



УТВЕРЖДЕНО

Директор АУ РА «КЦСОН»

*Тадырова* Н. И. Тадырова

«17» февраля 2023 г.

## **Положение об информационной системе «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ИС ЕКЦ), структуру и основные функции ИС ЕКЦ, участников, а так же их функции и полномочия, порядок обеспечения доступа к системе, правила информационного взаимодействия ИС ЕКЦ с иными информационными системами.

1.2. ИС 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).

1.3. При эксплуатации ИС ЕКЦ реализуются следующие принципы:

1.3.1. информирование граждан режима реального времени;

1.3.2. информирование граждан на безвозмездной основе;

1.3.3. доступность обращения;

1.3.4. преактивное дистанционное взаимодействие.

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

### **2. Основные цели и задачи ИС ЕКЦ**

2.1. Цель работы ИС ЕКЦ:

2.1.1 консультирование граждан в режиме реального времени по вопросам предоставления мер социальной защиты;

2.1.2. организация единого централизованного приема и обработки поступающих в режиме реального времени запросов граждан;

2.1.3. предоставление гражданам доступной информации по вопросам предоставления мер социальной поддержки;

2.1.4. повышения качества предоставляемых гражданам государственных услуг.

2.2. Задачами ИС ЕКЦ являются:

а) обработка запросов в режиме реального времени по следующим каналу:

единый телефонный номер 8-800-100-0001;

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

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

г) ведение экспертной системы на основании поступающих запросов.

### **3. Структура ИС ЕКЦ**

3.1. ИС ЕКЦ включает следующие основные функциональные сервисы:

3.1.1. сервис приема, коммутации и маршрутизации голосовых вызовов, предназначенный для приема телефонных вызовов;

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

3.1.3. экспертная система, предназначенная для автоматизированного хранения знаний и компетенций по предметным областям, позволяющая давать ответы при обращении граждан;

### **4. Участники ИС ЕКЦ и их функции**

4.1. 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.

4.2. Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения» является оператором 2 линии ИС ЕКЦ.

4.3. Оператор 2 линии ИС ЕКЦ осуществляет следующие функции:

4.3.1. по приему и обработке входящих вызовов с использованием персональных данных гражданина, а также по вопросам, требующим специальных знаний по компетенции участника информирования;

4.3.2. осуществляет исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным вызовам, поступившим в адрес операторов второй линии;

4.3.3. готовит предложения супервизору для внесения изменений и дополнений в экспертную систему ЕКЦ;

4.3.4. своевременно эскалирует на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации.

4.3.5. обеспечивает информационную безопасность ИС ЕКЦ в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации.

4.4. Пользователями ИС ЕКЦ являются граждане, проживающие на территории Российской Федерации.

### **5. Информационное взаимодействие ИС ЕКЦ с иными информационными системами**

5.1. Предметом информационного взаимодействия ИС ЕКЦ с иными информационными системами являются:

5.1.1. информация о мерах социальной защиты, предоставленных гражданам;

5.1.2. информация о порядке предоставления, способах получения мер социальной защиты;

5.1.3. информация о правах на получение мер социальной защиты в соответствии с классификатором жизненных событий;

5.1.4. сообщения для информирования граждан;

5.1.5. запросы, поступающие по телефону;

е) информация о взаимодействии гражданина с участниками ИС ЕКЦ;

5.1.6. информация о местонахождении органов и организаций, предоставляющих меры социальной защиты, для обеспечения единой системы записи на посещение;

5.1.7. контактная информация пользователя ИС ЕКЦ для обеспечения персонализированной рассылки уведомлений;

5.1.8. иная информация, необходимая для решения задач ИС ЕКЦ.

## **6. Защита информации, содержащейся в ИС ЕКЦ**

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

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

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

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

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

6.3.3. возможность выявления фактов модификации, уничтожения или блокирования информации, содержащейся в ИС ЕКЦ, вследствие несанкционированного доступа и восстановление такой информации;

6.3.4. осуществление непрерывного контроля за уровнем защищенности информации, содержащейся в ИС ЕКЦ.