

**Дипломатическая академия Министерства иностранных дел
Кыргызской Республики имени К.Дикамбаева
Кыргызско-Российский Славянский университет имени
Б.Ельцина**

Диссертационный совет Д 07.22.659

На правах рукописи
УДК 323.2:321(575.2)(043.3)

Букуева Айжан Озубековна

**Государственная политика Кыргызской Республики по
развитию системы оказания электронных государственных услуг**

23.00.02 Политические институты, процессы и технологии

**Автореферат на соискание ученой степени кандидата
политических наук**

Бишкек 2023

Работа выполнена в Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики им. Ж.Абдрахманова

Научный руководитель: **Торогельдиева Бактыкан Макишевна**
доктор политических наук, профессор кафедры государственного и муниципального управления, руководитель научно-исследовательской кафедры “Государственная политика и управление” Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики им.Жусупа Абдрахманова

Официальные оппоненты: **Жоробеков Жолборс Жоробекович**
доктор политических наук, профессор, главный научный сотрудник отдела исследований государственного и муниципального управления и экспертиз Института государства и права Национальной Академии Наук Кыргызской Республики.

Казак кызы Нургул
кандидат политических наук, доцент, декан факультета международных отношений и востоковедения КНУ им.Жусупа Баласагына

Ведущая организация: Кафедра политико-правовых дисциплин Бишкекского государственного университета им.К.Карасаева
Адрес: г.Бишкек, проспект Ч.Айтматова,27

Защита состоится 13 октября 2023 года на заседании диссертационного совета Д 07.22.659 Дипломатической академии Министерства иностранных дел Кыргызской Республики имени К.Дикамбаева и Кыргызско-Российского Славянского университета имени Б.Ельцина

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеках Дипломатической академии Министерства иностранных дел Кыргызской Республики имени К.Дикамбаева и Кыргызско-Российского Славянского университета имени Б.Ельцина и на сайте <https://dipacademy.kg/>
Автореферат разослан 13 сентября 2023г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
заведующая кафедрой
международных отношений и права
Дипломатической академии МИД КР
им.К.Дикамбаева

_____ Джоробекова А.Э.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертации. Внедрение информационно-коммуникационных технологий во властные отношения отражается в концепте электронного правительства. Под электронным правительством в свою очередь понимается цифровизация деятельности органов государственной власти и их взаимодействие с обществом посредством информационно-коммуникационных технологий. Основополагающими взаимоотношениями между властью и обществом являются отношения, возникающие при оказании государственных услуг. Ключевым значением государственных услуг в системе взаимодействия власти и общества считается тот факт, что в основном население обращается в органы государственной власти для получения различных услуг. Сфера услуг является одним из основных индикаторов отношения власти и общества и безусловно создает имидж государства, в том числе о его легитимности и эффективности.

В сущности система оказания электронных государственных услуг включает процесс трансформации внутренних и внешних взаимодействий в системе государственного управления путем внедрения информационно-коммуникационных технологий, с целью улучшения качества обслуживания населения и обеспечения конституционных прав граждан.

Инфокоммуникации влияют на построение политической повестки дня, анализ и формирование альтернативных вариантов политических решений, также улучшают контроль за ходом их осуществления, создают экономичные, удобные механизмы “обратной связи”, политического участия граждан и обеспечения открытости власти. Таким образом, актуальность темы диссертационного исследования заключается в необходимости научного осмысления влияния развития системы оказания электронных государственных услуг в Кыргызстане на повышение эффективности политической власти, механизмов “обратной связи”, а также на открытость власти. От ответов на эти вопросы будут зависеть форма и направления внедрения информационно-коммуникационных технологий во властные отношения, степень их проникновения в разные уровни политической власти, которая в свою очередь окажет значительное влияние на эффективность политического управления и уровень благосостояния общества.

Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами), основными научно-исследовательскими работами, проводимыми образовательными и научными учреждениями. Тема входит в тематический план исследовательской работы Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики им. Жусупа Абдрахманова.

Объектом исследования выступают процессы развития системы оказания электронных государственных услуг в условиях цифровой трансформации государственного управления.

Предметом исследования является зависимость уровня эффективности политического управления от внедрения электронных государственных услуг в условиях цифровизации государственного управления.

Целью исследования является всесторонний анализ взаимосвязи внедрения электронных государственных услуг и уровня эффективности политической власти. Отсюда вытекает ряд следующих исследовательских задач:

- определение сущности, содержания и роли электронных государственных услуг
- исследование влияния электронных государственных услуг на эффективность политического управления
- исследование международного опыта государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг
- изучение нормативных правовых основ политики в сфере оказания электронных государственных услуг
- изучение влияния электронных технологий на процессы формирования политики в Кыргызской Республике
- исследование влияния электронных государственных услуг на эффективность политического участия, «обратной связи» и открытость власти
- исследование результатов государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг
- раскрыть противоречия государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг
- рассмотреть перспективы реформирования государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг.

Научная новизна работы. Научная новизна данного диссертационного исследования заключается в следующем:

- работа одна из первых, где систематизированы определения понятия “электронные государственные услуги” и выделены три подхода: технологический, социальный, политологический
- выявлены факторы воздействия электронных государственных услуг на эффективность политического управления
- выделены техническая и человекоориентированная модели оказания электронных государственных услуг
- детально систематизированы нормативные правовые акты, способствовавшие началу становления системы оказания электронных государственных услуг
- выявлены электронные технологии, влияющие на процессы формирования политики в Кыргызской Республике
- проведен объективный анализ взаимосвязи электронных государственных услуг с политическим участием, «обратной связью» и открытостью власти
- показаны результаты государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг.

- объективно раскрыты противоречия государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг, которые тормозят ее развитие
- показаны перспективы реформирования государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг.

Практическая значимость полученных результатов. Полученные нами результаты могут быть использованы при разработке, формировании и осуществлении политических инициатив с точки зрения оценки влияния электронных государственных услуг на эффективность государственного управления. Предложенный подход к определению электронных государственных услуг может быть применен при разработке концептуальных программных или нормативных правовых документов и принятия решений в сфере оказания электронных государственных услуг органами государственной власти, а также местного самоуправления. Материалы диссертационного исследования могут найти применение в научно-исследовательской работе, а также использоваться при подготовке лекционных курсов по таким направлениям как “Государственное и муниципальное управление”, “Политология”.

Экономическая значимость полученных результатов. Выводы и практические рекомендации, разработанные диссертантом могут быть использованы министерствами и ведомствами различного уровня в принятии эффективных решений в оказании электронных государственных услуг населению республики по формированию атмосферы доверия общества к власти путем сокращения финансовых и временных затрат.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту.

