Об утверждении регламента взаимодействия участников информационного взаимодействия и федерального казенного учреждения «Информационные технологии в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», включая направление и обработку обращений пользователей государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» в рамках сопровождения государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»

В соответствии с абзацем седьмым пункта 13 Положения о государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2023 г. № 2386, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый регламент взаимодействия участников информационного взаимодействия и федерального казенного учреждения «Информационные технологии в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» (далее – единая цифровая платформа), включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы в рамках сопровождения единой цифровой платформы.

2. Фонду пенсионного и социального страхования Российской Федерации обеспечить доведение настоящего приказа до участников информационного взаимодействия, определенных пунктом 10 Положения о государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2023 г. № 2386, исполнителей по государственным контрактам на выполнение работ по созданию, развитию, сопровождению единой цифровой платформы.

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

Министр
А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от « ____ » _____ 2024 г. № ____

РЕГЛАМЕНТ

**взаимодействия участников информационного взаимодействия
и федерального казенного учреждения «Информационные технологии
в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной
системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной
сфере», включая направление и обработку обращений пользователей
государственной информационной системы
«Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»
в рамках сопровождения государственной информационной системы
«Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»**

I. Общие положения

1. Настоящий регламент взаимодействия участников информационного взаимодействия и федерального казенного учреждения «Информационные технологии в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» (далее соответственно – единая цифровая платформа, ФКУ «Соцтех»), включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы в рамках сопровождения единой цифровой платформы (далее – Регламент), разработан в соответствии с абзацем седьмым пункта 13 Положения о единой цифровой платформе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2023 г. № 2386 (далее – Положение), и в целях организации процесса взаимодействия участников информационного взаимодействия, определенных пунктом 10 Положения, и ФКУ «Соцтех» в рамках эксплуатации единой цифровой платформы, включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы в рамках сопровождения единой цифровой платформы.

2. В Регламенте используются следующие термины и определения и их значения:

Термины и определения	Значение
База знаний Портала пользователя	раздел информационной системы технической поддержки, содержащий информацию (статьи, документы, обучающие материалы) по работе

	с информационной системой технической поддержки и единой цифровой платформой
Заявитель	пользователь единой цифровой платформы
Заявка	обращение заявителя, зарегистрированное в информационной системе технической поддержки
Информационная система технической поддержки, ИСТП	информационная система, предоставляемая ФКУ «Соцтех» в целях информационного обеспечения служб технической поддержки единой цифровой платформы в рамках сопровождения единой цифровой платформы. Информационная система технической поддержки представляет собой два взаимосвязанных компонента для взаимодействия с участниками информационного взаимодействия: Портал пользователя и Портал специалиста
Исполнитель заявки	специалист, назначенный ответственным за выполнение заявки в информационной системе технической поддержки
Исполнитель	организация, осуществляющая на основании заключенных оператором единой цифровой платформы государственных контрактов выполнение работ по созданию, развитию, сопровождению единой цифровой платформы или организация, уполномоченная оператором единой цифровой платформы на выполнение отдельных функций в рамках сопровождения единой цифровой платформы
Оператор единой цифровой платформы	Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации
Пользователь единой цифровой платформы	зарегистрированный представитель Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Федеральной службы охраны Российской Федерации, поставщиков информации, наделенный функциями и полномочиями в объеме, предусмотренном уровнем роли пользователя единой цифровой платформы в соответствии с порядком определения ролей пользователей единой цифровой платформы, устанавливаемым Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации по согласованию с оператором единой цифровой платформы
Портал пользователя	компонент информационной системы технической поддержки, обеспечивающий работу заявителей с заявками (создание, просмотр основной информации

	по заявкам, созданным заявителем, взаимодействие с исполнителем заявки при решении заявок, возврат заявки на доработку). Портал пользователя размещен по адресу https://support.soctech-it.ru/portal
Портал специалиста	компонент информационной системы технической поддержки, обеспечивающий работу специалистов первой линии поддержки, специалистов второй линии поддержки, руководителя службы сопровождения, кураторов службы технической поддержки, выполнение функций по регистрации, обработке, исполнению заявок при эксплуатации единой цифровой платформы. Портал специалиста размещен по адресу https://support.soctech-it.ru/
Поставщики информации	1) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, органы государственной власти (государственные органы), органы местного самоуправления и организации, предоставляющие меры социальной защиты (поддержки), за исключением федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны; 2) федеральные учреждения медико-социальной экспертизы; 3) федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы Федерального медико-биологического агентства» – при организации и проведении медико-социальной экспертизы работников обслуживаемых организаций и населения обслуживаемых территорий; 4) органы опеки и попечительства – при ведении учета опекунов, попечителей на единой цифровой платформе; 5) органы государственной власти (государственные органы), осуществляющие регистрацию решений об отнесении граждан к категориям граждан, имеющих право на получение мер социальной защиты (поддержки), указанным в пункте 11 части 3 статьи 6.12 Федерального закона

