

УТВЕРЖДАЮ:

Губернатор Новгородской области

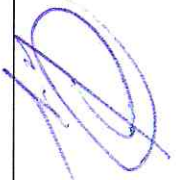
 /А.С. Никитин/

«28» *февраля* 20*22* г.

## ПАСПОРТ

приоритетного регионального проекта  
«Создание Единой информационно-справочной службы  
Новгородской области»  
(в редакции от 28.02.2022)

**Подготовил и завизировал:**

Руководитель проекта  \_\_\_\_\_ В.А. Федоров

**Согласовано:**

Куратор проекта  \_\_\_\_\_ С.В. Шульцев

## 1. Основные положения

Краткое наименование	Служба 122
Срок начала и окончания	01.01.2021-27.12.2023
Функциональный заказчик	Киблер М.В., и.о. министра цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области
Куратор	Шульцев С.В., заместитель Председателя Правительства Новгородской области
Руководитель проекта	Федоров В.А., директор государственного учреждения «Новгородский информационно-аналитический центр»
Администратор проекта	Образцов А.Ю., главный специалист государственного учреждения «Новгородский информационно-аналитический центр»
Участники проекта	<p>Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p> <p>Администрация Губернатора Новгородской области</p> <p>органы исполнительной власти Новгородской области:</p> <p>Министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>Министерство инвестиционной политики Новгородской области</p> <p>Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p> <p>Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>Министерство образования Новгородской области</p> <p>Министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области</p> <p>Министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p> <p>Новгородской области</p> <p>Комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области</p>

	<p>АНО «Диалог регионы» (ЦУР)          Комитет по внутренней политике Новгородской области          оператор связи (по результатам проведения закупок в соответствии с действующим законодательством)          ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)          ГОБУЗ «ЦГКБ «Координационный центр обработки вызовов населения» (по согласованию)          государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p>
<p>Связь с государственными программами Новгородской области</p>	<p>Государственная программа Новгородской области «Развитие цифровой экономики в Новгородской области на 2017 - 2024 годы», утвержденная постановлением Правительства Новгородской области от 31 января 2017 г. N 31 «О государственной программе Новгородской области «Развитие цифровой экономики в Новгородской области на 2017 - 2024 годы» в редакции от 29.11.2021 года</p>

## 2. Цели и показатели

Цель:	Обеспечить доступность колл-центров, «горячих» линий органов исполнительной власти, подведомственных им учреждений путем внедрения на территории Новгородской области Единой информационно-справочной службы Новгородской области в 2023 году					
№ п/п	Наименование показателя, единица измерения	Базовое значение			Период, год	
		Значение	Дата	2021		
1.	Количество органов исполнительной власти Новгородской области, подведомственных им учреждений, подключенных к Единой информационно-справочной службе Новгородской области, (ед.)	0	2020	0	2022	2023
2.	Количество операторов связи, обеспечивающих бесперебойную маршрутизацию на телефон Единой информационно-справочной службы Новгородской области, (ед.)	0	2020	0	5	5
3.	Количество сфер (тематик) обработки вызовов с использованием искусственного интеллекта, внедренных в работу Единой информационно-справочной службы Новгородской области, (ед.)	0	2020	0	2*	8**
4.	Количество публикаций о проекте в СМИ и социальных сетях, (ед.)	-	-	6	6	12
5.	Охват населения новостным контентом, (чел.)			9000	9000	18000

\* Колл-центр «122», колл-центр ГОАУ «МФЦ»

\*\* Другие органы исполнительной власти Новгородской области и подведомственные им учреждения (по согласованию)

## 3. Результаты и мероприятия проекта

№ п/п	Ожидаемый результат (продукт) проекта	№ п/п	Необходимые мероприятия			Ответственный исполнитель
1.	Внедрение на территории Новгородской области Единой информационно-справочной службы Новгородской области (далее служба 122)	1.	Разработка и принятие нормативно правовых актов, необходимых для реализации проекта создание «Единой информационно-справочной службы Новгородской области»			Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области
		2.	Создание рабочей группы из представителей ОИВ и их подведомственных учреждений, заинтересованных в реализации проекта, формирование функциональных, технических, организационных и нормативно правовых требований к «Единой информационно-справочной службе Новгородской области»			Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области
		3.	Взаимодействие с операторами связи по обеспечению бесперебойной маршрутизации на телефон Единой информационно-справочной службы Новгородской области			государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»
		4.	Определение направлений по часто используемым проблематикам			АНО «Диалог регионы» (ЦУР) Администрация Губернатора Новгородской области ГОАУ «МФЦ»

