

СОГЛАШЕНИЕ №36/2025

о взаимодействии между государственным казенным учреждением Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской области» и управлением государственной архивной службы Новосибирской области

г. Новосибирск

«24» 04 2025 г.

Государственное казенное учреждение Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской области», в лице руководителя Николаенко Александра Леонидовича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «ГКУ НСО «ЦЦТ НСО», с одной стороны, и управление государственной архивной службы Новосибирской области, в лице начальника управления Захарова Константина Владимировича, действующего на основании Положения об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, утвержденного постановлением Правительства Новосибирской области от 11.10.2016 № 327-п «Об утверждении Положения об управлении государственной архивной службы Новосибирской области», в дальнейшем именуемое «Управление ГАС НСО», с другой стороны, а вместе именуемые в дальнейшем «Партнеры», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем (далее - Соглашение).

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение устанавливает порядок взаимодействия между ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» и Управлением ГАС НСО в процессе оказания консультаций гражданам по вопросам, находящимся в ведении Управления ГАС НСО.

1.2. Определить линии входящих звонков:

- 1 (первая) линия - Единый контактный центр (далее – ЕКЦ);
- 2 (вторая) линия – Управление ГАС НСО.

1.3. Основными направлениями взаимодействия в рамках заключенного Соглашения являются:

- передача и организация тематических горячих линий по вопросам, находящимся в ведении Управления ГАС НСО, в ЕКЦ;
- организация работы по осуществлению консультирования граждан, обратившихся в ЕКЦ и, при необходимости, перенаправление вопросов на 2 линию посредством модуля системы ЕКЦ;
- последовательность действий при переводе вопросов с 1 линии на 2 линию (Приложение № 1);
- порядок взаимодействия между Партнерами в части обновления (наполнения) информации в Базе знаний (далее - БЗ) в рамках компетенции Управления ГАС НСО (Приложение № 2);
- организация тематических кампаний исходящего обзвона граждан по вопросам, находящимся в ведении Управления ГАС НСО (Приложение № 3).

1.4. Взаимодействие между Партнерами в соответствии с настоящим Соглашением осуществляется на безвозмездной основе.

2. Права и обязанности ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

2.1. ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» вправе:

2.2.1. Обеспечивать обработку и передачу персональных данных граждан, обратившихся в ЕКЦ, в рамках Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политики в отношении обработки персональных данных ГКУ НСО «ЦЦТ НСО», при обслуживании тематических вопросов Партнера (в случае необходимости).¹

2.1.2. Направлять в Управление ГАС НСО предложения по заведению новых тематик в ЕКЦ.

2.1.3. Запрашивать информацию у Управления ГАС НСО об изменении законодательства в целях оказания консультационной поддержки граждан.

2.1.4. Настроить виджет текстового канала взаимодействия с гражданами на официальном сайте Управления ГАС НСО и в официальной группе Управления ГАС НСО в социальной сети

¹ Дальнейшая обработка персональных данных Партнером осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и является ответственностью Партнера.

«ВКонтакте», а также предоставить дополнительный текстовый канал – телеграмм канал ЕКЦ_НСО (https://t.me/NSO110_bot).

2.1.5. Организовывать проведение методических часов (в случае необходимости) с целью обучения сотрудников ЕКЦ по вопросам новых тематик и нововведений по ранее организованным горячим линиям.

2.2. ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» обязано:

2.2.1. Принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерных действий в отношении персональных данных.

2.2.2. Обеспечивать работоспособность модуля системы ЕКЦ в части отработки вопросов Управления ГАС НСО.

2.2.3. Обеспечивать прием звонков и текстовых сообщений (в случае использования текстовых каналов) - 1 линия по обслуживаемым тематикам.

2.2.4. Обеспечивать фиксацию и передачу вопросов, требующих дополнительных компетенций в Управление ГАС НСО посредством модуля системы ЕКЦ.

2.2.5. Формировать классификатор по вопросам, находящимся в ведении Управления ГАС НСО, на основании информации, полученной от Управления ГАС НСО.

2.2.6. Своевременно вносить изменения в БЗ по возникающим вопросам согласно информации, полученной от Управления ГАС НСО.

2.2.7. По запросу Управления ГАС НСО предоставлять отчет по обслуженным звонкам в разрезе тематик и количества отработанных вопросов на 1-ой и 2-ой линиях за определенный период.

2.2.8. Осуществлять исходящие обзвоны во вопросам:

2.2.8.1. мониторинга качества обслуживания на 2-ой линии;

2.2.8.2. иные вопросы исходящего обзвона по запросу Управления ГАС НСО.

2.2.9. Обеспечивать техническими средствами (телефонная гарнитура) специалистов 2-ой линии Управления ГАС НСО для осуществления исходящих звонков из модуля ЕКЦ для возможности фиксации в системе полного цикла по каждому гражданину в рамках созданных тикетов.

3. Права и обязанности Управления ГАС НСО

3.1. Управление ГАС НСО вправе:

3.1.1 Размещать на своем официальном сайте и других официальных площадках/группах предлагаемые ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» новостные повестки о деятельности ЕКЦ.

