

Помощник – виртуальный, помощь - реальная

С 19 июня 2023 года телефон регионального контакт-центра 8-800-200-04-01 прекратил свою работу. Информирование граждан по социальным вопросам будет осуществляться по номеру Единого контакт-центра взаимодействия с гражданами: 8 800-100-00-01. На обращения граждан изначально отвечает виртуальный помощник. Он помогает получить информацию по самым популярным вопросам. При необходимости получения детальной информации вызов переводится на оператора первой линии. Для более подробных консультаций предусмотрена вторая линия. На вопросы, касающиеся мер социальной поддержки, операторы второй линии ЕКЦ ответят в рабочие дни с понедельника по четверг с 8-30 до 17-30, в пятницу с 8-30 до 16-30.

Операторы центра предоставляют гражданам консультации по всем вопросам и услугам, связанным с социальной поддержкой, включая получение сертификата на материнский капитал, единое пособие, оформление инвалидности или путевки в санаторий, уточнение статуса поданного заявления и многое другое. С помощью кодового слова можно получить информацию, содержащую личные данные, например, сведения о размере пенсии или социальных выплат, о состоянии индивидуального лицевого счета или об остатке материнского капитала.

Консультации с использованием персональных данных предоставляются после идентификации человека: для этого клиенту необходимо назвать СНИЛС и кодовое слово. Установить кодовое слово можно самостоятельно в личном кабинете на сайте СФР либо при обращении в клиентскую службу ОСФР по Свердловской области.

ОСФР по СО