

Чат-бот «Помощник Рособрнадзора»: алгоритм работы и возможности

Чуркина Юлия Михайловна
Советник директора
ФГБУ «Росаккредагентство»



РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение
Росаккредагентство

О функционировании сервиса «Помощник Рособнадзора» (чат – бот)



РОСОБНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение

Росаккредитование

Январь 2025 года

Рособнадзором создан и функционирует сервис «Помощник Рособнадзора» на базе платформы «Сферум», который обеспечивает оперативную и эффективную поддержку педагогических работников, участвующих в реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования, по вопросам бюрократической нагрузки

Есть вопросы по бюрократической нагрузке на педагогического работника?

Получите оперативный ответ в чат-боте

Помощник
Рособнадзора
Оцените качество ответа



С 1 марта 2025 года

сервис «Помощник Рособнадзора» стал доступен для педагогических работников, участвующих в реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования, образовательных программ среднего профессионального образования

Для чего нужен «Помощник Рособнадзора»



РОСОБНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение

Росаккредитация

1

Задать вопросы, сообщить об избыточной нагрузке

2

Увидеть проблемы на региональном и федеральном уровнях

3

Увидеть фактуру для принятия решений

4

Сократить нецелевую нагрузку и количество отчетности

Важно!

Работа чат - бота ориентирована на работу только по вопросам бюрократической нагрузки педагогических работников.

Как работает чат-бот: возможности и основные принципы работы



РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение

Росаккредитация

- Каждый педагог может задать вопрос в Сферуме
- Фиксируется регион, данные обратившегося (как он зарегистрирован в Сферуме)
- Искусственный интеллект (ИИ) находит верифицированный ответ в базе
- В случае отсутствия готового ответа запрос передается региональному оператору
- После завершения диалога педагог оценивает ответ, предоставленный чат-ботом

Принципы работы



- Гибридный формат работы: часть ответов сервис дает автоматически, если же вопрос требует более детального рассмотрения, сообщение перенаправляется региональному оператору для подготовки ответа
- Обеспечен принцип законности и обоснованности (все ответы, на поставленные вопросы, формируются в соответствии с требованиями законодательства)
- Соблюдены права и законные интересы педагогических работников
- Предусмотрен контроль за решением проблем каждого конкретного педагога

Алгоритм работы чат-бота. Начало работы



РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
Росаккредагентство

1 Пройти по ссылке

<https://me.sferum.ru/?p=messages&peerId=-226134476>

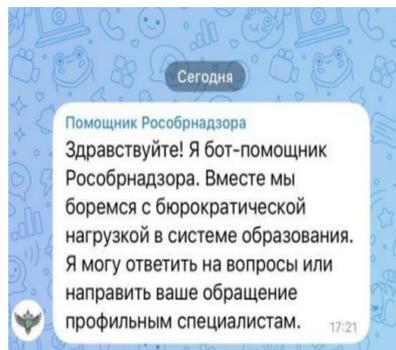
Пройти по QR-коду



Помощник
Рособрнадзора

Оцените качество ответа

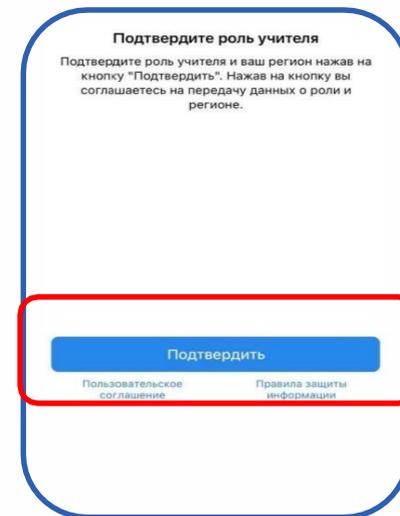
2 Для активации нажать «Начать»



3 Подтвердить роль кнопкой «Подтвердить»



4 Ознакомиться с соглашениями, нажать «Подтвердить»



