# Оперативность, аналитика и ИИ. Какие новшества ожидают сервисы для обращений граждан, рассказала замминистра

Эффективность взаимодействия власти с населением во многом можно оценить по показателю работы с обращениями граждан. Способов донесения своих вопросов и проблем у людей сегодня предостаточно, но в последние годы на первый план выходят электронные формы. Так, если в 1-м полугодии 2025 года электронные обращения в Дзержинский райисполком составляли 40% от их общего числа, то за 6 месяцев 2026-го их количество выросло до 60%.

Чаще всего наши сограждане используют для подачи своих жалоб и вопросов государственную единую систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц «обращения.бел». Ее популярность, как и прочих электронных систем обратной связи, можно объяснить удобством – вы можете направить обращение в любую организацию, не выходя из дома. А координатором функционирования таких сервисов в нашей стране выступает Министерство связи и информатизации. О том, как будут развиваться эти инструменты и какие новые каналы цифровой коммуникации власти и населения нас ожидают в обозримом будущем, мы поговорили с заместителем министра **Юлией Шапкиной**.

**Материал для размышлений**

— Система «обращения.бел» позволяет местной власти не только увидеть и разрешить проблемные вопросы жителей региона, но и проанализировать болевые точки в целом, чтобы оперативно предпринять меры превентивного реагирования, — констатирует замминистра. — Кроме того, успешно работает и такой сервис, как портал рейтинговой оценки. Это как большая книга жалоб, куда любой гражданин, получив услугу в какой-либо организации, может поставить оценку и высказать комментарий по целому ряду критериев. А тот же исполком из этого сервиса видит, как население реагирует на оказание услуг в регионе и может принимать определенные управленческие решения по повышению качества обслуживания.

Помимо этого, еще есть служба 115.бел, где принимаются заявки по жилищно-коммунальному хозяйству и результат отображается в режиме было-стало. И опять же посредством этого сервиса власть может видеть, какие насущные проблемы волнуют людей и как ответственные службы их решают.

**ИИ в помощь**

К чести Минсвязи необходимо сказать, что все вышеобозначенные цифровые платформы не являются застывшим программным продуктом – они постоянно совершенствуются, чтобы стать для людей еще более удобными и полезными. Поэтому совсем скоро и здесь «возьмут на работу» искусственный интеллект, без которого уже невозможно представить современную цифровую среду.

— Да, сервис-система «обращения.бел» сегодня позволяет полноценно обслуживать прием,

подачу, обработку обращений и рассмотрение отчетности, аналитики. Но мы готовим ряд новшеств, в частности, аналитических, — поделилась Юлия Шапкина. — Будем добавлять туда технологии искусственного интеллекта, чтобы аналитика была быстрее. То есть это не громоздкие сводные таблицы, привязанные к отчетным периодам, а сразу подсвечивающаяся информация для руководства города, района по отклонениям в текущем моменте, и именно с возможностью реагирования.

Кроме того, мы прорабатываем возможность аккумулировать все каналы поступления жалоб либо вопросов граждан. Т.е. информацию со всех сервисов, о которых мы говорили, хотим объединять и выводить на один дашборд для руководства. Таким образом руководитель получит сводные данные из разных источников о том, что у него хорошо в регионе, а где нужно доработать.

Подробнее читайте на сайте https://dzr.by

Малюнак



---

**Source URL:** *https://mpt.gov.by/node/11506*