

ПРОЕКТ «ВНЕДРЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРОЦЕССЫ РАЗРАБОТКИ ПРОЕКТОВ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

НЕЙРОПРОЕКТ

1. Общие сведения.

1.1. Руководителем проекта выступила заместитель министра цифрового развития Белгородской области – начальник департамента проектной деятельности министерства цифрового развития Белгородской области, кураторство проекта осуществлял министр цифрового развития белгородской области. Команда проекта включала всех сотрудников департамента проектной деятельности министерства цифрового развития Белгородской области.

Данный проект направлен на снижение трудозатрат сотрудников органов власти и подведомственных учреждений Белгородской области при разработке проектов на не менее 70% посредством применения нейросетей. В результате его реализации удалось добиться факта, что суммарное количество дней, затрачиваемых на разработку проекта снижено с 60 до 14 дней (рис. 1).

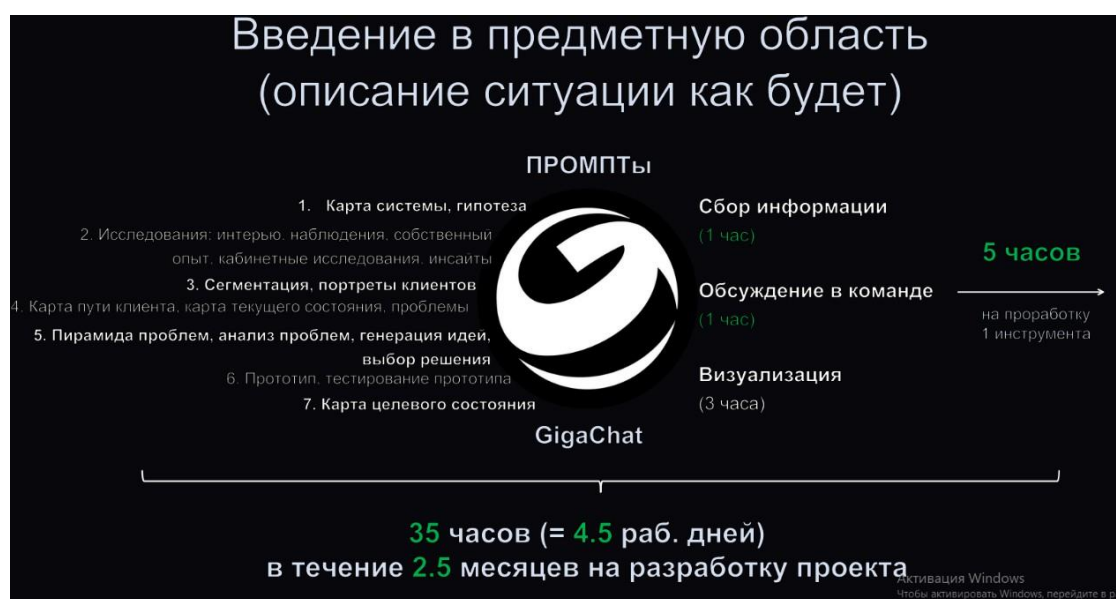


Рисунок 1.

Проект включает в себя 2 основных трека: разработка организационных проектов и проведение исследовательского этапа в рамках проектов, направленных на оптимизацию жизненных ситуаций и процессов (клиентоцентричные проекты).

1 трек – организационные проекты.

В Белгородской области в течение 15 лет успешно применяется проектный подход в том числе при решении комплексных задач с высокой степенью неопределенности, ежегодно осуществляется формирование портфелей проектов. С развитием системы проектного управления, увеличением форсайт-проектов, а также с связи с увеличением общего количества задач на одного сотрудника из-за оперативной обстановки в регионе появилась необходимость оптимизации процессов разработки проектов.

2 трек – клиентоцентричные проекты.

С 2022 для оптимизации жизненных ситуаций и процессов используются инструменты сервис-дизайна и клиентоцентричности, которые предполагают проведение предпроектных исследований. Качество результатов таких исследований напрямую коррелируется с эффективностью сгенерированных решений, которые ложатся в основу будущих проектов. По итогам реализации первой волны проектов по оптимизации в рамках федерального проекта «Государство для людей» в 2023 году выявлена необходимость повышения результативности проведения исследовательского этапа в части расширения общего видения жизненной ситуации или процесса с учетом различных аспектов и проблем со стороны всех профильных сегментов.

Именно эти 2 направления были выбраны в качестве зоны оптимизации с помощью применения нейросети.

Для каждого из представленных направлений сотрудниками департамента проектной деятельности был разработан и протестирован набор ПРОМПТов для получения результатов на каждом этапе разработки (пример ПРОМПТа представлен на рис. 2).

Гипотеза. Промпт и пример

Промпт

Ты житель Белгородской области.
Тебе нужно попасть на личный прием к министру цифрового развития.
Предположи с какими сложностями ты можешь столкнуться.
Ответ представь по формуле:

1. возможно когда
2. делает
- 3 чтобы решить задачу
4. сталкивается с
- 5 и не получает результат
6. не удовлетворяет потребность.

Сформулируй 3 варианта гипотезы

Ответ GigaChat

Гипотеза 1:

1. Возможно, когда житель Белгородской области решил записаться на личный прием к министру цифрового развития через официальный сайт ведомства.
2. Делает запрос на сайте, заполняя необходимые формы и предоставляя контактные данные.
3. Чтобы решить задачу записи на прием, он ожидает подтверждения от ответственного сотрудника министерства.
4. Сталкивается с тем, что система онлайн-записи дает сбой, а контактный телефон для уточнения информации недоступен.
5. И не получает подтверждения о записи на прием.
6. Не удовлетворяет свою потребность в личной встрече с министром.