Алгоритм работы чат-бота

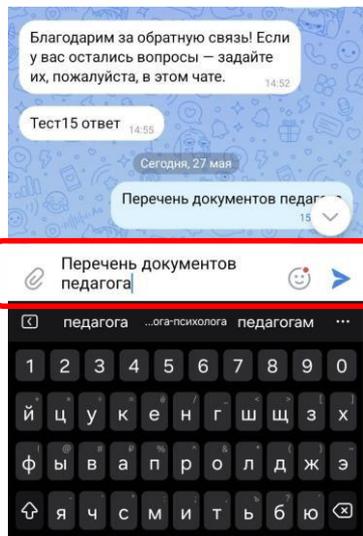
Направление обращения



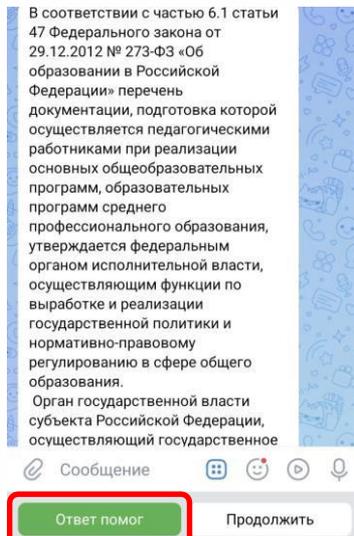
РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
Росаккредагентство

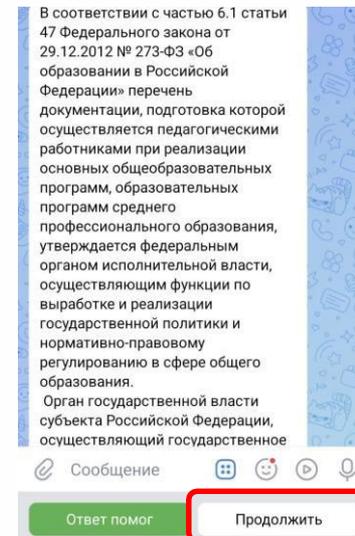
5 Введите вопрос
в свободной форме



6 Если получили ответ,
то нажмите «Ответ помог»



7 Ответ не удовлетворил,
нажмите «Продолжить»
или повторно напишите



Алгоритм работы чат-бота

Направление обращения



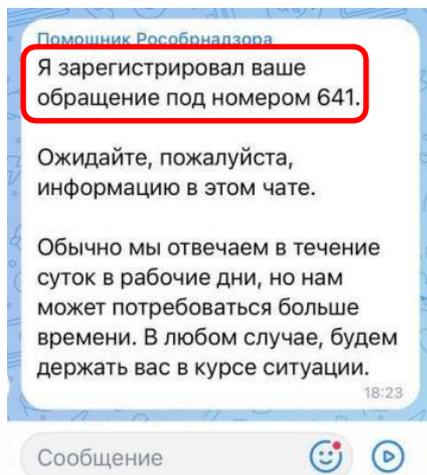
РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



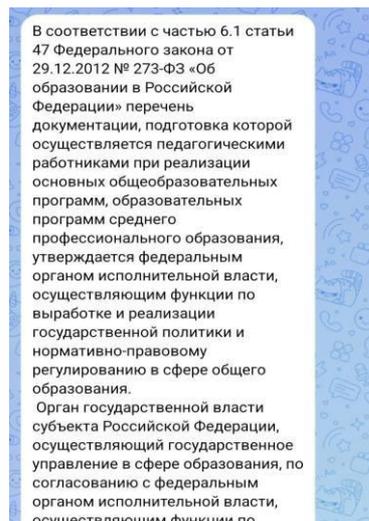
Федеральное государственное бюджетное учреждение

Росаккредитация

- 8** Ответа нет в базе, требуется
детальный разбор, система
его регистрирует
и передаст оператору



- 9** Когда ответ будет готов,
обращение поступит в чат
(до 5 рабочих дней)



