smi2go.ru

С начала года помощью Единого контакт-центра воспользовались 5,8 млн. граждан

Тематика: **Социальная сфера**
Статьи и исследования

Дата публикации: 25.09.2022

Дата мероприятия / события: 25.09.2022

г. Тамбов

Как сообщила пресс-служба ПФР, с начала 2022 года в Единый контакт-центр с вопросами по мерам социальной поддержки обратилось 5,8 млн. россиян.

Как сообщила пресс-служба ПФР, 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, назначения пенсий, выплат семьям с детьми 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 8-800-6000-000 и в онлайн-чате можно уточнить информацию по всем вопросам, касающимся мер социальной поддержки. 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 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.

Группа по взаимодействию со СМИ

ОПФР по Тамбовской области

«горячая линия» 8-800-600-07-54

Постоянная ссылка на материал: http://smi2go.ru/publications/146811/