	<p>5. Разработка скриптов и путей перенаправления входящих звонков</p>	<p>Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p> <p>государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p> <p>члены рабочей группы</p> <p>комитет по внутренней политике Новгородской области</p> <p>ГОАУ «МФЦ»</p>
	<p>6. Разработка и утверждение технического задания на создание региональной информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами Новгородской области»</p>	<p>государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p> <p>Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p> <p>члены рабочей группы</p> <p>ГОАУ «МФЦ»</p>
	<p>7. Проведение закупочных процедур и выполнение работ по контракту на создание региональной информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами «Новгородской области»</p>	<p>победитель конкурсных процедур</p> <p>государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p>
	<p>8. Приемка работ по контракту на создание региональной информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами Новгородской области». Ввод системы в эксплуатацию.</p>	<p>государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p> <p>Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p> <p>Министерство здравоохранения Новгородской</p>

			<p>области</p> <p>ГООАУ «МФЦ»</p> <p>члены рабочей группы</p>
	9.	<p>Интеграция существующей «службы 122» (колл-центра) министерства здравоохранения Новгородской области, колл-центра «МФЦ» в «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами Новгородской области».</p> <p>Заключение соглашения о взаимодействии с ГОАУ «МФЦ» в рамках реализации проекта.</p>	<p>министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p> <p>государственное учреждение «Новгородский информационно-аналитический центр»</p> <p>ГООБУЗ «ЦГКБ «Координационный центр обработки вызовов населения» (по согласованию)</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>ГООАУ «МФЦ»</p>
	10.	<p>Проведение информационных кампаний по проводимым мероприятиям и результатам реализации проекта.</p>	<p>министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области</p>





1.	Недостаточный уровень компетенции специалистов ГУ «НИИЦ» в вопросе разработки технического задания	некачественная подготовка технического задания для проведения закупок может привести к необходимости заключения государственного контракта с недобросовестным поставщиком и, соответственно, неисполнению в полном объеме требований для организации службы 122	20%	высокий	Киблер М.В.	на начальном этапе подготовки документации к проведению закупочных процедур	Привлечение внешних экспертов (ИТ организации); изучение опыта регионов; выделение в отдельную закупку разработку технического задания
2.	Недостаточная вовлеченность персонала, присоединяемого к единому контакт центру	отсутствие в Новгородской области полностью функционирующей службы 122	50%	высокий	Киблер М.В.	ежемесячно	взаимодействие с членами рабочей группы из представителей ОИВ и их подведомственных учреждений, заинтересованных в реализации проекта

## 6. Методика расчета показателей проекта

№ п/п	Методика расчета	Базовые показатели	Источник данных	Ответственный за сбор данных
1.	Количество органов исполнительной власти Новгородской области, подведомственных им учреждений, подключенных к Единой информационно-справочной службе Новгородской области, (ед.)  Суммарное количество органов исполнительной власти Новгородской области, подведомственных им учреждений, подключенных к Единой информационно-справочной службе Новгородской области	0	данные министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области	Образцов А.Ю., главный специалист ГУ «НИАЦ» (внештатный специалист министерства цифрового развития и ИКТ Новгородской области)
2.	Количество операторов связи, обеспечивающих бесперебойную маршрутизацию на телефон Единой информационно-справочной службы Новгородской области, (ед.)  Суммарное количество операторов связи, обеспечивающих бесперебойную работу Единой информационно-справочной службы Новгородской области	0	данные министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области	Образцов А.Ю., главный специалист ГУ «НИАЦ» (внештатный специалист министерства цифрового развития и ИКТ Новгородской области)
3.	Количество сфер (тематик) обработки вызовов с использованием искусственного интеллекта, внедренных в работу Единой информационно-справочной службы Новгородской области, (ед.)	0	данные министерства цифрового развития	Образцов А.Ю., главный специалист ГУ «НИАЦ»
	Суммарное количество направлений подключений голосового помощника, позволяющего оптимизировать работу операторов, сократить время обслуживания	0	данные министерства цифрового развития	Образцов А.Ю., главный специалист ГУ «НИАЦ»

заявителя, количество операторов и перевести Единую информационно-справочную службу Новгородской области на виртуальную платформу		и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области	(внештатный специалист министерства цифрового развития и ИКТ Новгородской области)
4. Количество публикаций о проекте в СМИ и социальных сетях, (ед.)  $K_c = K_p * K_n$ , где $K_c$ – суммарное количество публикаций о проекте; $K_p$ – количество информационных ресурсов, на которых размещена публикация о проекте; $K_n$ – количество «уникальных» публикаций о проекте	0	СМИ (в том числе электронные) и социальные сети	Уманцева П.Ю., служащий старшей категории первого разряда отдела цифровой экономики министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области
5. Охват населения новостным контентом, (чел.)  $O = K_c * K_{np}$ , где $O$ – охват населения новостным контентом; $K_c$ – суммарное количество публикаций о проекте; $K_{np}$ – суммарное количество просмотров всех публикации о проекте.		Данные министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области	Уманцева П.Ю., служащий старшей категории первого разряда отдела цифровой экономики министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий

