

Секция «Искусственный интеллект и цифровая трансформация в бизнесе и
государственном управлении»

**Автоматизация госуслуг с помощью искусственного интеллекта: от чат-ботов
до цифровых ассистентов**

Научный руководитель – Алиева Патимат Руслановна

Мутаева Амина Хизриевна

Студент (бакалавр)

Дагестанский государственный университет, Махачкала, Россия

E-mail: mutaevanima@mail.ru

Цифровая трансформация государственных услуг является одним из ключевых направлений развития современных государств. Внедрение искусственного интеллекта (ИИ) позволяет не только оптимизировать административные процессы, но и повысить качество обслуживания граждан, обеспечивая доступность, персонализацию и оперативность. Например, по данным минздрава, через Госуслуги в 2022 году на прием к врачу записались 20 миллионов россиян, 27 миллионов обратились за назначением тех или иных пособий [n1]. Число пользователей "Госуслуг" составило 109 млн человек к концу 2023 года, за 2023 год прирост составил 10,2 млн человек [n2]. Согласно программе «Цифровая экономика Российской Федерации», к 2030 году доля электронных госуслуг должна достигнуть 95%. Это делает их более доступными, качественными и удобными. Одним из наиболее заметных направлений повышения эффективности взаимодействия между государством и гражданами с помощью ИИ является использование чат-ботов и цифровых ассистентов для автоматизации предоставления государственных услуг.

Примеры внедрения ИИ в государственном управлении:

- 1) Чат-бот «Поддержка промышленности Москвы»: С апреля 2022 года чат-бот предоставляет все необходимые ссылки и контакты для связи для получения помощи, с его помощью можно узнать о возможностях получения субсидии на возмещение части затрат или льготного кредита на разные цели, например приобретение оборудования, прав на результаты интеллектуальной деятельности или реализацию инвестиционных проектов [n3].
- 2) Департамент информатизации Тюменской области: В 2020 году департамент разработал чат-бота «Виртуальный консультант 72» для консультирования граждан по вопросам предоставления государственных услуг [n4]. Бот способен отвечать на типовые вопросы, направлять пользователей к необходимым ресурсам и записывать на прием к специалистам.
- 3) Робот Макс с генеративным ИИ: В декабре 2024 года на портале «Госуслуги» началось тестирование обновленного Робота Макса, который использует две российские генеративные нейросети. Это позволяет ему более эффективно и естественно общаться с пользователями, предоставляя точные и понятные ответы на их вопросы.

Использование ИИ в государственном управлении имеет ряд преимуществ. Перечислим некоторые из них:

- 1) Повышение эффективности: Автоматизация рутинных задач позволяет сотрудникам государственных органов сосредоточиться на более сложных вопросах, которые требуют человеческого участия.

- 2) Улучшение качества обслуживания: Цифровые ассистенты обеспечивают круглосуточный доступ к информации и услугам, сокращая время ожидания и повышая удовлетворенность граждан.
- 3) Снижение затрат: Внедрение ИИ-решений позволяет оптимизировать процессы и уменьшить расходы на обслуживание и обработку запросов.

Несмотря на очевидные преимущества, внедрение ИИ в государственное управление сталкивается с рядом вызовов:

- 1) Этические вопросы: Обеспечение прозрачности алгоритмов и недопущение дискриминации при принятии решений.
- 2) Защита данных: Гарантия конфиденциальности и безопасности персональных данных граждан.
- 3) Обучение персонала: Необходимость подготовки государственных служащих к работе с новыми технологиями и адаптации организационных процессов.

В перспективе ожидается дальнейшее развитие ИИ-технологий в государственном секторе, включая интеграцию с большими данными и расширение функциональности цифровых ассистентов. Это позволит создать более гибкую, прозрачную и ориентированную на граждан систему государственного управления.

Использование искусственного интеллекта в государственном управлении, особенно через чат-ботов и цифровых ассистентов, представляет собой значительный шаг к цифровой трансформации государственных услуг. При правильном подходе и учете возможных рисков ИИ способен существенно повысить эффективность, прозрачность и качество взаимодействия между государством и обществом.

Источники и литература

- 1) <https://rg-ru.turbopages.org/rg.ru/s/2023/10/24/lgota-pridet-avtomatom.html>
- 2) <https://digital.gov.ru/ru/events/49226/>
- 3) <https://www.mos.ru/news/item/130134073/>
- 4) <https://dito.admtyumen.ru/OIGV/dit/news/more.htm?id=11868090@egNews>