

**УДК 351.007**

## **РОЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Агейчев Алексей Олегович, студент гр.МУмз-191, II rehс  
Вольфсон Э.Н. к.ф.н. доцент  
Кузбасский государственный технический университет  
имени Т.Ф. Горбачева  
г. Кемерово

Государство сейчас является одним из драйверов развития цифровизации и выступает в роли крупного заказчика. Это можно легко объяснить тем, что все его ведомства имеют дело с огромным потоком документов и типовых операций, требующих скорости и прозрачности процессов.

Государство постепенно становится платформой, где все оцифровано. Одним из плюсов внедрения ИИ в работу госорганов может стать снижение документооборота и ускорение госуслуг.

Перевод услуги в электронный вид – это индивидуальный и специфичный процесс, включающий в себя множество нюансов, которые должны быть четко прописаны в административном регламенте для перевода конкретной услуги в электронный вид.

Должна быть четко прописана маршрутизация рассматриваемой услуги, список документов и все условия для предоставления того или иного документа, указаны сроки оказания основной услуги и всех сопутствующих услуг места подачи заявлений и выдачи результатов и многое другое.

Отсутствие стандартизации привело к тому, что каждый сотрудник МФЦ понимает регламент по-своему и у каждого муниципалитета по одной и той же услуге отличается информация, которая в одних случаях вводила в заблуждение заявителей и отличалась от изданного регламента, в других случаях была не «читабельной».

Изучая процесс перевода услуг в электронный вид, мы обнаружили проблему в стандартизации самих регламентов. Не были установлены сроки предоставления услуг, исчерпывающий перечень документов, ограничения оснований для отказа и т.д.

Процесс доработки услуг – это трудоемкий процесс и требует необходимых ресурсов, которые на текущий момент отсутствуют. Основной проблемой доработок электронных услуг является то, что данный процесс не упорядочен и не ограничен во временных рамках, что и делает его сложным.

Мировым трендом на сегодняшний день является не только реализация отдельных элементов электронного государства, но и их взаимодействие. Если раньше внедрение информационных систем приводило лишь к перенесе-

нию бюрократии со всеми ее издержками в новую, информационную парадигму, и это проблема не только регионов России, но и других стран, то сейчас к элементам электронного государства предъявлены новые требования – платформенная модель (GovernmentasPlatform), подразумевающая органическую трансформацию государственного управления и повышение его эффективности как следствие создания комплексной инфраструктуры. В результате это решает проблему появления множества разрозненных информационных систем в каждом отдельном ведомстве [1].

Исследования ООН показывают, что чем выше уровень развития электронного правительства - от внедрения компьютерных программ до использования интеллектуальных алгоритмов на этапах подготовки и принятия решений - тем выше национальный доход этого государства (см. рис.1) [2].

