

ИИ-АССИСТЕНТЫ В ПРОЦЕССАХ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ольга Александровна Скороход^а

EDN: RQURZM

а Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Аннотация: В статье исследуются эффективность и ключевые направления использования ИИ-ассистентов и чат-ботов в сфере государственных услуг в условиях цифровой трансформации российского общества. Основное внимание уделено преимуществам и рискам использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг. Приводятся примеры их эффективного использования в зарубежных странах и в Российской Федерации. Сравнительный анализ официальных сайтов зарубежных стран был направлен на выявление технологических возможностей и функционального назначения мировых практик использования ИИ-ассистентов и чат-ботов в сфере государственных услуг. В результате исследования «Анализ потенциальных возможностей российского ИИ-ассистента «Робот Макс»» методом натурного эксперимента сформулированы операционные показатели социокультурной, функциональной и технологической наполненности одного из самых развитых ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг в России.

Сравнительный анализ мировых практик использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг позволяет выделить факторы, содействующие повышению эффективности применения ИИ-ассистентов. Это наличие детально разработанной государственной стратегии по развитию ИИ в целом и использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг в частности. Несомненно, важны: системная, финансовая и организационная поддержка соответствующих научных исследований со стороны государства; развитие и совершенствование нормативно-правовой базы использования ИИ-ассистентов; обеспечение кибербезопасности и всесторонней защиты персональных данных граждан при использовании ИИ-ассистентов; обеспечение безопасности и надежности данных, которые используются ИИ-ассистентами для анализа запросов пользователей и принятия решений.

Ключевые слова: ИИ-ассистент, чат-бот, виртуальный консультант, государственные услуги, цифровая грамотность, безопасность данных, искусственный интеллект

Дата поступления статьи в редакцию: 31 января 2025 года.

AI ASSISTANTS IN PUBLIC SERVICE DELIVERY PROCESSES

RESEARCH ARTICLE

Olga A. Skorokhod^a

a Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration

Abstract: The article examines the value and primary uses of chatbots and AI assistants in the public sector in the context of Russia's digital transformation. The primary emphasis is on the benefits and risks of deploying AI assistants in the public sector. The author provides examples of their successful application in the Russian Federation and abroad. The paper identifies the technological capabilities and functional purpose of global practices in using chatbots and AI assistants in the field of public services by conducting a comparative analysis of official websites from other countries. An analysis of the potential capabilities of the Russian AI assistant "Robot Max" showed operational indicators of the technological, functional, and sociocultural completeness of one of the most advanced AI assistants in Russia's public service sector.

An analysis of global practices in the application of AI assistants for the public sector enables us to pinpoint elements that enhance the efficiency of their use. This includes the existence of a comprehensive state strategy for the advancement of artificial intelligence in general and the application of AI assistants in the public sector in particular. To advance AI in the public sector, the state must provide systematic financial and organizational support for pertinent scientific research, develop and enhance the regulatory framework for the use of AI assistants, ensure cybersecurity measures and complete protection of citizens' personal data when using AI assistants, and guarantee the security and dependability of the data that AI assistants use to evaluate user requests and make decisions.

Keywords: AI assistant, chatbot, virtual consultant, government services, digital literacy, data security, artificial intelligence

Received: January 31, 2025.

Введение

В настоящее время в сфере государственного управления продолжают интенсивно развиваться процессы цифровой трансформации взаимодействия власти, граждан и бизнеса. Цифровые технологии становятся неотъемлемой частью как всех уровней системы государственного управления, так и общественной жизни.

Концепция «цифрового государства» в России начала формироваться в 2002 году, точкой отсчета явилось подписание и внедрение программы «Электронная Россия». В октябре 2019 года Президент РФ В.В. Путин подписал Указ об утверждении Национальной стратегии развития искусственного интеллекта до 2030 года. В 2019–2020 годах концепция развития Российской Федерации как цифрового государства была утверждена Президентом РФ В.В. Путиным, причем подчеркивалось, что цифровизация затронет все уровни системы государственного управления и все аспекты жизни социума¹.

Резкий рост нагрузки на органы власти, оказывающие многочисленные услуги гражданам, вызвал потребность либо расширения численности государственных служащих и специалистов, работающих в органах власти, либо создания электронных форматов услуг как инструмента дистанционного сопровождения граждан. Это становится особенно актуальным в настоящее время, когда работа с обращениями граждан обретает статус одного из приоритетных направлений в деятельности органов власти всех уровней. Благодаря цифровизации государственных услуг значительно уменьшаются транзакционные издержки, повышаются доступность и оперативность оказания услуг для населения, возрастает эффективность деятельности государственных органов [Песков, 2024. С. 106].

На данный момент в рамках национальной программы «Цифровая экономика» в Российской Федерации интенсивно развиваются цифровые платформы и сервисы, такие как «Госуслуги» и «Цифровое правительство», что дает гражданам возможность получать государственные услуги в электронном виде².

