РАЗДЕЛ XXIX. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Ласточкина Е.А., Белоусова К.О., Перова М.В.

Применение чат-ботов в государственном и муниципальном управлении

ЮРИУ РАНХиГС при Президенте РФ
(Россия, Ростов-на-Дону)

doi: 10.18411/trnio-01-2022-235

Аннотация

В статье представлены результаты анализа возможностей чат-ботов в государственном управлении, их актуальность в современном мире и определены основные проблемы их применения.

Ключевые слова: чат-бот, искусственный интеллект, государственное управление, мессенджер, государственные органы, государственные и муниципальные услуги.

Abstract

The article presents the results of the analysis of the capabilities of chatbots in public administration, their actuality in the modern world and identifies the main problems of their use.

Keywords: chatbot, artificial intelligence, public administration, messenger, government agencies, state and municipal services.

В Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года, утвержденной Указом Президента РФ от 10.10.2019 г. № 490, приведены цели внедрения и использования искусственного интеллекта с учетом национальных и стратегических задач, определенных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Использование технологий искусственного интеллекта органами федеральной власти призвано повысить качество предоставления государственных услуг, снизить затраты на их предоставление и увеличить степень лояльности и удовлетворенности граждан данными услугами.

Минэкономразвития РФ разработало паспорт федерального проекта «Искусственный интеллект», содержащий конкретные планы по цифровой трансформации федеральных органов власти и являющийся частью национальной программы «Цифровая экономика России».

Впервые внедрить искусственный интеллект в государственное управление предложил В.В. Путин на встрече с главой Сбера Г.О. Грефом в сентябре 2019 года. Эксперты Сбера видят колоссальный потенциал использования систем искусственного интеллекта при обработке крупногабаритного объема запросов граждан для повышения скорости оказания государственных услуг. Одним из стратегически значимых направлений внедрения искусственного интеллекта являются чат-боты.

Чат-бот – виртуальный собеседник, который в процессе общения с пользователем способен обрабатывать его запросы и формировать на них логически верные ответы. В основу работы чат-ботов положен алгоритм искусственного интеллекта, применяемый в государственном секторе для поддержки коммуникаций между гражданами и органами государственной власти.

Эксперты исследовательской и консалтинговой компании в сфере IT-технологий Gartner считают чат-ботов лицом искусственного интеллекта, которое вносит свой вклад во всех областях, так или иначе связанных с коммуникациями. Экспертная группа компании ЭОС подчеркнула в интервью порталу TAdviser, что среди государственных структур растут

потребности в интеграции СЭД с социальными сетями, чат-ботами, мессенджерами и видеоконференцсвязью. Руководство проектов по развитию МФЦ отметило, что запуск чат-ботов оказал положительное влияние на Портал МФЦ и ускорил получение услуг.

В 2017 году М.В. Мишустин, экс-руководитель Федеральной налоговой службы России, сказал: «Искусственный интеллект – это то, с чем мы в ближайшее время будем иметь дело». А 10 ноября 2021 г. на конференции AI Journey В.В. Федулов, заместитель министра экономического развития, заявил, что ФНС РФ является безусловным лидером по внедрению искусственного интеллекта в рабочий процесс». ФНС занимает доминирующую позицию по итогам федеральных открытых ИКТ-закупок в 2019 году. Ведомство заключило контракты на 17,64 млрд. руб., и, как можно заметить, это повлияло на создание и внедрение полноценного искусственного интеллекта в деятельность органа.

В 2020 году ФНС в числе первых внедрило в тестовом режиме в свою деятельность интеллектуального чат-бота по имени «Таксик» для консультации физических лиц при посещении официального сайта.

Рисунок 1. Чат-бот ФНС России

Сущность работы такого бота, как и многих других, заключается в том, что с помощью заранее прописанных правил и технологий, заложенных в его интеллект, он самостоятельно распределяет поступающие запросы по группам и направляет их в соответствии с тематикой для поиска наиболее подходящего ответа. Реагирование на запросы пользователя происходит автоматически, без задержек. Чат-бот является умной развитой системой, способной к обучению: количество задаваемых вопросов «мотивирует» виртуального помощника на получение новых знаний в данной области. В перспективе, когда сфера освоенных им знаний будет достаточной, чат-бот сможет удовлетворять запросы юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

На региональном уровне также произошли положительные изменения. С октября этого года 10 регионов России интегрировали в мессенджеры Telegram и Viber чат-боты, позволяющие гражданам обратиться с жалобой или вопросом к Правительству субъекта и напрямую получить ответ в коммуникационном канале: у виртуального консультанта можно узнать о доступных субсидиях, льготах в образовательной среде или, например, ознакомиться с правилами поведения в аварийной ситуации.

Рисунок 2. Правительственный чат-бот Ростовской области

Работа таких ботов не ограничена одной или двумя сферами. Перечень часто задаваемых вопросов касается не только образования и защиты населения, но и ЖКХ, здравоохранения, экономики и культуры. Ростовская область вошла в число регионов, использующих правительственные чат-боты, и показала достаточно неплохие результаты.

