



Повышение эффективности обработки неструктурированных данных на примере обработки обращений граждан Омской области

Большое количество задач, связанных с необходимостью классификации и категоризации на основе неструктурированного текста (обращения и сообщения граждан, поручения, транскрибированные звонки в службу 112, ЕДДС и др.).

Большой объем обрабатываемых данных и высокие требования к оперативности реакции.

Трудоемкость дополнительной ручной классификации для построения качественной аналитики.

Целью проекта является повышение эффективности процессов обработки информации, содержащей свободный текст (сообщения, обращения, поручения) с использованием LLM моделей.

Задачи проекта:

- Повышение оперативности и эффективности подготовки данных для построения аналитики на основе поступающих обращений граждан с использованием локальных LLM моделей.
- Повышение качества и эффективности формирования аналитической отчетности.
- Выработка единых подходов к использованию LLM моделей в регионе, в том числе их интеграция в процессы формирования регламентной и аналитической отчетности для руководителей региона.

- **Автоматизация процессов дообогашения набора данных для формирования аналитической отчетности:**

Модель анализирует ключевые слова в обращении и заполняет дополнительные поля для последующего построения аналитики (тональность, категория, территория).

- **Формирование аналитических и регламентных отчетов:**

На основе дообогашенного набора данных формируются аналитические, регламентные и текстовые отчеты для руководителей.





Преобразование данных

Данные

Новый столбец

Удаление столбцов

Замена значений

Объединение запросов

Добавить запросы

Формат

Удаление дубликатов

Фильтрация

Группировать по

SQL-преобразование

AI-запрос

Запросы

Поиск...

Детализация

123	Номер инцид...	Отдел	Исполнитель	Общий текст перво...	Дата созд...
584788	Администрация города Омска	Департамент городского хозяйства (ДГХ)	'татьяна татьяна, здравствуйте, специалисты руководствуются нормами и стандартами, 28 апреля - предварительная дата отключения, все будет зависеть от погоды. 'Виктория Шакирова, здравствуйте. Окружной администрацией ежегодно формируются адресные перечни объектов по ремонту муниципальных проездов и тротуаров. Любой желающий может обратиться в окружную администрацию по адресу: город Омск, улица Красный Путь, дом 107, кабинет 413, телефон 23-65-86 и подать заявку на ремонт или обустройство контактного тротуара	22.04.2025 03:23:51	

В режиме просмотра доступны только первые 20 строк запроса.

Отмена

Добавить запрос (Детализация)

Примененные шаги

Источник

Создание дополнительных колонок в датасете на основе ИИ преобразования, подготовка датасета для последующего формирования аналитических и регламентных отчетов

Номер инцидента	Текст инцидента	URL автора	Населенный пункт
526086	'Здравствуйте, писали, что до 31 декабря все устранят, скринки прилагаю, но не думаю, что сегодня под конец праздничного дня, прибегут ремонтировать трубы. Тепловой компании пофиг на все. Под цифрой один, произошел обвал асфальта, на повороте во дворы. Идеи подмыв грунта, асфальт продолжит обваливаться дальше. Под цифрой 2 бажит уже почти месяц. Тепловая компания, вы где????? Администрация отправьте пожалуйста Степу одеваться их сделать уже трубы [club117639365]	http://vk.com/club62731567	г Омск
526089			МСК
526081			МСК
526074			МСК
526057			МСК
526080			МСК
526072			
526075			
526087			
526076			Торозовка
526085	'Коммунальная, 13. Уберите пожалуйста	http://vk.com/id198430676	
526056	Хотелось бы услышать пояснения администрации, экологов и соответствующих министерств и по поводу серого снега на дачах в районе ТЭЦ 5 (фото тоже есть) и по поводу незамерзающей зимой воды в посадках вдоль дороги Сыростского тракта	http://vk.com/id648510715	

AI-анализ

Название преобразования

Населенный пункт

Опишите запрос

Ты — сотрудник администрации Омской области, обрабатываешь обращения населения из соцсетей.