Гипотеза 2:

1. Возможно, когда житель Белгородской области захочет лично приехать в Москву для встречи с министром.
2. Делает предварительную запись на прием через электронную почту министерства.
3. Чтобы решить задачу личного визита, планирует поездку и приезжает в назначенное время.
4. Сталкивается с тем, что сотрудник, ответственный за организацию приема, отменил встречу без предупреждения.
5. И не попадает на прием к министру.
6. Не удовлетворяет свою потребность в обсуждении важных вопросов.

Гипотеза 3:

1. Возможно, когда житель Белгородской области попытается дозвониться до министра или его помощников для согласования времени приема.
2. Делает несколько звонков на указанные номера телефонов.
3. Чтобы решить задачу установления контакта, оставляет голосовые сообщения и отправляет письма на электронные адреса.
4. Сталкивается с тем, что никто не отвечает на звонки и письма остаются без ответа.
5. И не может договориться о времени встречи.
6. Не удовлетворяет свою потребность в оперативном решении вопроса.

Иллюстрация: Илья Сидоркин

Рисунок 2.

В отношении организационных проектов сформированы 10 ПРОМПТов для определения (пример представлен на рис.3):

- проблемных зон и статистического подтверждения;
- цели проекта;
- способа достижения;
- результата проекта;
- требований к результату проекта;
- пользователей результатом проекта;
- перечня необходимых работ для достижения результата;
- бюджета проекта
- необходимых компетенций для реализации проекта;
- рисков проекта.

Каждый ПРОМПТ формировался с учетом результатов предыдущих этапов.
Обобщение всех стадий осуществлялось в презентации, сгенерированной ИИ.

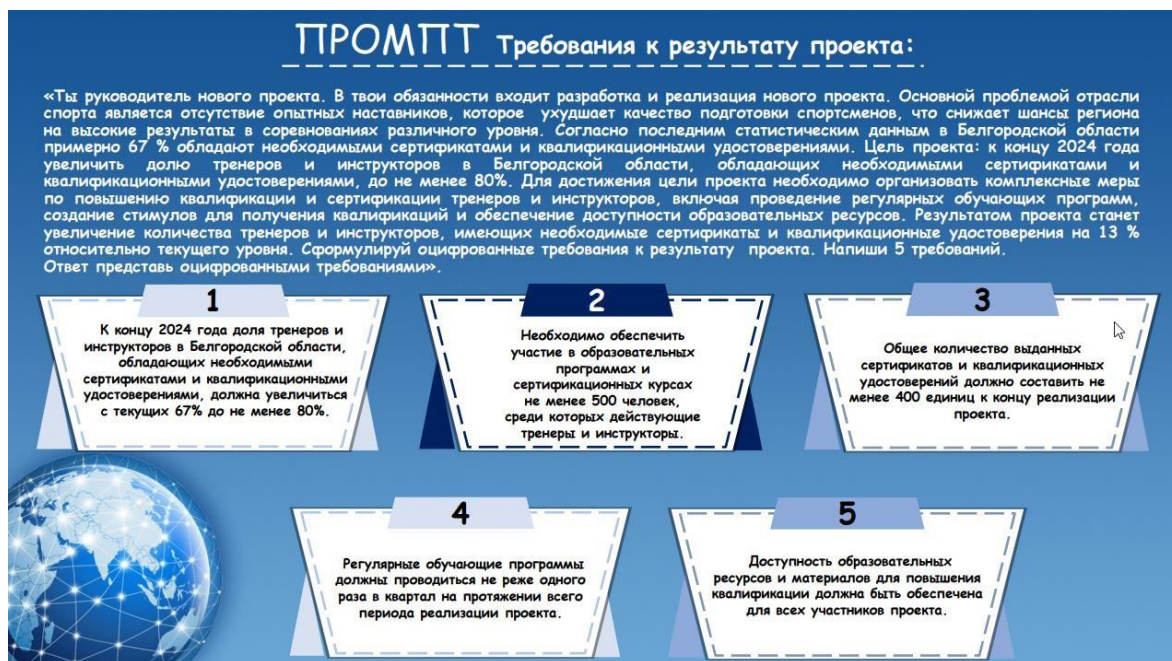


Рисунок 3.

В отношении клиентоцентричных проектов по каждому инструменту разработано не менее 2 вариаций ПРОМПТов (пример представлен на рис.4):

- формирование карты системы;
- построение гипотез;
- проведение глубинных интервью;
- сегментация клиентов;
- формирование профилей клиентов;
- разработка пути клиента;
- анализ проблем и генерация идей;
- выбор решений;
- прототипирование.

Карта системы. Промпт и пример

Промт

Ты - сотрудник отраслевого проектного офиса.

В твои обязанности входит анализ и разработка карты системы процесса "Выдача лицензии на народную медицину" в министерстве здравоохранения Белгородской области.

Проанализируй всю экосистему здравоохранения и выяви слабые и сильные связи между всеми участниками карты системы по категориям. Поставь в центр карты системы клиента. Напиши какие задачи он решает? Какие у него потребности?

Составь список всех групп и людей, которые могут влиять на сервис и опыт клиента в процессе "Выдача лицензии на народную медицину". Приоритизируй всех участников. Какие из этих участников ближе к клиенту (к ним чаще обращаются) для решения задач, какие дальше? Распиши взаимоотношения между участниками.

