ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ СТАТЬЯ

Применение цифровых технологий при взаимодействии граждан с контрольно-надзорными органами для обеспечения защиты охраняемых законом ценностей

Владимир Николаевич Южаков[a]
Андрей Николаевич Покида[a]
Наталья Владимировна Зыбуновская[a]

[a] **Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации**

EDN: OAIPLQ

Аннотация: Данные социологического исследования, проведенного авторским коллективом РАНХиГС в 2026 году, демонстрируют активное расширение обращений граждан в контрольно-надзорные органы в электронной форме в последние годы. Вместе с тем при определенных преимуществах электронного взаимодействия (повышение доступности КНО, снижение материальных затрат) в оценках граждан отмечаются сложности его использования, высокая распространенность формальных ответов на запросы, не содержащих информацию о мерах реагирования на их обращения. Возможность обращения в КНО в электронной форме существенно ограничена для граждан, не обладающих достаточным уровнем цифровых навыков (жителей сел, возрастных людей). Для дальнейшего успешного цифрового взаимодействия с КНО требуется постоянное повышение цифровой грамотности граждан, совершенствование организационных аспектов подачи обращений в КНО в электронной форме, при этом важно сохранять возможности подачи заявлений в традиционном очном формате.

Ключевые слова: государственный контроль (надзор), граждане, защищенность охраняемых законом ценностей, контрольно-надзорные органы, охраняемые законом ценности, цифровые технологии

Благодарность. Настоящая статья подготовлена в рамках государственного задания РАНХиГС.

Дата поступления статьи в редакцию: 12 мая 2026 года.

The use of digital technologies in citizen interaction with regulatory and supervisory authorities to safeguard legally protected values

Vladimir N. Yuzhakov[a]
Andrey N. Pokida[a]
Natalya V. Zybunovskaya[a]

[a] **Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration**

RESEARCH ARTICLE

Abstract: A sociological study conducted by a team of researchers at the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA) in 2026 revealed a substantial rise in the number of digital submissions to regulatory and supervisory authorities by citizens in recent years. At the same time, although digital interaction has certain advantages, such as increased accessibility of the regulatory and supervisory authorities and reduced material costs, citizens' feedback highlights difficulties in using it. It also reveals that formal responses to requests often lack information on the actions taken in response to enquiries. Citizens who lack sufficient digital skills, such as rural residents and older adults, are significantly limited in their ability to submit requests to the RSAs electronically. To ensure the continued success of digital interactions between the RSAs and citizens, it is necessary to continuously improve digital literacy and refine organizational processes for submitting electronic requests to the RSAs. At the same time, it is important to maintain the option of submitting applications in person.

Keywords: government control (supervision), citizens, safeguarding of legally protected values, control and supervisory bodies, legally protected values, digital technologies

Acknowledgments. This article was prepared as part of a state assignment from the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA).

Received: May 12, 2026.

Введение

Цифровая трансформация государственного управления в Российской Федерации в последние годы находится в приоритете государства. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», в числе национальных целей развития Российской Федерации на указанный период находится «цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы». С 2025 года в Российской Федерации функционирует национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства», рассчитанный до 2030 года, направленный на «цифровизацию отраслей экономики и социальной сферы и достижение технологического суверенитета и лидерства»[1].

Цифровая трансформация является мировым трендом [Москвитина, 2021; Журавлева, 2023; Афанасьева, Коростышевская, 2024]. В числе ее ключевых задач повышение качества исполнения государственных функций, клиентоцентричность, повышение эффективности принятия решений, прозрачности и открытости власти, укрепление общественного доверия к государственным институтам [Чмут, 2022; Рязанцева, 2024; Afiyah, 2024; Asimakopoulos, Antonopoulou, Giotopoulos, Halkiopoulos, 2025]. В госуправлении используются различные формы и инструменты цифрового диалога между государством и гражданами, в том числе цифровые платформы и социальные медиа для сбора обращений граждан[2] [Троян, 2024; Стародубова, 2024; Морозова, 2025; Shin, Floch, Rask, Edgar, Berditchevskaia, Mesure, Branlat, 2024].

Важным направлением внедрения цифровых технологий в сфере госуправления является контрольно-надзорная деятельность государства (далее – КНД). В рамках КНД цифровые технологии используются в целях обеспечения защиты охраняемых законом ценностей, снижения административных барьеров для бизнеса, минимизации коррупционных проявлений [Добролюбова, Южаков, Ефремов, Клочкова, Талапина, Старцев, 2019. С. 56]. Цифровизация КНД предусмотрена Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». В ходе реформирования в систему КНД внедрены различные электронные сервисы, например, платформы ГИС ТОР КНД, ГИС «Открытый контроль» и др., мобильное приложение «Инспектор». В частности, мобильное приложение «Инспектор» позволяет контрольно-надзорным органам (далее – КНО) проводить проверки и профилактические визиты в дистанционном режиме с использование видео-конференц-связи, что экономит время, упрощает процедуры и исключает прямой контакт служащих КНО с представителями предприятий. Посредством ГИС «Открытый контроль» представители московского бизнеса могут не только получать необходимую информацию об обязательных требованиях, но и вести переписку с КНО по вопросам их соблюдения.

Расширяются возможности для населения взаимодействовать с государством в целях обеспечения и повышения защищенности охраняемых законом ценностей. Гражданское участие обеспечивает «обратную связь» между государством и обществом, люди участвуют в решении проблем. Граждане могут обратиться в КНО посредством их официальных сайтов, через специальные электронные сервисы и формы, например, Роспотребнадзора[3], Росздравнадзора[4], Роскомнадзора[5], на портале Роструда «Онлайнинспекция.рф»[6] и др. Обращения и жалобы также принимаются через платформу обратной связи на портале «Госуслуги»[7] и мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», через электронные приемные территориальных органов. При этом для подачи обращений на интернет-ресурсах госорганов с 30 марта 2025 года требуется авторизация через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА)[8].

Следует отметить, что разработка Единого портала государственных услуг является одним из наиболее значимых достижений использования цифровых технологий в госуправлении. По оценкам Минцифры России, аудитория портала на 2025 год составила 120 млн человек, причем отмечается

1 Экономика данных. Национальные проекты России. https://национальныепроекты.рф/new-projects/ekonomika-dannykh/

2 Исследование зарубежного опыта платформ обратной связи с населением. АНО «Диалог». Сентябрь 2020. https://dialog.info/wp-content/uploads/2021/08/Issledovanie-zarubezhnogo-opyta-3.pdf

3 Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Прием обращений граждан. https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/

4 Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения. Электронные сервисы. https://roszdravnadzor.gov.ru/services/people

5 Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. https://eais.rkn.gov.ru/feedback/

6 Онлайнинспекция.рф. https://xn--80akibcicpdbetz7e2g.xn--p1ai/problems

7 Госуслуги. https://pos.gosuslugi.ru/landing/

8 Федеральный закон от 28 декабря 2024 года № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»». https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_494840/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/

рост его востребованности – ежедневно сервисами портала пользовались 14 млн человек, что на 40 % больше, чем в 2024 году[9]. Портал «Госуслуги» динамично развивается, в частности, в 2024 году появился сервис для дистанционной подачи гражданами исков в суд[10].

Функционируют также различные официальные онлайн-платформы, где граждане могут обратиться за помощью к властям, сообщив о конкретных проблемах, в том числе по отдельным сферам жизни общества. Например, о проблемах в сфере жилищно-коммунального хозяйства граждане могут сообщать на порталах ГИС ЖКХ[11], «Наш город» (Москва)[12], «Добродел»[13] (Московская область), «Управляем вместе» (Пермский край)[14] и др.

