

**Интернет-технологии как ресурс увеличения
человеческого капитала в коммуникациях
Уполномоченного по правам человека с обществом**

Актуальность выбранной темы заключается как в высокой степени значимости сохранения человеческого капитала российского общества, так и в важности использования современных коммуникационных технологий в качестве ресурса его развития. Немаловажным фактором поддержания и развития человеческого капитала является государственный институт Уполномоченного по правам человека.

Практически во всех странах институт омбудсмана представлен парламентской моделью, потому что его создал парламент, и он борется за права и свободу человека и гражданина. В этом и есть смысл института Уполномоченного по правам человека. Омбудсмен выступает в роли посредника между гражданином и государственными органами, но его действия не носят императивный характер. Результата он добивается исключительно методом убеждения, оказывая морально-правовое воздействие на государственный орган. Рекомендации омбудсмана основываются на законе, а не только лишь на доводах, если он недоволен реакцией на свои рекомендации, он может придать им публичный характер.

Специфика деятельности Уполномоченного по правам человека в РФ состоит в том, чтобы защищать права граждан, это доказывает его позицию в системе охраны правопорядка.

Таким образом, омбудсмен является важным механизмом защиты прав человека и, как следствие, человеческого капитала. Он вписывается в различные правовые системы благодаря своему широкому распространению. Главное, что требуется для восприятия государством и обществом института омбудсмана, — это наличие демократического режима.

Сформулируем основные функции Института омбудсмена:

- содействие властным структурам;
- восстановление прав граждан;
- омбудсмен выступает как посредник между обществом и властью.

Эффективность функционирования института омбудсмена не в последнюю очередь зависит от качества его коммуникации с обществом.

Коммуникационная политика института омбудсмена любого региона РФ должна являться составной частью PR и способствовать достижению стратегических целей организации, используя при этом эффективные каналы интернет-коммуникации для регулирования информационных потоков в Аппарате.

Анализируя сложившиеся формы коммуникации Уполномоченного по правам человека Свердловской области, мы выявили следующие коммуникационные недочеты:

- отсутствие на официальном сайте Аппарата Уполномоченного по правам человека функций, поддерживающих мобильные устройства и планшеты;
- отсутствие статистических данных о пользователях сети интернет. Количество людей, которые посетили официальный сайт, считают по принятым жалобам в режиме онлайн;
- хотя омбудсмен активно участвует в различных социально значимых мероприятиях, а значительная часть мероприятий организуется в качестве реакции на возникающие проблемы, данная активность часто носит точечный характер. Между тем постоянная площадка для коммуникации с общественными группами отсутствует. Если будет своя собственная площадка для коммуникации с общественностью, то граждане могут чаще взаимодействовать с Уполномоченным;
- отсутствуют каналы коммуникации, позволяющие целенаправленно взаимодействовать с целевой аудиторией, занимающей активную гражданскую позицию;
- для коммуникации с гражданами недостаточно используется самый прогрессирующий канал — интернет. События, связанные с Уполномоченным освещаются только в печатных СМИ и на официальном сайте омбудсмена.

В целях совершенствования использования потенциала Интернета в коммуникационной политике Уполномоченного по правам человека мы бы рекомендовали следующее:

- 1) Развитие мобильного интернет-доступа без проводов становится неотъемлемой частью жизни многих людей, которые регулярно выходят в интернет с телефонов, смартфонов и планшетных компьютеров.

По исследовательским данным компании J'son & Partners Consulting количество SIM-карт, используемых в России для выхода в мобильный интернет со смартфонов, планшетов и обычных мобильных телефонов, составляет порядка 65,5 млн. штук.

- 2) Официальному сайту Уполномоченного по правам человека Свердловской области можно было бы добавить поддержку мобильных устройств (в первую очередь телефонов и планшетов), вследствие чего вырастет количество пользователей, и примерно через два года это превысит количество интернет-пользователей, заходящих со стационарных компьютеров.

На сайте должна осуществляться трансляция событий (новости, заявления, законы) в формате RSS-ленты (способ публикации и распространения информации с сайта).

- 3) Очень популярным цифровым каналом коммуникации у общественно-активной части населения РФ: правозащитников, общественных организаций, политических партий становится Twitter.
- 4) Наиболее динамичными социальными сетями является Facebook и Vk.com. Как показывает пример коммуникационной политики международной общественной организации «Деметра», основной задачей которой является способствование формированию общественного мировоззрения между природой и человеком, страница в социальных сетях является эффективным инструментом для выстраивания канала обратной связи. Facebook организация использует в качестве новостной ленты.

Соответственно считаем важным открыть официальные страницы омбудсмана в обеих сетях для эффективной коммуникационной политики.

- 5) Так как мнение Т. Г. Мерзляковой имеет значительный вес и пользуется авторитетом, считаем целесообразным расширить присутствие Уполномоченного через организацию специальных проектов в партнерстве с интернет-порталами, которыми активно пользуются СМИ такими как: 66.ru, E1.ru, и сайт Областной газеты. Для порталов такое сотрудничество также будет выгодным, поскольку позволит привлечь дополнительную аудиторию.
- 6) Создать коммуникационную площадку в Институте предпринимательства УрФУ им. Ельцина, что позволит Татьяне Георгиевне взаимодействовать с молодыми специалистами и делиться опытом;
- 7) Считаем важным включить в PR-мероприятия обучение сотрудников, отвечающих за коммуникационную политику Уполномоченного по правам человека Свердловской области.
- 8) Рекомендуем сформировать квалифицированные требования сотрудникам Аппарата по работе со следующими инструментами интернет продвижения: интернет-СМИ, социальные сети (Facebook, Vk.com., Twitter). Это позволит на качественно более высоком уровне обеспечить реализацию права граждан на свободный доступ к информации о деятельности государственных органов.

Таким образом, на примере Аппарата Уполномоченного по правам человека по Свердловской области мы определили основные рекомендации, следуя которым можно повысить эффективность коммуникационной политики омбудсмена как важного ресурса развития человеческого капитала в России.