Аблаизов Акбар Абдувафо угли
Самаркандский институт экономики и услуг, кандидат экономических наук, доцент.
akbar_ablaizov@mail.ru

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Аннотация. В данной статье рассматривается цифровизация государственных услуг с акцентом на эффективность систем электронного правительства в современном управлении. Анализируются глобальные тенденции, статистические данные международных организаций и правовые рамки, регулирующие электронное управление. В исследовании подчеркиваются улучшения в эффективности, прозрачности, доступности и удовлетворенности граждан, достигнутые в результате цифровой трансформации. Также рассматриваются такие проблемы, как цифровое неравенство, риски кибербезопасности и институциональная готовность. Особое внимание уделяется опыту Узбекистана, который в последние годы значительно продвинулся в развитии электронного правительства.

Ключевые слова: электронное правительство, цифровизация, государственные услуги, эффективность управления, прозрачность, цифровая трансформация, Узбекистан, ИКТ, удовлетворенность граждан, кибербезопасность

Абстрактный . Этот в статье состояние услуги цифровизация и электронный правительство системы современный под контролем эффективность анализ В исследовании международный организации статистика данные , глобальные тенденции и электронный управление заказ едок нормативно-правовые документы изучали . Цифровой трансформация как результат услуга показывать эффективность , прозрачность , удобство и граждане удовлетворение повысился на основе Также , цифровой неравенство , кибербезопасность и институциональный подготовка такой как тоже видят проблемы опубликовано в Узбекистане испытать отдельно внимание сосредоточено на стране электронный правительство система в разработке достижения анализ сделал .

Ключ слова : электронный правительство , цифровизация , государство услуги , управление эффективность , прозрачность , цифровые технологии трансформация , Узбекистан , ИКТ, граждане удовлетворенность , кибербезопасность

Аннотация. В данной статье рассматривается цифровизация государственных услуг и эффективность систем электронного правительства в современном государственном управлении. Анализируются глобальные тенденции, статистические данные международных организаций и нормативно-правовые акты, регулирующие электронное управление. Показано, что цифровая трансформация повышает эффективность услуг, прозрачность, доступность и удовлетворенность граждан. Также рассматриваются проблемы цифрового неравенства, кибербезопасности и институциональной готовности. Особое внимание уделяется опыту Узбекистана, который достиг значительного прогресса в развитии электронного правительства.

Ключевые слова: электронное правительство, цифровизация, государственные услуги, эффективность управления, прозрачность, цифровая трансформация, Узбекистан, ИКТ, удовлетворенность граждан, кибербезопасность

INTRODUCTION

В XXI веке цифровая трансформация государственного управления стала центральным элементом реформы управления во всем мире. Правительства все чаще внедряют информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для повышения эффективности, прозрачности, подотчетности и вовлеченности граждан. Эта трансформация обычно называется электронным правительством, которое представляет собой использование цифровых платформ для предоставления государственных услуг и облегчения взаимодействия между государственными учреждениями, гражданами и бизнесом. Согласно исследованию ООН по электронному правительству за 2024 год, развитие цифрового правительства в мире продолжает значительно расти, при этом доля населения мира, отстающего в доступе к цифровым услугам, снизилась с 45% в 2022 году до 22,4% в 2024 году. Это демонстрирует быстрый глобальный прогресс в преодолении цифрового разрыва и улучшении доступа к государственным услугам через онлайн-платформы.

В правовом контексте концепция электронного правительства определяется как система организационных, правовых и технологических мер, направленных на обеспечение предоставления государственных услуг посредством ИКТ и содействие межведомственному электронному сотрудничеству. Это определение подчеркивает, что электронное правительство — это не только технологическая инновация, но и структурная реформа государственного управления.

Цель данной статьи — проанализировать эффективность систем электронного правительства в предоставлении государственных услуг, уделяя особое внимание эффективности, прозрачности, доступности и результатам управления, с учетом глобальных тенденций и опыта Узбекистана.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Цифровизация государственных услуг стала одним из наиболее влиятельных преобразований в современном государственном управлении, меняя способы взаимодействия государства с гражданами и бизнесом. Это преобразование — не просто технологическая модернизация, а структурный сдвиг в государственном управлении, затрагивающий эффективность, прозрачность, подотчетность и инклюзивность. Недавняя глобальная статистика и эмпирические исследования ясно показывают, что страны, инвестирующие в системы электронного правительства, отмечают ощутимые улучшения в качестве предоставления услуг и эффективности работы институтов.