Ответ GigaChat

Анализ экосистемы здравоохранения позволяет выявить слабые и сильные связи между всеми участниками процесса "Выдача лицензии на народную медицину". В центре карты системы находится клиент, которому необходимо получить лицензию для занятия народной медициной.

Задачи клиента:

1. Получение лицензии на народную медицину
2. Соблюдение всех требований и нормативов
3. Обеспечения безопасности и качества оказываемых услуг

Потребности клиента:

1. Легкость и прозрачность процесса получения лицензии
2. Доступность и понятность информации о необходимых документах и требованиях
3. Возможность быстрого решения возникающих проблем и вопросов

Группы и люди, которые могут влиять на сервис и опыт клиента:

1. Министерство здравоохранения Белгородской области
2. Отраслевой проектный офис
3. Комиссия по лицензированию народной медицины
4. Медицинские учреждения
5. Эксперты по народной медицине
6. Политические и общественные организации
7. Клиенты (заявители на лицензию)

Приоритизация участников:

1. Клиенты (заявители на лицензию) - ближе к клиенту, так как они напрямую взаимодействуют с процессом получения лицензии
 2. Министерство здравоохранения Белгородской области - ответственно за выдачу лицензий и контроль над процессом
 3. Эксперты по народной медицине - оказывают влияние на принятие решений и оценку качества услуг
 4. Медицинские учреждения - могут предоставить дополнительную информацию и рекомендации
- Другие участники также важны для успешного процесса, но их влияние на опыт клиента может быть менее прямым.

Карта системы. Промпт и пример

Промт

1. Ты житель Белгородской области

Ты хочешь попасть на прием к министру цифрового развития Белгородской области.

Где и у кого ты будешь искать информацию в первую очередь.

Ответ сформируй в виде списка

2. Ты житель Белгородской области

Ты хочешь попасть на прием к министру цифрового развития Белгородской области.

Где и у кого ты будешь искать информацию во вторую очередь очередь.

Ответ сформируй в виде списка

Ответ GigaChat

Вот список шагов для поиска информации о приеме у министра цифрового развития области:

1. Официальный сайт Правительства Белгородской области - На сайте правительства региона часто публикуется информация о работе министерства и их руководителей, а также контактные данные.
2. Министерство цифрового развития Белгородской области - Если есть отдельный сайт министерства, там могут быть указаны контакты и график приема граждан министром.
3. Социальные сети - Многие государственные органы ведут страницы в социальных сетях (например, ВКонтакте, Telegram), где могут публиковаться анонсы встреч и приемы граждан.
4. Муниципальные СМИ - Местные газеты, телеканалы и новостные сайты иногда освещают мероприятия, связанные с работой региональных властей, включая встречи с гражданами.
5. Обратная связь через МФЦ - Многофункциональные центры предоставления государственных услуг (МФЦ) могут предоставлять актуальную информацию о том, как связаться с конкретным ведомством или должностным лицом.
6. Электронная почта или телефон - Найти контактную информацию министерства или самого министра на официальных ресурсах и отправить запрос или позвонить для уточнения деталей.
7. Общественные приемные - В некоторых регионах существуют общественные приемные, где можно получить консультацию по вопросам взаимодействия с органами власти.
8. Пресс-служба Правительства Белгородской области - Обратиться за информацией в пресс-службу может быть полезным шагом, так как они занимаются координацией мероприятий и взаимодействием с СМИ.

В случае, если информация не найдена в первоочередных источниках, вот следующий список шагов для поиска данных о приеме у министра цифрового развития Белгородской области:

1. Горячая линия Правительства Белгородской области - Позвонить на горячую линию и уточнить, как записаться на прием к министру.
2. Департамент внутренней политики Белгородской области - Этот департамент может обладать информацией о графике работы министров и организации приемов.
3. Местные административные учреждения - Районные администрации или отделы по работе с населением могут знать о порядке записи на прием.
4. Советник министра - Можно попытаться узнать контакты советника министра и обратиться к нему за помощью в организации встречи.
5. Профессиональные сообщества и ассоциации - Иногда региональные объединения IT-компаний или ассоциаций могут иметь доступ к контактам и организовывать встречи с представителями власти.
6. Коллеги и знакомые - Возможно, кто-то из твоих знакомых уже сталкивался с подобной ситуацией и сможет подсказать, как лучше поступить.
7. Письменное обращение - Направить официальное письмо в адрес Министерства цифрового развития с просьбой о встрече. Важно указать причину обращения и свои контактные данные.
8. Личный визит в Министерство - Прийди непосредственно в здание Министерства и попробуй выносить информацию на месте, возможно, удастся договориться о встрече без предварительной записи.

Рисунок 4.

Данные ПРОМПТы легли в основу обучающих мероприятий. Сотрудники департамента проектной деятельности разработали соответствующий презентационный обучающий материала. В период с января по апрель 2025 года итерационно было проведено обучение сотрудников органов власти и подведомственных учреждений, представляя материал перед каждым этапом предпроектных исследований и разработки проектов. Общий охват составил более 500 человек. Это позволило минимизировать недоверие со стороны потребителей контента и повысить качество итоговых результатов на каждом этапе работы.

На основе проведенных обучений было разработано и переведено в реализацию 55 проектов по оптимизации 123 процессов и 25 жизненных ситуаций, а также 20 организационных проектов.

Все обучающие материалы, а также записи вебинаров хранятся в существующей базе знаний, расположенной на облачных хранилищах Яндекс Диск и Belregion (рис. 5).

