

цифровой
прорыв 

сезон: ИИ

КЕЙС

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



Разработка
интеллектуального
консультанта для
работников СПб ГКУ «МФЦ»



Министерство
экономического развития
Российской Федерации



Кейсодержатель

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

01 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

02 Краткое описание кейса

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.



Министерство
экономического развития
Российской Федерации



цифровой
прорыв 

сезон: III



3

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

Необходимые данные, дополнения, пояснения, уточнения

01

Требования не предъявляются

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)



Технический эксперт оценивает решение по следующим критериям:

01

Запускаемость кода

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
прорыв



сезон: ИИ



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

