

УДК 340

ПРИМЕНЕНИЕ ЧАТ-БОТОВ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

К. С. ФОМИН

(Представлено: канд. юрид. наук, доц. П. В. СОЛОВЬЕВ)

В статье рассматриваются понятие «чат-бот», его виды, применение в Беларуси и за рубежом. Обращается внимание на правовой статус чат-ботов. Автор анализирует перспективы внедрения технологии чат-бот в государственное управление.

Внедрение различных видов технологий упростило, ускорило работу человека. Они становятся вспомогательным решением в решении различного рода задач. Также технологии широко применяются на уровне государства, являясь вспомогательным инструментом, как для граждан, так и для сотрудников различных государственных ведомств. Одним из подобных решений стали чат-боты – программное обеспечение, веб-интерфейс, цель которых имитация человеческого общения посредством текстового или голосового взаимодействия. Современные чат-боты функционируют в режиме онлайн и представляют собой диалоговое окно, совершая свою работу в мессенджерах, сервисах, на сайтах. Также они могут быть представлены приложениями или отдельными сайтами. Принцип действия данной технологии заключается в следующем: чат-бот имея определённую базу данных, генерирует ответ при совпадении введённых слов с тем, что хранится в его базе, также это может быть совпадение с ключевыми словами или фразами. Своё применение технология нашла в обслуживании клиентов, ответов на вопросы, управление мультимедиа. [1]

Существуют различные чат-боты, такие как:

Голосовые помощники – программный агент, выполняющий ряд задач на основе ввода данных пользователем, как устного, так и письменного. Алгоритм действий выглядит следующим образом: в базе данных бота есть набор возможных вопросов, команды и заранее записанные ответы, при запросе пользователя виртуальный ассистент анализирует его и выбирает подходящий ответ или команду, озвучивая его человеку. Наиболее популярными решениями являются Siri, Bixby, Google Assistant, Amazon Alexa, Яндекс Алиса. [2]

Кнопочный чат-бот – бот с ограниченным набором ответов на определённый список вопросов, которые задаются нажатием кнопки. Алгоритм действий выглядит следующим образом: в базе данных бота есть набор вопросов, опций, пользователь выбирает один из предложенных вариантов нажатием кнопки. Применяются на сайтах, в мессенджерах для ответа на чаще всего интересующие вопросы или выполнения несложных действий, требующих нажатия одной кнопки. [3]

Текстовый чат-бот – бот, способный выдавать подходящие ответы или информацию на запросы пользователя на основе совпадающих слов, занесённых в базу бота. Подобные решения применяются в качестве технической поддержки. Отличие данного программного обеспечения заключается в том, что вопрос нельзя выбрать нажатием кнопки из списка предложенных, его нужно задать путём текстового ввода. Обычно данный тип чат-бота используется в связке с кнопочным типом. [3]

В настоящее время в Республике Беларусь в отношении чат-ботов отсутствует чёткое и цельное правовое регулирование, однако ряд вопросов, который относится к их применению подвергся регулированию. Так, например, ChatGPT, Copilot, Gemini в своих базах данных используют персональные данные, при этом собственно требуют авторизации, допускают оформление платной подписки, для чего необходим ввод данных банковской карты – всё это попадает под понятие персональных данных, что регулируется Законом Республики Беларусь от 7 мая 2021 года № 99-3 «О защите персональных данных» [4]. Помимо этого, данные чат-боты используют сервера, располагающиеся за пределами Республики Беларусь, что попадает под вопрос трансграничной пересылки, который регулируется Законом Республики Беларусь от 7 мая 2021 года № 99-3 «О защите персональных данных» [4] и Приказом Национального центра защиты персональных данных Республики Беларусь от 15 ноября 2021 года №14 «О трансграничной передаче персональных данных» [5]. Вопросы создания и распространения информации также относятся к использованию чат-ботов, которые регулируются Законом Республики Беларусь от 10 ноября 2008 года № 455-3 «Об информации, информатизации и защите информации» [6].

Чат-боты используются в различных странах, как на уровне государства, так и на уровне частных решений. Основная область их применения – обслуживание клиентов.

Зарубежными примерами использования частных чат-ботов являются: Bank of America's Erica – виртуальный ассистент, предоставляющий пользователям финансовые консультации, помогающий пользователям управлять своими банковскими счетами; H&M's Kik Chatbot – чат-бот, которые даёт советы по стилю из каталога H&M на основе запросов пользователя. [7]

Помимо этого, в Беларуси есть и свои решения, среди которых Кокобот – виртуальный ассистент, применяющийся в качестве агрегатора ресторанов в мессенджере Telegram [8]; Альфа-бот Беларусь (Поддержка) – виртуальный ассистент Альфа-банка, применяющийся для консультирования клиентов в мессенджерах Telegram и Viber [9].

В свою очередь, зарубежными примерами использования государственных чат-ботов являются: виртуальный ассистент Службы гражданства и иммиграции США – ЕММА, область применения которого – миграционное консультирование [10]; чат-бот Австралийского налогового управления – Alex, использующийся для удобства навигации по сайту управления [11]; чат-бот, запущенный Муниципальным советом города Пуна, предоставляющий информацию об уплаченной и подлежащей уплате сумме, услуги по онлайн-оплате, налоговому счету [12]; чат-бот Федеральной таможенной службы Российской Федерации, использующийся для обратной связи, позволяющий найти ответ на интересующий вопрос и сделать официальный запрос [13].

