

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2024.142.153>

**ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАТИВНЫХ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ  
«ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ»**

Научная статья

**Пахтева В.Р.<sup>1,\*</sup>, Максимова М.Н.<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Казанский государственный медицинский университет, Казань, Российская Федерация

\* Корреспондирующий автор (venera\_pahteva[at]mail.ru)

**Аннотация**

В статье рассматриваются особенности развития федерального сервиса информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами». Авторы описывают технологию и принципы работы Единого контакт-центра по предоставлению услуг информационного характера, которые основаны на взаимодействии государственных учреждений и ведомств – участников информирования. К ним относятся: Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (Социальный фонд России), Федеральные учреждения медико-социальной экспертизы и Федеральная служба по труду и занятости (Роструд). В работе охарактеризованы этапы обработки телефонного вызова. На основе статистического анализа, а также с помощью анонимного опроса сотрудников и клиентов Единого контакт-центра, определены наиболее востребованные запросы граждан, выявлены характерные проблемы в работе информационного сервиса, а также предложены возможные пути решения.

**Ключевые слова:** информационная система Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами, консультативные услуги, телефонное консультирование, речевая аналитика, экспертная система.

**RECEIVING ADVISORY SERVICES THROUGH THE INFORMATION SYSTEM "UNIFIED CONTACT CENTRE  
FOR INTERACTION WITH CITIZENS"**

Research article

**Pakhteva V.R.<sup>1,\*</sup>, Maksimova M.N.<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Kazan State Medical University, Kazan, Russian Federation

\* Corresponding author (venera\_pahteva[at]mail.ru)

**Abstract**

The article examines the specifics of the development of the federal service of the information system "Unified Contact Centre for Interaction with Citizens". The authors describe the technology and principles of operation of the Unified Contact Centre to provide services of information nature, which are based on the interaction of government agencies and departments – participants of information. These include: Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation, Pension and Social Insurance Fund of the Russian Federation (Social Fund of Russia), Federal Institutions of Medical and Social Expertise and Federal Service for Labour and Employment (Rostrud). The work characterizes the stages of telephone call processing. On the basis of statistical analysis, as well as with the help of an anonymous survey of employees and clients of the Unified Contact Centre, the most popular requests of citizens are identified, typical problems in the work of the information service are revealed, and possible solutions are proposed.

**Keywords:** information system Unified Contact Centre for Interaction with Citizens, advisory services, telephone counselling, speech analytics, expert system.

**Введение**

В современных условиях концепция социального государства затрагивает все больше важных социально-экономических проблем [3, С. 449]. Каждому гражданину важно получать социальные услуги качественно и быстро. Повышение эффективности работы любого учреждения, предоставляющего услуги, находится в прямой зависимости от этих двух критериев.

Способы получения услуг, которые оказываются социальными учреждениями и ведомствами, условно разделяются на два блока:

- 1) предоставление социальных услуг в клиентских службах и многофункциональных центрах офлайн;
- 2) предоставление социальных услуг в электронном виде онлайн.

Непосредственное предоставление информации по услугам является фундаментальным элементом при получении самих услуг. Достичь эффективности работы государственных органов возможно лишь после предварительного знакомства с информацией о предоставляемых социальных услугах, а также получения информации в процессе предоставления услуг. Одними из важнейших направлений развития грамотного информационного общества являются повышение степени информированности населения о государственных услугах и увеличение уровня цифровой грамотности населения страны [6, С. 106].

Нельзя недооценивать роль информации в жизни человека. Знаменитое изречение Ротшильдов: «Кто владеет информацией – тот владеет миром», – этому подтверждение. Подчеркивается важность информационных услуг в жизнедеятельности человека. Немаловажно, кто и каким образом эту информацию будет предоставлять получателям социальных услуг, которые, в свою очередь, тоже индивидуально воспринимают получаемую информацию. Для одних

информация об услуге может быть ясной и четкой, а для других соответственно может быть непонятной и неразборчивой. Поэтому консультанту необходимо придерживаться принципа: что очевидно одним, может быть совсем не очевидно другим.

Существует множество различных способов информирования граждан об их правах и социальных услугах:

- по телефону;
- через средства массовой информации;
- на портале Госуслуг;
- на сайтах профильных ведомств;
- на информационных стендах;
- по почте;
- через многофункциональные центры предоставления государственных услуг (МФЦ);
- другие способы.