Возможности технологий с применением алгоритмов ИИ

Цифровые платформы, связанные с сервисами оказания услуг населению, базируются на принципе «клиентоцентричности, рассматривая граждан как клиентов», то есть как получателей электронных государственных услуг [Esko, Koulu, 2023], ключе-

вой смысл создания и функционирования которых – «реализация коммуникативной функции, в процессе которой пользователь получает требующуюся ему информацию или помощь» [Кузнецов, 2016. С. 17]. С этой целью в процессе оказания государственных услуг гражданам все чаще используются программы, частично заменяющие функции, ранее реализуемые человеком, называемые В.И. Игнатьевым «техносубъектами» [Игнатьев, 2021. С. 130]. В оказании госуслуг применяются различные техносубъекты, в том числе: чат-боты, ИИ-ассистенты, виртуальные помощники, виртуальные консультанты и др.

Поскольку искусственный интеллект (ИИ), трансформируя социальное пространство, «становится причиной серьезных изменений в обществе» [Катанандов, Ковалев, 2023. С. 175], можно предположить правильность утверждения, что технологии с применением алгоритмов ИИ должны обладать потенциальной возможностью «преодоления трудностей в навигации и использования сервисов» пользователями [Сальниченко, Бабаян, 2024. С. 10]. Согласно утверждению проекта документа «Методические рекомендации по оценке готовности использования искусственного интеллекта органами местного самоуправления» от 28 марта 2024 года, разработанного АНО «Цифровая экономика», ожидается, что ИИ-ассистенты, виртуальные консультанты и чат-боты в сфере государственных услуг в России «обеспечат повышение уровня автоматической обработки входящих запросов до 60 %, повышение числа автоматически обрабатываемых обращений – до 90 %»³.

Различие в названиях техносубъектов обслуживающих сервисов обуславливается выполняемыми ими функциями. Чат-боты – это программные приложения, способные общаться с сотрудниками и гражданами через текстовые сообщения или чаты [Минченков, 2023. С. 794]. Используются для автоматизации ответов на часто задаваемые вопросы, предоставления информации о государственных услугах, сбора обратной связи и обработки запросов на уровне персонала. Чат-бот требует постоянного обновления, так как не способен самостоятельно обучаться [Усольцева, Усольцев, 2020. С. 72].

Виртуальный помощник – это программное обеспечение, разработанное для того, чтобы выполнять несложные команды пользователя. По мере развития технологий сложность и количество задач, выполняемых виртуальными помощниками, возрастали. В настоящее время виртуальный помощник, как

1 Путин заявил о необходимости цифровой трансформации России. <https://tass.ru/ekonomika/10172635>

2 Цифровая экономика РФ. <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/>

3 Методические рекомендации по оценке готовности использования искусственного интеллекта органами местного самоуправления. АНО «Цифровая экономика», 2024. <https://digital.gov74.ru/files/>

Цифровая эпоха

правило, выполняет функции виртуального консультанта, собеседника либо секретаря [Черногор, Быков, Захарова, Куставинова, Воловикова, 2019. С. 138].

ИИ-ассистент – это усовершенствованный виртуальный консультант, который способен анализировать поведение собеседника и предлагать решение любой его проблемы, даже если сталкивается с подобным запросом впервые. Это происходит благодаря тому, что ИИ-ассистент обрабатывает большие базы данных, включающие примеры реальных диалогов сотрудников организаций с клиентами. Принцип действия ИИ-ассистента базируется на генеративном искусственном интеллекте, больших языковых моделях (LLM) и системе обработки человеческой речи (NLP). ИИ-ассистент способен самостоятельно обучаться [Чувилов, 2019. С. 31].

Уже сегодня благодаря применению искусственного интеллекта «точность определения запроса и его выполнения у ИИ-ассистента выше, чем у человека на 24 %⁴. Именно поэтому в настоящей статье рассматриваются особенности и функциональные возможности ИИ-ассистентов; при этом применяются следующие методы:

1. Исследование технологических возможностей чат-ботов и ИИ-ассистентов государственных цифровых сервисов зарубежных стран. Дата исследования: январь 2025. Метод исследования: анализ сайтов. Выборка: Government Technology Agency (GovTech) (Государственное технологическое агентство Сингапура); SUVE (Автоматизированный чат-бот Эстонии); Bürokratt (Управление государственной информационной системы Эстонии); Rammas (Правительство Дубая); Ask Sgt. Star (Армия США); Meet Emma, Our Virtual Assistant (Министерство внутренней безопасности США, Служба гражданства и иммиграции США); AskUSDA (Министерство сельского хозяйства США); Chat with Network; Introducing Aila [Электронный ресурс] // Oak National Academy (Великобритания); индекс в статье ИТВИИ-2025.

2. Анализ потенциальных возможностей российского ИИ-ассистента «Робота Макса»; портал «Госуслуги». Дата исследования: январь 2025 года. Метод исследования: натурный эксперимент.

3. В статье используются данные социологического исследования ВЦИОМ «ИИ: ваш новый лучший друг?» – опроса россиян об искусственном интеллекте, проведенного к Форуму инновационных центров ФИЦ-2024⁵.

