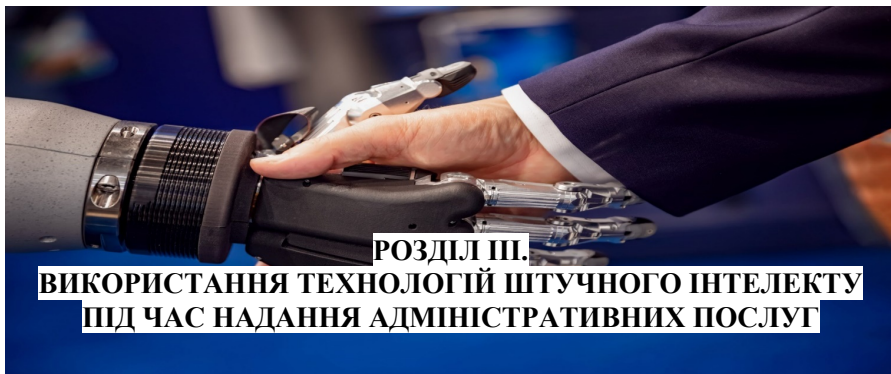




РОЗДІЛ III.

ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПІД ЧАС НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

У державному секторі автоматизація має значний потенціал для підтримки зменшення витрат, задоволення очікувань громадян, підвищення продуктивності праці та звільнення часу працівників, може допомогти автоматизувати повторювані процеси та впорядкувати функції бек-офісу, але ці програми є одними з найпоширеніших, коли йдеться про можливості, які пропонує ІШІ для уряду⁶⁸.

ІШІ у державних службах ефективно базується на ідентифікації даних (внутрішні дані адміністрації, відкриті дані, зовнішні дані, отримані в рамках проекту). Метою впровадження якого є полегшити роботу державних службовців та підвищити продуктивності праці для кращого обслуговування населення. Так як людина не може вручну обробляти великі обсяги даних, особливо масивні масиви даних. Однак ІШІ швидко і точно виконує трудомісткі та складні завдання. МН та глибоке навчання особливо помітні в точно визначених завданнях, які включають величезні обсяги даних і вимагають великої кількості повторень.

Використання ІШІ в державному секторі під час надання адміністративних послуг може допомогти у впорядкуванні та аналізі величезної кількості даних про громадян, якими вони володіють. Це дасть змогу пришвидшити процедуру надання адміністративних послуг та прискорити процеси управління під час надання персоналізованих державних послуг з урахуванням індивідуальних потреб або інтересів громадян.

Зіткнувшись з багатьма викликами, з якими сьогодні стикається державне управління, ІШІ пропонує чотири майданчики для державного сектору, які є універсальними для всіх типів державних установ:

- інтелектуальна автоматизація адміністративних процесів. Обробляючи справи від відкриття до її завершення, введення ІШІ у всі автоматизовані процеси дозволяє підвищити ефективність її обробки;
- взаємодія з громадянином та посадовою особою від основного чат-бота до віртуального агента. ІШІ формує взаємодію з громадянином щодо надання йому

⁶⁸ Inteligența artificială în administrația public. URL: <https://www.profit.ro/povesti-cu-profit/inteligena-artificiala-in-administratia-publica-19191350>

державних послуг, створюючи постійну доступність до таких послуг. ІІІ служить першою контактною особою, звільняючи державного службовця від найпростіших справ, виконуючи запити із високим ступенем забезпечення виконання запитів;

- виявлення аномалій. Це стосується боротьби з податковими шахрайствами, виявлення небезпеки в режимі реального часу в аеропорту чи виявлення статистичних помилок у кодї, державні служби можуть підвищити свою ефективність;

При використанні ІІІ в державі також слід враховувати конфіденційність та безпеку, сумісність із старими системами та збільшення навантаження.

Завдяки автоматизації простих і чітко визначених завдань, ІІІ полегшує операції, дозволяючи більше використовувати робочу силу. Державні службовці можуть витрачати більше часу на рішення, які вимагають участі людини. Наприклад, Служба громадянства та імміграції США (USCIS) використовує створену комп'ютером віртуальну помічницю на ім'я Емма, щоб відповідати на запитання та спрямовувати людей до правильної частини веб-сайту. Однак людина може набагато краще пояснити рішення USCIS та направити людей на наступні кроки⁶⁹.

В Україні відтепер можна отримати консультацію з оформлення біометричних документів та скористатися офіційними електронними сервісами міграційної служби можливо в інтерактивному режимі – у популярних месенджерах Viber та Telegram.

Chatbot – це програмне забезпечення для обслуговування клієнтів, яке використовує ІІІ та МН, яке може імітувати розмову (чат) з користувачем на його природній мові – повсякденній мові повсякденного життя. Його також часто називають інтелектуальним помічником, віртуальним радником або просто ботом.

Робота чат-бота полягає в тому, що він поставить особі кілька запитань щодо індивідуальних умов оформлення документа та поінформує, які саме документи потрібно мати із собою під час оформлення у міграційній службі або центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП). В інтерактивному режимі можна отримати консультацію про оформлення всіх біометричних документів, які видає ДМС – ID-картка, закордонний паспорт, а також посвідки на постійне та тимчасове проживання для іноземців та осіб без громадянства.

Даний сервіс надає змогу кожній особі за своїм бажанням можливість отримати у месенджері повідомлення про кожен новий етап оформлення документа і до моменту, коли документ прибуде до підрозділу для видачі. Електронні сервіси не лише спрощують отримання послуг громадянами, а й роблять роботу міграційної служби максимально прозорою та допомагають долати корупцію⁷⁰.

⁶⁹Devlette Yapay Zeka Kullanımı Olağanüstü Olasılıkları da Beraberinde Getiriyor.URL:<https://www.intel.com.tr/content/www/tr/tr/government/artificial-intelligence.html>

⁷⁰Адміністративні послуги. Офіційний сайт Білопільської районної державної адміністрації. URL: <http://www.blp.sm.gov.ua/index.php/ru/prioriteti/administrativni-poslugi>

За своєю основною функцією, чат-боти допомагають швидко виконувати службові завдання, відповідаючи та вирішуючи прості, але невідкладні проблеми⁷¹.

Ще одна сфера де можна застосувати ШІ, це можливість замовити та оплатити виготовлення індивідуальних номерних знаків онлайн, а отримати готовий номерний знак без жодного візиту до сервісних центрів МВС. Для того, щоб скористатися новою послугою, потрібно авторизуватися в Електронному кабінеті водія. Обрати індивідуальний номерний знак (далі –ІНЗ), та якщо введений номер ще ніким не зайнятий, система автоматично розрахує вартість замовлення ІНЗ.

Наступний етап – автоматичне формування заяви на отримання ІНЗ, яку користувач повинен підписати за допомогою власного кваліфікованого електронного підпису. Завершенням процесу отримання послуги є оплата ІНЗ.

Крім того, автоматизована система перевірки вільних комбінацій дозволяє виключити з алгоритму надання послуги людський фактор, а, отже, і корупційну складову. Автоматизація на тестування при отриманні водійських прав. Тест на посвідчення водія можна проводити з допомогою смартфона, який, прикріплений до лобового скла автомобіля, і без присутності експерта в транспортному засобі.

Впровадження чат ботів у центрах надання адміністративних позитивно оцінили в м. Харків. Згідно даним ЦНАП м. Харків завдяки чат-ботам у 2019 році в розділі «Консультація» на сайті Центру надання адміністративних послуг було розглянуто 12,5 тис. звернень, що на 20% більше, ніж у 2018 році⁷².