Переписка в таких ботах доступна и старшему поколению. Интерфейс и взаимодействие простые и вызывают лояльность к органам государственного и муниципального управления. При этом наблюдается и экономия времени граждан, которые могут получить ответ на интересующие вопросы, не выходя из дома. Это и есть повышение качества оказания государственных услуг со стороны органов власти.

Работая по системе «ключевые слова – смысловой ответ», чат-боты нарабатывают навык и становятся «виртуальными диспетчерами». К тому же, на содержание чат-ботов уходит меньше средств, чем на обеспечение труда многочисленных сотрудников органов, которые проводят консультации населения.

В связи с ухудшением эпидемиологической ситуации из-за вспышек коронавирусной инфекции населению важно ощущать поддержку государства в этом вопросе. Так, к примеру, Минздрав Республики Башкортостан создало чат-бот, который информирует жителей региона о прививочных пунктах, наличии той или иной вакцины в конкретном районе города. Информация актуальная и регулярно обновляется.

В Свердловской области специалисты Центра управления регионом разработали бот, проводящий более широкую консультацию: он приводит аргументы в доказательность и безопасность вакцин, помимо прочего рассказывает о ее побочных действиях и противопоказаниях, что немаловажно. Все это создано с целью развеять сомнения жителей Урала в вакцинации, постараться обезопасить их в такой сложной для страны период, и чат-бот в этом активно помогает.

На муниципальном уровне заметен прогресс в связи с внедрением чат-ботов в жизнь граждан. Так, жители северной столицы с помощью цифровых сервисов смогут получать полезную информацию не только о госуслугах. На этот раз чат-ботов несколько: спектр инструкций от «диалога с властью» до «питомцев» Санкт-Петербурга поможет обратиться в

нужный орган и решить вопрос в досудебном порядке, расскажет о правилах выгула собак, и даже покажет, как оформить больничный. Все это указывает на высокие перспективы внедрения чат-ботов в государственное управление и отражает практическую возможность снижения нагрузки работы органов государственной власти.

Если говорить о внедрении чат-ботов в другие органы государственной власти, то эксперты крупного информационного издания CNews заявляют о трансформации Министерства юстиции РФ, Роспотребнадзора, Росмолодежи, Минстроя РФ, Росстата и других в этой сфере. Все они в рамках программы «Искусственный интеллект» внедрят виртуальных помощников с правовой спецификой.

Таким образом, перспективное направление использования искусственного интеллекта в сфере оказания государственных и муниципальных услуг гражданам, а также повышения эффективности деятельности органов государственной власти, как использование чат-ботов имеет свои особенности, преимущества и недостатки. В ходе тестирования работы некоторых из них были выявлены следующие пробелы. Ограниченностью использования чат-ботов в сфере государственного управления является относительная полноценность ответов на запросы. На первых этапах внедрения чат-ботов пользователи должны понимать, что возможности искусственного интеллекта пока не используются в полном объеме в силу своей новизны. Бот фактически еще не способен оказывать полноценную консультацию, которую человек мог бы получить при общении со специалистом при живом общении. Задача чат-бота на данном этапе трансформации работы органов власти сформировать условия, при которых гражданам будет проще сориентироваться в потоке информации, перейти на правильный сайт с актуальными данными, получить доступ к действующей горячей линии, справочной информации о законодательстве и не только. Чат - боты, прежде всего, настроены на работу с часто задаваемыми вопросами и не заявляют себя в качестве универсальных консультантов, отвечающих на любые запросы. Данная возможность научным сообществом не отрицается, что говорит о вероятной достижимости в будущем.

Пока дать обобщающую оценку относительно эффективности использования чат ботов в госсекторе не представляется возможным. Исследования должны проводиться на протяжении достаточно длительного периода, чтобы понять, на какое число обращений мы имеем высокие или низкие количественные показатели относительно удовлетворения консультацией виртуального помощника или потребностью обращения к реальным специалистам непосредственно.

1. Чат-боты – виртуальные собеседники – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru>
2. Обзор: ИКТ в госсекторе в 2020 – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cnews.ru>
3. Национальная стратегия развития искусственного интеллекта: как с помощью ИИ будут трансформироваться органы федеральной власти – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru>
4. Конференция IT Government Day 2021: предложения поставщиков ИТ для поддержки цифровой трансформации госсектора – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru>
5. Чат-бот Таксик поможет разобраться с налогами физлиц – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nalog.gov.ru>
6. Чат-боты в помощь петербуржцам – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gu.spb.ru>
7. ЦУР создал чат-бот, который поможет уральцам ответить на популярные вопросы о коронавирусе – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.myseldon.com>
8. Минздрав Башкирии запустил чат-бот, информирующий о наличии вакцины от коронавируса – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.rambler.ru>
9. В 10 регионах запустили чат-боты для направления жалоб и обращений властям – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru>