



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.12.2024 № 1518-ПП

г. Красногорск

**О создании государственной информационной системы  
Московской области «Единая платформа голосовых помощников  
и речевой аналитики»**

В целях реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203, Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 10.10.2019 № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации», Законом Московской области № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации», Правительство Московской области постановляет:

1. Создать государственную информационную систему Московской области «Единая платформа голосовых помощников и речевой аналитики» (далее – ГИС МОГУ) путем развития (модернизации) прикладного программного обеспечения модулей «Интерактивный голосовой помощник» и «Контроль качества работы операторов» Единой информационной системы

066906 \*

оказания государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – модули ЕИС ОУ).

2. Целью создания ГИС МОГУ является совершенствование деятельности центральных исполнительных органов Московской области, государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также подведомственных им организаций (далее – органы государственной власти Московской области) по предоставлению государственных и муниципальных услуг путем создания информационно-аналитического и телекоммуникационного обеспечения процессов автоматизированного обслуживания заявителей по голосовым (телефонным) каналам, расширения состава сервисов, представляемых голосовыми помощниками, повышения эффективности автоматизированного обслуживания заявителей по голосовым (телефонным) каналам и процессов обслуживания заявителей операторами контактных центров органов государственной власти Московской области.

3. Утвердить прилагаемое Положение о государственной информационной системе Московской области «Единая платформа голосовых помощников и речевой аналитики».

4. Определить Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области:

- 1) оператором ГИС МОГУ;
- 2) уполномоченным центральным исполнительным органом Московской области на осуществление правомочий обладателя информации от имени Московской области, заключение соглашений об информационном взаимодействии при эксплуатации ГИС МОГУ;
- 3) уполномоченным центральным исполнительным органом Московской области, ответственным за создание, развитие (модернизацию) и эксплуатацию ГИС МОГУ.

5. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Московской области:

- 1) не позднее шести месяцев со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить создание ГИС МОГУ;
- 2) не позднее двенадцати месяцев со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить ввод в эксплуатацию ГИС МОГУ в соответствии с федеральным законодательством;
- 3) подготовить и направить сведения о программном обеспечении ГИС МОГУ для государственной регистрации программ для электронных вычислительных машин в Федеральную службу по интеллектуальной собственности;
- 4) обеспечить регистрацию ГИС МОГУ в Реестре информационных

систем Московской области;

5) разработать и утвердить порядок информационного взаимодействия участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ;

6) не позднее трех месяцев со дня реализации подпункта 2 настоящего пункта осуществить вывод из эксплуатации модулей ЕИС ОУ.

6. Определить Государственное бюджетное учреждение Московской области «Центр развития цифровых технологий» (далее – ГБУ «ЦРЦТ») администратором ГИС МОГУ.

7. Установить, что:

1) создание ГИС МОГУ с последующей эксплуатацией и развитием (модернизацией) осуществляется за счет средств бюджета Московской области в пределах бюджетных ассигнований в рамках реализации мероприятия Д6.04. «Выполнение работ по созданию, внедрению, эксплуатации, техническому сопровождению информационных систем, ресурсов общесистемного и прикладного программного обеспечения в рамках государственного задания», подпрограммы 2 «Развитие информационной и технологической инфраструктуры экосистемы цифровой экономики Московской области» государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023-2030 годы, утвержденной постановлением Правительства Московской области от 04.10.2022 № 1059/35 «О досрочном прекращении реализации государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2024 годы и утверждении государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023-2030 годы»;

2) особенности и режимы эксплуатации ГИС МОГУ определяются в эксплуатационной документации ГИС МОГУ.

8. Министерству информации и молодежной политики Московской области обеспечить официальное опубликование (размещение) настоящего постановления на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области ([www.mosreg.ru](http://www.mosreg.ru)) и на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

9. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

10. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Вице-губернатора Московской области Болатаеву Л.С.

Первый Вице-губернатор  
Московской области – Председатель  
Правительства Московской области



И.Н. Габдрахманов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Московской области  
от 09.12.2024 № 1518-ПП

## ПОЛОЖЕНИЕ

о государственной информационной системе Московской области  
«Единая платформа голосовых помощников и речевой аналитики»

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение о государственной информационной системе Московской области «Единая платформа голосовых помощников и речевой аналитики» (далее соответственно – Положение, ГИС МОГУ) определяет:

- 1) задачи и функции ГИС МОГУ;
- 2) правомочия обладателя информации ГИС МОГУ;
- 3) полномочия уполномоченного центрального исполнительного органа Московской области, ответственного за создание, развитие и эксплуатацию ГИС МОГУ;
- 4) полномочия оператора ГИС МОГУ;
- 5) полномочия администратора ГИС МОГУ;
- 6) перечень статистической и иной документированной информации, необходимой для создания и эксплуатации ГИС МОГУ, порядок и сроки ее предоставления, размещения;
- 7) перечень участников информационного взаимодействия, их права и обязанности;
- 8) структуру ГИС МОГУ;
- 9) порядок доступа к данным ГИС МОГУ;
- 10) порядок взаимодействия с внешними информационными системами.

