# Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации

# по Калининградской области

## *Группа по взаимодействию со СМИ ОПФР*

## *по Калининградской области:*

## *(4012) 998-331;*

## infosmi@049.pfr.gov.ru

**Жители Калининградской области могут узнать о мерах соцподдержки в Едином контакт-центре**

**Калининград, 19 сентября 2022г.** Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Калининградской области информирует жителей области о переходе на Единый номер контакт-центра взаимодействия с гражданами **8 800 600 0000**.

Теперь по бесплатному номеру жителей Янтарного края 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.

Напомним, что Единый контакт-центр запущен в рамках проекта «Социальное казначейство». На первой линии 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.

Консультирование по конфиденциальным сведениям возможно при сообщении оператору кодового слова, которое может быть оформлено через личный кабинет гражданина или при личном посещении клиентской службы.

К Единому контакт-центру подключены не только специалисты Пенсионного фонда, но и такие ведомства, как Министерство труда и социальной защиты, Фонд социального страхования и Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы».