

Секция «Искусственный интеллект и цифровая трансформация в бизнесе и государственном управлении»

**Цифровая трансформация в сфере защиты прав человека: анализ вызовов и возможностей для института Уполномоченных по правам человека**

**Научный руководитель – Доронина Ольга Николаевна**

*Рыбаков Николай Сергеевич*

*Студент (бакалавр)*

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт государственной службы и управления, Факультет государственного и муниципального управления, Москва, Россия

*E-mail: nikola1.work@yandex.ru*

В современном мире цифровая трансформация публичной власти — это не просто тенденция или способ оптимизации процессов, а критически важный фактор для развития государства и построения эффективного диалога с обществом. В этой парадигме цифровая трансформация становится основополагающим трендом в деятельности института Уполномоченных по правам человека [2, 152] как ключевого связующего звена между обществом и государством, призывая тем самым обеспечить оперативную, прозрачную, инклюзивную и адекватную потребностям общества правовую защиту.

Освоение интерне пространства стало отправной точкой цифровизации института. Федеральный Уполномоченный сделал первые шаги, создав сайт еще в 1999 году [1]. Затем освоение продолжили региональные Уполномоченные, однако недостаточная медийность и информационное наполнение их сайтов, которые порой существуют лишь как разделы сайтов других органов, остаются серьезной проблемой, ведь именно доверие общества и государства, формируемое через информационную открытость, является ключевым фактором эффективности работы Уполномоченного.

В дальнейшем в работу Уполномоченных активно начали внедряться интернет-приемные, горячие линии, специальные чаты аппаратов, инструменты видеоконференцсвязи и системы электронного документооборота [2, 482]. Важно отметить роль института Уполномоченных по правам человека в работе Платформы обратной связи (ПОС) — федеральной информационной системы, предназначенной для прямого взаимодействия граждан с органами власти [1]. Особого внимания заслуживает передовой опыт Республики Татарстан, где Уполномоченный выступает в роли главного модератора в государственной информационной системе Республики Татарстан (ГИС РТ), через которую агрегируются обращения, поступающие с Платформы обратной связи, что позволяет ему оперативно отслеживать информацию и своевременно принимать меры для предотвращения нарушений прав и законных интересов граждан [4]. В 2022 году федеральный Уполномоченный по правам человека также был подключен к системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО) [2, 482]. Эффективность цифровых инструментов подтверждается тем, что Уполномоченные успешно справляются с растущим объемом обращений, большая часть которых поступает через интернет-приемные и горячие линии. Между тем, отсутствие единой стратегии цифровизации привело к разнородности и малоэффективности отдельных используемых решений, что в перспективе может создать проблемы с масштабированием успешных практик и управлением возросшим объемом и сложностью работы.

Для решения этой комплексной проблемы с 2021 года разрабатывается федеральных государственная информационная система Уполномоченных по правам человека (ФГИС

УПЧ) [3], призванная сформировать единый цифровой профиль института за счет унификации систем федерального и регионального уровней и создания общего информационного пространства для взаимодействия с государственными сервисами и гражданами. В рамках госпрограммы «Информационное общество» и федерального проекта «Цифровое государственное управление» с 2024 года предусмотрено ежегодное финансирование ФГИС УПЧ в размере более 142 млн. рублей. Согласно паспорту федерального проекта к 2030 году к системе должны будут быть подключённые все региональные Уполномоченные, а срок рассмотрения заявок должен сократится с 20 до 5 дней [5]. Стратегическим преимуществом системы является автоматизация всех сфер деятельности Уполномоченных по правам человека, а не только обработки жалоб и обращений. Помимо прочего, система предоставит личные кабинеты членам ЕАЭС для отслеживания обращений граждан этих стран, обеспечит мониторинг СМИ и социальных сетей для выявления нарушений прав и свобод, а также визуализирует данные для контроля и мониторинга ситуации в стране и регионах, способствуя принятию оптимальных решений в сфере защиты прав граждан [1].

Между тем, для своевременного и успешного внедрения ФГИС необходимо преодолеть ряд трудностей. Первая из них предполагает необходимость индивидуальной адаптации ФГИС к существующим региональным информационным системам и платформам, используемым Уполномоченными, с целью сохранения достигнутого уровня цифровизации и недопущения снижения эффективности работы в каждом конкретном регионе. Вторая сложность — необходимость комплексного нормативного обеспечения внедрения обсуждаемой информационной системы, а также устранение расхождений и пробелов в статусе всех используемых форм обращений к Уполномоченным по правам человека, посылаемых через различные каналы. Третья трудность — это организация обучения и подготовки персонала к работе с новой системой. Четвертая сложность заключается в обеспечении финансирования всех указанных мероприятий в сжатые сроки, что особенно актуально в условиях существенных различий в организационно-материальном статусе Уполномоченных. Перспективными направлениями развития ФГИС УПЧ, по мнению автора, является ее интеграция с создаваемыми информационными системами и реестрами в правозащитной сфере, а также использования аналитической подсистемы для повышения эффективности оценки деятельности института Уполномоченных по правам человека, упростив и ускорив сбор необходимых данных.

В целом, в процессе цифровизации важно обеспечить эффективный контроль, сбор обратной связи, быструю адаптацию ФГИС УПЧ и иных цифровых инноваций к изменениям, а также максимально сократить случаи дублирования функций и параллельного ведения документооборота бумажном и в электронном виде. Важным шагом в обсуждаемом процессе может стать предоставление возможности подачи жалобы федеральному Уполномоченному непосредственно через портал Госуслуг, по аналогии с Уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в Российской Федерации [6], учитывая соответствующий опыт нормативного обеспечения.

В конечном итоге, по мнению автора, создание ФГИС УПЧ должно стать не просто техническим решением, а стратегическим шагом в формировании единой публичной системы института омбудсмена в стране. Уже сейчас, учитывая координирующую роль Уполномоченных общей компетенции и возможность вхождения специализированных Уполномоченных в их структуру, необходимо предусмотреть возможность интеграции Уполномоченных по правам в отдельных сферах или категорий лиц в единое информационно-коммуникационное поле. Только так мы сможем обеспечить комплексную и всестороннюю защиту прав и свобод граждан в цифровую эпоху и достичь цифровой зрелости государства.

## Источники и литература

- 1 Сайт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: <https://ombudsmanrf.org/>
- 2 Доклад Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2024 год: <https://rg.ru/documents/2025/02/26/doklad-2024-god-site-dok.html>
- 3 Интернет издание о высоких технологиях (cnews.ru): [https://www.cnews.ru/news/top/2022-06-16\\_v\\_rossii\\_nachalos\\_sozdanie](https://www.cnews.ru/news/top/2022-06-16_v_rossii_nachalos_sozdanie)
- 4 Сайт Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан: <https://upch.tatarstan.ru/index.htm/news/2110810.htm>
- 5 Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» 2025 - 2030: <https://goo.su/cpbTLNf>
- 6 Сайт Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг: <https://finombudsman.ru/>