Наиболее быстрым и удобным способом получить гражданами социальную услугу информационного характера можно, задав вопрос в онлайн-чате на сайте Социального фонда или Минтруда, либо позвонив по единому номеру телефона Единого контакт-центра – 8-800-100-00-01. Звонок для абонентов, находящихся на территории России, осуществляется бесплатно. Для абонентов из-за рубежа звонок осуществляется по другим номерам в зависимости от страны пребывания и является платным.

Основная цель исследования – анализ развития общероссийского сервиса информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (ЕКЦ).

### Основные результаты

Работа ЕКЦ была запущена в рамках проекта «Социальное казначейство» в 2021 году. Центр был создан на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 мая 2019 года [8]. Целью формирования ЕКЦ является повышение эффективности предоставления мер социальной защиты, социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат [5]. Главной задачей работы Центра является получение гражданами необходимой комплексной и персонифицированной информации по телефону [9].

Услуги информирования для граждан предоставляются следующими государственными учреждениями и ведомствами:

1. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.
2. Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации (Социальным фондом России – СФР), объединившим Пенсионный фонд РФ и Фонд социального страхования РФ [10].
3. Федеральным Бюро медико-социальной экспертизы.
4. Федеральной службой по труду и занятости – Рострудом.

Операторы ЕКЦ предоставляют консультации гражданам по вопросам, относящимся к компетенции вышеназванных организаций.

За 2023 год в Единый контакт-центр поступило более 23 миллионов обращений [4], в том числе операторами из Республики Татарстан было обработано более 1,5 миллионов обращений. В таблице 1 представлены темы обращений, которыми клиенты интересовались в 2023 году чаще всего.

Таблица 1 - Сравнение тем обращений в ЕКЦ по частоте их поступления в 2023 году

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2024.142.153.1>

Темы обращений	Частота поступивших обращений, %
Установление выплат семьям с детьми	28
Назначение и доставка пенсий	17
Назначение и доставка социальных выплат	13
Получение технических средств реабилитации (ТСР) и электронного сертификата на их покупку	12
Выплата пособий по временной нетрудоспособности	10
Меры социальной поддержки, предоставляемые территориальными отделами социальной защиты населения (ОСЗН)	10
Вопросы распоряжения сертификатом на материнский капитал	7
Установление, продление инвалидности и внесения изменений в индивидуальную программу реабилитации и абилитации инвалида (ИПРА)	2
Сопутствующая информация, другие вопросы	1

Список профильных ведомств субъектов Российской Федерации – участников ЕКЦ постоянно расширяется [1, С. 102]. На конец 2023 года зарегистрировалось около 200 региональных контакт-центров, которые влились в единую российскую систему, в том числе:

- 41 региональный контакт-центр отделений Социального фонда России,
- 74 региональных контакт-центра отделений социальной защиты населения,
- 84 региональных контакт-центра учреждений медико-социальной экспертизы.

Помимо единой системы контакт-центра по вопросам инвалидности гражданам можно обратиться в информационно-справочный центр медико-социальной экспертизы Минтруда России, либо в соответствующее региональное отделение. Например, по вопросам установления и продления инвалидности, а также по вопросам внесения изменений в индивидуальную программу реабилитации и абилитации, гражданам, проживающим в Республике Татарстан, кроме единого номера ЕКЦ можно обратиться напрямую в Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан.

Федеральная служба по труду и занятости (Роструд) в составе единой информационной системы ЕКЦ предоставляет консультации по трудовому законодательству, не имея возможности переключиться на региональные отделения. Кроме этого, Роструд имеет собственную федеральную горячую линию, действующую бесплатно по всей России. В каждом субъекте также имеются свои номера телефонов горячих линий инспекций труда. Например, чтобы гражданину, работающему у работодателя, зарегистрированного в Республике Татарстан, обратиться с жалобой на нарушение трудового законодательства, необходимо набрать номер телефона Государственной инспекции труда в Республике Татарстан.

Справочную информацию от СФР помимо граждан могут получить страхователи – юридические лица и индивидуальные предприниматели в специализированных региональных контакт-центрах Отделений СФР, созданных на базе профильных отделов. Например, для работодателей, зарегистрированных в Республике Татарстан, работает горячая линия по выделенному номеру телефона. Здесь можно получить разъяснения по сдаче отчётности, социальному страхованию и по другим вопросам.

