

сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 11 июня 2025 г. Ростов-на-Дону: ООО «ДГТУ-ПРИНТ», 2025. С. 239–242.

21. Ключевые этапы аудита персональных данных: практическое руководство [Электронный ресурс]. URL: <https://www.audit-it.ru/articles/soft/a115/1127564.html>

3. Козлов Е.В. Значение эволюции методов контроля и ревизии для укрепления экономической безопасности предприятия / Е.В. Козлов, С.М. Давлетшина // Youth Bulletin of the USA-TU. 2025. No. 2(33). DOI 10.54708/22259309_2025_23356.

4. Мансурова Ю.Т. Регрессионная модель определения уровня коррупции в Российской Федерации / Ю.Т. Мансурова, Д.И. Хамидуллина // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 6(174). С. 141–145. DOI 10.34773/EU.2023.6.25.

5. Персональные данные: новая уязвимость в условиях цифровой экономики / РБК Компании [Электронный ресурс]. URL: <https://companies.rbc.ru/news/dj7lXAJwVh/personalnyie-dannyye-novaya-uyazvimost-v-usloviyah-tsifrovoj-ekonomiki/>

6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

7. Privacy-итоги 2025 [Электронный ресурс]. URL: <https://comply.ru/tpost/f3oed3k001-privacy-itogi-2025>

8. Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation) / European Union [Electronic resource]. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

DOI: 10.34773/EU.2026.5.20

К вопросу о внедрении технологий искусственного интеллекта для рассмотрения обращений граждан в органах Роспотребнадзора*

On the Issue of Artificial Intelligence Technologies Implementation to Consider Citizens' Appeals in the Rospotrebnadzor Organization

Л. СПИРИНА, Р. КРАСНОВА

Спирина Лиана Иршатовна, канд. экон. наук, доцент кафедры стратегического управления Института экономики, управления и бизнеса (ИНЭБ) ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» (УУНиТ). E-mail: liana_spirina@mail.ru

Краснова Регина Анваровна, магистрант кафедры стратегического управления ИНЭБ УУНиТ. E-mail: atamindarova93@gmail.com

***Аннотация.** В статье рассматривается проблема повышения эффективности работы с обращениями граждан в условиях цифровой трансформации деятельности органов государственной власти. Актуальность обусловлена наличием дисбаланса между растущим потоком электронных обращений граждан и ограниченными кадровыми ресурсами органов государственной власти. Цель исследования разработать мероприятия по оптимизации административных процессов посредством внедрения технологий искусственного интеллекта для автоматизации классификации, маршрутизации и подготовки ответов на типовые обращения.*

* Ссылка на статью: Спирина Л.И., Краснова Р.А. К вопросу о внедрении технологий искусственного интеллекта для рассмотрения обращений граждан в органах Роспотребнадзора // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2026. № 5. С. 121–126. DOI 10.34773/EU.2026.5.20.

Ключевые слова: обращения граждан, искусственный интеллект, цифровая трансформация государственного управления, Роспотребнадзор, эффективность государственного управления, автоматизация обработки обращений, административная нагрузка, качество предоставления государственных услуг.

Abstract. The article discusses the problem of increasing the efficiency of working with citizens' appeals in the context of digital transformation of the activities of public authorities. The relevance is due to the presence of an imbalance between the growing flow of electronic requests from citizens and the limited human resources of public authorities. The purpose of the study is to develop measures to optimize administrative processes through the introduction of artificial intelligence technologies to automate the classification, routing and preparation of responses to standard requests.

Keywords: citizens' appeals, artificial intelligence, digital transformation of public administration, Rosпотребнадзор, efficiency of public administration, automation of appeal processing, administrative burden, quality of public services.

Основные положения

1. Проведён анализ работы с обращениями граждан территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан и выявлены ключевые проблемы в данной сфере.
2. Предложена гибридная модель обработки обращений граждан с использованием технологий искусственного интеллекта (ИИ), направленная на оптимизацию административных процессов, автоматизацию классификации, маршрутизацию и подготовку ответов на типовые обращения.

