

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

## Краткое описание применения служб искусственного интеллекта в политических службах

*чжао цзюэ*

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: 617324758@qq.com*

Правительства ведущих государств мира все более интенсивнее инвестируют в разработку, внедрение и использование технологий искусственного интеллекта (далее - ИИ). Пилотные проекты для различных приложений, основанных на возможностях ИИ становятся инвестиционно привлекательными.

Внедрение ИИ является источником для преобразования процедуры получения гражданами государственных услуг на уровне их осмысления, разработки, предоставления и потребления. Это позволяет правительствам государств предоставлять комплексные услуги своим гражданам посредством беспрепятственного обмена информацией между федеральными органами исполнительной власти и иными правительственными ведомствами. Внедрение ИИ перестраивает государственные процессы и администрирование, освобождает государственных служащих и сотрудников государственных организаций, повышает производительность их труда, эффективность деятельности и улучшает взаимодействие граждан и учреждений, предоставляющих необходимые государственные и муниципальные услуги. Так, согласно:

а) прогнозу Gartner, к 2025 году более 50% государственных ведомств модернизируют базовые, но устаревшие приложения для повышения гибкости и оперативности;

б) анализу MarketsandMarkets, объем рынка ИИ только в военной области ожидается, что достигнет 118,82 миллиарда долларов США к 2025 году;

Более того, Gartner прогнозирует, что к 2024 году 60% государственных инвестиций в ИИ и анализ данных будут напрямую влиять на оперативные решения и результаты в режиме реального времени. К примеру, согласно отчету СМИ «Форбс», чат-боты - это приложения, управляемые ИИ, будут максимально распространены и популярны.

Правительственные ведомства стремятся найти эффективные способы автоматизации государственных услуг. Уже в 2022 году граждане будут пользоваться довольно широким спектром приложений, обеспечивающих предоставление государственных услуг в онлайн формате. При этом, спектр услуг будет максимален если министерство является относительно крупным субъектом государственного управления. В этом случае каждое из его структурных подразделений - департаментов будет способно самостоятельно обеспечивать предоставление комплекса профильных услуг. Стратегия цифрового правительства - 90-95 % услуг должно предоставляться гражданам в электронном виде.

Национальные стратегии и стратегии правительств ведущих стран мира в области применения ИИ заключаются в определении видения, миссии и целей цифрового управления и администрирования по предоставлению услуг гражданам. Их формула: «искусственный интеллект + государственные дела» = эффективное принятие решений.

Экстенсивное и интенсивное развитие информационно-коммуникационной сети «Интернет» и как его следствие создание баз больших данных формирует среду деятельности руководителей госорганизаций и предприятий, которые непрерывно принимают управленческие, административные и иные решения. Современная информационная среда стано-

вится все более сложной и требует профильных цифровых компетенций, то есть компетенций цифровой экономики и государственного управления.

Фрагментация, децентрализация и неструктурированность предоставления госуслуг становятся новыми чертами современности. При этом, традиционные модели принятия решений лежат в основе алгоритмов и используемых новых технологий, а успешный опыт использования ИИ является его пропагандой и основой идеологических концепций и инноваций в области информационных технологий. Это позволяет гражданам более успешно адаптироваться к новым условиям цифровизации предоставляемых госуслуг. Так, современные тренды:

1. ИИ - средство, позволяющее вскрыть «три великие горы»: а) взаимосвязи; б) обмен данными; в) деловое сотрудничество. Ранее вертикальное взаимодействие между функциональными подразделениями правительства было сложным, со многими промежуточными уровнями управления и медленной передачей информации, высокой вероятностью фильтрации и искажения содержания сведений. Появление и развитие ИИ сделали горизонтальное госуправление реальностью. Министерства полагаются на ИИ при реализации интеллектуальных контактов, которые могут не только обеспечить деловое сотрудничество, но и обеспечить межуровневое, межрегиональное, межсистемное, межведомственное и межбизнесовое доверие. Это предоставляет новые возможности для преодоления административных барьеров баз больших данных между правительственными хранилищами данных и обеспечения бесперебойного потока и обмена информацией.

2. Формирование конструктивной атмосферы принятия решений, которая позволяет использовать данные для коммуникации и управления ими, внедрения новаций с использованием агрегированных данных. Это стало ключевым принципом разумного госуправления. Так как основой ИИ являются данные и алгоритмы, то большая часть информационных ресурсов находится в юрисдикции министерств. Это заложило прочную информационную основу для принятия взвешенных решений на правительственном уровне. ИИ прошел процесс разработки от тестирования по Тьюрингу до глубокого обучения. При мощной поддержке больших данных и облачных вычислений обеспечивает госорганизации огромными объемами данных и имеет неограниченную вычислительную мощность.

Развитие ИИ ориентировано на исключение недоступности извлечения ценных новых знаний из огромных объемов больших данных как основы будущих решений, обеспечивающих перевод предоставления госуслуг из состояния организационного запаздывания в состояние перспективности. Создание и внедрение интеллектуальных систем в практику госуправления позволяет существенно улучшить качество предоставления услуг населению, повысить их адресность и снизить затраты. При этом, министерства используют технологии ИИ для обеспечения конфиденциальности и безопасности, совместимости с устаревшими системами. Они и снижают рабочую нагрузку при предоставлении гражданам востребованных услуг.

Таким образом, технологии ИИ - это залог предоставления комплексных услуг посредством беспрепятственного обмена информацией между министерствами. Внедрение ИИ перестраивает госадминистрирование, высвобождает время сотрудников госорганизаций, повышает производительность их деятельности и улучшает взаимоотношения с гражданами. Он обеспечивает большую прозрачность и адресность обслуживания, помогает повысить операционную эффективность и сэкономить затраты правительства, улучшить услуги и сократить время для принятия решений на основе больших данных, расширить количество и повысить качество госуслуг населению.

### Источники и литература

- 1) 1.Quan Jun , Yi Ping“A brief discussion on the significance of the application of Artificial

intelligence in the field of e-government and public services of Human Society Systems”  
[http://hrss.jl.gov.cn/zh/ldbzsj/202001/t20200122\\_6549277.html](http://hrss.jl.gov.cn/zh/ldbzsj/202001/t20200122_6549277.html)

- 2) 2.Zhang Wenjing, Artificial intelligence “paves the way” for optimizing government services. 2019. D630.1 A
- 3) 3. Deng Jiaqi and Fan Xiaofang Artificial intelligence has become the main means of modern digital government "deregulation and service"Reform Zhizhou Times Core Edition. 2019.  
<https://xueqiu.com/5180357311/135037155>
- 4) 4.Li Ying, Research on the application of artificial intelligence in local government public services. 2020.
- 5) 5.Combing the policies of China’s artificial intelligence industry in 2021: Emphasizing the deep integration of artificial intelligence and traditional industries.  
<https://xw.qq.com/cmsid/20211023A02E5R00>