

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

Оптимизация предоставления социальных услуг с использованием технологий искусственного интеллекта: на примере электронного портала государственных услуг России

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

Мионов Константин Александрович

Студент (магистр)

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

E-mail: mkostyn@mail.ru

В современном мире стремительного технологического развития интеграция искусственного интеллекта в сферу предоставления социальных услуг становится неотъемлемой частью государственной политики[4]. На передовом фронте таких усилий выделяется электронный портал государственных услуг России[5], который успешно внедряет технологии искусственного интеллекта для оптимизации процессов предоставления социальных услуг населению.

Одним из важных шагов в оптимизации предоставления социальных услуг с использованием искусственного интеллекта на портале Госуслуг является автоматизированное рассмотрение заявлений. Автоматизированное рассмотрение заявлений на портале Госуслуг[5] является ключевым шагом в улучшении эффективности предоставления социальных услуг. Благодаря новым технологиям можно классифицировать заявления, определяя их приоритетность и степень необходимости срочного рассмотрения. Например, система может автоматически выделять наиболее срочные случаи, такие как запросы на экстренную медицинскую помощь или социальную поддержку для людей с ограниченными возможностями. Технологии искусственного интеллекта могут использоваться на портале Госуслуг для точной идентификации граждан с целью уменьшения возможности мошенничества и обеспечения безопасности личной информации. Применение биометрических данных, таких как сканирование отпечатков пальцев или распознавание лица на мобильных устройствах, позволяет создать высоко надежные системы идентификации[1]. При регистрации на портале для получения государственных услуг может использоваться сканирование паспортных данных или перенос их с другой государственной электронной платформы, и сравнение их с имеющейся базой данных, что существенно уменьшает риск подделки документов и недобросовестного использования персональных данных.

Искусственный интеллект на портале Госуслуг также позволяет предоставлять гражданам персонализированные услуги в соответствии с их потребностями и предпочтениями. Алгоритмы анализа данных могут выявлять индивидуальные предпочтения пользователей на основе их истории запросов и поведения на портале. Также может выдавать рекомендации услуг, основываясь на вашей деятельности в браузере, используя cookie-файлы на которые вы соглашаетесь. Система может предложить гражданину информацию о доступных социальных льготах, соответствующих его профилю, или напомнить о сроках и условиях получения определенных услуг[5].

Технологии искусственного интеллекта играют ключевую роль в сокращении времени реакции на жалобы и обращения граждан. Автоматизированные системы мониторинга и анализа обратной связи позволяют быстро выявлять проблемы и предлагать оперативные решения, что способствует повышению доверия пользователей к системе. Внедрение технологий на портале Госуслуг является ярким примером того, как современные технологии

способствуют оптимизации предоставления социальных услуг[2]. Это не только повышает эффективность процессов, но и создает удобное и интуитивно понятное взаимодействие граждан с государственной системой. При обнаружении отклонений в процессе предоставления услуги или негативных отзывов от пользователей, система может автоматически инициировать процесс исправления и информировать заявителей о предпринятых мерах. Кроме того, искусственный интеллект может оптимизировать распределение ресурсов и задач в системе обработки заявлений, что позволяет сократить время ожидания ответа и ускорить процесс предоставления услуги для каждого отдельного пользователя. Такой подход способствует увеличению удовлетворенности граждан и повышению качества обслуживания на электронном портале государственных услуг.

Еще одним важным аспектом оптимизации предоставления социальных услуг с использованием технологий искусственного интеллекта на портале Госуслуги является непрерывное совершенствование системы на основе обратной связи от пользователей[5]. Искусственный интеллект используется для анализа комментариев, жалоб и предложений граждан, что позволяет выявлять узкие места в системе и оперативно вносить коррективы для повышения качества предоставляемых услуг. Такой подход не только укрепляет взаимодействие граждан с государственным порталом, но и обеспечивает постоянное развитие и совершенствование системы предоставления социальных услуг. Реакция на потребности пользователей становится более гибкой и адаптированной, что повышает уровень удовлетворенности граждан и эффективность использования электронных государственных ресурсов.

Один из инновационных подходов, используемых на электронном портале Госуслуг, — это внедрение виртуального помощника, работающего на основе технологий искусственного интеллекта[5]. Виртуальный помощник представляет собой интерактивного агента, способного общаться с пользователями и предоставлять ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, а также помогать в осуществлении различных процедур и формировании документов. Этот инструмент существенно улучшает пользовательский опыт, предоставляя быструю и доступную помощь в режиме реального времени. Виртуальный помощник может помочь пользователям найти необходимую информацию, ознакомиться с процедурами предоставления услуг, а также даже подсказать, как правильно заполнить различные формы и заявления. Преимущества такого подхода:

- уменьшение нагрузки на операторов поддержки
- сокращение времени ожидания ответа
- повышение доступности услуг для пользователей в любое время суток

Внедрение технологий искусственного интеллекта на электронном портале государственных услуг России играет ключевую роль в оптимизации процессов предоставления социальных услуг для граждан. Автоматизированное рассмотрение заявлений, точная идентификация граждан, предоставление персонализированных услуг и быстрая реакция на обращения стали возможны благодаря применению инновационных технологий. Виртуальный помощник на сайте Госуслуг дополняет этот подход, обеспечивая пользователям быструю и доступную помощь в режиме реального времени. Это позволяет снизить нагрузку на операторов поддержки и повысить уровень обслуживания граждан. Опыт электронного портала Госуслуги России подчеркивает, что интеграция технологий искусственного интеллекта не только улучшает эффективность процессов предоставления социальных услуг, но и создает более удобное и доступное взаимодействие граждан с государственными ресурсами. Таким образом, использование искусственного интеллекта на портале Госуслуги России является ярким примером того, как современные технологии способствуют созданию современной, отзывчивой и эффективной системы предоставления социальных услуг для граждан.

Источники и литература

- 1) Демченко Д. Карта применения технологий искусственного интеллекта: медицина, образование, транспорт и другие сферы
- 2) Косоруков А.А. Технологии искусственного интеллекта в современном государственном управлении // Социодинамика. – 2019. – № 5. – С. 43-58.
- 3) Цифровые платформы управления жизненным циклом комплексных систем. Тупчиненко В.А., Путилов А.В., Харитонов В.В., Гусева А.И., Киреев В.С., Бочкарёв П.В., Кузнецов И.А., Крянев А.В., Силенко А.Н., Юшков Е.С., Аликова О.П., Ростовский Н.С., Смирнов Д.С. Москва, 2018
- 4) Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 гг.»
- 5) Портал государственных услуг Российской Федерации. [Электронный ресурс]. <http://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 15.02.2024)