

Секция «Искусственный интеллект и «умное» государственное управление: от ретроспективности к перспективности контроля (надзора)»

Искусственный интеллект как фактор трансформации государственного управления и деятельности электронного правительства

Научный руководитель – Харченко Константин

Нахатакян Давит Робертович

Студент (магистр)

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

E-mail: nakhatakyand@mail.ru

Учитывая то, что технологии искусственного интеллекта ежегодно проникают и укрепляются в обществе, внедрение искусственного интеллекта в государственные структуры не заставило себя долго ждать, ведь люди уже не справляются с теми объемами информации, которые приходится обрабатывать. Разумеется, свою роль здесь сыграла и пандемия, на фоне всего этого процесс шел в разы быстрее. «Цифровизация государственного управления может способствовать повышению его результативности»[1], в ближайшем будущем предполагается, что искусственный интеллект сможет эффективно выполнять задачи любой сложности на любом уровне. В связи с этим в 2019 году Указом Президента была утверждена национальная стратегия «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации»[2].

На данный момент система искусственного интеллекта наиболее востребована в сфере оказания услуг гражданам. В 2020 году центры «Мои Документы» Кировской области приняли более 1 миллиона 400 тысяч обращений. За этот период был реализован целый ряд значимых проектов. Так, все центры госуслуг региона были оснащены POS-терминалами. Теперь заявители могут оплатить госпошлину за предоставление госуслуг или внести иные платежи непосредственно в окне приема. В прошлом году этим сервисом кировчане воспользовались более 52 тысяч раз. [3]. Вдобавок, с того же года центры «Мои документы» начали оказывать консультации через мессенджеры, а уже сейчас мы можем прибегнуть к помощи чат бота для записи в близлежащий МФЦ, или для того чтобы получить уведомление о готовности тех или иных документов. Вдобавок ко всему, искусственный интеллект дает возможность освободить операторов кол центра от рутинной работы, и позволяет сэкономить драгоценное время для того, чтобы направить его на решение наиболее важных и острых проблем. На своем примере могу сказать, что, сейчас, заказав какие-либо документы через госуслуги, можно без труда сможете забрать их в установленный срок, о чем вас благополучно известит система в электронном письме или отправив сообщение на телефон.

Нужно понимать, что сейчас цифровое государственное управление входит в один из шести федеральных проектов «Цифровая экономика», Национальная программа принята в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204[4] данный проект, в своей сущности нацелен на полный переход к цифровому взаимодействию между государством и гражданами. Эта программа включает в себя следующие задачи: формирование безопасной среды, развитие инфраструктуры и транспорта, систему умного ЖКХ.

На сегодняшний день благодаря внедрению системы искусственного интеллекта появилась возможность отслеживать исходящие угрозы, нужно учитывать и тот факт, что программы по защите на ее основе с каждым годом все более совершенны, на данный момент без искусственного интеллекта в системе цифровой безопасности просто не обойтись, ИИ способен к аналитике и прогнозированию рисков и угроз любого рода.

Также Искусственный интеллект уже начинает проникать в кадровую систему государственной службы, и это действительно правильное решение, это увеличит скорость и качество просмотра отбора кандидатов на вакантные должности, вдобавок это значительно разгрузит кадровые службы, которые завалены работой, что позволит использовать этот временной ресурс более рационально. Разумеется, что внедрение Искусственного интеллекта в кадровую систему также благоприятно повлияет и на ротацию коллектива, система сможет оценивать полный список всех достижений каждого члена команды и в зависимости от этого предлагать кандидатуру работника на повышение или же направить на переход в другой отдел для более эффективной работы. В дополнение к этому, искусственный интеллект может оценивать и моральное состояние сотрудника с помощью обязательного тестирования. Все это позволит видеть всю картину целиком и понимать, что действительно происходит в коллективе, а также позволит упредить эмоциональное выгорание и депрессию сотрудников.

Следует упомянуть и то, что возможность управления значительным объемом информации позволяет системе искусственного интеллекта с успехом применяться и в финансовой сфере, это качество позволит оптимизировать обращения клиентов, а также препятствует коррупции за счет того, что сводит на нет влияние человека. Клиенты же в свою очередь получают более качественный продукт, который был подобран лично для них, то есть учитывая их персональные предпочтения. Банки уже используют искусственный интеллект для распознавания мошеннических действий. В 2020 году между Правительством РФ и Сбербанком было заключено соглашение, согласно которому Сбербанк должен поддерживать развитие искусственного интеллекта в нашей стране. Согласно данным, предоставленным самим Сбербанком, в результате внедрения искусственного интеллекта и анализу своих же клиентов было получено 50 млн. долларов прибыли. Искусственный интеллект позволяет составлять психологический портрет каждого клиента, его личные качества и черты характера, что впоследствии и дает финансовые результаты. В 2021 году Сбербанк организовал премию «Перспектива открытий», которая направлена на поддержание талантливых специалистов и ученых. Одной из номинаций премии стала «цифровая вселенная», которая присваивается за достижения в области искусственного интеллекта [5]. На данный момент в стране явно не хватает квалифицированных специалистов в области машинного обучения.

Искусственный интеллект активно проникает в сферу здравоохранения, оказывая помощь врачам, что в свою очередь позволяет экономить силы и время человека, в частности, в процессе изучения и сортировки медицинских снимков. Технологии ИИ оптимизируют данный процесс, помогая кардиологам и рентгенологам не только пользоваться всеми преимуществами современной системы учета медицинской документации, но и видеть значимые факторы, позволяющие выявлять критические случаи на ранних стадиях, точнее ставить диагнозы и в перспективе предотвращать ошибки [6].

Таким образом, учитывая все выше сказанное, нужно признать, что искусственный интеллект облегчает работу служащих в разы; мы медленно, но верно двигаемся в этом направлении и это наглядно видно исходя из того, как прочно укоренилась система искусственного интеллекта в государственном секторе. Вместе с тем, было бы неверно говорить о преимуществах полной цифровизации, необходим, скорее, тандем человека и искусственного интеллекта. В результате уже сейчас мы имеем явно упрощенный формат общения государства и граждан по стандартным процедурам, система искусственного интеллекта упростила систему обращения граждан в государственные институты.

Источники и литература

- 1) Национальная стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 го-

да. Указ Президента РФ от 10 октября 2019 г. № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72738946/>

- 2) Добролюбова, Е. И., Южаков, В. Н., Ефремов, А. А., Клочкова, Е. Н., Талапина, Э. В., Старцев, Я. Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Клочкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. :Издательский дом «Дело» 12с.— (Научные доклады: государственное управление).
- 3) Искусственный интеллект поможет консультировать заявителей центров «Мои Документы», Мои документы 43 рф <https://моидокументы43.рф/mfc/news/iskusstvennyu-intellekt-pomozhet-konsultirovat-zayaviteley-tsentrov-moi-dokumenty.html>
- 4) Национальная программа принята в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204, О национальной программе <https://digital.ac.gov.ru/about/>
- 5) Сбер учредил научную премию с призовым фондом в 60 млн рублей <https://press.sber.ru/publications/sber-uchredil-nauchnuu-premiu-s-prizovym-fondom-v-60-mln-rublei>
- 6) ИИ в здравоохранении помогает обрабатывать медицинские изображения <https://www.ibm.com/ru-ru/topics/artificial-intelligence-healthcare>