

Секция «Цифровые коммуникации и искусственный интеллект в государственном управлении»

Использование технологий ИИ в ЦУР: способ совершенствования цифровых коммуникаций в государственном управлении

Научный руководитель – Егоров Алексей Ильич

Бураченко Руслан Александрович

Студент (магистр)

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

E-mail: r_burachenko@mail.ru

Центры управления регионами (ЦУР) — это инструмент прямой и эффективной коммуникации населения и органов власти, направленный на рассмотрение обращений граждан в адрес высших должностных лиц субъекта, руководителей центральных исполнительных органов власти региона, руководства муниципальных образований с целью решения проблем и предотвращения их возникновения в будущем [9].

ЦУР занимают центральное место в системе оперативного управления регионом. Они работают во взаимодействии с ситуационными центрами (СЦ), профильными министерствами и ведомствами, экстренными службами и муниципальными администрациями. В отличие от СЦ, ориентированных на поддержку принятия решений высших должностных лиц на основе данных из органов власти, ЦУР обрабатывают обращения граждан, поступающие через цифровые каналы, и направляют их в соответствующие структуры для оперативного реагирования.

ЦУРы не заменяют традиционные административные механизмы, а служат их цифровым дополнением. Они функционируют как оперативные информационно-аналитические центры, собирая и передавая данные в профильные ведомства и администрации руководителей регионов. В некоторых регионах ЦУР уже интегрированы с другими государственными цифровыми сервисами, такими как «Госуслуги» и региональными платформами «умного города». Это позволяет не только решать проблемы граждан, но и выстраивать долгосрочную политику цифрового развития территории.

Указом Президента Российской Федерации от 25.07.2013 № 648 «О формировании системы распределённых ситуационных центров, работающих по единому регламенту взаимодействия» была создана система ситуационных центров (СЦ), предназначенных для поддержки принятия решений губернаторов на основе данных, поступающих преимущественно из органов государственной власти [1]. Впоследствии, в рамках развития цифрового управления, были сформированы центры управления регионами (ЦУР), основной задачей которых является обработка обращений граждан и мониторинг информации о происшествиях через СМИ и социальные сети. Таким образом, СЦ и ЦУР представляют собой различные, но взаимодополняющие структуры, обеспечивающие эффективное управление регионом.

В начале 2020 года Президентом Российской Федерации В.В. Путиным было дано поручение о внедрении систем ЦУР во всех регионах Российской Федерации [7, 2]. К концу 2020 года поручение было выполнено, и ЦУР были внедрены в деятельность большинства регионов Российской Федерации. По состоянию на данный момент работа по созданию ЦУР продолжается, в том числе на новых территориях [7].

По словам заместителя Председателя Правительства Российской Федерации по вопросам цифровой экономики и инновациям, связи, СМИ, а также культуры, туризма и спорта Д.Н. Чернышенко, «ЦУРы получают большой массив информации. Структурирование и

анализ этих данных позволяет при необходимости корректировать управленческие решения, ориентируясь на социальный запрос» [8].

Современное государство невозможно представить без активного вовлечения решений цифровой трансформации, являющейся следствием «четвёртой промышленной революции». Появление электронного правительства, создание различных цифровых платформ, единых ресурсов и сервисов ознаменовало признание подключения органов государственной власти, муниципальных структур, бизнеса и граждан к сети Интернету как инструмента для повышения эффективности управления, предоставления услуг и взаимодействия.

Существует, однако, различие во взглядах на степень интеграции систем искусственного интеллекта (ИИ) в деятельность центров управления регионами (ЦУР). Так, К. А. Истомин, первый заместитель генерального директора автономной некоммерческой организации (АНО) «Диалог Регионы», отмечает, что несмотря на привлекательность модернизации работы ЦУР путём внедрения технологий ИИ, «высшее должностное лицо субъекта само должно определять формат работы, исходя из ситуации в конкретном регионе, и погружать ЦУР в те процессы, которые считает первостепенными» [3].

На практике ИИ в ЦУР используется для автоматизированного анализа обращений граждан, прогнозирования кризисных ситуаций и оперативного распределения запросов по ведомствам. Благодаря алгоритмам машинного обучения, ЦУР могут в режиме реального времени выявлять тренды и критические проблемы, требующие немедленного вмешательства. Чат-боты и голосовые помощники сокращают время первичной обработки обращений, а технологии анализа тональности сообщений помогают выявлять потенциально проблемные темы. Эти механизмы позволяют быстрее реагировать на запросы населения и повышают прозрачность работы органов власти. Применение предиктивной аналитики на основе ИИ даёт возможность региональным властям заранее выявлять потенциальные кризисные зоны, например ухудшение экологической обстановки или рост социальной напряжённости в определённых районах. Это делает ЦУР не только инструментом реагирования, но и стратегическим механизмом прогнозирования и предотвращения кризисов.

