



## COMUNICAT DE PRESĂ CALL CENTER ANPIS

**021.93.09!** Este numărul unic de telefon la care puteți afla informații despre beneficiile de asistență socială, acordate de Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială, prin cele 41 de agenții teritoriale și a municipiului București.

Serviciul de call center cu acoperire națională, asigură o comunicare eficientă și unitară cu cei peste 12 milioane de beneficiari, privind plata beneficiilor de asistență socială, respectiv măsurile aplicate clienților casnici de energie electrică și gaze naturale, acordate lunar, în valoare de peste 2,75 mld. lei.

Dezvoltarea acestui sistem operativ de comunicare rapidă vizează îmbunătățirea calității serviciilor oferite direct cetățenilor, prin preluarea sesizărilor/solicitărilor telefonice. Operatorii call-center asigură comunicarea cu beneficiarii, conform programului de funcționare a instituției, iar punctele de lucru se află în șapte dintre agențiile teritoriale, respectiv AJPIS Constanța, AJPIS Tulcea, AJPIS Sibiu, AJPIS Brașov, AJPIS Botoșani, AJPIS Suceava și APISMB.

Eficiența comunicării prin intermediul call centrului este dată de distribuirea dinamică a apelurilor la operatorii disponibili, instruiți pentru a furniza informațiile privind beneficiile de asistență socială și a celorlalte tipuri de sprijin aflate în plata ANPIS.

Serviciul de tip call center este dezvoltat în cadrul proiectului “Politici sociale performante - strategie națională pentru implementarea performantă a politicilor familiale” - cod SIPOCA 706, cod MySmis 129604, implementat de MMSS și ANPIS, proiect care deține și o componentă de Helpdesk, menită să îmbunătățească relația dintre instituția publică și beneficiar, pentru creșterea calității serviciilor publice.



Fondul Social European



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020