**ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ**

**Мероприятия по развитию Системы обработки и анализа обращений граждан ГАС «Законотворчество»**

**Оглавление**

[**Мероприятия по развитию Системы обработки и анализа обращений граждан ГАС «Законотворчество»** 1](#_Toc137252181)

[**Общие требования:** 1](#_Toc137252182)

[**Определения, обозначения и сокращения:** 1](#_Toc137252183)

[**Требования к Системе:** 2](#_Toc137252184)

[**1.** **Модуль взаимодействия с ЕСИА:** 2](#_Toc137252185)

[**2.** **Модуль формирования и отправки обращений в электронном виде:** 4](#_Toc137252186)

[**2.1 Изменение алгоритма подачи гражданами обращений в электронном виде (разработка схем маршрутов подачи обращения)** 4](#_Toc137252187)

[**2.2** **Внедрение подсистемы семантического анализа** 6](#_Toc137252188)

[**3.** **Модуль организации и проведения приемов использованием портала Приемной Государственной Думы** 8](#_Toc137252189)

[**4.** **Модуль «Интерактивная карта Российской Федерации»** 9](#_Toc137252190)

# **Общие требования:**

Развитие Системы обработки и анализа обращений граждан ГАС «Законотворчество» (СООГ) необходимо для расширения перечня анализируемых показателей, проведения дополнительной маркировки обращений в целях создания программно-аппаратного комплекса анализа обращений граждан (далее – Сервис анализа обращений).

Сервис анализа обращений создается в целях обеспечения сбора, агрегирования, анализа и представления в структурированном виде, в том числе посредством визуализаций *(аналитических выкладок и информационных панелей)*, детализированной информации из поступающих в Государственную Думу обращений.

# **Определения, обозначения и сокращения:**

**Термины и определения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| ЕСИА | Единая система идентификации и аутентификации |
| Заказчик | Аппарат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации |
| САДД | Система автоматизированного делопроизводства и документооборота Государственной Думы |
| Сервис анализа обращений | Программно-аппаратный комплекс анализа обращений граждан |
| СОЗД ГАС «Законотворчество» | Система обеспечения законодательной деятельности Государственной автоматизированной системы «Законотворчество» |
| Портал Приемной Государственной Думы | Система обработки и анализа обращений граждан ГАС «Законотворчество» |

# **Требования к Системе:**

* 1. **Модуль взаимодействия с ЕСИА:**

Для обеспечения возможности единой авторизации пользователей портала Приемной Государственной Думы должен быть разработан модуль взаимодействия с ЕСИА.

Модуль взаимодействия с ЕСИА должен обеспечивать интеграцию с ЕСИА в части:

* идентификации и аутентификации пользователей для обеспечения доступа к личному кабинету на портале Приемной Государственной Думы;
* завершения активных сессий пользователя.

В рамках данной интеграции должна быть предусмотрена возможность идентификации и аутентификации пользователей с использованием простой электронной подписи (через системное имя (логин) и пароль).

Авторизация пользователя должна происходить в общем случае в соответствии со следующим сценарием:

1) Пользователь обращается к порталу Приемной Государственной Думы.

2) Портал Приемной Государственной Думы направляет в ЕСИА запрос на аутентификацию.

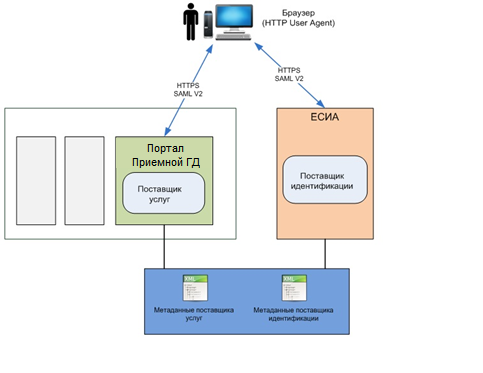
3) ЕСИА проверяет наличие у пользователя открытой сессии и, если активная сессия отсутствует, проводит его аутентификацию. Для этого ЕСИА направляет пользователя на веб-страницу аутентификации ЕСИА.