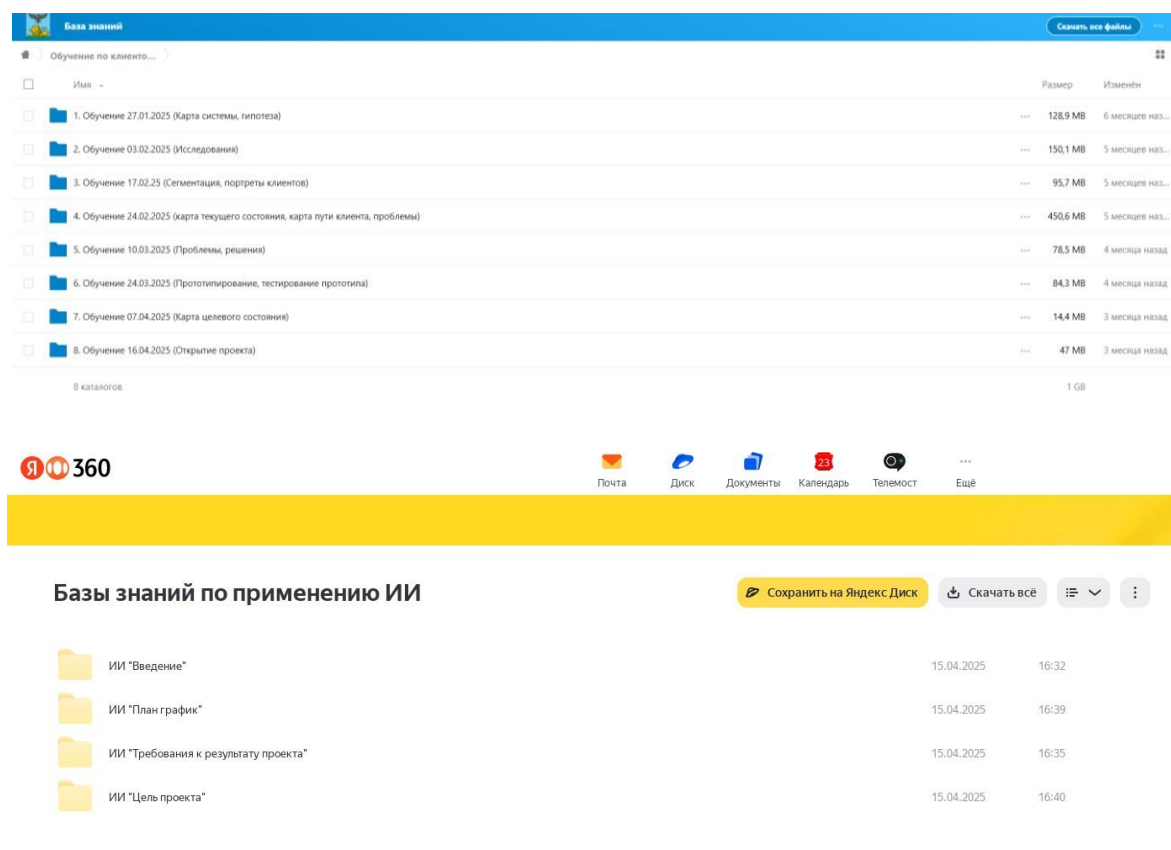


Рисунок 5

В рамках выполнения проекта команда столкнулась со следующими рисками:

- нейросети имеют ограничения и могут давать неверные или неполные ответы, это связано с качеством исходных данных, уровнем детализации запросов и сложностью поставленных задач, поэтому при трансляции знаний спикер акцентировал внимание на необходимость адаптации полученной информации в соответствии с реальным положением дел в исследуемой отрасли («конкретизируй что ты хочешь»);
- некоторые сотрудники испытывали трудности с адаптацией к новым технологиям, поэтому со стороны проектного офиса была организована постоянная поддержка и проведение консультаций как по применению самих знаний, так и по проверке и корректировке получаемых результатов. Кроме того, обучающий материал имеет интуитивно понятную структуру и хранится во

внутреннем общем доступе вместе с видео записями всех вебинаров («копируй, проверяй и думай»);

- возникали ситуации, когда ожидания сотрудников относительно возможностей ИИ превышали реальные возможности технологии, поэтому настоятельная рекомендация со стороны команды была использовать результаты, которые представлял нейро-помощник совместно с собственными интеллектуальными возможностями («наложить на искусственный интеллект собственный интеллект»);

- присутствовал формальный подход со стороны исполнителей в вопросе «адаптации» полученной информации от нейросети («формалисты против креативщиков»).

Предпроектная работа и непосредственно разработка проектов с использованием искусственного интеллекта в государственном управлении сталкиваются с рядом ограничений, которые важно учитывать:

- зависимость от качества данных: если данные, которые представила нейросеть недостаточно качественные или неполные, точность рекомендаций и результатов снижается, и команды проектов прилагают дополнительные усилия для формирования результатов;

- разнородный уровень цифровой грамотности у служащих: многие государственные служащие могут иметь недостаточные знания и опыт взаимодействия с современными технологиями, поэтому необходимо соответствующие обучение и консультационная поддержка;

- финансовые ресурсы: создание качественного продукта требует значительных финансовых вложений, которые необходимо предусмотреть в бюджете государственной организации еще в отчетном периоде, предшествующему году реализации;

- кадровый дефицит: в связи с оперативной обстановкой в регионе присутствует кадровая сменность, наличие базы знаний с общим внутренним доступом помогает частично нивелировать эту проблему;

- проблемы защиты данных: работа с государственными структурами предполагает обработку больших объемов чувствительной информации. Несоблюдение правил обработки данных может повлечь серьёзные правовые последствия, поэтому было принято решение в качестве нейро-помощника взять российскую разработку GigaChat;

- проблемы приватности: региональная оперативная обстановка приграничной территории ограничивает нейросеть в вопросе представления статистических фактов в отношении региональных государственных структур. Этот факт учтен при составлении ПРОМПТов.

