

## Протокол рабочей встречи Операторов карт жителей регионов.

Тема: «Опыт работы Кол-центров операторов карты жителя региона. Особенности идентификации Держателя карты жителя, с точки зрения выполнения требований Федерального закона «О персональных данных» в Российской Федерации — №152-ФЗ от 27 июля 2006 года».

**ВКС 04/07/2025 в 09.00 мск.**

### Участники:

Красноярский край  
Мурманская область  
Новгородская область  
Новосибирская область  
Оренбургская область  
Республика Башкортостан  
Рязанская область  
Самарская область  
Санкт-Петербург  
Сахалин  
Свердловская область

Выступили:

### **Свердловская область**

**Ведерников Павел Юрьевич**, Генеральный директор ООО «Сапфир – Эксперт», Оператор Единой социальной Карты Свердловской области – Уралочка».

Приветственное слово.

Тема рабочей встречи актуальна, в том числе с учетом новых требований Федерального закона «О персональных данных» в Российской Федерации — №152-ФЗ от 27 июля 2006 года» вступивших в силу с 01.06.2025 г.

В Свердловской области (СО) с февраля 2025 г. реализуется закон «О ветеранах», когда по карте жителя СО – ЕСК, при прикладывании к терминалу происходит оформление бесплатного проезда на междугороднем маршруте автобуса и в электричках. Иногда у Держателей карты возникают вопросы, на которые необходимо давать ответы, не нарушая 152 ФЗ, используя различные способы коммуникаций – телефон (КолЦентр), мессенджеры, электронную почту, чат-бот и т.п.

### **Республика Башкирия**

**Романов Олег Николаевич**, Заместитель генерального директора АО Башкирский регистр социальных карт (БРСК), Оператор Социальной карты Республики Башкортостан, с презентацией (БРСК КолЦ и 152ФЗ с 1 июня 2025).

БРСК существует с 2007 года. С самого начала деятельности БРСК были реализованы все меры по защите ПД, и в соответствии с требованиями 152 ФЗ шло развитие информационных систем БРСК и инфраструктуры.

В презентации показано и в выступлении отмечено:

Какие ПД находятся под особым контролем, какие данные наносятся на карту, от каких отказались. В настоящее время идет работа по созданию биометрического модуля, и когда он будет реализован, обязательно поделится опытом.

Как устроена инфраструктура, где хранятся ПД, как защищаются. Планы по развитию и привлечению банков – партнеров, Почту РФ, в планах через ЕПГУ, и в тоже время выполнить все требования 152 ФЗ.

О Кол-центре: его функции, об опыте и особенностях работы с ПДн. Кол-Центр собственное подразделение.

Об адаптации и мерах, принятых БРСК в связи с изменениями 152 ФЗ: обновление скриптов, изменение формы заявлений, интеграция с ИС госорганов, Автоответчик и получение согласие на запись и обработку ПДн.

БРСК проводить работу по признанию ГИСом Карту жителя республики Башкортостан. Часть данных передана на защищенные серверные мощности Минцифры РБ.

### **Рязанская область**

**Огаркова Екатерина Александровна**, заместитель технического директора по информационно-аналитической работе, ООО «Ресурсы Партнеров Рязань», Единая цифровая карта жителя Рязанской области.

ООО «Ресурсы Партнеров Рязань», является оператором КЖ и транспортным оператором. Большинство вопросов в Кол-Центр поступает по транспортной тематике.

Кол-Центр является структурным подразделением ООО «РПР», имеются все внутренние документы и приказы, все сотрудники определены как лица, осуществляющие обработку ПДн. Инфраструктура и их рабочие места соответствуют требованиям 152 ФЗ и других НПА по защите ПДн. 3-и канала взаимодействия с Держателями карт: телефон, он-лайн чат на сайте, чат-бот в телеграмм.

При разговоре по телефону, оператор уведомляет о записи разговора и о том, что продолжая разговор, человек соглашается на обработку своих ПДн.

При общении в чате на сайте, предоставляется общая информация Клиента, при необходимости озвучить ПДн, Клиент перенаправляется на Оператора Кол-Центра.

Чат-бот в телеграмм работает круглосуточно благодаря цифровому помощнику, обеспечивает доступ к общей информации. ПДн не передаются. При необходимости использовать ПДн, Клиент перенаправляется на Оператора Кол-Центра.

Вопрос: отвечает ли чат-бот на вопрос с указанием ФИО и номера СНИЛС.

Ответ: нет, такой запрос не будет обработан. Идет пересылка на оператора.

### **Оренбургская область**

**Кузнецова Татьяна Николаевна**, Главный специалист, Отдел сопровождения ГИС "Универсальная карта", ГКУ "Центр информационных технологий", с презентацией (Презентация\_карта оренбуржца).