от 17.07.1999 № 178-ФЗ

«О государственной социальной помощи»;

6) органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие полномочия в сфере образования, и органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, а также иные уполномоченные органы и организации в соответствии с положением о единой цифровой платформе - при предоставлении сведений об отнесении граждан к категории обучающихся, осваивающих основные общеобразовательные программы;

7) органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие полномочия в сфере образования, а также иные уполномоченные органы и организации в соответствии с положением о единой цифровой платформе – при предоставлении сведений об отнесении граждан к категории обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования;

8) страхователи по обязательному пенсионному страхованию и обязательному социальному страхованию;

9) единый институт развития в жилищной сфере, определенный в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 225-ФЗ «О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», – при предоставлении информации о мерах государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам), а также об условиях назначения и предоставления указанных мер (в целях информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения таких мер)

Служба технической поддержки единой цифровой платформы	группа специалистов исполнителя, обеспечивающая сопровождение информационной системы единой цифровой платформы
Служба технической поддержки информационной системы технической поддержки	группа специалистов ФКУ «Соцтех», отвечающая за обеспечение функционирования информационной системы технической поддержки, в том числе за регистрацию пользователей информационной системы технической поддержки, назначение им ролей в информационной системе технической поддержки в соответствии с выполняемыми в информационной системе технической поддержки функциями и принадлежностью к участнику информационного взаимодействия, администрирование информационной системы технической поддержки
Участники информационного взаимодействия	1) оператор единой цифровой платформы – Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации; 2) координатор создания, функционирования и развития единой цифровой платформы – Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации; 3) функциональные заказчики создания, сопровождения и развития единой цифровой платформы, формирующие требования к единой цифровой платформе – Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации; 4) Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации; 5) поставщики информации.
Функциональные заказчики	функциональные заказчики создания, сопровождения и развития единой цифровой платформы, формирующие требования к единой цифровой платформе – Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

3. В соответствии с пунктом 12 Положения Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации как оператор и функциональный заказчик единой цифровой платформы при ее эксплуатации осуществляет в том числе следующие полномочия:

1) разработка и обеспечение согласования функциональных и технических требований к единой цифровой платформе, требований к сопровождению и развитию единой цифровой платформы, а также технических требований к инфраструктуре единой цифровой платформы;

2) разработка и обеспечение согласования регламента взаимодействия участников информационного взаимодействия и ФКУ «Соцтех» в рамках эксплуатации единой цифровой платформы, включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы;

3) обеспечение внедрения и сопровождения единой цифровой платформы, бесперебойного функционирования единой цифровой платформы при надлежащем функционировании технической инфраструктуры.

4. В соответствии с пунктом 13 Положения Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации как координатор и функциональный заказчик единой цифровой платформы при ее эксплуатации осуществляет в том числе следующие полномочия:

1) координация проводимых оператором единой цифровой платформы мероприятий по обеспечению создания и функционирования единой цифровой платформы;

2) согласование и утверждение функциональных и технических требований к единой цифровой платформе, требований к сопровождению и развитию единой цифровой платформы;

3) утверждение регламента взаимодействия участников информационного взаимодействия и ФКУ «Соцтех» в рамках эксплуатации единой цифровой платформы, включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы в рамках сопровождения единой цифровой платформы.

5. В соответствии с пунктом 14 Положения Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в рамках координации проводимых оператором единой цифровой платформы мероприятий по обеспечению создания и функционирования единой цифровой платформы в целях обеспечения создания, функционирования и развития единой цифровой платформы привлекает к участию в информационном взаимодействии ФКУ «Соцтех».

6. В соответствии с пунктом 15 Положения ФКУ «Соцтех» при сопровождении единой цифровой платформы осуществляет в том числе следующие полномочия:

1) рассмотрение и формирование заключения на требования к сопровождению единой цифровой платформы;

2) участие в приемке услуг по сопровождению единой цифровой платформы;

3) обеспечение функционирования информационной системы технической поддержки пользователей единой цифровой платформы и предоставление доступа

к ней участникам информационного взаимодействия в соответствии с их полномочиями.

