

*Маленкова Людмила Алексеевна*

студентка

*Научный руководитель*

*Бурцева Елена Васильевна*

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный

технический университет»

г. Тамбов, Тамбовская область

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ПРОКУРАТУРЫ**

***Аннотация:** в статье на основе анализа нормативных правовых актов, включая организационно-распорядительные и иные документы Генеральной прокуратуры Российской Федерации, выступлений Генерального прокурора Российской Федерации, проводимой в органах прокуратуры цифровой трансформации исследовано современное состояние, направления использования и тенденции развития информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов прокуратуры при рассмотрении обращений граждан, обоснована целесообразность их использования в процессе обращений граждан. Подчёркнуто, что цифровизация не отменяет базовых принципов (своевременность, полнота проверок, ответственность), а играет вспомогательную роль, повышая доступность и надёжность правовой защиты.*

***Ключевые слова:** прокуратура Российской Федерации, рассмотрение обращений граждан, цифровая трансформация, искусственный интеллект.*

На протяжении более чем трёхсот лет прокурорские органы занимают ключевое место в системе защиты законности, прав и свобод граждан. Рассмотрение обращений от населения традиционно служит главным инструментом соблюдения верховенства закона и укрепления правопорядка. На протяжении дли-

тельного времени подходы к обработке таких обращений оставались фактически неизменными, отражая преемственность в прокурорской практике [1].

Технологический прогресс, сопровождаемый внедрением цифровых технологий в государственное управление, существенно изменил способы взаимодействия прокуратуры и общества. Создание в органах прокуратуры единой цифровой среды привело к необходимости пересмотра методик приёма и рассмотрения обращений граждан. Следует отметить, что в данном случае следует учитывать как вопросы безопасности и автоматизации рабочих процессов, так и механизмы предоставления услуг для населения. Исследование организационных нововведений в данной сфере становится особенно актуальным с учётом цифровизации и требует комплексного анализа как преимуществ, так и потенциальных рисков технологизированных процессов.

Основные направления цифровой трансформации определены рядом документов, среди которых, например, Стратегия развития информационного общества, утверждённая указом Президента и реализуемая через соответствующие приказы Генерального прокурора. Ключевым актом выступает Концепция цифровой трансформации органов и организаций прокуратуры РФ до 2030 года. В данном документе определены, в частности, задачи, охватывающие внедрение современных цифровых инструментов, создание баз данных, использование искусственного интеллекта, автоматизацию процессов и формирование электронной среды работы с обращениями. Реализация мероприятий проходит с обязательным учётом вопросов обеспечения информационной безопасности, регулируемых специальной концепцией и подзаконными актами [2].

В современной системе обращения могут направляться заявителями в электронном виде. Гражданам больше не нужно посещать прокуратуру лично или отправлять документы по почте: свой вопрос можно подать через Единый портал прокуратуры РФ или Единый портал госуслуг. Процедура максимально упрощена благодаря интеграции данных платформ – большинство пользователей уже имеют подтверждённые аккаунты, что избавляет от необходимости до-

полнительной регистрации. Передача заявок через личный кабинет гарантирует конфиденциальность и безопасность информации.

Для отдельных групп разработаны специализированные сервисы. Например, раздел «Прямая линия для предпринимателей» обеспечивает возможность быстрой реакции на случаи давления на бизнес, а отдельная тематическая ветка предназначена для обращений по вопросам защиты прав участников СВО и их семей. Такой подход позволяет ускорять рассмотрение наиболее важных для общества категорий обращений [3].

Переход к электронным форматам взаимодействия устраняет территориальные и временные барьеры. Возможность подать заявление онлайн особенно важна для граждан, живущих в труднодоступных регионах, людей с ограничениями по здоровью или с невысокими доходами. Электронные документы регистрируются моментально, а их отслеживание возможно по индивидуальному номеру, что существенно упрощает контроль этапов рассмотрения.

