

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

**Возможности и вызовы технологий искусственного интеллекта в сфере государственных и муниципальных услуг**

**Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович**

*Сюй Лу*

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: 1250272287@qq.com*

Благодаря широкому использованию технологий искусственного интеллекта во всех сферах жизни современного общества, такие технологии, как распознавание речи, интеллектуальный поиск, обработка естественного языка и машинное обучение, открывают новые измерения в сфере государственных и муниципальных услуг. Искусственный интеллект используется для решения широкого круга задач, связанных с практикой государственного управления и предоставления муниципальных услуг. Искусственный интеллект становится все более популярным в практике государственного управления и организации работы местных органов власти, а также в разработке и реализации планов по эффективному использованию муниципальных ресурсов. Применение технологий ИИ в государственном и муниципальном контексте может эффективно повысить качество государственных и муниципальных услуг и снизить затраты на их предоставление [1].

Искусственный интеллект относится к системам, которые демонстрируют разумное поведение, анализируя окружающую среду и действуя (с определенной степенью автономности) для достижения конкретных целей. Искусственный интеллект стал ключевой технологией в государственной службе [2]. В сфере применения ИИ в государственных службах основное внимание уделяется правоохранительной деятельности, наблюдению и оптимизации процессов [3].

Государственный сектор должен играть очень важную роль в ответственной разработке, внедрении и использовании систем ИИ для решения проблем общества. Будь то разработчик собственных систем ИИ, внедритель коммерческих систем ИИ или регулятор ИИ, государственный сектор имеет инструменты для более активного и эффективного использования этих средств, чем это происходит в настоящее время.

Расширение использования искусственного интеллекта в государственном управлении открывает многочисленные возможности для правительств по всему миру. Традиционные формы предоставления услуг, разработки политики и правоприменения могут быстро измениться с внедрением ИИ-технологий в государственную практику и экосистемы государственного сектора. Например, правительства могут использовать ИИ-технологии для повышения качества государственных услуг, укрепления доверия граждан, а также для повышения эффективности и результативности предоставления услуг. ИИ также может использоваться правительствами для составления более точных прогнозов и моделирования сложных систем, что позволяет экспериментировать с различными вариантами политики. Ценность может быть создана в различных функциональных областях государственного управления, таких как поддержка принятия решений, транспорт, здравоохранение и правоохранительная деятельность.

Технологии искусственного интеллекта - технологии, основанные на использовании искусственного интеллекта, включая компьютерное зрение, обработку естественного языка,

распознавание и синтез речи, интеллектуальную поддержку принятия решений и перспективные методы искусственного интеллекта. Применение технологий искусственного интеллекта в государственном секторе также включает системы искусственного интеллекта, использующие камеры и датчики движения для мониторинга городских улиц и перегруженных районов, прогнозирования опасных ситуаций и даже идентификации преступников. Интеллектуальные системы также способны точно проверять документы и предотвращать кражи. Схожим образом технологии искусственного интеллекта работают и в службах пожарной безопасности, самостоятельно проверяя, предупреждая и принимая решение, нужно ли вызвать бригаду пожарных. Технологии ИИ, применяемые в работе чиновников, помогут сократить время на обработку и систематизацию государственных документов, патентов, лицензий. Например, аналитики из центра Reform утверждают, что роботы и умные программы уже сейчас способны заменить 90% британских чиновников [4].

Искусственный интеллект может быть эффективным средством повышения эффективности правительственных операций и услуг и систем электронного правительства. Например, автоматизация процессов и задач или использование машинного обучения для оптимизации процессов с целью повышения эффективности. Использование ИИ в правительстве также предоставляет организациям с ограниченными ресурсами возможность освободиться от рутинных и повторяющихся задач. Использование ИИ в правительстве способно принести пользу всему обществу и создать общественную ценность. Например, путем повышения способности правительства служить людям и улучшать качество их жизни. Используя ИИ в правительстве, государственные администрации могут решить такие проблемы, как нехватка ресурсов, масштаб операций и стандартизация систем предоставления государственных услуг.

В обществе растет озабоченность по поводу разработки и использования искусственного интеллекта. С ростом его использования увеличивается и потенциал ошибок и вреда. Хотя использование ИИ в правительстве может повысить доверие граждан к правительству, оно также может снизить доверие граждан к правительству и правительственным решениям. Это снижение может быть связано с нарушением неприкосновенности частной жизни граждан или отсутствием справедливости при использовании ИИ в государственном управлении. Эти реалии повышают ставки для правительств, поскольку неудачи, связанные с использованием ИИ в правительстве, могут иметь сильные негативные последствия для правительства и общества.

Проблемы также включают сложные экономические вопросы, связанные с рынками труда и устойчивым развитием; социальные вопросы, связанные с конфиденциальностью, безопасностью, рисками и угрозами; социальные и этические дилеммы, касающиеся справедливости, предвзятости и инклюзивности; и вопросы управления, связанные с прозрачностью, нормативной базой и представительством. Признаются трудности с доступом к данным в правительственных контекстах, где проблемы конфиденциальности и безопасности являются реальными в связи с доминирующей реализацией ИИ в правительстве (например, распознавание лиц, практика слежения и наблюдения, автономные агенты, приложения, ориентированные на граждан) [5].

По мере развития и увеличения мощности ИИ он играет важную роль в создании приложений для предоставления государственных и муниципальных услуг, а ИИ может значительно повысить эффективность наших рабочих мест и дополнить работу, которую может выполнять человек. Хотя по мере внедрения технологии в новые приложения будет возникать множество проблем и вопросов, ожидается, что ИИ в целом окажет скорее положительное, чем отрицательное влияние на общество.

## Источники и литература

- 1) Николай Маркоткин, Елена Черненко. Развитие технологий искусственного интеллекта в России.2020. URL: <https://carnegieendowment.org/2020/07/07/ru-pub-82173>
- 2) Искусственный интеллект и государственные услуги. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/662936/IPOL\\_BRI\(2021\)662936\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/662936/IPOL_BRI(2021)662936_EN.pdf)
- 3) Определение искусственного интеллекта. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/definition-artificial-intelligence-main-capabilities-and-scientific-disciplines>
- 4) Области применения искусственного интеллекта. URL: <https://aiconference.com.ua/ru/news/oblasti-primeneniya-iskusstvennogo-intellekta-92253>
- 5) Аннеке.З. Последствия использования искусственного интеллекта в государственном управлении. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000137#s0125>