материнского капитала. В топ самых частых также вошли обращения, связанные с получением справочной информации о назначенных выплатах.

Единый контакт-центр запущен в рамках проекта «социальное казначейство». По телефону 8-800-600-00-00 и в онлайн-чате можно уточнить информацию по всем вопросам, касающимся мер социальной поддержки для граждан различных категорий. На первой линии на обращения отвечает виртуальный помощник. Он помогает получить информацию по самым популярным типовым запросам. Например, о том, как воспользоваться материнским капиталом, получить СНИЛС или сменить способ доставки пенсии. Если нужна более детальная информация, виртуальный помощник переводит вызов на вторую линию, где диалог продолжает сотрудник центра. Для более подробных консультаций предусмотрена третья линия. Оператор идентифицирует личность обратившегося, после чего предоставляет интересующую информацию.

Контакт-центр – единая система ведомств социального блока, в которую помимо Пенсионного фонда РФ входят Минтруд, Фонд социального страхования, учреждения медико-социальной экспертизы и Роструд. Список участников ЕКЦ постоянно расширяется, недавно к нему добавились операторы второй линии из органов социальной защиты населения 11 регионов России.

Напомним, что жители региона могут получить также консультацию по вопросам, входящим в компетенцию органов ПФР, через контакт-центр Отделения ПФР по Новосибирской области по номеру 8 800 600 0720 в течение рабочего дня.

Пресс-служба Отделения ПФР