

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

## **Применение и трудности технологии искусственного интеллекта в сфере государственных услуг**

**Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович**

*Жань Юэ*

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: ryue12138@gmail.com*

В последние годы национальная политика, корпоративные технологии и национальные ожидания адаптировались к развитию искусственного интеллекта, и искусственный интеллект действительно повлиял на нашу работу и жизнь во всех сферах жизни и постепенно вводит человечество в совершенно новую эпоху. эра.

С тех пор как термин “искусственный интеллект” был предложен Дартмутским обществом в 1956 году, концепция искусственного интеллекта постоянно развивалась. В целом, это новая техническая наука, в основном исследующая и разрабатывающая теории, методы, технологии и прикладные системы для моделирования, расширения и расширения человеческого интеллекта. До сих пор он проходил три этапа: период рассуждений, представленный “логическими рассуждениями”, период знаний, представленный “экспертной системой”, и период обучения, представленный “машинным обучением”.[1]

В последние годы государство последовательно внедрило ряд соответствующих стратегий для поддержки развития искусственного интеллекта и активно способствовало проникновению искусственного интеллекта в различные сегменты. В мае 2015 года Государственный совет опубликовал “Руководящие заключения Государственного совета по активному продвижению инициативы “Интернет+”, в котором четко указано, что искусственный интеллект является одной из 11 ключевых областей развития; в марте 2016 года Государственный совет опубликовал “Наброски (проект) 13-го пятилетнего плана национального экономического и социального развития”, а концепция искусственного интеллекта вошла в основной проект “13-й пятилетний план”; в мае 2016 года четыре министерства и комиссии государства обнародовали “Интернет+”. План действий по внедрению искусственного интеллекта на три года, указав ключевые проекты искусственного интеллекта в следующие три года; в июле 2017 года Государственный совет выпустил “Новое поколение искусственного интеллекта”. Уведомление о Плате развития разъясняет стратегические цели и ключевые задачи искусственного интеллекта на национальном уровне. Постоянное совершенствование национальной политики в области искусственного интеллекта, безусловно, будет способствовать быстрой трансформации сферы государственных услуг из эпохи “Интернет+” в эпоху “искусственный интеллект+”.

Основные технологии в области искусственного интеллекта в основном включают пять категорий: компьютерное зрение, машинное обучение, обработка естественного языка, робототехника и распознавание речи. Компьютерное зрение относится к способности компьютеров распознавать объекты, сцены и действия по изображениям; машинное обучение относится к использованию машин для имитации учебной деятельности человека с целью приобретения новых знаний или навыков и реорганизации существующих структур знаний для постоянного улучшения их собственной производительности; обработка

естественного языка относится к человеческому-подобно способности компьютеров к обработке текста автономно интерпретировать значения из читаемого, естественного стиля и грамматически правильного текста; роботы интегрируют когнитивные технологии, такие как машинное зрение и автоматическое планирование, в чрезвычайно маленькие, но высокопроизводительные датчики, тормоза и продуманное оборудование; распознавание речи - это в основном технология, которая автоматически и точно расшифровывает человеческую речь.[2]

С внедрением и развитием “Интернета +” правительственные функции, процессы утверждения и методы обслуживания были в значительной степени изменены, что принесло реальное удобство предприятиям и общественности. Компьютерное зрение, машинное обучение и другие технологии в эпоху “искусственного интеллекта +” будут способствовать дальнейшему улучшению государственных услуг и удовлетворению широких масс.[3] Среди них первые изменения в основном касаются следующих аспектов:

- В настоящее время технология распознавания лиц может достичь очень зрелого уровня. например, скорость распознавания лиц Alipay намного превосходит скорость распознавания людей, и она широко используется в финансах, безопасности и других областях. Используя технологию распознавания лиц в качестве средства проверки выполнения действий, она может эффективно избежать большого количества ненужных сертификационных материалов, повысить эффективность обслуживания и даже превратить многие “встречи для утверждения” в “не встречи для утверждения”.

- Продвижение “Интернет + услуги по связям с правительством” способствовало объединению вопросов обслуживания на всех уровнях. В качестве примера Цзянсу, сеть служб по связям с правительством, запущенная в Цзянсу в этом году, включает 50 департаментов провинциального уровня, 15 департаментов центрального вертикального управления и соответствующие департаменты городов и округов, охватывающий миллионы вопросов власти. Как обеспечить более удобные и персонализированные страницы руководства по обслуживанию для должностных лиц, станет ключевым направлением последующей разработки платформы. Используя технологию искусственного интеллекта для создания модуля “тысячи людей и тысячи лиц”, он может предоставлять пользователям более активные услуги по рекомендации контента на основе поведенческих данных, таких как просмотр, сбор, обработка и консультации пользователей по сети, а также собственные атрибуты и предпочтения пользователя.

- Интегрируйте политику и правила, руководящие принципы обслуживания и информационные данные правительственных функциональных департаментов, откройте каналы знаний и обслуживания каждого правительственного департамента и предоставьте сотрудникам многоканальные интеллектуальные консультации, запросы, рекомендации, предварительную проверку и услуги по обработке. Он может охватывать существующие веб-сайты, WeChat, ПРИЛОЖЕНИЯ, физических роботов и другие каналы, трансформировать традиционную модель ручного обслуживания и предоставлять новый сервис “робот + рабочая сила”, тем самым повышая эффективность обслуживания, снижая затраты на рабочую силу и расширяя текущее обслуживание 5 × 8 часов до 7 × 24 часов.