7. Участники информационного взаимодействия единой цифровой платформы и ФКУ «Соцтех» в процессе взаимодействия в рамках эксплуатации единой цифровой платформы, включая направление и обработку обращений пользователей единой цифровой платформы, должны руководствоваться:

Положением;

положениями настоящего Регламента.

8. Положения настоящего Регламента распространяются на процессы эксплуатации информационных систем единой цифровой платформы, определенных пунктом 8 Положения.

9. Перечень подсистем информационных систем единой цифровой платформы, входящих в состав единой цифровой платформы, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 марта 2024 г. № 92н (зарегистрирован Минюстом России 15 апреля 2024 г., регистрационный № 77866).

II. Порядок предоставления доступа к информационной системе технической поддержки

10. ФКУ «Соцтех» обеспечивает предоставление доступа представителям участников информационного взаимодействия к информационной системе технической поддержки в соответствии с ролями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1. Роли пользователей в информационной системе технической поддержки

Роль в информационной системе технической поддержки	Сторона	Описание роли
заявитель	участник информационного взаимодействия	– инициация регистрации заявки; – оперативный мониторинг хода исполнения заявки посредством Портала пользователя; – предоставление информации по запросам в ходе исполнения своих заявок; – оценка качества исполнения заявок. Уровень доступа – Портал пользователя

специалист первой линии	исполнитель	– прием и обработка заявок заявителей; – классификация заявок; – регистрация заявок в информационной системе технической поддержки, их диспетчеризация; – направление заявителю запроса на предоставление дополнительной информации, необходимой для регистрации заявки; – ведение заявок в информационной системе технической поддержки с момента поступления и до закрытия. Уровень доступа – Портал специалиста
специалист второй линии	исполнитель	– диагностика неисправностей единой цифровой платформы; – восстановление работоспособности единой цифровой платформы; – исполнение заявок; – ведение заявок в информационной системе технической поддержки, полученных от специалиста первой линии; – направление заявителю запроса на предоставление дополнительной информации, необходимой для решения заявки. Уровень доступа – Портал специалиста
руководитель службы сопровождения	исполнитель	– организация работы специалистов исполнителя при сопровождении; – осуществление контроля уровня качества выполняемых работ со стороны исполнителя. Уровень доступа – Портал специалиста
куратор службы сопровождения	оператор единой цифровой платформы	– взаимодействие с исполнителем по организационным и техническим вопросам; – осуществление контроля уровня качества выполняемых исполнителем работ. Уровень доступа – Портал специалиста

согласующий	оператор единой цифровой платформы; функциональный заказчик; исполнитель	согласование в рамках исполнения заявок в части: – корректировки программного кода единой цифровой платформы без изменения существующих реализованных алгоритмов обработки данных; – внесения изменений в технологический регламент единой цифровой платформы; – согласование корректировки данных в базе данных при невозможности внесения корректировок штатными методами в рамках исполнения; – создания и (или) модификации программного обеспечения единой цифровой платформы согласно постановке задачи; – изменения платформы, на которой функционируют информационные системы единой цифровой платформы; – изменения архитектуры информационной системы единой цифровой платформы; – изменения программной документации. Уровень доступа - Портал пользователя, Портал специалиста
специалист службы технической поддержки информационной системы технической поддержки	федеральное казенное учреждение «Информационные технологии в социальной сфере»	регистрация пользователей в информационной системе технической поддержки, назначение им ролей в информационной системе технической поддержки в соответствии с полномочиями, выполняемыми функциями и принадлежностью к соответствующему участнику информационного взаимодействия; консультация по работе информационной системы технической поддержки. Уровень доступа - Портал специалиста
администратор информационной	федеральное казенное	ведение (первичное наполнение, актуализация записей, изменение статуса

системы технической поддержки	учреждение «Информационные технологии в социальной сфере»	записей) справочной информации информационной системы технической поддержки; администрирование информационной системы технической поддержки; настройку процессов приема и обработки заявок. Уровень доступа - Портал специалиста

11. В целях получения доступа к информационной системе технической поддержки участники информационного взаимодействия, функциональные заказчики единой цифровой платформы, исполнитель в письменной форме на юридический адрес оператора единой цифровой платформы, в том числе с применением систем электронного документооборота (при наличии технической возможности), направляют:

перечень представителей участников информационного взаимодействия и функциональных заказчиков, уполномоченных на взаимодействие со службой технической поддержки единой цифровой платформы, для получения доступа к информационной системе технической поддержки уровня Портал пользователя по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту;

перечень представителей функциональных заказчиков единой цифровой платформы, исполнителя для получения доступа к информационной системе технической поддержки уровня Портал специалиста по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Регламенту.

