

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 3 декабря 2020 г. N 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

(в ред. Постановления Правительства РФ [от 16.08.2021 N 1342](#))

В соответствии со [статьей 5.2](#) Федерального закона "О государственной социальной помощи" Правительство Российской Федерации постановляет:

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;

Абзац третий. - Утратил силу. (в ред. Постановления Правительства РФ [от 16.08.2021 N 1342](#))

2. Установить, что информирование граждан, предусмотренное Правилами, утвержденными настоящим постановлением, осуществляется:

в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Пенсионному фонду Российской Федерации на соответствующий финансовый год, в части создания и развития информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами", развития и эксплуатации Единой государственной информационной системы социального обеспечения, 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.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, за исключением:

абзацев третьего и четвертого пункта 10, подпункта "г" пункта 19 (в части учета и хранения информации о предпочтительных способах информирования) Правил, утвержденных настоящим постановлением, которые вступают в силу с 1 июля 2021 г.;

подпункта "г" пункта 6, подпункта "б" пункта 7 и абзаца пятого пункта 10 Правил, утвержденных настоящим постановлением, которые вступают в силу с 1 января 2022 г.

Председатель Правительства Российской Федерации М. МИШУСТИН

*УТВЕРЖДЕНЫ постановлением
Федерации от 3 декабря 2020 г. N 1994*

Правительства Российской

**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**

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 их назначения и предоставления (далее - информирование).

2. Информирование гражданина осуществляется в автоматизированном режиме на основании возникновения жизненного события, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты и информация о котором сформирована в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее - система социального обеспечения), 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) Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд 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.

4. Гражданин в целях обеспечения возможности его информирования:

а) дает согласие на получение 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;

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

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 обработки обращений граждан Федеральной службой по труду и занятости, подведомственными федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, Пенсионным фондом Российской Федерации и Фондом социального страхования Российской Федерации;

б) утверждает по согласованию с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти порядок взаимодействия участников информирования 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 персонафицированной 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 в подведомственных государственных учреждениях и организациях.

Подпункт "г" пункта 6 действуют с 01.01.2022 ([пункт 3](#)).

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.

Подпункт "б" пункта 7 действует с 01.01.2022 ([пункт 3](#)).

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 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) в систему социального обеспечения 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 18 настоящих Правил, с учетом сведений, представленных гражданином при заполнении анкеты, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 настоящих Правил.

II. Способы информирования гражданина

10. Информирование гражданина осуществляется:

с использованием личного кабинета гражданина на едином портале путем автоматического предоставления 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, сформированной в системе социального обеспечения;

с использованием единого телефонного номера для информирования о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты участниками информирования, указанными в подпунктах "в" и "г" пункта 3 настоящих Правил;

с использованием текстовых сообщений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", поступающих посредством единого портала (далее соответственно - текстовые сообщения, сеть "Интернет"), для информирования о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события, а также об условиях назначения и предоставления мер социальной защиты участниками информирования, указанными в подпунктах "в" и "г" пункта 3 настоящих Правил;

Абзацы третий - четвертый пункта 10 действуют с 01.07.2021 ([пункт 3](#)).

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.

Абзац пятый пункта 10 действуют с 01.01.2022 ([пункт 3](#)).

11. Гражданин вправе самостоятельно выбрать способ информирования или отказаться от него:

а) в личном кабинете на едином портале;

б) при обращении с помощью единого телефонного номера;

в) при личном посещении до 1 января 2022 г. участников информирования, указанных в подпункте "в" пункта 3 настоящих Правил, с 1 января 2022 г. - при личном посещении участников информирования, указанных в подпунктах "в" и "д" пункта 3 настоящих Правил.

III. Идентификация гражданина

12. Идентификация гражданина, осуществляемая в соответствии с настоящими Правилами, необходима для предоставления 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.

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

14. 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 или текстовых сообщений в сети "Интернет" идентификация гражданина осуществляется с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

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 телефонного номера идентификация гражданина осуществляется с помощью секретного кода, состоящего из букв и (или) цифр (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.

16. 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.

