**С 26 марта в ОПФР по Республике Бурятия начинает работать бесплатный номер 8-800-600-03-51**

С 26 марта в Отделении Пенсионного фонда по Республике Бурятия  начнет работу новый телефон горячей линии  8-800-600-03-51.

Все звонки с мобильных и стационарных телефонов, поступающие в Центр дистанционного обслуживания Отделения, для жителей республики будут бесплатными.

По телефону **8-800-600-03-51** можно проконсультироваться как по общим вопросам, входящим в компетенцию Пенсионного фонда, так и получить  персональную консультацию.

Важно знать, что консультация по материалам электронного выплатного дела может быть предоставлена при наличии персональных данных клиента: кодового слова в ПФР, номера СНИЛС и данных паспорта.

Заявление на присвоение кодового слова  можно подать в личном кабинете  на сайте Пенсионного фонда https://pfr.gov.ru/ или  в клиентской службе  ПФР по месту жительства.

Подробная  инструкция размещена в официальном аккаунте ОПФР в ИНСТАГРАМ  https://instagram.com/pfr\_buryatia?igshid=z6fo9f7g0cvj

Стоит отметить, что привычный  для жителей республики  номер телефона  ПФР 8(3012) 29 14 14  продолжит работать, и с введением дополнительного  телефона  возможности  Центра  дистанционного обслуживания ПФР будут увеличены.

Бесплатный  телефон горячей линии 8-800-600-03-51 будет работать с интеллектуальным голосовым помощником, который может проконсультировать граждан   по общим вопросам, касающимся   пенсионного  и социального обеспечения.

Если голосовой бот затруднится ответить на вопрос клиента, то для продолжения разговора гражданин может переключиться на оператора Центра дистанционного обслуживания Отделения.  Для этого голосовому «помощнику» нужно сказать  «Переключите на оператора» и далее выбрать тему «Пенсии».

 За  2020 год на горячую телефонную  линию 8 (3012) 29 14 14 обратилось более 194 тысяч клиентов. С распространением новой короновирусной инфекции, переходом на оказание госуслуг ПФР преимущественно в  проактивном и  дистанционном форматах, проведенными детскими выплатам   количество звонков на горячую линию ПФР значительно увеличилось.

 Так, из 194 тысяч обращений –  свыше 83 тысяч человек обратились за консультацией по выплатам на детей 5 и 10 тысяч руб., которые  осуществлялись ПФР с апреля по декабрь 2020 года и материнскому капиталу.

Кроме того,  более 80 тыс. обращений в прошлом году поступили от пенсионеров и получателей социальных выплат  по вопросам назначения и размера пенсий, удержаний из пенсий в связи с исполнительным производством в отношении пенсионера и т.д.