

Автор: Нина Александровна ДЕМИНА - начальник отдела установления материнского(семейного) капитала №6 управления установления социальных выплат Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Краснодарскому краю
12.03.2026 12:54



Источник фото: <https://ya.ru/images/>

*****Получить информацию или задать вопрос можно с помощью чат-бота контакт-центра по социальной тематике. Он предоставляет типовые ответы о выплатах и работает в формате 24/7, поэтому воспользоваться цифровым консультантом можно в любое время. С середины января чат-бот Соцфонда в МАХ обработал уже 3,5 тысяч запросов граждан. Больше половины обращений касались пенсионного обеспечения и детских пособий.**

*****Контакт-центр представляет собой единую информационную систему ведомств социального блока, в которую наряду с Соцфондом входят Министерство труда и социальной защита РФ, Роструд, федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также региональные органы власти, отвечающие за меры социальной защиты населения. По бесплатному номеру 8(800)100-0-001 и онлайн в контакт-центре можно получить ответы на вопросы о выплатах и государственных услугах.**

*****На поступающие обращения отвечает виртуальный ассистент, который помогает выяснить информацию по самым популярным темам. Например, о том, как воспользоваться материнским капиталом или оформить пенсионные накопления, сменить способ доставки выплаты или найти ближайшую клиентскую службу Отделение Соцфонда по Краснодарскому краю. Если нужны более детальные сведения, виртуальный помощник переводит звонок на сотрудника центра. Консультирование с использованием персданных происходит при условии обязательной идентификации человека.**

*****Отметим, что сегодня обратиться в Социальный фонд России по интересующим вопросам помимо контакт-центра можно и другими способами. Например, через сайт Фонда, клиентские службы Отделения СФР по Краснодарскому краю и соцсети. Фонд использует различные каналы как инструменты коммуникации и оперативной обратной связи с гражданами.**

*****Если остались вопросы, то можно обратиться в единый контакт-центр (ЕКЦ): 8(800)100-00-01 (звонок бесплатный).**