- Традиционные процессы утверждения и утверждения государственных дел очень сложны в обработке информации и неэффективны в обращении. С помощью технологии искусственного интеллекта можно эффективно идентифицировать избыточные или заменяемые ссылки (например, ссылки на официальную проверку) в процессе утверждения, и процесс утверждения может быть завершен в форме, далеко выходящей за рамки человеческих ресурсов (например, автоматическая официальная проверка), тем самым повышая эффективность процесса утверждения государственных услуг.

- В отличие от традиционного анализа принятия решений, искусственный интеллект

не может ограничиваться платформами государственных услуг, расширять объем собираемой информации до всего Интернета, повышать качество проверки данных и изменять неопределенность традиционных методов. В свою очередь, соответствующие планы принятия решений автоматически генерируются в соответствии с потребностями лиц, принимающих решения, на выбор, чтобы повысить точность принятия решений и повысить качество принятия решений в области государственных услуг.

- Размещение физических роботов в залах государственных служб может активировать атмосферу и обеспечить предварительное руководство персоналом, что в определенной степени снижает нагрузку на персонал; роботы могут предоставлять сенсорные экраны, голосовые и другие методы для повышения точности и эффективности руководства, а также могут интегрировать различные функции, такие как запрос вопросов, сбор и печать номеров.

В то время как эпоха “искусственного интеллекта +” принесла инновации в государственные службы, она также создала проблемы для управления традиционными правительствами, которые в основном отражаются в следующих четырех аспектах[4]:

В эпоху Интернета после 2000 года правительственная информатизация в основном решает проблемы системного подключения в правительственной системе; в эпоху больших данных после 2010 года правительственная информатизация начала разрушать “дымоход данных”, решать проблемы внутренней интеграции данных и оптимизации процессов и постепенно создавать горизонтальные и вертикальные системы данных и бизнес-системы, которые интегрируются друг с другом, но до сих пор это не было полностью решено; в эпоху искусственного интеллекта направление усилий по информатизации правительства должно основываться на интеграции правительственных данных для достижения интеллектуальной помощи для внутренней работы правительственной системы, а также внешних интеллектуальных служб, так как полностью решение проблем интеграции данных и оптимизации процессов будет текущим. Проблема интеграции данных и оптимизации процессов будет текущей.

Проблема талантов возникнет при применении любой новой технологии, будь то мобильный Интернет, большие данные или нынешняя эра искусственного интеллекта, и более очевидно, что текущая скорость развития технологий намного превысила скорость, с которой мы развиваем таланты; с другой стороны, эра искусственного интеллекта требует более широкого круга экспертов, не только технических экспертов, но и экспертов в области алгоритмов и бизнеса. Эксперты. Поэтому, как сделать хорошую работу по подготовке и резервированию талантов, правительству необходимо заранее составить соответствующие планы.

Развитие искусственного интеллекта неотделимо от поддержки больших данных. Развитие “искусственного интеллекта + государственных услуг” требует, чтобы все правительственные ведомства открывали больше данных, а концентрация и открытость данных будут способствовать дальнейшему решению проблем безопасности данных и конфиденциальности данных, что требует от нас активного принятия мер и надлежащего решения с точки зрения технологий и управления.

Роль искусственного интеллекта в утверждении процессов и принятии решений будет становиться все более заметной, но может ли он заменить человеческое суждение, может ли искусственный интеллект быть справедливым и справедливым, и является ли он подотчетным и прозрачным, этот ряд вопросов нуждается в дальнейшем обсуждении с юридической и этической точек зрения.[5]

Наступила эра искусственного интеллекта. В качестве связующего звена между правительством и общественностью государственные службы, безусловно, будут уделять приоритетное внимание внедрению изменений в области искусственного интеллекта. В то же

время, как решать связанные с этим проблемы, такие как талант, конфиденциальность и безопасность, также являются неизбежной проблемой в процесс разработки искусственного интеллекта.

### Источники и литература

- 1) Углубленный анализ технологии искусственного интеллекта [J]. Робототехника и приложения, 2017 (01): 23-28.
- 2) Обзор развития технологий искусственного интеллекта [J]. Журнал Нанкинского университета информационной инженерии (издание по естественным наукам) [U+FF0C] 2017 [U+FF0C] 9(03) [U+FF1A] 297-304.
- 3) Консультант Саиди, аналитик индустрии искусственного интеллекта. Анализ и прогноз развития индустрии искусственного интеллекта в 2017 году [N]. Китайский еженедельник информатизации, 2017-03-20014.
- 4) Адаптация и трансформация правительства в эпоху искусственного интеллекта [J]. Информация о принятии решений руководством, 2017 (05): 15.
- 5) Проблемное мышление в развитии искусственного интеллекта и его исследовательский статус [J]. Видение науки и техники, 2017 (03): 71-72.