В единой российской информационной системе ЕКЦ, созданной для информирования граждан трудятся более 4,5 тысяч сотрудников [1], среди которых:

- около 300 супервизоров профильных ведомств, осуществляющих контроль за деятельностью операторов;
- более 1,5 тыс. операторов первой линии, роль которых с 01.11.2023г., согласно поручению Министра труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.10.2023 № 136, полностью выполняют сотрудники отделений СФР без привлечения сотрудников других участников информирования, предоставляя информацию общего характера по социальным вопросам в соответствии с нормативно-законодательными актами;
- более 2,7 тыс. операторов второй линии, в том числе:
- более 1,4 тыс. сотрудников СФР;
- около 450 сотрудников отделений социальной защиты населения;
- около 850 сотрудников медико-социальной экспертизы;
- 4 специалиста Роструда.

Каким образом происходит обработка телефонного вызова? Отвечая на вопрос звонящего абонента – получателя социальных услуг, информационные услуги ЕКЦ предоставляются в несколько этапов в следующем порядке:

**1 этап:** звонок принимает виртуальный помощник Яна. Она старается ответить абоненту на популярные и часто задаваемые типовые вопросы, а также помогает клиенту сформулировать запрос. В случае необходимости получения клиентом более детальной информации виртуальный помощник Яна переключает разговор на оператора первой линии.

**2 этап:** оператор первой линии, функцию которого выполняют сотрудники СФР на основе принципа экстерриториальности, консультирует по общим вопросам социальной сферы, касающихся нормативно-законодательных актов Российской Федерации. Для тождественности ответов операторов создана и постоянно пополняется экспертная система базы знаний информационной системы. Маршрут звонка выстроен случайным образом: от виртуального помощника он может поступить к любому свободному оператору. Например, гражданина из Татарстана Яна может соединить с оператором из Воронежа, а жителя Москвы – с оператором Краснодара. Если необходим ответ по конкретному, персонифицированному вопросу клиента, то оператор первой линии переводит звонок на профильного специалиста второй линии. В случае, если региональное отделение профильного ведомства ещё не присоединилось к единой системе ЕКЦ, то оператор первой линии сообщает соответствующий номер телефона абоненту.

**3 этап:** оператор второй линии идентифицирует клиента путём проверки кодового слова, установленного на портале госуслуг, и в зависимости от своего профиля и конкретного, персонифицированного вопроса консультирует клиента по интересующей его информации. Информирование может касаться конкретных вопросов выплат детских пособий, пенсий, больничных, обеспечения техническими средствами реабилитации, мер социальной поддержки, предоставляемых государственными учреждениями и службами определённых субъектов Российской Федерации и по другим вопросам, закреплёнными за выше указанными ведомствами. Здесь на второй линии определённая информация предоставляется компетентными специалистами отделений Социального фонда России, социальной защиты населения, учреждений медико-социальной экспертизы, находящихся в различных регионах страны.

Завершением разговора является перевод на оценку качества, при котором абонент озвучивает балл от одного до пяти в зависимости от своей субъективной удовлетворённости полученной информационной услуги, где нижняя отметка означает неудовлетворенность услугой, а высшая оценка – получение консультации в полном объёме. Таким образом, клиенты – получатели услуг – влияют на формирование показателя эффективности работы ЕКЦ.

График работы ЕКЦ – круглосуточный без выходных. Позвонить можно в любое время и получить консультацию диалогового бота. Операторы Центра обеспечивают работу ЕКЦ по гибкому графику.

В системе ЕКЦ используется режим «Отложенные обращения», если звонок гражданина поступил после завершения работы. Обработка такого звонка осуществляется в начале следующего рабочего дня, что исключает пропущенные вызовы.

Среднее количество звонков, обрабатываемых операторами первой линии в день, – около 120-130, операторами второй линии – около 60-80. Среднее время ответа оператором первой линии – 2-3 минуты, операторами второй линии – до 5-7 минут.

Количество телефонных обращений граждан анализируется ежедневно каждые два часа. Пиковая нагрузка по ЕКЦ приходится на дневное время с 10 до 14 часов, когда одновременно на линии фиксируется свыше двух тысяч звонков.

Для совершенствования качества предоставления услуг в ЕКЦ организован еженедельный мониторинг речевой аналитики по всем субъектам РФ для определения наиболее часто запрашиваемых вопросов и контроля качества диалогов с гражданами. Сервис «Речевая аналитика» позволяет производить полный анализ поступающих звонков по множеству параметров, выявлять допущенные операторами ошибки при обслуживании граждан и проводить работу по их устранению.

