

*Шаршеева А.Ш.*

**ОБЗОР РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ  
В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

*A.Sh. Sharshieva*

**REVIEW OF DEVELOPMENT OF PUBLIC E-SERVICES  
IN THE KYRGYZ REPUBLIC**

УДК:340.2/573

*В данной статье рассматриваются обзор развития государственных электронных услуг в Кыргызской Республике.*

*This article covers the review of development of public e-services in the Kyrgyz Republic.*

Правительством Кыргызской Республики определена среднесрочная цель на 2014-2017 годы - формирование новой модели предоставления электронных услуг (э-услуг) с последующим переходом на полное электронное управление (э-управление) к 2020 году.

На сегодня имеется 298 наименований государственных и муниципальных услуг, которые все еще предоставляются традиционным методом и принципом управления - бумажном. Однако есть услуги, которые предоставляются через официальные Интернет сайты государственных органов, и могут быть определены как э-услуги.

Если взять за оценку развития э-услуг классификацию роста стадии зрелости э-правительства Европейской Комиссии, то в Кыргызстане активно развита вторая стадия э-услуг - "интерактивная односторонняя". Данная стадия определяет менее 50% веб-присутствие и пассивное взаимодействие между обществом и правительством, через предоставление доступа к различным формулярам документов, необходимых гражданам и бизнесу для взаимодействия с государством, что можно скачать и распечатать, но заполнить и отправлять ее придется традиционным способом (не через сеть Интернет). Из Единого реестра (перечень) государственных услуг только 30 услуг, предоставляемых через 16 официальных интернет сайтов, могут претендовать на вторую стадию э-зрелости.

Если рассматривать сайты, как источник услуги, то оценка будет низкой. В большинстве своем сайты не связаны друг с другом, предоставляемая информация на сайтах - лишь основная и ограниченная, обратная связь с пользователями носит формальный характер и не активна на практике.

Для анализа были взяты 85 государственных и правительственных сайтов: президента, аппарата правительства, судебной власти, министерств и ведомств, районных и местных госадминистраций и другие учреждения. 96% из 80 имеющихся сайтов министерств и ведомств стабильно функционируют. К остальным 4% доступ отсутствует или нестабильный. Доступ к ведомственным базам данных у сайтов госагентств, служб и комитетов на порядок лучше, чем у министерств и ведомств. Сайты областных

администраций не действуют, что показывает неразвитость данной информационной системы в регионах республики. Э-услуга ограничивается запросом информации о нормативных документах и требованиях к ним. Информационная услуга предоставляется частично в одностороннем порядке. В основном, организациями в городах Бишкек и Ош. В других регионах отсутствует такого рода информационная поддержка по причине весомой разницы пользования Интернетом в столице и регионах республики. Отмечен низкий уровень предоставления информационных услуг органов законодательной и судебной власти, здравоохранения и образования. Электронные сообщения граждан, предоставленные согласно требованиям законодательства могут быть рассмотрены как официальное обращение. Тогда как электронный запрос между ведомствами не признаются официальным запросом.

Более успешно развиваются услуги, не включенные в Единый Реестр (перечень) госуслуг, однако в ограниченном количестве и пока только на стартовом этапе, некоторые из них - в тестовом режиме. Так, например, в процессе развития более 20 электронных услуг, предоставляемые четырьмя государственными органами, которые претендуют быть интерактивными двусторонними. Из них: услуги по предоставлению информации (выписок) касательно вопросов технических параметров и права собственности на недвижимое имущество; услуги, касающиеся налогового администрирования; услуги по принципу "единого окна" для проведения операций внешней торговли; уточнять сроки и законность проведения проверок со стороны государственных контролирующих органов по ИНН или наименованию субъекта предпринимательства; услуги электронного декларирования и регистрация транспортных средств для участников внешней торговли.

Из вышеперечисленных услуг наиболее успешным оценивается развитие э-услуг для налогоплательщиков. Большинство из предлагаемых ГНС э-услуг поэтапно внедрены почти во всех регионах республики. Кроме того, ГНС является примером по практике передачи в аутсерсинг оказания услуг населению с применением электронной цифровой подписи (ЭЦП). Охват потребителей не большой - менее 10 % и только юридические лица (4000 из 50 тыс. налогоплательщиков). Причина низкой популярности услуги среди налогоплательщиков скорее в том, что она является платной и предоставляется через посредников в лице коммерческих банков. В

связи с этим, ГНС начала пилотное внедрение э-услуги по приему налоговой отчетности без ЭЦП посредством регистрации в системе ГНС. В результате данная э-услуга станет бесплатной, а услуги через посредника останутся только по желанию клиента. Показательно, что ГНС начал развитие транзакционной стадии э-услуг для граждан по оплате налогов за имущество и землю через терминалы коммерческих банков-партнеров.

