

Секция «1.2 Интеллектуальные цифровые коммуникации в государственном администрировании 3.0: от теории к практике внедрения ИИ-решений»

ИИ-технологии в системах обращений граждан: российский и китайский опыт

Научный руководитель – Юрасова Мария Владимировна

Мэн Ижань

Студент (магистр)

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

E-mail: myiran0501@gmail.com

В условиях цифровизации государственного управления технологии искусственного интеллекта (ИИ) открывают новые возможности для создания интеллектуальных систем взаимодействия государства и граждан. Настоящее исследование посвящено анализу перехода от традиционных цифровых коммуникаций к интеллектуальным ИИ-решениям в государственном администрировании.

Теоретическую основу исследования составляют концепции цифрового государства и модели электронного участия граждан [1]. Государственное администрирование характеризуется переходом от автоматизации к созданию интеллектуальных систем, способных адаптироваться к потребностям пользователей.

Интеллектуальные цифровые коммуникации включают чат-боты на основе обработки естественного языка, системы предиктивной аналитики, персонализированные рекомендательные системы и платформы для анализа обратной связи населения [2]. Эти технологии позволяют государственным органам проактивно предоставлять необходимую информацию и услуги.

Анализ практического внедрения ИИ-решений демонстрирует разнообразие подходов. В Китае система «12345» для обращений граждан интегрирует ИИ-ассистентов для классификации запросов и их направления в соответствующие ведомства [3]. В России развивается система «Госуслуги» с интеграцией ИИ-помощников и чат-ботов на порталах федеральных органов для автоматической обработки типовых запросов граждан [4].

Внедрение интеллектуальных систем сталкивается с вызовами: обеспечение достоверности информации, защита персональных данных, преодоление цифрового неравенства. Критически важен вопрос прозрачности алгоритмов принятия решений, что требует разработки стандартов "объяснимого ИИ" в государственном секторе [5].

Эмпирические исследования показывают положительные результаты: сокращение времени обработки запросов, снижение издержек, повышение удовлетворённости граждан [2]. Успешные кейсы демонстрируют гибридный подход, сочетающий ИИ-системы с возможностью обращения к операторам.

Перспективы развития связаны с внедрением мультимодальных систем и применением генеративного ИИ [6]. Особое внимание следует уделить развитию ИИ-систем на национальных языках с учётом культурных особенностей регионов.

Таким образом, внедрение ИИ-решений требует комплексного подхода, учитывающего технологические, правовые и социальные аспекты. Успешная реализация интеллектуальных цифровых коммуникаций способна повысить качество государственного администрирования и укрепить доверие граждан к органам власти.

Источники и литература

- 1) Добролюбова Е. И. Цифровая трансформация государственного управления: ключевые направления и подходы // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2021. – № 2. – С. 7–38.

- 2) Зуб А. Т., Петрова К. С. Искусственный интеллект в корпоративном управлении: возможности и границы применения // Государственное управление. Электронный вестник. – 2022. – № 92. – С. 182–206.
- 3) Hou R. Outsourcing Authoritarian Governance: The Privatization of Mayors' Hotlines in China // Journal of Contemporary Asia. – 2023. – Vol. 53, No. 5. – P. 914–935.
- 4) Ustinovich E. S. Iskusstvennyj intellekt v gosudarstvennom upravlenii i biznese: preimushchestva dlya obshchestva i socialnoy politiki // RSUH/RGGU Bulletin. Series Economics. Management. Law. – 2021. – № 3. – P. 61–75.
- 5) Wirtz B. W., Weyerer J. C., Geyer C. Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges // International Journal of Public Administration. – 2019. – Vol. 42, No. 7. – P. 596–615.
- 6) Zuiderwijk A., Chen Y.-C., Salem F. Implications of the Use of Artificial Intelligence in Public Governance: A Systematic Literature Review and a Research Agenda // Government Information Quarterly. – 2021. – Vol. 38, No. 3. – Article 101577.