Прямыми стейкхолдерами проекта являются сотрудники органов власти и подведомственных учреждений Белгородской области, косвенные – граждане, как потенциальные благополучатели от реализации проектов

Проект был реализован в течение 8 месяцев с 5 ноября 2024 года по 30 июня 2025 года, денежных средств не потребовалось, так как все работы проводились силами сотрудников департамента проектной деятельности министерства цифрового развития Белгородской области.

Таблица 2.

№	Наименование проекта	Основные результаты	Начало/окончание реализации	Стоимость проекта	Комментарии
1	Внедрение искусственного интеллекта в процессы разработки проектов в органах власти Белгородской области («НейроПроект»)	Длительность процессов разработки проектов с использованием искусственного интеллекта в органах власти Белгородской области составляет не более 14 рабочих дней (базовое значение – 60 дней)	05.11.2024 - 30.06.2025	0	Требования к результату проекта: разработан обучающий курс «Использование ИИ при формировании проектной документации» разработан обучающий курс «Использование ИИ при работе с инструментами клиентоцентричного подхода»; обучено не менее 450 сотрудников исполнительных органов области технологиям использования; искусственного интеллекта разработано не менее 20 ПРОМПТов для процессов исследования и разработки проектов; сформировано не менее 2 библиотек, содержащих не менее 12 презентационных материалов, обучающих применению ИИ; в проектной деятельности разработано не менее 45 проектов с использованием ИИ; собрана обратная связь от 100 %участников, прошедших обучение; подготовлен и размещен инфоповод о ходе реализации проекта

1.2 Координирующим органом проекта выступает министерство цифрового развития Белгородской области. Министерство занимается развитием цифровой инфраструктуры региона, внедрением современных информационных технологий в различные сферы жизни общества и экономики, повышением уровня цифровизации государственных услуг и сервисов, поддержкой инновационных проектов и стартапов, созданием условий для эффективного взаимодействия органов государственной власти и населения посредством цифровых платформ и инструментов. Основные направления деятельности включают разработку и реализацию региональных программ и стратегий в сфере информационно-коммуникационных технологий, обеспечение информационной безопасности, развитие электронного правительства, поддержку образовательных инициатив в области IT-технологий, создание благоприятных условий для привлечения инвестиций в технологические проекты и содействие развитию предпринимательства в цифровой экономике. В состав министерства входит 4 департамента:

- департамент проектной деятельности;
- департамент инфраструктурных решений;
- департамент развития электронного правительства;
- департамент цифровой трансформации.

Общая численность служащих министерства составляет 79 человек. Кроме того, министерство курирует управление по туризму Белгородской области и имеет 5 подведомственных организаций:

- ОГБУ «Белгородский информационный фонд»;
- кампус «Школа 21» (Белгород);
- ГАУ БО «МФЦ»;
- ГУП «Белоблтехинвентаризация»;
- ОГКУ «Ситуационный центр».

2. Компетенции специалистов по ИИ

2.1. В 2023 году в г. Белгород состоялось открытие кампуса «Школа 21». Инфраструктура кампуса в Белгороде позволяет реализовывать все инициативы участников, образовательные активности, такие как проведение хакатонов, открытые лекции, клубы по интересам, и качественно обеспечивает персональную траекторию развития.

В 2024 году на базе кампуса министерство цифрового развития Белгородской области организовало обучение для руководителей высшего звена по работе с искусственным интеллектом (рис.6). В рамках программы участники расширили свои знания об ИИ за счёт практических занятий, научились применять его в своей работе и разработали кейсы по его использованию в своем органе власти. Цель обучения заключалась в расширении знаний специалистов о возможностях искусственного интеллекта, его применении в профессиональной деятельности. А кейс-чемпионат помог понять, как применять искусственный интеллект в рабочих задачах и способствовал популяризации его использования в организациях.



Рисунок 6.

На основе полученных знаний заместитель министра цифрового развития – начальник департамента проектной деятельности министерства цифрового развития области (руководитель проектного офиса региона) провела внутрикорпоративное обучение сотрудников департамента проектной деятельности и принято решение о необходимости открытия проекта, который сможет упростить работу коллег в рамках исследований и разработки проектов.

Основной целевой аудиторией были выбраны сотрудники отраслевых проектных офисов и участники команд проектов, вошедших в портфели проектов исполнительных и государственных органов области на текущий год. В общей сложности это более 500 человек. Обученные специалисты в дальнейшем стали трансляторами знаний в микро коллективах.

Для координации работ по конкретному применению нейро-помощника для выполнения предпроектных работ были назначены кураторы из числа сотрудников департамента проектной деятельности в отношении каждого органа власти (30 отдельных органов власти) и команд (по 33 команды на 1 куратора), работающих над проектом. Кураторы в ежедневном режиме при необходимости оказывали консультационную поддержку коллег и принимали итоговые результаты.