Введение

Реализация права граждан на обращение в органы государственной власти представляет собой не только конституционно-правовой институт, но и один из ключевых индикаторов эффективности государственного управления [1]. В системе государственного и муниципального управления данный институт рассматривается как важнейший канал обратной связи, позволяющий оценивать качество предоставляемых услуг и своевременно корректировать приоритеты контрольно-надзорной деятельности. На примере территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Республике Башкортостан (РБ) отчетливо проявляется современное противоречие: с одной стороны, цифровизация государственных сервисов (Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформа обратной связи) привела к лавинообразному росту электронных обращений; с другой стороны, организационные подходы к их обработке остаются преимущественно «ручными», ориентированными на традиционные методы документооборота.

Методы

Использованы методы анализа отчетности Управления Роспотребнадзора по РБ.

Результаты и обсуждение

Анализ отчетности по обращениям граждан Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан за 2025 год и первый квартал 2026 г. демонстрирует устойчиво высокую нагрузку на государственных служащих при одновременном сохранении консервативных подходов к организации обработки входящей корреспонденции. В 2025 г. поступило 18194 обращения, из которых 17 178 (94,4 %) поданы в письменной форме. Доля обращений, поступивших в электронном виде, составила 69,8 % (11 995 обращений) от общего числа письменных обращений [2]. Структура поступивших обращений характеризуется преобладанием вопросов защиты прав потребителей (52,5 %) и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения (40,8 %). Это делает необходимым привлечения высококвалифицированных специалистов к их рассмотрению. Средняя нагрузка по рассмотрению письменных обращений на одно фактически занятое должностное лицо, осуществляющее контрольно-надзорные функции, составила 83 обращения в год. При этом в отдельных структурных подразделениях наблюдалась существенная дифференциация: в отделе защиты прав потребителей на одного специалиста пришлось 360,6

обращения, в отделе надзора по коммунальной гигиене – 203,1, в отделе надзора по гигиене питания – 136,9. По итогам рассмотрения обращений положительное решение было принято лишь по 27,4 % случаев, тогда как в 60 % случаев заявителям были даны разъяснения [3].

Данные за первый квартал 2026 г. подтверждают сохранение высокой интенсивности работы с обращениями. В отдел документооборота и информационной безопасности Управления поступило 66 обращений, из которых 60 являлись устными, принятыми в ходе личного приема граждан, и только 6 – письменными. По всем рассмотренным обращениям были даны разъяснения, меры не принимались. Одновременно информационно-справочная линия («Горячая линия») обработала 95 обращений, из которых 66 касались вопросов оказания государственных услуг, а 24 – предоставления информации о регистрации обращения (5 – другие).

Таким образом, проведенный анализ позволяет выявить наличие устойчивого противоречия между нормативно установленными требованиями по обработке обращений и фактической возможностью их выполнения. С позиции государственного управления данная ситуация характеризуется тремя ключевыми дисбалансами: нормативно-ресурсным (обязанность всестороннего рассмотрения каждого обращения не подкреплена адекватным штатным обеспечением), в отдельных отделах нагрузка многократно превышает средневедомственные показатели, что создает предпосылки для нарушения установленных сроков рассмотрения и снижения качества ответов, содержит риск формального подхода к подготовке ответов; процессным (дублирование обработки одного и того же обращения, поданного через разные каналы – Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), платформа обратной связи, официальный сайт – создает избыточные транзакционные издержки); кадровым (высококвалифицированные специалисты затрачивают значительное время на типовые запросы, что снижает их полезную занятость по основным контрольно-надзорным функциям).

