**С начала года сотрудники контакт-центра Отделения СФР по Москве и Московской области проконсультировали более 880 тысяч граждан**

Филиал № 7 Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по г. Москве и Московской области сообщает, что операторы контакт-центра Отделения СФР по Москве и Московской области оказали консультационную помощь свыше 880 тыс. жителей Москвы и области. В среднем на одного сотрудника приходится по 128 звонков в день.Информация, которая содержит персональные данные, предоставляется после идентификации личности заявителя.

Наибольшее количество вопросов (**27,53%**) граждане задали по социальным выплатам – единому пособию, выплатам из материнского капитала и другим мерам поддержки по материнству и детству.

**21,03%** звонков поступило относительно пенсионного обеспечения – назначения, размера выплат и права на выход. **20,46%** обратившихся получили персональные консультации по социальному страхованию, в том числе по листкам нетрудоспособности, техническим средствам реабилитации.

Остальные обращения касались получения справок и документов, работы электронных сервисов, СНИЛС, вопросов, находящихся в компетенции органов социальной защиты населения и Роструда.

«Единый контакт-центр — это современный подход к информированию граждан и сбору данных, — отметил заместитель управляющего Отделением СФР по Москве и Московской области **Алексей Путин**. — Структуризация позволяет максимально эффективно справляться с большим объемом вызовов, делать помощь более адресной».

Операторы принимают звонки по номеру — **8 (800) 100-00-01** (работает круглосуточно,звонок бесплатный). На первом уровне консультирование ведет автоматический голосовой помощник. На втором операторы I линии оказывают консультации по общим вопросам, на третьем операторы II линии предоставляют информацию персонального характера.

Вместе с тем, в Отделении СФР по Москве и Московской области функционирует единый номер для консультирования страхователей — **8 (495) 650-19-17** (понедельник-четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 16:45, без перерыва). Здесь работодатели могут оперативно получить информацию по вопросам назначения и выплаты пособий работающим, отчетности в СФР, финансирования предупредительных мер.

***Задать интересующий вопрос можно и в официальных группах Отделения СФР по Москве и Московской области в социальных сетях ВКонтакте (***[***https://vk.com/sfr.moskva.i.moskovskaya.oblast***](https://vk.com/sfr.moskva.i.moskovskaya.oblast)***) и Одноклассники (***[***https://ok.ru/sfr.msk.i.moskobl***](https://ok.ru/sfr.msk.i.moskobl)***).***

*Подготовлено*

*Филиалом № 7 ОСФР по г. Москве и Московской области*