Проект запущен с 2021 года. 140 тыс. держателей карт жителя. До 2024 года была выделена отдельная телефонная линия службы поддержки Карты оренбуржца (КО). В презентации показана динамика обращений.

В 2024 год создан Единый контакт центр (ЕКЦ), который является структурным подразделением ГКУ, который обрабатывает вопросы, не только связанные с КО. Разработаны НПА, соответствующие скрипты для КО, определен формат взаимодействия и т.д.

Функции между специалистом службы поддержки КО и оператором ЕКЦ разделены, и при необходимости использовать ПДн, Клиент перенаправляется на к специалисту службы поддержки.

В презентации представлена динамика обращений карты жителя и указана аналитика по тематикам обращения.

В заявлении включен пункт о даче разрешения на обработку ПДн, ведется аудиозапись, в начале разговора предупреждается, что продолжая разговор Клиент дает разрешение по обработке ПДн.

### **Новосибирская область**

**Выгонный Виталий Владимирович**, главный инженер - начальник отдела реинжиниринга и цифровой трансформации ГКУ НСО "Центр цифровой трансформации Новосибирской области"

Общие вводные про проект Карта жителя Новосибирской области (КЖ НСО). Проект запущен в 2022 году. Около 40 тыс. держателей КЖ НСО. ГКУ НСО "Центр цифровой трансформации Новосибирской области" является оператором КЖ НСО. Провели все мероприятия для выполнения требований 152 ФЗ по защите ПДн. Проведена защита инфраструктуры, включая вычислительные ресурсы и ПО, разработаны все нормативные и регламентирующие работу ИС КЖ НСО документы. В 2021 году начали работать сервисы.

КЖ НСО – это по сути «цифровой профиль гражданина». КЖ НСО это не только банковская карта, но и другие средства идентификации граждан для получения сервисов.

Первая линия техподдержки пользователей КЖ НСО осуществляется через телефонный номер 110. Так же обратная связь по электронной почте и в мобильном приложении.

Вопрос: Привлекаются И-агенты для общения с Держателями карты, что или кто это.

Ответ: Это сервис типа чат-бота, который структурирует и группирует запросы, обращаясь к базе знаний оператора, готовит проект ответа, но ответ готовит оператор ЛТП.

**Филатова Ксения Сергеевна**, начальник отдела Единого контактного центра Новосибирской области (ЕКЦ НСО), подразделение ГКУ НСО "Центр цифровой трансформации Новосибирской области".

ЕКЦ НСО отвечает не только на вопросы КЖ НСО.

При обращении по номеру 110 Держателю КЖ НСО предлагается, для продолжения разговора дать согласие на обработку ПДн. История звонков и запись разговора сохраняется.

В ЕКЦ НСО - есть 1-ая ЛТП, которая принимает все звонки и при необходимости запроса ПДн передается на 2-ю ЛТП, которая обрабатывает обращения по КЖ НСО, и эти сотрудники уже имеют доступ к ПДн Держателей карт.

Передача на 2-ю ЛТП с ПДн происходит в специальную

В запросах могут обрабатываться как СНИЛС, так и NachPan номера КЖ НСО, который присылается на корпоративную почту ЕКЦ, и дальше этот NachPan используется для идентификации и решения вопроса.

В ЕКЦ НСО ведет массовую работу по информированию о популяризации ЕКЦ НСО и сервисов. Сбор обратной связи, без персонализации.

Вопрос: передается NachPan, каким образом?

Ответ: NachPan пересылается на корпоративную почту. В QR код карты встроен NachPan. Но применяются другие способы идентификации, например, номер телефона или последние 5-ть цифр СНИЛС.

Вопрос: передается СНИЛС идет через электронную почту или иным способом?

Ответ: 1-я ЛТП передает 2-ЛТП последние 5-ть цифр СНИЛС, а ИС 2-ЛТП находят полный номер СНИЛС. Доступ и обработка идет только в защищенном контуре.

### **Ведерников Павел Юрьевич:**

Участникам ВКС предлагается дать обратную связь о необходимости обсуждения на очередной встрече следующих тем:

1. Подтверждение фактов оказания социальных услуг с помощью Карты жителя в мобильном приложении (смартфон, планшет), когда в соответствующей графе сервиса на мобильном устройстве ставится галочка. Достаточно этого или нет.
2. Маркировка рекламы, услуги которой предоставляет Оператор, при выполнении своей деятельности, при взаимодействии/привлечении Партнеров проекта (торгово-сервисные предприятия, бюджетные учреждения...). Опыт операторов.