Искусственный интеллект и его роль в сфере государственных услуг в зарубежных странах
Анализ официальных сайтов зарубежных стран направлен на выявление технологических возможностей ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг.

Сингапур является лидером во внедрении ИИ в государственном секторе. ИИ-технологии активно используются в самых разных аспектах государственного управления в рамках госпрограммы «Умная нация». В стране стимулируется внедрение ИИ в государственном секторе, поддерживаются научные исследования использования ИИ, а также стартапы в области искусственного интеллекта. ИИ-ассистенты и чат-боты широко распространены в Сингапуре.

Ask Jamie Voice⁶ – виртуальный ассистент; более 70 государственных ведомств используют его для общения с гражданами на цифровых платформах. Данную систему можно подключить к любому каналу коммуникаций, включая мессенджеры, электронную почту и голосовые звонки.

Чат-бот Kaki (в переводе с сингапурского английского – «близкий друг», «приятель») разработан для автоматизированного сбора, обработки и сортировки жалоб, поступающих от населения. Kaki принимает и распределяет запросы по профильным ведомствам, используя мессенджеры. Жители не тратят время на поиск ответственной инстанции и подачу обращения [Базлуцкая, 2024. С. 8].

В Эстонии разработана сеть речевых ботов Bürokratt⁷, предоставляющая гражданам возможность общаться с государством круглосуточно, получая ответы на все вопросы по принципу «одного окна» на английском и на эстонском языках. Это виртуальный помощник, призванный упростить взаимодействие гражданина с государством. Чат-бот разработан на основе данных Управления государственной информационной системы и Департамента полиции и погранохраны.

SUVE⁸ – эстонский автоматизированный чат-бот; во время пандемии COVID-19 был размещен на ряде общедоступных веб-сайтов, где круглосуточно предоставлял достоверную официальную информацию о статистике заражений коронавирусом, необходимых мерах безопасности и доступных услугах здравоохранения на английском, эстонском и русском языках. Чат-бот помогал предотвращать распространение фейко-

⁴ Там же.

⁵ ВЦИОМ. «ИИ: ваш новый лучший друг?» Опрос россиян об искусственном интеллекте, проведенный к Форуму инновационных центров ФИЦ-2024. <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/ii-vash-novyi-luchshii-drug?ysclid=m5ed5ezac4683487873>

⁶ <https://www.tech.gov.sg/>

⁷ <https://buerokratt.ee>

⁸ <https://eebot.ee/en/>

вых новостей во время чрезвычайной ситуации. После пандемии SUVE продолжил свою работу в новой роли на веб-сайтах Invest in Estonia и Work in Estonia. SUVE основан на алгоритмах искусственного интеллекта, позволяющих обучаться на основе взаимодействия с пользователями и совершенствоваться с течением времени.

В Объединенных Арабских Эмиратах Управление электроснабжения и водоснабжения Дубая (DEWA) стало первой правительственной организацией, запустившей онлайн-чат-бот на

арабском и английском языках для общения с клиентами и ответов на их запросы. Онлайн-чат-бот Rammas предоставляет пользователям два доступных, простых и оперативных способа взаимодействия: выбор меню или прямые вопросы⁹. С момента своего запуска в 2017 году Rammas ответил на более чем 9 млн запросов по различным каналам связи DEWA. Rammas предоставляет 11 процедурных сервисов, а также данные о 200

⁹ <https://www.dewa.gov.ae/en/about-us/dewa-digital-journey/rammas>

Таблица. Технологические возможности и функциональные назначения ИИ-ассистентов в зарубежных странах

Table. Technological capabilities and functional uses of AI assistants in foreign countries

№ п/п	Технологическая возможность	Функциональное назначение	Название и тип ИИ-ассистента	Страна
1.	Ответы на вопросы, направление на веб-сайт	Ответы на общие вопросы, касающиеся иммиграционных услуг и льгот, направление посетителей на веб-сайт, содержащий подробную информацию по вопросам Службы гражданства и иммиграции США (USCIS)	Emma Virtual Assistant – ИИ-ассистент	США
2.	Ответы на вопросы	Чат-бот для запросов рекрутинга армии США на сайте goarmy.com с персонализацией ответов	Sgt. Star («Сержант Стар») – чат-бот + соответствующее приложение	США
3.	Ответы на простые вопросы, а более сложные запросы перенаправляются людям-консультантам	Ответы на вопросы, касающиеся пассажирских и грузовых железнодорожных перевозок, направление пользователей с более сложными запросами к людям-консультантам	Network Rail's digital assistant – чат-бот	Великобритания
4.	Ответы на вопросы, составление планов занятий	Разработка индивидуальных планов уроков, адаптация материала для конкретного класса	Aila – ИИ-ассистент, использует возможности модели GPT от OpenAI	Великобритания
5.	Ответы на вопросы	Ответы на вопросы по темам, касающимся сельского хозяйства	AskUSDA – ИИ-ассистент, распознающий человеческую речь и позволяющий задавать вопросы без использования специфических команд	США
6.	Выбор меню или ответы на прямые вопросы на английском и арабском языках	Предоставляет 11 процедурных сервисов, а также данные о 200 сервисах и функциях	Rammas – онлайн-чат-бот	ОАЭ
7.	Ответы на вопросы	Используют более 70 государственных ведомств. Можно подключить к любому каналу коммуникаций, включая мессенджеры, электронную почту и голосовые звонки	Ask Jamie Voice – виртуальный ассистент	Сингапур
8.	Прием и распределение запросов по профильным ведомствам	Автоматизированный сбор, обработка и сортировка жалоб, поступающих от населения	Kaki («близкий друг», «приятель») – чат-бот	Сингапур
9.	Ответы на вопросы на английском и эстонском языках	Ответы на вопросы по принципу «одного окна» на основе данных Управления государственной информационной системы и Департамента полиции и погранохраны	Bürokratt – сеть речевых ботов	Эстония
10.	Предоставление достоверной официальной информации	Официальное информирование о статистике заражений коронавирусом, мерах безопасности и доступных услугах здравоохранения. Предотвращение распространения фейковых новостей во время чрезвычайной ситуации	SUVE – автоматизированный чат-бот. Основан на алгоритмах искусственного интеллекта, позволяющих обучаться на основе взаимодействия с пользователями и совершенствоваться с течением времени	Эстония

