



**КонсультантПлюс**

Приказ Минтруда России от 28.05.2019 N 360  
"Об информационной системе "Единый  
контакт-центр взаимодействия с гражданами"  
(вместе с "Положением об информационной  
системе "Единый контакт-центр  
взаимодействия с гражданами")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 08.07.2019

## МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПРИКАЗ**  
от 28 мая 2019 г. N 360

### **ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ "ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ"**

В целях повышения эффективности предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат приказываю:

1. Утвердить Положение об информационной системе "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами" согласно [приложению](#).

2. Пенсионному фонду Российской Федерации совместно с Департаментом информационных технологий и обеспечения проектной деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости, федеральным государственным бюджетным учреждением "Федеральное бюро медико-социальной экспертизы" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации обеспечить:

создание информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами" не позднее IV квартала 2020 года;

разработку регламента функционирования информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации А.В. Скляра.

Министр  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
М.А.ТОПИЛИН

Приложение  
к приказу Минтруда России  
от 28 мая 2019 г. N 360

### **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ "ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ"**

#### **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет цели и задачи информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами" (далее - ЕКЦ), структуру и основные функции ЕКЦ, участников ЕКЦ, их функции и полномочия, порядок обеспечения доступа к ЕКЦ, правила информационного взаимодействия ЕКЦ с иными информационными системами.

2. ЕКЦ предназначен для обеспечения дистанционного получения гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами и лицами без гражданства, постоянно проживающими на территории Российской Федерации, беженцами (далее - граждане) в режиме реального времени информации по вопросам функционирования Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости и их территориальных органов, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы по вопросам предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат (далее - меры социальной защиты).

3. При создании, развитии и эксплуатации ЕКЦ реализуются следующие принципы:

а) применение режима реального времени на основе экстерриториальности, включая информирование граждан по вопросам предоставления мер социальной защиты посредством единого телефонного номера и текстовых каналов (службы коротких сообщений - SMS, онлайн-чата) на безвозмездной основе;

б) повышение эффективности расходов за счет автоматизированной обработки запросов, использования единого программного решения, вне зависимости от количества пользователей участников ЕКЦ;

в) осуществление каждым участником ЕКЦ необходимых расходов по обеспечению выполнения своих функций в рамках вопросов деятельности, относящихся к компетенции каждого участника ЕКЦ;

г) передача необработанных автоматизированным способом запросов для самостоятельной организации рассмотрения каждым участником ЕКЦ;

д) проактивное дистанционное взаимодействие, включающее своевременное доведение до гражданина информации по вопросам предоставления мер социальной защиты;

е) доступность обращения граждан в ЕКЦ в круглосуточном режиме;

ж) получение обратной связи от граждан о качестве взаимодействия с участниками ЕКЦ.

4. Порядок функционирования ЕКЦ устанавливается регламентом, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - Регламент).

## **II. Основные цели и задачи ЕКЦ**

5. ЕКЦ создается в целях:

а) консультирования граждан в режиме реального времени по вопросам предоставления мер социальной защиты;

б) организации единого централизованного приема и обработки поступающих в режиме реального времени запросов граждан по вопросам предоставления мер социальной защиты (далее - запрос);

в) автоматической обработки части поступающих запросов;

г) обеспечения доступности информации по вопросам предоставления мер социальной защиты на основе принципа экстерриториальности и расширения способов обращения;

д) повышения качества предоставляемых гражданам государственных услуг.

6. Задачами ЕКЦ являются:

а) обработка запросов в режиме реального времени по следующим каналам: единый телефонный номер 8-800-XXX-X-XXX;

взаимодействие через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" (текстовое общение в режиме чата);

б) направление запросов в автоматизированную систему взаимодействия с гражданами в социальной сфере после первичной их обработки средствами ЕКЦ;

в) обеспечение информирования граждан по телефону о возникших правах на получение мер социальной защиты;

г) возможность проведения в режиме реального времени ежедневного мониторинга дистанционного обслуживания граждан на основании сформированной оперативной информации по поступающим запросам в режиме "онлайн";

д) ведение экспертной системы на основании поступающих запросов.

### III. Структура ЕКЦ

7. ЕКЦ включает следующие основные функциональные сервисы:

а) сервис публикации виджета онлайн-чата, предназначенный для его размещения на информационных ресурсах в информационно-коммуникационной сети "Интернет", через который пользователи сайта имеют возможность вести общение в текстовом режиме с чат-ботом или оператором контакт-центра;

б) сервис приема, коммутации и маршрутизации голосовых вызовов и текстовых запросов, предназначенный для приема телефонных вызовов, текстовых сообщений, поступающих в виджеты на информационных ресурсах в информационно-коммуникационной сети "Интернет", первичной маршрутизации запросов;

в) сервис исходящих звонков, предназначенный для организации автоматизированных исходящих звонков (информирования) как с участием операторов контакт-центра, так и без их участия (автоинформаторы);

г) экспертная система, предназначенная для автоматизированного хранения знаний и

---

компетенций по предметным областям, позволяющая давать ответы при обращении граждан;

д) сервис SMS-информирования, обеспечивающий рассылку SMS и управление профилем гражданина на основе обработки входящих SMS.

