



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО  
РАЗВИТИЯ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 06.02.2025 № 1-3.31-51/25

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении регламента предоставления в региональной  
информационно-телекоммуникационной инфраструктуре  
Сахалинской области инфраструктурного сервиса  
автоматического семантического анализа речевых  
коммуникаций**

Руководствуясь пунктом 5.1 Положения о региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области, утвержденного постановлением Правительства Сахалинской области от 24.10.2017 № 497 «О региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области», приказываю:

1. Утвердить Регламент предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области инфраструктурного сервиса автоматического семантического анализа речевых коммуникаций (прилагается).

2. Определить оператором инфраструктурного сервиса автоматического семантического анализа речевых коммуникаций государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации».

3. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации», на официальном сайте министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области и на официальном сайте государственного казенного учреждения Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации».

Исполняющий  
обязанности министра  
цифрового и  
технологического  
развития Сахалинской  
области



С.Н.Алтухов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства цифрового и  
технологического развития Сахалинской  
области от «06» февраля 2025 г. № 1-3.31-51/25

### РЕГЛАМЕНТ

**предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной  
инфраструктуре Сахалинской области инфраструктурного сервиса  
автоматического семантического анализа речевых коммуникаций**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области инфраструктурного сервиса автоматического семантического анализа речевых коммуникаций (далее – Регламент) разработан в соответствии с Положением о региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области, утвержденным постановлением Правительства Сахалинской области от 24.10.2017 № 497 (далее – Положение о РИТКИ), и определяет цели, задачи, порядок предоставления инфраструктурного сервиса автоматического семантического анализа речевых коммуникаций, а также функции Оператора Сервиса и Участников Сервиса.

1.2. Основные термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в Положении о РИТКИ. Дополнительно используются следующие термины и определения:

— Горячая линия – номер телефона, закрепленный за Участником Сервиса для оказания информационно-консультационной поддержки Клиенту Сервиса по вопросам, отнесенным к полномочиям Участника Сервиса;

— Клиент Сервиса – физическое или юридическое лицо, обращающееся на Горячую линию в целях получения информационно-

консультационной поддержки, а также предоставляющее информацию посредством участия в обзвонах;

— Обзвон – последовательное осуществление телефонных звонков с целью информирования Клиентов Сервиса по вопросам, отнесенным к полномочиям Участника Сервиса, для проведения опроса общественного мнения и/или сбора «обратной связи» от Клиентов Сервиса.

— Оператор Горячей линии – лицо Участника Сервиса, обрабатывающее входящие и исходящие звонки, а также оказывающее информационно-консультационную поддержку Клиенту Сервиса;

— Оператор Сервиса – государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации», осуществляющее развитие, модернизацию и функционирование Сервиса, а также обеспечивающее информационную безопасность Сервиса и взаимодействие с Участниками Сервиса;

— Сервис – совокупность мероприятий, направленных на управление входящими и исходящими голосовыми данными с использованием метода автоматического семантического анализа речевых коммуникаций для предоставления Участникам Сервиса возможности по автоматизации взаимодействия с Клиентами Сервиса, которые обращаются на Горячую линию, а также для совершения Обзвона;

— Участники Сервиса – государственные органы Сахалинской области, органы исполнительной власти Сахалинской области и их подведомственные учреждения, органы местного самоуправления Сахалинской области и подведомственные им учреждения, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети Правительства Сахалинской области и использующие Сервис в соответствии с положениями настоящего Регламента.

### 1.3. Целями предоставления Сервиса являются:

— повышение эффективности деятельности Участников Сервиса по взаимодействию с Клиентами Сервиса посредством использования современных средств автоматизации процессов информирования;

- повышение скорости и качества обслуживания Клиентов Сервиса при обращении на Горячую линию;
- повышение удовлетворенности Клиентов Сервиса;
- сокращение времени ожидания ответа при обращении Клиентов Сервиса на Горячую линию за счет оптимизации операционных задач.

#### 1.4. Задачи Сервиса:

- автоматизация обработки типовых вопросов (ответов), отнесенных к полномочиям Участника Сервиса;
- обеспечение оперативного приема и обработки обращений Клиентов Сервиса;
- обеспечение эффективного, качественного и доступного механизма проведения опроса общественного мнения и/или сбора «обратной связи» от Клиентов Сервиса;
- оперативное реагирование на обращения Клиентов Сервиса.

1.5. Сервис функционирует в защищенной информационно-телекоммуникационной сети Правительства Сахалинской области и предназначен для обработки общедоступной информации.