В научной литературе активно изучаются вопросы цифровизации контрольно-надзорной деятельности, в том числе возможности, преимущества, барьеры и риски внедрения цифровых технологий [Мартынов, Ширеева, Логинова, 2021; Кузнецова, 2023; Ступнева, 2023; Жигун, 2024; Калинин, Калинина, 2024; Курындин, 2024; Стенькин, 2024; Гамзатова, 2026]. В числе рисков использования цифровых технологий авторами отмечается проблема информационной безопасности [Агамагомедова, 2020; Степкин, 2022]. Рассматриваются вопросы баланса применения цифровых технологий в КНД и обеспечения защиты охраняемых законом ценностей (далее – ОЗЦ) [Майоров, 2024].

В контексте цифровизации КНД внимание исследователей уделяется возможностям дистанционного взаимодействия государства и бизнеса, ключевые аспекты которого включают внедрение инструментов дистанционного мониторинга, бесконтактные методы контроля и др. [Стенькин, Бочкина, 2021; Ольховикова, Куконов, Вахрушева, 2023]. В ряде работ рассматривается взаимодействие граждан с государством с использованием цифровых технологий, в том числе в целях обеспечения защиты ОЗЦ [Беген, Рыбальченко, Чугунов, 2020; Дмитриева, 2024; Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2025].

Активное внедрение цифровых технологий в обеспечение защиты ОЗЦ со стороны КНО должно осуществляться с учетом возможностей и потребностей граждан как основных бенефициаров этой деятельности. В связи с этим ключевыми вопросами настоящей статьи выступают предположения о том, что, с одной стороны, внедрение цифровых технологий во взаимодействие граждан с государством в рамках КНД привносит определенные удобства в их жизнь с точки зрения упрощения подачи обращений в КНО, их доступности; с другой стороны, постоянное усложнение цифровых технологий, отсутствие единообразных подходов к их использованию в различных сферах обеспечения безопасности может ограничивать возможности граждан по защите ОЗЦ, особенно для социально уязвимых категорий населения в силу их возрастных особенностей и недостатка цифровых навыков. Кроме того, дальнейшее интенсивное развитие цифровых технологий может негативно отражаться на клиентоцентричности государственного контроля, так как для части граждан личное «живое» общение и поддержка служащих КНО при непосредственном контакте выступает значимым обстоятельством взаимодействия с государственными органами.

Для проверки и подтверждения этих вопросов будут использованы результаты социологического исследования, проведенного Центром технологий государственного управления РАНХиГС в 2026 году[15]. В рамках исследования была выделена группа респондентов, имеющих за последние два года опыт взаимодействия с КНО в целях обеспечения защиты ОЗЦ в разном формате, в том числе в электронном, включая использование специализированных интернет-порталов. Рассмотрены востребованность заявителями электронной формы обращений в КНО, восприятие ими процесса и результата обращения в этом формате в сопоставлении с иными способами взаимодействия. Ряд данных приводится в сопоставлении с результатами аналогичных опросов, проведенных по схожей методике в предыдущие годы.

Форматы взаимодействия граждан с контрольно-надзорными органами для обеспечения защиты охраняемых законом ценностей

Результаты социологического опроса демонстрируют высокую значимость реализации государством функции по защите общественно значимых

9 Минцифры: ежедневная аудитория «Госуслуг» в 2025 году составила 14 млн человек. ТАСС. 5 января 2026 года. https://tass.ru/ekonomika/26089481

10 У россиян и иностранцев появилась возможность обратиться в суд через «Госуслуги». Мастерская контроля. 11 марта 2024 года. https://t.me/masterskaya_knd/1177

11 ГИС ЖКХ. https://dom.gosuslugi.ru/#!/main

12 Портал «Наш город». Портал Мэра Москвы Собянина С.С. https://gorod.mos.ru/

13 Добродел. Портал обращений граждан «Вместе». https://dobrodel.mosreg.ru/

14 Управляем вместе. https://vmeste.permkrai.ru/

15 Общероссийский социологический опрос проведен с 15 марта по 10 апреля 2026 года. Целевой аудиторией являются граждане от 18 лет и старше, представляющие различные социально-демографические группы. Методом личного формализованного интервью опрошено 2 000 респондентов в 35 субъектах РФ. Респонденты опрашивались по месту жительства с использованием планшетных компьютеров (смартфонов) с возможностью геолокации.

ценностей, поскольку за последние два года 40,2 % опрошенных граждан (их близкие) сталкивались с необходимостью защиты ОЗЦ от различных рисков (угроз). Речь идет о рисках для жизни, здоровья, имущества граждан, окружающей среды, памятников истории и культуры и других ОЗЦ[16]. Если оценивать ситуацию в динамике, то доля сталкивающихся с рисками снижается: в 2019 году она составляла 56,7 % и далее на протяжении мониторинга варьировалась на уровне 49–57 %, тем не менее проблема не теряет своей актуальности. Немаловажен также тот факт, что в результате столкновений значительное число граждан получает вред (ущерб). По данным текущего опроса, такие факты отметили 71,4 % граждан от числа столкнувшихся с рисками (в 2019 году – 73,6 %, в 2025 году – 66,8 %).

Чаще наблюдаются столкновения с рисками жизни и здоровью граждан от небезопасных продуктов питания и услуг общепита и некачественных медицинских услуг и лекарств. Каждый десятый участник опроса сообщил о таких случаях. Наиболее редко граждане сталкивались с рисками жизни, здоровью, имуществу от пожаров и иных аварий в жилых и нежилых зданиях, сооружениях, а также с рисками жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте (менее 5 % в том и другом случае).

Стоит, однако, отметить, что в случае столкновений с рисками (угрозами) причинения вреда ОЗЦ граждане далеко не всегда обращаются в КНО за помощью. Среди тех, кто за последние два года столкнулся с рисками причинения вреда ОЗЦ, 39,7 % прибегли к помощи КНО. На протяжении мониторинга доля таких ответов, как правило, составляла порядка 41–50 %. Причиной нежелания обращаться в КНО чаще всего является незначительность рисков (угроз).

Возможности граждан обратиться в КНО для обеспечения защиты ОЗЦ не ограничиваются только личными обращениям. За последнее время они существенно расширились благодаря активному внедрению цифровых технологий в госуправлении. Согласно опросным данным, если в 2019 году в электронной форме обращалась в КНО шестая часть граждан, столкнувшихся с рисками причинения вреда ОЗЦ, то в 2026 году таким способом воспользовалась четверть (**рисунок 1**).

Отмеченная динамика востребованности электронного формата обращений подтверждается ведомственной статистикой. Например, фиксируется рост числа обращений в форме электронного документа, поступающих в территориальные органы Росздравнадзора: с 41,1 % в первом квартале 2024 года до 52,6 % в первом квартале 2026 года[17]. Доля электронных обращений граждан в Роскомнадзор и его территориальные органы в общем их числе составила в 2025 году 86,8 % (письменно обратились 13 %, устно – 0,2 %)[18]. При этом, по данным ведомства, доля электронных обращений в 2019 году составляла 74,9 %.

Вполне очевидно, что в большей степени востребован такой формат взаимодействия у молодежи, которая более склонна в целом к использованию цифровых технологий в различных областях жизнедеятельности, более адаптирована к жизни в цифровом обществе [Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2025] (**рисунок 2**). Так, среди респондентов 18–24 лет, обращавшихся в КНО, 29,7 % обратились в электронной форме, среди граждан 60 лет и старше – 17,4 %. Обратную тенденцию демонстрируют личные обращения в КНО, более популярные у старшего поколения россиян.