Задача:

- Определить населённый пункт из атрибута Текст инцидента.
- Если населённый пункт указан, заполнить ячейку.
- Если не указан, оставить ячейку пустой.

Формат заполнения:

- Сокращённый тип населённого пункта (например, г, пос, с, д)
- пробел
- Название населённого пункта

Пример:

г Омск

Доступные столбцы

ID

Номер инцидента

Текст инцидента

URL автора

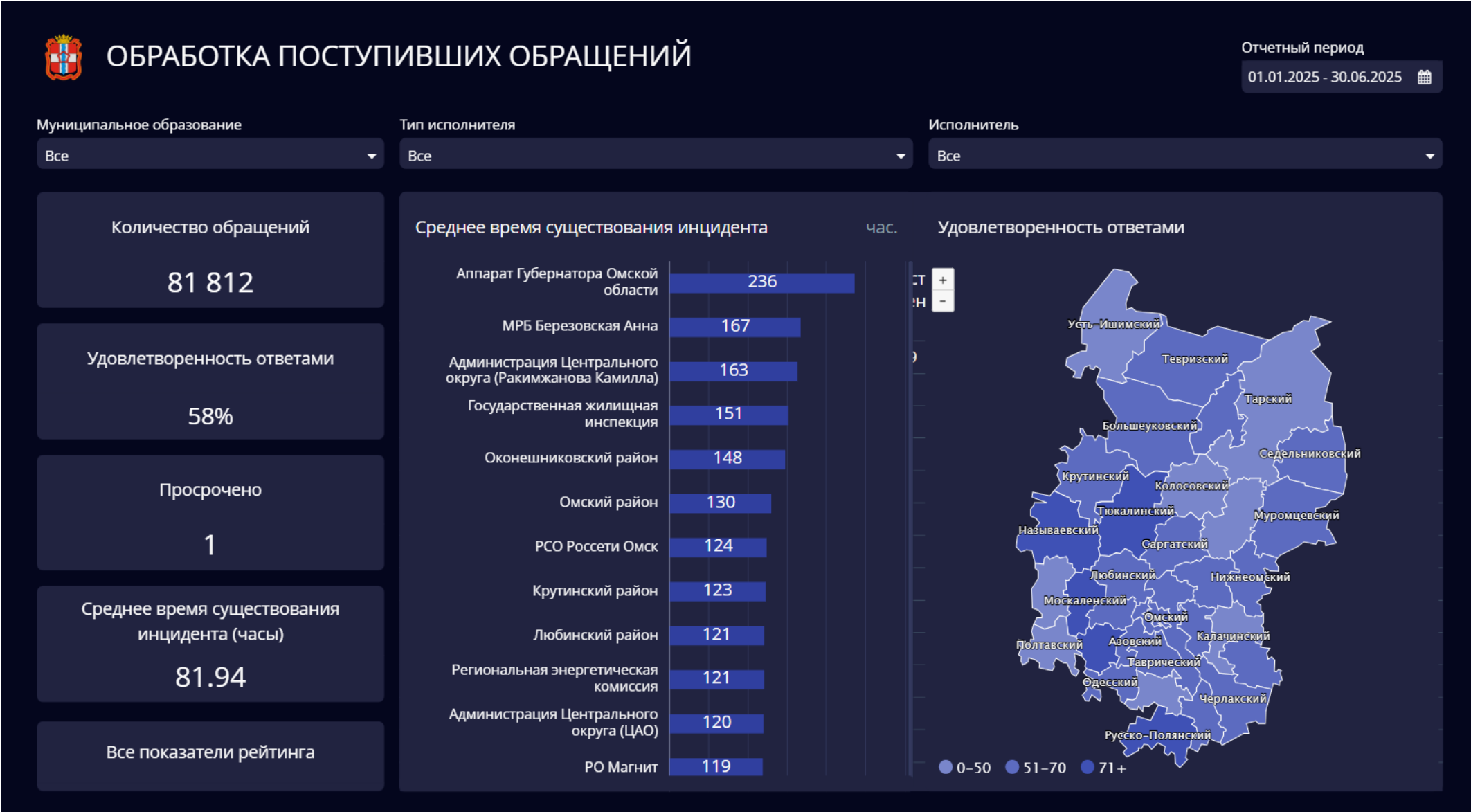
Отмена

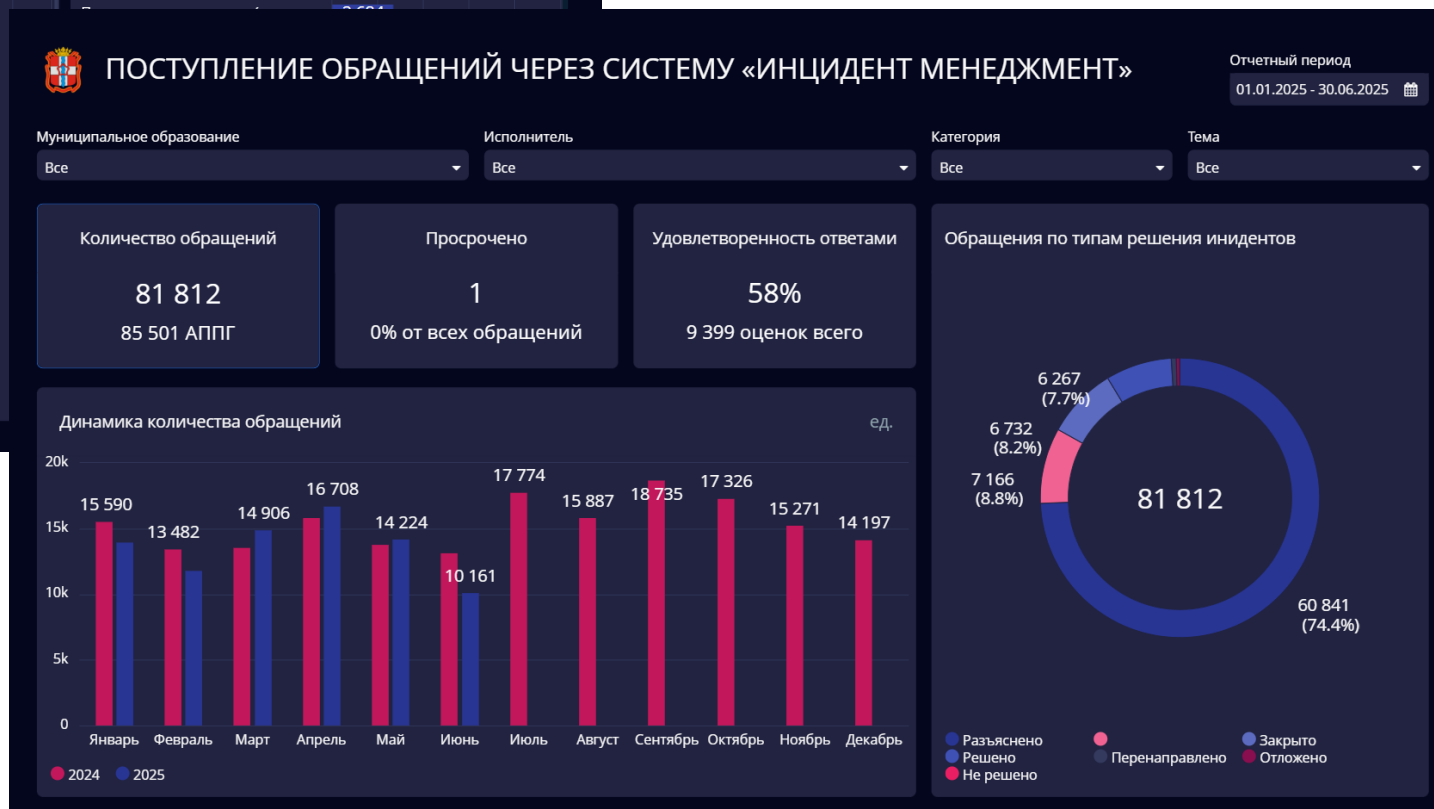
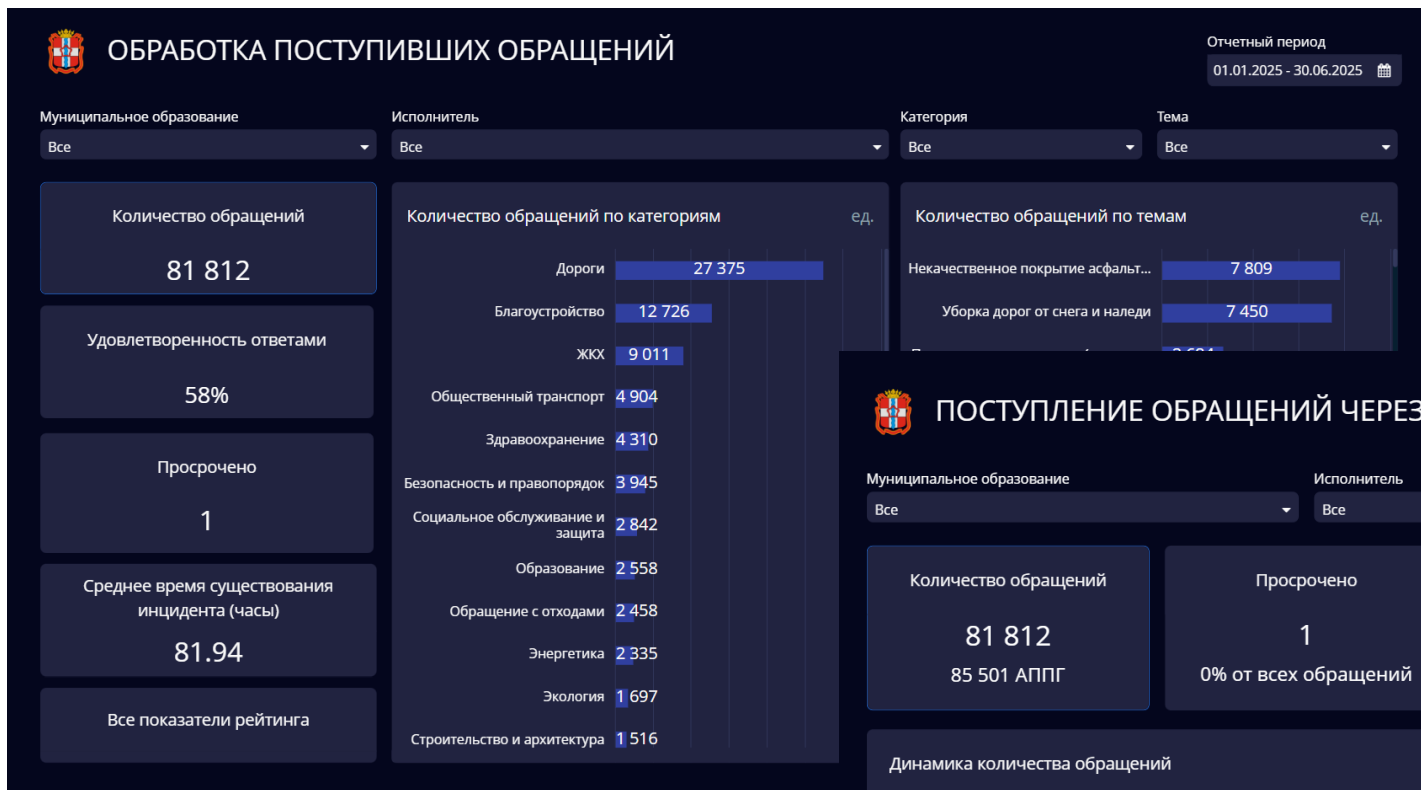
Добавить преобразование

