

Искусственный интеллект в государственном управлении **Новосибирской области**

Харламов Кирилл Павлович

Начальник отдела технологий искусственного интеллекта,
ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

Развитие компетенций в сфере ИИ



#Школа 21

**ИИ-трансформация
профессий**

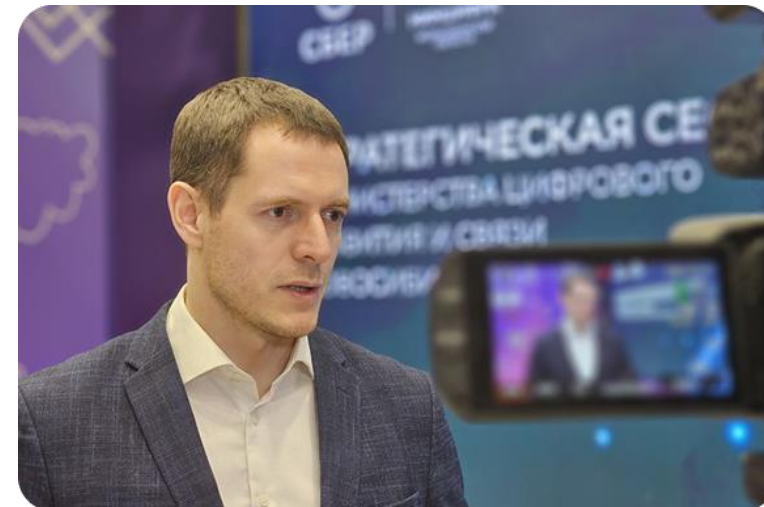
декабрь 2024, апрель 2025



#стратсессия

«Цифровая прокачка»

февраль 2025



Минцифра НСО совместно со Сбером

Стратегическая сессия

январь 2025

Базы знаний

Карта жителя НСО

СЭДД и делопроизводство

МАИС

Электронная школа

Секретариат

Расшифровка аудио/видео

Обращения граждан

Доработка ответов на обращения →

Создание ответов (ЖКХ) →

Обращения граждан

Доработка ответов на обращения →

Создание ответов (ЖКХ) →

Расшифровка аудио/видео →



**\ Какая мне положена льгота
по оплате по взносам на
капитальный ремонт?**

Создание ответов (ЖКХ)

История Об ассистенте

Новый чат

22.08.2025

[Ссылка на...] ...

[Ссылка на скачивание шаблона ответа](#)

Уважаемый _____!

В ответ на Ваше обращение о предоставлении информации относительно полагающихся Вам льгот по оплате взносов на капитальный ремонт сообщаю следующее.

Согласно пункту 2 части 2 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации (ЖК РФ) взнос на капитальный ремонт входит в структуру платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Так, граждане, имеющие право на меры социальной поддержки в виде компенсаций, оплачивают расходы по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в полном объеме, а потом получают компенсацию в рамках, установленных законодательством РФ норм площади жилого помещения и нормативов потребления коммунальных услуг.

Расчет суммы компенсаций и порядок перечислений гражданам находится в компетенции районных центров социальной поддержки населения и Фондом модернизации ЖКХ не регулируется. По вопросам о выплате компенсации Вам необходимо обратиться в центр социальной поддержки населения по месту жительства.

Более подробные разъяснения по вопросу предоставления компенсаций и субсидий также можно получить по горячей линии Министерства труда и социального развития Новосибирской области.

Базы знаний

Карта жителя НСО

СЭДД и делопроизводство

МАИС

Электронная школа

Секретариат

Расшифровка аудио/видео

Обращения граждан

Доработка ответов на обращения →

Создание ответов (ЖКХ) →

Обращения граждан

Доработка ответов на обращения →

Создание ответов (ЖКХ) →

Расшифровка аудио/видео →



\ Вопрос от гражданина

\ Ответное письмо

#Доработка ответов на обращения

Доработка ответов на обращения

История Об ассистенте

Новый чат

25.08.2025

Анализ качества ...