				Новгородской области
--	--	--	--	-------------------------

\_\_\_\_\_

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта: ЦР-проект/294-И от 01.03.2022      Группа документов: исходящее письмо министерства (ЦР)

Версия проекта: 8

Состав:

Содержание:

О направлении информации (Согласование паспорта ПРП "122")

Исполнитель: Образцов А.Ю. - главный специалист отдела информации ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Пашко Л.Н. - главный специалист ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

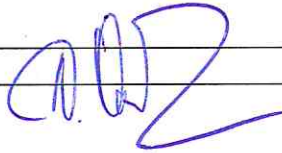
ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
Карпунин В.М. - заместитель министра цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области (Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области)	Согласен	02.03.2022 11:48		
Носова И.В. - главный специалист - эксперт министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области (Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области)	Согласен	02.03.2022 09:02		
(Белокрылова О.А.) - заместитель министра - директор департамента проектного управления министерства инвестиционной политики Новгородской области (Министерство инвестиционной политики Новгородской области)	Согласен	02.03.2022 14:14		
Алексеева А.И. - первый заместитель министра - директор департамента транспорта и контрольно-правовой работы министерства транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области (Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области)	Согласен	02.03.2022 15:26		
(Захарова Л.В.) - заместитель министра здравоохранения Новгородской области (Министерство здравоохранения Новгородской области)	Согласен	09.03.2022 11:26		
Захарова Н.Е. - заместитель министра труда и социальной защиты населения Новгородской области (Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области)	Согласен	02.03.2022 21:45		
(Кононова Ю.Ю.) - первый заместитель министра – директор административно-правового департамента министерства государственного управления Новгородской области (старое-Министерство государственного управления Новгородской области)	Согласен	03.03.2022 11:41		
Николаева Д.Р. - директор ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))	Согласен	03.03.2022 11:39		
Петрова О.И. - начальник управления по оптимизации процессов государственного сектора Новгородской области ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и	С учетом предложений	03.03.2022 15:38		Замечания указаны в примечаниях внутри документа

муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))				
------------------------------------	--	--	--	--

Подготовил: Образцов А.Ю.

(05.04.2022  
9:42:08)

Подтверждаю \_\_\_\_\_



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта: ЦР-проект/294-И от 01.03.2022      Группа документов: исходящее письмо министерства (ЦР)

Версия проекта: 10

Состав:

Содержание:

О направлении информации (Согласование паспорта ПРП "122")

Исполнитель: Образцов А.Ю. - главный специалист отдела информации ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Пашко Л.Н. - главный специалист ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Носова И.В. - главный специалист - эксперт министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области;

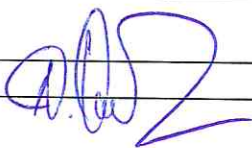
ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
(Кононова Ю.Ю.) - первый заместитель министра – директор административно–правового департамента министерства государственного управления Новгородской области (старое-Министерство государственного управления Новгородской области)	С заключением	14.03.2022 08:55		<p>из пп.1 п. 2 "Цели и показатели" не ясно о каких учреждениях идет речь и имеется ли среди них ГОАУ МФЦ, а также из ПП 3 в этом же разделе не ясно имеется ли среди тематик "Госуслуги в МФЦ" и в каком году эта тематика будет реализована.</p> <p>В связи с этим возникают вопросы к п.3 "Результаты мероприятия", где считаем в числе ответственных исполнителей указывать ГОАУ МФЦ.</p> <p>Так как на протяжении 2021 г. и 1 квартала 2022 г. МФЦ активно участвует в подготовке перечней тематик и проблематик по разделу Госуслуги в МФЦ, разработке скриптов, разработке ТЗ, тестировании предложений разработчиков.</p> <p>Кроме того, на базе ГОАУ МФЦ создан коллцентр и необходимо предусмотреть интеграцию с колл центром МФЦ.</p> <p>пп.8 раздела 3 "Результаты мероприятия проекта" данные работы не предусматриваются.</p>
Николаева Д.Р. - директор ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))				
Петрова О.И. - начальник управления по оптимизации процессов государственного сектора Новгородской области ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления				