12. Оператор единой цифровой платформы согласовывает предоставленные участниками информационного взаимодействия, функциональными заказчиками, исполнителем перечни представителей для доступа к информационной системе технической поддержки, дополняет (при необходимости) указанные перечни представителями оператора единой цифровой платформы и направляет их для регистрации в информационной системе технической поддержки в письменной форме на юридический адрес ФКУ «Соцтех», в том числе с применением систем электронного документооборота (при наличии технической возможности).

13. ФКУ «Соцтех» в течение двух рабочих дней с момента получения от оператора единой цифровой платформы перечня представителей оператора единой цифровой платформы, участников информационного взаимодействия, функциональных заказчиков, исполнителя обеспечивает предоставление им доступа к информационной системе технической поддержки в соответствии с ролью (-ями), перечнем информационных систем (компонентов) единой цифровой платформы, в соответствии с предоставленной информацией.

14. В случае некорректного заполнения перечня представителей оператора единой цифровой платформы, участников информационного взаимодействия, функциональных заказчиков, исполнителя, полученных от оператора единой цифровой платформы, ФКУ «Соцтех» в течение одного рабочего дня с момента

получения указанного перечня возвращает его на корректировку оператору единой цифровой платформы с указанием причин возврата.

15. Оператор единой цифровой платформы при получении замечаний от ФКУ «Соцтех» к представленному перечню представителей оператора единой цифровой платформы, участников информационного взаимодействия, функциональных заказчиков, исполнителя в течение двух рабочих дней доводит соответствующую информацию участнику информационного взаимодействия, функциональному заказчику, исполнителю для корректировки перечня представителей. Дальнейшее взаимодействие с участниками информационного взаимодействия осуществляется в порядке, определенном пунктами 12-15 настоящего Регламента.

16. После регистрации в информационной системе технической поддержки на адрес электронной почты представителя оператора единой цифровой платформы, участника информационного взаимодействия, функционального заказчика, исполнителя, указанный в заявке на регистрацию, в автоматическом режиме направляется ссылка на формирование пароля (активации учетной записи), действующая в течение 240 часов с момента ее направления.

В случае, если представитель оператора единой цифровой платформы, участника информационного взаимодействия, функционального заказчика, исполнителя в течение 240 часов не сформировал пароль (не активировал учетную запись), для активации учетной записи необходимо обратиться в службу технической поддержки информационной системы технической поддержки письмом на электронную почту support@soctech-it.ru.

17. При изменении перечня и (или) регистрационных данных представителей оператора единой цифровой платформы, участников информационного взаимодействия, функциональных заказчиков, исполнителя, имеющих доступ к информационной системе технической поддержки, оператор единой цифровой платформы, участники информационного взаимодействия, функциональные заказчики, исполнитель обязаны в срок не превышающий 3 рабочих дня с даты возникновения соответствующих оснований направлять и согласовывают с оператором единой цифровой платформы новый или скорректированный перечень представителей в порядке, предусмотренном пунктами 12-15 настоящего Регламента.

18. Перечень представителей оператора единой цифровой платформы, участников информационного взаимодействия, функциональных заказчиков, исполнителя, имеющих доступ к информационной системе технической поддержки, может уточняться (корректироваться) в течение всего времени сопровождения единой цифровой платформы.

19. В случае отсутствия активности пользователя Портала пользователя в течение 90 календарных дней, Портала специалиста в течение 45 календарных дней ФКУ «Соцтех» вправе заблокировать учетную запись такого пользователя в информационной системе технической поддержки. Для возобновления доступа заявка на предоставление доступа направляется повторно в порядке, предусмотренном пунктами 12-15 настоящего Регламента.

20. Инструкции пользователя и обучающие материалы по работе информационной системы технической поддержки размещаются ФКУ «Соцтех» на Портале пользователя в разделе «База знаний».

21. По письменному запросу участников информационного взаимодействия оператор единой цифровой платформы организывает обучающие вебинары с предоставлением технических средств для их проведения, а ФКУ «Соцтех» проводит обучающие вебинары по работе в информационной системе технической поддержки.