1. Электронные государственные услуги - это деятельность органов государственной власти, направленная на удовлетворение потребностей граждан в получении государственных услуг, государственной информации, а также улучшения механизмов взаимодействия власти и общества с использованием информационно-коммуникационных технологий.
2. Оказание государственных услуг в электронном виде способствует повышению эффективности политического управления благодаря формированию атмосферы доверия общества к власти путем сокращения финансовых и временных затрат.
3. Государственная политика ориентированная только на цифровизации государственных услуг является устаревшей концепцией электронного правительства и не способна принести существенных перемен в системе политического управления. Практикуется внедрение новой модели человекоориентированного цифрового государственного управления.
4. Нормативные правовые акты в республике создали основы цифровизации государственных услуг, но они носят формальный и декларативный характер, не подкрепленные реалиями кыргызстанского общества (дефицит человеческого капитала, обладающего потенциалом для разработки и реализации политики в области цифровизации, низкая цифровая компетентность граждан, неразвитость инфраструктуры и.т.д.).

5. Электронные технологии в республике влияют на разработку и реализацию государственной политики по смешанной модели управления, когда решения принимаются в центральной администрации с участием гражданского сектора.

6. Электронные государственные услуги играют ключевую роль в построении эффективной “обратной связи”, участия граждан в процедурах принятия политико-административных решений, а также действенных механизмов концепции открытой власти.

7. Кыргызская Республика находится на начальном этапе развития системы оказания государственных электронных услуг, то есть на стадии двухстороннего интерактивного взаимодействия между государством и населением, на котором гражданам дается возможность запрашивать некоторые сведения, обращаться к сотрудникам государственных органов по электронной почте, возможность участвовать в дискуссиях в онлайн режиме, оставлять комментарии.

8. Слабая информационно-коммуникационная, институциональная инфраструктура, неэффективная кадровая политика (отсутствие компетентных профессиональных кадров в ключевых государственных органах по цифровизации государственных услуг), неинформированность и отсутствие стимула населения использовать электронные государственные услуги из-за низкой цифровой грамотности населения создают противоречия и трудности в государственной политике Кыргызстана в сфере оказания электронных государственных услуг.

9. Перевод государственных услуг в электронный вид должен стать частью целостного процесса реформирования государственного управления, предусматривающую, не только автоматизацию существующих процедур оказания государственных услуг, но их оптимизацию, исключение излишних справок и дублирующих процессов, то есть электронные государственные услуги необходимо рассматривать в контексте демократизации власти.

Апробация практических результатов. Результаты исследования обсуждалась на заседании кафедры “Государственное и муниципальное управление” Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики имени Жусупа Абдрахманова, а также представлены и обсуждены на международных и республиканских научно-практических конференциях и семинарах.

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. Основные научные результаты диссертации опубликованы в монографии “Государственная политика Кыргызской Республики по развитию системы оказания электронных государственных услуг”. Бишкек, 2022, -212 с. и 8 статьях в периодических научных изданиях, вошедших в Перечень рецензируемых научных периодических изданий Национальной аттестационной комиссии при Президенте Кыргызской Республики и строго соответствуют теме диссертации.

Структура и объем диссертации. Структура диссертационной работы определяется задачами исследования и направлена на последовательное раскрытие различных аспектов рассматриваемого предмета. Диссертация

состоит из введения, трех глав, девяти параграфов, выводов, заключения, библиографического списка использованных источников и литературы. Вся диссертация изложена на 210 страницах.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, цель, задачи, научная новизна результатов исследования, практическая и экономическая значимость, выделяются положения, выносимую на защиту, пути апробации и внедрение результатов исследования, структура диссертации и личный вклад соискателя.

Первая глава диссертации «Теоретические основы исследования политики государства в сфере оказания электронных государственных услуг». В первом разделе рассмотрены сущность, содержание и роль электронных государственных услуг. Систематизированы определения понятия “электронные государственные услуги”. Выделены три группы подходов к понятию «электронные государственные услуги». Первая группа рассматривает данный термин с технологической стороны, рассматривая его как организацию взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через интернет. Вторая сторона указывает на социальную направленность электронных государственных услуг, по их мнению, это особый вид информационных услуг, связанных с удовлетворением информационных потребностей широких слоев населения путем выдачи электронных документов или электронной справочной информации, которая отражает содержание и законодательных актов, и постановлений. Третья группа уделяют больше внимания политологическому аспекту, рассматривая электронные государственные услуги как инструмент, исполнительный механизм в системе взаимодействия власти, бизнеса и общества, атрибутом современного и эффективного политического управления, что формирует у социума представление о качестве государственных институтов и создает образ демократичности власти. На наш взгляд, электронные государственные услуги - это деятельность органов государственной власти, направленная на удовлетворение потребностей граждан в получении государственных услуг, государственной информации, а также улучшения механизмов взаимодействия власти и общества с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Основы научных исследований о постиндустриальном, информационном обществе, цифровом правительстве, электронных государственных услугах были заложены зарубежными авторами: А. Пенти, А.Курамасвами, Д.Белл, Х.Кан, В.Браун, Л.Мартелл, Ф.Махлуп, Т. Стоуньер, И.Масуда, У.Мартин, Г.Лоусон. Р.Хикс, Н.Куртойс, Ж.Крабтри. Из российский ученых: А.Ракитов, И.Курносков, И.Мелюхин, Г.Смолян, Д.Черешкин, П.Чигасова, Д.Кононенко, С.Никифорова, А.Косоруков,

Г.Бестолкова, А.Голубева, С. Вишнякова, Д., М. Булатова, С.Габуев, Л.Сморгунова, из кыргызских ученых: С.Г. Иванов, А.Ш. Шаршеева, К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова. А.Н.Мадюев, А.А.Чекиров, Д.Т. Балтагулов, Б.М.Торогельдиева и др

Во втором разделе рассмотрены факторы воздействия электронных государственных услуг на эффективность политического управления. Выявлено, что оказание государственных услуг в электронном виде способствует повышению эффективности политического управления благодаря формированию атмосферы доверия общества к власти.