Цифровая эпоха

сервисах и функциях для всех заинтересованных сторон, включая клиентов, разработчиков, поставщиков, партнеров и др.

В США чат-боты и ИИ-ассистенты используются в различных государственных структурах. Так, Sgt. Star – официальный чат-бот армии США – на сайте рекрутинга обработал более 10 млн запросов, персонализируя ответы для каждого посетителя веб-сайта. «Сержант Стар» отвечает на вопросы потенциальных новобранцев. Sgt. Star был запущен как интерфейс чата на сайте goarmy.com для оказания помощи в рекрутинге, затем было разработано соответствующее мобильное приложение. Анимированная проекция «сержанта Стар» в натуральную величину появилась в прямом эфире на публичных мероприятиях¹⁰.

Emma Virtual Assistant – ИИ-ассистент Службы гражданства и иммиграции США (USCIS), который может ответить на общие вопросы, касающиеся иммиграционных услуг и льгот, а также направить посетителей на веб-сайт, содержащий подробную информацию по многим вопросам. Emma ежемесячно помогает примерно миллиону пользователей¹¹.

Программа контакт-центра AskUSDA Министерства сельского хозяйства США – ИИ-ассистент, распознающий человеческую речь и позволяющий пользователям задавать вопросы без использования специфических команд. Данный ИИ-ассистент предоставляет информацию по самым разнообразным темам, касающимся сельского хозяйства – от состава и качества пищевых продуктов до программ помощи фермерам и вопросов управления земельными ресурсами¹².

ИИ – значимый компонент системы государственных услуг в Великобритании; первоочередные цели его использования – улучшение и упрощение взаимодействия с гражданами и значительное сокращение времени обработки заявлений, снижение затрат и избежание повышения налогов. Так, чат-бот на сайте Network Rail заменил традиционную службу поддержки, отвечая на простые вопросы, а более сложные запросы перенаправляя к людям-консультантам¹³. Платформа Oak National Academy разработала ИИ-помощника для педагогов, который содействует при разработке индивидуальных учебных планов, используя возможности модели GPT от OpenAI¹⁴.

Правительство Руанды использует чат-боты, помогающие в процессе сортировки пациентов, обращающихся в государственные медицинские учреждения. После получения информации о симптомах заболевания ИИ-ассистент предоставляет рекомендации, куда именно следует обратиться конкретному пациенту за медицинской помощью [Fagan, 2024].

Таким образом, на основании проведенного анализа сделаем выводы о применяемых технологических возможностях и функциональных назначениях ИИ-ассистентов в зарубежных странах (см. **таблицу**).

Исследование потенциальных возможностей российских ИИ-ассистентов методом натурального эксперимента

Согласно данным, полученным в результате опроса россиян об искусственном интеллекте, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) к Форуму инновационных центров ФИЦ-2024, ИИ-ассистенты в сфере государственных услуг приобрели популярность и востребованность у населения. 63 % россиян применяют ИИ-технологии в своей жизни, причем наиболее распространенными способами взаимодействия с ИИ у россиян стали именно голосовые помощники и текстовые запросы с помощью чатов GPT или нейросетей (по 31 %). Женщины чаще мужчин пользуются голосовыми помощниками (35 % vs. 28 %). Каждый пятый гражданин РФ (21 %) имеет опыт обращения к чат-боту¹⁵.

ИИ-ассистент «Робот Макс»¹⁶. «Робот Макс» на официальном портале на Едином портале России «Госуслуги» относится к типу ИИ-ассистентов, поскольку базируется на генеративном искусственном интеллекте и обладает компонентом самообучения. На основании проведенного натурального эксперимента сформулируем выявленные технологические возможности «Робота Макса».

Назначение. «Робот Макс» в тестовом режиме консультирует пользователей с помощью генеративного искусственного интеллекта, используется для помощи пользователям в поиске и получении государственных услуг и создает пошаговые инструкции под конкретные запросы.