Цифровые технологии во многом могли бы упростить процедуру обращения в КНО для жителей территорий, отдаленных от более крупных населенных пунктов, где, как правило, располагается больше контрольно-надзорных органов, в которые граждане могут обратиться при столкновении с рисками (угрозами) причинения вреда ОЗЦ. При этом, по данным опроса, электронный формат взаимодействия более востребован жителями городов, а не сел. Если за последние два года среди респондентов, обращавшихся в КНО, проживающих в городах, четверть воспользовалась электронной формой взаимодействия с КНО (26,2 %), то среди таких жителей сел – 19,0 %. При этом личные обращения при необходимости и те, и другие используют в одинаковой степени.

Меньшая востребованность цифрового формата обращения во многом связана с недостатком цифровых навыков (навыков работы в Интернете). Старшее поколение и сельские жители реже используют цифровые технологии, так как у них чаще прослеживается низкий уровень цифровых навы-

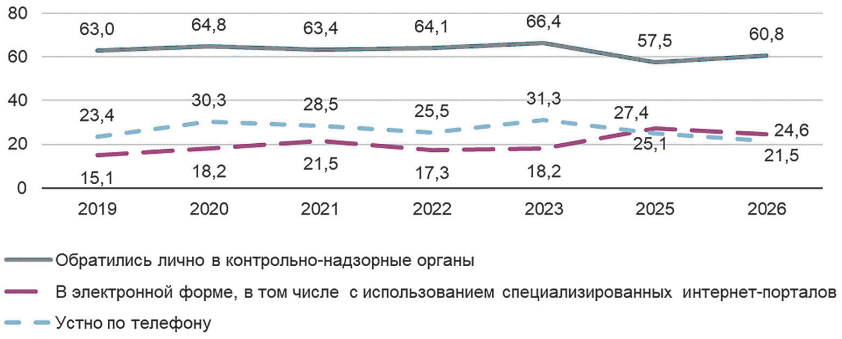
16 Исследовалось 10 типов рисков: действия преступников; небезопасные продукты питания и услуги общепита; некачественные непродовольственные товары и услуги; пожары и иные аварии в жилых и нежилых зданиях, сооружениях; ухудшение состояния окружающей среды, браконьерство; некачественные медицинские услуги, лекарства; опасные условия труда; неисправность транспортных средств, ДТП; нарушения в сфере финансовых услуг; несанкционированное распространение и использование персональных данных.

17 Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения. https://roszdravnadzor.gov.ru/feedbackbutton/documents/b2101

18 Статистика обращений граждан. Итоги работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре в 2025 году. https://rkn.gov.ru/treatments/p436/

Рисунок 1. Распространенность использования гражданами разных форматов взаимодействия с КНО за два года, предшествующих опросу*

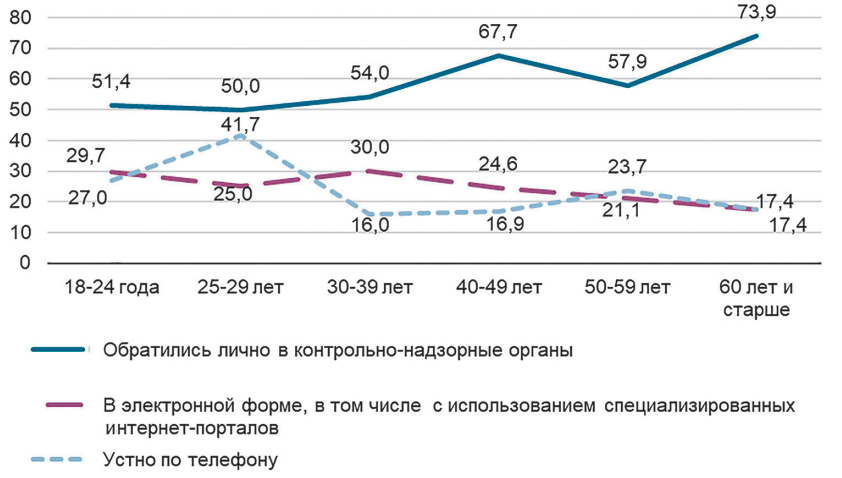
Figure 1. Prevalence of citizens' use of various forms of interaction with the regulatory and supervisory authorities during the two years preceding the survey



* Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества респондентов, обращавшихся в КНО.

Рисунок 2. Востребованность разных форматов взаимодействия с КНО в разных возрастных группах (в %)

Figure 2. Preference for different formats of interaction with regulatory and supervisory authorities among different age groups (in %)



ков, на что обращают внимание данные другого опроса, проведенного ЦТГУ РАНХиГС в 2025 году[19], посвященного вопросам использования гражданами цифровых технологий для взаимодействия с государством по различным вопросам. Если, например, в центрах субъектов о высоком уровне своих цифровых навыков заявляли 67,0 % опрошенных, то в селах – только 33,9 %. В группе респондентов 18–24 лет 92,4 % высоко оценили свои цифровые навыки, среди 40–49-летних – 68,8 %, а в группе людей пенсионного возраста – лишь 16,7 %. Эти же уязвимые в плане освоения инноваций группы респондентов оказываются в числе тех, кто совсем не использует электронный формат взаимодействия с госорганами и учреждениями. Наличие цифровых навыков является основой успешного использования гражданами преимуществ цифровизации, их позитивного восприятия инноваций в этой области.

В плане цифровых ограничений для граждан нельзя также не упомянуть недостаточно развитую инфраструктуру в сельских населенных пунктах, в частности, отсутствие подключения их к Интернету или плохое качество связи, что также демонстрирует проблему отчуждения их жителей от цифровых взаимоотношений с государством, проблему цифрового неравенства.

Как показывают данные НИУ ВШЭ (2024 год), основанные на сведениях Росстата и Минцифры России, доля домохозяйств без доступа к Интернету в сельской местности выше, чем в городах (14,1 % против 8,3 %); удовлетворенность качеством интернет-соединения в селах ниже, чем в городах (полностью удовлетворены 38,8 % против 59,0 % соответственно)[20].

Возвращаясь к данным текущего исследования, также отметим, что выбор гражданами способа обращения в КНО (личный или электронный) зависит от типа риска, с которым они столкнулись. Так, например, лично подавали заявление в КНО чаще те респонденты, чьи обращения были обусловлены необходимостью защиты жизни, здоровья, имущества от действий преступников или от неисправности транспортных средств, ДТП. Электронный формат взаимодействия чаще применяли те граждане, кто обращался в КНО с целью получения защиты от риска жизни и здоровью от небезопасных

19 Общероссийский телефонный опрос проведен РАНХиГС с 2 по 15 апреля 2025 года. Опрошены 2 000 человек в возрасте 18 лет и старше в 50 субъектах РФ по выборке, представляющей основные социально-демографические группы российского населения.

20 Девять из десяти российских семей подключены к интернету. Цифровая экономика. 22 апреля 2025 года. https://issek.hse.ru/mirror/pubs/share/1038793354.pdf

Рисунок 3. Предпочтения респондентами разных форматов взаимодействия с КНО в случае необходимости получения защиты (в %)

Figure 3. Respondents' preferences for different formats of interaction with regulatory and supervisory authorities when protection is needed (in %)

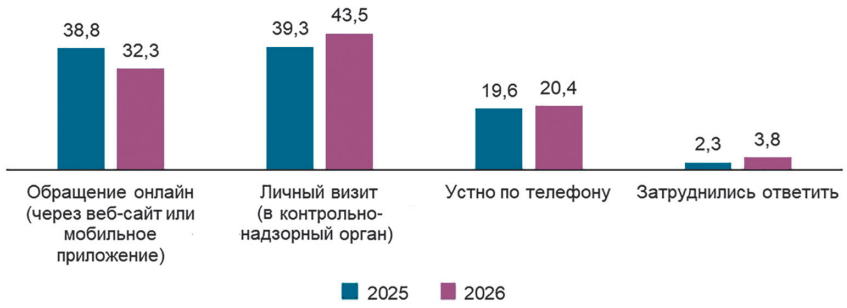
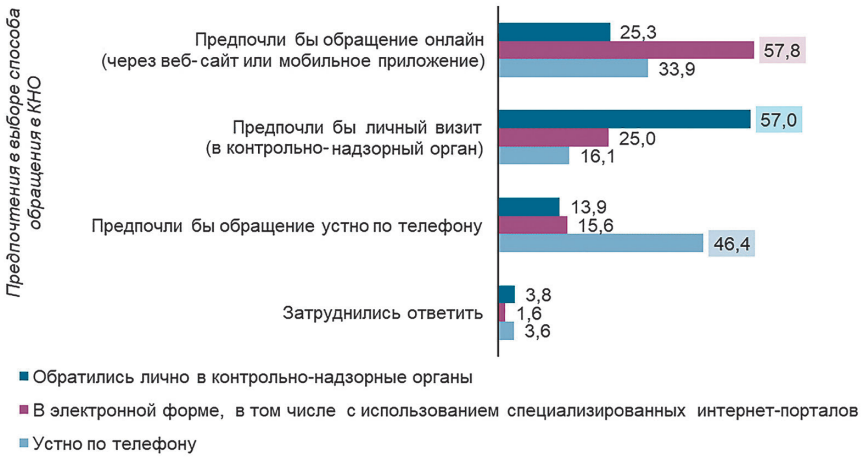


Рисунок 4. Предпочтения респондентами разных форматов взаимодействия с КНО в случае необходимости получения защиты, в зависимости от их фактического опыта обращений за последние два года (в %)

Figure 4. Respondents' preferences for different formats of interaction with regulatory and supervisory authorities when seeking protection, according to their experience with such interactions over the past two years (in %)



продуктов питания и услуг общепита, от пожаров и иных аварий в жилых и нежилых зданиях, сооружениях.

Интерес представляют также предпочтения граждан относительно выбора возможного способа взаимодействия с КНО в случае необходимости получения защиты. Как показали полученные в 2026 году данные, граждане, имеющие опыт обращений в КНО за последние два года, отдают предпочтение личным визитам (43,5 % ответов). На обращения онлайн указали 32,3 %, на телефонную связь – 20,4 %.

Важно и то, что при столь активном развитии цифровых технологий и расширении их использования в обществе в последние годы доля тех граждан, кто предпочел бы обращения онлайн, по данным текущего опроса, несколько снизилась (**рисунок 3**), и напротив, сейчас чаще отмечается личный визит – непосредственное физическое присутствие в КНО. Такие приоритеты респондентов показывают важность сохранения формата личного присутствия для подачи обращения в КНО и, возможно, указывают на наличие каких-либо сложностей при онлайн-обращениях. В этой связи важно отметить, что, по словам Президента РФ, цифровые платформы не должны «подменять живого, прямого общения с людьми», должна сохраняться «живая связь» органов власти с гражданами[21].

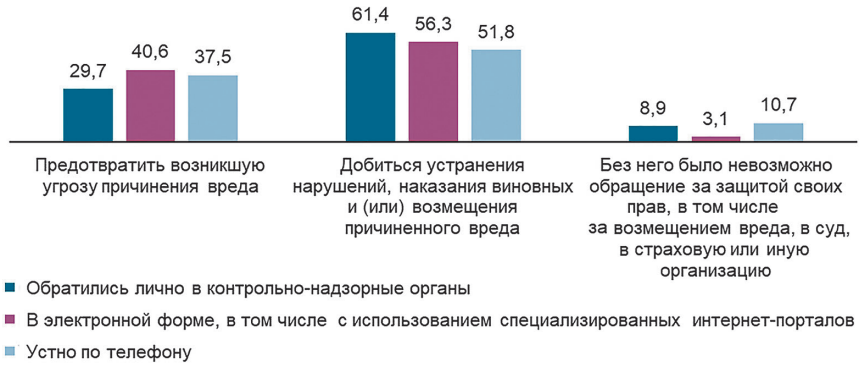
Предпочтения респондентами разных способов взаимодействия с КНО в случае необходимости получения защиты ОЗЦ зависят от их фактического опыта обращений в КНО за последние два года (**рисунок 4**). Респонденты чаще выбирают тот же формат взаимодействия, который уже ими ранее практиковался. Так, среди респондентов, которые обращались в КНО в электронной форме, 57,8 % выбрали бы и в будущем этот формат взаимодействия. При этом стоит отметить, что в 2025 году такой ответ встречался чаще (71,7 %).

Желают использовать онлайн-обращения в КНО чаще мужчины – 37,6 %, среди женщин доля таких ответов ниже – 27,4 %, последние чаще предпочитают обращаться лично. В связи с этим следует отметить факт, зафиксированный в вышеупомянутом опросе 2025 года, посвященном вопросам цифровизации госуправления, что мужчины имеют более высокий уровень цифровых навыков, чем и объясняются полученные различия. По этой же причине чаще склоняются к использованию онлайн-обращений в КНО работающие граждане (занятые по найму, самозанятые, ИП, руководители предприятий). В этой группе более трети предпочли бы обращения онлайн, в то время как среди незанятых граждан таким образом обратились бы

21 Встреча с главами муниципальных образований. 21 апреля 2025 года. http://kremlin.ru/events/president/news/76738

Рисунок 5. Основные цели обращений граждан в КНО для обеспечения защиты ОЗЦ, в зависимости от формата обращения (в %)

Figure 5. Main purposes of citizens' applications to regulatory and supervisory authorities to ensure the safeguarding of legally protected values, by type of application (in %)



в КНО менее четверти, и только 14,0 % в группе неработающих пенсионеров.

Интересно и то, что, те граждане, которые доверяют КНО, чаще хотели бы обращаться к ним лично – 47,8 % (28,0 % предпочли бы онлайн-обращения). В группе тех респондентов, кто этим органам не доверяет, несколько чаще наблюдается стремление к дистанционному взаимодействию – 39,6 % (35,4 % предпочли бы личный визит).

Влияние цифровизации взаимодействия граждан с контрольно-надзорными органами на результат их обращений

Результаты анализа обращений граждан в КНО за защитой ОЗЦ демонстрируют, что граждане, как правило, несколько чаще используют электронную форму взаимодействия с КНО в случае необходимости предотвратить возникшую угрозу причинения вреда охраняемым законом ценностям. В ходе опроса 2026 года на такую цель указали 40,6 % заявителей, которые обратились в КНО онлайн с использованием специализированных интернет-порталов и сервисов подачи обращений в государственные органы власти (**рисунок 5**). В случае личных обращений в контрольно-надзорный орган эту цель (предотвратить возникшую угрозу причинения вреда ОЗЦ) декларировали несколько меньше граждан – 29,7 %. Более того, использование формата онлайн-обращений в КНО в профилактических целях для предотвращения угрозы причинения вреда ОЗЦ за последние годы демонстрирует стабильный рост. В 2020 году (в начале пандемии коронавирусной инфекции COVID-19) онлайн-формат для профилактики рисков (угроз) использовали 26,8 %, в 2022 году – 29,5 %.

Граждане используют электронную форму обращения в КНО не только для предотвращения возникновения угрозы причинения вреда ОЗЦ, но и для того, чтобы добиться устранения нарушений, наказания виновных и возмещения причиненного ущерба (вреда) ОЗЦ. Для достижения этой цели электронным форматом обращений в КНО в последние два года воспользовались 56,3 % заявителей, что несколько ниже числа подобных обращений в 2020 году (66,2 %) и в 2022 году (61,5 %). При этом доля личных обращений в целях устранения нарушений, наказания виновных и возмещения причиненного ущерба (вреда) ОЗЦ на протяжении длительного времени остается на одном уровне. В 2020 году об этом заявляли 65,3 % граждан, в 2022 году – 64,4 %, в 2026 году – 61,4 %.

