

УДК: 33

Перова
Марина
Викторовна

Заведующая кафедрой
информационных технологий
Южно-Российский институт
управления – филиал Российской
академии народного хозяйства и
государственной службы при
Президенте РФ, Ростов-на-Дону
Email: _____

Нижников
Антон
Витальевич

студент
Южно-Российский институт
управления – филиал Российской
академии народного хозяйства и
государственной службы при
Президенте РФ, Ростов-на-Дону
Email: _____

МОДУЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В КОНТЕКСТЕ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ СЭД ДЛЯ ГОССЕКТОРА

Аннотация: В статье анализируются перспективы и значение внедрения модуля искусственного интеллекта в системы электронного документооборота, как ключевого инструмента автоматизации управления потоками данных. Также рассматриваются особенности современного этапа внедрения технологий искусственного интеллекта, его основные возможности и принципы организации технологии. На основании примера использования технологии и современной специфики развития СЭД были выявлены основные особенности внедрения и распространения модуля искусственного интеллекта в деятельность субъектов государственного сектора.

Ключевые слова: модуль искусственного интеллекта, система электронного документооборота, нейросеть, делопроизводство, государственный сектор, управленческие процессы, автоматизация.

MODULE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE CONTEXT OF IMPROVING EDMS PROCESSES FOR THE PUBLIC SECTOR

Annotation: The article analyzes the prospects and significance of the introduction of an artificial intelligence module into electronic document management systems as a key tool for automating data flow management. The features of the current stage of the introduction of artificial intelligence technologies, its main capabilities and principles of technology organization are also considered. Based on the examples of the use of technology and the modern specifics of the development of EDMS, the

main prospects for the introduction and dissemination of the artificial intelligence module in the activities of public sector entities were identified.

Keywords: artificial intelligence module, electronic document management system, neural network, office work, public sector, management processes, automation.

В последние годы государственное управление сталкивается с рядом проблем, касающихся организации делопроизводства и организации электронного документооборота (далее - ЭДО) как инструмента повышения эффективности управленческих процессов и разрешения рутинных проблем сотрудников госаппарата. Введение систем электронного документооборота (далее - СЭД) в свое время значительно упростило решение многих задач управленческого процесса, однако полная интеграция СЭД в госсектор еще не является завершенной, а усложнение управленческих взаимосвязей служит очагом возникновения новых проблем работы с документацией, обращениями граждан, взаимодействия с коммерческим сектором, государственно-частным партнерством и тд.

Решением данных проблем на ряду с использованием платформ программируемого интерфейса пользователя, интеграционных систем для взаимодействия с гражданами и бизнесом служит разработка и внедрение модуля искусственного интеллекта (далее – модуль ИИ), которые отвечают требованиям и целям «Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года», утвержденной Указом Президента РФ от 10.10.2019 года № 490 [1, с. 401]. Более того, в настоящий момент Российская Федерация рассматривает возможности комплексного внедрения модуля ИИ в СЭД в качестве инструмента автоматизации основной массы управленческих процессов, что позволит значительно сократить расходы государства на кадровое обеспечение, обработку информации, составление отчетности и организации архивного дела.

По данным одного из крупнейших поставщиков программного обеспечения для бизнеса и государства – «ЭОС» - использование СЭД и модулей ИИ значительно возросло за последние годы, что возможно отразить в

количестве решений ИТ-рынка и числа пользователей их внедривших – более 7000 клиентов по Российской Федерации (Рис.1)

