

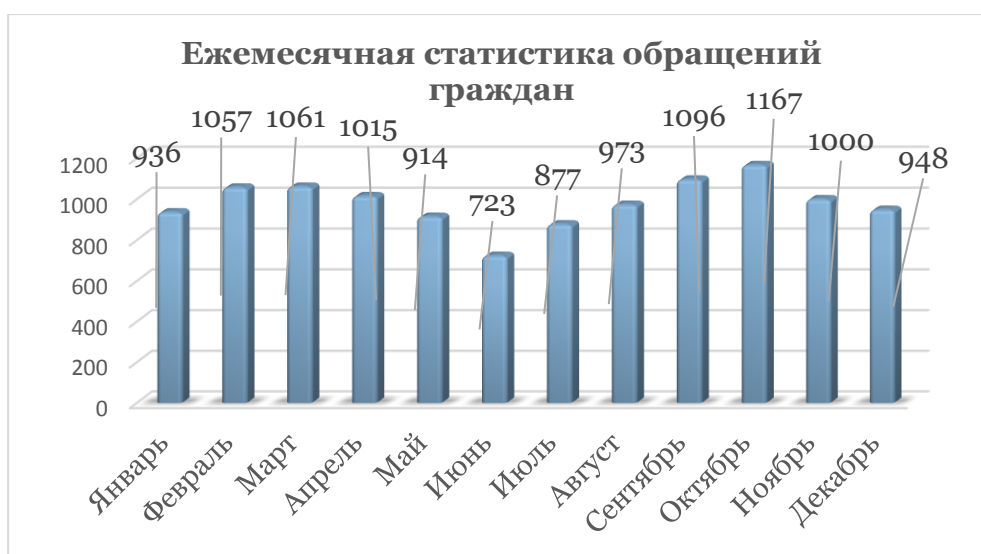
Статистический отчет о работе «Единого социального телефона» за 2024 год

«Единый социальный телефон» 8 800 300 8 100 (далее «ЕСТ») – консультирование и информирование граждан о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной помощи.

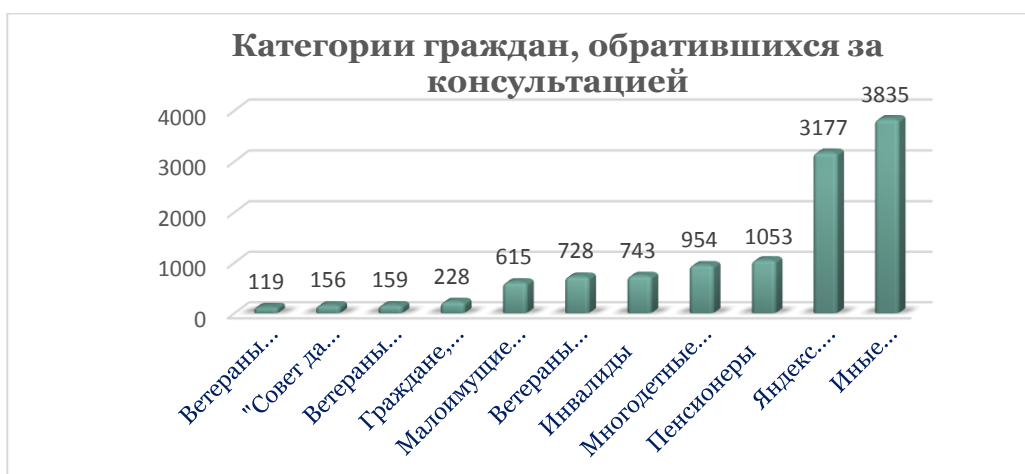
В рабочие дни с 08:30 до 17:30 часов операторами, специалистами по социальной работе Центра, принимаются звонки от жителей Свердловской области.

В течение 2024 года от граждан **поступило 11 767** обращений.

Вопросы, поступающие на «ЕСТ», отражают социальные проблемы, волнующие в настоящий момент жителей Свердловской области. Наибольшее количество обращений было в феврале - марте, и сентябре – октябре.