Причиной акцентирования внимания на электронные государственные услуги при определении содержания электронного правительства, на наш взгляд, является основополагающее значение государственных услуг в системе взаимодействия власти и общества. Граждане и частные организации чаще всего обращаются в государственные органы именно для получения различного рода государственных услуг, сфера предоставления услуг населению является одним из ключевых индикаторов отношения власти к обществу и формирует у общества представление о легитимности и эффективности государственной власти. Целью построения электронного правительства, особенно на начальных этапах его становления являлось использование информационно-коммуникационных технологий для минимизации издержек взаимодействия граждан с бюрократической властью. Указанное взаимодействие в значительной степени сводится к сфере предоставления государственных услуг. О значимости качества государственных услуг в системе взаимоотношений власти и общества свидетельствует то, что одним из индикаторов “эффективности административно-государственного управления” ученые считают уровень “удовлетворения граждан предоставляемыми услугами”.

Таким образом, механизмы электронного правительства позволяют повысить качество системы оказания государственных услуг путем повышения скорости информационного обмена и автоматизации процессов обработки информации, что приводит к сокращению сроков оказания услуг, исключению избыточных административных процедур, снижению финансовых издержек граждан и государственных структур. Оказание государственных услуг в электронном виде способствует повышению эффективности политического управления благодаря формированию атмосферы доверия к власти, способной оказывать качественные государственные услуги, доступные для всех категорий граждан и ориентированные на удовлетворение их потребностей. Электронные государственные услуги являются атрибутом современного и эффективного государства, при их оказании снижаются возможности коррупционных действий государственных служащих, гражданам предоставляется возможность оценивать деятельность властных органов, что формирует у общества представление о качестве государственных институтов и создает образ демократичности власти.

В третьем разделе исследования международный опыт государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг. Выделены техническая и «клиентоцентричная» модели оказания электронных государственных услуг. Выявлено, что государственная политика ориентированная только на цифровизации государственных услуг является устаревшей концепцией электронного правительства и не способна принести существенных перемен в системе политического управления. Практикуется внедрение новой модели человекоориентированного цифрового государственного управления. Например, в Сингапуре, США, Великобритании делается ориентация на потребности граждан, которая предполагает установление терминалов для получения электронных государственных услуг, также справочной информации в часто посещаемых гражданами заведениях, а также государственных стандартов по всем трем направлениям: граждане, бизнес и государственные служащие.

В главе 2 рассмотрен властный аспект политики Кыргызской Республики в сфере оказания электронных государственных услуг. В первом разделе изучена нормативно-правовая основа политики в сфере оказания электронных государственных услуг в республике. Началом реальной работы по реформированию системы оказания государственных услуг стало принятие правительством КР постановления «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» в 2011 г. Впервые в указанном постановлении было дано определение понятию «государственная услуга» как результат деятельности государственных органов по исполнению запроса граждан по реализации прав, удовлетворение их законных интересов, либо исполнение возложенных нормативными правовыми актами обязанностей. Был сформирован действующий Единый реестр государственных услуг, который стал следующим нормативно-правовым шагом по упорядочиванию системы оказания государственных услуг в республике. Стандарты государственных услуг, которые устанавливают все необходимые условия получения услуги для потребителя. Утвержден типовой административный регламент государственной услуги, который обеспечил регулирование межведомственного и внутриведомственного взаимодействия, конкретизировал основания для принятия решений в процессе оказания государственных услуг, повысил открытость принятия и реализации решений. В 2014 г. была принята Программа правительства КР по внедрению электронного управления в государственных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления КР на 2014-2017 гг. Данная программа стала очень важным документом для диагностики существующего состояния информационно-коммуникационных (далее ИКТ) направлений.

В 2017 г. был принят закон «Об электронном управлении», согласно, которому под электронным управлением понимается деятельность государственных органов, организаций и граждан по принятию и совершению юридически значимых решений и действий в электронной форме. В этом же году принимается следующий Закон КР «Об электронной подписи», который

должен был регулировать отношения по применению электронных цифровых подписей при предоставлении государственных услуг, совершении гражданско-правовых сделок, исполнении государственных функций, совершении юридически значимых действий. В 2019 г. утверждена Концепция цифровой трансформации "Санарип Кыргызстан 2019-2023". В целях ее реализации была утверждена Дорожная карта, которая состоит из 245 мероприятий, которые распределены между различными госорганами. Определенная часть этих мероприятий - это внесение изменений в существующую нормативную правовую базу и внесение новых нормативных правовых актов.

В 2020 г. был подписан Указ Президента КР "О неотложных мерах по активизации внедрения цифровых технологий в государственное управление. В данном Указе были рассмотрены целый ряд мер по активизации цифровой трансформации, такие как подготовка проекта Цифрового кодекса КР, который бы объединил нормативно-правовые акты и лучшие мировые практики в сфере цифровизации; внесение дополнений в стандарты, административные регламенты государстве услуг с учетом их перевода в электронный формат; обеспечение передачи информации по системе "Тундук" между заинтересованными сторонами на безвозмездной основе, в том числе информацию о государственных услугах; исключение истребования у граждан различных справок, находящихся в распоряжении госорганов, которые возможно получить через систему межведомственного электронного взаимодействия "Тундук" и другие. Согласно Указу Президента КР «О дальнейших мерах цифровой трансформации КР» в 2021г. был образован Наблюдательный Совет по вопросам цифровизации при Президенте КР, являющимся консультативно-совещательным органом по выработке предложений и рекомендаций по реализации национальных программ по цифровизации. В 2021 г. издан Указ Президента КР «О дальнейших мерах по повышению доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению». В данном Указе были рассмотрены такие меры по активизации цифровой трансформации как создание стимулирующих механизмов получения гражданами государственных услуг в электронном формате, включая оказываемых через Государственный портал электронных услуг; упрощение процедуры запрашивания государственными органами справок, документов от населения в бумажном виде и другие. В 2022 г. был утвержден план мероприятий по цифровизации управления и развития цифровой инфраструктуры в Кыргызской Республике на 2022-2023 гг. Всего в плане предусмотрено 94 мероприятий по различным направлениям цифровизации,

Обращено внимание, на то, что годы суверенитета КР работала в направлении создании электронного правительства, были приняты ряд законов и программ, однако они носят формальный характер, не подкрепленные реалиями кыргызстанского общества (дефицит человеческого капитала, обладающего потенциалом для разработки и реализации политики в области цифровизации, низкая цифровая компетентность граждан,

неразвитость инфраструктуры и т.д.); постоянными организационными изменениями в государственном управлении и нехваткой материально-технических средств. Подчеркнуто необходимость принятия более конкретных и действенных решений, в которых будут предусмотрены механизмы по реформированию системы оказания электронных услуг для упрощения правил госзакупок инновационных ИКТ продуктов, процесса найма квалифицированных специалистов в области инноваций и цифровизации, снижение налогов для бизнеса, увеличение финансирования науки в данной сфере и совершенствование системы образования, допуская широкое разнообразие образовательных программ, методов и подходов, что могло бы стимулировать цифровое развитие в стране.