С точки зрения государственного управления, искусственный интеллект обладает потенциалом революционизировать методы работы государственных организаций. Искусственный интеллект может автоматизировать процессы и задачи, делая их более эффективными и точными, что может привести к значительной экономии средств и улучшению предоставления услуг населению [6].

Среди преимуществ внедрения технологий искусственного интеллекта следует отметить следующее:

1) Способность технологии искусственного интеллекта улучшать процессы принятия решений. Алгоритмы ИИ могут анализировать огромные объёмы данных и предоставлять органам власти полезную информацию [5].

2) Искусственный интеллект способен повысить эффективность процессов государственного управления. Алгоритмы машинного обучения могут автоматизировать различные административные задачи, такие как ввод и анализ данных, освобождая драгоценное время для сотрудников органов государственной и муниципальной власти, включая региональные администрации, муниципалитеты, профильные министерства и ведомства. Это позволяет им сосредоточиться на более важных и сложных вопросах, таких как стратегическое планирование и оперативное реагирование на социально-экономические вызовы. Такая автоматизация может привести к экономии средств и повышению производительности [10].

Среди недостатков применения искусственного интеллекта стоит выделить следующие

аспекты:

1) Алгоритмическая прозрачность и подотчётность. Поскольку системы ИИ становятся всё более сложными, важно обеспечить, чтобы используемые алгоритмы были справедливыми, непредвзятыми и прозрачными.

2) Ещё одним вызовом является необходимость защиты персональных данных граждан. Автоматизированная обработка обращений требует хранения больших объёмов информации, содержащей персональные данные заявителей. Это повышает риски утечек и требует усиленной кибербезопасности. Также важным аспектом остаётся зависимость ИИ-систем от качества исходных данных. Если алгоритмы обучены на неполных или некорректных данных, это может привести к ошибкам в распределении обращений и снижению эффективности работы ЦУР [4].

3) По мере совершенствования технологий ИИ возникают опасения, что они могут привести к смене рабочих мест и безработице в определённых секторах [4]. Хотя ИИ делает работу ЦУР более эффективной, его внедрение требует обучения специалистов и адаптации сотрудников к новым цифровым инструментам. Использование автоматизированных систем снижает нагрузку на операторов, но не исключает необходимость человеческого контроля в критических ситуациях. Таким образом, технологии ИИ дополняют, а не заменяют персонал ЦУР, улучшая их работу и делая реагирование на запросы граждан более оперативным.

Таким образом, можно подойти к выводу, что внедрение технологий искусственного интеллекта требуют применения стратегии, в которой значимую роль играют не только внедрение новых технологий, но и социальные факторы — например, развитие образования и трансформация культурных норм. Такой подход обеспечит формирование стабильной и адаптивной системы управления регионами через ЦУРы, тем самым выступая способом совершенствования цифровых коммуникаций в государственном управлении.

Источники и литература

- 1) 1. Указ Президента РФ от 25.07.2013 № 648 «О формировании системы распределённых ситуационных центров, работающих по единому регламенту взаимодействия»
- 2) 2. Постановление Правительства РФ от 16.11.2020 № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов»
- 3) 3. Большакова К.Ю., Климова А.В. Центры управления регионом как новая форма управленческой деятельности // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. – 2022. – Т. 9. – № 4. – С. 391-400.
- 4) 4. Зинчук Г.М., Ефимова М.В. Проблемы внедрения искусственного интеллекта в агропромышленной сфере регионов России // Креативная экономика. – 2023. – Том 17. – № 12. – С. 4899-4912.
- 5) 5. Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Материалы Всероссийской научно-практической конференции (г. Ульяновск, 16-17 декабря 2022 года): сборник научных трудов. Ульяновск: УлГТУ. – 2023. – 138 с.

- 6) 6. Романова А.В. Национальная стратегия развития искусственного интеллекта: правовой анализ, проблемы и перспективы // Молодой учёный, 2022. – № 46 (441). – С. 319-322.
- 7) 7. Владимир Путин предложил тиражировать подмосковный опыт работы Центра управления регионом по всей стране - Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, 2020. – URL: <https://mits.mosreg.ru/sobytiya/novosti-ministerstva/31-01-2020-18-34-39-vladimir-putin-predlozhil-tirazhirovat-podmoskovny> (дата обращения 21.03.2025).
- 8) 8. Дмитрий Чернышенко провёл совещание о ходе выполнения поручения Президента России о создании центров управления регионами – Правительство РФ, 2020. – URL: <http://government.ru/news/40873/> (дата обращения 21.03.2025).
- 9) 9. Центры управления регионами – Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы». – URL: <https://dialog.info/projects/region-management-center/> (дата обращения 21.03.2025).
- 10) 10. Центр стратегических разработок. Отдельные аспекты трансформации государственного управления: процессы и качество. Аналитический обзор. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.csr.ru/uploads/2018/02/Gosupravlnie_Web.pdf. (дата обращения 21.03.2025).