

Описание проекта

1. Общие сведения

1.1.	Наименование проекта	Виртуальный помощник «Кадровик 42» (чат- бот)
1.2.	Краткая аннотация проекта (не более 100 слов)	Виртуальный помощник, созданный специально для помощи гражданам и работодателям, пострадавшим от пандемии коронавируса. «Кадровик42» сообщает адреса, телефоны и графики работы всех центров занятости населения Кузбасса, механизм регистрации в службе занятости. Также информирует о размере пособия по безработице и сроках его выплаты, об условиях и порядке предоставления финансовой поддержки работодателям (пострадавшим от коронавируса), в случаях нарушения трудовых прав работников предоставляет контактные данные государственной инспекции труда. Команда кадрового центра города Кемерово постоянно обучает чат-бот, повышая его эффективность.
1.3.	Цель и задачи проекта (цель проекта - решение конкретной проблемы в долгосрочной перспективе, задачи - порядок действий, способствующих достижению поставленной цели с указанием количественных и качественных характеристик (не более 5))	<p>Посредством виртуального помощника «Кадровик 42» можно получить доступ к проверенной и актуальной информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о телефонах горячих линий, графике работы, адресах учреждений службы занятости Кузбасса; • о порядке регистрации граждан в качестве безработных; • о размере и порядке назначения пособия по безработице и иных социальных выплат в зависимости от категории граждан; • о предложениях работодателей по трудоустройству по основным сферам деятельности реального сектора экономики Кузбасса; • о мерах поддержки граждан и работодателей в период COVID — 19. <p>Добиться 80% корректных ответов на вопросы граждан Получить более 16000 ответов для тестирования полезности и необходимости чат-бота как сервиса</p>
1.4.	Целевая аудитория проекта	Различные категории клиентов службы занятости
1.5.	Наименование ЦЗН, участвующего в реализации проекта	Государственное казенное учреждение Центр занятости населения города Кемерово
1.6.	Дата начала внедрения проекта	2020 год
1.7.	Дата завершения внедрения проекта и перехода к работе в штатном режиме	2020 год

2. Обоснование проекта и проблема, на решение которой направлен проект или улучшение, внедряемое с помощью проекта

2.1.	Государственный приоритет (цель/задача) развития, на достижение которого влияет внедрение проекта	Цель - создание на базе службы занятости населения современного «кадрового центра», оперативно и проактивно действующего в отношении рисков безработицы и удовлетворению потребности работодателей и соискателей в части удобного доступа к информации.
2.2.	Проблема, решаемая с помощью проекта, или улучшение, внедряемое с помощью проекта	<p>1. Круглосуточный, мгновенный ответ по интересующей информации для любых клиентов без выходных дней и нерабочего времени.</p> <p>2. Рутинные вопросы информирования берет на себя чат-бот, что позволяет освободить ценное время кадровых экспертов для повышения качества оказания услуг.</p> <p>3. Повышения качества статистических отчетов для планирования и управления службой занятости Кузбасс, в части информирования и востребованности реализуемых программ и сервисов.</p>

3. Описание решения проблемы с помощью проекта или внедрения улучшения с помощью проекта

3.1. Описание сути произведенных изменений и ключевых отличий реализованного решения от ранее существовавшего процесса/инструментов работы (внедрение IT-решений, введение новой услуги, иное).

3.2. «Дорожная карта» внедрения проекта

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный (должность, структурное подразделение)	Результат
1.	Проведение анализа информирования клиентов	1 квартал 2020 года	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Интервью клиентов выявили: 1) неэффективное информирование граждан по услугам; 2) загруженность телефонных линий кадрового центра; 3) желание клиентов получать информацию дистанционно с помощью смартфона; 4) большие затраты рабочего времени кадровых экспертов на консультирование по стационарному телефону.
2.	Разработка технического задания для приобретения чат-бота	До 01.05.2020	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Для тестирования был определен минимальный набор функций чат-бота, определили платформу для запуска
3.	Настройка функционала чат-бота	До 08.05.2020	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Закуплена программа, произведен запуск чат-бота в мессенджере WhatsApp. Установлены цели и задачи пробного тестирования чат-бота.

4.	График обслуживания чат-бота	До 08.05.2020	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Еженедельная проверка архива вопросов, исправление некорректных ответов чат-бота.
5.	Корректировка базы знаний чат-бота при вступлении нового нормативно-правового акта в действие	Не позднее 1 дня после вступлений нового нормативно-правового акта в действие	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Приведение ответов чат-бота в соответствие
6.	Сбор и анализ статистики чат-бота за прошедший период	29.05.2020 и далее ежемесячно	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности	Анализ обращений граждан с разбивкой по темам.
7.	Подготовка планов по модернизации чат-бота	08.06.2021	Чайка В.В. начальник отдела проектной деятельности Мурашкин С.Л. заместитель министра труда и занятости Кузбасса	Составлена дорожная карта дальнейшей модернизации виртуального помощника, оснащению искусственным интеллектом и тиражированию.

