

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

Применение технологий искусственного интеллекта в предоставлении услуг гражданам

Научный руководитель – Вареник Мария Сергеевна

Леонов Алексей Дмитриевич

Студент (магистр)

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

E-mail: leonov@anspa.ru

Искусственный интеллект (ИИ) трансформирует различные секторы и отрасли промышленности, и его потенциальные применения в государственном секторе значительны. В условиях растущего спроса на эффективное предоставление государственных услуг внедрение технологий ИИ может кардинально изменить правила предоставления этих услуг. ИИ может помочь государственным органам автоматизировать задачи, оптимизировать процессы и предоставлять гражданам более качественные услуги. Рассмотрим, как ИИ может быть использован для улучшения предоставления государственных и муниципальных услуг, а также некоторые области применения в государственном секторе и их потенциальные преимущества:

1. Чат-боты для обслуживания граждан. Одной из основных проблем, с которыми сталкиваются государственные учреждения, является обработка запросов граждан. С увеличением числа граждан, обращающихся за помощью и поддержкой, традиционных методов предоставления услуг может оказаться недостаточно для удовлетворения спроса. Возможность автоматизации рутинных задач с помощью чат-ботов или умных помощников, которые уже применяются на федеральном и региональном уровнях, решит данную задачу. Чат-боты могут обрабатывать простые запросы, освобождая персонал для сосредоточения на более сложных вопросах. Это не только экономит время граждан, но и снижает нагрузку на государственных служащих. По подсчетам Deloitte, сервисы на базе машинного обучения могут сэкономить до 96,7 млн человеко-часов, что позволит сократить ежегодные затраты.[4] Применимо к сфере здравоохранения, виртуальные помощники могут помочь пациентам в поиске необходимой им информации о заболеваниях, методах лечения и лекарствах. Это может помочь сократить время ожидания медицинской консультации и улучшить общее качество обслуживания пациентов. Кроме того, алгоритмы ИИ могут анализировать большие объемы медицинских данных для помощи врачам в постановке более точных диагнозов и принятии решений о лечении.

2. Прогнозная аналитика для распределения ресурсов. Прогностическая аналитика на базе ИИ может помочь государственным учреждениям более эффективно распределять ресурсы. Анализируя данные о потребностях граждан, запросах на обслуживание и использовании ресурсов, прогностическая аналитика может помочь предвидеть будущий спрос и соответствующим образом корректировать свои ресурсы.[1] Например, анализируя структуру дорожного движения и использование общественного транспорта, департамент транспорта может корректировать свои маршруты и расписания для оптимизации предоставления услуг или отслеживать и анализировать структуру трафика, уменьшая заторы и улучшая поток трафика. Это может помочь сократить время в пути и повысить безопасность дорожного движения. Кроме того, эти системы могут прогнозировать потребности в техническом обслуживании дорог и мостов, снижая риск сбоев инфраструктуры и повышая общественную безопасность. Аналогичным образом, прогностическая аналитика

также может быть использована для определения областей, где могут потребоваться дополнительные ресурсы, такие как услуги здравоохранения в районах с высоким уровнем хронических заболеваний или ресурсы общественной безопасности в районах с высоким уровнем преступности. Это может помочь расставить приоритеты в своих ресурсах и гарантировать, что они будут развернуты там, где в них больше всего нуждаются.

3. Выявление и предотвращение мошенничества и преступлений. Мошенничество и злоупотребление государственными программами и услугами могут привести к значительным финансовым потерям и подорвать доверие граждан к правительству. Технологии обнаружения и предотвращения мошенничества на базе ИИ могут помочь правоохранительным органам выявлять и предотвращать мошеннические действия. Алгоритмы машинного обучения можно обучить анализу данных о программах государственной помощи для выявления моделей мошенничества или злоупотреблений. Обнаруживая их в использовании программы или платежных запросах, эти алгоритмы могут предупредить сотрудников о необходимости дальнейшего расследования и принятия соответствующих мер. Анализ, проведенный компанией Verisk по выявлению дубликатов фотографий разбитых крыш от града в США, выявил среди 768000 фотоснимков 1967 дубликатов, включая одну фотографию, использованную 44 раза.[3] Например, в правоохранительной сфере использовать технологии ИИ для повышения точности и эффективности уголовных расследований. Алгоритмы ИИ можно обучить распознавать закономерности, которые могут указывать на преступную деятельность, помогая правоохранительным органам выявлять и предотвращать преступления до их совершения.

4. Персонализированное предоставление услуг. Персонализированное предоставление услуг становится все более важным в государственном секторе. Используя системы рекомендаций на базе искусственного интеллекта и алгоритмы персонализации, государственные учреждения могут предоставлять услуги и информацию, адаптированные к индивидуальным потребностям и предпочтениям граждан.[2] Например, персонализированное предоставление услуг может использоваться в службах здравоохранения для рекомендации вариантов лечения на основе истории болезни и предпочтений пациента. Аналогичным образом, в образовании персонализированные алгоритмы обучения могут использоваться для рекомендации материалов курса и путей обучения, основанных на интересах студента.

Таким образом, технологии искусственного интеллекта быстро меняют способ предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам. Существуют и некоторые проблемы, которые необходимо решить. Например, использование ИИ должно тщательно контролироваться, чтобы не увековечить существующие предубеждения и дискриминацию. Одна из самых больших проблем - прозрачность и подотчетность систем ИИ. Граждане должны иметь возможность понимать, как принимаются решения, и быть уверенными, что эти системы не являются предвзятыми или дискриминационными. Кроме того, необходимо учитывать этические последствия, такие как потенциальная потеря конфиденциальности. Несмотря на наличие проблем преимущества ИИ с точки зрения повышения эффективности, точности и общей удовлетворенности значительны. Внедрение технологий искусственного интеллекта в государственные и муниципальные услуги может принести целый ряд преимуществ государственным учреждениям, гражданам и обществу в целом. Государство должно продолжать инвестировать в технологии ИИ и обеспечивать использование их ответственным и этичным образом.

Источники и литература

- 1) В.Л. Квинт, Разработка стратегии: мониторинг и прогнозирование внутренней и внешней среды / Журнал "Управленческое решение" - 2015г.

- 2) В.Л. Макаров, А.Р. Бахтизин, Е.Д. Н.И. Ильин и др., ЦИФРОВОЙ ДВОЙНИК (ИСКУССТВЕННОЕ ОБЩЕСТВО) СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ РОССИИ - ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЭКСПЕРИМЕНТОВ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ДЕМОГРАФИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ / Журнал "Экономические стратегии" - 2022г.
- 3) Новостной портал о страховании. URL: <https://calmins.com/borba-s-moshennichestvom-s-pomoshhyu-iskusstvennogo-intellekta/> (дата обращения 03.03.2023 г.)
- 4) Deloitte Insights. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/cognitive-technologies/artificial-intelligence-government.html> (дата обращения: 02.03.2023 г.)