Впровадження цифрових технологій у життя в Україні може стати ефективним і для фахівців державної виконавчої служби. На сьогодні для пошуку боржників або для пошуку майна боржників співробітники виконавчої служби зверталися до Національної поліції. Проте, маючи доступ до системи відеоспостереження з допомогою камер з функцією розпізнавання облич, номерних знаків автомобілів, спеціалісти виконавчої служби в режимі 24/7 будуть отримувати інформацію з камер відеоспостереження та самостійно розшукуватимуть автотранспорт боржників та й самих боржників, як наприклад, не платників аліментів.

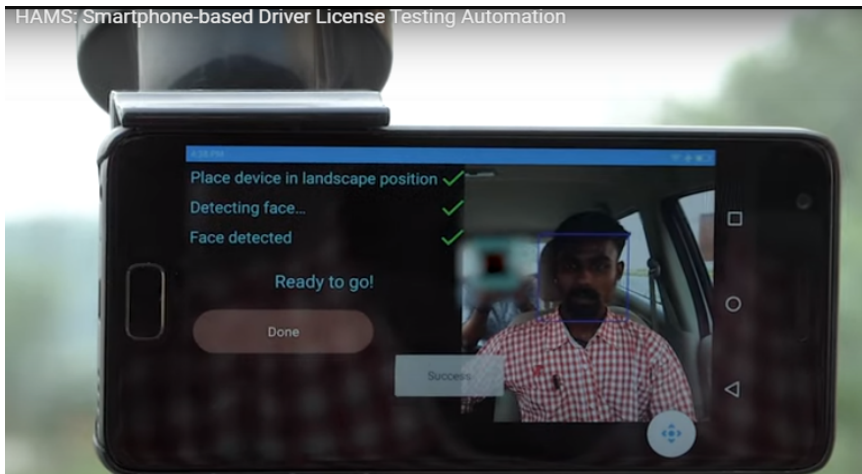
Використання систем ШІ у адміністративних процесах є важливим аргументом у сприянні зниженню рівню помилок у адміністративних процесах. ШІ не замінює повністю співробітників, а істотно полегшує їх рутинну роботу, де важлива швидкість обробки інформації і те, наскільки ефективно розподілені ресурси (час, фінанси, матеріальні цінності).

⁷¹Use Cases of AI Chatbots for Internal Employees. URL: <https://www.inbenta.com/en/blog/chatbots-internal-employees/>

⁷²Центри адмінпослуг розширили можливості для консультацій. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету. URL: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/-43833.html>

3.1. Міжнародний досвід

В Регіональному транспортному управлінні на півночі **Індії** запроваджено автоматизовану здачу на водіння транспортним засобом з використанням технологій ІІІ, які надано дослідницьким проектом Microsoft, та має назву HAMS.



HAMS, скорочене від «Використання автомобілів для безпеки», спочатку розроблялась як система контролю водіїв та їх руху, з метою підвищення безпеки дорожнього руху. Навчання та тестування водіїв є основою метою, і, отже, проєкт, відповідно, спрямувався на те, щоб допомогти оцінити водіїв під час їх іспиту з водіння.



Тестування водійських прав є актуальною проблемою; наприклад, опитування фонду Save LIFE в Індії повідомляє, що колосальні 59% респондентів не здали іспит на отримання водійських прав.

Основною проблемою традиційного іспиту для отримання водійського посвідчення є відповідальність, що покладається на експертів, та суб'єктивність, з якою стикається кандидат. Автоматизація за допомогою технології HAMS може не тільки допомогти розвантажити експертів від, але і зробити процес об'єктивним та прозорим для кандидатів⁷³.

У **Хорватії** суди використовують рішення зі ШІ, яке точно перетворює аудіодокументи в тексти, які можна редагувати. Це може значно прискорити процеси управління та процеси отримання інформації.

У **США** за допомогою технологій ШІ під час суду обирається запобіжний захід особам, які вчинили кримінальне правопорушення.

В **Китаї** чат-боти використовують для розгляду судових справ. Таким чином за рік вдалося опрацювати понад 3 млн. судових справ.

⁷³Microsoft Research AI project automates driver's license tests in India. URL: <https://news.microsoft.com/en-in/features/microsoft-ai-automates-drivers-license-test-india/>