Однако необходимо отметить, что в современном мире большую роль играют аналитические цифровые платформы. В частности, платформа «СберАналитика», собирает и анализирует информацию о состоянии отраслей и рынка в российских городах. Компания предоставляет информационно-аналитические услуги на основе больших данных из источников банка и партнеров с применением передовых технологий машинного обучения, обработки и визуализации данных [7]. При дальнейшем активном развитии сервиса «Речевая аналитика» его решения, выведенные на основе методов математического моделирования, смогут помочь упростить прогнозирование некоторых социально-экономических явлений, что может способствовать принятию верных управленческих решений.

Для более качественного консультирования граждан пополняемая база знаний – экспертная система содержит более 50 тысяч базовых и типовых вопросов и ответов для использования в работе по консультированию граждан.

### Обсуждение

Осенью 2023 года среди 107 сотрудников и 186 граждан – клиентов ЕКЦ – был проведён анонимный опрос с целью оценки работы и повышения эффективности предоставления услуг Центра.

Среди опрошенных клиентов ЕКЦ 74,8% женщин, 25,2% мужчин. Более половины из них старше 40 лет, большинство с высшим образованием. Среди опрошенных сотрудников абсолютное большинство женщин (98,7%) в возрасте старше 40 лет (63,1%) с высшим образованием (96,1%). Оказалось, что более половины опрошенных граждан ни разу не обращались за консультацией по единому номеру телефона. А 65,8% сотрудников признали, что они сами не обращались по единому номеру в ЕКЦ, но порекомендовали бы своим знакомым обращаться именно через ЕКЦ (93,4%).

Абоненты, принимавшие участие в опросе, ожидали ответа оператора не более 3-х минут. Чаще были вопросы о детских пособиях, пенсионного обеспечения и выплат больничных. 93,7% – получили ответ на свой вопрос.

В таблицах 2 и 3 показаны результаты опроса клиентов и сотрудников ЕКЦ по вопросам оценки деятельности ЕКЦ и соответствующих предложений респондентов по повышению качества обслуживания.

Таблица 2 - Оценка клиентами ЕКЦ его деятельности и предложения по улучшению качества обслуживания

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2024.142.153.2>

Ответы клиентов ЕКЦ	Частота ответов, %
Оценивают работу ЕКЦ по пяти-бальной шкале на «4» и «5»	87,2
В качестве положительной оценки отмечают	
- единый номер телефона	26,5
- быстрое решение вопроса	22,0
- компетентность операторов	21,7
- доброжелательность	19,3
В качестве отрицательной оценки отмечают	
- раздражает проигрывание одной и той же мелодии при ожидании ответа оператора	34,0
- долгое ожидание оператора	17,0
- отсутствие возможности дозвониться до профильного специалиста напрямую	18,9
Предложения по улучшению качества обслуживания	
- периодически менять музыку ожидания	20,0
- подключение возможности соединения со специалистом, рассматривающим заявление	16,9
- добавить функцию высылки sms-сообщения	30,8

по интересующему вопросу после телефонного разговора	
--	--

Таблица 3 - Оценка сотрудниками своей работы в ЕКЦ и предложения по повышению эффективности труда

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2024.142.153.3>

Ответы сотрудников ЕКЦ	Частота ответов, %
Положительно оценивают свою работу в ЕКЦ	92,1
<b><i>Из них</i></b> удовлетворены своей работой	69,8
В качестве положительных критериев выделяют	
- дружный коллектив	42,1
- всегда можно обратиться за помощью к коллегам	96,0
- возможность непрерывного обучения	13,8
- близость места работы к дому	25,5
В качестве отрицательных моментов выделяют	
- эмоциональная перегруженность	38,9
- низкая оплата труда	30,9
- от клиентов поступают вопросы, где специалисты не компетентны	59,2
- не всегда удаётся найти нужный ответ в экспертной системе	63,2
Предложения по повышению эффективности	
- улучшить удобство поиска информации в экспертной системе	23,7
- повышение оплаты труда	26,3
- увеличение времени, выделяемого для обучения во время рабочего процесса	22,0
- возможность удаленной работы на дому	6,9
- регулярное посещение консультаций психолога	6,9

### Заключение

До 2021 года применение информационных технологий в Пенсионном фонде Российской Федерации, Фонде социального страхования Российской Федерации и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы осуществлялось каждым ведомством отдельно по самостоятельному плану, в котором имелись ограничения межведомственного взаимодействия, которые выявили необходимость значительного совершенствования применения информационных технологий [2, С. 28]. Благодаря созданию информационной системы ЕКЦ консультирование граждан осуществляется по единым правилам и стандартам. Организация ЕКЦ позволяет быстро реагировать на поступающие жалобы, способствует формированию положительного имиджа государственных органов, предоставляющих социальные услуги.