3.1.2. Направлять в ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» предложения по совершенствованию БЗ в целях повышения качества предоставляемых консультаций через ЕКЦ.

3.1.3. Направлять в ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» предложения по заведению новых тематик, новым направлениям взаимодействия через ЕКЦ.

3.1.4. Размещать на своем официальном сайте и/или сайтах подведомственного учреждения виджет текстового канала взаимодействия с гражданами, а также в официальной группе Управления ГАС НСО в социальной сети «ВКонтакте», и популяризировать телеграмм канал ЕКЦ_НСО (https://t.me/NSO110_bot) как один из каналов взаимодействия гражданина и ЕКЦ по вопросам отнесенным к компетенции Управления ГАС НСО.

3.2. Управление ГАС НСО обязано:

3.2.1. Обеспечивать обработку и передачу персональных данных граждан, передаваемых из ЕКЦ, в рамках Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2.2. Обеспечивать прием и отработку вопросов с 1 линии по обслуживаемым тематикам, подготовку информации для ответов, если она отсутствует в БЗ, посредством модуля системы ЕКЦ. Отработка и закрытие вопросов гражданина в системе осуществляется путем совершения звонка из модуля системы ЕКЦ и фиксации необходимых комментариев и информации.

3.2.2. Обеспечивать своевременную актуализацию информации по типовым вопросам и направление ее в ЕКЦ для корректного консультирования на 1 линии.

3.2.3. Вносить корректировки, актуализировать БЗ в соответствии с изменениями в законодательстве и уведомлять ЕКЦ о внесенных изменениях в классификатор посредством модуля системы ЕКЦ.

3.2.4. Обеспечивать своевременное предоставление информации в ЕКЦ о планируемых к

проведению мероприятий Управления ГАС НСО и подведомственного учреждения для корректного консультирования на 1-ой линии.

3.2.5. Определить ответственных лиц в Управлении ГАС НСО за взаимодействие с ЕКЦ в рамках настоящего Соглашения в части:

- обработки обращений при переводе на 2 линию обслуживания;
- обновления и наполнения БЗ в рамках компетенции Управления ГАС НСО (при необходимости).
- взаимодействия по организации исходящего обзвона.

3.2.6. Информировать ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» об отсутствии ответственных сотрудников: в связи с предоставлением отпуска или иными обстоятельствами – за 10 календарных дней, в случае временной нетрудоспособности – в день оформления листка нетрудоспособности. На период отсутствия основного ответственного сотрудника определить иного ответственного по взаимодействию с ЕКЦ.

3.2.7. Обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» по вопросам осуществления функций.

4. Порядок информационного обмена

4.1. Информационный обмен, а также обмен персональными данными между ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» и Управлением ГАС НСО осуществляется в электронном виде посредством модуля ЕКЦ, в рамках Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждого из Партнеров.

5.2. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания и заключено на неопределенный срок.

5.3. Любой из Партнеров вправе расторгнуть настоящее Соглашение, направив письменное уведомление не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Соглашения. Указанный срок начинает исчисляться с даты получения одного из Партнеров письменного уведомления другим Партнером о расторжении настоящего Соглашения.

5.4. Изменения и дополнения к настоящему Соглашению являются неотъемлемой частью Соглашения и оформляются в письменной форме.

Государственное казенное учреждение
Новосибирской области «Центр цифровой
трансформации Новосибирской области»

ИНН 5406762023
КПП 540601001

630099, г. Новосибирск,
ул. Октябрьская, д. 52
тел.: (383) 296-98-50

Руководитель
ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

А.Л. Николаенко

М.П.

Управление государственной
архивной службы Новосибирской
области

ИНН 5406015141
КПП 540601001

630007, г. Новосибирск,
ул. Свердлова, 16
тел.: (383) 238-61-23

Начальник
Управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.

Приложение № 1
к Соглашению о взаимодействии между
государственным казенным учреждением
Новосибирской области «Центр цифровой
трансформации Новосибирской области» и
управлением государственной архивной службы
Новосибирской области
от « 24 » 04 2025 г.

Последовательность действий при переводе вопросов с 1 линии на 2 линию

№ п/п	Содержание процедуры (действия)	Исполнитель	Срок
1	Формирование вопроса при переводе с 1 линии на 2 линию	ЕКЦ	По мере поступления вопросов от заявителей, требующих компетенций профильных специалистов ведомств
1.1.	Вопрос должен содержать: - номер; - дата; - тема; - предмет обращения гражданина (содержание вопроса); - имя, отчество, контактный номер телефона		
2	Сформированный вопрос направляется через модуль системы ЕКЦ исполнителю в Управление ГАС НСО (Партнеру)	ЕКЦ, Управление ГАС НСО	Вопрос направляется специалистом ЕКЦ сразу после его создания
3	В случае если вопрос направлен ошибочно (не по тематике Партнера), Партнер должен его перенаправить обратно в ЕКЦ	Управление ГАС НСО в ЕКЦ	Не более 2 часов с момента получения вопроса в Управление ГАС НСО
4	Отработка вопросов через модуль системы ЕКЦ осуществляется путем совершения звонка (обратная связь заявителю)	Управление ГАС НСО	Согласно регламентированным срокам отработки (SLA)
5.	Сроки рассмотрения и отработка вопросов (согласно SLA)		
5.1	Типовые вопросы от заявителей - SLA1	Управление ГАС НСО	Согласно графику работы ЕКЦ
5.2	Вопросы, требующие отработки в приоритетном порядке – SLA2	Управление ГАС НСО	Не более 8 часов с момента передачи вопроса на 2-ую линию обслуживания

Руководитель
ГКУ НСО «ЦТ НСО»

А.Л. Николаенко

М.П.