Во втором разделе исследовано влияние электронных технологий на процессы формирования политики в Кыргызской Республике. В данном разделе был проведен анализ влияния ИКТ на эффективность политического управления на основе рассмотрения воздействия технологий на отдельные функциональные стадии процесса принятия политических решений таких как: 1) установление приоритетных проблем и формирование политической повестки дня; 2) разработка и рассмотрение других альтернатив политического решения; 3) выбор, построение и легитимизация решения; 4) реализация принятого управленческого решения; 5) контроль за ходом принятия решения и “обратная связь”.

Решение этих задач на стадии установления приоритетных проблем и формирования политической повестки дня, а также на стадии разработки и рассмотрения других альтернатив политического решения требует применения различных средств информационной коммуникации, в частности: - социальных медиа (оценка общественных настроений), которые в Кыргызстане превратились в поле политического противостояния. Если ранее новые технологии использовались для продвижения политиков, распространения политических идей и очернение политических соперников, то сейчас они стали инструментом при направлении общественного мнения, настроений народных масс в «нужное» русло; взаимодействия интернет-каналов с властью, официальных сайтов государственных органов в сети интернет, электронных приемных ведомств и политических деятелей (оценка качества и эффективности реализации органами государственной власти функций, затрагивающих интересы общества); обеспечения информационных систем в управленческой деятельности (обработка информации с помощью государственных информационных систем).

Информационные системы в управленческой деятельности используются на всех стадиях процесса принятия управленческих решений, например это наглядно видно в избирательном процессе. Создание электронной базы биометрических данных, внедрение биометрических паспортов (ID-карт), которое началось в Кыргызстане 1 мая 2017 г., позволило в кратчайшие сроки сформировать список избирателей и снизить уровень вероятности фальсификацию выборов и проведение повторных выборов. Автоматически считывающие урны (АСУ), также их называют

"электронными урнами" используются Центральной комиссией по выборам и проведению референдумов Кыргызстана для получения и передачи данных голосования по защищенным каналам связи на центральный сервер. Впервые Кыргызстан применил АСУ для подсчета голосов избирателей во время выборов в Жогорку Кенеш в 2015 году. Впоследствии электронные урны применяли на всех выборах и референдумах. В связи с использованием в данных выборах автоматизированных урн и биометрических данных населения, результаты были объявлены в течении одного часа после завершения срока голосования.

Было отмечена значимая роль электронных технологий в политических процессах республики, так как они влияют на разработку и реализацию государственной политики по смешанной модели, когда решения принимаются в центральной администрации власти с участием гражданского сектора. В своей работе государственные органы используют электронные технологии для знакомства населения с определенными вопросами и формирования соответствующего общественного мнения, что влияет на политику государственной власти и сбора информации для разработки и принятия своего варианта решения проблемы. В результате партнерства государственных институтов с гражданским обществом выдвигаются новые идеи и решения, разрабатываются законодательные акты. Электронные технологии стали реальной силой, которая может повлиять на процесс принятия государственных решений.

В третьем разделе выявлены взаимосвязи электронных государственных услуг с политическим участием, "обратной связью" и открытой властью. Электронные государственные услуги играют ключевую роль в обеспечении в построении эффективной обратной связи, участия граждан в процедурах принятия политико-административных решений и открытой власти. Политическое участие, "обратная связь" граждан с властями, открытая власть являются основными элементами системы государственного управления, внедрение ИКТ сформировала новые концептуальные модели политического управления, в рамках которой государственный аппарат рассматривается как общая платформа, а выработка управленческих решений осуществляется на коллективной основе представителями власти и гражданского общества. Использование инфокоммуникации в механизмах обратной связи и политического участия может обеспечить пять ключевых преимуществ таких, как достоверность, доступность, удобство, оперативность, экономичность,

Применение электронных механизмов способно сделать власть более открытым и доступным для общества, могут обеспечить оперативность и удобство обмена информацией между властью и гражданами, позволит формировать действенные механизмы общественного контроля. Эффективность политического управления с применением ИКТ при реализации концепции открытой власти может приводить к различным результатам в зависимости от целей политического управления и характера применения указанных механизмов.

В 3 главе рассмотрены электронные государственные услуги в политико-административном управлении Кыргызской Республики.

В первом разделе рассмотрены результаты государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг. Реформа системы оказания государственных услуг в КР проходила в три этапа. На первом этапе в 2011 - 2012 гг. была проведена инвентаризация и сортировка услуг в министерствах и ведомствах, на основе имеющихся списка. Именно на этом этапе были сформированы начальная нормативно-правовая база, Единый реестр государственных услуг, в котором систематизировано было выделено 386 услуг, вместо 20 000 государственных услуг, куда входили и перечень повседневных функций государственных органов.

На втором этапе в 2013 - 2015 гг. были разработаны стандарты и административные регламенты государственных услуг, которые представляет собой систематизированный набор требований, предъявляемых к государственной услуге. Был утвержден также административный регламент государственных услуг и образован Совет по информационно-коммуникационным технологиям при Правительстве КР, который должен был осуществлять координацию деятельности государственных органов при реализации "Электронного Правительства". При этом, подготовку и проведение заседаний Совета, решение текущих вопросов деятельности Совета осуществляет Центр электронного управления Правительства КР. Ключевым значением на данном этапе реформирования государственных услуг послужило создание механизма разработки и подготовки правительственных решений путем формирования на уровне Правительства Межведомственной комиссии по реформированию государственных и муниципальных услуг, при этом координирующим органом служило Министерство экономики КР. По итогам работы данной комиссии 386 государственных услуг были рекомендованы для включения в Единый реестр государственных услуги созданы ведомственные рабочие комиссии на уровне государственных органов. Главным направлением работ, отмеченных комиссией стало формирование институционально-правовой базы системы оказания государственных услуг.

