

Секция «Большие данные и искусственный интеллект в государственном и корпоративном управлении»

К вопросу о применении интеллектуальных систем для работы с обращениями граждан в органах государственной власти

Научный руководитель – Вихляев Александр Александрович

Трофимов Егор Алексеевич

Студент (специалист)

Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации,
Факультет подготовки сотрудников полиции по охране общественного порядка, Москва,
Россия

E-mail: egorfootball99@mail.ru

В настоящее время, в эпоху постоянного развития информационных технологий и цифровизации общества, встает вопрос о необходимости применения интеллектуальных систем в работе государственных органов, в том числе при работе с обращениями граждан, а именно: в их приеме, обработке и анализе.

В законодательстве Российской Федерации данный перспективный вектор развития закреплён в стратегии развития информационного общества, в которой говорится, что в настоящий момент технологии искусственного интеллекта становятся доступными, и требуется их применение для работы с массивами данных в целях уменьшения затрат на оказание услуг, в том числе и реализуемых государственными органами. [1]

Большинство государственных услуг, так или иначе, связано с работой с обращениями граждан, так что ее можно назвать одной из основных сфер деятельности государственных органов. Указанный аспект получил свое отражение в ФЗ №59 от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», в соответствии с которым особо важным является соблюдение установленных сроков при осуществлении такой деятельности. [2]

Но, зачастую, данная работа связана с рутинной проверкой имеющихся документов, их реквизитов и комплексности. Например, при подаче заявления через сайт того или иного ведомства заявитель в форме полей указывает только свою почту, ФИО и сам текст обращения, что требует от специалиста больше времени на обработку, ввиду необходимости заполнения необходимых полей на основе текста вручную.

Мы считаем, что именно на данном этапе необходимо применение интеллектуальных систем, с помощью которых можно анализировать само обращение, определять его категорию и определенным образом классифицировать, для дальнейшего направления к уполномоченному специалисту.

В государственных органах до сих пор остается достаточно большой массив входящих письменных заявлений, реквизиты из которых требуется использовать в дальнейшей работе с ними. В обработке таких обращений также возможно применение интеллектуальных систем обработки и анализа текста. С помощью них можно произвести сканирование заявления, после которого необходимые реквизиты автоматически преобразуются в электронный формат. В доказательство этому можно привести проведенное исследование, в ходе которого удалось установить, что использование таких систем в Министерстве здравоохранения Омской области позволило сократить время обработки одного письменного заявления вдвое - с 4 минут до 2 минут, что в год может привести к экономии до 366 человеко-часов. [3]

В заключение необходимо сказать, что в условиях цифровизации нашего государства, доступности огромного количества инновационных технологий, способных упростить многие процессы обработки данных, необходимо внедрении таковых систем в работу органов

государственной власти с обращениями граждан. Однако требуется должное нормативное регулирование данной перспективной сферы развития, ввиду необходимости обеспечения безопасности конфиденциальных данных граждан, с которыми производится работа. Поэтому считаем, что основной целью внедрения интеллектуальных систем в государственные органы является простая, эффективная и безопасная работа с обращениями граждан.

Источники и литература

- 1) 1. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- 2) 2. Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"
- 3) 3. <https://ecm-journal.ru/docs/Primenenie-intellektualnykh-tekhnologijj-v-IT-infrastrukturu-organov-gosudarstvennoj-vlasti-Mif-ili-realnost.aspx>