

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение является отечественной региональной государственной платформой по быстрому запуску голосовых и текстовых чат-ботов и позволяет упростить взаимодействие граждан с государством:

1. Повысить доступность получения госуслуг с помощью телефонного робота, не требующего наличия смартфона или доступа к интернету
 2. Упростить получение госуслуг через их предоставление в популярных мессенджерах и социальных сетях в формате чат-бота
 3. Снизить нагрузку на диспетчеров колл-центров министерств и ведомств, а также занятых обработкой заявок граждан на прием показаний индивидуальных приборов учета, отлов бездомных собак, консультирование по вопросам новой коронавирусной инфекции и др
- «Решение включает в себя ключевые цифровые сервисы – получение госуслуг в формате чат-бота, автоматизированная горячая линия 122, автоматизированная диспетчерская служба по приему показания счетчиков ЖКХ и газ, чат-боты для министерств и ведомств»



УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Необходимо проведение интеграции с региональным порталом госуслуг или иными системами оказания услуг (ЖКХ, горячая линия 122 и другие)

Финансово-экономическая модель: закупка по 44-ФЗ, 223 ФЗ, сервисная модель, подписка с ежемесячной оплатой, фиксированная оплата в случае доработки функционала

Данные: перечень вопросов и ответов, которые необходимо автоматизировать

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Сегодня портал государственных и муниципальных услуг – это единственный цифровой канал для получения госуслуг. При этом 56% людей имеют проблемы при взаимодействии с программными интерфейсами портала, а более чем 20% населения вовсе не имеют доступа к portalу государственных и муниципальных услуг в связи с отсутствием наличия компьютерных средств, интернета или навыков применения информационных технологий
- Также создаются колл-центры, целью которых является оказание различных государственных и социально-значимых услуг. Зачастую такие колл-центры имеют неравномерную нагрузку, что приводит к длительным ожиданиям ответа диспетчеров в пиковые часы. Диалоговый ассистент “Лилия” позволяет решить данные проблемы через омниканальное оказание различных услуг в режиме диалога с цифровым помощником

СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 20 дней

(время внедрения)

От 0,5 млн рублей

(стоимость доработок для внедрения решения в регионе)

От 0,6 млн рублей

(стоимость обслуживания серверов)

РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Внедрение проекта снижает цифровое неравенство через повышение доступности получения государственных, муниципальных и иных услуг (через телефонный канал, а также упрощает получения государственных и муниципальных услуг
- Экономия на расходах на колл-центры, относящихся к министерствам и ведомствам составляет более 30 млн руб. в год

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Республика Татарстан



Сергей Черемисин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
scheremisin@data-economy.ru



Булат Замалиев

Уполномоченный по технологиям ИИ в Татарстане
Bullet.Zamaliiev@tatar.ru

