

Кому: Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития Казахстана

ФИО и должность автора: Утепбергенова А.К., Главный специалист отдела документирования Бурабайского района.

Дата: 20.11.2025 г.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

Тема: Потенциал и эффективность внедрения искусственного интеллекта (ИИ) в системе «е-Өтініш»

Ключевые слова: искусственный интеллект, автоматизация обработки обращений, цифровая грамотность, классификация обращений, шаблонные ответы, этичность ИИ.

Введение

В условиях активной цифровизации государственного управления особое значение приобретает эффективность и оперативность взаимодействия государства с гражданами. Система «е-Өтініш» стала важным инструментом подачи и рассмотрения обращений в электронном формате, обеспечивая прозрачность и отслеживаемость процессов.

Однако с ростом количества обращений возрастает нагрузка на специалистов государственных органов, что может снижать качество и скорость рассмотрения. В этой связи актуальным становится внедрение технологий искусственного интеллекта (ИИ) в систему «е-Өтініш» для автоматизации рутинных процессов, предварительной фильтрации, классификации и анализа обращений.

Целью настоящей записки является рассмотрения потенциал применения ИИ в системе «е-Өтініш», оценить текущий уровень развития, выявить существующие барьеры и предложить рекомендации по эффективному использованию таких технологий в интересах граждан и государства.

Основная часть

С 2021 года с помощью "Е-Өтініш" любой человек может подать обращение через свой смартфон, вне зависимости от места нахождения и времени суток. Особенностью системы является установленный срок ответа на обращение, который составляет 15 дней. Однако, в случае необходимости, этот срок может быть продлен до 2 месяцев при мотивированном обосновании. Это позволяет гарантировать своевременное рассмотрение обращений и предоставление гражданам ответов на свои запросы. [1].

Но следует отметить, что с каждым годом объемы поступающих обращений значительно увеличиваются, что приводит к росту нагрузки

на специалистов, обрабатывающих обращения. Существуют типовые категории запросов, требующих стандартных ответов. Отмечаются случаи задержек из-за ручной сортировки и распределения обращений между исполнителями. Это приводит к таким последствиям как: увеличению сроков рассмотрения обращений; снижению оперативности реагирования со стороны госорганов; росту недовольства со стороны граждан; повышению нагрузки на сотрудников и риску профессионального выгорания; ошибкам при маршрутизации или обработке обращений. Для устранения вышеуказанных проблем, внедрения технологий искусственного интеллекта в работу государственных органов предоставляется обоснованным и эффективным решением. Подобные решения уже активно применяются в разных странах для повышения качества социальных услуг, борьбы с мошенничеством и улучшения общественной безопасности. Для Казахстана внедрение ИИ в государственные сервисы — это шаг к цифровой трансформации управления и интеграции лучших мировых практик анализа больших данных.[2].

Использование технологий ИИ в данной системе способно существенно повысить эффективность работы с обращениями. Интеллектуальные алгоритмы позволяют автоматически анализировать, фильтровать и классифицировать обращения, прогнозировать их и предотвращать возможные задержки. Модели ИИ могут также формировать шаблонные ответы на типовые обращения граждан. Задача государственного служащего при этом будет заключаться лишь в проверке содержания на конкретность и актуальность перед отправкой, что значительно сокращает время обработки обращений и снижает нагрузку на специалистов. Выявление повторяющиеся проблем в регионе с помощью искусственного интеллекта позволяет значительно повысить качество анализа обращений граждан. ИИ может автоматически отслеживать типовые жалобы, выявлять часто повторяющиеся темы, определять географическую концентрацию проблем и формировать аналитические сводки. Это помогает госорганам быстрее реагировать на системные нарушения, распределять ресурсы более эффективно и предотвращать накопление социальных напряжений. Такой подход делает принятие управленческих решений более обоснованным и ориентированным на реальные потребности населения.

В 2024 году по официальной статистике в системе зарегистрировано 4,5 млн обращений, что на 33% больше в сравнении с 2023 годом (3,3 млн) и вдвое превышает показатели 2022 года (2,2 млн), при этом жалобы на действия и решения нижестоящих инстанций составляют не более 6% от всего массива обращений.[3].

