



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Шимановского ул., 8, г. Благовещенск, 675000
тел. (4162) 20-02-73, факс (4162) 20-02-99
e-mail: 1000@mszn.amurobl.ru

Руководителям учреждений
(предприятия), подведомственных
министерству социальной защиты
населения Амурской области

(все 67)

№ _____
На № _____ от _____

Уважаемые руководители!

С 25.10.2022 на базе министерства социальной защиты населения Амурской области стартовала работа операторов второй линии Единого контакт-центра (ЕКЦ), который организован для удобства граждан и предоставления им возможности дистанционно обратиться по единому телефонному номеру, получив исчерпывающую информацию по интересующим вопросам.

Изначально на обращения граждан отвечает виртуальный помощник. Он помогает получить информацию по самым популярным типовым запросам. Для получения более детальной информации виртуальный помощник переводит вызов на операторов первой и второй линий.

Анализ поступивших в ЕКЦ обращений показал, что самые частые вопросы касались мер социальной поддержки детей, инвалидов и пенсионеров.

Таким образом, у значительного количества граждан, получивших консультацию в ЕКЦ, отпала необходимость обращения в министерство (подведомственное учреждение) лично либо письменно за решением интересующих вопросов.

С целью дальнейшего сокращения количества обращений граждан, направляемых ими в министерство (подведомственное учреждение), просим разместить на сайте учреждения, социальных сетях учреждения, информационных стендах информацию о работе ЕКЦ.

Обратиться в ЕКЦ можно из любой точки Российской Федерации, независимо от места регистрации и проживания по номеру телефона 8 800 100-00-01. Операторы отвечают на обращения граждан в рабочие дни с 9 до 18 часов (перерыв 13.00-14.00). Звонок с мобильных и стационарных телефонов является бесплатным.

Дополнительно сообщаем, что в ЕКЦ наряду с Социальным фондом России входят Минтруд России, Федеральная служба по труду и занятости (Роструд), региональные органы социальной защиты населения, а также учреждения медико-социальной экспертизы.

Исполняющий обязанности
министра

Л.С. Мезенцева

Гордиенко Ксения Александровна
8 (4162) 200-258