Изменился номер «Горячей линии» (контакт-центра) ОПФР по Томской области

Тематика: **Социальная сфера**
Статьи и исследования

Дата публикации: 21.09.2022

Дата мероприятия / события: 21.09.2022

г. Томск

Изменился номер «Горячей линии» (контакт-центра) ОПФР по Томской области

ВАЖНО! Изменился номер «Горячей линии» (контакт-центра) ОПФР по Томской области

*Уважаемые жители Томской области! Обращаем ваше внимание на то, что обслуживание телефонного номера 8-800-600-04-17 БУДЕТ ПРЕКРАЩЕНО в ближайшее время.

*По всем вопросам, входящим в компетенцию Пенсионного фонда, томичи и жители области могут обращаться в «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» по номеру телефона 8-800-600-00-00. Звонки по России с мобильных и стационарных телефонов бесплатны.

*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. Оператор первой линии предоставляет консультации о датах доставки пенсий и социальных выплат, осуществляет запись на прием, информирует о статусе заявления.

*В том случае, если гражданину требуется персонифицированная информация (о размере пенсии, о причинах неполучения пенсий или пособий) оператор первой линии переведет звонок на оператора второй линии. Подобная консультация осуществляется лишь в том случае, если клиент при посещении территориального органа подал соответствующее заявление, в котором ему было определено кодовое слово или он самостоятельно установил данный код через личный кабинет ПФР.

*При таком формате консультативной помощи в начале разговора специалистом устанавливается личность позвонившего путем проверки корректности следующих сведений:

– фамилия, имя, отчество (при наличии);

– СНИЛС;

– кодовое слово (секретный код).

*За сохранность и неразглашение секретного кода или слова каждый сотрудник ПФР несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Если достоверность вышеуказанных данных не подтвердится, то специалист имеет право отказать в консультации, ответив на общие вопросы.

*Консультацию по телефону ЕКЦ можно получить ежедневно в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8.00 до 17:00.

Постоянная ссылка на материал: http://www.smi2go.ru/publications/146723/