1.6. Сервис включает в себя управление входящими и исходящими телефонными вызовами.

1.6.1. Управление входящими вызовами осуществляется следующими способами:

- создание информационного сообщения в Сервисе и настройка автоматического ответа с последующим сбросом вызова;
- создание в Сервисе сценария ведения диалога на основании распознанных ключевых слов при обращении Клиента Сервиса на Горячую линию и дальнейшая настройка в Сервисе систем распознавания речи для автоматического предоставления информации Клиенту Сервиса, согласно перечню часто задаваемых вопросов и ответов на них.

1.6.2. Управление исходящими вызовами осуществляется следующими способами:

- создание в Сервисе сценария взаимодействия с Клиентом Сервиса на основании распознанных ключевых слов с возможностью записи ответа Клиента Сервиса и различными вариантами диалога в зависимости от ответа;
- запуск Обзвона по ранее созданному в Сервисе сценарию ведения диалога с Клиентом Сервиса.

## **2. Порядок предоставления Сервиса**

2.1. Сервис предоставляется на основании заявки.

2.2. Заявка по управлению входящими и (или) исходящими вызовами должна быть подписана ответственным должностным лицом, имеющим право действовать от имени Участника Сервиса.

2.3. Предоставление Сервиса по обработке входящих вызовов осуществляется на основании заявки, направляемой Оператору Сервиса по форме, определенной настоящим Регламентом в Приложении №1.

2.4. Предоставление Сервиса для совершения исходящих вызовов осуществляется на основании заявки, направляемой Оператору Сервиса по форме, определенной настоящим Регламентом в Приложении №2.

2.5. Направление заявки осуществляется посредством единой информационной системы электронного делопроизводства, либо web-интерфейса <https://helpdesk.sakhalin.gov.ru>, либо по электронной почте [helpdesk@sakhalin.gov.ru](mailto:helpdesk@sakhalin.gov.ru).

2.6. Оператор Сервиса рассматривает поступившую заявку и направляет соответствующее уведомление в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее поступления способом, аналогичным способу поступления заявки. Срок рассмотрения поступившей заявки исчисляется со дня, следующего за днём поступления Заявки. День поступления в срок не включается.

2.7. По результатам рассмотрения заявки Оператор Сервиса принимает одно из решений:

- отказывает в предоставлении Сервиса;
- приостанавливает обработку заявки;

— предоставляет Сервис, согласно поступившей заявке.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении Сервиса являются:

— Участник Сервиса не подключен к информационно-телекоммуникационной сети Правительства Сахалинской области;

— заявка не соответствует формам, указанных в пунктах 2.3-2.4 настоящего Регламента;

— не устранение недостатков, указанных в соответствии с пунктом 2.10 настоящего Регламента;

— отсутствие у Оператора Сервиса необходимых ресурсов для предоставления Сервиса в указанный Участником Сервиса период;

— наличие в заявке запроса на выполнение действий, противоречащих требованиям действующего законодательства Российской Федерации и Сахалинской области.

2.9. При принятии решения об отказе в предоставлении Сервиса Оператор Сервиса в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента направляет Участнику Сервиса уведомление с мотивированным отказом.

2.10. В случае предоставления Участником Сервиса неполных и/или недостающих сведений Оператор Сервиса приостанавливает обработку заявки на срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней, и направляет Участнику Сервиса в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента уведомление о приостановлении обработки заявки с указанием причин.

2.11. В случае не устранения недостатков Участником Сервиса в сроки, указанные в п. 2.10 настоящего Регламента, Оператор Сервиса отказывает в предоставлении Сервиса, о чем направляет уведомление в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента.

2.12. При принятии решения в предоставлении Сервиса Оператор Сервиса осуществляет расчёт срока исполнения заявки в соответствии с п. 2.13 настоящего Регламента и направляет Участнику Сервиса в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента уведомление с указанием ориентировочной даты начала оказания Сервиса.

2.13. Срок исполнения заявки определяется как временной интервал, необходимый Оператору Сервиса для выполнения поступившей заявки, и рассчитывается в соответствии с подпунктами 2.13.1-2.13.2 настоящего Регламента.

2.13.1. Срок исполнения заявки по обработке входящих вызовов зависит от сложности сценария, который определяется в соответствии с таблицей № 1 настоящего Регламента.