Анализ качества ответа государственного органа

№	Критерий	Балл	Комментарий
1	Ясность языка	3	Присутствует канцелярит, много официальных оборотов. Аббревиатуры (ШПД, ВОЛС) не расшифрованы при первом упоминании.
2	Структура предложений	3	Предложения длинные, с множеством уточнений, но в целом смысл понятен. Местами громоздкие конструкции затрудняют восприятие.
3	Объяснение терминов	2	Технические термины (ВОЛС, ШПД) не объяснены, что затрудняет понимание для неспециалиста.
4	Обоснования (правовые ссылки)	3	Ссылки на ответы операторов связи есть, но они представлены формально без конкретизации.
5	Ответ по существу	4	Ответ в целом соответствует сути запроса, объясняет причину проблемы и текущее положение дел.
6	Полнота ответа	3	Отсутствуют сроки решения проблемы с портовой ёмкостью и альтернативные варианты интернет-подключения.
7	Тон и уважение	3	Формальный тон, без выражения сочувствия по поводу ситуации заявителя, особенно <u>учитывая финансовые потери</u> .
8	Персонализация	2	Ответ обезличен, ошибка в имени адресата (в обращении указана Анна Алексеевна, хотя заявитель - Огнева Е.И.).
9	Благодарность заявителю	1	Благодарность за обращение отсутствует полностью.
10	Контактные данные	4	Указаны ФИО и телефон консультанта, но нет информации о часах приёма.
11	Чёткие действия	2	Отсутствуют конкретные указания, что делать заявителю дальше. Нет информации о сроках и альтернативах.
12	Грамотность	3	Имеются ошибки: "договора" вместо "договора", "задолженность" вместо "задолженность", "появлении" вместо "появления".

Доработка ответов на обращения

История Об ассистенте

Новый чат

25.08.2025

Анализ качества

Анализ качества ответа государственного органа

№	Критерий	Балл	Комментарий
1	Ясность языка	3	Присутствует канцелярит, много официальных оборотов. Аббревиатуры (ШПД, ВОЛС) не расшифрованы при первом упоминании.
2	Структура предложений	3	Предложения длинные, с множеством уточнений, но в целом смысл понятен. Местами громоздкие конструкции затрудняют восприятие.
3	Объяснение терминов	2	Технические термины (ВОЛС, ШПД) не объяснены, что затрудняет понимание для неспециалиста.
4	Обоснования (правовые ссылки)	3	Ссылки на ответы операторов связи есть, но они представлены формально без конкретизации.
5	Ответ по существу	4	Ответ в целом соответствует сути запроса, объясняет причину проблемы и текущее положение дел.
6	Полнота ответа	3	Отсутствуют сроки решения проблемы с портовой ёмкостью и альтернативные варианты интернет-подключения.
7	Тон и уважение	3	Формальный тон, без выражения сочувствия по поводу ситуации заявителя, особенно учитывая финансовые потери.
8	Персонализация	2	Ответ обезличен, ошибка в имени адресата (в обращении указана Анна Алексеевна, хотя заявитель - Огнева Е.И.).
9	Благодарность заявителю	1	Благодарность за обращение отсутствует полностью.

Базы знаний

Карта жителя НСО

СЭДД и делопроизводство

МАИС

Электронная школа

Базы знаний

Карта жителя НСО →

СЭДД и делопроизводство →

МАИС →

Электронная школа →

ения граждан

ов на обращения →

в (ЖКХ) →

Секретариат

Расшифровка аудио/видео

щего →

\ **Как отработать входящий МВ-запрос?**



Согласно документации по системе МАИС:

Работа с входящим межведомственным запросом включает следующие шаги:

- 1. Получение запроса:** Входящие запросы отображаются в разделе "Входящий МВ" с состоянием "Запрос получен".
- 2. Принятие в работу:**
 - Нажмите "" в конце строки запроса.
 - В появившемся окне подтвердите принятие запроса, нажав "Взять в работу". Это приведет к автоматической генерации формы для предоставления ответа.
- 3. Подготовка ответа:**
 - Заполните обязательные поля формы ответа.
 - Используйте соответствующие блоки для указания необходимых данных.
- 4. Обработка запроса:**
 - Если запрос не входит в вашу компетенцию, переназначьте его другой организации или сотруднику через кнопку "" → "Переназначить входящий МВ":
 - Выберите нужное подразделение и сотрудника.
 - Укажите комментарий и подтвердите переназначение.
- 5. Завершение обработки:**
 - После завершения подготовки ответа нажмите кнопку "", чтобы отправить ответ.

Согласно документации по системе ПГС:

Процесс обработки входящих межведомственных запросов в ПГС выглядит следующим образом:



АРМ ИИ-сервисы госслужащего

Базы знаний

Карта жителя НСО →

СЭДД и делопроизводство →

МАИС

Электронная школа

Помощники

Награждение →

Обращения граждан

Доработка ответов на обращения →

() →



Кадры

Обучение служащего →

Секретариат

Расшифровка аудио/видео →

Протокол приемки ГК →

Обучение служащего →



ДЕРЖИМ СВЯЗЬ!



\ PDF файл (результаты оценки профессиональных компетенций)



3. Психологические особенности, влияющие на обучение

- Ролевая модель: Руководитель с техническо-правовым уклоном, склонен к аналитике и нормативной точности.
- Стиль взаимодействия: Рациональный, требует подтвержденных данных, возможна низкая гибкость в новых ситуациях.
- Мотивация: Высокая при наличии четкой цели и прикладной пользы.
- Формат: Предпочтительны структурированные курсы с ясным нормативным содержанием, желательно дистанционные или комбинированные.