Объемы и интенсивность работы. Ему ежедневно задают по 1,5 млн вопросов, более 50 %

10 <http://www.goarmy.com/ask-sgt-star.html>

11 <https://www.uscis.gov/tools/meet-emma-our-virtual-assistant>

12 <https://ask.usda.gov/s/>

13 <https://www.networkrail.co.uk/>

14 <https://labs.thenational.academy/>

15 ВЦИОМ. «ИИ: ваш новый лучший друг?» Опрос россиян об искусственном интеллекте, проведенный к Форуму инновационных центров ФИЦ-2024. <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/ii-vash-novyi-luchshii-drug?ysclid=m5ed5ezac4683487873>

16 <https://www.gosuslugi.ru/newsearch>

пользователей портала «Госуслуги» предпочитают обращаться именно к ИИ-ассистенту, а не к каталогу услуг.

Персонализация взаимодействия с пользователями. Одна из важных особенностей «Робота Макса» – использование для ответа не только диалоговых навыков, но и контента из описания услуг, сохранение контекста диалога позволяет лучше понимать интересы и потребности конкретных потребителей-клиентов государственных услуг и генерировать более точные варианты ответов. Теперь диалог с ИИ-ассистентом больше напоминает живое общение с человеком.

Способность к самообучению. Адекватность «Робота Макса» базируется на постоянном обновлении алгоритма самообучения на основе исправлений проблем, отмеченных пользователями по двум составляющим: а) соответствие его знаний запросам пользователей и б) правильность формулирования ответов. Это позволяет строить диалог и формулировать достаточно точные ответы без дополнительной информации, отвечать на сложные вопросы с учетом ситуации пользователя, создавать пошаговые инструкции под конкретные запросы.

Обеспечение безопасности и конфиденциальности пользовательских данных. Система разработана с учетом всех требований законодательства о защите персональных данных.

Помимо «Робота Макса», на портале «Госуслуги» и связанных сервисах используется целый ряд дополнительных виртуальных помощников, расширяющих возможности взаимодействия граждан с государственными службами. С помощью чат-бота по имени «Таксик» на сайте Федеральной налоговой службы России граждане могут самостоятельно рассчитать имущественные налоги, страховые взносы, узнать задолженность, уточнить условия, сроки и способы подачи декларации 3-НДФЛ¹⁷. Чат-бот «Помощник по ЕНС» на промо-странице «Всё о ЕНС» помогает заполнить и направить уведомление об исчисленных суммах налоговых платежей¹⁸.

В мобильном приложении «Моя Москва» используется ИИ-ассистент – голосовой помощник, позволяющий пользователю запускать в приложении процесс оказания услуг, используя при этом только голос. Этот ИИ-ассистент способен уведомлять о задолженности по коммунальным платежам, напоминать о записи на занятия, предупреждать о возможном отключении горячей воды.

В 2024 году стартовало тестирование голосового помощника – ИИ-ассистента «Москва» в чате поддержки портала mos.ru на базе ИИ-ассистента мобильного приложения «Моя Москва». Пользователям mos.ru стала доступна функция не только текстового, но и голосового ввода. Особенностью голосового помощника стало использование более совершенных моделей машинного обучения. Техническая архитектура позволяет разработчикам подключать дополнительные модули и базы знаний, соответственно, голосовой помощник «Москва» может быстрее и точнее отвечать на запросы горожан. Отличительная особенность – новая система поиска, построенная на базе большой языковой модели, которая анализирует содержание около семи тысяч материалов в базе знаний и по контексту ищет наиболее подходящую статью.

С 2020 года голосовой помощник горячей линии Единого диспетчерского центра (ЕДЦ) города Москвы принял более 14 млн звонков граждан, из них свыше 4 млн – в 2024 году. Разговор с виртуальным ассистентом занимает не более двух минут. За четыре года количество обрабатываемых ИИ-ассистентом звонков увеличилось в 54 раза. До 50 % всех заявок ИИ-ассистент с роботизированным мужским голосом обрабатывает самостоятельно, без привлечения оператора. Технологии использования ИИ-ассистента постоянно совершенствуются: разрабатываются и вводятся новые темы и сценарии для консультаций голосового помощника, прогнозируется нагрузка и перераспределяются входящие звонки. База знаний голосового помощника на сегодняшний день содержит 150 тем. Так, в 2024 году базу знаний пополнили 59 новых тем, касающихся устранения дефектов в сфере жилищно-коммунального хозяйства. С 2023 года ИИ-ассистент проводит среди жителей опросы по качеству консультаций, после завершения диалога предлагая оценить, насколько человек удовлетворен его работой. Общее впечатление от общения и удобство при решении вопроса москвичи оценивают в среднем на четыре балла из пяти.