Третий этап с 2016 г. - по сегодняшний день направлен на перевод ряда государственных и муниципальных услуг в цифровой формат посредством ИКТ. На данном этапе приняты основные программные документы и нормативные правовые акты по цифровизации государственных услуг. Государственное регулирование электронного управления на себя взяло правительство республики, был создан Совет по электронному управлению и развитию ИКТ, создается межведомственная комиссия, обеспечивающая координацию проектов по переходу к электронному управлению в госорганах. Был образован уполномоченный государственный орган по цифровизации госуслуг и электронного управления в виде Министерства цифрового развития КР, которая обеспечивает организационно-техническое, информационно-аналитическое обеспечение перехода к электронному управлению в республике. С 2018 года в республике функционирует Государственный

портале электронных услуг. За период с сентября 2018 года по август 2023 года обмен данными в СМЭВ «Түндүк» составил более 1,4 млрд транзакций, что сэкономило 255.54 млн.сомов и 3,3 млн. часов. По состоянию на 1 августа 2023 года к СМЭВ «Түндүк» подключено 77 министерств и ведомств, а также 128 коммерческих организаций, а также зарегистрировано 315 информационных систем, 1 346 сервисов, 212 участников. В основном сервисы имеют информативный характер, к примеру как узнать статус исполнения или неисполнения какой либо услуги, а сами государственные услуги оказываются в малом количестве и на стадии подачи заявлений или запросов, либо связанные с разъяснением информации в формате вопрос-ответ.

К 2022 г. в Кыргызстане согласно Единому реестру (перечня) оказывается 387 государственных услуг, из них 238 платные, 149 бесплатные, в том числе - 96 видов в сфере образования (из них всего лишь 4 оказывается в электронном виде), 56 в сфере здравоохранения (из них 8 оказывается в электронном виде).

В основном государственные услуги оказываются в электронном виде на стадии подачи заявлений/запросов - 90, за ними следуют услуги, связанные с разъяснением информации в формате вопрос-ответ – 48, затем услуги, связанные с доступом к различным ресурсам государственных органов -33, а электронные услуги, оказываемые в полном объеме – 20 и имеют в основном информативный характер. На стадии отправки результатов и информирование о готовности результатов 4 электронных услуг, а получение онлайн государственных услуг всего лишь 2. Всего 201 госуслуг. На практике внедрение и развитие системы оказания электронных государственных услуг показывает, что оно способствует ликвидации бюрократических проволочек в системе оказания государственных услуг; снижаются коррупционные риски и временные финансовые издержки, повышается удобство и оперативность получения государственных услуг.

Обращено внимание, на то, что Кыргызстан находится на начальном этапе развития системы оказания государственных электронных услуг, то есть на стадии двухстороннего интерактивного взаимодействия между государством и населением, на котором гражданам дается возможность запрашивать некоторые сведения, обращаться к сотрудникам государственных органов по электронной почте, возможность участвовать в дискуссиях в онлайн режиме, оставлять комментарии.

Во втором разделе главы рассмотрены противоречия государственной политики КР в сфере оказания электронных государственных услуг. Причиной торможения развития системы оказания электронных услуг в Кыргызстане является неэффективная кадровая политика в самом Министерстве цифрового развития. Так, назначенный в 2018 году Д. Догоев руководил Министерством информации всего один год с мая 2019 г. по июнь 2020 г. и с 20 мая 2021 г. по декабрь 2021 г. После его отставки Министерство цифрового развития возглавил Т. Иманов, человек без опыта в сфере информационных технологий. Данное назначение вызвало неоднозначную реакцию в обществе.

Частая смена руководства профильного государственного органа и в целом кадровая политика в этой сфере оказывают отрицательное влияние на процесс развития цифровизации государственных услуг в республике. Частая смена ключевых руководителей в сфере цифровизации в республике привело к неисполнению Кыргызстаном обязательств и затягивание сроков реализации по проекту Digital CASA. В данное время идет вторая попытка реализовать данный проект. 31 марта 2023 года состоялся запуск строительства ВОЛС в рамках процесса реализации Компонента 1 проекта «Digital CASA – КР». По всей стране в настоящий момент проложено более 380 км волоконно-оптических линий связи (ВОЛС), из них: по Чуйской области - 106 км, по Ошской области-147 км, по Жалал-Абадской области - 20 км, по Нарынской области - 85 км, по Баткенской области - 25 км. В общей сложности планируется проложить более 2500 км ВОЛС по стране для обеспечения порядка 60% населения республики доступом в сети Интернет

В данном разделе показаны результаты проведенного в 2022 г. социологического опроса среди экспертов, деятельность которых связана с переводом государственных услуг в электронный формат и внедрением информационных систем в органах власти. По результатам экспертного опроса выделены нерешенные проблемы, которые мешают развитию электронных государственных услуг в республике.

Таблица 1. Нерешенные проблемы, которые мешают развитию электронных государственных услуг в республике

	Проблемы	
1	Низкая цифровая грамотность населения	72 %
2	При переводе госуслуг в электронный формат не учитывается мнение и потребности граждан.	57 %
3	Отсутствие квалификации сотрудников органов государственной власти и МСУ, необходимой для использования технологий по цифровизации государственных услуг.	47 %
4	Слабая институциональная структура для развития госуслуг в электронном виде	41%
5	Отсутствие информированности населения о возможности использования электронных государственных услуг	32%

В ходе опроса эксперты представили разные варианты решений проблем развития системы оказания электронных услуг, основываясь на имеющемся у них опыте.

Таблица 2: Варианты решений проблем развития системы оказания электронных услуг

№	Варианты решений	Показатели
---	------------------	------------

1.	Привлечение компетентных специалистов по Айти на работу в госсектор	55%
2.	Создание адекватной институциональной структуры, обеспечивающий развитие системы электронных государственных услуг	38 %
3.	Проведение единой, скоординированной государственной политики с четкой вертикально выстроенной интегрированной системой контроля исполнения	36%
4.	Повышение заинтересованности населения к получению госуслуг в электронном формате	35%

Таким образом, оказание электронных государственных услуг имеет определенные результаты, через создание институциональных структур и инфраструктуры электронного правительства. Продвижения в сфере оказания электронных государственных услуг сопровождаются с такими противоречиями как неэффективная кадровая политика; отсутствием в ключевых государственных органах по цифровизации государственных услуг компетентных профессиональных кадров, отсутствие информированности и стимула населения использовать электронные государственные услуги и низкая цифровая грамотность населения.

В третьем разделе показаны перспективы реформирования государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг. Кыргызстан имеет положительные перспективы для того, чтобы использовать возможности цифровых технологий в оказании государственных услуг, а тенденции развития системы оказания электронных государственных услуг направлены как на автоматизацию внутренних процессов деятельности государственных органов, так и на удовлетворение нужд и потребностей граждан. Основные перспективы цифровизации как государственного управления в целом и в частности государственных услуг в Кыргызстане предусмотрены в Плане мероприятий по цифровизации управления и развития цифровой инфраструктуры в КР на 2022-2023 годы. Акцент в плане сделан на судебную, таможенную, военную системы, системы здравоохранения, социальной защиты, образования, сельского хозяйства. План предусматривает создание устойчивой ИКТ инфраструктуры, поэтапно, до конца 2023 г. планируется построить сети широкополосного радиодоступа на всей территории КР и подключить все социальные объекты к сети Интернет.