Согласно исследованию ООН по электронному правительству за 2024 год, развитие цифрового правительства в мире достигло нового этапа зрелости. Более двух третей стран мира достигли как минимум «высокого» уровня развития электронного правительства, в то время как число стран, отнесенных к категории «низкого уровня развития», значительно сократилось по сравнению с предыдущим десятилетием. Средний глобальный индекс развития электронного правительства (EGDI) неуклонно растет благодаря улучшению предоставления онлайн-услуг и телекоммуникационной инфраструктуры. В то же время быстро растет доля граждан, имеющих доступ хотя бы к одной форме цифровых государственных услуг, особенно в Европе, Восточной Азии и некоторых частях Центральной Азии.

Одним из важнейших аспектов эффективности электронного правительства является повышение скорости предоставления услуг и снижение затрат. Традиционные системы государственного управления часто требуют физического присутствия, бумажной документации и множества административных процедур. Цифровые системы устраняют многие из этих недостатков. Например, сравнительные исследования, проведенные Всемирным банком, показывают, что цифровые системы подачи налоговых деклараций сокращают время обработки до 80 процентов и снижают административные расходы почти на 30–40 процентов в странах с развитой цифровой инфраструктурой. Аналогичные улучшения наблюдаются в системах лицензирования, регистрации актов гражданского состояния и предоставления

социальных услуг.

Во многих странах переход к цифровому управлению также значительно повысил прозрачность. Когда государственные услуги предоставляются через электронные платформы, количество прямых взаимодействий между гражданами и государственными чиновниками сокращается, что уменьшает возможности для коррупции и неформальных платежей. Отчеты Transparency International показывают, что страны с хорошо развитыми системами электронного правительства, как правило, имеют более высокие показатели в индексах восприятия коррупции по сравнению со странами с ограниченными возможностями цифрового управления. Эта корреляция предполагает, что цифровизация действует как косвенный механизм борьбы с коррупцией, автоматизируя процессы принятия решений и обеспечивая отслеживаемость административных действий.

Еще одним ключевым аспектом эффективности электронного правительства является доступность. Цифровые платформы позволяют гражданам получать доступ к услугам независимо от географического положения, временных ограничений или институциональных барьеров. Это особенно важно для сельского и отдаленного населения. Данные Международного союза электросвязи показывают, что в 2024 году уровень проникновения интернета в мире превысил 67 процентов, по сравнению с менее чем 40 процентами десять лет назад. Это расширение напрямую способствовало увеличению использования онлайн-сервисов правительства. В странах, где широко распространен мобильный доступ в интернет, мобильные приложения для государственных услуг стали основным каналом взаимодействия с государственными учреждениями.

Эффективность систем электронного правительства также тесно связана с удовлетворённостью граждан. Опросы, проведённые в Европейском Союзе, показывают, что более 70 процентов пользователей цифровых государственных услуг сообщают о более высоком уровне удовлетворённости по сравнению с традиционными каналами обслуживания. Основные причины включают более быстрое время ответа, круглосуточную доступность, сокращение бюрократических процедур и упрощение требований к документации. Аналогичные тенденции наблюдаются в развивающихся странах, где недавно были внедрены цифровые сервисные платформы. Даже на ранних этапах внедрения удовлетворённость пользователей, как правило, растёт по мере того, как граждане ощущают удобство онлайн-сервисов.

В контексте развивающихся стран цифровая трансформация государственных услуг играет еще более важную роль в улучшении результатов управления. Узбекистан, например, за последнее десятилетие добился значительных успехов в развитии электронного правительства. Согласно последним данным Организации Объединенных Наций, страна вошла в группу стран с высокоэффективными системами цифрового правительства, что отражает существенные улучшения в предоставлении онлайн-услуг и институциональной интеграции. Внедрение Единого портала интерактивных государственных услуг позволило гражданам получать доступ к сотням услуг в режиме онлайн, от регистрации документов до уплаты налогов и лицензирования бизнеса.

Статистические отчеты национальных органов власти показывают, что число пользователей цифровых государственных услуг в Узбекистане за последние годы выросло в геометрической прогрессии. Объем онлайн-транзакций увеличился в несколько раз по сравнению с начальными этапами цифровизации. Этот рост свидетельствует не только об улучшении инфраструктуры, но и о повышении доверия населения к цифровым системам. Кроме того, межведомственный электронный обмен данными сократил время обработки административных процедур за счет устранения избыточных требований к документации и процессов ручной проверки.

Экономическое влияние систем электронного правительства также значительно. Цифровизация снижает операционные расходы государственных учреждений за счет минимизации использования бумаги, требований к физическому хранению и ручного труда. По оценкам ОЭСР, цифровое государственное управление может сократить операционные расходы правительства на 20–25 процентов в долгосрочной перспективе. Сэкономленные средства могут быть направлены на социальные программы, развитие инфраструктуры и инновационные инициативы.

