



Отделение Социального фонда России по Костромской области

Свыше 50 тысяч человек проконсультировали специалисты регионального отдела Единого контакт-центра СФР с начала года

С начала 2026 года специалисты отдела дистанционного обслуживания клиентов регионального Отделения Соцфонда приняли более 50 тысяч звонков. Общая продолжительность консультаций превысила 200 тысяч минут, а время ожидания ответа операторов в среднем составляет шесть секунд. Клиенты качество работы операторов оценивают на 4,9 балла из 5 возможных.

В системе Единого контакт-центра (ЕКЦ) взаимодействия с гражданами три уровня обработки звонков. Когда гражданин звонит по номеру 8 800 1 00000 1, первым отвечает голосовой помощник, его зовут Яна. Он автоматически распознаёт тему обращения по ключевым словам и дает общие рекомендации.

Если вопрос требует более детальной проработки, Яна переводит звонок на оператора первой линии, который ответит и проконсультирует, если нет необходимости обращаться к персональным данным. В случае, если для ответа на вопрос нужны личные данные абонента, например, чтобы посмотреть лицевой счёт, статус заявления или записать на приём, оператор переключит на специалиста второй линии — оператора территориального Отделения СФР.

Такая маршрутизация регулирует поток звонков, сокращает время на дозвон и позволяет специалистам регионального Отделения Соцфонда сосредоточиться на помощи гражданам в конкретных житейских ситуациях.

Чтобы предоставить индивидуальную консультацию с использованием персональных данных, оператор попросит назвать кодовое слово, которое клиент установил в личном кабинете на портале Госуслуг. Это важно для защиты персональных данных и позволяет провести детальную консультацию удаленно, без посещения клиентской службы.

Самые востребованные темы обращений: пособия и выплаты на детей, пенсии, социальные выплаты, материнский капитал. С июня увеличилось число консультаций по ежегодной семейной выплате. Операторы контакт-центра помогают разобраться в

правилах оформления новой меры поддержки, отвечая на вопросы, связанные с пакетом необходимых документов, подтверждением отдельных обстоятельств, таких как обучение ребенка, требования к официальному стажу работы для получения финансовой поддержки. Также родители интересуются статусом рассмотрения заявления, сроками выплаты в случае одобрения.

«Цифровые технологии позволяют нам работать быстрее, качественнее и делают доступнее социальные услуги для самих граждан. Они, несомненно, и дальше будут развиваться. И все же искусственный интеллект — это лишь помощник в работе ЕКЦ. Главным остается живое человеческое общение. Люди, обратившиеся за консультацией, помощью, советом, вправе рассчитывать на профессионализм, участие, доброжелательность. И наша главная задача — услышать их, понять и помочь», — отметил Управляющий Отделением Социального фонда России по Костромской области **Евгений Юсин**.

Операторы ЕКЦ не просто консультируют — они помогают найти решение. В помощь специалистам в Социальном фонде создана интерактивная экспертная база знаний, кроме того, проводятся онлайн-тренинги и тестирование на знание социального и пенсионного законодательства. Когда клиенту нужно разобраться в деталях выплаты, специалист связывается с профильным отделом и позже сам перезванивает с полным ответом.

Если у вас остались вопросы, звоните по телефону единого контакт-центра: 8-800-100-00-01 (звонок бесплатный). Режим работы линии Отделения СФР по Костромской области — с 8 до 17 часов по будням, в пятницу — до 16 часов.

Пресс-служба ОСФР по Костромской области

8(4942) 39-06-07

НА СВЯЗИ ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

