

Волгоградская область стала одним из первых регионов России, который подключил органы социальной защиты к Единому контакт-центру, ранее предоставлявшему консультации только по услугам Пенсионного фонда.

Теперь по бесплатному номеру 8-800-600-0000 жителей области проконсультируют не только относительно вопросов пенсионного обеспечения, но и в целом по всем услугам, касающимся социальной защиты населения. Это различные выплаты и пособия, субсидии и компенсации, стационарное и нестационарное обслуживание. Получить консультацию операторов контакт-центра волгоградцы могут в рабочие дни с 8 до 17 часов.

Напомним, что Единый контакт-центр запущен в рамках проекта «социальное казначейство». Первым на обращения граждан 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 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.