В целом Кыргызстан в настоящее время имеет большой потенциал для того, чтобы использовать возможности цифровых технологий. При населении республики порядка 7 млн. человек, количество используемых мобильных устройств составляет 9,4 млн., 2,49 млн. человек пользуются интернетом, 1,9 млн. человек активные пользователи интернетом. Количество, пользующихся интернет услугами меняется с каждым годом примерно на 18%, пользователи мобильной связью увеличиваются на 6%, активные пользователи социальных сетей на 38% то есть на 500 тыс. граждан. Кроме того, 40% населения имеется

банковский счет, 15% населения пользуются электронными кошельками и 5% населения совершают онлайн покупки. Данные показатели подтверждают, что граждане республики достаточно активные пользователи, достаточно активно ведут себя в социальных сетях, в цифровой интернет среде.

Необходимо отметить, что в основном в Плане мероприятий по цифровизации управления и развития цифровой инфраструктуры в Кыргызской Республике на 2022-2023 гг. предусмотрены нереализованные мероприятия прошлых лет, это и электронное декларирование товаров, это и давняя попытка увеличения количества госуслуг в центрах обслуживания населения, запуск платформы «Правительственное облако» - G-Cloud» и другие. Проекты государства по цифровизации госуслуг хоть и реализуются, но медленными темпами. Проектный институт и офис трансформации доводят информацию до каждого бизнеса, государственного органа и координирует их работу. Однако нет эффективной системы управления этими процессами. Чтобы намеченный план не оказался очередным формальным документом, для реализации всех мероприятий в указанные сроки, необходимо скоординировать усилия всех участников данных мероприятий, выстроить эффективную систему управления над всеми проектами.

Таким образом, условиями, необходимыми для развития электронных государственных услуг можно назвать нижеследующие. Во-первых, оказание государственных услуг в электронном виде предполагает наличие развитой системы ИКТ (государство и общество должны владеть техническими средствами информационного обмена), а также скоростного доступа к Интернет-сети. Во-вторых, в стране необходим достаточный уровень цифровой грамотности, как государственных чиновников, так и населения. В-третьих, информирование и популяризация электронных государственных услуг должны стать обязательными атрибутами государственной политики в данной сфере. В-четвертых, необходимо формирование адекватной институциональной среды, включая нормативную базу и структуры государственных ведомств, обеспечивающих управление развитием сферы оказания электронных государственных услуг. В-пятых, перевод государственных услуг в электронный вид должен стать частью целостного процесса реформирования государственного управления, предусматривающую, не только автоматизацию существующих процедур оказания государственных услуг, но их оптимизацию, исключение излишних справок и дублирующих процессов, то есть электронные государственные услуги необходимо рассматривать в контексте демократизации власти.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основе проведенного исследования показано, что сфера оказания услуг гражданам является одним из основных индикаторов отношения власти к обществу и формирует у социума представление о легитимности и эффективности государственной власти. Оказание государственных услуг в электронном виде способствует повышению эффективности политического управления благодаря формированию атмосферы доверия общества к власти. Исследование государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг показало, что государственная политика, ориентированная только на цифровизации государственных услуг, является устаревшей концепцией электронного правительства и не способна принести существенных перемен в системе политического управления. Передовые страны давно перешли на новую модель цифровизации власти «цифровое правительство», которая использует технологии как неотъемлемую часть совершенствованной стратегии для формирования общественных благ.

Электронные технологии играют значимую роль в политических процессах республики, так как они влияют на разработку и реализацию государственной политики по смешанной модели, когда решения принимаются в центральной администрации с участием гражданского сектора. В своей работе данные участники используют электронные технологий для знакомства населения с определенными вопросами и формирования соответствующего общественного мнения, что влияет на политику государственной власти; сбора информации для разработки и предложения своего варианта решения проблемы; поддержки политических партий или отдельных кандидатов на выборах. В результате партнерства государственных институтов с гражданским обществом выдвигаются новые идеи и решения, разрабатываются законодательные акты. Электронные технологии стали силой, которая может повлиять на первых лиц государства и заставить их изменить решение.

Подводя итог анализу влияния электронных технологий на реализацию концепции открытости власти, а также рассматривая данную концепцию с точки зрения воздействия на эффективность политического управления представляется следующее. Применение электронных механизмов способно сделать власти более открытыми и доступными для общества, могут обеспечить оперативность и удобство обмена информацией между властью и гражданами, позволяют формировать действенные механизмы общественного контроля. В то же время, в отношении эффективности политического управления применение информационно-коммуникационных технологий при реализации концепции открытой власти может приводить к различным результатам в зависимости от целей политического управления и характера применения указанных механизмов.

Государственная политика Кыргызстана в сфере оказания электронных государственных услуг имеет определенную эффективность с созданием Министерства цифрового развития КР, государственного учреждения

«Тундук», а также инфраструктуры электронного правительства таких как: система межведомственного электронного взаимодействия «Тундук»; государственный портал электронных услуг <https://portal.tunduk.kg> и т.д. В годы суверенитета в КР были приняты ряд законов и программ в направлении создания электронного правительства. Нормативно-правовые акты по цифровизации государственного управления способствовали началу становления системы оказания электронных государственных услуг. Однако планы и программы по цифровизации республики носили формальный характер, не подкрепленные реалиями кыргызстанского общества (дефицит человеческого капитала, обладающего потенциалом для разработки и реализации политики в области цифровизации, низкая цифровая компетентность граждан, неразвитость инфраструктуры, цифровые барьеры, непрерывными организационными изменениями в системе государственного управления, связанными с политическими кризисами в стране и нехваткой материально-технических средств).

Несмотря на все попытки власти по переводу государственных услуг в электронный формат, в настоящее время данная система оказания государственных услуг в Кыргызстане находится на начальном этапе своего развития, то есть на стадии двухстороннего интерактивного взаимодействия, на котором гражданам дается возможность запрашивать некоторые сведения, обращаться к сотрудникам государственных органов по электронной почте, возможность участвовать в дискуссиях в онлайн режиме и оставлять комментарии.

Причиной несовершенства оказания государственных электронных услуг являются непродуманная и бессистемная политика государства, отсутствие контроля за исполнением законов и программ, т.е. государственных решений, нескоординированная деятельность государственных органов, некомпетентность чиновников в реализации цифровых проектов, что приводит к торможению основных направлений цифровизации.

