

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

## **Искусственный интеллект и чат-боты в механизме системы социального обеспечения**

**Научный руководитель – Дорофеев Михаил Львович**

***Томиллина Софья Андреевна***

*Студент (бакалавр)*

Финансовый университет, Финансовый факультет, Москва, Россия

*E-mail: S.A.Tomilina@yandex.ru*

Цифровые технологии являются не только инфраструктурным фактором ускорения экономического роста, но и незаменимым инструментом для достижения целей программ социального обеспечения.

Стандартизация положительно влияет на качество управления системами и процессами. Все активнее продвигается «волна трансформации моделей деятельности в социальной сфере, вызванная появлением цифровых технологий нового поколения, способных существенно повлиять на развитие экономики не в какой-либо одной области, а во всех отраслях в целом (сквозные технологии)» [3]. Технология искусственного интеллекта является одной из них.

В ходе опроса, проведённого Европейской комиссией для мониторинга развития, внедрения и воздействия искусственного интеллекта в Европе, было опрошено 230 государственных служб с поддержкой искусственного интеллекта по всему Европейскому союзу [2]. Результаты показали, что на долю чат-ботов приходится более 20% использования технологии искусственного интеллекта в социальной сфере. Ожидается, что темпы роста использования данной технологии будут ежегодно увеличиваться и доля разговорного ИИ, включая чат-ботов и интеллектуальных виртуальных помощников, составит 42% к 2025 году [2]. Интеллектуальные чат-боты, по сути, это компьютерные программы, которые способны распознавать ввод от пользователя с использованием технологий сопоставления с образцом, получать доступ к информации и отвечать информацией из базы данных. Сейчас технология дошла до такого уровня развития, что бот может отвечать не только из заранее прописанного списка ответов, но и дополнительно анализировать, обрабатывать естественный язык человека, и, тем самым, решать более сложные задачи и вести более человекоподобные беседы. Чат-боты стали все чаще использоваться правительствами для управления моментом взаимодействия с гражданами на государственных цифровых порталах [3]. В России самым известным чат ботом является - бот Максим, чат бот на портале Госуслуг [5]. Он помогает гражданам ориентироваться на платформе и получать доступ к государственным услугам.

Стимулирование клиентоориентированных коммуникаций в учреждениях социального обеспечения - лишь одна из возможных инноваций по развитию системы социального обеспечения. Но на её примере можно оценить результаты повышения удовлетворённости клиентов и повышения эффективности работы государственной платформы.

Рассмотрим лучшие практики и ключевые результаты внедрения чат-ботов в механизм системы социального обеспечения в разных странах мира [4]:

Помощь клиентам с поиском информации и заполнением заявок на получение пособий позволило увеличить качество удовлетворённости работой сервиса до 89% (Финляндия, Учреждение социального страхования, E-Government Development Index 2022 = 0.9533)

- Создали возможность для застрахованных лиц получать ответы на стандартные вопросы в режиме 24/7 (Германия, Федеральное пенсионное страхование, E-Government Development Index 2022 = 0.8770)

- Облегчение нагрузки на 10% на контактные центры, вызванную увеличенными объемами запросов после кризиса COVID-19 (Бельгия, Национальное бюро занятости, E-Government Development Index 2022 = 0.8269)

- Сокращение времени пребывания клиента в сервисе за счёт быстрого перехода к услуге, сокращение количества шагов в самом заявлении (Россия, Госуслуги, E-Government Development Index 2022 = 0.8162)

- Повысило удовлетворенность клиентов от взаимодействия с контактными центром для обработки запросов (средняя оценка 4,1 / 5) (Малайзия, Фонд обеспечения персонала, E-Government Development Index 2022 = 0.7740)

Чат-боты - это одна из полезных надстроек к порталу цифровых социальных услуг, но далеко не единственная. В России есть специальный национальный проект «Цифровая экономика» [6]. В рамках проекта выделяют 9 ключевых технологий: большие данные, нейротехнологии и искусственный интеллект, системы распределенного реестра, квантовые технологии, новые производственные технологии, промышленный интернет, компоненты робототехники и сенсорики, технологии беспроводной связи, технологии виртуальной и дополненной реальности [6].

Изучение тенденций цифровизации социальной сферы позволяют заметить наиболее активное использование технологии искусственного интеллекта в учреждениях социального обеспечения. В рамках указа Президента России от 9 мая 2017 г. № 2031 создание новой технологической основы для качественного функционирования социальной сферы является основным направлением развития на ближайшие годы граждан. По оценкам экспертов разговорный искусственный интеллект и чат-боты являются технологией-лидером в социальной сфере [1]. Искусственный интеллект быстро проникает в государственный социальный сектор, поскольку именно эта технология позволяет повысить эффективность, качество и персонализацию услуг.

### Источники и литература

- 1) Colin Van Noordt, Gianluca Misuraca. New Wine in Old Bottles: Chatbots in Government. 11th International Conference on Electronic Participation (ePart), Sep 2019, San Benedetto Del Tronto, Italy. pp.49-59, f10.1007/978-3-030-27397-2\_5ff. f10.1007/978-3-030-27397-2\_5ff. f10.1007/978-3-030-27397-2\_5ff. f10.1007/978-3-030-27397-2\_5ff.
- 2) Misuraca, G. and Van Noordt, C., AI Watch - Artificial Intelligence in public services, EUR 30255 EN, Publications Office of the EU, Luxembourg, 2020, ISBN 978-92-76-19540-5, DOI:10.2760/039619, JRC120399
- 3) Paul Henman (2020) Improving public services using artificial intelligence: possibilities, pitfalls, governance, Asia Pacific Journal of Public Administration, 42:4, 209-221, DOI: 10.1080/23276665.2020.1816188
- 4) United Nations E-Government Survey 2022 // URL: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>
- 5) Официальный новостной портал Госуслуг // URL: <https://www.gosuslugi.ru/newsearch>
- 6) Официальный сайт национального проекта «Цифровая экономика» - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ // URL: [https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/?utm\\_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f](https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f)