2.2. Команда проекта после тестирования нескольких нейросетей приняла осознанное решение выбрать GigaChat в качестве основного инструмента нашего проекта. Этот выбор обусловлен рядом факторов, имеющих ключевое значение для государственной инфраструктуры. Нейросеть GigaChat создавалась с учётом высоких стандартов информационной безопасности, обеспечивая надёжную защиту данных российских граждан и организаций. Все вычисления происходят исключительно на территории России, исключая возможность утечки данных за пределы страны, что является особенно важным для приграничной территории в условиях проведения СВО. Использование отечественной разработки снижает риски зависимости от зарубежных платформ, чьи правила могут противоречить российским законам и интересам безопасности.

Продукт разработан в полном соответствии с действующими федеральными законами и постановлениями правительства Российской Федерации, такими как Федеральный закон №152-ФЗ («О персональных данных») и требования регуляторов в сфере кибербезопасности. Государство имеет полный контроль над качеством и уровнем безопасности продуктов отечественного производства. Кроме того, данная нейросеть проходит регулярные тесты и сертификацию в соответствии с требованиями ФСБ и ФСТЭК России, что подтверждает её надёжность и устойчивость к внешним угрозам.

3. Организация и реализация ИИ-проектов

3.1. Так как в Правительстве Белгородской области применяется проектный подход, то управление проектом на протяжении всего жизненного цикла осуществлялось в соответствии с установленными требованиями:

- Данный проект входит в портфель проектов министерства цифрового развития Белгородской области на 2025 год.
- На стадии инициации проекта в АИС «Проектное управление» была сформирована инициативная заявка на открытие проекта и подготовлена презентация проекта, отражающая его общую концепцию. Проект рассмотрен на заседании экспертной комиссии по рассмотрению проектов при министерстве цифрового развития Белгородской области, а также представлен на стартовом совещании с участием всех органов власти области. Все основные параметры проекта зафиксированы в паспорте проекта, который утвержден министром цифрового развития региона.
- В рамках стадии «Планирование» создан план управления проектом, где отражены работы проекта с распределением ответственности за каждую, а также сроки их выполнения, кроме того, указаны риски и команда проекта.
- На стадии «Контроль и мониторинг» посредством АИС «Проектное управление» осуществлялся мониторинг исполнения работ, каждая работа подтверждалась артефактом ее выполнения в соответствии с разработанным планом. При необходимости формировалась ведомость

изменений для фиксации и формализации вносимых корректировок. Руководитель проекта в еженедельном формате проводила рабочие встречи с командой проекта и приемку полученных результатов.

- На стадии завершения проекта после сбора обратной связи от пользователей результатом подготовлен итоговой отчет по проекту, результаты представлены на заседании экспертной комиссии по рассмотрению проектов при министерстве цифрового развития Белгородской области.

3.2. Непосредственная работа над ПРОМПТ-конструкциями осуществлялась в несколько этапов:

➤ Выбор нейросети.

В связи с тем, что на старте проекта у команды не было понимания, какую нейросеть выбрать для выполнения задуманной цели, как должны выглядеть ПРОМПТы, было принято решение, что необходимо создать несколько шаблонов ПРОМПТов в разрезе каждого инструмента. Для разработки шаблонов ПРОМПТов использовалась следующая единая формула (рис. 7)

ПРОМПТ

РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

Ты- руководитель направления PR в СМИ.

КОНТЕКСТ

В твои обязанности входит координация работы пресс-служб и формирование информационной повестки.

ЗАДАЧА

Проанализируй примеры пресс-релизов. Напиши пресс-релиз заместителя мэра Москвы на тему Дня города.

ФОРМАТ

Ответ сформируй в формате интервью в разговорном стиле.

ПРОМПТ

Ты- руководитель направления PR в СМИ. В твои обязанности входит координация работы пресс-служб и формирование информационной повестки. Проанализируй примеры пресс-релизов. Напиши пресс-релиз заместителя мэра Москвы на тему Дня города. Ответ сформируй в формате интервью в разговорном стиле.

Рисунок 7.

➤ Составление и тестирование прототипов ПРОМПТов.

Был составлен график работы над ПРОМПТАми, в соответствии с которым каждый участник команды итерационно составлял несколько прототипов ПРОМПТов в отношении 1 позиции в неделю и проводил тестирование с выбранными для себя нейросетями (рис. 8).

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
1. Реестры процессов 5.11	20.11.2024 15:10	Папка с файлами	
2. Карты Системы 7.11	13.12.2024 10:38	Папка с файлами	
3. Интервью 12.11	21.11.2024 14:14	Папка с файлами	
4. Клиентский путь 14.11	21.11.2024 14:20	Папка с файлами	
5. Сегментация 19.11	04.12.2024 16:33	Папка с файлами	
6. Построение карты 21.11	13.12.2024 10:37	Папка с файлами	
7. бизнес-процесс 26.11	06.11.2024 18:02	Папка с файлами	
8. Генерация решений 28.11	13.12.2024 10:37	Папка с файлами	
9. описание прототипа 3.12	20.03.2025 18:08	Папка с файлами	
10. ИИ стандарты 5.12	13.12.2024 10:41	Папка с файлами	
11. Анкеты 10.12	13.12.2024 11:30	Папка с файлами	
ИИ итог	28.11.2024 11:17	Лист Microsoft Ex...	48 КБ

Интервью Шиянова	21.11.2024 12:23	Документ Micros...	34 КБ
Глубинные интервью Кочурин	21.11.2024 14:12	Документ Micros...	32 КБ
Глубинные интервью_Севастьянова	21.11.2024 14:11	Документ Micros...	36 КБ

