

## **В Едином контакт-центре с начала года помогли 1,8 млн граждан.**

С начала года Единый контакт-центр помог ответить на вопросы, связанные с мерами социальной поддержки, 1,8 млн россиян. Чаще всего граждан интересовали темы пенсий, социальных выплат на детей, получения материнского капитала, выплат по больничным листам в период коронавируса. В топ самых частых обращений также вошли вопросы оформления справок и документов, использования электронных сервисов.

Граждане стали активнее пользоваться услугами Единого контакт-центра. За первый квартал этого года операторы ЕКЦ обработали свыше 1,8 млн обращений. Таким образом, каждый четвёртый звонок, поступающий в федеральные ведомства: ПФР, Роструд, Фонд социального страхования, Медико-социальную экспертизу – обрабатывается операторами нашего контакт-центра. В дальнейшем планируется развивать перечень оказываемых консультационных услуг. В частности, идёт тестирование подключения к системе региональных органов социальной защиты.

Напомним, Единый контакт-центр запущен в рамках проекта «социальное казначейство». По телефону 8-800-6000-000 и в онлайн-чате любой гражданин может получить информацию по всем вопросам, связанным с мерами 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. При необходимости получения детальной информации виртуальный помощник переводит вызов на оператора первой линии.

Для более подробных консультаций предусмотрена и вторая линия. Оператор идентифицирует личность обратившегося и только потом предоставляет интересующую информацию. К Единому контакт-центру подключены не только специалисты Пенсионного фонда, но и других ведомств: Роструда, Фонда социального страхования, медико-социальной экспертизы.

ОПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области