Функциональные и социотехнологические показатели к ИИ-ассистентам в сфере государственных услуг

На основе проведенного выше исследования российских и зарубежных ИИ-ассистентов выделим основные требования, которым должны соответствовать наиболее совершенные ИИ-ассистенты в сфере государственных услуг:

1. ИИ-ассистент должен быть встроен в платформы и сервисы государственных услуг и инте-

17 <https://www.nalog.gov.ru/rn77/>

18 <https://www.nalog.gov.ru/rn73/ens/?ysclid=m6hl7xupxu724152724>

Цифровая эпоха

гироваться с государственными информационными системами. ИИ-ассистент в сфере государственных услуг должен действовать как единый информационный центр, по принципу «одного окна» и предоставлять комплексные государственные услуги независимо от ведомственной или региональной принадлежности.

2. ИИ-ассистент должен обладать функциями персонализации [Rose et al., 2015], обеспечивая подготовку персонализированных уведомлений, рекомендаций, напоминаний и ответов на запросы. Он должен помогать пользователям на каждом этапе, предоставляя четкие инструкции и стандарты, интегрироваться с сервисами по заполнению объемных и сложных бланков, обеспечивая доступность всей информации о гражданах, устраняя необходимость в ручном вводе данных.

3. ИИ-ассистент в сфере государственных услуг должен обладать возможностью удобного для граждан формата доступа к услугам, понятного по содержанию ввода вопросов и вывода ответов, включая голосовой формат, со всех известных сегодня устройств.

4. ИИ-ассистент в сфере государственных услуг должен обладать функцией планирования приема граждан в государственных учреждениях, своевременно направлять гражданам автоматические напоминания о назначенных встречах в госучреждениях.

5. ИИ-ассистент должен включать функции подготовки отчетности, оперативной обработки огромных объемов, собранных данных и многоаспектной аналитики и выявлять закономерности, тенденции потенциальных потребностей граждан, эффективного распределения государственных ресурсов.

Выделим основные риски использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг:

1. С юридической точки зрения [Брычев, 2024] возникают вопросы нормативно-правового регулирования использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг.

2. Риски нарушения конфиденциальности данных [Попов, Юшков, Артемов, 2024], проблемы в сфере защиты персональных данных граждан. Необходимо постоянно обновлять защитные механизмы и использовать самые современные методы шифрования [Таппасханова, Зумакулова, Токмакова, 2023. С. 98], так как ИИ-ассистенты часто подвергаются целенаправленным атакам киберпреступников.

3. Риск коллекционирования и злоупотребления персональными данными. Необходимо внедрение строгих протоколов обработки запросов и проверки данных [Гатауллин, 2024. С. 26] на

предмет конфиденциальности перед предоставлением ответа пользователю.

4. Риски вследствие искажений и ошибок алгоритмов работы ИИ [O'Neil, 2016]. ИИ-ассистент может направить пользователя по неверному либо избыточно сложному пути решения поставленной проблемы.

5. Автоматизированные алгоритмы могут отличаться неявной предвзятостью, что ставит под сомнение справедливость решений, предлагаемых ИИ-ассистентом.

6. Решения ИИ-ассистента могут стать сложно объяснимыми с точки зрения человеческой логики, что вызовет недоверие у граждан [Песков, 2024. С. 106] и общества в целом [Изиляева и др., 2024. С. 138]. Исследования [Jian, Bisantz, Drury, 2000. Р. 56] демонстрируют, что доверие к искусственному интеллекту и базирующимся на его работе системам отличается от доверия к людям и быстро сменяется абсолютным недоверием.

7. Высокая стоимость систем ИИ, необходимость привлечения квалифицированных специалистов.

Заключение

Ключевые направления использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг – это автоматизация обработки запросов граждан, персонализация услуг, прогнозирование потребностей в государственных услугах и повышение качества принятия решений.

Сравнительный анализ мировых практик использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг позволяет выделить факторы, содействующие повышению эффективности использования ИИ-ассистентов. Это наличие детально разработанной государственной стратегии по развитию ИИ в целом и развитию использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг в частности. Несомненно, важны: системная, финансовая и организационная поддержка соответствующих научных исследований со стороны государства; развитие и совершенствование нормативно-правовой базы использования ИИ-ассистентов; обеспечение кибербезопасности и всесторонней защиты персональных данных граждан при использовании ИИ-ассистентов; обеспечение безопасности и надежности данных, которые используются ИИ-ассистентами для анализа запросов пользователей и принятия решений.

В то же время отечественная практика использования ИИ-ассистентов в сфере государственных услуг сталкивается с рядом барьеров. Основные проблемы – это слабость норматив-

но-правовой базы использования ИИ-ассистентов, киберугрозы при использовании ИИ-ассистентов, недостаточный уровень цифровой грамотности населения.

По мнению Л.А. Василенко, в России в настоящее время функционирует модель централизованной экосистемы IT-государства сервисного характера на единой архитектуре. Данная модель подразумевает государственный дистанционный контроль объектов надзора и включает набор государственных услуг потребительского характера с мультиканальным доступом и использованием «интеллектуальных агентов» [Василенко, 2021. С. 6].

В то же время исследователи подчеркивают, что использование государственных цифровых

платформ призвано не только как можно более эффективно и оперативно содействовать в решении частных проблем граждан, но и привлекать население к интерактивному гражданскому участию в решении актуальных общественно значимых вопросов [Зотов, Василенко, 2023. С. 30–31].

