

Ключевые тезисы в докладе:

1. Роль ИИ и коммуникационных сервисов в цифровизации управления

- Краткий обзор современных технологий (NLP, компьютерное зрение, чат-боты, голосовые ассистенты и т. д.).
- Как ИИ меняет взаимодействие государства, бизнеса и граждан (например, через сервисы типа «Госуслуги», «Инцидент-менеджмент», «Умный город»).

2. Лучшие практики применения ИИ в госуправлении

- Автоматизация рутинных процессов (анализ обращений граждан, обработка документов, предиктивная аналитика для принятия решений).
- Кейсы зарубежных стран
- Российские примеры

3. Коммуникационные сервисы как инструмент повышения цифровой зрелости

- Развитие государственных сервисов с ИИ
- Голосовые ассистенты

4. Ожидания граждан и доверие к цифровым сервисам

- Как ИИ влияет на удовлетворенность госуслугами (скорость, персонализация, прозрачность).
- Риски и барьеры (кибербезопасность, цифровое неравенство, недоверие к алгоритмам).
- Этика ИИ (объяснимость решений, защита персональных данных).

5. Перспективы и рекомендации

- Какие технологии будут наиболее востребованы в ближайшие 5 лет?
- Как повысить цифровую грамотность госслужащих и населения?
- Нужна ли единая стратегия внедрения ИИ в госуправление?