

Секция «1.2 Интеллектуальные цифровые коммуникации в государственном администрировании 3.0: от теории к практике внедрения ИИ-решений»

**Интеллектуальные системы цифрового взаимодействия в государственном управлении третьего поколения: региональный опыт с использованием ИИ в контексте поддержки креативных индустрий**

**Научный руководитель – Парыгин Данила Сергеевич**

***Тютюнов Вячеслав Артемович***

*Студент (бакалавр)*

Волгоградский государственный технический университет, Волгоград, Россия

*E-mail: tyutyuno.v@yandex.ru*

Цифровое госуправление все чаще понимается как перестройка процессов и коммуникаций «вокруг пользователя», а не как набор разрозненных электронных сервисов [1]. Для сферы креативных индустрий это особенно чувствительно: федеральный закон определяет креативную индустрию как деятельность по созданию, продвижению и распространению креативного продукта, обладающего уникальностью и экономической ценностью [3]. Отсюда – широкий спектр обращений (мероприятия, площадки, проекты, меры поддержки), где пользователю важно быстро понять «что делать дальше»: какой канал выбрать, какие условия и шаги релевантны запросу, как не «потеряться» между функциями и подразделениями.

Администрирование 3.0 связывают с платформенным подходом, управлением данными и ростом проактивности (поддержкой гражданина «по траектории» вместо разовых транзакций). Индекс цифрового правительства ОЭСР выделяет шесть измерений зрелости (digital by design; data driven public sector; government as a platform; open by default; user driven; proactiveness) и трактует проактивность как готовность государства предвосхищать потребности, в том числе с опорой на ИИ [4]. В Исследовании электронного правительства ООН 2024 предложена «структура модели цифрового правительства»: она ориентирует страны на принципиальный подход к цифровой политике и фиксирует ключевые «бизнес драйверы» (цифровое лидерство, централизация данных, цифровая идентичность, эффективное электронное участие, повышение цифровой грамотности, надежная цифровая инфраструктура) как основу для системного внедрения цифровых инициатив, включая ИИ решения [6]. В совокупности эти рамки переводят фокус с «ответа по справке» на управляемую диалоговую коммуникацию и сквозной пользовательский опыт, где цифровой канал становится полноценным участником администрирования.

Для публичного сектора критично, чтобы интеллектуальные коммуникации повышали доступность и удобство, не снижая доверие и правовую защищенность. В Российской Федерации национальная стратегия развития ИИ закрепляет обязательные принципы: защиту прав и свобод человека, безопасность, прозрачность (объяснимость результатов и доступ к информации об алгоритмах), достоверность исходных данных, а также разграничение ответственности разработчиков и пользователей [2]. В тематическом докладе о прозрачности и объяснимости при обработке персональных данных с применением ИИ подчеркивается, что понятная и своевременная информация об использовании ИИ и его последствиях важна не только для доверия, но и для реализации прав (включая возможность понимать причины воздействия и добиваться защиты при принятии решений с использованием ИИ) [7]. Для практики ассистента это означает, как минимум, необходимость маркировать взаимодействие с ИИ, проектировать интегрирование человека в процесс принятия решений с использованием ИИ для сложных/чувствительных запросов и поддерживать управляемую базу знаний с приоритетом официальных первоисточников.

Ассистент для муниципального автономного учреждения «Центр развития креативных индустрий «Волга» в Волгограде проектируется не как «чат-бот по FAQ», а как интеллектуальный вход в организацию: он принимает первичное обращение, уточняет намерение (например, участие в мероприятии; поиск площадки/ресурсов; консультация по проектам и мерам поддержки) и маршрутизирует запрос к релевантной услуге или ответственному специалисту. Архитектура опирается на сценарно-диалоговую логику (определение намерений, контрольные вопросы, подсказка следующего шага), а для сложных случаев предусмотрены передача запроса к сотруднику и фиксация границ компетенции (ассистент не заменяет эксперта и не принимает юридически значимых решений). Отдельный операционный блок – управление качеством: обновляемая база знаний, протокол фиксации ошибок (включая неточные ответы) и сбор «вопросов без ответа» для улучшения сценариев и контента. Такая конфигурация согласуется с международными наблюдениями: ОЭСР описывает, что чат-боты в публичных услугах эволюционируют от простого поиска информации к решениям на базе генеративного ИИ, которые отходят от «скриптов» и дают персонализированные ответы, но требуют интегрирования человека для принятия сложных решений и контроля рисков качества данных [5].

Подводя итог, региональный кейс показывает, что интеллектуальные цифровые коммуникации в логике администрирования 3.0 можно начинать с управляемых фронт-офисных ИИ-решений, которые переводят взаимодействие из режима «форма/операция» в режим диалогового сопровождения, сохраняя человеческое участие для нестандартных ситуаций. При масштабировании критично сохранять платформенную логику (интеграцию в единую цифровую инфраструктуру) и проактивный характер взаимодействия (сопровождение пользователя по траектории запроса), описанные в международных моделях цифрового правительства [4, 6], и одновременно следовать принципам прозрачности, безопасности и качества данных, закрепленным на национальном и международном уровнях [2, 7].

### Источники и литература

- 1) Косоруков А.А. Цифровое государственное управление: учебное пособие. М.: МАКС Пресс, 2020.
- 2) Российская Федерация. Указ Президента РФ от 10.10.2019 № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» (вместе с Национальной стратегией развития искусственного интеллекта на период до 2030 года; в ред. от 15.02.2024).
- 3) Российская Федерация. Федеральный закон от 08.08.2024 № 330 ФЗ «О развитии креативных (творческих) индустрий в Российской Федерации».
- 4) OECD. Government at a Glance 2025: Digital Government Index. Paris, 2025.
- 5) OECD. Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions. Paris, 2025.
- 6) United Nations. E Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. New York, 2024.
- 7) Управление Верховного комиссара ООН по правам человека. А/78/310: Принципы прозрачности и объяснимости при обработке персональных данных с помощью искусственного интеллекта. <https://www.ohchr.org/ru/documents/thematic-reports/a78310-principles-transparency-and-explainability-processing-personal>