GPT	Giga
2. Ты сотрудник регионального исполнительного органа. Тебе нужно провести интервью с гражданами, которые обращались к вам за получением услуг, чтобы понять как повысить качество оказания услуг. Проанализируй процесс оказания услуги, проблемы, с которыми сталкиваются люди при получении услуг. И сформулируй вопросы для интервью. Ответ представь в виде гайда интервью	
Инструкция для проведения интервью с гражданами, обратившимися за получением услуг: 1. Приветствие и объяснение цели интервью: - Здравствуйте! Я представляю региональный исполнительный орган и провожу интервью с целью улучшения качества оказания услуг. Ваш опыт важен для нас, и мы хотим услышать ваши мнения и предложения. 2. Вопросы для обсуждения: - Какова была ваша общая удовлетворенность оказанными услугами? - Какие проблемы или трудности вы столкнулись в процессе получения услуг? - Какие аспекты услуги вы бы хотели улучшить или изменить? - Как бы вы предложили оптимизировать процесс получения услуг?	<u>Гайд</u> интервью для оценки качества оказания государственных услуг Введение: Цель данного интервью – собрать обратную связь от граждан, которые уже воспользовались услугами нашего регионального исполнительного органа. Мы хотим лучше понять ваши впечатления о процессе получения услуг, выявить возможные сложности и на основе этого улучшить работу нашей организации. 1. Общая информация об услуге - Услуга: Какую услугу вы получали? (укажите конкретную услугу) - Дата обращения: Когда именно вы обратились за этой услугой? 2. Процесс подачи заявки

Рисунок 8.

➤ Выбор наиболее удачных вариантов ПРОМПТов.

Еженедельно команда проекта во главе с руководителем проекта собиралась для проведения рефлексии и выбора наилучших прототипов ПРОМПТов, которые в последующем были использованы для трансляции обучающего материала.

Безусловно, из-за нестандартности темы проекта для органов власти, команда столкнулась с рядом трудностей в процессе реализации:

- недостаточность квалификаций: 60% сотрудников органов власти недостаточно подготовлены для эффективного использования инновационных цифровых инструментов, включая искусственный интеллект;
- необходимость межведомственного взаимодействия: точечное курирование команд проектов, которые впервые применяли предложенную технологию.

Эти факторы определили необходимость принятия соответствующих управленческих решений, позволяющих преодолеть возникающие трудности и обеспечить эффективное использование потенциала искусственного интеллекта в проектах государственного сектора:

- разработан обучающий модуль для государственных служащих, включающий теоретическое освоение принципов работы с искусственным интеллектом и практические занятия по применению специализированных промпт-инструментов;
- из числа сотрудников департамента проектной деятельности закреплены кураторы, обеспечивающие координацию действий и контроль результатов команд, полученных на основе обучающего материала;
- проведен сбор обратной связи, что позволило своевременно скорректировать учебный материал и методы подачи материала;
- организованы регулярные встречи команды проекта, посвященные обсуждению успешного применения нейросети и обмену опытом между участниками проекта;
- создана единая база знаний с общим доступом к необходимым обучающим материалам.

Всего за период реализации проекта было проведено свыше 20 вебинаров, охвативших более 500 сотрудников различных уровней.

Принятые управленческие решения тесно связаны друг с другом и направлены на достижение единой цели — формирование эффективных процессов управления проектами с использованием искусственного интеллекта. Например, обучение госслужащих стало основой для успешного запуска дальнейших этапов развития инициативы, поскольку повысило уровень компетентности специалистов и, судя по обратной связи, они начали использовать нейросеть и для помощи в решении других рабочих задач.

Эффективность принятых управленческих решений была подтверждена результатами проведенного анонимного сбора обратной связи среди сотрудников органов власти (рис.9).

2. Оцените полезность применения ИИ при разработке клиентоцентричных проектов по шкале от 1 до 5, где 1 (минимально эффективно), 5 (максимально эффективно):

90 ответов



Рисунок 9.

Более 90% участники отметили значительный рост интереса к работе с искусственным интеллектом и умение создавать и применять эффективные ПРОМПТ-конструкции для решения конкретных практических задач (рис.10).



Рисунок 10.

Эти выводы подкрепляются их положительными отзывами и результатами оценки итоговых результатов со стороны департамента проектной деятельности: количество возвратов результатов в рамках проведения исследовательского этапа сократилось на 50%.

4. Результативность

4.1. В результате реализации проекта «НейроПроект» длительность процессов разработки проектов с использованием искусственного интеллекта в органах власти Белгородской области сократилась с **60** до **14** рабочих дней.

Кроме того, достигнуты зафиксированные в паспорте проекта следующие требования к результату:

- разработан обучающий курс «Использование ИИ при формировании проектной документации», включающий **4** модуля и **20** кейсов;
- разработан обучающий курс «Использование ИИ при работе с инструментами клиентоцентричного подхода», включающий **8** модулей по оптимизации процессов, **8** модулей по оптимизации жизненных ситуаций и **55** кейсов;
- обучено **530** сотрудников исполнительных органов области технологиям использования искусственного интеллекта
- разработано **25** вариаций ПРОМПТов для процессов исследования и разработки проектов;

- сформировано **2** базы знаний, содержащих **20** презентационных и видео материалов, обучающих применению ИИ в проектной деятельности;
- разработано **75** проектов с использованием ИИ;
- собрана обратная связь от **20%** участников, прошедших обучение;
- на **50%** снижено количество временных нарушений разработки проектной документации;
- обеспечено не более **1** возврата на доработку проектной документации;
- суммарно на исследования тратится не более **35** часов (до применения - **105** часов);
- на **40%** сокращено время, затраченное кураторами для оказания консультативно-методологической поддержки в рамках предпроектной деятельности;
- на **20%** повышено качество представляемых решений в рамках проекта, основанных на результатах исследований.

