



КонсультантПлюс

Приказ Минтруда России от 28.05.2019 N 362
"Об автоматизированной системе
взаимодействия с гражданами в социальной
сфере"
(вместе с "Положением об
автоматизированной системе взаимодействия
с гражданами в социальной сфере")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 08.07.2019

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ от 28 мая 2019 г. N 362

ОБ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

В целях повышения эффективности предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также оптимизации деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы приказываю:

1. Утвердить Положение об автоматизированной системе взаимодействия с гражданами в социальной сфере согласно [приложению](#).

2. Департаменту информационных технологий и обеспечения проектной деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с Фондом социального страхования Российской Федерации, Пенсионным фондом 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 автоматизированной системы взаимодействия с гражданами в социальной сфере не позднее IV квартала 2020 года;

разработку регламента функционирования автоматизированной системы взаимодействия с гражданами в социальной сфере.

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.ТОПИЛИН

Приложение
к приказу Минтруда России
от 28 мая 2019 г. N 362

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ

В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет цели и задачи автоматизированной системы взаимодействия с гражданами в социальной сфере (далее - АСВ), структуру и основные функции АСВ, участников АСВ, порядок обеспечения доступа к АСВ, правила информационного взаимодействия АСВ с иными информационными системами.

2. АСВ предназначена для обеспечения взаимодействия граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, беженцев (далее - граждане) с Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы при предоставлении мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат (далее - меры социальной защиты).

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

II. Основные цели и задачи АСВ

4. АСВ создается в целях:

- а) повышения уровня информированности граждан о мерах социальной защиты и реализации прав граждан на них;
- б) обеспечения получения мер социальной защиты гражданами;
- в) сокращения сроков получения гражданами необходимой информации по вопросам предоставления мер социальной защиты;
- г) обеспечения мониторинга и контроля удовлетворенности граждан уровнем предоставления мер социальной защиты;
- д) оптимизации способов получения гражданами необходимой информации по вопросам предоставления мер социальной защиты;
- е) повышения доступности информации в социальной сфере.

5. Задачами АСВ являются:

- а) предоставление гражданам персонализированной информации о мерах социальной защиты, на которые у них возникают права получения в связи с наступлением жизненного события, формирование которой осуществляется единой государственной информационной системой социального обеспечения (далее - ЕГИССО) и иными информационными системами в соответствии с Регламентом;
- б) возможность направления гражданами через АСВ запросов по вопросам предоставления мер

социальной защиты Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - запрос) в случае затруднения определения гражданином органа, предоставляющего меры социальной защиты, к компетенции которого отнесено рассмотрение запроса;

в) предоставление гражданину комплексного ответа по запросу за счет его обработки одновременно Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

г) обеспечение для граждан возможности получения информации по различным каналам связи, в том числе посредством информационно-коммуникационной сети "Интернет", голосового чата, включающего средства распознавания и синтеза речи, текстового чата;

д) обеспечение получения гражданами консультаций, осуществляемых Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе с учетом персонифицированной информации;

е) проактивное уведомление гражданина по выбранным им каналам связи об истечении срока установления инвалидности и иных событиях;

ж) мониторинг взаимодействия органов, предоставляющих меры социальной защиты, с гражданами на основании аналитической информации, формируемой в АСВ;

з) ведение истории взаимодействий гражданина со всеми участниками обработки его запроса;

и) осуществление контроля предоставления информации по поступающим запросам;

к) передача необходимой информации для отображения в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ) в соответствии с Регламентом;

л) обеспечение возможности совместной обработки запросов Пенсионным фондом России, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

м) обеспечение возможности проведения опросов по вопросам, касающимся предоставления мер социальной защиты;

н) получение гражданами истории их взаимодействия по вопросам реализации прав на получение мер социальной защиты, в том числе истории консультаций при их обращении в информационную систему "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами" (далее - ЕКЦ) по телефону или в текстовом чате, при посещении Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости и их территориальных органов, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы;

о) объединение доступа к существующим у граждан личным кабинетам, иным информационным сервисам на информационных ресурсах Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Федерации, Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в рамках взаимодействия с гражданами через личный кабинет АСВ;

п) классификация поступающих запросов и установление предельного времени их обработки в соответствии с положениями Регламента;

р) уведомление гражданина о состоянии рассмотрения направленного им запроса, подтверждение гражданином принятого решения по запросу, а также оценка принятого решения;

с) обеспечение взаимодействия с добровольцами (волонтерами) и добровольческими (волонтерскими) организациями в рамках оказываемой социальной помощи;

т) ведение единой системы записи для посещения Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации и их территориальных органов, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы;

у) формирование и направление гражданам уведомлений о необходимости осуществления действий в рамках получения мер социальной защиты, проведения медико-социальной экспертизы, в том числе содержащих перечень необходимых документов, время записи;

ф) предварительная проверка представленных гражданами документов до обращения за получением мер социальной защиты в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации и их территориальные органы, федеральные учреждения медико-социальной экспертизы в целях уменьшения количества отказов гражданам в предоставлении мер социальной защиты, оказании услуг.