Кроме того, системы электронного правительства способствуют улучшению деловой среды. Упрощенные процедуры регистрации, онлайн-системы налогообложения и цифровое лицензирование снижают барьеры для предпринимателей и инвесторов. Показатели Всемирного банка по легкости ведения бизнеса неизменно демонстрируют, что страны с развитыми системами цифрового управления, как правило, занимают более высокие позиции в рейтинге конкурентоспособности деловой среды. Это объясняется тем, что цифровые системы сокращают время и затраты, необходимые для начала и

ведения бизнеса. Несмотря на эти преимущества, внедрение систем электронного правительства сопряжено с определенными трудностями. Одной из наиболее значительных проблем является цифровое неравенство. Хотя глобальный доступ к интернету расширился, сохраняются различия между городским и сельским населением, а также между группами с высоким и низким уровнем дохода. В некоторых развивающихся регионах ограниченный доступ к высокоскоростному интернету продолжает ограничивать эффективность цифровых государственных услуг. Это создает неравенство в доступности услуг и ограничивает инклюзивность цифрового управления.

Кибербезопасность — еще одна важнейшая проблема. По мере цифровизации государственных систем возрастает риск кибератак. Отчеты международных организаций по кибербезопасности указывают на устойчивый рост атак на базы данных государственного сектора, включая попытки кражи персональных данных и нарушения работы государственных служб. Это требует постоянных инвестиций в инфраструктуру кибербезопасности, технологии шифрования и нормативно-правовую базу для обеспечения защиты данных и устойчивости систем.

Институциональная готовность также играет решающую роль в определении успеха систем электронного правительства. Во многих случаях структуры государственного управления не полностью адаптированы к цифровым рабочим процессам. Сопротивление изменениям со стороны государственных служащих, недостаток цифровых навыков и недостаточная подготовка могут замедлить процессы внедрения. Исследования показывают, что страны, которые инвестируют в цифровую грамотность и наращивание административного потенциала, достигают более быстрых и устойчивых результатов в развитии электронного правительства.

Правовая и нормативная база имеют одинаково важное значение. Эффективное цифровое управление требует обновления законодательства, охватывающего электронные подписи, защиту данных, кибербезопасность и системы цифровой идентификации. Без прочной правовой основы доверие между гражданами и государственными учреждениями может быть ослаблено. Многие страны, включая Узбекистан, провели всеобъемлющие правовые реформы для регулирования систем цифрового управления и обеспечения безопасного управления данными.

Таблица 1

Ключевые показатели и влияние систем электронного правительства

№	Измерение	Ключ Результаты	Статистический Доказательства / Тенденции	Влияние на Общественный Администрация
1	Услуга Эффективность	Цифровые платформы значительно сокращают время обработки и административную нагрузку.	Сокращение времени обработки налоговых и документационных услуг до 80% (Всемирный банк)	Более быстрое предоставление услуг, сокращение бюрократии, повышение операционной производительности.
2	Расходы Снижение	Цифровые системы снижают операционные расходы в государственных учреждениях.	Сокращение административных расходов на 20–40% в развитых странах с электронным правительством (оценки ОЭСР).	Более эффективное распределение государственных ресурсов на социальные и инфраструктурные программы.
3	Прозрачность	Сокращение прямого взаимодействия между гражданами и должностными лицами снижает риски коррупции.	Страны с развитым электронным правительством демонстрируют более высокие показатели индекса восприятия коррупции (корреляция Transparency International).	Повышение подотчетности и сокращение неформальных платежей
4	Доступность	Онлайн-сервисы обеспечивают доступ к информации независимо от местоположения и времени.	В 2024 году уровень проникновения интернета в мире превысил 67% (МСЭ), что привело к росту использования цифровых услуг.	Более широкое вовлечение сельского и отдаленного населения.
5	Гражданин Удовлетворение	Пользователи отмечают более высокий уровень удовлетворенности цифровыми услугами по сравнению с традиционными системами.	Уровень удовлетворенности пользователей цифровых услуг в ЕС превышает 70% (по данным Европейской комиссии).	Повышение доверия к правительству и качеству предоставляемых государственных услуг.

