

С начала года более 70 тысяч жителей Ставрополя получили консультации краевого контакт-центра ПФР

С начала 2022 года в региональный контакт-центр ПФР с вопросами по мерам социальной поддержки обратилось более 70 тысяч граждан. Чаще всего они интересовались темами социальных выплат, назначения и доставки пенсий, выплат семьям с детьми и получения материнского капитала.

На данный момент запущен Единый контакт-центр (ЕКЦ) в рамках проекта «социальное казначейство». По телефону 8-800-6000-000 можно получить консультации не только по вопросам в компетенции ПФР, но и Минтруда, Фонда социального страхования, Бюро медико-социальной экспертизы и Роструда.

На первой линии на обращения отвечает виртуальный помощник. Он помогает получить информацию по самым популярным типовым запросам. Если нужна более детальная информация, виртуальный помощник переводит вызов на вторую линию, где диалог продолжает сотрудник центра. Оператор идентифицирует личность обратившегося, после чего предоставляет интересующую информацию.