Пользователь проходит идентификацию и аутентификацию, используя доступный ему метод аутентификации (простая ЭП).

4) Если пользователь успешно аутентифицирован, то ЕСИА передает на портал Приемной Государственной Думы набор утверждений, содержащих идентификационные данные пользователя, информацию о контексте аутентификации, в том числе данные об уровне достоверности идентификации.

5) На основании полученной из ЕСИА информации, портал Приемной Государственной Думы авторизует пользователя на доступ к соответствующему функционалу.

Интеграция должна соответствовать общей схеме интеграции портала Приемной Государственной Думы с ЕСИА:



Для обеспечения поддержки работы с идентификационными и сессионными данными модуль также должен содержать сведения о пользователях и сессиях работы c порталом Приемной Государственной Думы, в том числе:

* фамилия, имя, отчество *(обязательное)*;
* страна / регион *(обязательное, на этапе технического проектирования рассмотреть возможность опционального предоставления пользователем данных о полном адресе проживания / регистрации с целью формирования углубленной аналитики);*
* пол *(обязательное)*;
* адрес электронной почты *(обязательное)*;
* Телефон *(опционально)*;
* ID пользователя *(уникальный идентификационный номер пользователя на портале Госуслуг)*

На этапе технического проектирования необходимо предусмотреть сохранение в записи о гражданине информации о том, что данный пользователь прошел авторизацию с помощью ЕСИА.

Все вносимые в модуль данных сведения должны обеспечивать совместимость с уже имеющимися на портале Приемной Государственной Думы данными.

* 1. **Модуль формирования и отправки обращений в электронном виде:**

**Анализ действующей технологии:**

В настоящее время создание обращения предусматривает прохождение нескольких этапов:

1. Выбор порядка направления обращения (через личный кабинет *(путем регистрации / с уже существующего)* / без создания личного кабинета);
2. Заполнение личных данных (обязательные поля: фамилия, имя, страна, регион, электронная почта, пол; поля, заполнение которых опционально: номер телефона, социальный статус *(20 наименований)*, льготная категория *(16 наименований)*)
3. Выбор типа обращения (заявление / предложение / жалоба)
4. Формирование текста обращения (без права копировать текст)
5. Прикрепление дополнительных файлов
6. Выбор тематики обращения (*исходя из усеченного перечня вопросов Тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц) – при выборе тематики портал Приемной Государственной Думы предлагает обратиться в тот Комитет Государственной Думы, в ведение которого относится выбранная заявителем тематика;*
7. Выбор адресата обращения *(портал Приемной Государственной Думы предлагает обратиться к депутату, избранному по региону, указанному на 2 шаге подачи обращения)*;
8. Ознакомление с порядком приема и рассмотрения обращений, ввод капчи *(защитный код, который пользователю требуется ввести в специальном поле на сайте для его защиты от действия автоматических сервисов (ботов, спама, флуда и пр.), вредящих ресурсу)*, отправка обращения.
9. Подтверждение отправки обращения через электронную почту *(в случае отправки обращения без создания личного кабинета)*.

**Предложения по развитию:**

**2.1 Изменение алгоритма подачи гражданами обращений в электронном виде (разработка схем маршрутов подачи обращения)**

В рамках развития модуля формирования и отправки обращений в электронном виде Исполнителю необходимо обеспечить:

1. Внедрение системы контекстной помощи, изменение алгоритма подачи гражданами обращений в электронном виде с предварительным согласованием и документированием схем маршрутов подачи обращения *(от кнопки «Создать обращение» до кнопки «Отправить обращение»).* В частности:

* После выбора заявителем региона проживания, предложить обратиться к депутату по территориальной принадлежности с отображением списка депутатов *(и автоматическим заполнением поля «Адресат»)*;
* Предусмотреть заполнение заявителем информации об объекте вопроса (с целью аналитики локализации проблем);
* Предусмотреть заполнение заявителем следующей информации:
  + обращение в интересах заявителя;
  + обращение в интересах третьих лиц (при наличии законных оснований или доверенности);
  + коллективное обращение (с заполнением дополнительного поля о количестве подписей с выдачей информационного сообщения о необходимости приложить подписные листы).
* После выбора заявителем типа обращения, предусмотреть вариативность *(****приведены примеры маршрутов****)*:
  + Заявление / Предложение / Жалоба → Вопрос ведения Государственной Думы (да) → Уточнение, направлено ли обращение по законопроекту, рассматриваемому в Государственной Думе (да) → Ввод номера законопроекта с возможностью его уточнения через поиск по базе данных СОЗД ГАС «Законотворчество» *(требуется интеграция с* СОЗД ГАС «Законотворчество»*, поиск должен осуществляться на портале Приемной Государственной Думы с возможностью поиска как по номеру, так и по наименованию, при этом заполняться должен именно № законопроекта)* → предложить обратиться в профильный / ответственный комитет → предложить заполнить тематику, исходя из тематического блока законопроекта в СОЗД ГАС «Законотворчество» → проработать на этапе технического проектирования возможность оценки отношения заявителя к законопроекту *(за / против / внесение предложений / особое мнение)*.
  + Заявление → Вопрос ведения Государственной Думы (нет) → Обращаетесь вы по вопросу федерального, регионального или местного значения (выбор: федеральный/региональный/местный) → Обращались ли вы ранее и в иные государственные органы (да) → Касается ли ваш вопрос безрезультатности рассмотрения обращения (да) → на данном этапе система должна изменить тип обращения с заявления на жалобу.
  + Жалоба → Вопрос ведения Государственной Думы (да) → Действие / бездействие депутата Государственной Думы либо Жалоба на деятельность Комитета / Комиссии Государственной Думы либо Жалоба на деятельность Аппарата Государственной Думы.
  + Жалоба → Вопрос ведения Государственной Думы (нет) → Действие / бездействие федеральных органов власти / региональных органов власти / органов МСУ / юридических лиц / физических лиц → Обращались ли ранее по данному вопросу в Государственную Думу → Обращались ли с аналогичными обращениями в органы, действия которых обжалуете.
  + Предложение → Предложение по совершенствованию федерального / регионального законодательства / Предложение по совершенствованию иных нормативных правовых актов → Предложение по совершенствованию деятельности государственных органов и органов МСУ → Предложение по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества и пр.

При реализации маршрутов и по мере движения заявителя по соответствующей «воронке» необходимо внедрить систему контекстной помощи: автоматически заполнять / корректировать за заявителя поля, такие как «Тематика», «Адресат», «Тип обращения».

Для изменения алгоритма подачи обращения Заказчиком предоставляются справочник тематик обращений, справочник вопросов ведения Государственной Думы. Заказчик совместно с Исполнителем и при участии представителей иных информационных систем *(в целях обеспечения передачи собираемых данных в САДД в полном объеме)* согласовывает схемы маршрутов подачи обращения в электронном виде.

* 1. **Внедрение подсистемы семантического анализа**

1. внедрение подсистемы семантического анализа и технологий искусственного интеллекта для анализа текста обращения *(на этапе проектирования оценить возможность анализа прилагаемого файла).*

Цель применения семантического анализа и технологий искусственного интеллекта на портале Приемной Государственной Думы:

* уточнение адресности обращения;
* определение тематики обращения, ее уточнение, в случае неверного заполнения заявителем;
* формирование краткой аннотации к обращению *(с последующей передачей вместе с обращением на регистрацию в САДД).*