17. Секретный код, а также телефонные номера, с которых предполагается осуществлять звонки для получения 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, до 1 января 2022 г. устанавливаются гражданином при личном посещении Пенсионного фонда Российской Федерации (его территориальных органов), с 1 января 2022 г. - при личном посещении Пенсионного фонда Российской Федерации (его территориальных органов), а также в личном кабинете гражданина на едином портале, с 1 января 2023 г. - при личном посещении участников информирования, указанных в подпунктах "в" - "д" пункта 3 настоящих Правил, а также в личном кабинете гражданина на едином портале. Для установления секретного кода при личном посещении необходимо представление документа, удостоверяющего личность, страхового номера индивидуального лицевого счета, телефонных номеров, с которых предполагается осуществлять звонки.

IV. Информация, предоставляемая при информировании гражданина

18. В соответствии с настоящими Правилами гражданину предоставляется:

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

перечень мер социальной защиты;

перечень назначенных гражданину мер социальной защиты;

статус рассмотрения обращения гражданина;

б) следующая неперсонафицированная 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

19. Посредством системы социального обеспечения 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 18 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, а также о предпочтительных способах информирования;

Подпункт "г" пункта 19 (в части учета и хранения информации о предпочтительных способах информирования) действует с 01.07.2021 ([пункт 3](#)).

д) формирование, учет, хранение и направление на единый портал анкет, указанных в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил;

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

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

а) размещение в личном кабинете гражданина:

уведомления о возможности дать 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, а также 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, указанной в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил;

анкеты, указанной в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил;

б) направление в систему социального обеспечения 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 анкеты, указанной в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил;

в) прием обращений граждан, поступающих в виде текстовых сообщений в сети "Интернет", и их направление, включая персональные данные, в информационную систему "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами";

г) передача сведений о согласии гражданина на его информирование в систему социального обеспечения.

21. Посредством информационной системы "Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами", оператором которой является Пенсионный фонд Российской Федерации, обеспечивается:

а) прием и обработка обращений граждан, поступающих через единый телефонный номер;

б) обработка обращений граждан, поступающих посредством единого портала в виде текстовых сообщений в сети "Интернет", включая их персональные данные;

в) информирование граждан с использованием единого телефонного номера о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события;

г) мониторинг обработки обращений граждан;

д) направление обращений граждан участникам информирования, указанным в подпунктах "в" и "г" пункта 3 настоящих Правил, в соответствии с предметом запроса.

VI. Инициативное информирование гражданина

22. Инициативное информирование гражданина (при наличии согласия гражданина) производится автоматически с использованием личного кабинета на едином портале и единого телефонного номера на основе информации о гражданине, обрабатываемой в системе социального обеспечения.

23. 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, с которым связана возможность возникновения у гражданина права на получение мер социальной защиты.

24. 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), указанная в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил, автоматически формируются в системе социального обеспечения и размещаются в личном кабинете гражданина на едином портале в течение одного рабочего дня со дня регистрации жизненного события в системе социального обеспечения. Заполненная гражданином в личном кабинете единого портала анкета (при наличии) направляется в систему социального обеспечения.

25. Заполнение гражданином анкеты, указанной в подпункте "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 в системе социального обеспечения.

26. Анкета, указанная в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил, формируется в целях уточнения перечня мер социальной защиты, положенных

гражданину, при отсутствии таких сведений о гражданине в системе социального обеспечения.

27. Инициативное информирование гражданина посредством единого телефонного номера осуществляется не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации жизненного события в системе социального обеспечения.

28. Процедуры, указанные в пунктах 22, 24 - 26 настоящих Правил, могут осуществляться с использованием иных информационных систем, подключенных к единому portalу и единой системе идентификации и аутентификации, путем передачи всех необходимых данных из единого portalа и единой системы идентификации и аутентификации в такие информационные системы в порядке, установленном Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

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

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

а) по единому телефонному номеру или в виде текстовых сообщений в сети "Интернет" посредством единого portalа - 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.

30. При посещении многофункциональных центров информирование граждан осуществляется с использованием общедоступного сервиса системы социального обеспечения, 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. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

31. В случае если запрос 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 необходимо обратиться, при наличии такой информации.

*УТВЕРЖДЕНЫ постановлением
Федерации от 3 декабря 2020 г. N 1994*

Правительства Российской

**ИЗМЕНЕНИЯ, КОТОРЫЕ ВНОСЯТСЯ В ПОЛОЖЕНИЕ О
ЕДИНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ –**

Утратили силу. (в ред. Постановления Правительства РФ [от 16.08.2021 N 1342](#))