



World Conference on Social Sciences, Law and Public Policy

Hosted Online from Toronto, Canada

Date: 26th February 2026

Website: <https://econferencia.com>

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЯ К ГОСУДАРСТВУ В ПОСЛАНИИ ПРЕЗИДЕНТА

Сафарова Хулкар Норбек кизи

и. о. доцент ТГЮУ,

Очередное Послание Президента Республики Узбекистан Шавката Мирзиёева Олий Мажлису и народу Узбекистана вновь подтвердило последовательный, системный и концептуальный характер проводимых в стране реформ. Определение модернизации государственного управления и совершенствования справедливой судебной-правовой системы в качестве шестого приоритетного направления приобретает стратегическое значение в процессе построения правового государства и сильного гражданского общества. В рамках данного направления особое внимание уделяется коренному обновлению платформы «Электронное правительство» и цифровизации системы работы с обращениями граждан

Право на обращение является одним из конституционных прав человека, гарантирующим возможность направления предложений, заявлений и жалоб в государственные органы и должностным лицам. В демократических государствах реализация данного права неразрывно связана с принципами открытости, подотчетности и ответственности органов государственной власти. В зарубежной практике порядок рассмотрения обращений, сроки и механизмы ответственности закреплены на законодательном уровне. Так, в Германии статья 17 Основного закона предусматривает право каждого лица обращаться письменно с заявлениями и жалобами в государственные органы и представительные учреждения. Во Франции Кодекс административной юстиции определяет обязанность



World Conference on Social Sciences, Law and Public Policy

Hosted Online from Toronto, Canada

Date: 26th February 2026

Website: <https://econferencia.com>

государственных органов давать ответ и устанавливает порядок обжалования административных решений.

В европейском правовом пространстве право на обращение признаётся неотъемлемой частью системы прав человека. В частности, в рамках Совета Европы приняты рекомендации, направленные на повышение прозрачности деятельности государственных органов и совершенствование механизмов эффективного взаимодействия с гражданами. Кроме того, Регламент Европейского Союза 2016/679 о защите персональных данных (GDPR) закрепляет принципы законности, прозрачности и целевого характера обработки персональных данных на цифровых платформах. Эти положения формируют правовую основу обеспечения безопасности персональных данных при функционировании систем электронного правительства.

Положения Послания о коренном обновлении платформы «Электронное правительство» с 2026 года свидетельствуют о переходе к интегрированной и проактивной модели государственного управления. Интеграция более тысячи государственных услуг, множества функций, информационных баз данных и полномочий государственных служащих в рамках единой цифровой платформы позволит устранить фрагментарность и дублирование при рассмотрении обращений граждан.

Мировой опыт подтверждает эффективность подобных интеграционных решений. Так, в Эстонии посредством платформы X-Road обеспечивается стандартизированный и защищённый обмен данными между государственными органами, что существенно повышает эффективность управления и снижает административную нагрузку. В Южной Корее через единый портал Government24 объединены государственные услуги и процедуры рассмотрения обращений с возможностью мониторинга их статуса в режиме реального времени. В Сингапуре в рамках концепции



World Conference on Social Sciences, Law and Public Policy

Hosted Online from Toronto, Canada

Date: 26th February 2026

Website: <https://econferencia.com>

Smart Nation реализуется проактивная модель оказания государственных услуг, при которой соответствующие сервисы предоставляются гражданину без необходимости подачи отдельного обращения. Данный подход отражает модель принятия решений на основе анализа данных.

Внедрение механизмов классификации обращений и контроля их исполнения на основе технологий искусственного интеллекта также широко применяется в практике развитых государств. В Великобритании автоматизированные системы направляют обращения по компетенции и предоставляют гражданам персонализированные консультации. Вместе с тем особую значимость приобретает вопрос прозрачности и подотчетности алгоритмических решений. В праве Европейского союза формируется концепция «алгоритмической ответственности», предусматривающая сохранение человеческого контроля над решениями, принимаемыми с использованием искусственного интеллекта. Идея предоставления государственных услуг без участия человеческого фактора, исключая коррупционные риски и избыточную бюрократию, соответствует современному принципу «доброго управления» (good governance), включающему открытость, эффективность, подотчетность и участие граждан. В этой связи Цели устойчивого развития, провозглашённые Организацией Объединённых Наций, в частности Цель 16, направлены на формирование эффективных, подотчётных и инклюзивных институтов. Инициатива по модернизации платформы «Электронное правительство» полностью соответствует указанным глобальным принципам. Вместе с тем процессы цифровизации порождают новые правовые риски. Вопросы кибербезопасности, защиты персональных данных, оценки электронных доказательств, а также правового статуса решений, принимаемых с использованием искусственного интеллекта, требуют глубоких научных



World Conference on Social Sciences, Law and Public Policy

Hosted Online from Toronto, Canada

Date: 26th February 2026

Website: <https://econferencia.com>

исследований. В частности, в Соединённых Штатах Америки разрабатываются законодательные инициативы в сфере регулирования искусственного интеллекта и совершенствования механизмов защиты цифровых прав на федеральном уровне. Практика апробации обновлённой платформы электронного правительства в отдельных регионах и сферах также соответствует зарубежному опыту. Во многих государствах реализация пилотных проектов позволяет оценить техническую и правовую эффективность системы, выявить потенциальные риски и своевременно адаптировать нормативно-правовую базу.

Таким образом, инициатива по обновлению платформы «Электронное правительство» и цифровой трансформации института обращения граждан к государству, обозначенная в Послании Президента, основана не только на национальных потребностях, но и на передовом зарубежном опыте и международных правовых стандартах. Реализация указанных реформ направлена на обеспечение правовой справедливости, прозрачности, подотчётности и эффективности, выводя взаимодействие государства и граждан на качественно новый уровень и формируя прочную теоретическую и институциональную основу для развития правового государства в условиях цифрового управления.