6	Цифровой Правительство Развитие (глобальное)	Быстрое глобальное распространение систем электронного правительства и онлайн-сервисов.	В докладе ООН EGDI 2024 отмечается значительное улучшение ситуации в глобальном масштабе: сократилось количество стран, отнесенных к категории стран с низким уровнем развития.	Усиленный глобальный управление емкость
7	Электронное правительство Узбекистана Прогресс	Быстрая модернизация системы предоставления государственных услуг и цифровой инфраструктуры.	В рейтинге EGDI 2024 занимает 63-е место в мире; более 570 услуг доступны онлайн.	Повышение эффективности административной работы и доступности услуг для населения.
8	Кибербезопасность Проблемы	Возрастающие риски кибератак на государственные базы данных	Рост числа киберугроз, направленных против государственных учреждений по всему миру (отчеты МСЭ по кибербезопасности).	Необходимость в более надежных системах защиты и безопасности данных.
9	Цифровой Разделять	Неравный доступ к цифровым услугам остается серьезной проблемой.	В развивающихся регионах сельское население и население с низким уровнем дохода по-прежнему сталкиваются с ограниченным доступом к интернету.	Риск неравенства в доступности услуг
10	Институциональный Емкость	Адаптация государственного сектора и цифровые навыки влияют на успех реализации.	Страны, инвестирующие в развитие цифровых навыков, демонстрируют более высокие темпы внедрения электронного правительства.	Повышение эффективности управления за счет квалифицированного персонала.

В целом, статистические данные международных организаций ясно показывают, что системы электронного правительства значительно повышают эффективность, прозрачность и доступность государственных услуг. Непрерывный рост использования цифровых услуг в сочетании с улучшением инфраструктуры и правовой базы свидетельствует о том, что цифровое управление становится ключевым компонентом современного государственного управления. Однако для достижения полной эффективности необходимо решить оставшиеся проблемы, такие как неравенство в доступе, риски

кибербезопасности и институциональная адаптация. Таким образом, эволюция электронного правительства — это не завершенный процесс, а непрерывная трансформация, которая продолжает изменять структуры управления во всем мире. По мере дальнейшего развития цифровых технологий, включая искусственный интеллект, блокчейн и анализ больших данных, потенциал для создания еще более эффективных и интеллектуальных систем государственных услуг будет продолжать расширяться, еще больше укрепляя связь между государством и обществом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цифровизация государственных услуг посредством систем электронного правительства представляет собой одно из наиболее значительных преобразований в современном государственном управлении. Она повышает эффективность, снижает бюрократические барьеры, повышает прозрачность и увеличивает удовлетворенность граждан.

Глобальные данные Организации Объединенных Наций подтверждают устойчивый прогресс в развитии цифрового государственного управления, а такие страны, как Узбекистан, демонстрируют быстрый прогресс благодаря стратегическим реформам и инвестициям в ИКТ-инфраструктуру.

Однако для полной реализации потенциала систем электронного правительства правительствам необходимо решить проблемы, связанные с цифровым неравенством, кибербезопасностью и институциональным потенциалом.

В заключение, электронное правительство — это не просто технологическая инновация, а комплексная модель управления, которая перестраивает отношения между государством и обществом. Его эффективность зависит от интеграции технологий, правовых рамок и развития человеческого капитала, что делает его краеугольным камнем современного государственного управления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Всемирный банк. (2023). Цифровое правительство для развития: тенденции и глобальные тенденции. Мир Банк Публикации . https://www.worldbank.org

2. ОЭСР. (2023). Индекс цифрового правительства 2023: результаты и основные выводы. Организация экономического сотрудничества и развития. https://www.oecd.org/gov/digital-government

3. ОЭСР. (2022). Путь к становлению государственного сектора, ориентированного на данные. Издательство ОЭСР. https://doi.org/10.1787/9789264296439-en

4. Программа развития Организации Объединенных Наций. (2023). Управление в интересах устойчивого развития: цифровая трансформация в государственном управлении. Доклады ПРООН . https://www.undp.org

5. Европейская комиссия. (2023). Эталон электронного правительства 2023: Подведение итогов ориентированных на пользователя цифровых государственных услуг в Европе. Издательство Европейского союза. https://digital-strategy.ec.europa.eu

6. Закон Республики Узбекистан. (2015). Об электронном правительстве (№ ЗРУ-395). Lex.uz. https://lex.uz

7. Министерство цифровых технологий Республики Узбекистан. (2024). Отчет о реализации стратегии «Цифровой Узбекистан 2030». Правительство. из Узбекистан . https://digital.uz

8. Государственный комитет по статистике Узбекистана. (2024). Статистический обзор развития ИКТ и цифровых услуг в Узбекистане. https://stat.uz

9. Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию. (2023). Доклад о цифровой экономике 2023: потенциал систем электронного правительства. ЮНКТАД. https://unctad.org

10. Всемирный экономический форум. (2023). Доклад о глобальной конкурентоспособности: цифровая готовность и трансформация государственного сектора. https://www.weforum.org

11. Хикс, Р. (2021). Информационные системы и развивающиеся страны: неудачи, успехи и локальные импровизации. Информация Технологии для Развитие , 27(2), 195–210. https://doi.org/10.1080/02681102.2021.1881245

12. Всемирный саммит по информационному обществу (2022). Отчет о результатах работы по направлениям деятельности ВСИС. Международный. Телекоммуникации Союз . https://www.itu.int