

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

## **Применения технологий искусственного интеллекта в государственных службах**

***Цзинь Линь***

*Студент (магистр)*

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

*E-mail: viktordjz922@mail.ru*

В последние годы технологии искусственного интеллекта стали применяться в робототехнике, интеллектуальном производстве и принятии управленческих решений, а с появлением больших данных и повышением вычислительной мощности были разработаны технологии глубокого обучения, представленные глубокими нейронными сетями. С помощью технологии глубокого обучения исследования и применение компьютеров для распознавания лиц, распознавания речи и других технологий все глубже и глубже меняют человеческую и человеческую социальную жизнь. Также очень важно внедрить искусственный интеллект в государственное управление. С развитием и прогрессом информации использование компьютерных сетей стало очень распространенным явлением, а связь между работой, жизнью, учебой людей и компьютерными технологиями становилась все более тесной. То же самое верно и для государственного управления. Применение искусственного интеллекта в государственном управлении может не только эффективно повысить эффективность обработки данных, реализовать оптимальное распределение ресурсов, но и эффективно повысить фактическую эффективность государственного управления. Исследование применения искусственного интеллекта в государственном управлении, надеясь эффективно повысить эффективность государственного управления и сделать государственное управление более научным и эффективным. Внедрение технологии искусственного интеллекта в сфере государственных государственных услуг может эффективно уменьшить кадровые ограничения, повысить скорость реагирования правительства, повысить эффективность и экономичность государственных услуг, повысить доверие к правительству и повысить удовлетворенность населения работой правительства. Широкое и глубокое применение технологии искусственного интеллекта в государственных службах способствует трансформации государственных функций и превращает электронное правительство из цифрового и сетевого в основанное на данных и интеллектуальное. Применение искусственного интеллекта Сочетание технологии искусственного интеллекта и электронного правительства в основном сосредоточено на вычислительном интеллекте и перцептивном интеллекте. и базовый когнитивный интеллект, включая распознавание речи, распознавание лиц, распознавание текста, Информационный поиск, семантическое понимание и т. д.

1.1 Аутентификация Smart Identity Единая аутентификация личности является одной из важных частей построения единой платформы государственных услуг на данном этапе и является эффективным методом подтверждения личности пользователя и полномочий системы, предотвращения проникновения хакеров и других незаконных пользователей в систему, а также обеспечения безопасности данных. безопасность системы и интересы законных пользователей. Большинство первых платформ государственных услуг использовали однофакторные схемы аутентификации личности, например, основанные на паролях и кодах подтверждения SMS. Однако безопасность схемы однофакторной аутентификации ограничена, и ей легко угрожают различные методы атак с благими намерениями,

такие как троянский конь, атака с заменой карты, атака клонирования и атака на псевдобазовую станцию. Для повышения безопасности системы одной из наиболее осуществимых схем является использование схемы многофакторной аутентификации, сочетающей пароли и биометрические данные.

1.2 Интеллектуальное обслуживание клиентов Интеллектуальное обслуживание клиентов основано на крупномасштабной обработке знаний и объединяет несколько технологий искусственного интеллекта. Это применение технологии искусственного интеллекта в области онлайн-обслуживания клиентов. Интеллектуальное обслуживание клиентов использует распознавание речи, обработку естественного языка, семантический анализ, поиск знаний, синтез речи и другие технологии для проведения семантического анализа в реальном времени, понимания намерений пользователя и предоставления точных ответов на основе базы знаний о государственных делах, что может эффективно повысить удовлетворенность пользователей онлайн-обслуживанием клиентов при одновременном снижении трудозатрат. Интеллектуальное онлайн-обслуживание клиентов связано с ручной системой обслуживания клиентов и базой знаний по делам правительства. Когда интеллектуальное обслуживание клиентов не может удовлетворить потребности пользователя, оно автоматически переходит к руководству, и в соответствии с записями вопросов и ответов пользователя оно будет передавать ключевые слова в ручную службу поддержки клиентов благодаря возможностям точного семантического поиска. В то же время, благодаря онлайн-редактированию базы знаний о государственных делах, база знаний о государственных делах постоянно обновляется для автоматического использования интеллектуальной системой обслуживания клиентов.

1.3 Интеллектуальное принятие государственных решений Традиционное принятие государственных решений в основном одностороннее, т. е. внутригосударственное принятие решений, дополненное ограниченными социальными исследованиями и обратной связью. С одной стороны, в этом одностороннем принятии решений отсутствуют достаточные методы моделирования и оценки, и трудно определить, действительно ли решение правительства отвечает потребностям людей и общества; с другой стороны, отсутствие двусторонней коммуникации и обмен затрудняет обеспечение признания и понимания государственных решений. В эпоху электронного правительства принятие большинства государственных решений остается на уровне системы «приборной панели», используемой для помощи в принятии решений, то есть с использованием технических средств для интеграции и обработки данных, автоматического создания статистических отчетов по мере необходимости и визуализировать экономическую деятельность и социальное управление. Представить лицам, принимающим решения, и предоставить поддержку данных для их принятия решений. Учитывая, что технологии искусственного интеллекта с каждым годом все сильнее пронизывают жизнь отдельного человека и общества в целом, вопрос внедрения технологий искусственного интеллекта в государственном управлении становится высоко актуальным, так как с их помощью уже сейчас можно решить многие типовые задачи государственных служащих или существенно упростить выполнение рутинных операций, тогда как игнорирование возможностей ИИ повышает риски отставания практики государственного управления от требований цифровой эпохи. В перспективе технологии искусственного интеллекта будут способны обеспечить эффективное решение всего.

### Источники и литература

- 1) Desouza K.C. Delivering Artificial Intelligence in Government: Challenges and Opportunities, IBM Center for The Business of Government, 2018.
- 2) Wang W., Siau K. Artificial Intelligence: A Study on Governance, Policies, and Regulations, MW AIS, 2018, Proceedings 40 // <https://aisel.aisnet.org/mwais2018/40> (дата обращения: 07.05.2019)

- 3) Васин С.Г Искусственный интеллект в управлении государством // Управление, № 3, 2017, с. 5-10.
- 4) [U+7126] [U+674E] [U+6210] [U+FF0C] [U+6768] [U+6DD1] [U+5A9B] [U+FF0C] [U+5218] [U+82B3] 39 (08) [U+FF1A] 1697-1716.
- 5) [U+4F55] [U+54F2] . [U+5927] [U+6570] [U+636E] [U+65F6] [U+4EE3] [U+FF0C] [U+6539] [U+53D3] [U+517C] [U+8BBA] [U+4F20] [U+7EDF] [U+653F] [U+5E9C] [U+7684] [U+9002] [U+5E94] [U+4E01] (7) [U+FF1A] 71-80.