**ОТДЕЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН**

**16.09.2022**

**ПРЕСС-РЕЛИЗ**

## Пенсионный фонд: изменился телефонный номер

## для консультирования жителей республики

Отделение Пенсионного фонда по Республике Башкортостан с сентября 2022 года работает в составе «Единого контакт-центра взаимодействия с гражданами» (ЕКЦ) по бесплатному номеру телефона 8-800-600-00-00, обслуживание номера регионального контакт-центра 8-800-600-02-21 с 1 октября будет прекращено. В течение переходного периода перед полным отключением на телефон регионального контакт-центра будет установлено информационное сообщение о переходе на номер ЕКЦ.

Единый контакт-центр запущен в рамках проекта «социальное казначейство» и предназначен для дистанционного обеспечения граждан информацией по вопросам функционирования Пенсионного фонда, Фонда социального страхования, Федеральной службы по труду и занятости, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы по вопросам предоставления мер социальной защиты (поддержки) в режиме реального времени.

Получить консультацию по телефону ЕКЦ можно ежедневно: в рабочие дни - в круглосуточном режиме, в выходные дни - с 7.00 до 17.00 ч. Обратиться в ЕКЦ также возможно в электронном виде через онлайн-чат на главной странице сайта pfr.gov.ru.

На обращения граждан изначально отвечает виртуальный помощник. Он помогает получить информацию по самым популярным типовым запросам. При необходимости получения детальной информации виртуальный помощник переводит вызов на оператора первой линии. Для более подробных консультаций предусмотрена вторая линия. Оператор идентифицирует личность обратившегося, в том числе при помощи кодового слова, и предоставляет информацию. Кодовое слово устанавливается через профиль в личном кабинете на сайте ПФР [www.es.pfrf.ru](http://www.es.pfrf.ru).

С начала текущего года по телефонам горячей линии Отделения ПФР по Республике Башкортостан за консультациями обратились 204 тыс. жителей республики, сообщил управляющий Отделением ПФР по Республике Башкортостан Фоат Хантимеров. - Самые распространенные темы обращений: выплаты на детей в возрасте от 8 до 17 лет, назначение и выплата пенсии, социальные выплаты, правила распоряжения средствами материнского капитала.

*Пресс-служба ОПФР по РБ*