



## ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

15.05.2020

№ 07-р

г. Тюмень

*О вводе в эксплуатацию информационной системы  
«Диалоговая нейросетевая система»*

В соответствии с 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», на основании распоряжения Правительства Тюменской области от 28.06.2010 N 885-рп "О принятии исполнительными органами власти Тюменской области нормативных правовых актов":

1. Ввести в эксплуатацию информационную систему «Диалоговая нейросетевая система».
2. Утвердить Положение об информационной системе «Диалоговая нейросетевая система» согласно приложению к настоящему распоряжению.
3. Определить Департамент информатизации Тюменской области уполномоченным органом по развитию и сопровождению информационной системы «Диалоговая нейросетевая система».
4. Определить государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» оператором информационной системы «Диалоговая нейросетевая система».
5. Определить государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области «Региональный информационно-образовательный центр» владельцем базы знаний.

Директор

М.В. Рудзевич

ПОЛОЖЕНИЕ  
об информационной системе  
«Диалоговая нейросетевая система»

1. Термины и определения

1.1. Информационная система «Диалоговая нейросетевая система» (далее — Система) — информационная система, предназначенная для автоматизации деятельности Центра телефонного обслуживания Тюменской области.

1.2. Центр телефонного обслуживания Тюменской области (далее — ЦТО) - Государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области "Региональный информационно-образовательный центр", предоставляющее информационно-консультационные услуги.

1.3. Абонент - лицо, обращающееся к Системе с использованием голосовых (звонок на линию поддержки) или текстовых (чат, мессенджер) каналов связи.

1.4. Вызов / Вопрос - поступающее в ЦТО обращение от Абонента по голосовым или не голосовым каналам связи.

1.5. Вопросно-ответная пара - шаблонный либо форматируемый текстовый ответ с собственным идентификатором, которым можно ответить на соответствующую группу вопросов Абонентов, объединенных по определенным признакам.

1.6. База знаний - перечень вопросно-ответных пар для обучения моделей Системы.

1.7. Сервис / модуль - компонент Системы, алгоритмически решающий отдельную задачу согласно своему назначению.

1.8. Веб-приложение - клиент-серверное приложение, в котором клиент взаимодействует с веб-сервером при помощи браузера.

1.9. Мобильное приложение - программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, разработанное для конкретной платформы.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, состав, условия использования автоматизированной информационной системы «Диалоговая нейросетевая система», порядок взаимодействия ее участников.

2.2. Система представляет собой автоматизированную информационную систему обработки вызовов абонентов, поступающих в ЦТО, и предоставляющую абоненту через выбранный канал связи релевантные ответы на вопросы по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

2.3. Основной целью функционирования Системы является увеличение объема и скорости предоставления информационно-консультационных услуг ЦТО по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ ТО «МФЦ» без участия сотрудников ЦТО.

2.4. Система предназначена для решения следующих задач:

- прием вызовов абонентов, обращающихся по доступным каналам связи в автоматическом режиме;
- предоставление информации на поступающие вопросы абонентов в автоматическом режиме согласно имеющимся в базе знаний вопросно-ответным парам.

## 3. Участники информационного взаимодействия и порядок их взаимодействия

3.1. Уполномоченный орган по развитию и сопровождению Системы:

- обеспечивает организацию процесса сопровождения, развития и модернизации Системы;
- организацию мероприятий для обеспечения эксплуатации Системы.

3.2. Оператор Системы:

- размещает Систему в Центре обработке данных Правительства Тюменской области;
- обеспечивает эксплуатацию и поддержку работоспособности программно-технических средств, входящих в Систему;
- проведение мероприятий, направленных на поддержание Системы в соответствии с требованиями безопасности информации;
- исполнение требований Политик обеспечения информационной безопасности, утверждаемых Департаментом информатизации Тюменской области, размещаемых на Официальном портале органов власти Тюменской области (<https://admtyumen.ru>) в рамках своих полномочий;
- осуществляет администрирование серверов Системы;

- развивает технологические элементы Системы, формирует потребности в развитии технологических элементов Системы и информирует о возникновении потребностей в развитии Системы Уполномоченный орган.

### 3.3. Владелец базы знаний:

- осуществляет эксплуатацию Системы;
- осуществляет консультационное сопровождение пользователей;
- обеспечивает актуализацию и обновление базы знаний, полноту и достоверность вопросно-ответных пар;
- осуществляет администрирование Системы;
- контроль надлежащего функционирования Системы, в том числе круглосуточной работоспособности программных средств;
- исполнение требований Политик обеспечения информационной безопасности, утверждаемых Департаментом информатизации Тюменской области, размещаемых на Официальном портале органов власти Тюменской области (<https://admtyumen.ru>) в рамках своих полномочий;
- развивает функциональные элементы Системы и(или) формирует потребности в развитии Системы и информирует о возникновении потребностей в развитии Системы Уполномоченный орган.

## 4. Состав Системы

Система состоит из следующих подсистем:

- а) Подсистема "Веб-приложение", обеспечивающая доступ к Системе через сеть Интернет и разграничение возможностей для пользователей.
- б) Подсистема "Мобильное приложение", обеспечивающая доступ к Системе с мобильных устройств, функционирующих на платформах iOS и Android.