Работа с электронными обращениями в органах прокуратуры обеспечивается автоматизированной системой «Надзор-WEB». После отправки через портал заявителю выдаётся регистрационный номер, по которому можно в любой момент узнать статус рассмотрения. Механизм электронной переписки исключает риск утери документов, а электронные ответы дополнительно хранятся в архиве пользователя. Внутриведомственный документооборот также оптимизирован за счёт сокращения бумажных носителей, что влияет на скорость и эффективность административной работы.

Электронный способ обращения открыт и после завершения рассмотрения. Уведомления о принятых мерах и результатах прокурорского реагирования автоматически поступают заявителю, что делает процесс выполнения решений прозрачным. Применение цифровых технологий позволяет не только расширять каналы подачи обращений, но и автоматизировать информирование о результатах, избавляя заявителя от необходимости дополнительных запросов.

Применение ИИ-элементов переводит работу с обращениями на новый уровень. Программа по интеграции автоматизированных информационных си-

стем органов прокуратуры и искусственного интеллекта утверждена приказом Генпрокурора. В рамках неё запланировано развитие системы «Надзор-WEB» в направлении интеллектуального анализа входящих обращений, автоматического оповещения и генерации аналитических отчётов. Работа ведётся совместно с ведущими отечественными компаниями («Сбер», «Ростелеком»). Работа системы в тестовом режиме показывает: при обработке больших объёмов данных она позволяет сокращать сроки служебных проверок – с недель до нескольких часов. Такой подход способствует своевременному реагированию на массовые обращения и выявлению социально значимых проблем, предотвращая их эскалацию [4].

Одним из значимых итогов цифровизации прокуратуры является создание электронной статистической отчётности по обращениям граждан. Благодаря этому можно системно отслеживать тенденции в поступлении обращений и выстраивать профилактические действия. Однако международный опыт свидетельствует, что внедрение элементов искусственного интеллекта в сферу обработки обращений требует особого внимания к вопросам этики и ответственности сотрудников прокуратуры. Руководители прокурорских служб государств БРИКС выделяют, что ускорение работы с обращениями и рост ее прозрачности возможны лишь при условии сохранения человеческого контроля за принятием решений.

Таким образом, можно заключить, что исполнение Концепции цифровой трансформации, интеграция искусственного интеллекта, автоматизация процессов работы с обращениями граждан не отменяют базовых принципов данной деятельности, а именно, своевременности выполнения работы, полноты и качества проверок, ответственности сотрудников и прозрачной обратной связи с заявителями. Цифровая трансформация в органах прокуратуры сочетается с уже исторически сложившимися стандартами обеспечения прав граждан. При этом современные информационные технологии играют большую вспомогательную роль, позволяя обеспечить доступность и надежность правовой защиты на всех

этапах рассмотрения обращений. Повышают эффективность работы сотрудников прокуратуры.

### *Список литературы*

1. Поздравление Президента Российской Федерации В.В. Путина по случаю Дня работника прокуратуры. – URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/73255> (дата обращения: 16.04.2026).

2. Генеральный прокурор Российской Федерации Игорь Краснов принял участие во встрече руководителей прокурорских служб государств БРИКС. – URL: <https://epp.genproc.gov.ru/ru/gprf/mass-media/news/main/e5929012/> (дата обращения: 16.04.2026).

3. Расширенное заседание коллегии Генеральной прокуратуры 19.03.2025. – URL: [http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/comminity\\_meetings/76484](http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/comminity_meetings/76484) (дата обращения: 16.04.2026).

4. Гаврилов М.А. Перспективы использования систем искусственного интеллекта в прокурорской деятельности / М.А. Гаврилов // Искусство правождения. – 2024. – №3. – С. 112–115. EDN UZQLVP

5. Борисенко Е.А. К вопросу об организации работы по рассмотрению обращений граждан в органах прокуратуры на современном этапе в условиях цифровой трансформации / Е.А. Борисенко, Л.В. Верстунина // Закон и право. – 2025. – №11. – С. 13–17. DOI 10.24412/2073-3313-2025-11-65-70. EDN AOBRMU