Подобные решения также применяются и в Беларуси, среди которых чат-бот Министерства здравоохранения Республики Беларусь, использующийся для оперативного реагирования [14]; чат-бот Государственной автомобильной инспекции Республики Беларусь, использующийся для сообщений о дорожных дефектах [15]; чат-бот Совета Министров Республики Беларусь, применяющийся для обращений граждан [16]; чат-бот Министерства образования Республики Беларусь, использующийся для обратной связи с гражданами по вопросам школьного питания [17]; чат-бот Гомельского городского исполнительного комитета, использующийся для обращений граждан к председателю [18].

Общей чертой для всех вышеперечисленных решений является то, что они представлены в виде ограниченных ботов, так как их функционал ограничен и строго относится к компетенции той или иной организации. Основным применением, как частных, так и государственных чат-ботов, является обслуживание, включающее в себя консультирование, реагирование. Отличительной особенностью белорусских решений от зарубежных является, то они применяются в мессенджере, в то время как зарубежные аналоги преимущественно используются на сайтах.

Несмотря на распространённость государственных решений, не все государственные органы используют данную технологию. Основываясь на примере Российской Федерации [13], других государственных органов, кажется вероятным появление также в таможенном деле Республики Беларусь подобного решения. Из возможной области применения можно выделить консультирование и реагирования, ориентируясь на функционал вышеприведённых примеров.

Подводя итоги, можно сказать, что чат-боты в разных типах имеют как частные решения, так и государственные. В основном они применяются для консультирования, однако ещё одной опцией является реагирование. Применение чат-ботов в государственном управлении является перспективным направлением.

ЛИТЕРАТУРА

1. Chatbot. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://en.wikipedia.org/wiki/Chatbot> – Дата доступа: 04.10.2024.
2. Virtual assistant. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_assistant – Дата доступа: 04.10.2024.
3. Какие бывают чат-боты и как создать полезного чат-бота для сайта. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dzen.ru/a/X9jYWgHkdH2jrCCC> – Дата доступа: 04.10.2024.
4. «О защите персональных данных» Закон Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-3. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://etalonline.by/document/?regnum=H12100099> – Дата доступа: 04.10.2024.
5. «О трансграничной передаче персональных данных» Приказ Национального центра защиты персональных данных Республики Беларусь от 15 ноября 2021 года №14 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://etalonline.by/document/?regnum=U621e3030&utm_source=pravoby&utm_medium=article&utm_campaign=zachita_pd&utm_content=link3&utm_term=novost_23112021 – Дата доступа: 04.10.2024.
6. «Об информации, информатизации и защите информации» Закон Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-3. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10800455> – Дата доступа: 04.10.2024.
7. 15 Best chatbot examples from groundbreaking brands. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sprinkl.com/blog/chatbot-examples/> – Дата доступа: 04.10.2024.
8. Кокобот. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://t.me/KokobyBot> – Дата доступа: 04.10.2024.
9. Альфа-Бот Беларусь (Поддержка). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://t.me/AlfaBankBelarus_bot – Дата доступа: 04.10.2024.
10. Meet Emma, Our Virtual Assistant. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.uscis.gov/tools/meet-emma-our-virtual-assistant> – Дата доступа: 04.10.2024.
11. A helpful directory for small businesses this tax time. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ato.gov.au/tax-and-super-professionals/for-tax-professionals/prepare-and- lodge/tax-time/tax-time-toolkits/tax-time-toolkit-small-business/a-helpful-directory-for-small-businesses-this-tax-time> – Дата доступа: 04.10.2024.
12. PMC launches chatbot facility for property tax-related services. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://indianexpress.com/article/cities/pune/pmc-launches-chatbot-facility-for-property-tax-related-services-8147238/> – Дата доступа: 04.10.2024.

13. Customsrf_bot. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://t.me/Customsrf_bot – Дата доступа: 04.10.2024.
14. Чат-бот Министерства здравоохранения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mokvd.by/ru/obrashcheniya-grazhdan-i-yuridicheskikh-lits/chat-bot-ministerstvo-zdravookhraneniya.html> – Дата доступа: 04.10.2024.
15. Вместе сделаем дороги безопаснее! [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mvd.gov.by/ru/news/12561> – Дата доступа: 04.10.2024.
16. Совмин Беларуси запустил бот в Telegram для сбора обращений от населения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://myfin.by/stati/view/sovmin-belarusi-zapustil-bot-v-telegram-dla-sbora-predlozenij-ot-naselenia> – Дата доступа: 04.10.2024.
17. Министерство образования Беларуси контролирует качество питания в школах через чат-бот. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ont.by/news/ministerstvo-obrazovaniya-belarusi-kontroliruet-kachestvo-pitaniya-v-shkolah-cherez-chat-bot> – Дата доступа: 04.10.2024.
18. Мэр города запустит телеграм-бот, в котором будет лично отвечать на сообщения граждан. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gomel-region.by/ru/society-ru/view/mer-goroda-zapustit-telegram-bot-v-kotorom-budet-lichno-otvechat-na-soobschenija-grazhdan-45284-2023/> – Дата доступа: 04.10.2024.