

Секция «Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг»

## **Применение искусственного интеллекта в муниципальных службах**

*Гун Тун*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

*E-mail: 992355979@qq.com*

Искусственный интеллект широко используется в различных сферах общественной жизни и способствует постоянному развитию экономики и общества. В области муниципальных услуг внедрение искусственного интеллекта также имеет большое значение. Он оказывает огромное стимулирующее влияние на сокращение нехватки человеческих ресурсов, повышение эффективности управления муниципальными услугами и повышение качества принятия государственных решений.

Согласно анализу и прогнозу бухгалтерской фирмы Deloitte Touche Tohmatsu: Если технология искусственного интеллекта будет использоваться для выполнения рутинных задач муниципальных служб, каждый год можно сэкономить 96,7 миллиона часов в нижнем диапазоне; в верхнем диапазоне годовая экономия времени может увеличиться до 1,2 миллиарда часов. Таким образом, использование технологии искусственного интеллекта может эффективно смягчить и улучшить кадровые проблемы департаментов муниципальной службы.

С применением технологии искусственного интеллекта департаменты муниципальной службы могут реализовать интеллектуальный анализ данных и повысить научный характер принятия решений; это также помогает руководителям муниципальных служб быстро и всесторонне понимать свои объекты обслуживания и осознавать эффективность принятия решений; технология искусственного интеллекта также может повысить актуальность принятия решений посредством анализа больших данных.

### **Искусственный интеллект в муниципальных службах**

Хотя применение искусственного интеллекта в сфере муниципальных услуг все еще находится в зачаточном состоянии, оно начало в определенной степени давать положительный движущий эффект.

С точки зрения обработки обычной письменной работы технология искусственного интеллекта стала более зрелой. Например, Федеральная резервная система использует машины для составления рутинных отчетов о прибылях компаний, и ее эффективность превзошла эффективность людей. Существующая роботизированная автоматизация процессов (RPA) может заменить рабочую силу для выполнения повторяющихся, предсказуемых и трудоемких задач, таких как заполнение форм, поиск и сбор информации, извлечение и обработка данных, что значительно высвобождает человеческие ресурсы и позволяет больше времени и энергии для решения сложных вопросов в процессе предоставления государственных услуг.

Технология онлайн-обслуживания клиентов с использованием искусственного интеллекта использовалась в различных сферах общественной жизни, например, в знакомом голосовом помощнике Apple Siri и голосовом помощнике Alipay Beta. Интерактивный виртуальный помощник SGT STAR был разработан на веб-сайте армии США, чтобы отвечать на вопросы о вербовке и вербовке, и его точность достигла более 94%. В области муниципальных услуг технология искусственного интеллекта может обеспечить население всепогодным, многоканальным, точным и интеллектуальным обслуживанием клиентов на основе правил и улучшить опыт работы людей.

Многоуровневые меню, функциональные модули и каналы передачи данных, используемые на традиционных порталах муниципального управления, могут легко лишить общественность возможности поиска эффективной информации. С помощью технологии поиска с искусственным интеллектом общественности нужно только ввести свои собственные цели или потребности, а поисковые системы с искусственным интеллектом могут использовать технологии обработки естественного языка и машинного обучения для определения ключевой информации во входном тексте и поиска соответствующей информации в режиме реального времени.

### **Как развивать искусственный интеллект в сфере коммунальных услуг**

Чтобы реализовать настоящую интеграцию искусственного интеллекта с муниципальными услугами, мы должны упорно работать по многим аспектам, чтобы способствовать всестороннему применению технологий искусственного интеллекта в сфере муниципальных услуг, чтобы люди могли и дальше пользоваться дивидендами, приносимыми технологическими изменениями.

Как поставщик муниципальных услуг и лицо, принимающее решения, департамент муниципальной службы должен придавать большое значение исследованиям, разработкам и применению искусственного интеллекта. Все ведомства должны в полной мере признать исторические возможности, которые искусственный интеллект привнес в трансформацию управления муниципальной службой, и сознательно применять его в процессе муниципальной службы. Департаменты муниципальной службы также должны придавать большое значение исследованиям и разработкам технологий искусственного интеллекта в этой области. Необходимо самостоятельно разработать систему архитектуры технологий искусственного интеллекта и платформу управленческих услуг, подходящую для работы муниципальных служб со многих аспектов, таких как усиление исследований инфраструктуры, технической архитектуры и операционных механизмов, а также усиление поддержки политики.

Муниципальные службы должны улучшить интеграцию данных, реализовать обмен и обмен данными в реальном времени, а также устранить проблему барьеров для передачи данных. В то же время создать и улучшить систему надзора, внедрить двухуровневую структуру надзора с равным акцентом на подотчетность проекта и надзор за приложениями, реализовать полный надзор за проектированием алгоритмов данных искусственного интеллекта, сбором и обработкой информации, разработкой и применением продукта, усилить наказание за нарушения и контролировать отраслевую и корпоративную самодисциплину.

Департаменты муниципальных служб должны уделять внимание оценке, предотвращению и контролю рисков, укреплять механизмы предотвращения, мониторинга и раннего предупреждения, усиливать исследования и оценку воздействия искусственного интеллекта на социальное обеспечение и защиту конфиденциальности, а также обеспечивать регулирование развития искусственного интеллекта в безопасном и контролируемом диапазоне. Во-вторых, необходимо регулировать технические стандарты, сбор данных, обработку информации, распределение значений данных, защиту конфиденциальности и техническое использование во время разработки и использования технологии искусственного интеллекта, чтобы предотвратить утечку конфиденциальности и проблемы технической безопасности. Чтобы обеспечить защиту конфиденциальности, необходимо также ввести соответствующие политики, правила и механизмы наказания для наказания за поведение, которое вызывает утечки информации о безопасности или конфиденциальности из-за ненадлежащего использования технологии искусственного интеллекта.

### **Источники и литература**

- 1) Eggers W D, Schatsky D, Viechnick P. Deloitte reports: AI-augmented government, using cognitive technologies to redesign public sector work[R]. Deloitte University Press, 2017: 1-28.
- 2) Hancock M, Walport M, Sedwill M. Artificial intelligence: opportunities and implications for the future of decision making[R]. Government Office for Science of UK, 2017: 10-17.
- 3) Он Чжэ. Ориентированная на будущее система государственного управления: анализ, основанный на эпохе интеллектуальных сетей [J]. Администрация Китая, 2017(11): 100-106.
- 4) Цю Вэйвэнь. Применение и трудности технологии искусственного интеллекта в сфере государственных услуг [J]. Электронные технологии и разработка программного обеспечения, 2017 (20): 258-260.