Начальник
Управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.

Приложение № 2
к Соглашению о взаимодействии между
государственным казенным учреждением
Новосибирской области «Центр цифровой
трансформации Новосибирской области» и
управлением государственной архивной
службы Новосибирской области
от «24» 04 2025 г.

**Порядок взаимодействия между Партнерами в части обновления (наполнения)
информации в БЗ в рамках компетенции Управления ГАС НСО (далее – Порядок)**

№ п/п	Содержание процедуры (действия)	Исполнитель ь	Срок
1.	Согласование первичного классификатора для наполнения БЗ	ЕКЦ, Управление ГАС НСО	Не более 5 рабочих дней
2.	Внесение согласованного классификатора в БЗ	ЕКЦ	Не более 5 рабочих дней
2.1.	Формирование запроса на обновление (наполнение) информации в БЗ, изменение структуры классификатора в объеме: - справочные телефоны; - тематика обращений; - предмет изменений	ЕКЦ	По мере изменений законодательства, необходимости актуализации скриптов обслуживания заявителей
2.2.	Подготовленные изменения направляются ответственному исполнителю Управления ГАС НСО на согласование через модуль системы ЕКЦ		В день формирования запроса
2.3.	Согласование вносимых изменений в БЗ	ЕКЦ	Не более 3 рабочих дней
2.4.	Внесение изменений в БЗ ответственным специалистом ЕКЦ, осуществляющим работы по обновлению (наполнению) информации в БЗ		Не более 2 рабочих дней с момента согласования
3.	Актуализация информации в БЗ	Управление ГАС НСО	На постоянной основе по мере изменений законодательства или иных условий

Руководитель
ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

А.Л. Николаенко

М.П.

Начальник
Управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.

Приложение № 3
к Соглашению о взаимодействии между
государственным казенным учреждением
Новосибирской области «Центр цифровой
трансформации Новосибирской области» и
управлением государственной архивной
службы Новосибирской области
от « 24 » 04 2025 г.

**Порядок взаимодействия между Партнерами в рамках организации кампании
исходящего обзвона (далее – Порядок)**

№ п/п	Содержание процедуры (действия)	Исполнитель	Срок
1.	Алгоритм действий сторон при организации кампаний исходящего обзвона.	ЕКЦ, Управление ГАС НСО	До запуска кампаний
1.1	Обсуждение тематики кампании		
1.2	Согласование сценария и скриптов для консультирования (приветственный, скрипты возражения, завершение диалога и т.д.)		
1.3	Утверждение формы отчетности и способа передачи данных		
1.4	Запрос дополнительной информации для отработки вопросов граждан		После запуска кампаний (в день формирования запроса)

Руководитель
ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

А.Л. Николаенко

М.П.

Начальник
Управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.

Соглашение
о расторжении Соглашения о взаимодействии между государственным казенным
учреждением Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской
области» и управлением государственной архивной службы Новосибирской области

г. Новосибирск

«23» 04 2025 г.

Государственное казенное учреждение Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской области», в лице руководителя учреждения Николаенко Александра Леонидовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «ГКУ НСО «ЦЦТ НСО», с одной стороны, и управление государственной архивной службы Новосибирской области, в лице начальника управления Захарова Константина Владимировича, действующего на основании Положения об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, утвержденного постановлением Правительства Новосибирской области от 11.10.2016 № 327-п, именуемое в дальнейшем «Управление ГАС НСО», с другой стороны, вместе именуемые «Партнеры», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Партнеры настоящего Соглашения приняли решение о расторжении Соглашения о взаимодействии между ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» и Управлением ГАС НСО № 18/2024 от 12.03.2024 (далее – Соглашение о взаимодействии) на основании пункта 5.3 Соглашения о взаимодействии.

2. Соглашение о взаимодействии считается расторгнутым с момента подписания Партнерами настоящего Соглашения.

3. Настоящее Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждого из Партнеров.

Адреса, реквизиты и подписи Партнеров:

Государственное казенное учреждение
Новосибирской области «Центр цифровой
трансформации Новосибирской области»

ИНН 5406762023
КПП 540601001

630099, г. Новосибирск,
ул. Октябрьская, д. 52
тел.: (383) 296-98-50

Руководитель
ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»
А.Л. Николаенко

«23» апреля 2025 г.
МП

Управление государственной архивной
службы Новосибирской области

ИНН 5406015141
КПП 540601001

630007, г. Новосибирск,
ул. Свердлова, 16
тел.: (383) 238-61-23

Начальник
Управления ГАС НСО
К.В. Захаров
«23» апреля 2025 г.
МП