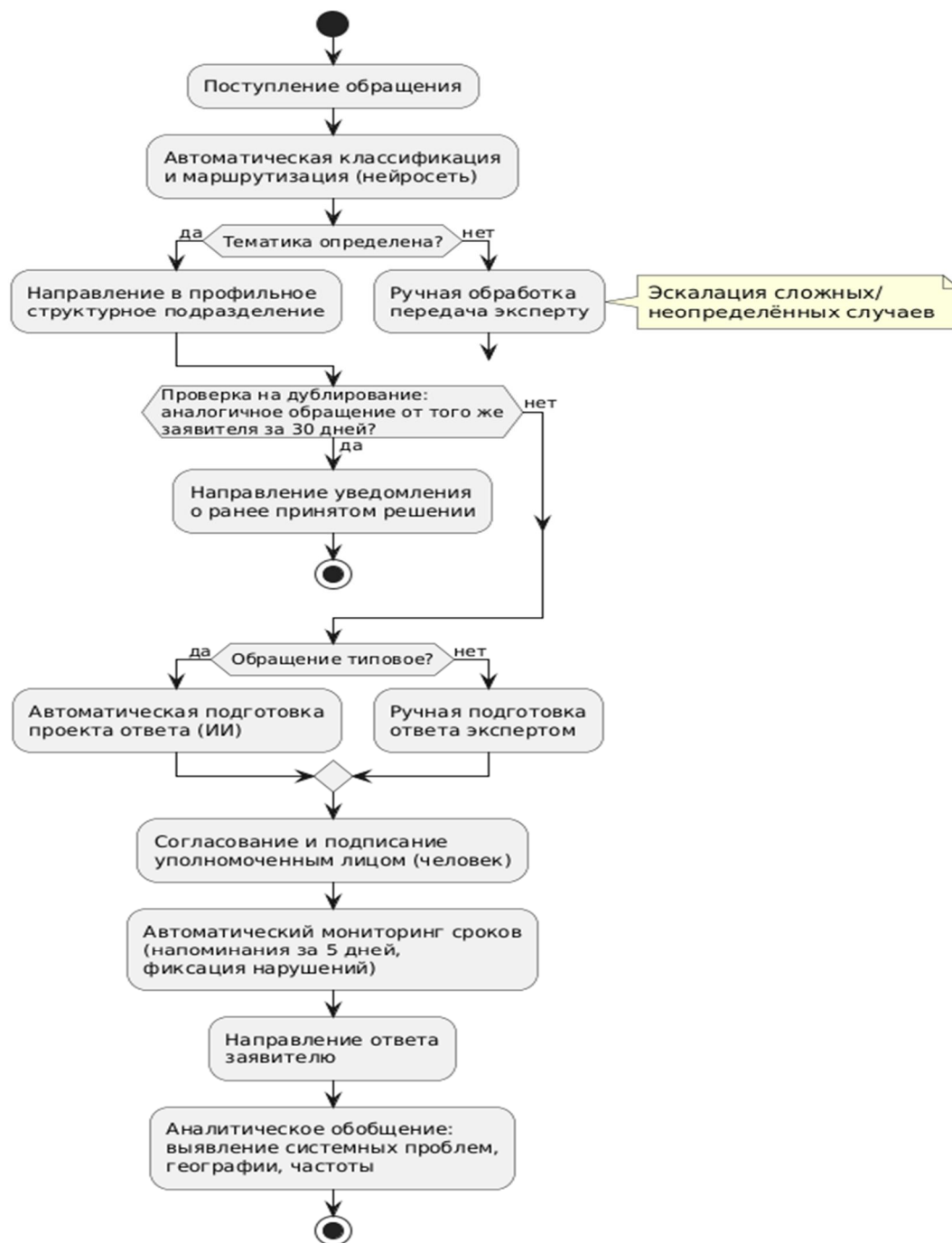
Наряду с управленческими дисбалансами в сфере рассмотрения обращений граждан, приведенными в настоящем исследовании, практика рассмотрения обращений граждан в территориальных органах Роспотребнадзора выявляет еще некоторые проблемы.

Первая проблема – низкая эффективность обратной связи и отсутствие системной оценки удовлетворенности граждан полученными ответами. Так, при 60 % разъяснительных ответов доля повторных обращений по одному и тому же вопросу достигает 8–12 %, что свидетельствует о неудовлетворенности заявителей первоначальным ответом. С позиций государственного управления отсутствие обратной связи нарушает управленческий цикл «планирование – исполнение – контроль – коррекция», лишая органы исполнительной власти объективной информации о реальных проблемах граждан.

