

ЭКСПЕРТНАЯ СИСТЕМА ЦЕНТРОВ ТЕЛЕФОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Тятюшкина Л.С., Бронникова О.А.

Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана
Россия, 105005, г. Москва, 2-я Бауманская ул., д.5,
e-mail: tyatyushkina@inbox.ru

В информационном обществе современные компьютерные технологии все активнее вторгаются в работу властных структур, взаимоотношения граждан и государства. Повышение уровня компьютерной грамотности и широкое распространение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в социально-экономической сфере и органах государственной власти дало предпосылки для формирования электронного правительства (ЭП). Под ЭП понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

Условия функционирования и организационные структуры исполнительной власти отличаются специфическими особенностями, не позволяющими без изменений переносить понимание рационализации, типичное для технической сферы, на административное управление. Органы исполнительной власти значительно различаются между собой, что делает большие различия в спектре оказываемых электронных услуг. В качестве элемента инфраструктуры ЭП, был создан Единый портал государственных услуг (ЕПГУ). Портал обеспечивает доступ граждан и организаций к федеральным, муниципальным и государственным услугам, а в случае возникновения вопросов и трудностей при заказе услуг - возможность обратиться на «горячую линию».

Для обеспечения эффективной информационной поддержки граждан и организаций, обратившихся на «горячую линию» ЕПГУ, разработана Экспертная Система Центров Телефонного Обслуживания (ЭС ЦТО). ЭС ЦТО представляет собой федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую информационную поддержку специалистов ЦТО в ходе консультирования граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг ФОИВ и органами местного самоуправления, а также по вопросам функционирования информационных систем, входящих в инфраструктуру ЭП.

База данных ЭС ЦТО наполняется инструкциями и нормативно-правовыми актами, быстрый поиск которых затрудняется терминологией и стилем написания официальных документов. Для решения задачи было необходимо интеллектуализировать систему: разработать и добавить начальный набор словоформ и правил, обуславливающих обучение системы новым словоформам. Была разработана система типовых сценариев, позволяющая полностью избавить оператора от формализации запроса и сократить время на его обработку.