8. ЕКЦ представляет собой трехуровневую организационную структуру:

а) на первом уровне ЕКЦ обеспечивается прием запроса (в голосовом или текстовом виде), определение тематики запроса, в зависимости от определенной тематики запускается сценарий самообслуживания или запрос переводится на второй уровень;

б) на втором уровне ЕКЦ обеспечивается обработка запроса оператором первой линии на основе данных экспертной системы. При отсутствии необходимой дополнительной информации в распоряжении оператора первой линии запрос переводится на третий уровень;

в) на третьем уровне ЕКЦ запросы автоматизированным способом передаются исходя из тематики запроса работникам Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, являющимся операторами второй линии и имеющим доступ в информационные системы участников ЕКЦ.

#### **IV. Участники ЕКЦ и их функции**

9. Оператором ЕКЦ является Пенсионный фонд Российской Федерации. Для осуществления функций по созданию, развитию и техническому сопровождению функционирования ЕКЦ привлекается организация в соответствии с Федеральным [законом](#) от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

10. Участниками ЕКЦ являются:

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации;

Пенсионный фонд Российской Федерации и его территориальные органы;

Фонд социального страхования Российской Федерации и его территориальные органы;

Федеральная служба по труду и занятости и ее территориальные органы;

федеральные учреждения медико-социальной экспертизы.

11. Оператор ЕКЦ осуществляет следующие функции:

а) организует работу по созданию и развитию ЕКЦ на основании функциональных требований, согласованных с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

б) организует ведение экспертной системы участниками ЕКЦ;

в) организует работу по эксплуатации и администрированию ЕКЦ;

г) организует консультационное и техническое сопровождение ЕКЦ;

д) обеспечивает доступ участников ЕКЦ к информационным ресурсам ЕКЦ;

е) обеспечивает информационную безопасность ЕКЦ в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации;

ж) обеспечивает условия для интеграции и информационного обмена ЕКЦ с внешними информационными системами;

з) определяет состав, форматы и правила размещения информации в ЕКЦ;

и) выполняет мониторинг бесперебойного функционирования программных и технических Средств ЕКЦ.

12. Участники ЕКЦ обеспечивают выполнение следующих функций:

а) обеспечение работы операторов второй линии;

б) обработка переданных запросов на третьем уровне ЕКЦ исходя из компетенции участников ЕКЦ;

в) наполнение экспертной системы в части своей компетенции в целях обеспечения автоматизированной обработки запросов до передачи их на третий уровень ЕКЦ.

13. Порядок осуществления функций участников ЕКЦ и ответственность за их выполнение устанавливаются Регламентом.

14. Пользователями ЕКЦ являются граждане, информация которым предоставляется на безвозмездной основе.

## **V. Порядок обеспечения доступа к ЕКЦ**

15. Регистрация участников ЕКЦ осуществляется в соответствии с Регламентом на основании заявки.

16. Порядок предоставления участникам ЕКЦ доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ, определяется Регламентом.

## **VI. Информационное взаимодействие ЕКЦ с иными информационными системами**

17. Предметом информационного взаимодействия ЕКЦ с иными информационными системами являются:

а) информация о мерах социальной защиты, предоставленных гражданам;

б) информация о порядке предоставления, способах получения мер социальной защиты;

- в) информация о правах на получение мер социальной защиты в соответствии с классификатором жизненных событий;
- г) сообщения для информирования граждан;
- д) запросы, поступающие по телефону или онлайн-чату;
- е) информация о взаимодействии гражданина с участниками ЕКЦ;
- ж) информация о местонахождении органов и организаций, предоставляющих меры социальной защиты, для обеспечения единой системы записи на посещение;
- з) контактная информация пользователя ЕКЦ для обеспечения персонализированной рассылки уведомлений;
- и) иная информация, необходимая для решения задач ЕКЦ.

## **VII. Финансовое обеспечение функционирования ЕКЦ**

18. Финансовое обеспечение создания и развития ЕКЦ производится за счет бюджетных ассигнований оператора информационной системы ЕКЦ.

19. Расходы на услуги связи и иные расходы, связанные с выполнением функций, указанных в [пункте 12](#) настоящего Положения, осуществляются каждым участником ЕКЦ в рамках своей компетенции.

## **VIII. Защита информации, содержащейся в ЕКЦ**

20. Информация, содержащаяся в ЕКЦ, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

21. Защита информации, содержащейся в ЕКЦ, обеспечивается посредством применения организационных и технических мер защиты информации, а также осуществления контроля за эксплуатацией ЕКЦ.

22. Для обеспечения защиты информации в ходе создания, эксплуатации и развития ЕКЦ оператором ЕКЦ осуществляются:

- а) формирование требований к защите информации, содержащейся в ЕКЦ;
- б) разработка и внедрение системы защиты информации, содержащейся в ЕКЦ;
- в) применение сертифицированных средств защиты информации, а также аттестация ЕКЦ на соответствие требованиям к защите информации;
- г) защита информации при ее передаче по информационно-телекоммуникационным сетям;
- д) обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации ЕКЦ.

---

23. В целях защиты информации, содержащейся в ЕКЦ, оператор информационной системы обеспечивает:

а) предотвращение несанкционированного доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ, и (или) передачи такой информации лицам, не имеющим права доступа к информации;

б) возможность обнаружения фактов несанкционированного доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ;

в) недопущение несанкционированного воздействия на входящие в состав ЕКЦ технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование;

г) возможность выявления фактов модификации, уничтожения или блокирования информации, содержащейся в ЕКЦ, вследствие несанкционированного доступа и восстановление такой информации;

д) осуществление непрерывного контроля за уровнем защищенности информации, содержащейся в ЕКЦ.

---