2. Информация, содержащаяся в ГИС МОГУ, является государственным информационным ресурсом Московской области.

3. Информация, содержащая сведения, составляющие государственную тайну, и иная информация, доступ к которой ограничен законодательством Российской Федерации, не подлежит обработке в ГИС МОГУ.

4. Развитие ГИС МОГУ осуществляется в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Московской области в сфере информации, информационных технологий и защиты информации.

5. В целях настоящего Положения используются следующие понятия, термины и сокращения:

1) оператор ГИС МОГУ – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

2) администратор ГИС МОГУ – подведомственное Министерству государственного управления информационных технологий и связи Московской области Государственное бюджетное учреждение Московской области «Центр развития цифровых технологий»;

3) Государственные органы Московской области – центральные исполнительные органы Московской области, государственные органы Московской области, подведомственные им государственные учреждения Московской области и унитарные предприятия Московской области;

4) ОМСУ – органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области, подведомственные им муниципальные учреждения и муниципальные унитарные предприятия;

5) МФЦ – многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области;

6) УМФЦ – Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

7) КЦ – контактные центры Государственных органов Московской области и ОМСУ;

8) ГТК – голосовой (телефонный) канал;

9) заявитель – физические лица, обратившиеся по ГТК в Государственные органы Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ, КЦ, в государственные информационные системы Московской области, предусматривающие возможность подачи обращений (заявок, заявлений, жалоб) по ГТК;

10) сообщение – обращение (заявление, жалоба) заявителя, направленное по ГТК в Государственные органы Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ, КЦ;

11) заявка – обращение (заявление, жалоба) заявителя, направленное по ГТК в государственные информационные системы Московской области, предусматривающие возможность подачи обращений (заявлений, жалоб) по ГТК;

12) услуга – предоставляемые (исполняемые) Государственными органами Московской области, ОМСУ государственные и муниципальные услуги (функции)

и сервисы, иные услуги, оказываемые посредством государственных информационных систем Московской области;

13) пользователи – сотрудники Государственных органов Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ, КЦ, обладающие учетной записью пользователя ГИС МОГУ с правом доступа к информации, содержащейся в ГИС МОГУ, и функционалу формирования отчетов;

14) поставщики информации – Государственные органы Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ;

15) порядок информационного взаимодействия – порядок информационного взаимодействия участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ, утверждаемый Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

Иные понятия, используемые в Положении, применяются в том значении, в каком они определены федеральными законами от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме», от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации», от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», Законом Московской области № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации».

## II. Задачи и функции ГИС МОГУ

6. Основными задачами ГИС МОГУ являются:

1) автоматизация процессов обслуживания заявителей по ГТК и процессов обслуживания заявителей операторами КЦ за счет внедрения голосовых помощников (диалоговых роботов);

2) расширение состава сервисов, обеспечивающих возможность автоматизированного обслуживания заявителей, обратившихся по ГТК в Государственные органы Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ, а также

повышение доли успешно отработанных звонков голосовым помощником (диалоговым роботом), без перевода вызовов на операторов КЦ;

3) обеспечение контроля качества работы операторов КЦ за счет разработки и внедрения инструментов речевой аналитики, позволяющих отслеживать ключевые показатели эффективности работы операторов;

4) снижение нагрузки на операторов КЦ и недопущение перегрузки экстренных служб при возникновении чрезвычайных ситуаций.

7. Основными функциями ГИС МОГУ являются:

1) обслуживание заявителей по ГТК по вопросам оказания услуг;

2) ежедневный прием и регистрация обращений заявителей, включая праздничные и выходные дни;

3) автоматизация процесса оповещения заявителей по статусу оставленных заявок и обращений;

4) автоматизация приема сообщений и заявок посредством голосовых помощников;

5) автоматизированный перевод звонков заявителей на официальные телефонные номера Государственных органов Московской области, ОМСУ, МФЦ, УМФЦ;

6) контроль работы операторов КЦ, представляющих информацию заявителям, проживающим в Московской области, по вопросам оказания услуг;

7) визуализация аналитических отчетов в части ключевых показателей обращений и заявок заявителей через голосовых помощников по вопросам предоставления услуг;

8) централизованный учет и анализ обращений и заявок заявителей по вопросам, связанным с предоставлением услуг;

9) сбор, обработка, систематизация, хранение и поддержание в актуальном состоянии информации, обрабатываемой в ГИС МОГУ, в том числе данных, представляемых в рамках информационного взаимодействия между участниками информационного взаимодействия ГИС МОГУ.