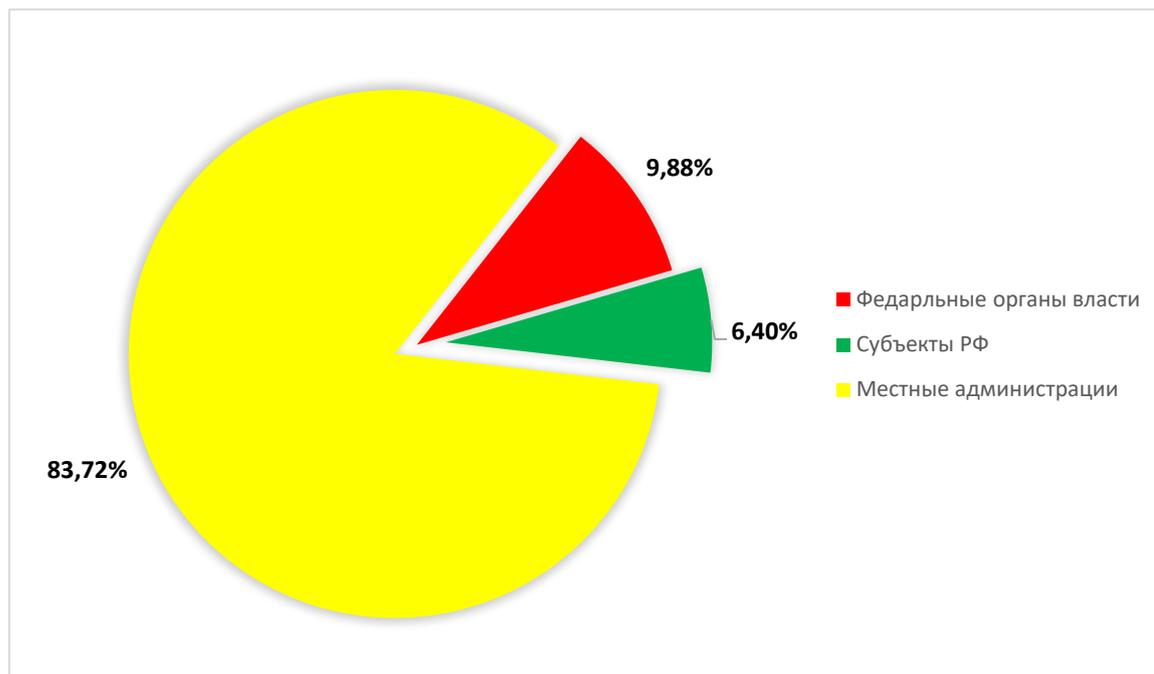


Рис. 1 Процентное соотношение клиентов СЭД и ИИ по уровням власти в РФ [2].

Исходя из приведенных данных важно отметить, что использование СЭД и модулей ИИ является динамичной структурой изменения спроса на рынке ИТ-решений РФ, где большая доля приходится на государственный сектор, а именно на органы муниципального администрирования и учреждения муниципальной формы образования. Однако решения на базе ИИ на федеральном и региональном уровне имеют несколько иные задачи, чем на местном уровне – это связано с характером деятельности органов государственной власти и их численным меньшинством по отношению к органам местного самоуправления. Хотя перспективы широкого внедрения модулей ИИ для СЭД актуальны как в первом случае, так и во втором.

Перспективы внедрения искусственного интеллекта определяются качественно новым подходом к организации ЭДО – все дело в принципах работы ИИ, заключающихся в сочетании и использовании большого объема данных и возможности быстрой, итеративной обработки потоков и модулей данных на основе обучающихся алгоритмов, что определяет множество закономерностей и

путей работы с данными, а именно их считыванию, реагированию, систематизации, ответной реакции системы и многое другое [3, с. 316]. Так, искусственный интеллект применим в работе с большими объемами информации, электронно-библиотечными системами, поисковыми запросами, обращениями и архивным делом. На счет возможностей модуля ИИ в СЭД высказались эксперты СЭД «Тезис» (одного из лидеров рынка технологий электронного документооборота): «Разработка модуля ИИ сможет вывести автоматизацию на совершенно новый уровень» [4]. Более подробно эту тему раскрыли эксперты и аналитики ЭОС и Tadviser в исследовании возможностей модуля ИИ как способа автоматизации управленческих процессов [5, табл. 1].

Таблица 1.

**Возможности технологии искусственного интеллекта в системах
электронного документооборота.**

Компонент модуля ИИ	Возможности СЭД
Регистрация событий	Выявление и фиксирование каждого события пользователя (вплоть до клика) позволяет системе самообучаться и выявлять процессы, которые способны к полной или частичной автоматизации.
Работа с макросами	Программируемый интерфейс пользователя позволяет ему составлять команды системе, на основании чего происходит их структуризация и автоматическое исполнение (заполнение карточки документа, его регистрация, перевод по подразделениям, списание и тд.)
Анализ поведения пользователя в системе	На основании поведения пользователя система будет предлагать или создавать макросы, которые будут включаться автоматически, перенимая на себя большую часть рутинной работы, учитывая специфику пользователя в системе и его роли.
Модели машинного обучения	Обучение нейросетей будет происходить как на ретроспективных данных, так и в реальном времени, что позволит оценивать вариантность действия каждого пользователя в той или иной ситуации, а также принимать важные решения.

