

В ЮГРЕ ОТКРЫТА ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ "КОНТАКТ-ЦЕНТР" ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ, СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА

На базе Центра социальных выплат Югры в Ханты-Мансийске открыта **единая горячая линия «Контакт-центр»** для взаимодействия и обеспечения обратной связи с югорчанами по вопросам предоставления мер социальной поддержки, социальных услуг, опеки и попечительства.

Контакт-центр создан для приема вопросов югорчан, предоставления консультаций и ответов на эти вопросы, а также оперативной их обработки и принятия решений.

Звонки принимаются по бесплатному для граждан многоканальному федеральному номеру **8 800 3014443**.

Прием вопросов на единую горячую линию осуществляется **ежедневно с 09-00 до 21-00 часов** (в новогодние праздники со 2 января 2021).

Контакт-центр представляет собой следующую структуру:

первый уровень – гражданину предоставляется ответ на вопрос безотлагательно, используя сведения автоматизированной системы обработки информации (ППО АСОИ), а также базу знаний единой горячей линии, содержащую ответы на часто задаваемые вопросы граждан;

второй уровень – отраслевой (взаимодействие с территориальными управлениями социальной защиты населения, учреждениями социального обслуживания, органами опеки и попечительства);

третий уровень – межотраслевой, межведомственный (взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления).

Работу Контакт-центра координирует и контролирует Депсоцразвития Югры.