



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 ноября 2023 г. № 1910

МОСКВА

**Об утверждении Правил информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления**

В соответствии со статьей 5<sup>2</sup> Федерального закона "О государственной социальной помощи" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемые Правила информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления.

2. Установить, что информирование гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления (далее - информирование), предусмотренное Правилами, утвержденными настоящим постановлением, осуществляется:

в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Фонду пенсионного и социального страхования Российской Федерации на соответствующий финансовый год, в части развития и эксплуатации информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами", развития и эксплуатации государственной информационной системы "Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере", а также в части расходов на услуги связи для участников информирования, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 3 Правил, утвержденных настоящим постановлением;

в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на соответствующий финансовый год, в части развития федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

в пределах бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации на соответствующий финансовый год в части осуществления функций информирования многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг;

в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных единому институту развития в жилищной сфере, определенному Федеральным законом "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", на соответствующий финансовый год.

### 3. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994 "Об утверждении Правил информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления и о внесении изменений в Положение о Единой государственной информационной системе социального обеспечения" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 50, ст. 8202);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 2022 г. № 471 "О внесении изменений в Правила информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление

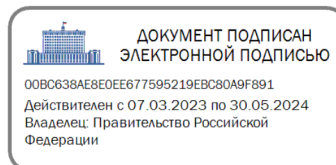
которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления и приостановлении действия отдельных положений указанных Правил" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 13, ст. 2125);

пункт 120 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 г. № 471 "Об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2023, № 14, ст. 2438).

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2024 г.

5. Установить, что пункт 10 Правил, утвержденных настоящим постановлением, действует до 1 января 2025 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 14 ноября 2023 г. № 1910

## П Р А В И Л А

**информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления**

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила устанавливают порядок информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат (далее соответственно - жизненное событие, меры социальной защиты), а также об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты (далее - информирование).

2. Информирование гражданина осуществляется в автоматизированном режиме на основании возникновения жизненного события, информация о котором сформирована в государственной информационной системе "Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере" (далее - единая цифровая платформа), а также на основании обращения гражданина в соответствии с подпунктом "г" пункта 4 настоящих Правил (далее - обращение гражданина).

3. Участниками информирования являются:

- а) гражданин;
- б) Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации;

в) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, органы государственной власти и органы местного самоуправления, уполномоченные на назначение и предоставление мер социальной защиты, организации, предоставляющие меры социальной защиты;

г) Федеральная служба по труду и занятости;

д) многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры);

е) Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

ж) единый институт развития в жилищной сфере, определенный Федеральным законом "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

4. Гражданин в целях обеспечения возможности его информирования:

а) дает согласие на получение персонифицированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты;

б) представляет сведения, необходимые для получения персонифицированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, путем заполнения анкеты в личном кабинете гражданина федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее соответственно - единый портал, личный кабинет) в случае их отсутствия на единой цифровой платформе;

в) определяет предпочтительный способ информирования;

г) обращается к участникам информирования, указанным в подпунктах "в" - "д" пункта 3 настоящих Правил;

д) получает информацию предпочтительным способом информирования;

е) выполняет действия, позволяющие его идентифицировать, в соответствии с порядком, установленным настоящими Правилами.

5. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации:

а) осуществляет мониторинг качества обработки обращений граждан Федеральной службой по труду и занятости, подведомственными

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации, органами государственной власти и органами местного самоуправления, уполномоченными на назначение и предоставление мер социальной защиты, организациями, предоставляющими меры социальной защиты;

б) утверждает по согласованию с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти порядок взаимодействия участников информирования, указанных в пункте 3 настоящих Правил, при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации.

6. Участники информирования, указанные в подпункте "в" пункта 3 настоящих Правил, обеспечивают:

а) рассмотрение обращения гражданина и предоставление полной и достоверной информации по нему в сроки, установленные настоящими Правилами;

б) предоставление гражданину персонализированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты;

в) корректность соответствия предоставляемых мер социальной защиты жизненному событию;

г) контроль обработки обращений граждан, в том числе подведомственными государственными учреждениями и организациями.

7. Федеральная служба по труду и занятости обеспечивает:

а) рассмотрение обращения гражданина и предоставление полной и достоверной информации по нему в сроки, установленные настоящими Правилами;

б) контроль обработки обращений граждан.

8. Многофункциональные центры обеспечивают возможность получения гражданином информации при личном посещении в соответствии с настоящими Правилами.

9. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:

а) обеспечивает возможность получения гражданином информации посредством единого портала в соответствии с настоящими Правилами;

б) осуществляет передачу, в том числе проактивно, с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия из федеральной государственной информационной

системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) на единую цифровую платформу следующих персональных данных о лицах, завершивших процедуру регистрации в единой системе идентификации и аутентификации и давших согласие на получение персонализированной информации, о возникновении у них прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

страховой номер индивидуального лицевого счета в системе индивидуального (персонифицированного) учета (далее - страховой номер индивидуального лицевого счета);

адрес регистрации по месту жительства;

в) обеспечивает формирование информации, предусмотренной абзацем вторым подпункта "а" пункта 19 настоящих Правил, с учетом сведений, представленных гражданином при заполнении анкеты, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил, за исключением статусов рассмотрения обращения гражданина и перечня назначенных гражданину мер социальной защиты;

г) обеспечивает возможность выражения гражданином согласия, предусмотренного подпунктом "а" пункта 4 настоящих Правил.

10. При отсутствии технической возможности получения единой цифровой платформой сведений из единой системы идентификации и аутентификации с использованием единой системы межведомственного информационного взаимодействия передача персональных данных, указанных в подпункте "б" пункта 9 настоящих Правил, осуществляется посредством передачи соответствующих сведений на материальном носителе в порядке, предусмотренном соглашением об информационном взаимодействии, заключенном между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации, включающем сроки передачи, а также цели использования таких данных.

11. Единый институт развития в жилищной сфере, определенный Федеральным законом "О содействии развитию и повышению

эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", обеспечивает возможность получения информации о мерах государственной поддержки семей, имеющих детей, с целью улучшения их жилищных условий с использованием механизма ипотечного кредитования, а также об условиях назначения и предоставления указанных мер при обращении гражданина посредством единого телефонного номера в соответствии с настоящими Правилами.

## II. Способы информирования гражданина

12. Информирование гражданина осуществляется:

а) с использованием личного кабинета на едином портале путем автоматического предоставления персонализированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты, сформированной на единой цифровой платформе;

б) с использованием единого телефонного номера участниками информирования, указанными в подпунктах "в", "г" и "ж" пункта 3 настоящих Правил;

в) при личном посещении гражданином органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, предоставляющих меры социальной защиты, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и многофункциональных центров.

## III. Идентификация гражданина

13. Идентификация гражданина, осуществляемая в соответствии с настоящими Правилами, необходима для предоставления персонализированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты.

14. Основным идентификатором при обработке обращения гражданина является страховой номер индивидуального лицевого счета в совокупности с информацией о фамилии, имени, отчестве (при наличии), полученной от гражданина при поступлении от него обращения.



15. При предоставлении персонифицированной информации о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты посредством единого портала идентификация гражданина осуществляется с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

16. При предоставлении персонифицированной информации о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты посредством единого телефонного номера идентификация гражданина осуществляется с помощью секретного кода, состоящего из букв и (или) цифр и (или) двуединой пары секретный вопрос-ответ (далее - секретный код), при одновременном совпадении телефонного номера обратившегося гражданина с телефонным номером, указанным гражданином при установлении секретного кода.

В случае несовпадения телефонного номера обратившегося гражданина с телефонным номером, указанным гражданином ранее, помимо секретного кода гражданину необходимо назвать данные документа, удостоверяющего личность, и страховой номер индивидуального лицевого счета.

17. При личном посещении гражданами участников информирования, указанных в подпунктах "в" - "д" пункта 3 настоящих Правил, идентификация граждан проводится по документу, удостоверяющему личность, и страховому номеру индивидуального лицевого счета.

18. Секретный код и телефонные номера, с которых предполагается осуществлять звонки для получения персонифицированной информации о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты, устанавливаются гражданином при личном посещении Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (его территориальных органов).

Порядок установления секретного кода при личном посещении Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (его территориальных органов) устанавливается Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

#### IV. Информация, предоставляемая при информировании гражданина

19. В соответствии с настоящими Правилами гражданину предоставляется:

а) следующая персонифицированная информация о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события:

перечень положенных гражданину мер социальной защиты;

перечень назначенных гражданину мер социальной защиты;

статус рассмотрения обращения гражданина;

б) следующая неперсонифицированная информация о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события:

порядок, условия и способы получения мер социальной защиты;

меры социальной защиты, предоставляемые гражданину на территории субъекта Российской Федерации или муниципального образования;

перечень документов, необходимых для получения мер социальной защиты;

сведения об организациях, предоставляющих меры социальной защиты;

иная информация, необходимая для решения задач по информированию граждан в соответствии с настоящими Правилами.