Что касается возможности телефонной связи, то доля ее использования для обращения в КНО в устной форме, в том числе в разрезе представленных целей, практически не изменилась. Например, в 2020 году 36,7 % для предотвращения возникшей угрозы причинения вреда ОЗЦ использовали такой формат взаимодействия с КНО, в 2022 году – 35,4 %, 2026 году – 37,5 %. Для реализации ключевой цели, а именно – добиться устранения нарушений, наказания виновных и возмещения причиненного ущерба (вреда) ОЗЦ, телефонные обращения стали использоваться немного реже: в 2020 году – 57,8 %, в 2022 году – 55,4 %, в 2026 году – 51,8 %.

Безусловно, цифровизация взаимодействия граждан с КНО расширяет возможности для защиты ОЗЦ с точки зрения доступности учреждений для граждан. Рост числа обращений граждан за защитой ОЗЦ от различных угроз причинения им вреда с использованием ЦТ при условии снижения числа столкновений с этими угрозами (рисками) выступает прямым доказательством этого процесса. Вместе с тем цифровизация взаимодействия граждан с КНО в целях обеспечения защиты значимых для них ОЗЦ должна быть направлена на обеспечение снижения издержек заявителей, а также на реализацию более комфортных условий такого взаимодействия. Однако результаты опроса не всегда подтверждают такие предположения и демонстрируют противоречивость использования цифровых форматов взаимодействия государства и граждан при необходимости обеспечения их защищенности, защищенности значимых для них ОЦЗ.

Результаты опроса показывают, что при использовании электронного формата обращений граждан в КНО за защитой ОЗЦ заявители несколько реже фиксируют материальные затраты, связанные с подготовкой и подачей обращения (9,4 %), по сравнению с личным обращением в КНО (12,7 %), хотя приведенные различия незначительны и могут объясняться наличием статистической погрешности при сравнении данных групп. Между тем такая ситуация отмечалась и в прошлых опросах. Так, например, в 2020 году доли заявителей, указавших на материальные затраты в случае электронного и личного обращений, составили 17,3 и 20,8 %, в 2022 году – 12,8 и 16,9 % соответственно.

В целом при более низких материальных издержках заявителей, использующих электронный формат обращений, наблюдается общий тренд на снижение материальных затрат заявителей при подготовке и подаче обращений в КНО за защитой ОЗЦ. При этом нельзя сказать, что перечень угроз, для защиты от которых граждане используют электронный формат или личный прием, отличается (за исключением приоритета личного обращения в полицию в случае столкновения с действиями преступников).

Между тем, согласно результатам опроса, сложность подготовки обращений с использованием электронного формата в последние годы, по мнению заявителей, только возрастает. С 2019 года доля таких ответов среди использующих электронный формат обращений в КНО за защитой ОЗЦ увеличилась с 34,3 до 46,9 % в 2026 году (**рисунок 6**). При этом доля респондентов, указавших на сложности подготовки обращения в КНО за защитой ОЗЦ при личном приеме в учреждениях госконтроля, остается стабильной, в последние годы она даже немного снизилась, составив в 2026 году 36,1 %, что ниже значений, указанных респондентами в случае обращений в электронной форме. В этой связи вполне неслучайно респонденты высказываются о большем предпочтении личного визита в КНО в случае необходимости защитить свои права или иные значимые для них охраняемые законом ценности.

Рисунок 6. Оценка заявителями сложности подготовки и подачи обращений в КНО для обеспечения защиты ОЗЦ в зависимости от формата обращения (в %)

Figure 6. Applicants' assessment of the difficulty of preparing and submitting requests to regulatory and supervisory authorities to ensure the safeguarding of legally protected values, by request format (in %)

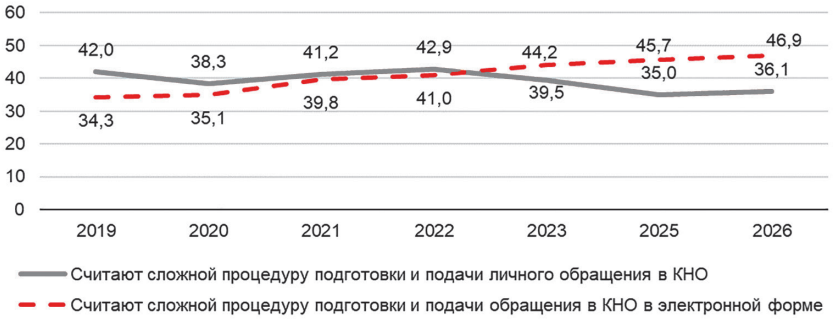
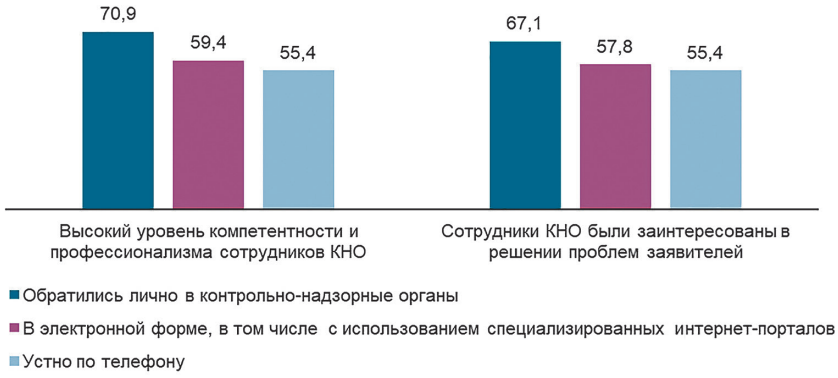


Рисунок 7. Оценка заявителями качеств сотрудников КНО в зависимости от формата обращения в КНО (в %)

Figure 7. Applicants' assessment of the qualities of staff at regulatory and supervisory authorities, depending on the method of contact (in %)



Вполне возможно, что на оценки заявителей в части предпочтения ими личного приема в КНО оказывает влияние опыт их взаимодействия со специалистами КНО. В частности, в случае личного обращения в КНО респонденты, как правило, более положительно оценивают деятельность специалистов (сотрудников) КНО в части их компетентности и профессионализма (70,9 %), заинтересованности в решении проблем заявителей (67,1 %). В случае же электронного обращения в КНО такие оценки ниже (59,4 и 57,8 %).

Аналогичное соотношение ответов респондентов фиксировалось по результатам опроса прошлого (2025) года (**рисунок 7**). Заявители не имеют непосредственного личного контакта с сотрудниками и оценивают, по сути, «бездушную электронную машину, за которой сидят сотрудники контрольно-надзорного органа» или же чат-боты, интегрированные в эту систему. Как правило, столкновение с рисками (угрозами) причинения вреда

Рисунок 8. Оценка заявителями ответа от КНО по итогам их обращений за защитой ОЗЦ в зависимости от формата обращения в КНО (в %)

Figure 8. Applicants' assessment of the response from regulatory and supervisory authorities following their requests for safeguarding of legally protected values, by type of request submitted to the supervisory authorities (in %)



значимым для граждан ОЗЦ и обеспечение защиты КНО имеет индивидуальную природу возникновения, зачастую требующую более внимательного подхода и личного (очного) участия специалистов КНО, способных оказать поддержку или сочувствие в этой трудной для граждан ситуации, помочь в подготовке и заполнении обращения. Результаты анализа данных опроса показывают, что наличие заинтересованности служащих в решении проблем граждан, высокий уровень их профессионализма и компетенции способствуют снижению оценок заявителей о сложности подготовки обращения в КНО в полтора раза по сравнению с отсутствием подобной квалификации или качеств, а также в целом формируют более высокие оценки уровня защищенности ОЗЦ от рисков (угроз) причинения им вреда (в 1,4–1,6 раз).

