

Совершенствование государственных интерактивных услуг в Узбекистане
Рахимова Дильфуза Нигматовна

Доктор экономических наук, профессор. Зав.кафедрой Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан, Ташкент, Узбекистан E-mail:

d.raximova62@mail.ru

Нуритдинова Дильшода Абдулла кизи

соискатель Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан (100003, Республика Узбекистан, Ташкент, ул. Ислама Каримова,45). E- mail: adilshodahon@gmail.com

Ўзбекистонда давлат интерактив хизматларини такомиллаштириш**Рахимова Дильфуза Нигматовна**

Иқтисодиёт фанлари доктори, профессор. Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси, Тошкент, Ўзбекистон E-mail:

d.raximova62@mail.ru

Нуритдинова Дильшода Абдулла кизи

Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси мустақил-тадқиқотчиси, (100003, Ўзбекистон Республикаси, Тошкент, Ислам Каримов кўчаси,45). E- mail: adilshodahon@gmail.com

Improvement of public interactive services in Uzbekistan**Dilfuza N. Rakhimova,**

DSc in Economics, Professor, Head of the Management Theory and Practice department at the Academy of Public Administration under the President of the Republic of Uzbekistan (45, Islam Karimov str., Tashkent, Republic of Uzbekistan, 100003).

Dilshoda A. Nuritdinova,

job seeker Academy of Public Administration under the President of the Republic of Uzbekistan (45, Islama Karimova, Tashkent, Republic of Uzbekistan, 100003).

Аннотация: В статье рассмотрены вопросы по совершенствованию государственных интерактивных услуг в Узбекистане. Рассмотрены нормативно-правовые документы по расширению интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан. Проведен анализ научного подхода зарубежных и наших ученых. Рассмотрены существующие проблемы, негативно влияющие на дальнейшее развитие системы оказания государственных услуг.

Ключевые слова: интерактивные услуги, сбор, хранение и обмен данными, программное обеспечение, передовых информационно-коммуникационных технологий, виртуальная и дополненная реальность, искусственный интеллект.

Аннотация: Мақолада Ўзбекистонда давлат интерактив хизматларини такомиллаштириш масалалари кўриб чиқилди. Ўзбекистон Республикасининг интерактив давлат хизматларини кўрсатишни кенгайтиришга оид меъёрий ҳужжатлар кўриб чиқилди. Хорижий ва бизнинг олимларнинг илмий ёндашувини таҳлил қилинди. Давлат хизматлари тизимини янада ривожлантиришга салбий салбий таъсир кўрсатаётган мавжуд муаммолар кўриб чиқилди.

Калит сўзлар: интерактив хизматлар, маълумотларни йиғиш, сақлаш ва алмашиш, дастурий таъминот, илғор ахборот-коммуникация технологиялари, виртуал ва тўлдирилган реал ҳолат, сунъий интеллект.

Annotation: The article discusses the issues of improving public interactive services in Uzbekistan. The regulatory documents on the expansion of interactive public services of the Republic of Uzbekistan are considered. The analysis of the scientific approach of foreign and our scientists is carried out. The existing problems negatively affecting the further development of the system of public services are considered.

Keywords: interactive services, data collection, storage and exchange, software, advanced information and communication technologies, virtual and augmented reality, artificial intelligence.

Актуальность исследования. Сегодня мы не можем представить нашу повседневную жизнь без информационно-коммуникационных технологий. Информационно-коммуникационные технологии расширяют возможности оказанию государственных интерактивных услуг. В результате реформирования системы оказания государственных услуг налажено предоставление 172 из более чем 750 государственных услуг через Центры, 308 - через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан¹.

На сегодняшний день в Республике Узбекистан принято ряд законов, указов, распоряжений. Действует более 10 законов, за последний 5-летний период Кабинетом Министров Республики Узбекистан разработано 70 постановлений, а также нормативных документов примерно по 1000 отраслям. В том числе в целях увеличения масштаба оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам, расширения возможности удаленного самостоятельного доступа населения к электронным государственным услугам, а также формирования инклюзивной среды путем создания для всех равных условий был принят Указ Президента Республики Узбекистан, от 20.04.2022 г. № УП-113 «О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, сокращению бюрократических барьеров и развитию национальной системы оказания государственных услуг²». Указом предусмотрено модернизацию национальной системы оказания государственных услуг по принципу «Гражданин в центре внимания при оказании государственных услуг» (Citizen — centric service); расширение возможностей информационно-коммуникационных технологий, применяемых в деятельности центров, резкое повышение уровня пользования населением электронными государственными услугами и ведение делопроизводства на без бумажной основе; оптимизацию каждой государственной услуги на основе методов модернизации бизнес-процессов (Business Process Reengineering), включая полноценное применение на практике принципа «одного окна» за счет максимального сокращения сроков и требуемых документов; внедрение новых видов государственных услуг, а также слияние или упразднение утративших свою актуальность государственных услуг исходя из текущего состояния социально-экономического и технологического развития, а также нужд и потребностей населения и субъектов предпринимательства; создание инклюзивной среды при оказании государственных услуг лицам с ограниченными физическими возможностями и инвалидностью; расширение практики оказания проактивных государственных услуг по инициативе государственных органов, а также взаимосвязанных композитных государственных услуг по одной заявке; создание необходимых условий для самообслуживания, регулярное повышение навыков самостоятельного пользования государственными услугами у населения и субъектов предпринимательства. Принята «Национальная стратегия модернизации и ускоренного развития системы оказания государственных услуг на 2022 — 2026 годы³»