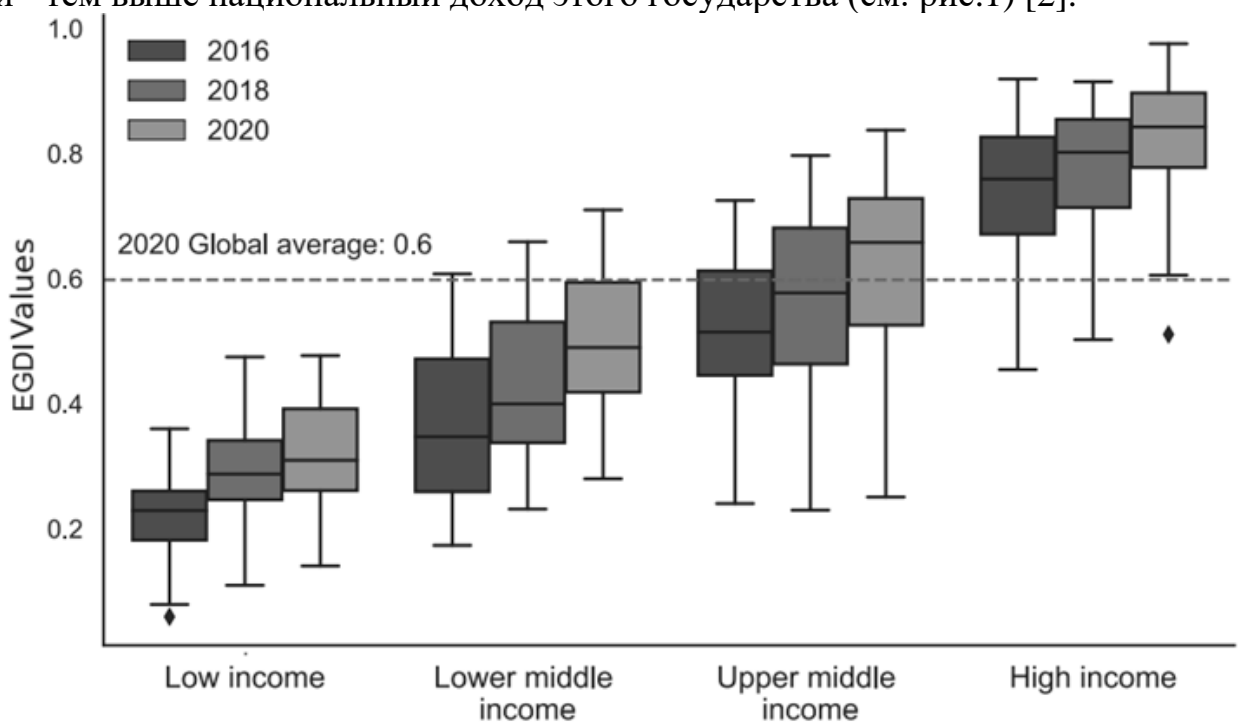


Рис. 1 Взаимосвязь уровня развития электронного правительства и национального дохода государства.

Рассмотрим одну из концепций Электронного государства OpenGovernment. Она подразумевает помимо открытости региона, сотрудничество с его гражданами и их активное участие в государственном управлении. (на примере Кемеровской области-Кузбасса). Обратим внимание, что, что каждое десятое обращение заявителей связано с негативной оценкой деятельности и недоверием к органам государственной власти и органам местного самоуправления [3].

Основной интерфейс для взаимодействия властей Кузбасса с его жителями – портал «Кузбасс Онлайн», который начал свою деятельность после Распоряжения Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 30.09.2019 № 598-р «О создании и внедрении региональной цифровой платформы «Кузбасс Онлайн» [4].

С помощью этого портала граждане могут делиться каждодневными проблемами региона различного характера, участвовать в диалоге с властями и обслуживающими организациями. Помимо прочего, пользователям доступен блок тематических новостей; централизованная база данных органов власти, с помощью которой заявитель понимает, в какую структуру он должен обратиться.

К сожалению, возможности портала «Кузбасс Онлайн» ограничены схемой «вопрос– ответ». Это значит, что гражданин может получить решение или разъяснение беспокоящего его вопроса, но не имеет возможности стать инициатором гражданской инициативы – сервис не подразумевает общение между жителями, дискуссий по наиболее острым проблемам, возможности объединяться социальными группами исходя из своих интересов.

Другие субъекты РФ также имеют опыт в работе подобных интерфейсов. Например, Правительство Москвы в 2014 году запустило площадку «Активный гражданин», которое позволило москвичам влиять на решения по изменениям в городе путем голосования. В отличие от «Кузбасс-онлайн», этот сервис направлен на решение более глобальных, не малозначимых проблем. При этом сам круг вопросов формируется соответствующими департаментами города.

Но горожане не оказались лишены инициативы – за ними также есть право вынести на обсуждение тот или иной вопрос, который станет доступен для дискуссий. Тем не менее, эта инициатива имеет барьеры для входа: в частности, предлагаемый вопрос должен получить поддержку на другой площадке – «Российская общественная инициатива». Являясь платформой для голосований и сбора мнений, «Активный гражданин» имеет систему поощрений – накопление баллов за голосование и их обмен на различные услуги, сувениры и т.п [5].