Необратимый процесс технологического изменения предоставления государственных услуг предполагает пересмотр моделей поведения потребителей – получателей услуг в социальной сфере, в социальной защите, в социальном обслуживании, в предоставлении государственной социальной помощи населению.

Однако, конечно, имеется ряд проблем:

- еще не все региональные контакт-центры подключились к Информационной системе ЕКЦ;
- база знаний, которой наполнена экспертная система, требует постоянного изменения, дополнения и совершенствования;
- операторы должны владеть очень большим объемом информации;
- сопротивление граждан созданию единого номера телефона.

Предлагаются следующие варианты разрешения проблем:

- 1) ускорить процесс подключения региональных контакт-центров к единой федеральной системе ЕКЦ;
- 2) наладить непрерывный процесс актуализации базы знаний, активно взаимодействуя с нормативными справочными информационными системами;
- 3) настроить процесс непрерывного и постоянного обучения и проверки знаний специалистов с возможностью знакомства операторов ЕКЦ с работой профильных отделов;

4) активно применять технологии самосовершенствования ответов искусственного интеллекта – виртуального помощника по законодательно-нормативным актам.

Комплексная информационная система клиентского обслуживания «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами», реализующая интеллектуальные алгоритмы дистанционного обслуживания в режиме реального времени граждан, обратившихся посредством телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», автоматизирует свою работу с использованием, в том числе, технологий голосовой аналитики, роботизации и искусственного интеллекта. Работа информационной системы регулируется на основании мониторинга дистанционного обслуживания, контроля качества работы операторов информационной системы и управления их нагрузкой.

### Благодарности

Авторы выражают благодарность Управляющему Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Республике Татарстан Вафину Эдуарду Яфасовичу.

### Конфликт интересов

Не указан.

### Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

### Acknowledgement

Authors express their gratitude to Vafin Eduard Yafasovich, Manager of the Pension and Social Insurance Fund of the Russian Federation in the Republic of Tatarstan.

### Conflict of Interest

None declared.

### Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

### Список литературы / References

1. Вафин Э.Я. Об опыте Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан в эксплуатации Информационной системы «Единый контакт-центр» / Э.Я. Вафин // Международный форум Kazan Digital Week. Цифровые технологии в сфере государственного управления; — Казань: НЦБЖД, 2022. — с. 101-106.
2. Вафин Э.Я. Пенсионное обеспечение: Учебник для направления бакалавриата и магистратуры «Социальная работа» / Э.Я. Вафин, М.Н. Максимова, С.В. Киселев — Москва: КНОРУС, 2022. — 534 с.
3. Вольчик В.В. Социальное государство и кадры для Российской инновационной системы / В.В. Вольчик, Е.В. Маслюкова // Журнал исследований социальной политики. — 2023. — 21(3). — с. 449-466.
4. Годовой отчёт Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации // Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации. — 2024 — URL: [https://sfr.gov.ru/press\\_center/](https://sfr.gov.ru/press_center/) (дата обращения: 15.02.2024)
5. Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 февраля 2021 г. № 431-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». — 2021 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_378135/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378135/) (дата обращения: 15.02.2024)
6. Курганова М.В. Популяризация электронных государственных услуг в Российской Федерации / М.В. Курганова // Международный научно-исследовательский журнал. — 2021. — 7(109). — с. 106-109.
7. Пашкин С.А. Развитие цифровых платформ в России / С.А. Пашкин // Международный научно-исследовательский журнал. — 2024. — 1(139). — с. 1-5.
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.05.2019 № 360 «Об информационной системе «Единый контакт центр взаимодействия с гражданами» // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». — 2019 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328384/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328384/) (дата обращения: 15.02.2024)
9. «Социальное казначейство»: все социальные выплаты в «одном окне». Как это будет работать? // Национальные проекты России. — 2021 — URL: <https://nationalprojects.rf/news/> (дата обращения: 15.02.2024)
10. Федеральный закон от 14.07.2022 № 236-ФЗ «О Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации» // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». — 2022 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_421786/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_421786/) (дата обращения: 15.02.2024)