В целях ускорения работы по изменениям и модернизации экономики в отраслях, регионах, повышению уровня их конкурентоспособности, для активного привлечения иностранных инвестиций и передовых технологий, а также информационно-

¹ https://nrm.uz/contentf?doc=689972_

² Указ Президента Республики Узбекистан, от 20.04.2022 г. № УП-113 «О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, сокращению бюрократических барьеров и развитию национальной системы оказания государственных услуг» <https://lex.uz/uz/docs/5971609?otherlang>.

³ ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к Указу Президента Республики Узбекистан от 20 апреля 2022 года № УП-113. <https://lex.uz/uz/docs/5971609?otherlang=>

коммуникационных технологий был принят Указ Президента Республики Узбекистан от 19 февраля 2018 года № УП-5349 "О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций"⁴

Цель исследования. Он заключается в разработке научных предложений и практических рекомендаций по совершенствованию государственных интерактивных услуг.

С каждым годом темпы развития цифровой экономики ускоряются, в Узбекистане имеются большие возможности для развития цифровой экономики. Следует отметить, что за последние несколько лет произошли кардинальные изменения, связанные с цифровизацией: разработаны и реализованы десятки проектов и программ; значительно возросли объемы финансовых вложений государства в различные цифровые проекты; активизировалась система активной подготовки кадров, обладающих необходимыми для цифровой экономики компетенциями.

Методология. Увеличение значения информации во многих сферах жизнедеятельности отражает определенные объективные тенденции повышения роли информационных процессов в развитии общества. Сегодня наблюдается тенденция формирования концепции «информационного общества», о чем можно судить по работам Дж. Алдерла, П. Пиганьоля, Ж.Ж. Серван-Шрейбера, Ж. Фурастье (Франция), Б. Брукса (Англия), Ю. Гарфильда, Ч. Медоу, О. Тоффлера (США), Ш. Штейнбурха (Германия). Эти авторы утверждают, что благодаря информации в обществе произойдет «информационная революция», позволяющая разрешить трудности экономики и усовершенствовать социальные системы в глобальном масштабе. Абсолютно преобладающим сектором экономики в постиндустриальном обществе является сфера услуг, исследованию которой в целом, и отдельным ее отраслям посвящены работы А.М. Бабича, Д.В. Валового, В.Д. Марковой, В.Ю. Морозова, А.Г. Новицкого, А.П. Панкрухипа, Н.А. Платоновой, А.И. Потемкина, И.А. Рождественской, Л.Б. Сульповара, В.А. Тупчиенко, Г.И. Хотинской, Л.И. Якобсона, Я.С.Ядгарова и многих других авторов. Однако фундаментальных научных работ по сфере государственных услуг до настоящего времени недостаточно. В числе разработок отечественных экономистов преобладают исследования отраслевого плана (образование, здравоохранение и т.п.). Что касается научных разработок в области применения информационных технологий в деятельности органов государственной власти, особенно с целью предоставления государственных услуг, то здесь следует отметить работы А.Н.Арипов, А.А. Белова, А.Е. Волкова, А.В. Гиглавно, С.С.Гулямова, В.И. Дрожжинова, Б.В. Кристального, Ю.А. Михеева, Д.Н.Рахимова, Т.З.Тешабоев, Ю.В. Травкина, Ш.А.Турсунов, Ц.Церенова, А.А. Штрик и др. Однако, следует отметить, что данные исследования основаны, прежде всего, на изучении зарубежного опыта использования электронных административных регламентов, в то время как исследованию процессов формирования информационных ресурсов, использованию сети Интернет для предоставления государственных услуг уделено еще недостаточное внимание. Решение указанных проблем является объективной необходимостью как в научном, так и в практическом плане.

Проблемы. На сегодняшний день существуют ряд проблем, негативно влияющие на дальнейшее развитие системы оказания государственных услуг. К сожалению большая часть существующих государственных услуг по-прежнему предоставляется населению в традиционной, а не в электронной форме; до сих пор не внедрена в практику работа по систематизации нормативно-правовых актов, определяющих основания для оказания государственных услуг с аналогичными процедурами. Сохранены дублирующие и несколько услуг, также недостаточная обеспеченность современными информационно-коммуникационными технологиями или отсутствие информационных систем в нижестоящих организациях уполномоченных органов в регионах не позволяет в полной мере оказывать интерактивные государственные услуги. Можно отметить сложную

⁴ Указ Президента Республики Узбекистан от 19 февраля 2018 года № УП-5349 «О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций» <https://lex.uz/docs/3564975>

проблему, связанную с нехваткой навыков по дистанционному электронному доступу к государственным услугам, что приводит к большим очередям в Центрах.