**Подсистема семантического анализа должна предусматривать наличие следующих модулей:**

1. Модуль транскрибации речи *(для использования в рамках внедрения функции речевой аналитики при подаче обращения лично в Приемной Государственной Думы)*:
   1. Распознавание речи из аудио файлов
2. Модуль анализа текста:
   1. выделение ключевых слов;
   2. выделение тегов для формирования облака тегов;
   3. выделение основных тематик;
   4. определение стоп-слов (исключение данных слов, в соответствии с разработанным совместно с Заказчиком справочником стоп-слов, из обращения с автоматическим размещением дисклеймера о том, что данные слова недопустимы в обращении);
   5. определение тональности текста для оперативного реагирования на особо критичные обращения;
   6. обеспечение коллаборативной фильтрации путем внедрения подмодуля поиска текстов, относящихся к конкретному адресату *(с целью прогнозирования выбора заявителем адресата, его рекомендация системой и уточнение, исходя из анализа текста обращения, формирования аналитики о типовых вопросах, направляемых заявителями конкретному адресату)*.

Исполнитель совместно с Заказчиком на этапе технического проектирования должен уточнить логику работы подсистемы семантического анализа и технологий искусственного интеллекта.

Для обучения нейросетевых моделей Заказчик предоставляет Исполнителю массив обезличенных данных по обращениям, но не менее 100 обращений для каждой отдельной тематики с требованием по количеству символов (не менее 300).

В рамках выполнения работ по тестированию и отладки модуля транскрибации речи Заказчик предоставляет не менее 30 аудиозаписей обращений с требованием к продолжительности записи – не менее 1 минуты.

В рамках развития модуля формирования и отправки обращений в электронном виде Исполнителю необходимо обеспечить:

* возможность редактирования маршрутов подачи обращения («воронки») и областей работы семантического анализа и технологий искусственного интеллекта;
* интеграцию с Системой обеспечения законодательной деятельности Государственной автоматизированной системы «Законотворчество» (СОЗД ГАС «Законотворчество»);
* внесение изменений в порядок заполнения текстового поля обращения и прилагаемых файлов *(для качественной работы подсистемы семантического анализа и технологий искусственного интеллекта необходимо изложение заявителем сутевой части обращения в поле ввода текста без запрета на вставку текста, при этом файлы должны быть приложены лишь в целях подтверждения указанных в обращении доводов)*;
* совместно с Заказчиком и представителем САДД определить перечень параметров, необходимых для добавления в функционал САДД указанных параметров при обеспечении процесса регистрации обращения.

# **Модуль организации и проведения приемов использованием портала Приемной Государственной Думы**

**Анализ действующей технологии:**

В настоящее время гражданин, зарегистрированный на портале Приемной Государственной Думы, может реализовать право предварительной записи на прием во фракцию в Государственной Думе, проводимый в Приемной Государственной Думы в соответствии с размещенным ответственным сотрудником фракции графиком приемов.

**Предложения по развитию:**

В рамках развития модуля организации и проведения приемов использованием портала Приемной Государственной Думы:

1. Обеспечить из личного кабинета депутата Государственной Думы на портале Приемной Государственной Думы возможность:

* ведения справочника региональных приемных депутатов Государственной Думы (указание адреса региональной приемной, телефона региональной приемной);
* ведения графика приема депутатом в рамках работы с избирателями в регионе *(в рамках интеграции с СОЗД ГАС «Законотворчество» ограничить ввод дат приема в регионе периодами, указанными в календаре СОЗД ГАС «Законотворчество» как «Работа с избирателями)*;
* осуществления записи на прием избирателей от региона (подтверждение / отклонение заявок, возможность ручного добавления заявки);
* внесение результатов приема *(необходима проработка с Заказчиком в рамках технического проектирования).*

1. Обеспечить развитие функционала СООГ по проведению личного приема депутатами Государственной Думы в режиме видео-конференц-связи.

Исполнителю необходимо обеспечить функциональное обследование текущего состояния технологий, примененных в личном кабинете депутата Государственной Думы для организации приема в формате видео-конференц-связи, в целях дальнейшего принятия решения Заказчиком:

* о формировании перечня работ на развитие;
* об отказе от технологии приема в режиме видео-конференц-связи.

