



**МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
И СВЯЗИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
П Р И К А З**

14.08.2026 № 184-пр

г.Оренбург

О внесении изменений в приказ Мин-
цифры Оренбургской области от
03.04.2024 № 68-пр

В связи с принятием Федерального закона от 08.08.2024 № 232-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации», предусматривающего в том числе приведение наименования высших должностных лиц и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствие с Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. В приложении к приказу министерства цифрового развития и связи Оренбургской области от 03.04.2024 № 68-пр «Об утверждении положения о ГИС ЕКЦ» внести следующие изменения:

в пункте 2 слова «органов исполнительной власти Оренбургской области» заменить словами «исполнительных органов Оренбургской области»;

в пункте 3 слова «орган исполнительной власти Оренбургской области» заменить словами «исполнительный орган Оренбургской области»

2. Настоящий приказ вступает в силу после официального опубликования.

Министр



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 6ef5f45990a14e2ac4396943ac656e64
Владелец: Моисеев Евгений Павлович
Действителен с 27.11.2025 до 20.02.2027

Е.П.Моисеев

Положение
о государственной информационной системе
«Единый контакт-центр Правительства Оренбургской области»

I. Общие положения

1. Настоящее положение определяет цели, задачи государственной информационной системы «Единый контакт-центр Правительства Оренбургской области» (далее – Система), права и обязанности участников Системы, порядок функционирования Системы, порядок информационного взаимодействия Системы с иными информационными системами, порядок защиты информации, содержащейся в Системе.

2. Система предназначена для дистанционного информирования и опроса граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и представителей юридических лиц (далее – граждане) в режиме реального времени по вопросам реализации полномочий исполнительных органов Оренбургской области, органов местного самоуправления, подведомственных учреждений исполнительных органов Оренбургской области и органов местного самоуправления (далее – государственные и муниципальные органы), юридических лиц, подключенных к Системе, в том числе по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Термины:

Гражданин – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель юридического лица, обратившийся за информацией с использованием Системы.

Контакт-центр – структура (организация, подразделение), предназначенная для дистанционного информирования и опроса граждан по различным мультимедийным каналам доступа.

Направление обработки обращений/Направление – тема либо группа тем обращений, имеющая заданный набор точек поступления, определенную группу операторов, а также определенную логическую последовательность обработки обращений (определенные номера телефонов, адреса чат-ботов).

Оператор – должностное лицо (сотрудник Участника либо лицо, привлекаемое Участником на договорной основе), осуществляющее обработку поступающих в Систему обращений в пределах Направлений, за которыми закреплен оператор системы.

Оператор Системы – государственное казенное учреждение «Центр ин-

формационных технологий Оренбургской области».

Уполномоченный орган – министерство цифрового развития и связи Оренбургской области.

Участник Системы/Участник – юридическое лицо (исполнительный орган Оренбургской области, орган местного самоуправления и подведомственные им учреждения или иное юридическое лицо по согласованию с Уполномоченным органом), приступившее к обработке обращений с использованием Системы.

II. Цели и задачи Системы

4. Основными целями создания Системы являются:

информирование граждан в режиме реального времени по вопросам, относящимся к полномочиям государственных и муниципальных органов, в том числе по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

организация централизованного приема и обработки обращений граждан;

оптимизация расходов на создание контакт-центров за счет применения единых технологических и организационных подходов при приеме и обработке обращений граждан.

5. В рамках достижения целей Системы обеспечивается решение следующих задач:

обработка обращений граждан в режиме реального времени по голосовым и текстовым каналам связи, в том числе с применением информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

информирование граждан по телефону о возникающих правах на получение мер поддержки, по вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг;

формирование единой инфраструктуры для приема и обработки обращений граждан;

снижение нагрузки на номера «горячей линии» государственных и муниципальных органов;

обеспечение оперативного управления контакт-центрами, в том числе изменения голосовых меню, маршрутизации вызовов, формирования тематических групп операторов, а также возможность привлечения внешних операторов;

фиксация тематики обращений граждан, формирование статистики и аналитики по обращениям граждан, требующим детальной проработки;

организация систематической отчетности, позволяющей оценить уровень загруженности операторов, соблюдение требований к приему и обработке обращений граждан, выявить проблемные вопросы;

осуществление контроля за работой контакт-центра.

III. Права и обязанности участников Системы

6. В рамках функционирования Системы определены следующие роли:
Уполномоченный орган;
Оператор Системы;
Участник Системы/Участник;
граждане.

7. Уполномоченный орган является владельцем Системы и организует мероприятия по созданию, вводу в эксплуатацию, эксплуатации и развитию Системы, в том числе:

- осуществляет функции государственного заказчика в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» при осуществлении закупок товаров, работ, услуг, необходимых для создания, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и развития Системы;

- разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты и правовые акты, необходимые для создания, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и развития Системы, в том числе регламент работы Системы и типовые требования к обеспечению рабочих мест операторов;

- формирует планы мероприятий по вопросам создания и развития Системы, а также осуществляет контроль за их выполнением;

- оказывает методическую поддержку Участникам Системы по вопросам эксплуатации Системы, в том числе по вопросам подключения к Системе;

- координирует действия операторов связи по подготовке инфраструктуры телефонной сети общего пользования для подключения к Системе и обеспечения ее работы;

- определяет совместно с Оператором Системы типовые требования к рабочим местам операторов.

