



Научная конференция «Ломоносов-2024»

Секция «Авангард цифровой трансформации государственного администрирования: стратегии, технологии, эффективность»

Подсекция «Медиакоммуникации органов государственного и муниципального управления»

«Нейросети и алгоритмы как инструменты улучшения цифровой обратной связи для центров управления регионами (ЦУР)»

Студент 2 курса магистратуры:
Домнин Александр Евгеньевич

Научный руководитель:
Егоров Алексей Ильич,
кандидат экономических наук, доцент



Что такое ЦУР?

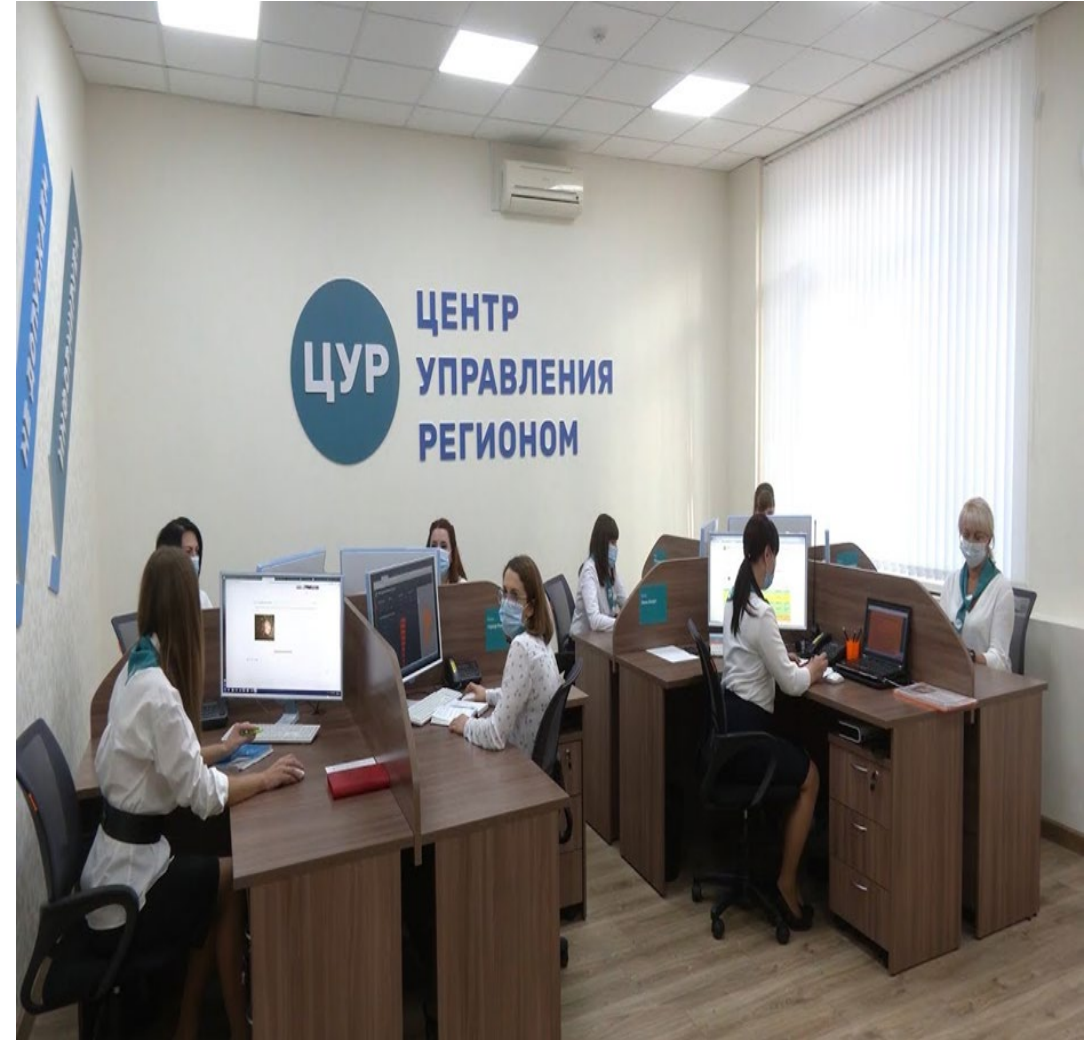
Центры управления регионами (ЦУР) — это инструмент прямой и эффективной коммуникации жителей и власти с целью решения проблем и предотвращения их возникновения в будущем. Это формируемый в субъектах РФ проектный офис, создание и деятельность которого регламентируются нормативным правовым актом субъекта РФ. ЦУР осуществляет:

Координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в органы и организации (по любым каналам), а также публикуемых в социальных сетях, мессенджерах и других средствах электронной массовой коммуникации (ЭМК);

Взаимодействие с гражданами через соцсети, мессенджеры и иные средства ЭМК по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

Оперативное реагирование на обращения;

Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития регионов.

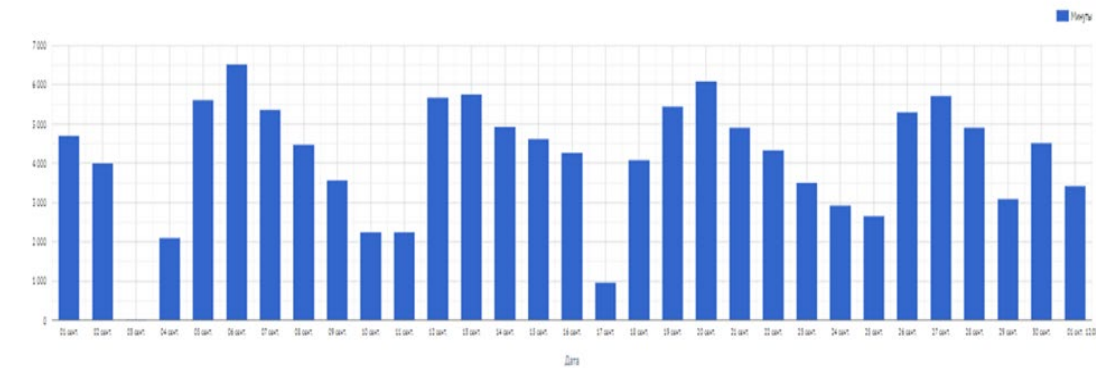




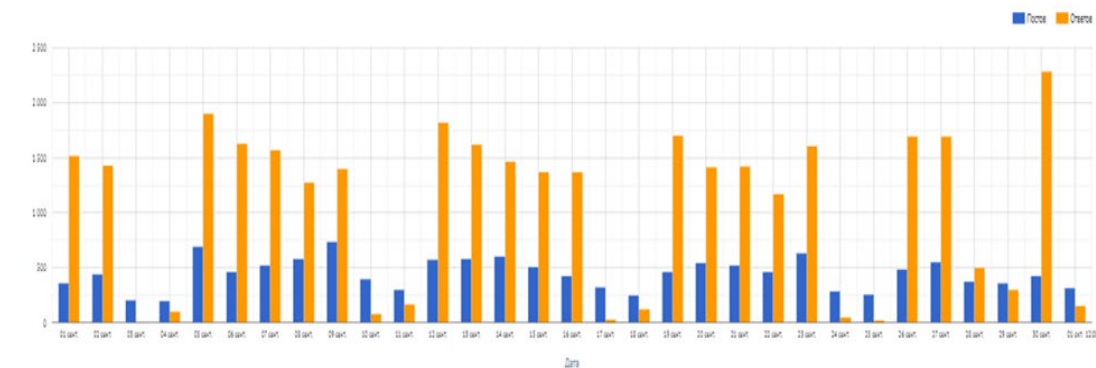
Инцидент-менеджмент

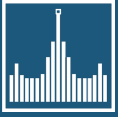
Система мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях. Данная система выстроена на основе сервисного подхода: все сообщения, содержащие проблему социально-бытовой тематики, независимо от того, адресованы они органу власти или другому пользователю, автоматически фиксируются алгоритмами мониторинга, затем перенаправляются в профильные ведомства, где отрабатываются, после чего пользователь в кратчайшие сроки получает ответ на вопрос в комментариях к своему обращению в социальных сетях.