В настоящее время существует потребность в систематизации данных об использовании ИИ-ассистентов в процессах оказания государственных услуг, обусловленная переходом органов власти на уровень «инфокоммуникативного взаимодействия с населением на основе широкого применения цифровых технологий» [Богданов, 2021. С. 90].

Литература

- Базлуцкая М.М. Опыт Сингапура в ИИ-сфере и его применимость в России: рабочая тетрадь № 86. М.: НП РСМД, 2024.
- Богданов В.С. Результаты мониторинга процесса информатизации в ходе социально-цифровой трансформации регионального управления. *Социологическая наука и социальная практика*. 2021. Т. 9. № 3. С. 88–106.
- Брычев А.С. Применение искусственного интеллекта в органах государственной власти: вызовы и перспективы. *Вестник евразийской науки*. 2024. Т. 16. № 56. <https://esj.today/PDF/11FAVN624.pdf>
- Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане. *Цифровая социология / Digital Sociology*. 2021 Т. 4. № 3. С. 6–15.
- Гатауллин А.Р. Искусственный интеллект в государственном управлении. *Международный журнал гуманитарных и естественных наук*. 2024. № 3-2 (90). С. 22–27. <https://doi.org/10.24412/2500-1000-2024-3-2-22-27>. EDN: CAIHAJ
- Зотов В.В., Василенко Л.А. Цифровая трансформация публичного управления: единство сервисно-цифровых и социально-сетевых аспектов. *Вопросы государственного и муниципального управления*. 2023. № 3. С. 26–47.
- Игнатъев В.И. Проблема техносубъекта: о субъектности «сущностей-конструкторов». *Идеи и идеалы*. 2021. Т. 13. № 1-1. С. 130–150.
- Изиляева Л.О., Васильев Я.К., Мирокиянц К.С., Ясавиева А.И. Возможности и риски применения искусственного интеллекта в сфере политических отношений Российской Федерации. *Экономика и управление: научно-практический журнал*. 2024. № 1. С. 136–139. <https://doi.org/10.34773/EU.2024.1.24>
- Катанандов С.Л., Ковалев А.А. Технологическое развитие современных государств: искусственный интеллект в государственном управлении. *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. 2023. № 1. С. 174–182. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2023-1-1-174-182>
- Кузнецов В.В. Перспективы развития чат-ботов. *Успехи современной науки*. 2016. № 12. С. 16–19.
- Минченков А.К. «Цифровые помощники» как инструмент управления персоналом государственного учреждения. *Экономика: вчера, сегодня, завтра*. 2023. Т. 13. № 10А. С. 793–799. <https://doi.org/10.34670/AR.2023.67.95.101>
- Песков Д.В. Цифровая трансформация общества: эффективность использования электронных платформ для взаимодействия с органами публичной власти. *Государственная служба*. 2024. № 4. С. 105–111.
- Попов Я.А., Юшков Е.С., Артемов Г.А. Правовое регулирование использования технологий искусственного интеллекта в государственном управлении. *Научные дискуссии*. 2024. Т. 4. № 1. С. 133–137. EDN: BIJGWW
- Сальниченко Р.Е., Бабаян Л.К. Нейротехнологии и искусственный интеллект в государственном управлении: практика применения и возможные пути развития. *Управленческие науки*. 2024. Т. 14. № 2. С. 6–22.
- Таппасханова Е.О., Зумакулова З.А., Токмакова Р.А. Основные ограничения и препятствия в использовании искусственного интеллекта в государственном управлении. *Вопросы российского и международного права*. 2023. Т. 13. № 5А. С. 95–103. <https://doi.org/10.34670/AR.2023.50.62.010>
- Усольцева Н.А., Усольцев Ю.М. Чат-бот как элемент правовой реальности. *Юридическая наука*. 2020. № 9. С. 72–75.
- Черногор Е.А., Быков А.Е., Захарова Е.А., Куставинова Д.А., Воловикова З.А. Виртуальный помощник с личностными характеристиками. *Наука без границ*. 2019. № 7 (35). С. 137–140.
- Чувиков Д.А. Роль экспертной системы с текстовым естественно-языковым интерфейсом общения в повышении эффективности банковского сектора. *I-methods*. 2019. Т. 11. № 1. С. 29–38.
- Esko T., Koulou R. Imaginaries of better administration: Renegotiating the relationship between citizens and digital public power. *Big Data & Society*. 2023. Vol. 10. No. 1. <https://doi.org/10.1177/20539517231164113>. In English
- Fagan M. AI for the People: Use Cases for Government. *M-RCBG Faculty Working Paper Series*. 2024.002. Harvard University, Cambridge, MA. August 2024. <https://www.hks.harvard.edu/centers/mrcbg/publications/fwp/2024-02>. In English
- Jian J.-Y., Birbant A.M., Drury C.G. Foundations for an Empirically Determined Scale of Trust in Automated Systems. *International Journal of Cognitive Ergonomics*. 2000. Vol. 4. No. 1. P. 53–71. In English
- Rose J., Persson J.S., Heeager L.T., Irani Z. Managing e-government: Value positions and relationships. *Information Systems Journal*. 2015. Vol. 25. No. 5. P. 531–571. <https://doi.org/10.1111/isj.12052>. In English