Другим показателем взаимодействия с КНО выступает формат ответа контрольно-надзорного органам по итогам обращения граждан за защитой ОЗЦ. Это важный элемент взаимодействия органов госконтроля с гражданами. От того, насколько ответ будет ясен, понятен и аргументирован, формируется мнение граждан о деятельности контрольно-надзорного органа.

Результаты опроса показывают, что электронный формат взаимодействия граждан с контрольно-надзорными органами на текущий момент не лишен недостатков, скорее всего, технически-организационных. Каждый второй заявитель (50,0 %), который обращался в КНО в электронной форме за защитой ОЦЗ, заявляет о том, что он получил формальный ответ, то есть ответ, который не содержал информации о мерах по предотвращению и устранению нарушения и/или возмещению вреда (ущерба) (**рисунок 8**).

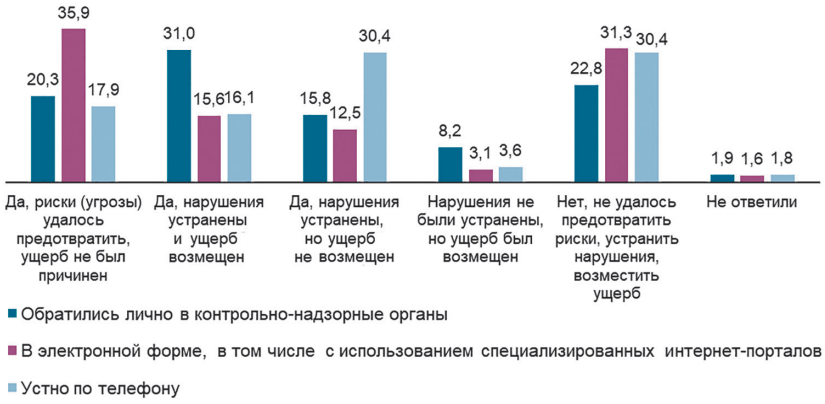
Следует отметить, что личное посещение КНО или же обращение в устной форме по телефону по аналогичным вопросам (проблемам) позволяет получать по его итогам более информативный результат, содержащий информацию о мерах по предотвращению и устранению нарушений, возмещению ущерба (61,5 и 58,2 %). Аналогичные оценки фиксировались по итогам прошлых замеров. Такое формальное отношение к заявлениям (жалобам) граждан формирует у них настороженное отношение к контрольно-надзорным органам и подрывает доверие к ним. Так, у респондентов, которые получили полноценный ответ на обращение (жалобу) в электронной форме, уровень доверия КНО составляет 83,8 %, в случае получения формального ответа – 62,5 %, при отсутствии ответа – 22,2 %.

В целом каждому второму заявителю, обратившемуся в электронной форме или при личном посещении учреждений КНО, удается получить положительный результат. Однако эти результаты имеют существенные различия (**рисунок 9**). Обращения в электронной форме в контрольно-надзорные органы за защитой ОЗЦ позволяют в два раза чаще, чем личные обращения или устно по телефону, предотвратить риски (угрозы), не допустить ущерб. Однако по итогам электронных обращений граждан достаточно часто фиксируется негативный результат, когда не удалось ни предотвратить риски, ни устранить нарушение или возместить ущерб. Личные же обращения позволяют достичь большего эффекта, связанного с устранением нарушения и возмещением ущерба. Результат обращения по телефону в устной форме можно рассматривать скорее как отрицательный: большей части заявителей не удалось достичь положительного результата или же пришлось довольствоваться только частичным.

В завершение можно отметить, что результат обращения граждан за защитой значимых для них ОЗЦ выступает ключевой характеристикой дея-

Рисунок 9. Оценка заявителями результата обращения в КНО за защитой ОЗЦ в зависимости от формата обращения в КНО (в %)

Figure 9. Applicants' assessment of the results of their appeals to the regulatory and supervisory authorities for the safeguarding of legally protected values, by type of appeal submitted to the supervisory authorities (in %)



тельности КНО. Чем выше результативность обращений граждан за помощью в КНО, тем больше у людей формируется чувство личной защищенности, защищенности значимых для них ОЗЦ и, соответственно, уверенность в способности защитить свои права и интересы.

Заключение

Цифровизация контрольно-надзорной деятельности подразумевает активное использование цифровых сервисов гражданами для взаимодействия с контрольно-надзорными органами. Данные официальной статистики и результаты опроса демонстрируют расширение обращений граждан в КНО в электронном формате. Однако для части населения такой формат взаимодействия мало востребован, возможно, в силу отсутствия доступности стабильной инфраструктуры, более низкого уровня цифровой грамотности. Как правило, это более возрастные граждане, жители сельских населенных пунктов. Их предпочтения связаны с традиционными формами взаимодействия с органами госконтроля (личное присутствие). Учитывая интенсивность развития цифровых технологий и активно расширяющиеся цели их применения, целесообразно расширять, особенно для уязвимых в плане цифровой подготовки граждан, возможности обращения за помощью к специалистам-консультантам в КНО, которые в случае необходимости могут оказать помощь с проведением цифровых операций, разъяснить порядок взаимодействия с сервисом.

Текущие данные опроса демонстрируют некоторые противоречия в отношении использования гражданами обращений в КНО в электронном формате в случае необходимости. С одной стороны, этот формат обеспечивает более широкую доступность органов КНД для граждан, снижает материальные затраты при подготовке и подаче обращений в КНО. С другой стороны, дальнейшее развитие цифровых технологий, отсутствие универсальных цифровых форм, регулярное их обновление создает для граждан дополнительные сложности в подготовке обращений (жалоб) и требует от них постоянного совершенствования цифровых навыков, что не всегда и не для всех возможно. Между тем постоянное повышение цифровой грамотности граждан, их практических цифровых навыков является непременным условием для дальнейшего успешного цифрового взаимодействия государства с населением.

Результаты анализа данных социологического исследования позволяют выделить ряд проблемных вопросов, связанных с опытом использования электронного формата гражданами для взаимодействия с контрольно-надзорными органами. В частности, нередко в ответ на электронный запрос (подачу обращения) в КНО за защитой ОЗЦ заявители получают формальный ответ, что снижает доверие к ним среди населения. В этой связи при расширении использования возможностей электронных обращений в КНО за защитой ОЗЦ необходимо учитывать качество обратной связи с заявителями и минимизировать поступление формальных ответов от КНО.

Важным направлением выступает совершенствование организационных аспектов подачи обращений граждан в КНО и их рассмотрения, в том числе в плане упрощения цифровых форм. При этом необходимо сохранить возможность подачи заявлений в традиционной (очной) форме. Как правило, столкновение с рисками и угрозами зачастую сопровождается причинением вреда или ущерба гражданам, значимым для них ОЗЦ, это требует от сотрудников КНО более внимательного и уважительного отношения к проблемам заявителей, их поддержки. В связи с этим недопустима переадресация граждан на порталы ведомств, в том случае, если они выбирают личный визит. Традиционное «человеческое взаимодействие» с использованием «бумажных документов» особенно важно в критических, спорных, сложных ситуациях.

В целом необходимо подчеркнуть, что переход к цифровому взаимодействию с государством не должен носить принудительный характер, особенно для обеспечения защиты ОЗЦ, важно для отдельных категорий населения оставлять возможности для традиционного (личного) взаимодействия, так как не всегда уровень цифровой грамотности граждан позволяет им свободно ориентироваться в современных технологиях без посторонней помощи.

