может зайти с мобильного устройства на «Яндекс.Карты», и при нажатии кнопки «записаться онлайн» будет осуществлен переход на отдельную страницу. Там появится диалоговое окно с чат-ботом, который попросит авторизацию на ЕСИА. После будет предложено выбрать центр, услугу, удобную дату и время.

С прошлого года технологии искусственного интеллекта активно внедряются в работу МФЦ. Применение цифровых решений помогает автоматизировать рутинные процессы, упрощает возможность получения информации, а также сокращает время ожиданий в очереди и обслуживания.

Примером может случить голосовой помощник «Аврора». Он внедрен в систему Центра телефонного обслуживания МФЦ и консультирует по популярным вопросам в круглосуточном режиме, в том числе и по статусу заявления. Как уточнили в аппарате вице-губернатора Станислава Казарина, «Аврора» обрабатывает 78 услуг и сервисов. В 2023 году голосовым помощником обслужено около 406 тыс. звонков.

Робот «Аврора» внедрен в информационный стенд во флагманском МФЦ на Васильевском острове. С помощью него можно также уточнить информацию по необходимым для определенного вида услуг документов и реквизиты госпошлины. Для выбора пользовательского сценария и поиска нужного объекта по «дереву решений» используется нейросеть, позволяющая находить релевантные решения по услугам или сценариям в соответствии с запросом.

Еще один голосовой помощник «Ева» в МФЦ Выборгского района помогает в принятии решений по учетно-регистрационным действиям. По сути, сервис помогает в регистрации прав собственности на квартиры. «Ева» проводит предварительную проверку пакета документов за 15 секунд, предзаполняет электронные формы заявлений, дает моментальную обратную связь и позволяет предотвратить ошибки, обусловленные человеческим фактором.

Росреестр запустил пилотный проект по внедрению данного цифрового помощника в 2023 году, а Санкт-Петербург вошел в число пилотных регионов. Сервис стал пользоваться популярностью: с июля по ноябрь 2023 года было оформлено 309 таких обращений.



ПРЕСС-СЛУЖБА АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ПРОИСХОДИТ В КОЛЛАБОРАЦИИ С КРУПНЫМИ IT-КОМПАНИЯМИ

И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ ПРИГОДИТСЯ

Два года назад было запущено мини-приложение в соцсети «ВКонтакте» — «Я здесь живу», а сегодня у него более 280 тыс. пользователей. Оно включает в себя ряд городских сервисов, а согласно концепции, все они привязаны к адресу пользователя. С помощью приложения можно быть в курсе актуальных новостей города или района, просмотреть афишу событий, получить информацию о работе городских служб и многое другое.

На данный момент реализовано 15 сервисов, но они постоянно «обрастают» новым функционалом и возможностями. Например, в начале года был запущен ресурс «Активное долголетие», который помогает людям предпенсионного и пенсионного возраста найти варианты для досуга и предоставляет информацию о льготах и выплатах.

В будущем расширится функционал сервиса «Раздельный сбор», где можно будет оценить свой вклад в экологию посредством ведения дневника. Также создатели пространства рассматривают варианты сотрудничества с музеями, библиотеками и обсуждают перспективы взаимодействия с арт-пространствами города.

В июле 2024 был расширен функционал сервиса «Торговля и услуги». Теперь в приложении есть возможность проверить легальность размещения объектов: там отображаются данные о местах, где находятся нестационарные торговые объекты.

Однако ресурс может быть полезен и предпринимателям. Например, там есть справка о свободных объектах для аренды бизнесом, а во вкладке «Разместить НТО» предприниматели могут подробнее ознакомиться с тем, как легально разместить нестационарный торговый объект и подать заявку на проведение аукциона на право заключения договора на размещение объекта.



ПРЕСС-СЛУЖБА АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ЗА 2020–2023 ГОДЫ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ СОЗДАНО 12 НОВЫХ МФЦ НА 221 ОКНО

Разработана функция обратной связи: в приложении появилась возможность перехода на электронные государственные ресурсы для направления обращений через Портал обратной связи («Госуслуги»), портал «Наш Санкт-Петербург», Электронную приемную исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга.

ОБЛЕГЧАЯ ЖИЗНЬ БИЗНЕСУ

В конце 2023 года был закончен редизайн портала «Госуслуг» Санкт-Петербурга, при котором особое внимание было уделено удобству мобильной верстки. Значимым блоком портала является предоставление госуслуг предпринимателям и организациям города — в регионе в 2023 году было зарегистрировано 182,5 тыс. индивидуальных предпринимателей и 164,5 тыс. юридических лиц.

На сегодняшний день на портале доступно более 330 различных электронных услуг и сервисов, около сотни из которых доступно юридическим лицам. В комитете по информатизации и связи выделили для примера популярную среди предпринимателей услугу по выдаче разрешения на размещение рекламных или информационных вывесок на фасадах зданий. Раньше необходимо было подавать заявление и документы в бумажном виде в МФЦ и ждать ответа около двух месяцев. Сейчас все можно сделать через портал «Госуслуг», а срок рассмотрения сокращен до 10 дней.

В результате предприниматель получает документ с QR-кодом, с помощью которого можно скачать разрешение. Этот же QR-код можно напечатать на рекламной вывеске, и это будет дополнительным подспорьем для контролирующих органов. Они могут проверить законность с помощью смартфона.

На портале приобретает популярность еще одна довольно новая услуга — согласование уличных выступлений в городе. Она особенно важна для малого бизнеса, ведь с 2023 года всем желающим провести уличное выступление в Санкт-Петербурге нужно обязательно согласовать его с администрацией района проведения. Исключение — мероприятия на Дворцовой площади, такие заявки рассматривает комитет по культуре Санкт-Петербурга. Сейчас выбрать площадку и направить заявление можно онлайн. ■