Таблица 1. Параметры сценария по обработке входящих вызовов

Сложность сценария	Описание сценария	Результат предоставления Сервиса для участника Сервиса	Срок исполнения заявки, рабочих дней
1	2	3	4
1	Автоматический ответ на 1 (один) вопрос на основании распознанных ключевых слов в обращении Клиента Сервиса.	Готовый автоматический ответ Клиенту Сервиса при его обращении на Горячую линию	5
2	Сценарий ведения диалога на основании распознанных ключевых слов Клиента Сервиса или на основании предлагаемых действий для Клиента Сервиса (например, нажать на кнопку для переключения на Оператора горячей линии).	Готовый сценарий ведения диалога с Клиентом Сервиса при его обращении на Горячую линию	10
3	Сценарий ведения диалога на основании распознанных ключевых слов Клиента Сервиса с последующим автоматическим предоставлением информации Клиенту Сервиса согласно перечню часто задаваемых вопросов и ответов на них. Количество вопросов и ответов к ним до 5 (пяти).	Готовый сценарий ведения диалога с Клиентом Сервиса при его обращении на Горячую линию	15
4	Сценарий ведения диалога на основании распознанных ключевых слов Клиента Сервиса с последующим автоматическим предоставлением информации Клиенту Сервиса согласно перечню часто задаваемых вопросов и ответов на них. Количество вопросов и ответов к ним больше 5 (пяти).	Готовый сценарий ведения диалога с Клиентом Сервиса при его обращении на Горячую линию	(по согласованию с Участником Сервиса)

2.12.2. Срок исполнения заявки по обработке исходящих вызовов зависит от сложности сценария, который определяется в соответствии с таблицей № 2 настоящего Регламента.

Таблица 2. Параметры сценария по обработке исходящих вызовов

Сложность сценария	Описание сценария	Результат предоставления Сервиса для Участника Сервиса	Срок составления сценария, рабочих дней
1	2	3	4
1	Автоматическое информирование, содержащее информационное сообщение. Не содержит вопросительных предложений.	Готовое информационное сообщение, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса; Итоги информирования с указанием количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии.	3
2	Опрос мнения или сбор оценок, где количество вопросов не превышает 2 (двух). Ключевые слова в таком сценарии: один, два, три, четыре, пять.	Готовый опрос мнения Клиентов Сервиса или сбор оценок Клиентов Сервиса, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса; Итоги опроса мнений Клиентов Сервиса или сбора оценок Клиентов Сервиса с указанием: - количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии; - результат опроса или сбора оценок с ответами Клиентов Сервиса.	5
3	Опрос мнения или сбор оценок с вариантами (до 2 (двух) вариантов) развития диалога в зависимости от ответа Клиента Сервиса на основании распознанных ключевых слов в ответе, где количество вопросов не превышает 4 (четырёх). Ключевые слова в таком сценарии: один, два, три, четыре, пять.	Готовый опрос мнения Клиентов Сервиса или сбор оценок Клиентов Сервиса, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса;  Итоги опроса мнений Клиентов Сервиса или сбора оценок Клиентов Сервиса с указанием: - количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии; - результат опроса или сбора оценок с ответами Клиентов Сервиса.	10

4	Опрос мнения или сбор оценок с вариантами (до 4 (четырёх) вариантов) развития диалога в зависимости от ответа Клиента Сервиса на основании распознанных ключевых слов в ответе, где количество вопросов не превышает 5 (пяти). Ключевые слова в таком сценарии: один, два, три, четыре, пять, да, нет.	Готовый опрос мнения Клиентов Сервиса или сбор оценок Клиентов Сервиса, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса; Итоги опроса мнений Клиентов Сервиса или сбора оценок Клиентов Сервиса с указанием: - количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии; - результат опроса или сбора оценок с ответами Клиентов Сервиса.	15
5	Опрос мнения или сбор оценок с вариантами (до 7 (семи) вариантов) развития диалога в зависимости от ответа Клиента Сервиса на основании распознанных ключевых слов в ответе, где количество вопросов не превышает 10 (десяти). Ключевые слова в таком сценарии: один, два, три, четыре, пять, да, нет.	Готовый опрос мнения Клиентов Сервиса или сбор оценок Клиентов Сервиса, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса; Итоги опроса мнений Клиентов Сервиса или сбора оценок Клиентов Сервиса с указанием: - количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии; - результат опроса или сбора оценок с ответами Клиентов Сервиса.	25
6	Опрос мнения или сбор оценок с различными вариантами развития диалога в зависимости от ответа Клиента Сервиса на основании распознанных ключевых слов в ответе с неограниченным количеством вопросов.	Готовый опрос мнения Клиентов Сервиса или сбор оценок Клиентов Сервиса, выполняемое Сервисом в автоматическом режиме для Клиента Сервиса; Итоги опроса мнений Клиентов Сервиса или сбора оценок Клиентов Сервиса с указанием: - количества Клиентов Сервиса, ответивших/не ответивших на звонок, поступивший с номера Горячей линии; - результат опроса или сбора оценок с ответами Клиентов Сервиса.	(по согласованию с Участником Сервиса)

2.13.3. При составлении сценария по осуществлению исходящих вызовов, в случае возникновения необходимости уточнения информации и/или получения дополнительных сведений, срок исполнения заявки может быть продлен на срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней, о чем направляется уведомление в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента.