Литература

Агамагомедова С.А. Цифровизация государственного контроля и надзора: административно-процедурное содержание // Материалы работы XIII Международной научно-практической конференции, посвященной памяти Юрия Марковича Козлова на тему: «Административно-правовые формы реализации исполнительной власти в условиях цифровизации государственного управления» (20 февраля 2020 года). М.: РГ-Пресс, 2020. С. 3–8. EDN: USLPLF

Афанасьева О.Н., Коростышевская Е.М. Проблемы внедрения цифровых технологий в государственное управление и формирования умного правительства. *Экономика науки*. 2024. № 10 (4). С. 52–62. https://doi.org/10.22394/2410–132X.478

Беген П.Н., Рыбальченко П.А., Чугунов А.В. Совершенствование системы электронного взаимодействия власти и граждан с использованием технологий искусственного интеллекта: развитие портала «Наш Санкт-Петербург» в 2019–2020 гг. *Информационные ресурсы России*. 2020. № 4. С. 30–36. EDN: ZFXHYI

Гамзатова П.Г. Цифровизация контрольно-надзорной деятельности: отечественный и зарубежный опыт. *Молодой ученый*. 2026. № 10 (613). С. 240–244.

Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Клочкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. EDN: YVCBKX

Дмитриева Н.Е. Электронные обращения граждан в органы власти: сравнительный анализ стран БРИКС. *Информационное общество*. 2024. № 5. С. 47–61. https://doi.org/10.52605/16059921_2024_05_47. EDN: CKVUAG

Жигун Л.А. Цифровые инновации в контрольных органах власти. *Экономика, предпринимательство и право*. 2024. Т. 14. № 6. С. 2733–2742. https://doi.org/10.18334/epp.14.6.121127. EDN: AJEIQD

Журавлева И.А. Социальные эффекты цифровизации государственного управления. *Социология*. 2023. № 4. С. 93–109. EDN: WLFUEI

Калинин Г.И., Калинина Л.Е. Некоторые аспекты цифровизации контрольно-надзорной деятельности // Цифровые технологии и право: Сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции. В 6-ти томах, Казань, 20 сентября 2024 года. Казань: Познание, 2024. С. 140–145. EDN: QMQOFD

Кузнецова Н.В. Информационное обеспечение государственного контроля предпринимательской деятельности в условиях цифровизации. *Вестник Университета имени О.Е. Кутафина.* 2023. № 8. С. 139–144. https://doi.org/10.17803/2311-5998.2023.108.8.139-144

Курындин П.А. Цифровизация контрольно-надзорной деятельности как инструмент противодействия коррупции. *Административное и муниципальное право*. 2024. № 3. С. 62–78. https://doi.org/10.7256/2454-0595.2024.3.43974. EDN: HVZPCE

Майоров В.И. Особенности цифровизации федерального государственного контроля (надзора) в области безопасности дорожного движения. *Вестник ННГУ.* 2024. № 6. С. 147–152. https://doi.org/10.52452/19931778_2024_6_147. EDN: GLYPSI

Мартынов А.В., Ширеева Е.В., Логинова А.Э. Проблемы использования цифровых технологий в деятельности органов государственного контроля и надзора в условиях цифровой экономики (исследование, проведенное на основе опроса должностных лиц органов государственного контроля и надзора). *Вестник ННГУ.* 2021. № 5. С. 119–135. https://doi.org/10.52452/19931778_2021_5_119. EDN: JMNDLX

Морозова С.С. Цифровой диалог: роль социальных медиа и цифровых платформ в коммуникации между государством и гражданином. *Креативная экономика.* 2025. Т. 19. № 1. С. 9–30. https://doi.org/10.18334/ce.19.1.122329

Москвитина Н.В. Цифровая трансформация государственного управления. *Социология*. 2021. № 4. С. 114–128. EDN: PSDDVW

Ольховикова С.В., Куконов Э.С., Вахрушева М.Ю. Цифровизация контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: Материалы IX Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 17–18 апреля 2023 г.: В 2-х томах. Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2023. Т. 1. С. 203–207. EDN: OYKACF

Рязанцева М.В. Цифровая трансформация государственного управления. *Экономика, предпринимательство и право.* 2024. Т. 14. № 11. С. 6951–6962. https://doi.org/10.18334/epp.14.11.122116

Стародубова О.Е. Роль цифровых платформ в государственном управлении. *Юридические исследования*. 2024. № 12. С. 13–27. https://doi.org/10.25136/2409-7136.2024.12.72604. EDN: VDHCRH

Стенькин Д.С. Реформа контрольной (надзорной) деятельности в Российской Федерации: опыт цифровизации. *Юридический вестник.* 2024. Т. 9. № 1. С. 52–65. EDN: NQFBIG

Стенькин Д.С., Бочкина А.А. О государственной информационной системе «Типовое облачное решение по автоматизации контрольно-надзорной деятельности». *Научное обозрение: международный научно-практический журнал.* Сетевое издание. 2021. № 5. https://srjoumal.ru/2021/id333. EDN: EEDCYU

Степкин С.П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий. *Российское право: образование, практика, наука.* 2022. № 4. С. 72–82. https://doi.org/10.34076/2410_2709_2022_1_72. EDN: GVCSYW

Ступнева М.А. Цифровые технологии в контрольно-надзорной деятельности органов внутреннего государственного финансового контроля // Исследования молодых ученых: Материалы LXV Междунар. науч. конф. (г. Казань, сентябрь 2023 г.). Казань: Молодой ученый, 2023. С. 124–128. EDN: VCGMYV

Троян Н.А. Влияние цифровых технологий на процессы государственного управления. *Правовая информатика*. 2024. № 3. С. 180–187. https://doi.org/10.24682/1994-1404-2024-3-180-187. EDN: MEFDSN

Чмут Г.А. Цифровая трансформация государственного управления на современном этапе. *Вестник университета*. 2022. № 12. С. 30–36. https://doi.org/10.26425/1816-4277-2022-12-30-36. EDN: KCBJEX

Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Мониторинг цифровизации государственного управления (динамика оценок граждан в 2022–2024 гг.). М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2025. EDN: MAVJQC

Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Оценка гражданами эффектов и рисков их цифрового взаимодействия с государством: динамика 2022–2025 гг. *Вопросы государственного и муниципального управления*. 2025. № 4. С. 7–33. https://doi.org/10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33ю. EDN: UXCBNM

Afiyah S. The impact of e-government services, citizen participation, and transparency on public trust in government. *Global International Journal of Innovative Research*. 2024. Vol. 2 (6). P. 1246–1261. https://doi.org/10.59613/global.v2i6.200. In English

Asimakopoulos G., Antonopoulou H., Giotopoulos K., Halkiopoulos C. Impact of information and communication technologies on democratic processes and citizen participation. *Societies*. 2025. Vol. 15 (2). P. 40. https://doi.org/10.3390/soc15020040. In English

Shin B., Floch J., Rask M., Bæck P., Edgar C., Berditchevskaia A., Mesure P., Branlat M. A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*. 2024. Vol. 41 (3). https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954. In English

References

Agamagomedova S.A. Digitalization of state control and supervision: administrative and procedural content // Proceedings of the XIII International Scientific and Practical Conference dedicated to the memory of Yuri Markovich Kozlov on the topic: «Administrative and legal forms of implementing executive power in the context of digitalization of public administration» (February 20, 2020). Moscow: RG-Press, 2020. P. 3–8. EDN: USLPLF. In Russian

Afanasyeva O.N., Korostyshevskaya E.M. Challenges of implementing digital technologies into public administration and forming a «smart government». *Economics of Science*. 2024. No. 10 (4). P. 52–62. https://doi.org/10.22394/2410–132X.478. In Russian

Begen P.N., Rybalchenko P.A., Chugunov A.V. Improving the system of electronic interaction between authorities and citizens using artificial intelligence technologies: development of the portal «Our St. Petersburg» in 2019–2020. *Information Resources of Russia*. 2020. No. 4. P. 30–36. EDN: ZFXHYI. In Russian