Задание промта преобразования

7

Результат
преобразования:
заполненный
датасет для
построения
аналитики





**Информационно-аналитическая справка по Полтавскому району
на основании данных системы «Инцидент Менеджмент»,
Платформы обратной связи, анализа СМИ и соцмедиа**

Инцидент Менеджмент
данные за период с 22.04.2025 по 22.07.2025

За указанный период зафиксировано 108 сообщений

Топ-3 проблем за период в соответствии с зая
Полтавского муниципального района:

- дороги,
- ЖКХ,
- энергетика.

Дороги

Жители региона жаловались на неудовлетвори
асфальтового покрытия автомобильной дороги Полта
запрашивая информацию о сроках проведения ремонтных
внимание на необходимость выполнения ямочного ремон
безопасного проезда. Кроме того, заявители указывали
Полтавка – Еремеевка, Полтавка – Воронцовка, требую

Платформа обратной связи
данные за период с 22.04.2024 по 22.07.2025

Всего системой зафиксировано 25 сообщений.

Топ-3 тем сообщений в ПОС за указанный период:

- **Электронная запись на прием к врачу/Медицина** – 14 сообщений;
- **Благоустройство** – 4 сообщения;
- **Дворы и территории общего пользования** – 3 сообщения.

По вопросам здравоохранения больше всего пользователи сообщали о
затруднениях с электронной записью к врачам БУЗОО «Полтавская ЦРБ»,
отмечая проблемы с выбором медицинского специалиста и региона для
записи, кроме того, заявители сообщали о проблемах с доступом к
электронным медицинским документам.

В категорию «Благоустройство» попали обращения с просьбами
восстановить благоустройство после проведения земляных работ на
канализационных сетях вблизи дома 19 по улице Чапаева в рабочем поселке
Полтавка. Кроме того, жители р.д. Полтавка сообщали об аварии на
канализационных сетях, произошедшей на детской площадке около дома 15
по улице Комсомольская.

В категории «Дворы и территории общего пользования» жители
Полтавки просили оборудовать тротуар по улице Кирова, которая ведет к
детской площадке. Помимо этого, пользователи задавали вопросы о

Экономический эффект:

По оценкам, проведенным казенным учреждением Омской области "Государственное учреждение информационных технологий и телекоммуникаций", в каждом ведомстве трудозатраты на рутинные операции составляют 5 штатных единиц.

Высвободившиеся работники будут заниматься другими задачами, стоящими перед ведомствами. Учитывая что затраты годового бюджета составляет 888,9 тыс. руб. ежегодно на одного работника, потенциальный экономический эффект составляет не менее 150 штатных единиц с экономией более 133 млн руб. ежегодно.



Социальный эффект:

- Сокращение трудозатрат на рутинные операции.
- Перераспределение трудового времени работников органов на более трудоемкие и значимые задачи.
- Принятие управленческих решений Губернатором Омской области на основе наиболее актуальных данных без необходимости дополнительных запросов от ведомств.



- расширение применения технологии на обработку обращений граждан в соответствии с ФЗ №59;
- интеграцию с системами ЭДО для анализа поручений;
- обработку обращений службы 112 с автоматическим формированием аналитических отчетов;
- развитие мер защиты информации и повышение вычислительных мощностей системы;
- применение LLM моделей не только для подготовки аналитических материалов а еще и для подготовки предварительного плана действий при различных инцидентах (например случаи ЧС, социальных событий и тд.).



Повышение эффективности обработки неструктурированных данных на примере обработки обращений граждан Омской области