

Секция «Медиакоммуникации органов государственного и муниципального управления»

**«Нейросети и алгоритмы как инструменты улучшения цифровой обратной связи для центров управления регионами (ЦУР)»**

**Научный руководитель – Егоров Алексей Ильич**

*Домнин Александр Евгеньевич*

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: domnin\_2000@inbox.ru*

Центр управления регионом — координационный центр, который занимается сбором сообщений, предложений от граждан, поступающих из разных источников с целью оперативного рассмотрения и принятия решений. Появление Центров управления регионами продиктовано необходимостью консолидации разрозненных информационных потоков, исходящих от населения по цифровым каналам коммуникации, и созданием современного цифрового инструмента регионального управления для решения вопроса неэффективной работы исполнительных органов на местах, контроля и повышения информационной прозрачности деятельности региональных властей.

ЦУР осуществляет:

Координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в органы и организации (по любым каналам), а также публикуемых в социальных сетях, мессенджерах и других средствах электронной массовой коммуникации (ЭМК);

Взаимодействие с гражданами через соцсети, мессенджеры и иные средства ЭМК по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

Оперативное реагирование на обращения.

Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития регионов.

Для реализации многих задач «Диалог Регионы» применяет информационно-аналитическую систему «Инцидент-менеджмент». «Инцидент-менеджмент»-система мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях. Данная система выстроена на основе сервисного подхода: все сообщения, содержащие проблему социально-бытовой тематики, независимо от того, адресованы они органу власти или другому пользователю, автоматически фиксируются алгоритмами мониторинга, затем перенаправляются в профильные ведомства, где отрабатываются, после чего пользователь в кратчайшие сроки получает ответ на вопрос в комментариях к своему обращению в социальных сетях.

Основными проблемами системы «Инцидент-менеджмент» являются:

Нету полноценной автоматизации системы, так как отсутствуют технологии на основе ИИ;

Долгая и выборочная модерация комментариев и жалоб по конкретным запросам и бытовым темам;

Долгое рассмотрение жалоб+увеличение просроченных сообщений из-за отсутствия технологий на основе ИИ= недовольство со стороны местных жителей и неполноценная обработка огромных массивов данных.

Инструменты, методы и средства для модернизации системы «Инцидент-менеджмент», которые смогут улучшить и развить полную автоматизацию системы на основе ИИ:

1. Big Data (единый информационный и централизованный хаб получения и распределения жалоб с помощью алгоритмов и нейросетей для обработки больших данных);
2. Машинное обучение и искусственные нейронные сети;
3. Семантический анализ (семантика);
4. Чат-боты на базе ИИ (с использованием технологий нейронных сетей и методов обработки текста);
5. Внедрение алгоритмов по ОКТМО (общероссийский классификатор территорий муниципальных образований);
6. Семантические сети;
7. Многоагентное моделирование.

### Источники и литература

- 1) Чат-бот с использованием технологий нейронных сетей и методов обработки текста для повышения лояльности клиентов. Д.А. Сюсюра, А.В. Коваленко, М.В. Шарпан <https://moitvvt.ru/ru/journal/pdf?id=1110> Моделирование, оптимизация и информационные технологии / Modeling, optimization and information technology 2022;10(2) (дата обращения:19.03.2024);
- 2) Центр управления регионом как инструмент государственной политики. Секция 2 «Публичная власть и государственная политика: трансформационные вызовы и перспективы». [https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/108373/1/978-5-7996-3366-0\\_2021\\_186.pdf](https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/108373/1/978-5-7996-3366-0_2021_186.pdf) (дата обращения:19.03.2024);
- 3) Назаренко Ю.Л. ОБЗОР ТЕХНОЛОГИИ (BIG DATA) И ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫХ СРЕДСТВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ДЛЯ ИХ АНАЛИЗА И ОБРАБОТКИ. EUROPEAN-SCIENCE-9-31, 2017, с.25-30. URL: <https://scientific-publication.com/images/PDF/2017/31/EUROPEAN-SCIENCE-9-31.pdf>(дата обращения:19.03.2024);
- 4) Ростовцева Д. В. Информационно-аналитическая деятельность в системе регионального управления // URL: <https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/19783/1/dais-06-11-2010.pdf> (дата обращения:19.03.2024);
- 5) Косоруков А.А. Технологии искусственного интеллекта в современном государственном управлении // Социодинамика. – 2019. – № 5. – С. 43-58. (дата обращения:19.03.2024);
- 6) Тропинова, Е. А. Рефлексивность в цифровом публичном управлении: центры управления регионом / Е. А. Тропинова // Возможности и угрозы цифрового общества: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Ярославль, 15 апреля 2021 года / Под редакцией А.В. Соколова, А.А. Фролова. – Ярославль: Общество с ограниченной ответственностью "Цифровая типография", 2021. – С. 274-277. (дата обращения:19.03.2024).