Gamzatova P.G. Digitalization of control and supervisory activities: domestic and foreign experience. *Molodoy uchenyy*. 2026. No. 10 (613). P. 240–244. In Russian

Dobrolyubova E.I., Yuzhakov V.N., Efremov A.A., Klochkova E.N., Talapina E.V., Startsev Ya.Yu. Digital future of public administration by results. Moscow: Izdatelskiy dom «Delo» RANKhiGS, 2019. EDN: YVCBKX. In Russian

Dmitrieva N.E. Electronic appeals of citizens to the authorities. Information Society. Comparative analysis of the BRICS countries. *Information society*. 2024. No. 5. P. 47–61. https://doi.org/10.52605/16059921_2024_05_47. EDN: CKVUAG. In Russian

Zhigun L.A. Digital innovation in regulatory authorities. *Journal of Economics, Entrepreneurship and Law*. 2024. Vol. 14. No. 6. P. 2733–2742. https://doi.org/10.18334/epp.14.6.121127. EDN: AJEIQD. In Russian

Zhuravleva I.A. Social effects of digitalization of public administration. *Sociology*. 2023. No. 4. P. 93–109. EDN: WLFUEI. In Russian

Kalinin G.I., Kalinina L.E. Some aspects of digitalization of control and supervisory activities // Digital technologies and law: Collection of scientific papers of the III International Scientific and Practical Conference. In 6 volumes. Kazan, September 20, 2024. Kazan: Poznanie, 2024. P. 140–145. EDN: QMQOFD. In Russian

Kuznetsova N.V. Information support of state control entrepreneurial in the conditions of digitalization. *Courier of Kutafin Moscow State Law University (MSAL)*. 2023. No. 8. P. 139–144. https://doi.org/10.17803/2311-5998.2023.108.8.139-144. In Russian

Kuryndin P.A. Digitalization of control and supervisory activities as a tool for combating corruption. *Administrative and municipal law*. 2024. No. 3. P. 62–78. https://doi.org/10.7256/2454-0595.2024.3.43974. EDN: HVZPCE. In Russian

Mayorov V.I. Features of digitalization of federal state control (supervision) in the field of road safety. *Vestnik of Lobachevsky University of Nizhni Novgorod*. 2024. No. 6. P. 147–152. https://doi.org/10.52452/19931778_2024_6_147. EDN: GLYPSI. In Russian

Martynov A.V., Shireeva E.V., Loginova A.E. Problems of the use of digital technologies for control and supervisory purposes by executive authorities in the conditions of the digital economy (research based on a survey of officers of the state control bodies). *Vestnik of Lobachevsky University of Nizhni Novgorod*. 2021. No. 5. P. 119–135. https://doi.org/10.52452/19931778_2021_5_119. EDN: JMNDLX. In Russian

Morozova S.S. Digital dialogue: the role of social media and digital platforms in communication between the state and citizens. *Creative Economy*. 2025. Vol. 19. No. 1. P. 9–30. https://doi.org/10.18334/ce.19.1.122329. In Russian

Moskvitina N.V. Digital transformation of public administration. *Sociology*. 2021. No. 4. P. 114–128. EDN: PSDDVW. In Russian

Olkhovikova S.V., Kukonov E.S., Vakhrusheva M.Yu. Digitalizing control and supervisory activities in the Russian Federation // Strategies for the development of social communities, institutions and territories: Proceedings of the IX International Scientific and Practical Conference, Yekaterinburg, April 17–18, 2023: In 2 volumes. Yekaterinburg: Izdatelstvo Uralskogo universiteta, 2023. Vol. 1. P. 203–207. EDN: OYKACF. In Russian

Ryazantseva M.V. Digital transformation of public administration. *Journal of Economics, Entrepreneurship and Law*. 2024. Vol. 14. No. 11. P. 6951–6962. https://doi.org/10.18334/epp.14.11.122116. In Russian

Starodubova O.E. The role of digital platforms in public administration. *Legal Studies*. 2024. No. 12. P. 13–27. https://doi.org/10.25136/2409-7136.2024.12.72604. EDN: VDHCRH. In Russian

Stenkin D.S. Reform of control (supervision) activities in the Russian Federation: experience of digitization. *Legal Bulletin*. 2024. Vol. 9. No. 1. P. 52–65. EDN: NQFBIG. In Russian

Stenkin D.S., Bochkina A.A. About the state information system «standard cloud solution for automation of control and supervisory activities». *Nauchnoye obozreniye: mezhdunarodnyy nauchno-prakticheskiy zhurnal*. 2021. No. 5. https://srjoumal.ru/2021/id333. EDN: EEDCYU. In Russian

Stepkin S.P. Digital transformation of citizens' appeals using modern information technologies. *Russian law: education, practice, science*. 2022. No. 4. P. 72–82. https://doi.org/10.34076/2410_2709_2022_1_72. EDN: GVCSYW. In Russian

Stupneva M.A. Digital technologies in the control and supervisory activities of the internal state financial control bodies // Research of young scientists: Proceedings of the LXV International Scientific Conference (Kazan, September 2023). Kazan: Molodoy uchenyy, 2023. P. 124–128. EDN: VCGMYV. In Russian

Troyan N.A. Impact of digital technologies on the public administration processes. *Pravovaya informatika*. 2024. No. 3. P. 180–187. https://doi.org/10.24682/1994-1404-2024-3-180-187. EDN: MEFDSN. In Russian

Chmut G.A. Digital transformation of public administration at the present stage. *Vestnik universiteta*. 2022. No. 12. P. 30–36.

https://doi.org/10.26425/1816-4277-2022-12-30-36. EDN: KCBJEX. In Russian

Yuzhakov V.N., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V., Starostina A.N. Monitoring of public administration digitalization (dynamics of citizens' assessments in 2022-2024). Moscow: Izdatelskiy dom «Delo» RANKhiGS, 2025. EDN: MAVJQC. In Russian

Yuzhakov V.N., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V., Starostina A.N. Citizens' assessment of the effects and risks of their digital interaction with the state: dynamics in 2022–2025. *Public Administration Issues*. 2025. No. 4. P. 7–33. https://doi.org/10.17323/1999-5431-2025-0-4-7-33. EDN: UXCBNM. In Russian

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ:

Владимир Николаевич Южаков, доктор философских наук, профессор, главный научный сотрудник, директор Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 82). E-mail: yuzhakov-vn@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0002-5687-1863

Андрей Николаевич Покида, кандидат социологических наук, ведущий научный сотрудник Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 82). E-mail: pokida@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0002-5439-3503

Наталья Владимировна Зыбуновская, научный сотрудник Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 82). E-mail: nzyb@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0003-0326-8590

Для цитирования: *Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В.* Применение цифровых технологий при взаимодействии граждан с контрольно-надзорными органами для обеспечения защиты охраняемых законом ценностей. *Государственная служба*. 2026. № 3. С. 23–35.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS:

Vladimir N. Yuzhakov, Doctor of Sci. (Philosophy), Professor, Chief Researcher, Director of the Center for Public Administration Technologies, Institute of Applied Economic Research
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: yuzhakov-vn@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0002-5687-1863

Andrey N. Pokida, Candidate of Sci. (Sociology), Lead Researcher at the Center for Public Administration Technologies, Institute of Applied Economic Research
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: pokida@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0002-5439-3503

Natalia V. Zybunovskaya, Research Fellow at the Center for Public Administration Technologies, Institute of Applied Economic Research
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: nzyb@ranepa.ru
https://orcid.org/0000-0003-0326-8590

For citation: *Yuzhakov V.N., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V.* The use of digital technologies in citizen interaction with regulatory and supervisory authorities to safeguard legally protected values. *Public Administration*. 2026. No. 3. P. 23–35.