III. Перечень статистической и иной документированной информации, необходимой для создания и эксплуатации ГИС МОГУ, порядок и сроки ее предоставления, размещения

8. В ГИС МОГУ включаются:

1) сведения о функциональных возможностях ГИС МОГУ;

2) скрипты голосовых помощников (диалоговых роботов);

3) данные об услугах;

- 4) сведения о пользователях ГИС МОГУ;
- 5) записи голосовых и текстовых обращений и заявок в электронной форме;
- 6) сведения о статусах обработки обращений и заявок.

9. Сведения, указанные в подпунктах 1-4 пункта 8 Положения, предоставляются, размещаются и актуализируются в ГИС МОГУ Администратором ГИС МОГУ с использованием программных средств ГИС МОГУ в режиме реального времени при реализации процессов настройки ГИС МОГУ.

10. Сведения, указанные в подпункте 5 пункта 8 Положения, размещаются в ГИС МОГУ в автоматизированном режиме программно-аппаратными средствами ГИС МОГУ в режиме реального времени в процессе осуществления межведомственного информационного взаимодействия.

11. Сведения, указанные в подпункте 6 пункта 8 Положения, размещаются в ГИС МОГУ в автоматизированном режиме с использованием программных средств ГИС МОГУ в режиме реального времени в процессе осуществления межведомственного информационного взаимодействия.

12. Сведения, указанные в подпункте 5 пункта 8 Положения, размещенные в ГИС МОГУ, подлежат хранению в течении двух лет с момента размещения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством или законодательством Московской области. По истечению указанного срока данные сведения подлежат удалению.

#### IV. Перечень участников информационного взаимодействия, их права и обязанности

13. Участниками информационного взаимодействия являются:

- 1) оператор ГИС МОГУ;
- 2) администратор ГИС МОГУ;
- 3) поставщики информации ГИС МОГУ;
- 4) пользователи ГИС МОГУ.

14. Оператор ГИС МОГУ обеспечивает:

1) создание, ввод в эксплуатацию, развитие, эксплуатацию и вывод из эксплуатации ГИС МОГУ в соответствии с техническими требованиями, дальнейшее хранение сведений, включаемых в ГИС МОГУ Московской области;

2) функционирование ГИС МОГУ, включая работоспособность программных и технических средств ГИС МОГУ;

3) методическую поддержку и техническую поддержку по вопросам функционирования ГИС МОГУ;



4) прием, хранение, предоставление, целостность и доступность данных ГИС МОГУ для участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ;

5) технологическое и информационное взаимодействие ГИС МОГУ с иными информационными системами;

6) защиту информации согласно требованиям федерального законодательства и законодательства Московской области;

7) ведение реестров участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ;

8) разграничение прав доступа к ГИС МОГУ;

9) подключение участников информационного взаимодействия к ГИС МОГУ.

15. Уполномоченный центральный исполнительный орган Московской области, ответственный за создание, развитие (модернизацию) и эксплуатацию ГИС МОГУ обеспечивает:

1) функционирование ГИС МОГУ в круглосуточном режиме, возможность доступа к сведениям, включаемым в ГИС МОГУ, за исключением случаев проведения плановых технических работ, в ходе которых ГИС МОГУ может быть недоступен;

2) эксплуатацию и развитие (модернизацию) ГИС МОГУ, в том числе в части сопровождения технического и программного обеспечения ГИС МОГУ, включая закупку необходимого технического и программного обеспечения;

3) целостность информации с момента ее размещения на ГИС МОГУ и защиту данной информации от несанкционированного доступа;

4) техническую поддержку участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ по вопросам использования Портала;

5) рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам функционирования ГИС МОГУ;

6) разработку функциональных и тематических подсистем ГИС МОГУ и определение порядка их подключения;

7) уведомление пользователей ГИС МОГУ о проведении плановых технических работ, их сроках и доступности ГИС МОГУ во время проведения таких работ.

16. Владелец информации ГИС МОГУ осуществляет полномочия, предусмотренные статьей 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

17. Администратор ГИС МОГУ в рамках создания, развития (модернизации) и эксплуатации специализированного программного обеспечения ГИС МОГУ

осуществляет:

- 1) создание специализированного программного обеспечения ГИС МОГУ;
- 2) подключение к ГИС МОГУ пользователей и поставщиков информации;
- 3) администрирование ГИС МОГУ, в том числе эксплуатацию и развитие (модернизацию) ГИС МОГУ по поручению оператора ГИС МОГУ;
- 4) обслуживание и обеспечение бесперебойной работы ГИС МОГУ;
- 5) консультационную поддержку оператора ГИС МОГУ, пользователей и поставщиков информации по техническим вопросам функционирования ГИС МОГУ;
- 6) взаимодействие с иными организациями по вопросам взаимодействия ГИС МОГУ с внешними информационными системами;
- 7) оповещение участников ГИС МОГУ об изменении режима функционирования ГИС МОГУ.