III. Принципы создания, развития и эксплуатации АСВ

6. При создании, развитии и эксплуатации АСВ реализуются следующие принципы:

а) доступность и индивидуализация информации за счет понимания потребностей граждан в получении полной, подробной, понятной, достоверной информации удобным способом и удовлетворении этих потребностей;

б) полнота информации - обеспечение граждан исчерпывающей информацией по всем мерам социальной защиты;

в) омниканальность - осуществление взаимодействия с гражданами по единым правилам независимо от используемого канала связи;

г) проактивность - заблаговременное, инициативное информирование граждан о мерах социальной защиты и иных событиях;

д) учет и контроль всех запросов, поступающих от граждан различными способами;

е) обеспечение полного цикла обработки запросов, направленных на предоставление решения по запросу;

ж) однократность ввода информации и многократность ее использования;

з) защита информации от несанкционированного доступа;

и) повышение эффективности расходов за счет использования единого программного решения вне зависимости от количества пользователей участников АСВ;

к) осуществление каждым участником АСВ необходимых расходов по обеспечению выполнения своих функций участника АСВ.

IV. Структура АСВ

7. АСВ включает следующие функциональные подсистемы:

а) главная страница АСВ, предназначенная для обеспечения свободного доступа к размещенной на ней информации;

б) личный кабинет гражданина, предназначенный для предоставления персонифицированной информации о мерах социальной защиты с разъяснениями о порядке их предоставления и способах получения, содержащий историю запросов и полученных по ним решений, сервисы для интерактивного взаимодействия в объеме наиболее распространенных жизненных событий, а также функциональные области существующих личных кабинетов;

в) подсистема идентификации и аутентификации граждан, предназначенная для определения личности обратившегося гражданина для предоставления персонифицированного ответа на запрос;

г) подсистема интеграции, предназначенная для информационного взаимодействия с внешними информационными ресурсами и системами, обеспечивающими представление данных в АСВ и получение информации из АСВ;

д) подсистема учета, обработки и мониторинга запросов, предназначенная для:

регистрации и учета запросов, поступающих по различным каналам, и ответов на них;

маршрутизации запросов ответственным государственным органам и организациям, в том числе для организации совместной обработки запросов;

обеспечения аналитической информацией о взаимодействии граждан с Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

е) подсистема уведомления, предназначенная для информирования граждан о мерах социальной защиты, права на которые возникают при наступлении определенных жизненных событий;

ж) подсистема сбора мнений, предназначенная для проведения опросов;

з) подсистема администрирования и обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации от несанкционированного доступа, неправомерного уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий, настройки параметров работы АСВ, параметров представления информации, протоколирования действий граждан, имеющих доступ к АСВ, поиска и просмотра

информации о действиях граждан в АСВ;

и) мобильное приложение АСВ, предназначенное для получения справочной, персонифицированной информации о мерах социальной защиты, получения обратной связи от гражданина и обеспечения интерактивного взаимодействия гражданина с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службой по труду и занятости и их территориальными органами, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы посредством мобильных устройств.

V. Участники АСВ и их функции

8. Государственным заказчиком АСВ является Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

9. Участниками АСВ 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.

10. Полномочия оператора АСВ осуществляет Фонд социального страхования Российской Федерации. Для осуществления функций по созданию, развитию и техническому сопровождению функционирования АСВ 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".

11. Оператор АСВ осуществляет следующие функции:

а) участие в согласовании функциональных требований к АСВ, формируемых Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

б) организация работ по эксплуатации и администрированию АСВ;

в) организация консультационного и технического сопровождения АСВ;

г) обеспечение доступа участников АСВ к информационным ресурсам АСВ;

д) обеспечение информационной безопасности АСВ в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации;

е) обеспечение условий для интеграции и информационного обмена с внешними информационными системами;

ж) определение состава, форматов и правил размещения информации в АСВ;

з) выполнение мониторинга бесперебойного функционирования программных и технических средств АСВ.

12. Регистрация участников АСВ осуществляется в соответствии с Регламентом на основании заявки.