государственных и муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))				
Шестаков Н.Р. - заместитель руководителя Администрации Губернатора Новгородской области - начальник управления информационной политики Администрации Губернатора Новгородской области (Управление информационной политики Администрации Губернатора Новгородской области)	Согласен	10.03.2022 09:50		
Федоров В.А. - Директор Государственное учреждение "Новгородский информационно-аналитический центр"(ГУ НИАЦ) (ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр" (ГУ НИАЦ))				
Солдатова Е.В. - Министр финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	На доработку	14.03.2022 16:24		
Силина Е.В. - первый заместитель министра финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	На доработку	14.03.2022 16:26		в проекте не учтены средства федерального бюджета
Тараскина Н.В. - начальник отдела финансирования непромышленной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непромышленной сферы)	На доработку	14.03.2022 15:57		
Иванова А.А. - главный специалист-эксперт отдела финансирования непромышленной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непромышленной сферы)	На доработку	14.03.2022 15:33		В проекте не учтены средства федерального бюджета - иные межбюджетные трансферты на реализацию мероприятий по созданию и организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру "122"
Киблер М.В. - исполняющий обязанности министра (Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области)				

Подготовил: Образцов А.Ю.

(05.04.2022  
9:43:25)

Подтверждаю \_\_\_\_\_





## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта: ЦР-проект/294-И от 01.03.2022      Группа документов: исходящее письмо министерства (ЦР)

Версия проекта: 13

Состав:

Содержание:

О направлении информации (Согласование паспорта ПРП "122")

Исполнитель: Образцов А.Ю. - главный специалист отдела информации ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Пашко Л.Н. - главный специалист ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Носова И.В. - главный специалист - эксперт министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области;

ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
Федоров В.А. - Директор Государственное учреждение "Новгородский информационно-аналитический центр"(ГУ НИАЦ) (ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр" (ГУ НИАЦ))	Согласен	24.03.2022 14:49		
Соллатова Е.В. - Министр финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	На доработку	28.03.2022 09:14		
Силина Е.В. - первый заместитель министра финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	На доработку	25.03.2022 18:47		
Тараскина Н.В. - начальник отдела финансирования непроизводственной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непроизводственной сферы)	На доработку	25.03.2022 16:20		
Иванова А.А. - главный специалист-эксперт отдела финансирования непроизводственной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непроизводственной сферы)	На доработку	25.03.2022 12:23		Предлагаем исключить в разделе 5 «Ключевые риски» пункт 1 «Отсутствие финансирования с 2022 на создание и сопровождение службы 122». Объем средств, необходимых на сопровождение, не представлен. Считаем возможным осуществлять сопровождение и обслуживание в пределах средств, предусмотренных Министерству цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области.
Киблер М.В. - исполняющий обязанности министра (Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области)				
Кононова Ю.Ю. - начальник управления АГ НО по развитию государственных услуг	С учетом предложений	25.03.2022 15:52		

(Управление Администрации Губернатора Новгородской области по развитию государственных услуг)				
Николаева Д.Р. - директор ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))	С информацией	29.03.2022 09:12		
Петрова О.И. - начальник управления по оптимизации процессов государственного сектора Новгородской области ГОАУ "МФЦ" (ГОАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ГОАУ "МФЦ"))	С учетом предложений	25.03.2022 17:05		

Подготовил: Образцов А.Ю.

(05.04.2022  
9:44:44)

Подтверждаю \_\_\_\_\_



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта: ЦР-проект/294-И от 01.03.2022      Группа документов: исходящее письмо министерства (ЦР)

Версия проекта: 14

Состав:

Содержание:

О направлении информации (Согласование паспорта ПРП "122")

Исполнитель: Образцов А.Ю. - главный специалист отдела информации ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Пашко Л.Н. - главный специалист ГУ "Новгородский информационно-аналитический центр";

Носова И.В. - главный специалист - эксперт министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области;

ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
Солдатова Е.В. - Министр финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	Согласен	05.04.2022 09:03		
Силина Е.В. - первый заместитель министра финансов Новгородской области (Министерство финансов Новгородской области)	Согласен	04.04.2022 19:14		
Тараскина Н.В. - начальник отдела финансирования непромышленной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непромышленной сферы)	Проверено	05.04.2022 09:22		
Иванова А.А. - главный специалист-эксперт отдела финансирования непромышленной сферы министерства финансов Новгородской области (Отдел финансирования непромышленной сферы)	Проверено	04.04.2022 15:43		
Киблер М.В. - исполняющий обязанности министра (Министерство цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области)	Согласен	04.04.2022 08:26		
Кононова Ю.Ю. - начальник управления АГ НО по развитию государственных услуг (Управление Администрации Губернатора Новгородской области по развитию государственных услуг)	Согласен	04.04.2022 08:09		

Подготовил:      Образцов А.Ю.

(05.04.2022

9:45:04)

Подтверждаю \_\_\_\_\_