#### V. Использование информационных технологий

20. Посредством единой цифровой платформы обеспечивается:

а) формирование в соответствии с настоящими Правилами на основании классификатора мер социальной защиты (поддержки) персонифицированной информации;

б) предоставление персонифицированной информации о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты;

в) предоставление неперсонифицированной информации, указанной в подпункте "б" пункта 19 настоящих Правил;

г) учет и хранение данных о согласии гражданина на получение персонифицированной информации о возникновении у него прав

на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты, об отказе от информирования;

д) формирование, учет, хранение и направление на единый портал анкет, предусмотренных подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил, и направление алгоритмов обработки результатов заполнения указанной анкеты пользователем на едином портале;

е) ведение справочника, содержащего перечень жизненных событий, в целях обеспечения информирования.

21. Посредством единого портала с использованием единой системы идентификации и аутентификации обеспечивается:

а) размещение в личном кабинете:

уведомления о возможности дать согласие на получение персонафицированной информации о возникновении у гражданина прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты, информации о данном гражданином согласии;

уведомлений о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, в том числе с учетом сведений, представленных гражданином при заполнении анкеты, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил;

анкеты, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил;

б) направление на единую цифровую платформу посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия информации о прочтении гражданином уведомления о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, назначенных мерах социальной защиты, а также о заполненной гражданином анкете, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил;

в) передача сведений о согласии гражданина на информирование на единую цифровую платформу посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

22. Посредством информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами", оператором которой является Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, обеспечивается:

- а) прием и обработка обращений граждан, поступающих через единый телефонный номер;
- б) мониторинг обработки обращений граждан;
- в) направление обращений граждан участникам информирования, указанным в подпунктах "в", "г" и "ж" пункта 3 настоящих Правил, в соответствии с предметом обращения.

## VI. Инициативное информирование гражданина

23. Инициативное информирование гражданина (при наличии согласия гражданина) производится автоматически с использованием личного кабинета на едином портале на основе информации о гражданине, обрабатываемой посредством единой цифровой платформы.

24. Гражданин дает согласие на получение персонифицированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события и информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты, а также может отказаться от ее получения в личном кабинете на едином портале с использованием единой системы идентификации и аутентификации. Гражданин вправе дать указанное согласие до наступления жизненного события.

25. При наличии согласия гражданина на получение персонифицированной информации о возникновении у него прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также информации об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты уведомление о возникновении прав на получение мер социальной защиты и анкета (при необходимости получения дополнительных сведений от гражданина), предусмотренная подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил, автоматически формируются на единой цифровой платформе и размещаются с использованием единой системы межведомственного информационного взаимодействия в личном кабинете на едином портале в течение одного рабочего дня со дня регистрации жизненного события на единой цифровой платформе. Заполненная гражданином в личном кабинете на едином портале анкета (при наличии) направляется на единую цифровую платформу.

26. Заполнение гражданином анкеты, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил, возможно в течение 30 календарных дней со дня формирования уведомления о возникновении

прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события на единой цифровой платформе.

27. Анкета, предусмотренная подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил, формируется в целях уточнения перечня мер социальной защиты, положенных гражданину, при отсутствии таких сведений о гражданине на единой цифровой платформе.

## VII. Предоставление информации о правах на получение мер социальной защиты и иной информации по обращению гражданина

28. Предоставление информации, связанной с получением мер социальной защиты, производится при обращении гражданина:

а) по единому телефонному номеру - круглосуточно в режиме реального времени или в течение 8 рабочих часов при невозможности предоставления информации в режиме реального времени;

б) при личном посещении участников информирования, указанных в подпунктах "в" и "д" пункта 3 настоящих Правил, - в режиме реального времени.

29. При посещении многофункциональных центров информирование граждан осуществляется с использованием общедоступного сервиса единой цифровой платформы, размещенного на рабочем столе программно-аппаратного комплекса, расположенного в секторе информирования и ожидания многофункционального центра, в соответствии с подпунктом "в" пункта 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

30. В случае если обращение гражданина не относится к вопросам получения мер социальной защиты, гражданину предоставляется справочная информация об органах и организациях, в том числе о благотворительных и добровольческих организациях, в которые гражданин может обратиться.

---