III. Каналы и способы поступления обращений и состав предоставляемой заявителем информации при регистрации заявки

22. Оператор единой цифровой платформы определяет для каждой информационной системы единой цифровой платформы каналы и способы поступления обращений в службу технической поддержки и доводит соответствующую информацию участникам информационного взаимодействия.

23. Заявки пользователей единой цифровой платформы в отношении функционирования единой цифровой платформы, касающиеся:

- предоставления необходимой информации по порядку работы информационных систем единой цифровой платформы, по соответствующей эксплуатационной документации (консультации);

- события, связанные с нарушением работоспособности программного обеспечения единой цифровой платформы (инциденты);

- предложения по внесению изменений в программное обеспечение единой цифровой платформы, внесению изменений в технологический регламент, корректировке данных при невозможности внесения корректировок штатными методами т.д. могут направляться в информационную систему технической поддержки посредством следующих каналов связи:

- выделенного телефонного номера (определяется оператором единой цифровой платформы);

- электронной почты (определяется оператором единой цифровой платформы);

- Портала пользователя.

24. При направлении обращения в службу технической поддержки единой цифровой платформы заявитель предоставляет следующую обязательную информацию:

- контактные данные заявителя;

- субъект Российской Федерации заявителя;

- организация заявителя;

- адрес электронной почты;

- контактный номер телефона;

- наименование информационной системы (компонента) единой цифровой платформы;

- описание причины обращения;

к обращению по электронной почте или посредством Портала пользователя могут быть приложены вложения (файлы).

25. Заявки, поступившие посредством Портала пользователя или электронной почты, регистрируются в информационной системе технической поддержки круглосуточно в автоматическом режиме.

IV. Порядок регистрации и обработки заявок

26. Порядок классификации, параметры заявок, статусная модель обработки заявок, сроки обработки заявок, параметры определения качества оказания услуг по сопровождению, время работы службы технической поддержки единой цифровой платформы в информационной системе технической поддержки определяются оператором единой цифровой платформы по каждой информационной системе единой цифровой платформы и согласовываются с ФКУ «Соцтех».

27. Оператор единой цифровой платформы направляет в ФКУ «Соцтех» требования к сопровождению единой цифровой платформы не менее чем за 21 рабочий день до начала сопровождения соответствующей информационной системы единой цифровой платформы в целях настройки информационной системы технической поддержки в соответствии с требованиями.

28. В случае изменений технических требований к сопровождению оператор единой цифровой платформы в срок не менее за 21 рабочий день до предполагаемых изменений информирует ФКУ «Соцтех» о необходимости внесения изменений (доработки) в информационную систему технической поддержки.

29. ФКУ «Соцтех» обеспечивает настройку информационной системы технической поддержки в соответствии с утвержденными техническими требованиями к сопровождению и уведомляет оператора единой цифровой платформы о готовности информационной системы технической поддержки.

30. Оператор единой цифровой платформы при подготовке технических требований к сопровождению единой цифровой платформы предусматривает предоставление и функционирование следующих линий сопровождения:

первая линия сопровождения;

вторая линия сопровождения.

31. Первая линия сопровождения предназначена для ведения заявок в информационной системе технической поддержки обеспечивает:

регистрацию заявок и их диспетчеризацию;

уточнение у заявителя первоначальной информации для полной регистрации заявки;

категоризацию заявок в соответствии с требованиями к сопровождению соответствующей информационной системы единой цифровой платформы;

исполнение заявок в информационной системе технической поддержки (по компетенции);

информирование заявителя в случае, если заявка заявителя не относится к вопросам сопровождения единой цифровой платформы; направление заявки на обработку на вторую линию сопровождения.

32. Вторая линия сопровождения выполняет следующие функции:
диагностика неисправностей информационной системы;
восстановление работоспособности информационной системы;
уточнение отнесения заявки к информационной системе (в случае, если в результате исполнения заявки будет выявлено, что основной объем работы связан с работами по другой информационной системе);
исполнение заявок в информационной системе технической поддержки.

33. Специалист первой линии в рамках регистрации заявки, специалист второй линии поддержки в рамках обработки заявки вправе направить заявителю запрос на предоставление дополнительной информации, необходимой для регистрации и обработки (решения) заявки, по которому заявитель обязан предоставить информацию. На основании предоставленных данных специалист, направивший запрос, дополняет информацию по заявке любым доступным способом (путем редактирования заявки или отдельным комментарием).

34. На основании ответа, поступившего на запрос дополнительной информации, заявка в информационной системе технической поддержки переводится в обработку или может быть отклонена.

