

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

Минимизация рисков использования искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Научный руководитель – Панич Наталья Александровна

Каспарова Аида Исаевна

Студент (магистр)

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

E-mail: akasipardova@gmail.com

Для современной эпохи характерны глобальные изменения во всех сферах жизни и деятельности социума. Среди большого количества факторов, которые обуславливают эти процессы, ключевым нужно признать масштабное внедрение как информационных, так и телекоммуникационных технологий, которые в значительной степени изменяют нашу жизнь.

Во второй половине XX в. стремительно росли объёмы информации, данное явление получило название «информационный взрыв». Многие эксперты говорят о переходе нашей цивилизации на новый этап развития, а именно: «информационное общество», которое часто рассматривается как составная часть и форма развития постиндустриального общества. Оно эволюционно возникает по мере того, как быстро развиваются сектора экономики, которые непосредственно связаны с созданием и потреблением информации. А возникновение глобальной информационно-коммуникационной экономической системы означает интеграцию национальных рынков в единый глобальный рынок.

Цифровая революция, которая охватила мировую экономику, - это масштабное явление, которое поражает темпами и географией. С 1960-х гг. инновации цифрового плана охватили весь мир, сменяя друг друга волнами, и взяли своё начало с таких центров науки и инноваций, как США, Европа и СССР.

В числе основных факторов перехода на новую траекторию социального и экономического развития можно выделить реализацию концепции электронного правительства, появление разного рода свободных форм занятости, массовое появление на рынке товаров нового технологического поколения, применение новых технологий в повседневной жизни.

Одной из таких технологий является технология искусственного интеллекта. Под искусственным интеллектом понимают машины, которые способны выполнять человекоподобные когнитивные функции. В процессе цифровизации экономики эта технология играет большую роль, так как ведёт к сокращению затрат, оптимизации и автоматизации процессов, росту объёмов и эффективности продаж, сокращению времени принятия решений и обладает синергетическим эффектом. Развиваются и улучшаются методы и алгоритмы машинного обучения. Одним из ключевых направлений здесь стало создание глубоких нейронных сетей, при помощи которых технологии искусственного интеллекта развиваются в таких направлениях, как распознавание речи и системы автоматизированного перевода между разными языками, компьютерное зрение (распознавание образов), а также алгоритмы роботизированного управления. Прототипы искусственного интеллекта используются уже сегодня, например, электронный помощник Siri, понимающий голосовые команды или беспилотные автомобили.

Высокотехнологичные возможности искусственного интеллекта привели к стремительному росту его популярности во многих отраслях по всему миру. Государственный сектор

- один из них. Многие города по всему миру пытаются позиционировать себя как лидеров городских инноваций посредством разработки и внедрения систем искусственного интеллекта. Аналогичным образом, все большее число местных органов власти пытаются использовать технологии искусственного интеллекта в своей деятельности для реализации политики и повышения эффективности в условиях высокой неопределенности и сложности городской среды.

Нами был исследован вопрос, как искусственный интеллект может применяться в предоставлении государственных и муниципальных услуг и какой потенциал у данной технологии. Для начала необходимо было выявить те проблемы, с которыми сталкиваются государственные служащие при предоставлении услуг с использованием цифровых технологий. В частности, существует ограниченное понимание и недостаток эмпирических исследований восприятия систем искусственного интеллекта городскими управляющими, ощущается нехватка квалификации и системного подхода к внедрению искусственного интеллекта в сфере государственного сектора. В данной статье постараемся дать рекомендации по решению данных проблем и выявим дальнейшие перспективы использования искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Все больше признается, что управление при помощи цифровых технологий имеет решающее значение для реализации государственных услуг. Конечная цель электронного правительства - дать правительству возможность предоставлять услуги своим гражданам и лицам, принимающим решения, эффективно и экономически выгодно. Услуги электронного правительства потенциально могут принести пользу как правительствам, так и гражданам за счет расширения доступа к услугам при одновременном снижении стоимости их предоставления. За определенный период времени произошло значительное развитие технологий. Правительства сталкиваются со многими проблемами при предоставлении услуг электронного правительства своим гражданам. Чтобы гарантировать, что блага дойдут до последнего человека в обществе, правительство должно продвигать услуги электронного правительства. Поэтому правительства должны осознать основные барьеры на пути к комплексной трансформации правительства при разработке и предоставлении услуг электронного правительства с использованием искусственного интеллекта для повышения эффективности и результативности благ. Для этого необходима эталонная модель, не зависящая от технических платформ и организационной структуры, которая охватывает рамки и руководящие принципы для развертывания услуг электронного правительства, анализа услуг и облегчения их использования для граждан. Интернет является основой любых услуг электронного правительства. Во всем мире предпринимаются усилия, чтобы сделать услуги электронного правительства доступными для своих граждан, чтобы снизить затраты и обеспечить эффективные и действенные системы. Электронное правительство предлагает новые средства коммуникации между правительством и его гражданами. Если услуги электронного правительства не будут правильно интегрированы, они могут привести к различным угрозам и будут иметь тенденцию к неудаче. Нарушение конфиденциальности и безопасности данных — вот некоторые из связанных с этим угроз. Методы искусственного интеллекта (ИИ) могут обеспечить более сложные решения этих угроз путем обнаружения аномалий и защиты данных для предотвращения угроз. Он может помочь в наблюдении и мониторинге критически важных областей безопасности, управлении дорожным движением, загрязнении окружающей среды, обнаружении пожаров, электронном здравоохранении, электронном сельском хозяйстве, электронной оплате счетов и т.д.

Проведенное исследование показало, что одна из технологий, в частности, суперсервисы, позволят внедрить искусственный интеллект в работу государственных служащих и сделать предоставление муниципальных и государственных услуг более эффективным. Ре-

зультаты исследования помогают государственным служащим в их усилиях по внедрению искусственного интеллекта в работу местных органов власти и предлагают направления для перспективных исследований.

Источники и литература

- 1) Алексеева Л.Н. Сферы применения новейших электронных технологий в государственном управлении // Вестник Российского экономического университета им. Г.М. Плеханова. 2019. № 2.
- 2) Жуков Д.С. Искусственный интеллект для общественно-государственного организма: будущее уже стартовало в Китае // Журнал политических исследований. 2020. № 2. Т.4.
- 3) Минько Н.С. Некоторые аспекты использования технологий искусственного интеллекта в государственном управлении // Тенденции экономического развития в XXI веке. 2021.
- 4) Морозова М.А. Суперсервисы как способ цифровизации госуслуг // Хроноэкономика. 2019.
- 5) Подзубова Е.Б. Договоры об оказании услуг в сфере использования искусственного интеллекта и технологий искусственного интеллекта: проблемы теории и практики // Актуальные проблемы российского права. – 2022.
- 6) Талашина Э.В. Использование искусственного интеллекта в государственном управлении // Цифровизация – инструмент, а не цель. 2021. № 3.
- 7) Утенгов Н.Д. Искусственный интеллект на сегодняшний день // Universum. Технические науки. 2022.
- 8) Al-Besher A., Jumar K. Use of artificial intelligence to enhance e-government services // Measurement: sensors. 2022. Vol. 24.
- 9) State of AI report. URL: <https://www.stateof.ai/2022-report-launch.html>
- 10) Reis S. Artificial Intelligence in government services: a systematic literature review // Springer Nature Switzerland AG. 2019. Pp. 241-252.
- 11) Yigitcanlar T., Agds D., Degirmencu K. Artificial intelligence in local governments: perceptions of city managers on prospects, constraints and choices // AI& Society. – 2022.