



Телеграм бот
**Образование
Свердловская
область**

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство образования и молодежной
политики Свердловской области

Актуальность внедрения проекта

| N | Категория обращений и сообщений | Количество обращений и сообщений за 2021 год* |
|--------------|---|---|
| 1 | Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 799 |
| 2 | Условия проведения образовательного процесса | 759 |
| 3 | Восстановление утраченных документов об образовании | 672 |
| 4 | Контроль качества и надзор в сфере образования | 124 |
| Итого | | 2 354 |

19 853 общее количество обращений и сообщений за 2021 год*

2 354 сообщений и обращений за 2021 год по темам, содержащим вопросы консультативного характера, не требующих полноценного запроса в орган или организацию

Благодаря внедрению инструмента получения ответов на актуальные вопросы, не требующие персонального рассмотрения, возможно снижение количества сообщений и обращений на

11%

* без учета обращений и сообщений, поступающих в муниципальные образования Свердловской области. Используются данные о поступивших сообщениях в системах Инцидент-менеджмент, ПОС Госуслуг (Решаем вместе) и обращениях, обработанных по 59-ФЗ в Министерстве образования и подведомственных государственных организациях

Цель создания и категории вопросов

Цель — снижение количества обращений и сообщений по темам образовательных стандартов и требований к образовательному процессу

Отрасль: образование и молодежная политика, сегмент: B2C

Дошкольное образование

Общее образование

Профессиональное образование

Комплексная безопасность

Лицензирование образовательной деятельности



Молодежная политика

Трудовые отношения

Наградная политика в сфере образования

Образование детей-инвалидов и детей с ОВЗ

Подтверждение или выдача документов об образовании

Разработка и работа бота осуществляется в рамках плана мероприятий («дорожной карты») на 2021–2022 годы по снижению количества поступающих обращений и сообщений по теме «Образовательные стандарты и требования к образовательному процессу» в рамках блока «Образование» Министерства образования и молодежной политики Свердловской области

Российское ПО

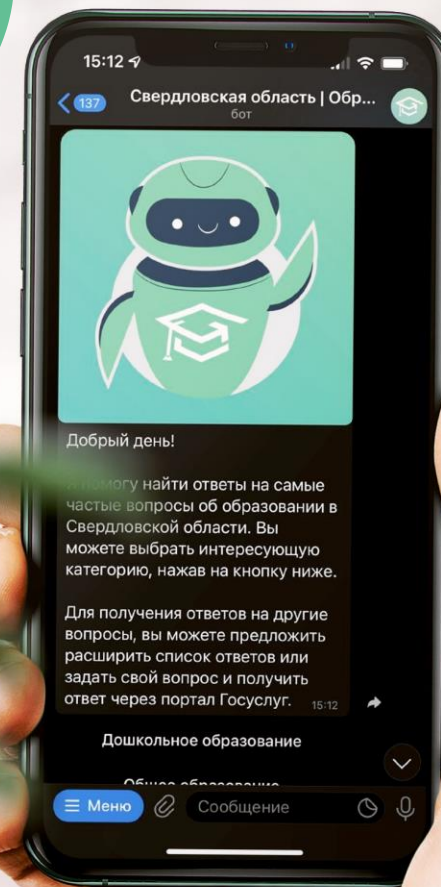
Бот работает
на серверных мощностях

Yandex  Cloud

Расходы на содержание **45 000 р/год**



при поддержке
Центра управления регионом
Свердловской области



 СДЕЛАНО
В РОССИИ

Бот в цифрах

4 048 подписчиков с 15 апреля 2022 года

257 готовых ответов на вопросы

66 950 запросов ответов на вопросы

Самые популярные вопросы:

1. Наградная политика в сфере образования — **3675**

2. Общее образование — **3495**

3. Дошкольное образование — **2597**

Предложения по наполнению бота — **187**



Этапы реализации проекта в 2022 году



Январь-апрель

Разработка бота, подбор и адаптация ответов на вопросы

Май-июнь

Информационное продвижение среди школ, СПО, родителей, набор аудитории

Май-июнь

Получение обратной связи от пользователей (добавление новых категорий и ответов на вопросы, подготовка ответов на вопросы через ПОС Госуслуг, аналитика частых запросов)

Август-сентябрь

Реализация возможности задавать вопрос текстовым сообщением без использования кнопок (создание синонимичных выражений по каждому вопросу)

План на 2023 год

Интеграция бота с системой Инцидент-менеджмент с целью оперативной подготовки ответов на вопросы

**Тиражирование бота
в любом регионе России**



Социальный эффект

Снижение

количества официальных обращений

Снижение

нагрузки на аппарат государственных и муниципальных органов в системе образования

Повышение

грамотности населения в системе образования

Создание

единого окна получения актуальной информации о региональной системе образования

Выстраивание

диалога через неформальное взаимодействие в боте

Результаты по снижению обращений и сообщений

| N | Категория обращений и сообщений | Количество обращений и сообщений за 1 квартал 2022 года* | Количество обращений и сообщений за 1 квартал 2023 года* |
|--------------|---|--|--|
| 1 | Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 87 | 82 (-5) |
| 2 | Условия проведения образовательного процесса | 165 | 98 (-67) |
| 3 | Восстановление утраченных документов об образовании | 140 | 105 (-35) |
| 4 | Контроль качества и надзор в сфере образования | 84 | 72 (-12) |
| Итого | | 476 | 357 (-119) |

По итогам 1 квартала 2023 года по темам, не требующим персонифицированного подхода, произошло снижение количества поступающих сообщений и обращений на

25%

* без учета обращений и сообщений, поступающих в муниципальные образования Свердловской области. Используются данные о поступивших сообщениях в системах Инцидент-менеджмент, ПОС Госуслуг (Решаем вместе) и обращениях, обработанных по 59-ФЗ в Министерстве образования и подведомственных государственных организациях



Все ответы на вопросы об образовании в одном месте

Доступ к боту
t.me/minobr66_bot



Министерство образования
и молодёжной политики
Свердловской области