8. Оператор Системы:

- обеспечивает бесперебойное функционирование Системы и осуществляет ее эксплуатацию;

- заключает соглашения о присоединении к Системе с Участниками Системы;

- ведет реестр Участников Системы;

- обеспечивает защиту информации в Системе;

- оказывает техническую поддержку Участникам Системы;

- осуществляет анализ обращений граждан;

- рассматривает предложения по формированию направлений обработки обращений граждан, включая их описание, от Участников Системы и направляет на утверждение Уполномоченного органа;

- ведет реестр Направлений обработки обращений граждан.

9. Участник Системы:

- заключает соглашение с Оператором Системы о присоединении к Си-

стеме;

направляет Оператору Системы предложения по формированию и изменению Направлений обработки обращений граждан, включая их описание;

обеспечивает соответствие рабочих мест операторов типовым требованиям к рабочим местам операторов;

передает Оператору Системы информацию и материалы, необходимые для настройки направлений обработки обращений граждан, в том числе номера телефонов для приема и обработки обращений граждан, вопросно-ответные пары для автоматической обработки обращений граждан;

формирует базу знаний для обработки обращений граждан, включая скрипты обработки обращений операторами;

уведомляет Оператора Системы о неработоспособности или неполной работоспособности Системы;

имеет право на получение технической поддержки, включая консультации по работе с функционалом Системы;

несет ответственность за достоверность и актуальность информации, предоставленной Оператору Системы для внесения в Систему;

обеспечивает комплектование состава операторов из числа своих сотрудников и (или) сотрудников привлекаемых центров телефонного обслуживания граждан;

осуществляет прием и обработку обращений граждан.

10. Граждане имеют право безвозмездно получать справочную информацию, содержащуюся в Системе.

IV. Порядок функционирования Системы

11. Архитектура Системы состоит из модулей, обеспечивающих возможность гибкой настройки Системы для оперативного увеличения количества выполняемых задач.

12. Система имеет двухуровневую организационную структуру:

на первом уровне обеспечивается прием обращения гражданина (в голосовом или текстовом виде), определение направления обработки обращения гражданина, в зависимости от которого запускается сценарий обслуживания или обращение гражданина переводится на второй уровень;

на втором уровне Системы, исходя из Направления обработки обращения гражданина, обеспечивается обработка обращения гражданина оператором.

13. Функциональная архитектура Системы состоит из:

блока приема обращений граждан, состоящего из модуля приема звонков из телефонной сети общего пользования и модуля приема текстовых обращений;

блока обработки обращений граждан, состоящего из модуля автоматической обработки обращений граждан, использующего Виртуального ассистента, интегрированного в Систему, и модуля обработки обращений граждан

операторами;

блока выполнения автоматических сценариев обслуживания, состоящего из модуля выполнения кампаний исходящего обзвона, и модуля автоматического выполнения кампаний исходящего обзвона;

блока общих задач, состоящего из модуля записи звонков и модуля формирования статистических отчетов.

14. Порядок функционирования Системы определяется регламентом работы Системы, который в том числе предусматривает описание блоков функциональной архитектуры Системы, порядок подключения к Системе и порядок предоставления доступа к информации, содержащейся в Системе.

V. Порядок информационного взаимодействия Системы с иными информационными системами

15. Информационное взаимодействие Системы с иными информационными системами осуществляется по согласованию с операторами иных систем.

16. При организации взаимодействия Системы и иных информационных систем могут быть использованы инфраструктура, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также региональные системы межведомственного электронного взаимодействия.

17. Взаимодействие Системы с иными государственными и муниципальными информационными системами осуществляется с учетом наличия у таких информационных систем действующих аттестатов соответствия требованиям безопасности информации по классу защищенности, позволяющему осуществлять хранение, обработку и (или) передачу информации в соответствии с требованиями о защите информации, установленными законодательством Российской Федерации.

VI. Порядок защиты информации, содержащейся в Системе

18. Защита информации, содержащейся в Системе, обеспечивается посредством применения организационных и технических мер защиты информации, а также осуществления контроля за эксплуатацией Системы.

19. Хранение и обработка информации, содержащейся в Системе, а также обмен информацией осуществляются после принятия необходимых мер по защите указанной информации, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты информации.

20. Доступ к персональным данным, содержащимся в Системе, и обработка указанных данных осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным за-

коном от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

21. Для обеспечения защиты информации в ходе создания, эксплуатации и развития Системы Оператором Системы осуществляются следующие мероприятия:

формирование требований к защите информации, содержащейся в Системе;

разработка и внедрение системы защиты информации, содержащейся в Системе;

применение сертифицированных средств защиты информации, а также аттестация на соответствие требованиям к защите информации;

защита информации при ее передаче по информационно-телекоммуникационным сетям;

обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации Системы.

22. Размещение, передача, обработка и хранение информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, и иной информации, доступ к которой ограничен законодательством Российской Федерации (за исключением персональных данных), в Системе запрещены.

23. В закрытом контуре Системы осуществляется обработка персональных данных, содержащихся в обращениях и сообщениях граждан, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», за исключением биометрических персональных данных.

VII. Иные положения

24. Финансовое обеспечение мероприятий по созданию, вводу в эксплуатацию, эксплуатации и развитию Системы производится за счет бюджетных ассигнований Уполномоченного органа.

25. Финансовое обеспечение мероприятий по созданию рабочих мест операторов, комплектованию состава операторов и иных мероприятий, предусмотренных пунктом 9 настоящего положения, производится за счет бюджетных средств Участников Системы.

26. Финансовое обеспечение оказания услуг связи, в том числе услуг по передаче данных, для обеспечения работы Системы производится Уполномоченным Органом или по согласованию с Уполномоченным Органом за счет бюджетных средств Участника Системы.
