

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## ■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить эффективность взаимодействия органов власти с населением и повысить удовлетворенность граждан качеством коммуникаций с органами власти за счет автоматизированного распознавания речевой и текстовой информации. Платформа позволяет осуществить запись 100% обращений граждан, автоматически распределять обращения на тематические блоки и отвечать на самые популярные вопросы по стандартным шаблонам без участия оператора. На платформе реализована возможность уточнения статуса готовности документов или режим работы органов власти, предоставляющих услуги населению, МФЦ, центров занятости, поликлиник и т.п. Платформа позволяет вовлекать граждан в обсуждение социально-значимых вопросов с помощью интеллектуального голосового и текстового чат-бота на официальном портале (также предусмотрена интеграция с региональными системами)



## ■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Нормативно закреплённая обязанность органов власти по работе с системой и передаче в нее данных

**Финансово-экономическая модель:** госзакупка в рамках 44-ФЗ, 223-ФЗ

**Данные:** звуковые и текстовые обращения граждан, наборы типовых ответов на популярные вопросы, данные о региональных и муниципальных органах власти, их функциях, услугах

## ■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Недостаточный учет мнения граждан при принятии решений о социально-экономическом, территориальном развитии региона вследствие сложной, затратной и длительной процедуры работы с обращениями граждан
- Длительное ожидание обратной связи по обращениям граждан вследствие «ручной» их обработки
- Недостаточная доступность коммуникации с органами власти маломобильных граждан

## ■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ <b>3</b>	МЕСЯЦЕВ
ОТ <b>15</b>	МЛН РУБЛЕЙ

## ■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Сбор, обработка данных, формирование на их основе объективных аналитических данных о мнении населения по социально-значимым вопросам региона в режиме реального времени без использования «ручного» труда с использованием речевых технологий и технологий искусственного интеллекта
- Мгновенный ответ на обращения граждан, а также автоматическое распределение обращений и направление на рассмотрение ответственному исполнителю
- Маломобильные граждане имеют возможность дистанционной коммуникации с органами власти без необходимости личных визитов

## ■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



г. Москва



**Александр Зорин**  
 Директор по региональной политике  
 АНО «Цифровая экономика»  
[azorin@data-economy.ru](mailto:azorin@data-economy.ru)



**Павел Кукушкин**  
 Руководитель направления по работе с государственными органами ГК «Центр Речевых Технологий»  
[Kukushkin-p@speechpro.com](mailto:Kukushkin-p@speechpro.com)