Вторая проблема – разрозненность информационных систем и отсутствие «единого окна» для межведомственного взаимодействия. Значительная часть обращений граждан (по данным мониторинга, около 15–20 %) требует ответов или подтверждения информации из других ведомств: медицинских организаций, жилищных инспекций, Росприроднадзора и др. В существующей модели сотрудник Роспотребнадзора вынужден направлять межведомственные запросы в ручном режиме, что многократно увеличивает сроки рассмотрения и создает риски затягивания. Цифровая трансформация государственного управления не должна ограничиваться автоматизацией отдельных процедур внутри ведомства, необходим переход к сквозным межведомственным процессам, где данные перемещаются между системами без участия человека [5]. Однако в настоящее время интеграция между информационными системами органов исполнительной власти фрагментарна, отсутствует единый реестр жизненных ситуаций, позволяющий автоматически определять компетентный орган по сути обращения.

Таким образом, эмпирические данные и сложившаяся практика свидетельствуют о том, что традиционная модель обработки обращений, основанная исключительно на ручном труде должностных лиц, исчерпала свой потенциал. Объективно назрела потребность в оптимизации процессов работы с входящей корреспонденцией посредством внедрения современных информационных технологий, способных взять на себя выполнение рутинных операций и высвободить рабочее время сотрудников для осуществления содержательного анализа и

принятия юридически значимых решений. Для этого в статье предлагается гибридная модель рассмотрения обращений граждан с использованием технологий искусственного интеллекта. Модель включает пять этапов (см. рисунок).



Гибридная модель обработки обращений граждан с использованием технологий искусственного интеллекта

На первом этапе проводится автоматическая классификация и маршрутизация входящих обращений. Нейросеть, обученная на массиве ранее поступивших обращений с четко определенной тематической рубрикацией, анализирует текст документа, выявляет ключевые слова и фразы, определяет его принадлежность к одной из категорий (санитарно-эпидемиологическое благополучие, защита прав потребителей, кадровые вопросы, предоставление государственных услуг и т.д.) и направляет в соответствующее структурное подразделение. При этом обеспечивается возможность эскалации неопределенных или сложных случаев для ручной обработки.

Второй этап – автоматическая проверка на дублирование. Система при регистрации нового обращения проверяет наличие аналогичного по содержанию обращения от того же заявителя за определенный ретроспективный период (например, 30 дней). При отсутствии новых доводов и обстоятельств обращение не рассматривается отдельно, а заявителю направляется уведомление о наличии ранее принятого решения с его приложением.

Третий этап – подготовка проектов ответов на типовые обращения. Значительная доля поступающих обращений содержит стандартные, многократно повторяющиеся вопросы, ответы на которые могут быть сформулированы на основе базы знаний, включающей нормативные правовые акты, ведомственные разъяснения и правоприменительную практику. ИИ генерирует проект ответа, ссылаясь на соответствующие правовые нормы, описание порядка действий заявителя и, при необходимости, контактные данные профильных подразделений [4]. Итоговое решение и ответственность за его содержание сохраняются за должностным лицом.

На четвертом этапе проводится анализ обращений для выявления системных проблем. ИИ в автоматическом режиме обобщает тематику поступающих обращений, выявляет наиболее часто встречающиеся жалобы, определяет географию их распространения и формирует аналитические отчеты. Это позволяет руководству территориального органа своевременно принимать управленческие решения, корректировать приоритеты контрольно-надзорной деятельности и устранять причины массовых нарушений на системном уровне.

На пятом этапе проводится автоматический мониторинг соблюдения сроков. Система отслеживает даты поступления и регистрации обращений, направляет исполнителям уведомления о приближении контрольных сроков (например, за 5 дней до истечения установленного периода), а в случае их нарушения – фиксирует соответствующие факты и направляет информацию руководству для принятия мер реагирования.

Выводы

1. Проведенное исследование свидетельствует о наличии объективной необходимости оптимизации процессов рассмотрения обращений граждан в органах Роспотребнадзора и иных государственных органах. Высокая нагрузка на государственных гражданских служащих, значительный объем однотипных обращений, проблема дублирования электронной корреспонденции и ограниченные временные ресурсы актуализируют внедрение технологий ИИ.

2. В статье предлагается гибридная модель обработки обращений граждан с использованием технологий ИИ, позволяющая создать условия для повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан без увеличения штатной численности государственных служащих. Именно разработка и внедрение гибридной модели позволяют автоматизировать рутинные операции с сохранением персональной ответственности должностного лица за итоговое решение по существу обращения.