4.2. С 2023 года муниципальные образования региона работают с технологией сервис-дизайна и занимаются оптимизацией жизненных ситуаций. После удачного завершения проекта «НейроПроект» было принято решение о тиражировании акселератора по разработке жизненных ситуаций с помощью нейросетей для органов местного самоуправления. Инициативу поддержали 15 команд из 10 муниципальных образований. Продолжительность акселератора составила 2 месяца. Был использован формат организации работы как в проекте: обучение, кураторство команд, итерационное выполнение этапов. Это позволило инициировать 15 новых проектов, направленных на оптимизацию различных жизненных ситуаций.

При этом для всех муниципальных образований региона также доступна общая база знаний с размещением обучающих материалов и записями вебинаров по использованию нейросети при разработке жизненных ситуаций. Представление результатов осуществлялось публично с подключением сотрудников муниципальных проектных офисов и команд, что дало возможность для обмена опытом и сбора обратной связи.

Интерактивно-акселеративный характер трансляции материала позволяет включить в процесс максимальное количество участников и представить материал с практическим уклоном, так как в подобном режиме осуществляется поэтапное принятие результатов по мере освоения материалов. У участников имеется возможность получить быструю обратную связь и помощь в случае возникновения трудностей, а у сотрудников департамента проектной деятельности - получить обратную связь о качестве восприятия представленного материала и возможность своевременного принятия корректирующих действий.

4. Анализ потребностей клиентов

4.1. Для успешной реализации проекта по созданию инструментов поддержки госслужащих в работе по разработке проектов с применением искусственного интеллекта была проведена работа по изучению потребностей и ожиданий целевых пользователей — сотрудников органов государственной власти.

Перед созданием набора ПРОМПТов нами были проведены групповые обсуждения среди представителей органов власти, основной задачей которых было выявление ключевых трудностей и барьеров, возникающих у специалистов при проведении исследовательского этапа и подготовке проектной документации.

Основные проблемы, которые мы выявили:

- для целевой аудитории проекта: высокая трудоемкость процесса формирования проектной документации (в среднем 60 дней), а также большие трудозатраты и возникающие сложности при применении инструментов для проведения исследований в рамках клиентоцентричных проектов в условиях ограниченности временного ресурса;
- для команды проекта: низкое качество и несвоевременность представляемых материалов.

Как говорилось ранее, перед передачей ПРОМПТов непосредственно для пользования, сотрудниками департамента проектной деятельности проводились тестирования различных прототипов с набором ряда нейросетей. Кроме GigaChat использовались ChatGPT, YandexGPT, DeepSeek, Midjourney, Kandinsky и др.

Это позволило в том числе и самой команде более детально изучить возможности ИИ для дальнейшего применения и приобрести навык формирования ПРОМПТов.

В дальнейшем предлагаемое решение показало свою высокую востребованность и значительный потенциал для дальнейшего масштабирования и распространения. Данный проект демонстрирует нашу приверженность интересам конечного потребителя и ориентированность на улучшение условий труда государственных служащих в качестве внутреннего клиента.

4.2. По итогам реализации проекта был проведен сбор обратной связи в отношении 2 треков проекта. Опрос был направлен на выявление областей, при работе с которыми нейро-помощник был как максимально, так и минимально полезен, а также на понимание общего интереса и результативности работы с ИИ со стороны сотрудников органов власти. В опросе приняли участие более 100 человек. Кроме того, в анкете присутствовали 2 открытых вопроса, выявляющие мнение респондентов в отношении пользы и недостатков применения ИИ.

Более 50% респондентов указали, что основное преимущество использования ИИ связано с экономией времени, повышением производительности труда и эффективностью выполнения рабочих задач. Среди примеров, высказанных участниками были такие утверждения, как «задания выполняются быстрее и эффективнее», «сокращение времени на выполнение работы». Этот аспект

упоминается чаще остальных и является ключевым преимуществом использования ИИ-технологий.

Следующая категория связана с возможностью ИИ стимулировать творческое мышление пользователей. Участники отмечали, что ИИ полезен, поскольку он позволяет находить нестандартные подходы, создавать оригинальные идеи и расширять границы творчества («предлагает разнообразие решений», «формирует неожиданную идею»). Пользователи подчеркивали, что даже если не вся идея подходит, возможность выбора повышает вероятность нахождения наилучшего варианта.

Участники отметили способность ИИ обрабатывать огромные массивы данных и предлагать точные и полезные рекомендации на основе полученной информации. Эта особенность была названа важной для повышения качества принимаемых решений («быстро анализирует большие объемы информации», «дает объективные ответы»).

Значительная доля респондентов подчеркнула высокую скорость реакции ИИ на запросы и запросы, мгновенное предоставление нужной информации («скорость получения информации», «оперативность», «быстрота ответа»), что существенно экономит время сотрудников и организаций.

Анализ показывает, что пользователи видят главное достоинство ИИ в его влиянии на производительность и эффективность труда. Помимо очевидных экономических выгод (сокращение временных издержек), важным фактором выступает творческий вклад технологии в процесс принятия решений, генерации новых идей и расширение границ возможностей. Большинство пользователей позитивно воспринимают роль ИИ как помощника, способствующего повышению уровня личной и профессиональной эффективности.