Наибольшее количество звонков поступило от пенсионеров, инвалидов, многодетных и малоимущих семей, ветеранов труда Российской Федерации, одиноко проживающих граждан и граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании. В течении года наблюдалось увеличение количества обращений по бесплатному проезду на «Яндекс. Такси – ветеранам» к социально-значимым объектам.



С 2019 года на территории Свердловской области реализуется социальный проект «Яндекс. Такси – ветеранам», в рамках которого предоставляется бесплатный проезд

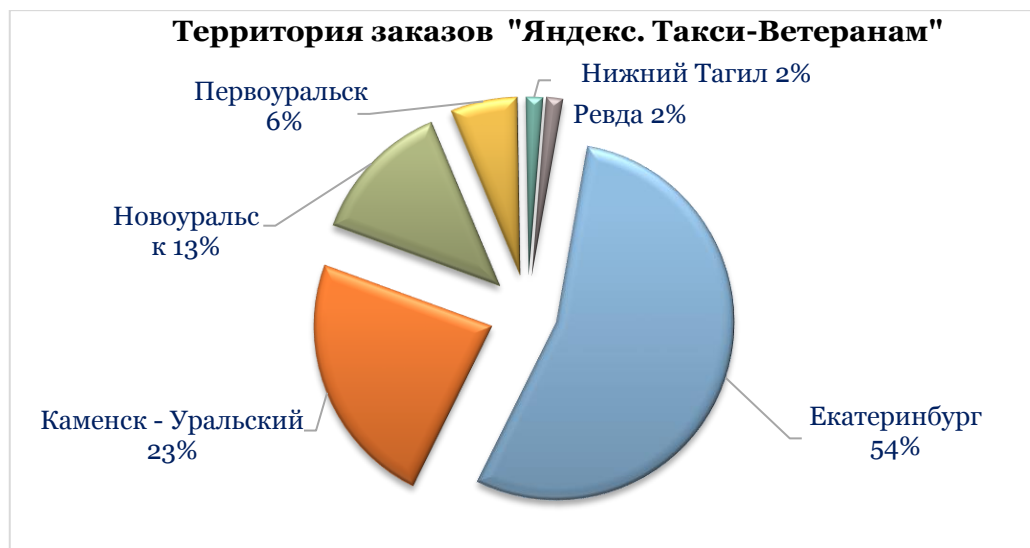
на такси к социально-значимым объектам отдельным категориям ветеранов Великой Отечественной войны.

Проверить право на проезд бесплатный проезд можно по телефону 8-800-300-8-100 или посредством интерактивного сервиса по проезду <https://msp.midural.ru/deyatelnost/mery-socpodder-ki/proverka-prava-na-lgotnyy-proezd/servis-po-proezdu-yandex.html>

В 2024 году поступило **3177 обращений** для заказа «Яндекс. Такси – ветеранам». Количественный показатель роста обращений отмечается в апреле и октябре.



Проект «Яндекс. Такси – ветеранам» реализуется на территории населенных пунктов: Екатеринбург, Верхняя Пышма, Березовский, Среднеуральск, Арамил, Первоуральск, Ревда, Нижний Тагил, Каменск-Уральский, Асбест, Новоуральск, Верхняя Салда, Краснотурьинск, из них более 50 % заказов (поездки), от общего количества обращений, приходится на город Екатеринбург. Активно бесплатным проездом пользуются ветераны в городе Каменск-Уральский и Новоуральск. Незначительную часть поездок используют ветераны из Первоуральска, Нижнего Тагила и Ревды.



Информационными и интерактивными сервисами «Единого социального телефона», расположенными на публичном пользовательском Web-интерфейсе <http://est.est-ekb.ru/>, воспользовались более 1300 граждан, из них 637 – новые посетители.

Посредством онлайн сервиса «Виртуальный помощник (Чат-бот)» поступило 41 обращение, из них Чат-ботом отработано 10 обращений.