- 10** Оцените ответ



«Помощник Рособнадзора». Аналитика



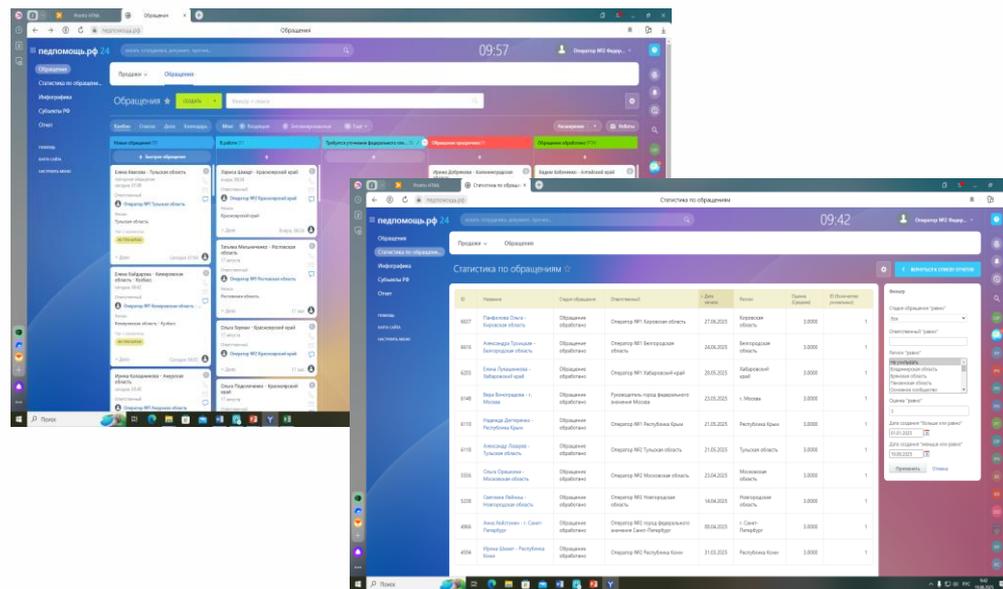
РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение
Росаккредитование

Доступная аналитика на федеральном уровне:

- Количество всех обращений, в том числе и по каждому субъекту
- Количество новых обращений и находящихся в работе.
- Количество обращений, направленных на уточнение федеральному оператору
- Количество отработанных и просроченных обращений
- Оцененные обращения заявителем, оценка ответа, средний балл по всем обращениям и по каждому субъекту



! Региональный оператор задаёт уточняющие вопросы, уведомляет заявителя о статусе рассмотрения, контролирует решение проблем

Результат:
Отсутствуют негативные отзывы и низкие оценки заявителей

Типичные вопросы, поступившие в чат-бот

Вопросы правоприменения приказа Минпросвещения № 779

Примеры:

- *Перечень документов обязательного заполнения для учителя (классного руководителя)?*
- *Какую документацию ведет воспитатель?*
- *Какие документы конкретно должен заполнять преподаватель в спо?*
- *Распространяется ли приказ на иных педагогов дошкольной образовательной организации (логопеда, музыкального руководителя, старшего воспитателя, педагога-психолога)*
- *Правомерно ли требование о предоставлении отчетов по классному руководству: протоколы всех классных часов, протоколы родительских собраний и т.д.*

Регламентация деятельности педагога и его трудовые обязанности

Примеры:

- *Входит ли в обязанности классного руководителя участвовать в бесконечных голосованиях на различную тематику, а так же агитировать на это своих учеников и их родителей?*
- *Правомерно ли для прохождения аттестации заполнять много форм, чтобы получить баллы*
- *Обязаны ли воспитатели вести журналы генеральной уборки, кварцевания, журнал смены питьевой воды в группе и т.п.*

Вопросы, характерные для отдельных регионов



- В принудительном порядке администрация района заставляет проходить опрос удовлетворенности работы главы муниципалитета с обязательным предоставлением скриншотов
- Заставляют проводить анализ и отчет по результатам ВПР
- Заставляют составлять акты обследования семьи всего класса, делать обходы микрорайона с последующим представлением отчета
- Учителя должны ходить по домам, собирать сведения о несовершеннолетних (ФИО, дата рождения, место регистрации и т.д), составить таблицу по итогам.



Информация направляется в регион для устранения нарушения

Статистика по обращениям в разрезе регионов



РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение

Росаккредагентство

Всего обращений с 01.01.2025 года по 15.08.2025 - **6552**

Наибольшее количество обращений

Краснодарский край	301
г. Санкт-Петербург	294
Свердловская область	269
Республика Дагестан	196
Московская область	165
Республика Башкортостан	154
Челябинская область	152
Красноярский край	146
Ставропольский край	133
Республика Татарстан (Татарстан)	131
Ростовская область	131

Меньше всего обращений

Республика Ингушетия	22
Вологодская область	21
Смоленская область	21
Республика Калмыкия	17
Псковская область	15
Запорожье	10
Магаданская область	7
Еврейская автономная область	7
Чукотский автономный округ	6
Херсонская область	3
Ненецкий автономный округ	1

Ульяновская область – 76 обращений



РОСОБРНАДЗОР
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ



Федеральное государственное бюджетное учреждение
Росаккредагентство

Есть вопросы по бюрократической нагрузке на педагогического работника?

Получите оперативный ответ в чат-боте

**Помощник
Рособрнадзора**

Оцените качество ответа