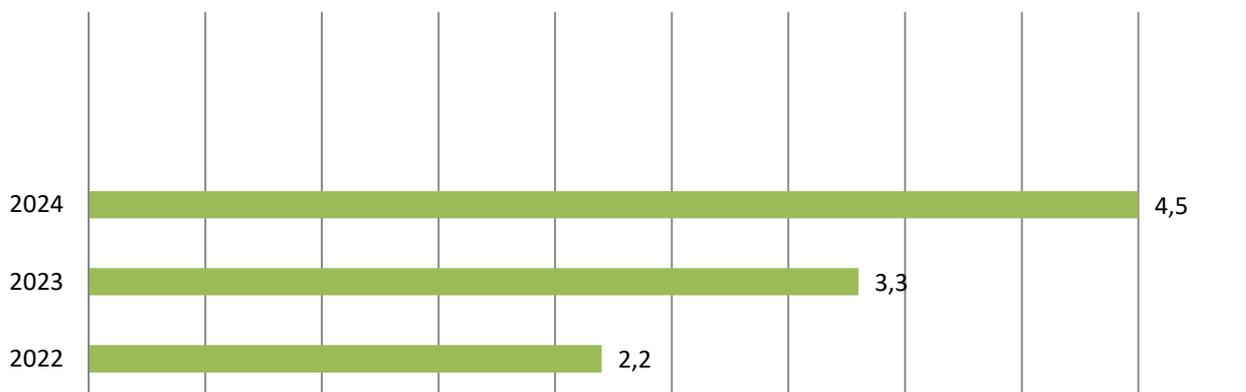


Рисунок-1. Статистика зарегистрированных обращений граждан, млн.

Наблюдаемый рост количество обращений требует принятие эффективных мер по снижению нагрузки на систему. С помощью ИИ есть шансы сократить их и обеспечить более точное и адресное принятие решений. Особую роль в цифровизации государственного взаимодействия с гражданами играют именно чат-боты, которые основанные на технологиях искусственного интеллекта. Они позволяют автоматизировать первичную коммуникацию, обеспечивать быстрые и точные ответы на часто задаваемые вопросы, а также направлять пользователя по нужному алгоритму без участия специалистов. Благодаря обучающимся моделям ИИ, чат-боты со временем становятся более точными, распознают сложные запросы и адаптируются под потребности граждан, что делает их незаменимым инструментом в повышении эффективности оказания разных государственных услуг.

Наряду с этим, встает важный вопрос об этичности использования искусственного интеллекта в системе государственного управления. Особенно это касается обработки персональных данных, прозрачности принимаемых решений и исключения дискриминации. Граждане должны быть уверены, что ИИ не нарушает их права, не заменяет человеческий подход там, где он необходим, и действует в рамках закона. Поэтому внедрение ИИ должно сопровождаться этическими стандартами, контролем со стороны человека и чётким регулированием со стороны государства.

Согласно закону Республики Казахстан «Об искусственном интеллекте» был закреплён принцип ответственности и подконтрольности, в соответствии с которым собственники, владельцы, пользователи несут ответственность исходя из их роли в эксплуатации систем искусственного интеллекта. На собственников и владельцев возложены обязанности по управлению рисками, обеспечению

безопасности и надежности, поддержке пользователей по вопросам функционирования систем искусственного интеллекта.[4]

Гражданин должен понимать, как и на основании чего ИИ принял то или иное решение, это и есть прозрачность решений. Но также здесь особую роль играет человеческий контроль, ИИ не должен полностью заменять человека в критически важных решениях. И тогда могут значительно снизиться потенциальные риски и недоверие со стороны граждан, а само взаимодействие между государством и населением становится более несомненным.

Выводы

Система «е-Өтініш» нуждается в модернизации с применением ИИ для повышения эффективности обработки обращений. Количество обращений в системе продолжает расти, а ручная сортировка и маршрутизация создают нагрузку и задержки. С помощью искусственного интеллекта в данной информационной системе станет возможно находить актуальные и острые проблемные вопросы, распределить соответствующие риски по сферам, что позволит уполномоченным органам своевременно и оперативно решать проблемные вопросы граждан, анализировать и прогнозировать общественно-политическую ситуацию.

Для этого требуется:

- Запустить пилотные проекты по внедрению ИИ в отдельных блоках системы, формировать шаблонные ответы на типовые обращения.
- Протестировать работу ИИ-чат-ботов для первичной консультации граждан, ответов на часто задаваемые вопросы.
- Подготовить юридическое сопровождение внедрения ИИ: разработать нормативные акты, регулирующие применение ИИ в госуслугах и обращениях.
- Мониторить и оценивать эффективность внедрения ИИ в системе, это анализ эффективности, сбор обратной связи от граждан и специалистов.

Список использованных источников:

1. Разъяснение норм АППК и работа в информационной системе "Е-Өтініш" <https://astana-spk.kz/ru/smi/infocenter/n/razyasnenie-norm-appk-i-rabota-v-informacionnoj-sisteme-e-tinish> (дата обращения 18.11.2025 г.)
2. Казахстан применит искусственный интеллект в системе е-Өтініш — ЕАБР <https://cronos.asia/finansy/banki/kazahstan-iskusstvennyj-intellekt-e-otinish-eabr> (дата обращения 18.11.2025 г.)

3. Письмо Премьер-Министра Республики Казахстан от 3 апреля 2025 года № 17-10/1213 дз
https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33442660&pos=6;-106#pos=6;-106 (дата обращения 19.11.2025 г.)
4. Главой государства подписан Закон Республики Казахстан «Об искусственном интеллекте» <https://24.kz/ru/news/top-news/740491-glavoj-gosudarstva-podpisan-zakon-respubliki-kazakhstan-ob-iskusstvennom-intellekte> (дата обращения 19.11.2025 г.)