3. Вместе с тем внедрение технологий ИИ в деятельность органов государственной власти сопряжено с определенными рисками и ограничениями, которые необходимо учитывать на этапах планирования и реализации: вопросы информационной безопасности и защиты персональных данных; риск недостаточной надежности алгоритмов, что может повлечь за собой пропуск обращений, требующих срочной реакции, либо формирование некорректных ответов; обеспечение технологической независимости от зарубежного программного обеспечения.

Литература

1. Добролюбова Е.И. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.Н. Старостина. Москва: ИД «Дело» РАНХиГС, 2021. 234 с. ISBN 978-5-85006-305-4.

2. Информация о работе с обращениями граждан Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в 2025 году [Электронный ресурс]. URL: <https://02.rospotrebnadzor.ru/content/222/43988/>

3. Информация о работе с обращениями граждан Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в I квартале 2026 года [Электронный ресурс]. URL: <https://02.rospotrebnadzor.ru/content/222/44174/?ysclid=muc9mdq16444776388>

4. Наумова Н.В., Абрамков А.О. К вопросу об использовании искусственного интеллекта в сфере работы с обращениями граждан // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2022. № 9. – С. 173–176. DOI 10.23672/v9767-2672-7506-s.

5. Спирина Л.И. Совершенствование системы рассмотрения обращений граждан / Л.И. Спирина, Р.А. Краснова // Инновационные технологии управления социально-экономическим развитием регионов России: Материалы XVII Международной научно-практической конференции, посвященной памяти академика АН РБ, д.э.н., проф. Исянбаева М.Н, Уфа, 21–23 мая 2025 г. Уфа: УФИЦ РАН, 2025. С. 238–243.

DOI: 10.34773/EU.2026.5.21

Применение RFID в сфере культуры: экономический эффект и опыт внедрения*

Application of RFID in the Field of Culture: Economic Effect and Implementation Experience

К. АПОКИНА, А. МУФТАХОВА

Апокина Кристина Валерьевна, канд. соц. наук, доцент кафедры стратегического управления Института экономики, управления и бизнеса (ИНЭБ) ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» (УУНиТ). ORCID: 0000-0002-4422-0959. E-mail: k.apokina@bk.ru

Муфтахова Ангелина Айратовна, бакалавр 3 курса по специальности «Управление бизнесом» направления «Менеджмент» ИНЭБ УУНиТ. ORCID: 0009-0008-8165-6832.

E-mail: muftahova.angelinamuf@gmail.com

Аннотация. Статья посвящена комплексному исследованию процесса внедрения технологии радиочастотной идентификации (RFID) в деятельность учреждений сферы культуры. В фокусе анализа находятся конкретные примеры применения технологии в музейных, библиотечных и выставочных пространствах мира. Научная новизна работы заключается в обосновании подхода к внедрению RFID в организациях сферы культуры и определении на основе анализа реализованных проектов ожидаемого положительного экономического эффекта от адаптации технологии. Эмпирической базой выступили научные статьи, данные мировой и российской статистики, использовались общенаучные методы. Сформирована обобщающая таблица, которая наглядно демонстрирует опыт учреждений культуры мира и позволяет проследить связь между целями внедрения и достигаемым экономическим результатом.

Ключевые слова: цифровизация, цифровые технологии, технология радиочастотной идентификации, RFID-технология, сфера культуры.

Abstract. The article is devoted to a comprehensive study of the process of introducing radio frequency identification technology into the activities of cultural institutions. The analysis focuses on specific application examples in the museum, library and exhibition spaces of the world. The scientific novelty of the work is to substantiate the approach to the introduction of RFID in cultural organizations and to determine, based on the analysis of implemented projects, the expected positive economic effect from the adaptation of technology in the field of culture. The empirical basis was scientific articles, data from world and Russian statistics, general scientific

* Ссылка на статью: Апокина К.В., Муфтахова А.А. Применение RFID в сфере культуры: экономический эффект и опыт внедрения // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2026. № 5. С. 126–131. DOI 10.34773/EU.2026.5.21.