

Секция «Искусственный интеллект в контрольно-надзорной деятельности»

Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

Ван Дань

Студент (магистр)

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

E-mail: 1147500238@qq.com

С широким применением технологий искусственного интеллекта в различных областях современного общества такие технологии, как интеллектуальный поиск, обработка естественного языка, машинное обучение и комбинированное планирование, становятся для нас все более и более важными.

Развитие электронного правительства Китая предоставило новое широкое пространство, а разработка и применение технологий искусственного интеллекта высоко ценятся в стране.

В последние годы технология искусственного интеллекта использовалась в робототехнике, интеллектуальном производстве и принятии управленческих решений.

К применению, с появлением больших данных и улучшением вычислительной мощности, была разработана работа правительственных ведомств. 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.

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.

Сочетание технологии искусственного интеллекта и электронного правительства в основном сосредоточено на вычислительном интеллекте, перцептивном интеллекте и первичном когнитивном интеллекте, включая распознавание речи, распознавание лиц, распознавание текста, поиск информации и т. д. Примеры приложений включают следующие аспекты:

1. Проверка подлинности смарт-идентификации

Унифицированная аутентификация личности является одной из важных частей существующей единой платформы государственных услуг и является эффективным методом подтверждения личности пользователя и полномочий системы, предотвращения проникновения хакеров и других незаконных пользователей в систему, а также обеспечения безопасности данных системы. и интересы законных пользователей. Большинство первых платформ государственных услуг использовали однофакторные схемы аутентификации, такие как схемы аутентификации на основе паролей и кодов подтверждения SMS. Однако схема однофакторной аутентификации имеет ограниченную безопасность и уязвима для

различных вредоносных атак, таких 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.

2. Интеллектуальное обслуживание клиентов

Интеллектуальное обслуживание клиентов основано на крупномасштабной обработке знаний и интегрирует ряд технологий искусственного интеллекта. Это применение технологий 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 правительственной базы знаний, что может эффективно улучшить Удовлетворенность пользователей онлайн-обслуживанием клиентов при одновременном снижении трудозатрат.

3. 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.

3. Интеллектуальное принятие государственных решений

Большая часть традиционного принятия государственных решений является односторонним, то есть это внутреннее принятие решений правительством, дополненное ограниченными социальными исследованиями и обратной связью. С одной стороны, этому одностороннему принятию решений не хватает достаточных методов моделирования и оценки, и трудно определить, действительно ли решение правительства отвечает потребностям людей и общества;

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. Представляется перед лицами, принимающими решения, для обеспечения поддержки данных для их принятия решений .

С большим развитием технологий больших данных и искусственного интеллекта типичная интеллектуальная государственная система принятия решений должна представлять собой замкнутую структуру, состоящую из четырех подсистем: системы анализа данных для принятия решений, экспертной системы для принятия решений, системы принятия решений, создание системы моделирования и системы отслеживания и оценки. Такая интеллектуальная система принятия государственных решений с обратной связью вполне может избежать проблем, связанных с традиционными методами принятия государственных решений.

Сочетание технологии искусственного интеллекта и электронного правительства подтолкнуло электронное правительство к новой эре интеллектуального развития, но технология искусственного интеллекта все еще находится на ранней стадии когнитивного интеллекта, и еще есть много возможностей .

Источники и литература

- 1) Би Ронгронг, Че Чуанвен, Обзор применения технологий искусственного интеллекта в государственных службах [J], Цифровые технологии и приложения, 2019
- 2) Чен Тао, Ран Лунья, Мин Ченхан, Исследование применения искусственного интеллекта в государственных службах [J], Электронное правительство, 2018(3):9.