Рассмотрев перспективы развития системы оказания электронных услуг можно сделать выводы о том, что при обеспечении скоординированных усилий всех участников мероприятий по цифровизации государственных услуг возможно выстроить эффективную систему управления над всеми проектами и Кыргызстан может иметь положительные перспективы для того, чтобы использовать возможности цифровых технологий в оказании государственных услуг, автоматизации внутренних процессов деятельности государственных органов, так и на удовлетворение нужд и потребностей граждан.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Для использования современных информационно-коммуникационных технологий в политическом управлении необходимо принимать более конкретные и действенные меры, в котором будут предусмотрены механизмы по реформированию системы оказания электронных услуг:

1. Кабинету Министров КР:

- внедрить систему контроля за исполнением законов и программ по цифровизации государственного управления для обеспечения системной, преемственной кадровой политики в сфере оказания электронных государственных услуг.

2. Государственному агентству по делам государственной службы и местного самоуправления при кабинете министров КР:

- реформировать процесс найма квалифицированных специалистов в сфере цифровизации посредством сертификации.

3. Министерству цифрового развития КР:

- способствовать развитию ИКТ инфраструктуры на всей территории республики.

4. Государственным и муниципальным органам КР необходимо:

- стимулировать население республики к повышению цифровой грамотности и к переходу к электронным услугам через льготы и поощрения через СМИ и социальные сети.

- использовать ведомственные сайты и социальные сети как платформу для оказания электронных государственных услуг.

- увеличить число информационных ресурсов на кыргызском языке.

- обеспечить клиентоориентированность государственных услуг.

5. Центральной избирательной комиссии КР и государственным и муниципальным органам:

- Усилить внедрение электронных технологий в политические процессы такие как выборы на всех уровнях, при принятии решений, формирования общественного мнения, обеспечения обратной связи, политического участия и открытости власти.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

1. Букуева А.О. Государственная политика Кыргызской Республики в сфере оказания государственных электронных услуг: нормативно правовая основа/А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР №25, 2018. -21-25 с. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42320883>
2. Букуева А.О. Становление электронного правительства Кыргызской Республики/А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР №26, 2019. – 33-37 с. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42671567>
3. Букуева А.О. Международный опыт формирования и развития государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг/А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР №27, 2020. - 110-117. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44191289>
4. Букуева А.О. Кибербезопасность в Кыргызстане/А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР №27, 2020. - 294-298 с. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44191317>
5. Букуева А.О. Государственная политика Кыргызской Республики в сфере оказания государственных электронных услуг/А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР №28, 2021. -24-30 с. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46955290>
6. Букуева А.О. Политическое управление в контексте внедрения электронных государственных услуг/А.О. Букуева – Б. Научный журнал Высшей Аттестационной Комиссии КР «Научные исследования в Кыргызской Республике» I часть №4, 2021, -.87-101 с.
То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://journal.vak.kg/god-2021/vypusk-n4-2021-god-chast-i/>
7. Букуева А.О. Создание инфраструктуры пространственных данных как один из приоритетных направлений государственной политики по развитию электронных услуг/А.О. Букуева – Б. Вестник Международного университета Ала-Тоо, выпуск 3, 2021, - 327-341 с. То же: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46655919>
8. Букуева А.О. Мировые тенденции государственной политики по развитию электронных государственных услуг/А.О. Букуева – Б. Вестник Международного университета Ала-Тоо, выпуск 1, 2022. - 330-345 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://aas.alatoo.edu.kg/>
9. Торогельдиева Б.М., Букуева А.О. The impact of electronic government services on policy-making processes in the Kyrgyz Republic/Б.М.Торогельдиева, А.О. Букуева – Б. Вестник АГУПКР, юбилейный выпуск №30, 2022. -77-83 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.apap.kg/ru/Viestnik-aghupkr/>
10. Букуева А.О. Государственная политика Кыргызской Республики по развитию системы оказания электронных государственных услуг/А.О. Букуева-Б. Монография «Мега формат». 2022.

РЕЗЮМЕ

Диссертация Букуевой Айжан Озубековны на тему: Государственная политика Кыргызской Республики по развитию системы оказания электронных государственных услуг по специальности 23.00.02 - Политические институты, процессы и технологии

Ключевые слова: Государственная политика, государственные услуги, цифровизация, электронное правительство, электронные государственные услуги, электронное управление, электронная подпись, политическое участие, обратная связь, открытые данные, цифровая грамотность, информационно-коммуникационные технологии.

Объектом исследования выступают процессы развития системы оказания электронных государственных услуг.

Предметом исследования является зависимость уровня эффективности политического управления от внедрения электронных государственных услуг.

Целью исследования является анализ и объяснение взаимосвязи внедрения электронных государственных услуг и уровня эффективности политической власти.

В диссертации использованы эмпирическо-теоретические методы, как метод обобщения и классификация, индуктивный и дедуктивный методы, логика и аргументация. Также использованы методы количественного и качественного анализа. Конкретно использованы следующие социологические методы: документальный метод (анализ документов государственных органов), метод экспертных оценок (работа со специалистами-экспертами Государственного учреждения “Кадастр” при Службе земельных ресурсов Министерства сельского хозяйства Кыргызской Республики) с последующей обработкой и изучением полученных мнений и их категоризация, описание и систематизация.

Научная новизна данного диссертационного исследования заключается в следующем.

- работа одна из первых, где систематизированы определения понятия “электронные государственные услуги” и выделены три подхода: технологический, социальный, политологический.
- выявлены факторы воздействия электронных государственных услуг на эффективность политического управления
- выделены техническая и человекоориентированная модели оказания электронных государственных услуг
- детально систематизированы нормативные правовые акты, способствовавшие началу становления системы оказания электронных государственных услуг
- выявлены электронные технологии, влияющие на процессы формирования политики в Кыргызской Республике

- проведен объективный анализ взаимосвязи электронных государственных услуг с политическим участием, «обратной связью» и открытостью власти
- показаны результаты государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг.
- объективно раскрыты противоречия государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг, которые тормозят ее развитие
- показаны перспективы реформирования государственной политики в сфере оказания электронных государственных услуг.

Изученные в рамках исследования вопросы могут быть полезны при разработке, формировании и осуществлении политических инициатив с точки зрения оценки влияния электронных государственных услуг на эффективность политического управления. Предложенный подход к определению электронных государственных услуг может быть применен при разработке концептуальных программных или нормативных правовых документов в сфере оказания электронных государственных услуг органами государственной власти, а также местного самоуправления. Материалы диссертационного исследования могут использоваться при подготовке лекционных курсов по таким направлениям как “Политология”, “Государственное и муниципальное управление”.

