Пресс-релиз
31 августа 2021

В Пенсионном фонде работает единый контакт-центр

31.08.2021

В Санкт-Петербурге и Ленинградской области в рамках проекта «Социальное казначейство» в тестовом режиме запущена информационная система для консультирования граждан о социальных выплатах и льготах. Это единый контакт-центр, где можно получить информацию по всем вопросам, связанным с мерами социальной поддержки, позвонив по телефону или отправив запрос в чат.

На первой линии отвечает бот на 15 – 20 процентов самых популярных вопросов, например, как воспользоваться материнским капиталом, получить СНИЛС или поменять способ получения пенсии. При необходимости бот переадресует вызов сотруднику на вторую линию. Для детальной консультации предусмотрена третья линия, для которой введена система кодовых слов. Специалист сначала проверит личность звонящего и только потом ответит на конкретный вопрос, используя персональную информацию. Причём на третьей линии работают не только сотрудники Пенсионного фонда, но и других ведомств: Минтруда, Роструда, Фонда социального страхования, то есть контакт-центр является единой структурой для этих ведомств.

Сообщаем, что в клиентских службах Отделения ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области телефоны горячей линии отключены. Просим граждан по всем вопросам обращаться в единый контакт-центр по номеру 8-800-2000-412 или направлять обращения в чат.