V. Порядок уведомления исполнителя и заявителя при взаимодействии с информационной системой технической поддержки

35. В процессе выполнения заявки информационная система технической поддержки обеспечивает направление заявителю оповещения о ходе исполнения заявки на адрес электронной почты.

36. Оповещения делятся на уведомительные, согласующие и предупредительные.

37. Уведомительные оповещения направляются при:
регистрации заявки (заявитель получает информацию о времени регистрации заявки и ее номере в информационной системе технической поддержки);
смене статуса заявки.

38. Согласующие оповещения направляются в случаях, если работы по заявке требуют дополнительного согласования со стороны оператора единой цифровой платформы, функциональных заказчиков единой цифровой платформы.

39. Предупредительные оповещения направляются после завершения работ над заявкой заявитель получает оповещение об окончании работ по заявке исполнителем заявки.

Заявитель по результатам выполненных по заявке работ в течение времени, отведенного для подтверждения исполнения заявки со стороны заявителя, в информационной системе технической поддержки может подтвердить полноту и качество ее выполнения или отклонить результат выполненных работ. В случае подтверждения выполнения заявки она закрывается и работа по ней прекращается. При отклонении заявки заявителем обязательно указывается причина ее отклонения и заявка возвращается в работу исполнителю заявки.

VI. Порядок обработки в информационной системе технической поддержки информации, защита которой должна обеспечиваться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации

40. Информационная система технической поддержки не предназначена для обработки информации, защита которой должна обеспечиваться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе персональных данных.

41. Направляемая заявителем в заявке информация должна однозначно идентифицировать данные единой цифровой платформы, при этом не должна содержать информацию, защита которой должна обеспечиваться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе персональные данные.

42. Заявители при направлении заявок в информационную систему технической поддержки, в том числе в прилагаемых к обращению файлах, образах экрана (скриншотах), должны обеспечивать отсутствие, обезличивание (скрытие) в заявках информации, защита которой должна обеспечиваться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе персональных данных.

В случае направления заявителями в информационную систему технической поддержки заявок, содержащих указанную в пункте 41 настоящего Регламента информацию, ФКУ «Соцтех» ответственности за обеспечение ее конфиденциальности не несет.

Приложение № 1

к Регламенту взаимодействия участников информационного взаимодействия и федерального казенного учреждения «Информационные технологии в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», включая направление и обработку обращений пользователей государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» в рамках сопровождения государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты

Российской Федерации

от _____ 2024 г. № _____

Форма

ЗАЯВКА

на предоставление доступа к Порталу пользователя информационной системы технической поддержки государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»

пользователю(-ям) _____
(указать наименование организации)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Адрес электронной почты ¹	Действие ²

_____
(Должность)

_____
(Подпись)

¹ указывается официальный адрес электронной почты, уникальный для каждого пользователя

² Принимает значение «Регистрация», «Изменение данных», «Прекращение доступа»

Приложение № 2

к Регламенту взаимодействия участников информационного взаимодействия и федерального казенного учреждения «Информационные технологии в социальной сфере» в рамках эксплуатации государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», включая направление и обработку обращений пользователей государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» в рамках сопровождения государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

от _____ 2024 г. № _____

Форма

ЗАЯВКА

на предоставление доступа к Порталу специалиста информационной системы технической поддержки государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»

пользователю(-ям) _____
(указать наименование организации)

для выполнения работ в рамках _____
(государственного контракта от _____ № _____ (для исполнителя) или должностных обязанностей)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Адрес электронной почты ³	Роли в ИСТП ⁴	Дополнительные полномочия ⁵	Перечень информационных систем (подсистем) ЕЦП ⁶	Действие ⁷

_____
(Должность)

_____
(Подпись)

³ указывается официальный адрес электронной почты, уникальный для каждого пользователя

⁴ Роли в информационной системе технической поддержки в соответствии с Таблицей 1 Регламента

⁵ При наличии, например, Ответственный по заявкам программно-аппаратных комплексов, специального программного обеспечения, Ответственный за согласование изменений (массовых, единичных) в базе данных ЕЦП

⁶ Перечень информационных систем (компонентов) ЕЦП указывается для всех ролей отличных от роли «заявитель»

⁷ Принимает значение «Регистрация», «Изменение данных», «Прекращение доступа». В случае указания «Изменение» в графах «Роли в ИСТП», «Перечень информационных систем (подсистем) ЕЦП» указывается полный актуальный перечень ролей, дополнительных полномочий и информационных систем (подсистем) ЕЦП