

С начала года более 1500 томичей установили кодовое слово для персональных консультаций по телефону

Тематика: Социальная сфера
Статьи и исследования

Дата публикации: 30.11.2022

Дата мероприятия / события: 30.11.2022

г. Томск

С начала года более 1500 томичей установили кодовое слово для персональных консультаций по телефону

С начала года более 1500 томичей установили кодовое слово для персональных консультаций по телефону

С начала года свыше 1500 томичей и жителей области установили кодовое слово, чтобы получать консультации по выплатам через Единый контакт-центр и телефоны ОПФР по Томской области. С помощью кодового слова можно без личного визита в ОПФР уточнить персональную информацию о размере назначенной пенсии и социальных выплатах, проверить данные лицевого счета или остаток материнского капитала.

Кодовое слово устанавливается через электронный кабинет на сайте Пенсионного фонда. В настройках профиля достаточно указать любое секретное слово или вопрос-ответ, по которым в дальнейшем будет осуществляться идентификация. Заявление об установлении кодового слова также можно подать в клиентских службах Отделения ПФР по Томской области.

При обращении в Единый контакт-центр граждане могут получить информацию по вопросам пенсионно-социального характера. На первом этапе взаимодействия гражданам помогает сориентироваться виртуальный помощник. Путем наводящих вопросов, виртуальным помощником определяется интересующая гражданина тема и предоставляется ответ на вопрос не персонифицированного характера, например, о том, как распорядиться средствами материнского капитала, оформить СНИЛС, подать заявление на установление выплат на детей, сменить способ доставки пенсии и другим вопросам. При наличии у гражданина дополнительных вопросов, виртуальный помощник переводит обращение на оператора первой линии, где информация, не носящая персонифицированный характер, предоставляется сотрудником центра. Для консультаций, требующих персональных данных гражданина, оператор первой линии переводит обращение на оператора второй линии участника информирования соответствующего региона. Оператор идентифицирует личность обратившегося по СНИЛСу, кодовому слову, паспортным данным гражданина, после чего предоставляет интересующую информацию.

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/148299/>