Подходящие форматы:

- Курсы с кейсами и нормативной базой;
- Программы с возможностью самоконтроля (тесты, чек-листы);
- Дистанционные или очно-заочные, без избыточной групповой активности.

4. Методические рекомендации

- Включение в обучение менторских форматов: поддержка со стороны более опытного руководителя из смежной сферы.
- Регулярная обратная связь от руководства учреждения – по результатам внедрения новых знаний.
- Вовлечение руководителя в проектное обучение (например, пилот цифрового проекта с параллельным обучением).

Запрос от пользователя: [redacted]	
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Пн 8:23
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Пн 7:01
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Вт 23:12
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Вт 21:07
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Вт 19:38
Служба поддержки NSO [Запрос в поддержку] Другой вопрос Запрос от пользователя: [redacted]	Вт 18:57



karta@nso.ru



МИНЦИФРА
НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ



КАРТА ЖИТЕЛЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ



cctnso.kaiten.ru



Автоматизированный
скрипт интеграции

Карта жителя НСО (Почта)

почты №54521977

28 авг.

Карта жителя НСО (Почта)

Вопрос с почты №54521978

1

28 авг.

Карта жителя НСО (Почта)

Вопрос с почты №54521979

1

28 авг.

- Автоматическое назначение ответственного
- Проект ответа от ИИ на вопросы пользователей
- Маскирование персональных данных
- Отправка ответов на почту через Kaiten
- Полная история переписки с пользователем

Содержание: Здравствуйте!

Зарегистрировалась в приложении, активировала профиль ребенка. Для оплаты проезда по детскому тарифу я должна подключить в детский профиль ребенка другую карту мир? Например, у ребенка есть детская карта. Или она должна быть той же, что привязана к моему профилю?

КА

Почта Карты жителя НСО день назад

[Ответ AI]

Здравствуйте! Для оплаты проезда по детскому тарифу (для ребенка до 14 лет) вам нужно:

- 1) Привязать карту "Мир" именно к детскому профилю (а не к вашему родительскому).
- 2) Карта может быть любой — как вашей, так и отдельной детской картой, выпущенной на имя ребенка.

Как это сделать:

1. В вашем профиле (родительском) откройте раздел «Детские учетные записи».
2. Выберите профиль ребенка → перейдите в «Мои карты "Мир"».
3. Нажмите «Подключить карту "Мир"» и введите реквизиты (пластиковой карты, виртуальные не поддерживаются).
4. После привязки активируйте «Школьный проездной (50%)» в разделе «Транспорт» детского



«Николай» превращается в ГенИИ

Сайт

Работа общегородского центра,
переводящего нестандартные
запросы в формат

Ключевые особенности:

- Ответы на вопросы по загруженным документам
- Одновременная работа с несколькими LLM
- Система кэширования для ускорения отклика
- Находится всегда в контексте диалога
- Вариативность ответов в зависимости от канала поступления вопроса
- Возможность полного контроля ответов от LLM

Данные
Оператор

Добрый день!

Вы обратились в МФЦ Мои документы.
Оставаясь на линии, Вы даете согласие на
обработку Ваших персональных данных.

Поставить на государственный кадастровый учет
земельный участок (дачный, огородный, для ведения
личного подсобного хозяйства) одновременно с
государственной регистрацией права возможно
обратившись по предварительной записи или по живой
очереди в любом филиале МФЦ.

Предварительная запись:

<https://www.mfc-nso.ru/>

на главной странице "Предварительная запись".
Жизненная ситуация "Недвижимость" - "Прием документов"
"Недвижимость", представив:

1. документ удостоверяющий заявителя;
2. доверенность в нотариальной форме, если Вы
представляете интересы другого лица;
3. межевой план на диске либо номер УИН (готовит
кадастровый инженер);
4. документ подтверждающий право собственности.
5. государственная пошлина, рассчитывается сотрудником
приема в МФЦ.

Срок оказания услуги 12 р.д.

13:08

иально оформленное
пкпу

Эффекты от внедрения ИИ-сервисов

Экономия времени сотрудников

до **30%**

Автоматическая расшифровка аудио/видео сокращает время работы секретариата

до **25%**

Возможность мгновенно создавать контент – тексты для награждения, поздравления и приветственные слова

до **20%**

Клиентоцентричные ответы гражданам позволяют сократить время подготовки писем

Повышение качества

до **40%**

Единый стиль текстов и обращений сокращает количество правок

до **35%**

Стандартизированные ответы гражданам уменьшают количество жалоб

Снижение затрат

до **20%**

Оптимизация документооборота снижает операционные издержки

до **30%**

Снижение юридических и финансовых рисков: повышение точности и соответствия документов требованиям

