Цифровой ИИ-помощник для граждан

Помощь в получении мер поддержки от государства

ИИ-чат-бот в мессенджере MAX: гражданин описывает ситуацию -
система подбирает подходящие меры господдержки и готовит памятку для МФЦ.

Защищённое соединение · TLS 1.3

БАНК ЦЕНТР-ИНВЕСТ

Господдержка есть — но непонятно, как до неё добраться

Проблема

- Перечень мер зависит от статуса участника, родства и жизненных обстоятельств
- Гражданин не знает, какие услуги ему положены и куда обращаться
- Поиск по разным источникам занимает до 1 часа на одну услугу

Масштаб задачи

Десятки мер поддержки, каждая со своими условиями. Ни один человек не может запомнить все правила.

ЗАДАЧА ПРОЕКТА

Помочь человеку определить подходящие меры поддержки и подготовить обращение к МФЦ за 5 минут.

Свободный рассказ = точный подбор мер поддержки

01

Описание ситуации

Гражданин пишет или говорит о своей ситуации своими словами - без заранее известного перечня услуг.

02

Извлечение данных

ИИ выделяет ключевые сведения: статус участника, родство, состав семьи. Бот уточняет недостающее.

03

Подбор и результат

Система сопоставляет подтверждённые данные с формализованными условиями и выдаёт персональный перечень.

не нужно знать названия услуг · голос или текст · подтверждение данных перед подбором · готовая памятка в PDF

От голоса гражданина до готовой памятки

шаг_01
Обращение

шаг_02
Распознавание

шаг_03
Извлечение

шаг_04
Подбор

шаг_05
Памятка

// как это работает

Голос → текст → ИИ извлекает сведения → бот уточняет недостающее → пользователь подтверждает данные → подбор мер → PDF с описаниями, ссылками и QR-кодами.

Что отличает этот сервис

1	**Отправная точка — обстоятельства**	Пользователь не ищет услугу по каталогу. Он описывает ситуацию — система сама определяет, что ему подходит.
2	**Статус и родство — отдельно**	Одинаковая степень родства при разных обстоятельствах участия в СВО означает разный перечень поддержки.
3	**Диалог + подтверждение**	ИИ не подменяет уточнение предположением: перед подбором пользователь видит и подтверждает собранные сведения.
4	**Голос как полноценный вход**	Голосовое сообщение распознаётся и обрабатывается так же, как текст — без потери контекста.
5	**Готовый результат для МФЦ**	PDF-памятка с описаниями мер, ссылками и QR-кодами — можно сохранить и использовать при обращении.

Стек решения

.backend	**PHP 8.4 + Symfony 8**	чтение запросов, API мессенджера MAX
.ai_nlu	**gpt-oss-20b**	извлечение сведений из свободного текста
.voice	**whisper-large-v3-turbo**	распознавание русскоязычных голосовых
.storage	**MySQL + Doctrine ORM**	каталог мер, пользователи, сессии
.output	**Twig + Dompdf + QR**	PDF-памятка с QR-кодами и ссылками

интеграции

- API мессенджера MAX
- Каталог мер (Excel → DB)
- Поиск МФЦ по населённому пункту
- QR-коды для быстрого доступа

Безопасность данных и каналов

`.encryption`	**TLS 1.3**	шифрование всего обмена между пользователем и сервисом
`.data`	**Минимальный набор данных**	только сведения, нужные для подбора мер — без паспортных данных
`.isolation`	**Данные в защищённом контуре**	БД и обработка — в изолированном контуре, без передачи наружу
`.control`	**Контроль доступа**	аутентификация и ролевой доступ к управлению сервисом

Результаты проекта

данные по завершении разработки и передачи заказчику

100%

покрытие мер поддержки государственных услуг

−92%

время поиска помощи (≈5 мин вместо ≈1 часа)

460

человеко-часов на весь проект

1

единая точка входа для всех категорий граждан

// практический эффект

Гражданин получает персональный перечень мер с пояснениями и готовую памятку для обращения в МФЦ. Автоматизация первичного информирования снижает нагрузку на специалистов и сокращает время ожидания помощи.

Эффект для граждан и масштабирование

Доступность информации

Каждый участник СВО и член семьи получает точный ответ без обращения к специалисту

Скорость

5 минут вместо часа на поиск подходящих мер поддержки

Автоматизация первичного информирования

Решение задачи Минцифры по снижению нагрузки на МФЦ

ИИ, который помогает получить положенное по закону — быстро и безопасно, с защитой данных.