1. Обеспечить формирование набора данных для построения интерактивной карты со следующими слоями информации:
   1. федеральный округ
   2. субъект Российской Федерации;
   3. список депутатов Государственной Думы, представляющих субъект Российской Федерации;
   4. общая информация о депутате Государственной Думе, включая рабочий телефон *(на этапе технического проектирования необходимо определить объем информации, который необходимо интегрировать с официального сайта Государственной Думы);*
   5. общая информация о региональной приемной депутата Государственной Думы: адрес и телефон региональной приемной;
   6. график приема депутатом Государственной Думы в региональные недели.

Необходимо определить, где будет храниться указанный набор данных. Набор данных должен быть нормализован до третьей нормальной формы.

1. **Модуль «Интерактивная карта Российской Федерации»**

Посетитель портала Приемной Государственной Думы должен иметь доступ к интерактивной карте Российской Федерации с возможностью:

1. осуществления адресного поиска;
2. осуществления поиска по депутату.
3. формирования QR-кода на странице депутата Государственной Думы в целях его сканирования и последующей передачи информации на мобильное устройство в качестве открываемой ссылки.

Интерактивная карта Российской Федерации должна быть доступна на информационных сенсорных терминалах, размещенных в Приемной Государственной Думы.

Интерактивная карта Российской Федерации предусматривает отображение следующей информации:

1. федеральные округа – при выборе соответствующего федерального округа отображается:
   * общая информация о федеральном округе *(общая информация, перечень информации обсуждается с Заказчиком на этапе технического проектирования)*;
   * количество поступивших из округа обращений с разбивкой по тематикам за отчетный период *(период по умолчанию устанавливается в настройках с возможностью изменения, данные должны быть интегрированы из САДД*.
2. субъекты Российской Федерации – при выборе соответствующего региона отображается:
   * общая информация о регионе *(перечень информации обсуждается с Заказчиком на этапе технического проектирования)*;
   * количество поступивших из региона обращений с разбивкой по тематикам за отчетный период *(период по умолчанию устанавливается в настройках с возможностью изменения, данные должны быть интегрированы из САДД);*
   * список депутатов Государственной Думы, представляющих субъект Российской Федерации;
3. депутат Государственной Думы – при выборе соответствующего депутата из списка отображается:
   * общая информация о депутате Государственной Думы, включая рабочий телефон *(на этапе технического проектирования необходимо определить объем информации, который необходимо интегрировать с официального сайта Государственной Думы или иной системы, в которой данные хранятся);*
   * количество поступивших в адрес депутата Государственной Думы обращений с разбивкой по тематикам за отчетный период *(период по умолчанию устанавливается в настройках с возможностью изменения, данные должны быть интегрированы из САДД);*
   * общая информация о региональной приемной депутата Государственной Думы: адрес и телефон региональной приемной;
   * график приема депутатом Государственной Думы в региональные недели.

Для доступа к интерактивной карте Российской Федерации Исполнитель совместно с Заказчиком определяет роли пользователей с целью разграничения имеющихся прав. Необходимо предусмотреть следующие режимы *(перечень может быть изменен на этапе технического проектирования)*:

* режим просмотра *(включая осуществление адресного поиска и поиска по депутату, формирование QR-кода)*;
* режим просмотра *(включая осуществление адресного поиска и поиска по депутату, формирование QR-кода)* и записи на прием:

*При наличии у посетителя портала Приемной Государственной Думы зарегистрированного личного кабинета, должен быть доступен функционал записи на прием в соответствии с размещенной на интерактивной карте информацией о графике приема*.

* режим настройки интерактивной карты (включая настройку перечня отображаемой информации, настройки отчетного периода и иных фильтров, настройка визуализации и пр.);
* режим администратора.

Исполнитель должен обеспечивать бесперебойность отображения интерактивной карты Российской Федерации, включая актуализацию карты с учетом действующего административно-территориального устройства Российской Федерации.