В стадии развития находятся услуги для очистки экспорта и импорта по упрощению процедур торговли и концепция "единого окна" (Рекомендации ЕЭК ООН №33, 34 и 35). Наблюдается развитие межведомственного электронного документооборота между более чем пяти ведомств с образованием дата-центров, в результате чего предоставляются информационные э-услуги нескольким видам пользователей которые развиваются с признаками третьей степени подготовленности: [www.okmot.kg](http://www.okmot.kg), [www.trade.kg](http://www.trade.kg), [www.proverka.kg](http://www.proverka.kg).

В ходе анализа выявлено, что на данном этапе степень зрелости государственных э-услуг для бизнеса превышает зрелость услуг для гражданского населения, но не в полной мере для удовлетворения актуальных современных запросов. О переходе к услугам активной транзакции с населением говорить рано, из-за отсутствия базовых условий и единого подхода развития э-управления, четкого определение э-услуги, регламента и порядка ее предоставления, условий безопасности и ответственности сторон.

Несмотря на то, что есть определенное развитие различных форм э-управления и внутренней автоматизации государственного сектора, страна все еще находится на самом раннем этапе развития "э-правительства". Низкий прогресс в этом направлении наглядно показывают результаты международных сравнительных исследований и анализа стран. Основные проблемы, подлежащие решению при внедрении э-услуг: отсутствие четкой концепции предоставления э-услуг на республиканском уровне; отсутствие необходимой инфраструктуры (в т.ч. многофункциональных центров); неграмотность населения в отношении своих возможностей и технологии взаимодействия в рамках электронного правительства; недостаток нормативно-правовой базы, особенно в части определения статуса в области защиты персональных данных. В целом процесс создания "э-правительства" выглядит как обыкновенная автоматизация и информатизация государственного сектора, где главный клиент - государственный аппарат.

Однако есть и положительные выводы, исходя из проведенных исследований: 1) в Кыргызстане огромный потенциал будущих пользователей Интернета при условии обучения и демонстрации населению всех колоссальных возможностей сети Интернет. Население и органы власти в целом готовы к развитию э-услуг. 2) состояние инфраструктуры, за исключением отдаленных регионов, а также сельской местности, позволяет вести работу по внедрению э-услуг; 3) обеспечены предпосылки для внедрения э-услуг на уровне основополагающих законов.

Изучение мировой практики показывает, что Кыргызстан переживает те же проблемы, что и другие развивающиеся страны при внедрении э-услуг, тем более учитывая политических и экономических событий в стране за последние 10 лет, когда другие страны уже тестировали э-услуги.

Очевидно, что развитие э-услуг в Кыргызстане возможно в практических испытаниях, с учетом наработанного опыта других стран со схожими условиями, включая опыт (в том числе и собственный) передачи определенных полномочий государства по предоставлению э-услуг гражданам в аутсорсинг или условиях государственного частного партнерства.

#### Литература:

1. Национальная стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы.
2. Закон КР "О порядке рассмотрения обращений граждан" № 67 от 404/05/2007 "Статья 6-1. Порядок рассмотрения электронных обращений, поступивших по электронной почте".
3. Государственная регистрационная служба кадастра и регистрации прав на недвижимое имущество КР, <http://www.srs.kg/>.
4. Государственная Налоговая Служба при Правительстве Кыргызской Республики, <http://www.sti.gov.kg/taxservice>.
5. Государственное предприятие "Центр "единого окна" в сфере внешней торговли" при Министерстве экономики Кыргызской Республики, [www.trade.kg](http://www.trade.kg)
6. Министерство Экономики КР, [www.proverka.kg](http://www.proverka.kg) [www.mineconom.kg](http://www.mineconom.kg).
7. Государственная Таможенная Служба при Правительстве Кыргызской Республики [www.customs.kg](http://www.customs.kg), [eais.customs.kg](http://eais.customs.kg).
8. Отчет ООН по электронному правительству за 2012 г., <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan048890.pdf>
9. Исследования фонда МедиКонсалт, Бишкек, июнь 2013, проект GIZ "Повышение потенциала местных сообществ и органов управления для улучшения доступа к общественно-значимой информации".
10. Закон КР "О государственно-частном партнерстве в Кыргызской Республике", N 7, от 22.02.2012 года.

Рецензент: д.полит.н., профессор Артыкбаев М.