РЕЗЮМЕ

Букуева Айжан Озубековнанын диссертациясы: 23.00.02 – Саясий институттар, процесстер жана технологиялар адистиги боюнча электрондук мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын өнүктүрүү боюнча Кыргыз Республикасынын мамлекеттик саясаты

Негизги сөздөр: Мамлекеттик саясат, мамлекеттик кызматтар, санариптештирүү, электрондук өкмөт, электрондук мамлекеттик кызматтар, электрондук кол коюу, саясий катышуу, пикир алмашуу, ачык маалыматтар, санариптик сабаттуулук, маалыматтык-коммуникациялык технологиялар.

Изилдөөнүн объектиси - электрондук мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын өнүктүрүү.

Изилдөөнүн предмети - саясий башкаруунун натыйжалуулугунун деңгээлинин электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү киргизүүдөн көз карандылыгы.

Изилдөөнүн максаты – электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү киргизүү менен саясий бийликтин натыйжалуулугунун деңгээлинин ортосундагы байланышты талдоо жана түшүндүрүү.

Диссертацияда жалпылоо жана классификация ыкмасы, индуктивдүү жана дедуктивдүү методдор, логика жана аргументация сыяктуу эмпирикалык-теориялык методдор колдонулат. Сандык жана сапаттык талдоо методдору да колдонулган. Тактап айтканда, төмөнкү социологиялык методдор колдонулган: документтик ыкма (мамлекеттик органдардын документтерин талдоо), эксперттик баа берүү ыкмасы (Кыргыз Республикасынын Айыл чарба министрлигинин Жер ресурстары кызматынын алдындагы «Кадастр» мамлекеттик мекемесинин эксперт-адистери менен иштөө). Кыргыз Республикасы, андан кийин келип түшкөн пикирлерди иштеп чыгуу жана изилдөө жана аларды категорияларга бөлүү, сыпаттоо жана системалаштыруу.

Бул диссертациялык изилдөөнүн илимий жаңылыгы төмөндөгүдөй.

- «Электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр» термининин аныктамалары системалаштырылган. Үч аспекти бөлүп көрсөтүүгө болот: технологиялык, социалдык, саясат таануу;
- саясий башкаруунун натыйжалуулугуна электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн таасиринин факторлору аныкталган;
- электрондук мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн техникалык жана адамдык-багытталган моделдери аныкталган;
- электрондук мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын түзүүнүн башталышына өбөлгө түзгөн ченемдик укуктук актылар изилденген жана системалаштырылган;
- Кыргыз Республикасындагы саясатты иштеп чыгуу процесстерине таасир этүүчү электрондук технологиялар аныкталган;

- саясий катышуу, “кайтарым байланыш” жана бийликтин ачыктыгы менен электрондук мамлекеттик кызматтардын өз ара байланыштары көрсөтүлдү;
- электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр чөйрөсүндөгү мамлекеттик саясаттын натыйжаларын көрсөтүлдү;
- электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүү чөйрөсүндөгү мамлекеттик саясаттын өнүктүрүүгө тоскоол болгон карама-каршылыктарын көрсөтүлдү;
- электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүү чөйрөсүндөгү мамлекеттик саясатты реформалоонун келечеги көрсөтүлдү.

Изилдөөнүн алкагында изилденген маселелер саясий башкаруунун натыйжалуулугуна электрондук мамлекеттик кызматтардын таасирин баалоо жагынан саясий демилгелерди иштеп чыгууда, калыптандырууда жана ишке ашырууда пайдалуу болушу мүмкүн. Электрондук мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү аныктоого сунушталган ыкма мамлекеттик бийлик органдары, ошондой эле жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан электрондук мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү чөйрөсүндөгү концептуалдык программаны же ченемдик укуктук документтерди иштеп чыгууда колдонулушу мүмкүн. Диссертациялык изилдөөнүн материалдары «Саясат таануу», «Мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу» сыяктуу багыттарда лекциялык курстарды даярдоодо колдонулушу мүмкүн.

RESUME

Thesis of Aizhan Ozubekovna Bukueva on the topic: State policy of the Kyrgyz Republic on the development of the system of electronic public services in the specialty 23.00.02 - Political institutions, processes and technologies

Keywords: Public policy, public services, digitalization, electronic government, electronic public services, electronic governance, electronic signature, political participation, feedback, open data, digital literacy, information and communication technologies.

The object of the study is the processes of development of the system of providing electronic public services.

The subject of the study is the dependence of the level of effectiveness of political management on the introduction of electronic public services.

The purpose of the study is to analyze and explain the relationship between the introduction of electronic public services and the level of effectiveness of political power.

The dissertation uses empirical-theoretical methods, such as the method of generalization and classification, inductive and deductive methods, logic and argumentation. Methods of quantitative and qualitative analysis were also used. Specifically, the following sociological methods were used: the documentary method (analysis of documents of state bodies), the method of expert assessments (work with specialists-experts of the State Institution “Cadastré” under the Land Resources Service of the Ministry of Agriculture of the Kyrgyz Republic, followed by processing and studying the opinions received and their categorization, description and systematization.

The scientific novelty of this dissertation research is as follows.

- systematized definitions of the concept of “electronic public services”. Three aspects are highlighted: technological, social, and political;
- the factors of the impact of electronic public services on the effectiveness of political governance have been identified;
- technical and human-oriented models of the provision of electronic public services are identified;
- the regulatory legal acts that contributed to the beginning of the formation of the system for the provision of electronic public services were studied and systematized;
- identified electronic technologies that affect the processes of policy making in the Kyrgyz Republic;
- interrelations of electronic state services with political participation, “feedback” and openness of power are revealed;
- shows the results of the state policy in the field of electronic public services;
- the contradictions of the state policy in the field of the provision of electronic public services are shown, which hinder its development;

- shows the prospects for reforming the state policy in the field of electronic public services.

The issues studied in the framework of the study can be useful in the development, formation and implementation of policy initiatives in terms of assessing the impact of electronic public services on the effectiveness of political governance. The proposed approach to the definition of electronic public services can be applied in the development of conceptual program or regulatory legal documents in the field of provision of electronic public services by public authorities, as well as local self-government. The materials of the dissertation research can be used in the preparation of lecture courses in such areas as “Political Science”, “State and municipal Administration”.