

Более полутора миллиона вызовов от жителей обработал кол-центр Комплекса соцразвития в Москве

17.12.2020

Кол-центр Комплекса соцразвития в Москве уже обработал более полутора миллиона вызовов – операторы-сотрудники центров госуслуг принимают входящие заявки на социальную помощь и отвечают на вопросы жителей о коронавирусной инфекции. До 50 тысяч звонков в сутки поступает на горячую линию. Более 626 тысяч социальных услуг оформлены с начала пандемии через кол-центр, более 80% из них выполняются день в день. Об этом рассказала заместитель мэра Москвы по вопросам социального развития Анастасия Ракова.

«Когда коронавирусная инфекция начала распространяться в столице, все городские службы, в том числе специалисты центров госуслуг, оперативно включились в борьбу за здоровье москвичей. За три дня была развернута горячая линия по вопросам COVID-19. В день около 400 человек принимали до 50 тысяч звонков. На сегодняшний день операторы-сотрудники центров «Мои Документы» уже обработали более 1,6 миллиона вызовов. Горячая линия стала первой входящей точкой оказания помощи москвичам. Благодаря совместным усилиям специалистов горячей линии и команды из 7 тысяч социальных работников, москвичи получили уже более полумиллиона бесплатных социальных услуг. Это покупка и доставка лекарственных средств, продуктов питания, товаров первой необходимости, корма для домашних животных, твердого топлива для жилых и садовых домов, а также оформление пособия по безработице на период домашнего режима», – рассказала вице-мэр.

Сейчас сотрудники центров госуслуг выявляют контактных с заболевшими COVID-19 – только с октября операторы уже обзвонили почти 250 тысяч заболевших и выявили более 360 тысяч контактных лиц.

Еще 600 специалистов офисов «Мои Документы» помогали медицинским работникам в стационарах и лабораториях, снимая с них часть административной и бумажной работы. Свыше 200 тысяч направлений для взятия биоматериала были внесены в систему сотрудниками центров госуслуг, а у врачей оставалось больше времени на лечение пациентов.

Более 70 тысяч жителей, которые были вынуждены соблюдать домашний режим, получили листки нетрудоспособности благодаря работе курьеров – сотрудников офисов «Мои Документы».

Кроме того, «Мои Документы» помогали коллегам из Центра занятости населения. Специалисты обрабатывали заявки на портале «Моя работа» и подбирали медицинский персонал для открывающихся стационаров. В кратчайшие сроки было отработано более 18 тысяч заявок на портале и подобрано свыше 500 помощников медицинских сестер для госпиталя на ВДНХ.

Сотрудники офисов «Мои Документы» и сейчас продолжают свою работу в кол-центрах, в стационарах, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.

Адрес страницы: <http://md.mos.ru/presscenter/news/detail/9542007.html>

[ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг»](#)