Время обработки инцидента



Сообщения, требующие ответа





Проблемы системы «инцидент-менеджмент»



Нету полноценной автоматизации системы (ручная проверка сотрудников ЦУР и распределение жалоб);

Модерация происходит вручную со стороны Медиалогии (они сами решают, какие комментарии и жалобы распределять и отправлять необходимым исполнителям и ЦУР'ами, что приводит к долгому разрешению и устранению данных проблем бытовых);

Долгое рассмотрение жалоб+увеличение просроченных отработанных сообщений из-за отсутствие технологий на основе ИИ= недовольство со стороны местных жителей и неполноценная медленная обработка данных.



Реализация концепции внедрения инструментов ИИ для модернизации и оптимизации системы «Инцидент-менеджмент»

Дорожная карта информатизации «Инцидент-менеджмент» с применением инструментов ИИ

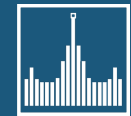
Создание ТЗ по оптимизации и модернизации системы «Инцидент-менеджмент»

Смена оператора модерации сообщений и жалоб

Создание ЦОД для хранения данных, которые будут обработаны и использованы ИИ.

Испытания (эксперименты) использования нейросетей и алгоритмов на базе некоторых региональных ЦУР

Ввод в эксплуатацию, обучение сотрудников ЦУР





Инструменты, методы и средства для модернизации системы «инцидент-менеджмент»



Big Data(единый информационный и централизованный хаб получения и распределения жалоб с помощью алгоритмов и нейросетей);
Машинное обучение и искусственные нейронные сети;
Семантический анализ(семантика);
Чат-боты на базе ИИ;
Внедрение алгоритмов по ОКТМО(общероссийский классификатор территорий муниципальных образований);
Семантические сети;
Многоагентное моделирование.





Мнение ген. директора «Диалог» и «диалог регионы» об использовании информационных технологий на основе ИИ

Владимир Табак, генеральный директор АНО «Диалог» и АНО «Диалог Регионы», рассказал о том, какие тенденции диктуют облик цифровых медиа и что будет определять диджитал завтрашнего дня. Также он поделился взглядом на тренды ближайшего будущего:

«С развитием нейросетей переформатируется рынок труда, что станет серьезным вызовом для сотрудников компаний. Также будут совершенствоваться прогнозные модели, чтобы люди имели перед собой максимально точные цифры».





Выводы

С одной стороны, использование алгоритмов и нейросетей на основе ИИ способствует быстрой сортировке информации, сокращению ручной работы, и улучшению работоспособности системы «Инцидент-менеджмент», но с другой стороны это приведет к сокращению штаба сотрудников.



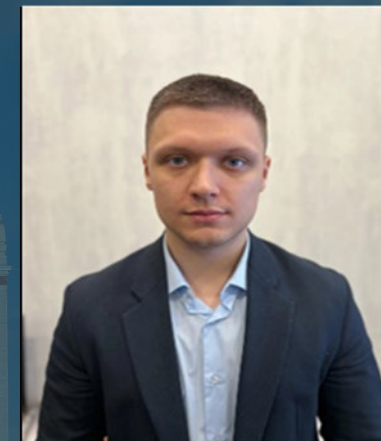
Высшая школа государственного администрирования



Научная конференция «Ломоносов-2024»
Секция «Авангард цифровой трансформации
государственного администрирования: стратегии,
технологии, эффективность»
Подсекция «Медиакоммуникации органов
государственного и муниципального управления»

«Нейросети и алгоритмы как
инструменты улучшения цифровой
обратной связи для центров
управления регионами (ЦУР)»

Научный руководитель:
Егоров Алексей Ильич,
кандидат экономических наук, доцент



Студент 2 курса
магистратуры:
Домнин Александр
Евгеньевич

г. Москва – 2024