4. Нормативное, правовое и методическое обеспечение реализации проекта ЦЗН (перечень нормативных правовых актов, локальных актов, иных документов, которые были разработаны или изменены для того, чтобы проект был реализован).

4.1. Принятые документы

№ п/п	Наименование документа (документы прикладываются отдельно)	Описание ключевых положений (норм) по реализации проекта	Результат принятия документа (в аспекте реализации проекта)
1.	Приказ о разработке и внедрении чат-бота	Для своевременного и оперативного информирования клиентов службы занятости об изменениях в оказании услуг, в связи с пандемией Covid19 и более качественного оказания услуг.	Приказ от 20.04.2020 №26н
2.	Утверждение дорожной карты	Ключевые этапы разработки и внедрения чат-бота, ответственные лица.	Приказ от 20.04.2020 №26н

4.2. Измененные документы

№ п/п	Наименование документа (документы прикладываются отдельно)	Изменения, внесенные в документы	Результат внесения изменения
	нет		

5. Ресурсы, кадровое и финансовое обеспечение проекта ЦЗН

5.1. Ресурсы, необходимые для реализации проекта ЦЗН (площади, физические объекты, расходные материалы, информационные системы, информационная поддержка и т.п.)

№ п/п	Наименование ресурса	Описание и роль ресурса в реализации проекта
1.	Программное обеспечение AutoResponder	программное обеспечение для реализации тестирования возможностей и целесообразности внедрения чат-бота.
2.	Смартфон Xiaomi Redmi 9a	сервер настройки чат-бота и обработки входящих сообщений в мессенджере WhatsApp

5.2. Фактические затраты на реализацию проекта ЦЗН (ключевые затраты, осуществленные из бюджетных и внебюджетных источников, на мероприятия, необходимые для реализации проекта)

№ п/п	Описание мероприятия, на реализацию которого было направлено финансирование	Объем расходов - всего, млн рублей, в том числе:		Указать внебюджетный источник финансирования
		бюджетных	внебюджетных	
1.	Покупка программного обеспечения AutoResponder	0	0,001 млн рублей	Личные средства
2.	Покупка смартфона Xiaomi Redmi 9a	0	0,006 млн рублей	Личные средства

6. Ожидаемые и достигнутые результаты (основные индикаторы оценки и показатели эффективности (результативности) внедряемого проекта ЦЗН, результаты мероприятий проекта ЦЗН с указанием количественных и качественных характеристик)

6.1. Качественные результаты (в том числе эффекты, которые сложно измерить).

6.2. Количественные результаты

№ п/п	Показатель	Единица измерения показателя	Значение показателя до начала внедрения проекта	Фактическое значение показателя
1.	Количество письменных обращений в Министерство труда Кузбасса за год.	шт.	3486	1921
2.	Количество	шт.	Входящий 9282	Входящий 424

	звонков на горячую линию в кадровый центр города Кемерово в месяц		Неотвеченный 11047	Неотвеченный 1404
3.	Собранные вопрос-ответные пары	шт.	0	17000

7. Информация о проекте ЦЗН в открытом доступе

1.	https://www.city-n.ru/view/438861.html	Пресс-релиз про запуск проекта
2.	https://smarteka.com/solution/-6432	Тиражирование проекта по Кузбассу

8. Дальнейшее развитие проекта ЦЗН (планы по развитию проекта ЦЗН, использование полученных результатов в дальнейшей работе).

8.1. Примерный план по дальнейшему развитию проекта ЦЗН

№ п/п	Мероприятие	Результат
1.	Сбор вопрос-ответных пар для обучения искусственного интеллекта	Собрано более 17 000 вопрос-ответных пар
2.	Машинное обучение искусственного интеллекта собранными данными	Выделение ресурсов, плановый срок 4 квартал 2022 года
3.	Создание голосового робота	плановый срок 1 квартал 2023 года
4.	Разработка API для доступа к информации в региональных информационных системах	10.06.2022 внесены изменения в распоряжение Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 13.03.2020 № 114-р «О создании и внедрении единого платформенного решения на основе технологий искусственного интеллекта». Выделение ресурсов для разработки, плановый срок 4 квартал 2022 года.
5.	Персонафикация ответов робота по конкретному человеку и ситуации с помощью API	Плановый срок 1 квартал 2022 года
6.	Создание единого колл-центра для всей службы занятости Кузбасса	Выделение ресурсов на создание отдельной административной структуры. Срок до 01.11.2022
7.	Внедрение голосового робота помощника в единый колл-центр службы занятости Кузбасса	Плановый срок 1 квартал 2022 года

9. Контактные данные лиц, ответственных за реализацию проекта ЦЗН

№ п/п	Ответственный (ФИО, должность, структурное подразделение)	Телефон	Электронная почта
1	Чайка Виталий Викторович, начальник отдела проектной деятельности КЦ г.Кемерово	89234819037	kemer@ufz-kemerovo.ru
2	Мурашкин Сергей Леонидович, заместитель министра, Министерство труда и занятости населения Кузбасса	89609150194	kanc@ufz-kemerovo.ru

Министр труда и занятости населения Кузбасса



А.С. Гришин