### Список литературы на английском языке / References in English

1. Vafin E.Ja. Ob opyte Otdelenija Pensionnogo fonda Rossijskoj Federatsii po Respublike Tatarstan v ekspluatatsii Informatsionnoj sistemy «Edinyj kontakt-tsentr» [On the Experience of the Branch of the Pension Fund of the Russian Federation in the Republic of Tatarstan in operating the Information System “Single Contact Center”] / E.Ja. Vafin // International Forum Kazan Digital Week. Digital Technologies in the Field of Public Administration; — Kazan': NTsBZhD, 2022. — p. 101-106. [in Russian]
2. Vafin E.Ja. Pensionnoe obespechenie: Uchebnik dlja napravlenija bakalavriata i magistratury «Sotsial'naja rabota» [Pension Provision: Textbook for bachelor's and master's degrees in Social Work] / E.Ja. Vafin, M.N. Maksimova, S.V. Kiselev — Moskva: KNORUS, 2022. — 534 p. [in Russian]

3. Vol'chik V.V. Sotsial'noe gosudarstvo i kadry dlja Rossijskoj innovacionnoj sistemy [Social State and Personnel for the Russian Innovation System] / V.V. Vol'chik, E.V. Masljukova // Journal of Social Policy Research. — 2023. — 21(3). — p. 449-466. [in Russian]
4. Godovoj otchet Fonda pensionnogo i sotsial'nogo strahovanija Rossijskoj Federatsii [Annual report of the Pension and Social Insurance Fund of the Russian Federation] // Pension and Social Insurance Fund of the Russian Federation. — 2024 — URL: [https://sfr.gov.ru/press\\_center/](https://sfr.gov.ru/press_center/) (accessed: 15.02.2024) [in Russian]
5. Kontseptsija tsifrovoy i funktsional'noj transformatsii sotsial'noj sfery, odnosjaschejsja k sfere dejatel'nosti Ministerstva truda i sotsial'noj zaschity Rossijskoj Federatsii, na period do 2025 goda, utverzhdena rasporyzheniem Pravitel'stva Rossijskoj Federatsii ot 20 fevralja 2021 g. № 431-r [The Concept of Digital and Functional Transformation of the Social Sphere, Related to the Scope of Activity of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation, for the period until 2025, was approved by order of the Government of the Russian Federation dated February 20, 2021 No. 431-r] // Reference legal system "ConsultantPlus". — 2021 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_378135/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378135/) (accessed: 15.02.2024) [in Russian]
6. Kurganova M.V. Populjarizatsija elektronnyh gosudarstvennyh uslug v Rossijskoj Federatsii [Popularization of Electronic Government Services in the Russian Federation] / M.V. Kurganova // International Research Journal. — 2021. — 7(109). — p. 106-109. [in Russian]
7. Pashkin S.A. Razvitie tsifrovyyh platform v Rossii [Development of Digital Platforms in Russia] / S.A. Pashkin // International Research Journal. — 2024. — 1(139). — p. 1-5. [in Russian]
8. Prikaz Ministerstva truda i sotsial'noj zaschity Rossijskoj Federatsii ot 28.05.2019 № 360 «Ob informacionnoj sisteme «Edinyj kontakt tsentr vzaimodejstvija s grazhdanami» [Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation dated May 28, 2019 No. 360 "On the information system "Unified Contact Center for Interaction with Citizens"] // Reference legal system "ConsultantPlus". — 2019 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328384/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328384/) (accessed: 15.02.2024) [in Russian]
9. «Sotsial'noe kaznachejstvo»: vse sotsial'nye vyplaty v «odnom okne». Kak eto budet rabotat'? ["Social Treasury": all social payments in "one window". How will it work?] // National projects of Russia. — 2021 — URL: <https://nationalprojects.rf/news/> (accessed: 15.02.2024) [in Russian]
10. Federal'nyj zakon ot 14.07.2022 № 236-FZ «O Fonde pensionnogo i sotsial'nogo strahovanija Rossijskoj Federatsii» [Federal Law of July 14, 2022 No. 236-FZ "On the Pension and Social Insurance Fund of the Russian Federation"] // Reference legal system "ConsultantPlus". — 2022 — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_421786/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_421786/) (accessed: 15.02.2024) [in Russian]