



# Изменился номер федерального колл-центра ПФР

Консультационная помощь гражданам по вопросам пенсионного и социального законодательства является неотъемлемой частью работы Пенсионного фонда России. Разъяснения по вопросам компетенции ПФР клиенты могут получить и по телефону федеральной «горячей линии». Обращаем внимание, что с **30 января номер колл-центра изменился. Теперь получить консультацию граждане могут, позвонив по телефону 8-800-600-44-44.**

Телефон федеральной «горячей линии» ПФР работает круглосуточно, звонки на территории Российской Федерации бесплатны. Обращаем внимание, что ее специалисты осуществляют консультативную помощь гражданам в рамках федерального закона «О персональных данных». Таким образом, позвонивший имеет возможность получить ответ на свой вопрос в обобщенном порядке, без анализа материалов выплатного дела и точных цифр, назначенных ему выплат.

Для жителей Белгородской области консультативная помощь доступна и по телефону региональной информационно-справочной службы. Ее номер **8 (4722) 30-69-67**. Обслуживание регионального колл-центра осуществляется с использованием многоканального номера. Звонки, поступающие на «горячую линию» Управлений ПФР в городах и районах Белгородской области, автоматически переключаются на единый номер региональной «горячей линии» **8 (4722) 30-69-67**. Это гарантирует, что звонки с домашних (стационарных) телефонов жителями области не оплачиваются.

На практике – это один из самых популярных способов получения оперативного ответа на актуальный вопрос у жителей региона. Специалисты информационно-справочной службы (колл-центр) ежедневно обрабатывают в среднем свыше 500 звонков. Отличительной особенностью региональной «горячей линии» является возможность консультирования с использованием выплатного дела позвонившего гражданина. Подобная консультация осуществляется лишь в том случае, если клиент при посещении территориального органа подаст соответствующее заявление, в котором им будет определено кодовое слово или секретный код. При таком формате консультативной помощи в начале разговора специалистом региональной «горячей линии» устанавливается личность позвонившего путем проверки корректности следующих сведений, указанных в ранее поданном заявлении:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- данные документа, удостоверяющего личность;
- кодовое слово (секретный код).

За сохранность и неразглашение секретного кода или слова каждый сотрудник ПФР несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Если достоверность вышеуказанных данных не подтвердится, то специалист имеет право отказать в консультации, ответив на общие вопросы.

Консультацию по телефону «горячей линии» в регионе жители могут получить в режиме:

- пн-чт – с 8.30 до 17:30
- пт – с 8:30 до 16:15
- сб-вс – выходной.