

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

**Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг**

**Научный руководитель – Сергей Назаренко Владимирович**

*Сюе Юйцин*

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: 2273740876@qq.com*

Рассмотрим, как можно использовать искусственный интеллект для улучшения системы государственных и муниципальных услуг. Искусственный интеллект является свойством любой машины/компьютера, которая воспринимает окружающую среду и предпринимает действия, которые максимизируют ее шансы на достижение своих определенных целей. Государственные услуги включают три категории: - Услуги сферы общеэкономических интересов, которые представляют собой базовые услуги, оказываемые за плату – например, почтовые услуги; - Неэкономические услуги, такие как работа полиции, правосудия и установленные законом системы социального обеспечения; - Социальные услуги, которые отвечают потребностям социально-уязвимых граждан. Они могут носить как экономический, так и неэкономический характер. В некоторых государствах искусственный интеллект постепенно становится важной технологией, интегрированной в сферу государственных услуг. Использование искусственного интеллекта распространяется в различных сферах – таких как правоприменение, оптимизация процессов различных служб, оказание персонализированных услуг, прогнозирование и разработка организационной политики, сбор информации. Могут применяться такие технологии искусственный интеллект как распознавание изображений, речи/текста и т.п. Можно выделить следующие преимущества использования технологии искусственный интеллект в системе государственных и муниципальных услуг: 1. Общие преимущества искусственного интеллекта включают организационные преимущества – такие как оптимизация управленческих процессов и усовершенствование системы анализа данных. Искусственный интеллект может работать с большими наборами данных и графиками для поиска корреляций и закономерностей и возможность делать точные прогнозы на основе этого делает его идеальным инструментом для оптимизации операций в секторе государственных услуг. Искусственный интеллект может использоваться для приоритизации дел государственных служащих, что также оптимизирует внутренние рабочие процессы благодаря более точным прогнозам; 2. Существуют экономические выгоды использования искусственного интеллекта в системе государственных услуг – это автоматизация труда служащих, что упрощает процессы предоставления услуг и снижает необходимость низкоквалифицированного труда. Таким образом, государственные служащие получают возможность освободиться от рутинной работы и приступить к более сложным делам; 3. Искусственный интеллект может использоваться на государственных веб-порталах или в цифровых приложениях для улучшения интерфейса взаимодействия с системой государственных услуг. В частности, искусственный интеллект может использоваться для предоставления ответов гражданам на различные вопросы, связанные с определенными услугами. Искусственный интеллект в рамках приложений или сайтов может быть персонализирован для работы с конкретными гражданами. В Нидерландах внедрение технологии искусственного интеллекта в системе государственных услуг в виде онлайн-платформы, где граждане сами непосредственно разбираются с получением необходимых им услуг, позволило значительно уменьшить

время ожидания гражданами заявлений на получение социальных пособий, во многих случаях время обработки данных людей, находящихся в уязвимом экономическом положении сократилось с 10 до 1 дня. Искусственный интеллект, особенно методы обработки естественного языка. В Латвии в системе государственных услуг используется чат-бот компании Tilde: использование данной системы было очень успешным – данный искусственный интеллект легко справляется с ответами на большинство общих вопросов, хотя нестандартные вопросы все же обрабатываются служащими; 4.Использование технологий искусственного интеллекта помогает сократить количество человеческих ошибок и мошенничества. Можно сказать, что искусственный интеллект способствует созданию более прозрачной среды взаимодействия граждан с государством, менее опосредованной взаимодействием с государственными служащими, которые могут допускать различные ошибки или предпринимать коррупционные действия. Например, некоторые муниципалитеты в Нидерландах используют систему SyRi для выявления случаев мошенничества в сфере социального обеспечения. SyRi был разработан правительством Нидерландов и используется в таких государственных подсистемах как налоги, медицинское страхование, образование и многое другое, чтобы обнаруживать случаи, которые связаны с более высоким риском мошенничества или неправомерного использования социальных пособий; 5.Искусственный интеллект может быть использован при наборе персонала на работу – в частности, самих государственных служащих, работающих в системе государственных услуг. Например, Шведский муниципалитет Уппландс-Бру начал использовать робота Tengai при приеме на работу. Tengai – один из первых роботов-интервьюеров, разработанных с целью процесса найма, чтобы исключить предвзятость традиционных методов собеседования. Можно также выделить основные риски использования искусственного интеллекта в сфере государственных услуг: 1.Дискриминация из-за жесткого алгоритма действий, что может иметь место при недостаточном уровне персонализации искусственного интеллекта; 2.Система искусственного интеллекта в государственных услугах может стать непрозрачной и сложной в том случае, если доступ к его алгоритмам является закрытым или же если они представляют собой излишне сложную программную систему; 3.Дегуманизация государственных услуг – из-за жесткого кодирования государственных процессов и решений в процессах государственных услуг останется все меньше возможностей для исключений или особых обстоятельств (автоматизация в целом и ИИ в частности плохо справляется с исключениями или нестандартными случаями). Необходимо также указать на основные барьеры, которые могут затруднять интеграцию технологий искусственного интеллекта в систему государственных услуг: 1.Сложность систем работы с данными. Для работ со сложными системами могут требоваться значительные средства и время на обучение государственных служащих, которые будут взаимодействовать с искусственным интеллектом; 2.Отсутствие у государства опыта в использовании технологии искусственного интеллекта, отсутствие отечественных разработок в данной сфере. Последнее может приводить к зависимости от применения зарубежных технологий искусственного интеллекта, что является весьма рискованным решением, учитывая использование их в государственной системе. Государству лучше осуществлять предварительные закупки для того, чтобы заранее оценить функционал искусственного интеллекта, который может быть использован в будущем – во всех аспектах: социальном, экономическом, техническом, организационном. Необходимо определить социальные и экономические требования, которым должна соответствовать потенциальная система искусственного интеллекта – например, прозрачность, удобство использования и т. д.

### Источники и литература

- 1) Акопова Л.А. Направления развития и применения современных технологий искус-

ственного интеллекта в государственном управлении // Modern Science. – 2021. – № 1. – С. 409-414.

- 2) Евсюков В.В. Цифровая трансформация и внедрение искусственного интеллекта в систему управления государством // Вестник тульского филиала финуниверситета. – 2021. – № 1. – С. 190-193.
- 3) Misuraca, G. AI Watch - Artificial Intelligence in public services. – Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020. – 92 p.