Очевидно, что для Цифрового Кузбасса идеальной формой «Кузбасса Онлайн» станет среднее между его нынешней формой и «Активным гражданином» Москвы. То есть объединение в сервисе не только возможности получения решений повседневных индивидуальных проблем, но и голосования по более масштабным вопросам, охватывающих интересы широких социальных групп. Граждане Кузбасса оценят не только возможность участия в дискуссиях, но и награду за проявление активной гражданской позиции в виде системы поощрений.

И, тем не менее, Правительство Кузбасса выстроило эффективный интерфейс, способный в течение суток давать обратную связь касательно будничных проблем жителей Кузбасса. Увы, данный портал не охватывает интересов бизнеса, в первую очередь, именно предпринимателей, которые также сталкиваются с массой проблем. При этом закон об оказании государственных услуг не запрещает создавать региональные порталы государственных и муниципальных услуг, акцентированные на специфику региона [6].

Например, опыт Эстонии, одной из пионеров в области электронного государства, ставит целью его построения достижение положительных эко-

номических эффектов и потому ориентируется прежде всего на бизнес, особенно малый. Это государство разработало целый блок в системе электронного государства для поддержки и оказания услуг для предпринимателей, которые являются как гражданами Эстонии, так и иностранными резидентами (7)

На пути внедрения такой масштабной системы как «электронное правительство» в социально-экономическую жизнь любой страны и любого ее субъекта возникает целый ряд проблем. Прежде всего следует отметить, что проблемы при переходе к «электронному правительству» в целом можно подразделить на следующие основные группы: организационно-правовые проблемы, технологические проблемы, методологические проблемы, информационные проблемы, финансовые и субъективные проблемы.

К примеру, технологические проблемы в Кемеровской области в сфере ЭП связаны с недостаточной документированностью технологий, отсутствием описания многих технологических процессов, слабой проработкой технологических переходов. В настоящее время в регионе наблюдается отсутствие высококвалифицированных специалистов-технологов, что в свою очередь приводит к недостаточному пониманию самой сути информационных технологий либо происходит подмена понятий. В итоге информационные системы не согласуются между собой по причине отсутствия технологической, временной и иных видов совместимости подобных систем.

Таким образом, цифровизация государственного управления Кузбасса – это не только ответ на вызовы общества, но и новый способ сокращения издержек, возникающих в ходе общественных отношений, и иных, связанных с несоответствием уровня оптимизированности тех или иных процессов с веком информационных технологий. Кузбасс имеет отличную базу для дальнейшей работы в данном направлении, и основная его задача на сегодняшний день – сбор информации, ее анализ и использование во благо граждан.

### **Список литературы:**

1 Абдрахманова Г. И., Вишневский К. О., Гохберг Л. М. Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение [Электронный ресурс] // НИУ «Высшая школа экономики». URL: [https://www.hse.ru/data/2019/04/12/1178004671/2%20%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F\\_%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf](https://www.hse.ru/data/2019/04/12/1178004671/2%20%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf). (дата обращения: 03.03.2021)

2 United Nations e-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development [Электронный ресурс] // United Nations - Department of Economic and Social Affairs. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf). (дата обращения 03.03.2021)

3 Администрация Правительства Кузбасса [Электронный ресурс] // Обращения граждан. URL: <https://ako.ru/obrashcheniya-grazhdan/obzory-obrashchniy.php>. (дата обращения 03.03.2021)

4. Вольфсон Э.Н., Востриков К.В. Влияние методов мотивации на текучесть кадров в Администрациях муниципальных образований. Экономика и предпринимательство. 2019. № 7 (108). С. 464-467.

5. Востриков К.В. Программно-целевое развитие малого и среднего предпринимательства на территории Ленинск-Кузнецкого муниципального района Кемеровской области. Экономика и предпринимательство. 2015. № 2 (55). С. 895-899.

6 Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/). (дата обращения 03.03.2021)

7 7 We have built a digital society and we can show you how [Электронный ресурс] // e-Estonia Briefing Centre. URL: <https://e-estonia.com/>. (дата обращения 03.03.2021) ng Centre. URL: <https://e-estonia.com/>. (дата обращения 03.03.2021)