Кроме этого модуль ИИ способен проводить семантический анализ текстов, систематизировать документы, папки и организовывать автономное движение данных по настроенным потокам [6, с. 537].

Современная практика внедрения модуля ИИ очерчивает положительную тенденцию к автоматизации управленческих процессов, несмотря на сложности

законодательного регулирования данной области для государственного сектора. Так, компания «ЭОС» в Ростовской области в рамках СЭД «ДЕЛО» в 2023 году представила технологию искусственного интеллекта для работы с жалобами в сфере ЖКХ на основе самообучающихся нейросетей. Главной задачей модуля ИИ была текущая обработка жалоб граждан, их классификация и подготовка полнотекстовых ответов, соответствующих государственным образцам. Участниками такого «пилотного» проекта была протестирована умная классификационная нейросетевая модель обращений в СЭД «ДЕЛО» по 25 категориям, задача которой: рубрицирование обращений, отбор обращений по тематике «ЖКХ» и назначение исполнителей. После обучения нейросети система ИИ обработала 331 тестовое обращение, поступившее через электронную приемную в управление по работе с обращениями граждан (УРОГ) области и в Министерство ЖКХ. Точность разбора составила почти 80% – результат впечатляющий, особенно с учетом того, что дальнейшее обучение нейросети может его улучшить [7].

В настоящий момент, согласно озвученному решению министра цифрового развития, информационных технологий и связи Евгения Полуянова, обработка обращений граждан в СЭД «ДЕЛО» производится с использованием модуля ИИ на основе обучения нейросетей, и, результаты данной работы определены более, чем успешными [7]. Такое нововведение по оценке специалистов ЭОС значительно улучшит качество обработки обращений в сфере ЖКХ Ростовской области, сведет к минимуму временные затраты персонала на выполнение рутинной работы и позволит автоматизировать распределение обращений по категориям.

Таким образом, модуль искусственного интеллекта в СЭД является будущим государственного управления. Перспективы широкого распространения технологии формируют новые тенденции развития СЭД в РФ в рамках управления ключевыми процессами государственного сектора. Повышение эффективности взаимодействия государства, граждан и бизнеса, автоматизация 90% рутинных процессов, нейросетевые технологии обучения,

работа с большими данными и макросами – все это позволит качественно улучшить организацию электронного документооборота в органах государственной власти и на местном уровне, а также расширить функциональность и системность работы с потоками данных.

Список использованной литературы

1. Пиджикян Д.С. Совершенствование СЭД на основе систем искусственного интеллекта. // Сборник статей IV Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых и студентов. Инициативы молодых – науке и производству. Пенза. 2022. С. 582

2. Использование системы электронного документооборота. ЭОС. Официальный сайт – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://eos.ru/> (Дата обращения: 22.04.2024)

3. Заборовская С.В., Заборовская С.В., Жаравина К.О. Использование технологий искусственного интеллекта в документационном обеспечении управления. // Материалы VI Международной научно-практической конференции. Документ в социально-культурном пространстве: теории и цифровые трансформации. Казань. 2023. С. 524

4. Интервью с экспертами. Tadviser. Официальный сайт. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.tadviser.ru (Дата обращения: 22.04.2024)

5. СЭД Тезис: Возможности модуля искусственного интеллекта. Tadviser. Официальный сайт. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.tadviser.ru (Дата обращения: 22.04.2024)

6. В.Н. Чернов, Т.М. Чернова. Анализ основных направлений внедрения искусственного интеллекта в системы электронного документооборота и архивного хранения документов. // III Моисеевские чтения // III Моисеевские чтения: культура и гуманитарные проблемы современной цивилизации. Москва. 2020. С. 654

7. В Ростовской области работу с жалобами в сфере ЖКХ возьмет на себя искусственный интеллект. ЭОС. Официальный сайт – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://eos.ru/> (Дата обращения: 22.04.2024)