### **3. Функции Оператора Сервиса и Участника Сервиса**

#### **3.1. Оператор Сервиса:**

- обеспечивает бесперебойное функционирование Сервиса;
- обеспечивает предоставление Сервиса в соответствии с настоящим Регламентом;
- обеспечивает информационную безопасность Сервиса в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- вводит временные ограничения предоставления Сервиса в случае проведения профилактических работ, работ по модернизации Сервиса и (или) возникновения угроз в сфере информационной безопасности.

#### **3.2. Участник Сервиса:**

- назначает лиц, уполномоченных за взаимодействие с Оператором Сервиса;
- использует Сервис и взаимодействует с Оператором Сервиса в соответствии с настоящим Регламентом;
- обеспечивает полноту и достоверность сведений, предоставляемых Оператору Сервиса.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Регламенту предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области инфраструктурного сервиса автоматического и семантического анализа речевых коммуникаций, утвержденному приказом министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

**Форма заявки  
на предоставление Сервиса по обработке входящих вызовов  
(на официальном бланке Участника)**

1	Ф.И.О.		
2	Должность		
3	Организация		
4	Электронная почта организации		
5	Контактный телефон организации		
6.	Тема, по которой принимаются вызовы		
7.	Номер телефона горячей линии (11-значный формат)		
8.	Текст автоответа	Приложение 1*	
9.	Сценарий ведения диалогов	Приложение 2**	
10.	Перечень часто задаваемых вопросов и ответов	Приложение 3***	

\_\_\_\_\_  
Подпись уполномоченного должностного лица

\_\_\_\_\_  
ФИО

В графе 1 указывается лицо, ответственное за взаимодействие с Оператором Сервиса по данной заявке.

\*Приложение 1 - содержит текст автоответа и оформляется отдельным файлом в формате .doc; .docx, и является неотъемлемой частью заявки;

\*\*Приложение 2 - содержит готовый сценарий ведения диалогов с Клиентом Сервиса на основании распознанных ключевых слов в обращении Клиента Сервиса, оформленный в форме блок-схемы, и является неотъемлемой частью заявки;

\*\*\*Приложение 3 - содержит перечень часто задаваемых вопросов и ответов на них в формате «Вопрос-Ответ» в рамках текущего взаимодействия с Клиентами Сервиса, оформленный отдельным файлом в формате .doc; .docx; .rtf, и является неотъемлемой частью заявки.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Регламенту предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области инфраструктурного сервиса автоматического и семантического анализа речевых коммуникаций, утвержденному приказом министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

**Форма заявки  
на предоставление Сервиса по осуществлению исходящих вызовов  
(на официальном бланке Участника)**

1	Ф.И.О	
2	Должность	
3	Организация	
4	Электронная почта организации	
5	Контактный телефон организации	
6.	Тема обзвона	
7.	Номер телефона горячей линии (11-значный формат)	
8.	Сценарий ведения диалогов	Приложение 1*
9.	Список Клиентов Сервиса с номерами телефонов	Приложение 2**

Подпись уполномоченного должностного лица

ФИО

В графе 1 указывается лицо, ответственное за взаимодействие с Оператором Сервиса по данной заявке.

\*Приложение 1 - содержит готовый сценарий ведения диалогов с Клиентом Сервиса на основании распознанных ключевых слов в обращении Клиента Сервиса, оформленный в форме диалога, и является неотъемлемой частью заявки;

\*\*Приложение 2 - содержит список Клиентов Сервиса с номерами телефонов для каждой кампании информирования, оформленный отдельным файлом в формате .csv, где должны быть соблюдены следующие условия и требования:

- ☐ для структуры данных:
    - название всех полей обязательно должно быть на английском языке;
    - разделители – запятые;
    - первое поле всегда содержит номер телефона Клиента Сервиса и обязательно должно называться: phone.
  - ☐ для номеров телефонов Клиентов Сервиса:
    - должен начинаться на 89 (для мобильного) или на 8424 (для городского);
    - должен содержать 11 цифр;
    - в строке может быть только 1 номер.
- и является неотъемлемой частью заявки.