18. Поставщики информации осуществляют тематическое наполнение скриптов голосовых помощников (диалоговых роботов).

Ответственность за полноту, актуальность и достоверность внесенных в ГИС МОГУ сведений возлагается на уполномоченных лиц поставщиков информации, ответственных за информационное наполнение ГИС МОГУ.

19. Поставщики информации вправе направлять администратору ГИС МОГУ:

- 1) заявки на подключение (отключение) к ГИС МОГУ соответствующих рабочих мест в соответствии с порядком информационного взаимодействия;
- 2) сведения о некорректной работе и (или) недоступности ГИС МОГУ, включая инциденты;
- 3) запросы на консультирование участников информационного взаимодействия ГИС МОГУ по техническим вопросам функционирования ГИС МОГУ, использования функций и эксплуатации ГИС МОГУ;
- 4) предложения по эксплуатации (технической и консультационной поддержке) ГИС МОГУ и ее развитию (модернизации), в том числе по совершенствованию структуры, функций и содержанию информационного ресурса ГИС МОГУ.

20. Поставщики информации обеспечивают:

- 1) полноту, актуальность и достоверность внесенных в ГИС МОГУ сведений;
- 2) защиту информации от несанкционированного доступа непосредственно на рабочих местах.

21. Пользователи:

- 1) вправе обрабатывать информацию, содержащуюся в ГИС МОГУ, и формировать отчеты;

2) обеспечивают защиту информации от несанкционированного доступа непосредственно на рабочих местах.

## V. Структура ГИС МОГУ

22. В состав ГИС МОГУ входят следующие подсистемы:

1) подсистема «Интерактивный голосовой помощник», обеспечивающая разработку, настройку, поддержку и администрирование функционала голосовых помощников (диалоговых роботов), включая: распознавание устной речи и распознавания намерения, управление диалогом, обеспечение извлечения переменных атрибутов обращения, синтез речи, управление контентом, речевую аналитику;

2) подсистема «Контроль качества операторов», обеспечивающая разработку систем контроля качества работы операторов КЦ, включая: транскрибацию вызовов, контроль качества работы операторов, анализ данных;

3) подсистема общесистемных сервисов, включающая:

модуль хранения данных (включая сервис использования пользовательских каталогов данных), предназначенный для хранения обрабатываемых данных, обеспечения взаимосвязи между функциональными компонентами ГИС МОГУ и организации их внутреннего информационного взаимодействия на основе разработанной в ходе проведения работ единой модели данных;

модуль администрирования системы, предназначенный для идентификации и разграничения прав доступа программных поставщиков и потребителей информации, а также для обеспечения мониторинга их действий;

модуль визуализации, предназначенный для визуализации процессов управления ГИС МОГУ, в том числе вызова и выполнения функций, управления вводом – выводом данных, представления данных и обеспечения последующей работы с ними;

модуль аудита, предназначенный для сбора, обработки и хранения хронологических данных об использовании ГИС МОГУ;

модуль авторизации и аутентификации, предназначенный для идентификации пользователей, управления учетными записями пользователей ГИС МОГУ, управления правами доступа к ГИС МОГУ, обеспечения безопасности пользовательской информации;

модуль веб-приложения, предназначенный для обеспечения доступа пользователей к программным интерфейсам ГИС МОГУ;

интеграционный модуль, предназначенный для интеграции внутренних

компонентов ГИС МОГУ между собой, и интеграции ГИС МОГУ с внешними информационными системами.

#### VI. Порядок доступа к данным ГИС МОГУ

23. Данные, содержащиеся в ГИС МОГУ, либо доступ к ним, предоставляется всем заинтересованным лицам на безвозмездной основе.

24. Доступ к данным ГИС МОГУ для пользователей ГИС МОГУ осуществляется с использованием учетной записи.

25. Оператор ГИС МОГУ предоставляет доступ к данным ГИС МОГУ и данные ГИС МОГУ в соответствии с порядком информационного взаимодействия и Политикой управления учетными записями пользователей государственных информационных систем Московской области, утверждаемой Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

#### VII. Порядок взаимодействия с внешними информационными системами

26. Перечень внешних информационных систем, с которыми ГИС МОГУ осуществляет технологическое и информационное взаимодействие, содержится в порядке информационного взаимодействия.

27. Технологическое и информационное взаимодействие ГИС МОГУ с внешними информационными системами и информационными ресурсами осуществляется в соответствии с регламентом эксплуатации защищенной виртуальной сети Правительства Московской области, утверждаемым Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

28. Не допускается передача информации из ГИС МОГУ в иные информационные системы, не соответствующие требованиям о защите информации, установленным статьей 16 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