References

- Bazlutskaya M.M. Singapore's AI experience and its applicability in Russia: workbook No. 86. Moscow: NP RSMD, 2024. In Russian
- Bogdanov V.S. The results of monitoring the process of informatization in the course of socio-digital transformation of regional government. *Sotsiologicheskaya nauka i sotsialnaya praktika*. 2021. Vol. 9. No. 3. P. 88–106. In Russian
- Brycheev A.S. Application of artificial intelligence in government bodies, challenges and prospects. *Vestnik Evraziyskoy nauki*. 2024. Vol. 16. No. s6. <https://esj.today/PDF/11FAVN624.pdf>. In Russian
- Chernogor E.A., Bykov A.E., Zakharova E.A., Kustavinova D.A., Volovikova Z.A. Virtual assistant with personal characteristics. *Nauka bez granits*. 2019. No. 7 (35). P. 137–140. In Russian
- Chuvikov D.A. The role of the expert system with textual natural language interface of communication in improving the efficiency of the banking sector. *I-methods*. 2019. Vol. 11. No. 1. P. 29–38. In Russian
- Gataullin A.R. Artificial intelligence in public administration. *Mezhdunarodnyy zhurnal gumanitarikh i estestvennikh nauk*. 2024. No. 3-2 (90). P. 22–27. <https://doi.org/10.24412/2500-1000-2024-3-2-22-27>. EDN CAIHAJ. In Russian
- Ignatiev V.I. The problem of technosubject: on the subjectivity of "entities-constructors". *Idei i idealy*. 2021. Vol. 13. No. 1-1. P. 130–150. In Russian
- Izilyaeva L.O., Vasiliev Ya.K., Mirokiyants K.S., Yasavieva A.I. The possibilities and risks of using artificial intelligence in the field of political relations of the Russian Federation. *Ekonomika i upravlenie: nauchno-prakticheskiy zhurnal*. 2024. No. 1. P. 136–139. <https://doi.org/10.34773/EU.2024.1.24>. In Russian
- Katanandov S.L., Kovalev A.A. Technological development of modern states: artificial intelligence in public administration. *Gosudarstvennoe i munitsipalnoy upravleniye. Ucheniye zapiski*. 2023. No. 1. P. 174–182. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2023-1-1-174-182>. In Russian
- Kuznetsov V.V. Prospects for the development and use of chatbots in education. *Uspekhi sovremennoy nauki*. 2016. No. 12. P. 16–19. In Russian
- Minchenkov A.K. "Digital assistants" as an instrument for personnel management in government agencies. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra*. 2023. Vol. 13. No. 10A. P. 793–799. <https://doi.org/10.34670/AR.2023.67.95.101>. In Russian
- Peskov D.V. Digital transformation of society: efficiency in using electronic platforms for interactions with public authorities. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2024. No. 4. P. 105–111. In Russian
- Popov Ya.A., Yushkov E.S., Artemov G.A. Legal regulation of the use of artificial intelligence technologies in public administration. *Nauchnie diskussii*. 2024. Vol. 4. No. 1. P. 133–137. EDN BIJGWW. In Russian
- Salnichenko R.E., Babayan L.K. Neurotechnologies and artificial intelligence in public administration: application practice and possible ways of development. *Upravlencheskie nauki*. 2024. Vol. 14. No. 2. P. 6–22. In Russian
- Tappashkanova E.O., Zumakulova Z.A., Tokmakova R.A. The main limitations and obstacles in the use of artificial intelligence in public administration. *Voprosy rossiyskogo i mezhdunarodnogo prava*. 2023. Vol. 13. No. 5A. P. 95–103. <https://doi.org/10.34670/AR.2023.50.62.010>. In Russian
- Usoltseva N.A., Usoltsev Yu.M. Chatbot as an element of legal reality. *Yuridicheskaya nauka*. 2020. No. 9. P. 72–75. In Russian
- Vasilenko L.A. Digital breakthrough: will public administration be smart enough in a digital state and how smart are the elite and citizens? *Tsifrovaya sotsiologiya / Digital Sociology*. 2021. Vol. 4. No. 3. P. 6–15. In Russian
- Zotov V.V., Vasilenko L.A. Digital transformation of public administration: Unity of service-digital and social-network aspects. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya*. 2023. No. 3. P. 26–47. In Russian

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ:

Ольга Александровна Скороход, аспирант

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 82/1). E-mail: pa-journal@igsu.ru

Для цитирования: Скороход О.А. ИИ-ассистенты в процессах оказания государственных услуг. *Государственная служба*. 2025. № 4. С. 110–118.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR:

Olga A. Skorokhod, Postgraduate student

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82/1, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: pa-journal@igsu.ru

For citation: Skorokhod O.A. AI assistants in public service delivery processes. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2025. No. 4. P. 110–118.