13. Учетные записи для пользователей участника АСВ и их роли в АСВ задаются и актуализируются участником АСВ посредством единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

14. Участники АСВ обеспечивают выполнение следующих функций:

а) обеспечение передачи персонифицированной информации о правах на получение мер социальной защиты на основании обработки данных информационных систем, операторами которых являются участники АСВ;

б) обеспечение передачи иной информации в АСВ из информационных систем, операторами которых являются участники АСВ, в соответствии с Регламентом;

в) обеспечение функционирования автоматизированных рабочих мест в Пенсионном фонде Российской Федерации, Фонде социального страхования Российской Федерации и их территориальных органах, федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы для предоставления гражданам персонифицированной информации о возникших правах на получение мер социальной защиты при их посещении;

г) обеспечение представления информации в рамках запросов в соответствии с положениями Регламента;

д) формирование информации для проведения опросов в рамках совершенствования механизмов и способов взаимодействия с гражданами при предоставлении мер социальной защиты в соответствии с положениями Регламента;

е) обеспечение предоставления информации с использованием единой системы записи для посещения Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации и их территориальных органов, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в соответствии с положениями Регламента;

ж) ведение и актуализация нормативно-справочной информации в системах, участвующих в информационном обмене с АСВ, в том числе справочника тематик, классификатора жизненных событий, классификатора мер социальной защиты, иных классификаторов и справочников, обеспечивающих структуризацию информации;

з) обеспечение совместной обработки запросов с другими участниками АСВ;

и) формирование и актуализация экспертной системы в целях обеспечения использования единых методологических подходов, нормативного регулирования и полноты оказываемых услуг;

к) формирование и направление гражданам уведомления о необходимости осуществления

действия в рамках получения мер социальной защиты, проведения медико-социальной экспертизы, в том числе с указанием перечня документов, времени посещения;

л) предоставление участникам и пользователям АСВ программно-технических средств для осуществления единой системы записи, приема и проверки документов и иных сервисов, необходимых для получения мер социальной защиты.

15. Порядок выполнения функций и ответственность участников АСВ устанавливаются Регламентом.

16. Пользователями АСВ являются граждане.

17. Порядок предоставления пользователям АСВ доступа к информации определяется Регламентом.

18. Пользователи АСВ могут использовать АСВ в целях:

а) получения информации, в том числе с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие с государственными, ведомственными и иными информационными ресурсами, используемыми в социальной сфере;

б) направления запросов и получения консультаций по представляемым мерам социальной защиты, разъяснения по начислениям и их основаниям.

VI. Порядок обеспечения доступа к АСВ

19. Доступ к информации, обрабатываемой в АСВ, обеспечивается оператором АСВ в соответствии с требованиями законодательства в области информации, информационных технологий и защиты информации.

20. Регистрация участников АСВ и администрирование справочника участников АСВ осуществляется оператором АСВ в подсистеме администрирования АСВ.

21. Перечень тематик, за которые отвечает участник АСВ, формируется и актуализируется в экспертной системе оператором ЕКЦ.

22. Идентификация пользователей выполняется с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

VII. Информационное взаимодействие АСВ с иными информационными системами

23. Предметом информационного взаимодействия АСВ является:

а) информация о мерах социальной защиты, предоставленных гражданам, с учетом их идентификации;

б) информация о правах на получение мер социальной защиты;

в) вопросы, запросы, поступающие по различным каналам связи, предварительно обработанные и

приведенные к единому формату для обеспечения их учета;

г) данные личных кабинетов систем, участвующих в информационном взаимодействии с АСВ;

д) информация о взаимодействии гражданина с Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

е) контактная информация для оформления и предоставления мер социальной защиты в рамках обеспечения единой системы записи;

ж) контактная информация пользователя АСВ для обеспечения персонализированной рассылки уведомлений;

з) идентификационная информация пользователя АСВ, обеспечивающая предоставление доступа к информации только лицам, обладающим соответствующими правами в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) иная информация, необходимая для решения задач АСВ.

24. АСВ участвует в информационном взаимодействии со следующими системами и их функциональными подсистемами (модулями):

а) ЕГИССО;

б) ЕКЦ;

в) федеральная государственная информационная система "Федеральный реестр инвалидов";

г) ЕПГУ;

д) "Личный кабинет гражданина" на официальном сайте Пенсионного фонда Российской Федерации;

е) "Личный кабинет получателя социальных услуг" на официальном сайте Фонда социального страхования Российской Федерации;

ж) Единая интегрированная информационная система "Соцстрах" (ЕИИС "Соцстрах");

з) ЕСИА;

и) федеральная государственная информационная система Единая автоматизированная вертикально-интегрированная информационно-аналитическая система по проведению медико-социальной экспертизы (ФГИС ЕАВИИАС МСЭ).
