**Техническое задание для хакатона FutureMakers!**

**Цель проекта**

Создать систему автоматизации обработки жалоб и предложений от граждан, поступающих в акимат города через социальные сети (например, Instagram).

**Текущая ситуация**

* Жалобы и предложения поступают в Instagram страницы акима и акимата;
* 5 модераторов вручную читают, сортируют и копируют комментарии;
* Жалобы вручную передаются в соответствующие управления;
* Ответы копируются обратно в Instagram;
* Нет централизованной системы учёта, аналитики и отчетности;
* Высокая нагрузка и большое количество рутинных ошибок.

**Проблемы текущего процесса**

* **Человеческий фактор**: ошибки, потери, задержки при передаче информации;
* **Неэффективность** при большом объёме обращений;
* **Отсутствие прозрачности** и контроля исполнения задач;
* **Нет системы учёта и анализа** обращений;
* **Отсутствуют финальные квартальные отчёты** по обработке обращений.

**Задача**

Создать цифровую систему, которая:

* Интегрируется с социальными сетями (начиная с Instagram);
* Автоматически распределяет задачи между отделами с помощью искусственного интеллекта (ИИ).
* Отслеживает статус исполнения (в работе, выполнено, просрочено);
* Отправляет напоминания при нарушении сроков;
* Показывает эффективность работы каждого управления через отчёты и аналитику.
* Отслеживает эффективность каждого отдела через KPI.
* Аналитика и общая статистика

**Функциональные требования**

**1. Интерфейс**

* Простой и интуитивный интерфейс;
* Возможность просмотра задач по управлениям;
* Добавление новых задач из социальных сетей;
* Статусы задач: "в процессе", "выполнена", "просрочена";
* Просмотр напоминаний и уведомлений;
* Панель аналитики и отчётов.

**2. Автоматическое распределение задач**

* Система анализирует содержание комментария;
* На основе ключевых слов определяет релевантное управление (транспорт, благоустройство, цифровизация и т.д.);
* Возможность редактирования и переадресации задач вручную модератором (при необходимости).

**3. Отслеживание эффективности**

* Статистика по каждому управлению:
  + Количество полученных, выполненных и просроченных задач;
  + Среднее время решения задач;
* Графики и таблицы для анализа;
* Генерация квартальных отчётов для руководства.

**4. Напоминания**

* Автоматические напоминания при приближении/нарушении сроков:
  + Email;
  + Push-уведомления в приложении;
  + Внутренние уведомления в системе;
* Уведомления отправляются ответственному сотруднику и управляющему.

**Технические требования**

**1. Интеграция с соцсетями**

* Использование API Instagram (и других в будущем);
* Получение комментариев, упоминаний и сообщений от граждан.
* Интеграция с ИИ платформами или ИИ

**2. База данных**

* Хранение всей информации о задачах:
  + ID обращения;
  + Дата поступления;
  + Статус и история изменений;
  + Ответственное управление;
  + Срок исполнения и результат.

**3. Уведомления**

* Интеграция с email-сервисами и/или мессенджерами;
* Реализация push-уведомлений;
* Личный кабинет с внутренней системой уведомлений.

**Пример работы системы**

1. Гражданин пишет комментарий в Instagram, например: *"Почему на проспекте Абая такие плохие дороги?"*
2. Система автоматически определяет, что это вопрос по транспорту и инфраструктуре.
3. Комментарий превращается в задачу и отправляется в управление транспорта.
4. Если задача не решена в течение установленного срока — система отправляет напоминание исполнителю и руководителю.
5. В аналитике отображается:
   * Что задача принята;
   * В какой срок решена или просрочена;
   * Отчетность по всем подобным случаям.

**Дополнительно**

Участники могут предлагать собственные идеи и использовать любые технологии — главное, чтобы идея была реализована и решала поставленную задачу