### прорыв \_\_\_\_ сезон: ии

Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»



Разработка интеллектуального консультанта для работников СПб ГКУ «МФЦ»





#### Кейсодержатель

Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

#### **1** Сфера деятельности

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, органами местного самоуправления



Разработка интеллектуального консультанта для работников СПб ГКУ «МФЦ»



#### Сайт организации

https://gu.spb.ru/mfc/ https://mfc78.ru/











#### Постановка задачи

Участникам хакатона при помощи методов искусственного интеллекта и анализа больших данных, включающих базу данных описания услуг, перечня вопросов и ответов работников МФЦ необходимо разработать расширение для LMS Joomla совместимое с версией 3.0.

В приложении должен быть предусмотрен интерфейс для ввода запроса пользователем, на которые генерируется ответ согласно сведениям, полученным из базы знаний и перечня вопросов и ответов.











#### Проблематика

Повышение качества предоставления государственных услуг является одной из приоритетных задач СПб ГКУ «МФЦ». На качество предоставление услуг влияют следующие факторы:

- Увеличение количества предоставляемых услуг в МФЦ;
- Отсутствие специализации работников МФЦ, осуществляющих приём документов;
- Высокая загруженность ведущих специалистов, осуществляющих консультирование работников,
- Частое изменение законодательства и необходимость ориентироваться в большом количестве информации в базе знаний

Внедрение чат-бота с искусственным интеллектом позволит повысить скорость и качество поиска информации в базе знаний. Работники смогут оперативно получать необходимую консультацию, а ведущие специалисты смогут сконцентрироваться на проверке принятых обращений, что позитивно скажется на скорости и качестве предоставления государственных услуг.









#### Решение

Решение кейса представляет собой прототип чат-бота, генерирующий ответ на запрос пользователя, отвечающий на уточняющие вопросы, исходя из данных базы знаний. База знаний представляет собой выгрузку страниц из базы данных в формате CSV. Данные «грязные», содержат в себе: наименование услуги, категории заявителей, перечня документов, сроков предоставления услуги и оснований для отказа. ИИ должен самостоятельно установить связь между данными таблицы, например, по наименованию услуги, категории заявителя.

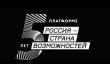
Пример: перечень документов на оформление единовременной выплаты при рождении ребёнка

Ответ: Паспорт гражданина РФ, справка из медицинского учреждения,

Приложение упаковано в Docker и после разворачивания готово к работе.

При оценке будет учитываться релевантность ответа на запрос пользователя.









### Стек технологий, обязательных к использованию

01

Требования не предъявляются

Необходимые данные, дополнения, пояснения, уточнения

02

Рекомендации отсутствуют









#### Оценка

Для оценки решений применяется метод экспертных оценок и автоматизированные средства оценивания.

- Жюри состоит из отраслевых экспертов и/ или представителей кейсодержателя.
- На основании описанных ниже характеристик, жюри выставляет оценки 0-3 балла.

Итоговая оценка определяется как сумма баллов всех экспертов: технического, отраслевого и/или представителя кейсодержателя, как значение, выданное автоматизированными средствами оценивания, либо как итоговый балл жюри, умноженный на оценку автоматизированной системы.









# Отраслевой эксперт и/или представитель кейсодержателя оценивает решение по следующим критериям:

01

Релевантность поставленной задаче (команда погрузилась в отрасль, проблематику; предложенное решение соответствует поставленной задаче; проблема и решение структурированы)

02

Уровень реализации (концепция/ прототип и т.д.)

03

Проработка пользовательских историй (UX/ UI) 04

Реализация в решении требований Заказчика

05

Выступление команды (умение презентовать результаты своей работы, строить логичный, понятный и интересный рассказ для презентации результатов своей работы)









сезон: ии



# Технический эксперт оценивает решение по следующим критериям:

01

Запускаемость кода

сезон: ии

02

Обоснованность выбранного метода (описание подходов к решению, их обоснование и релевантность задаче)

03

Точность работы алгоритма (возможность оценить формальной метрикой с обоснованием выбора)

04

Адаптивность/ Масштабируемость 05

Отсутствие в решении импортного ПО и библиотек, кроме свободно распространяемого с обоснованием выбора

06

Наличие интеграционных интерфейсов, в первую очередь интерфейсов загрузки данных Автоматизированные средства оценивания точности работы предложенных участниками алгоритмов (решений) выставляют оценку в диапазоне 0-1, где 1 равно 100% точности работы решения.

Итоговая оценка определяется как итоговый балл жюри, умноженный на оценку автоматизированной системы.









#### цифровой 7 прорыв

сезон: ии