Рассмотрим основные цифровые технологии, оказывающие существенное влияние на эффективность управления организацией. Развитые цифровые технологии вносят кардинальные изменения в деятельность многих предприятий и организаций. Среди наиболее распространенных и значимых можно выделить: виртуальную и дополненную реальность, блокчейн и искусственный интеллект.

Используя промышленный Интернет, можно принимать решения в режиме онлайн через различные интеллектуальные системы управления, используя только программное обеспечение и подключаясь к Интернету, для осуществления контроля и управления огромными корпорациями со структурными подразделениями по всей стране или даже по всему миру. Интернет вещей-это следующий этап развития автоматизированных систем управления с возможностью осуществления гибкого управления.

На наш взгляд, использование промышленного интернета в деятельности предприятия позволяет снизить операционные издержки в два раза, а в структуре крупных предприятий в три раза и более, что приводит к значительному повышению эффективности. производственный процесс предприятия и его управление.

Следующая цифровая технология, которую мы рассмотрим, тесно связана с частями Интернета - блокчейн. Blockchain - это "децентрализованная технология". Поскольку блокчейн построен на основе децентрализации, он понятен и подходит для Промышленного Интернета.

Технология Блокчейн широко используется и используется сегодня практически во всех отраслях и сферах деятельности предприятий и организаций, но она широко используется в сфере финансов, поскольку основана на криптографической модели шифрования. Популярность блокчейна легко объясняется тем, что эта технология надежно защищает данные за счет шифрования большого количества блоков.

Сегодня активно развивается Система анализа больших данных (Big data). Из-за быстрого роста информации, которую необходимо собрать, она очень четко подходит для системы цифровой экономики. С помощью Системы больших данных мы можем провести анализ рынка, изучить тенденции взглядов потребителей на предлагаемые товары, а также провести детальную структуру покупателей по их демографии, полу, возрасту и другим характеристикам.

Нет никаких сомнений в том, что использование систем больших данных дает наибольший эффект именно в тех областях, которые тесно связаны с клиентами: в сферах торговли, недвижимости и финансов.

На наш взгляд, технология дополненной реальности - это интересная технология, не менее интересная, чем две предыдущие. Технология дополненной реальности активно используется для улучшения дизайна и навыков сотрудников. Технология дополненной реальности повышает качество прототипов и образцов продукции, эффективность проводимых исследований и разработок за счет сокращения времени и затрат.

Таким образом, можно сделать вывод, что применение технологий на основе искусственного интеллекта позволяет организациям повысить качество управленческих решений за счет того, что сокращается процесс анализа перед принятием решения и снижаются затраты на его реализацию. Цифровые технологии, основанные на искусственном интеллекте, способствуют достижению стратегических целей организации благодаря постоянной поддержке высшего руководства. В условиях цифровизации необходимо адаптировать управление предприятием к современным условиям. Процесс адаптации предполагает осуществление изменения основных функций управления.

На основании результатов исследования можно сделать следующие **выводы** одной из важных проводимых реформ является широкое внедрение информационно-коммуникационных технологий во всех сферах, их эффективное использование, применение в текущем управлении; было установлено, что информация, предоставляемая подразделениями в общих бизнес-процессах по всему филиалу, неоднородна, ненадежна, размер подготовительного периода является причиной конфликтов внутри предприятия и оказывает негативное влияние на управленческие и бизнес-процессы. Необходима регламентация (разработки стандарта) процесса оказания государственных услуг, а также выделения задач по совершенствованию нормативно-правовой базы, которые позволят

ввести объективные процедуры контроля и оценки деятельности, упорядочить и конкретизировать обязательства органов исполнительной власти перед гражданами и организациями, снизить дефицитность услуг, наиболее значимых для граждан.

Необходимо разработать методику оценки сетевой готовности функциональных подразделений региональных органов государственной власти для определения приоритетных направлений формирования системы муниципальных информационных ресурсов, основанная на определении интегрального показателя по каждому из основных направлений деятельности указанных организаций с учетом информационных потребностей населения, а также методика оценки официальных Интернет-порталов администраций муниципальных образований с точки зрения эффективности оказания государственных услуг гражданам, бизнесу и обществу в целом.

Список литературы:

1. https://nrm.uz/contentf?doc=689972_
2. Указ Президента Республики Узбекистан, от 20.04.2022 г. № УП-113 «О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, сокращению бюрократических барьеров и развитию национальной системы оказания государственных услуг» <https://lex.uz/uz/docs/5971609?otherlang>
3. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к Указу Президента Республики Узбекистан от 20 апреля 2022 года № УП-113. <https://lex.uz/uz/docs/5971609?otherlang=>
4. Указ Президента Республики Узбекистан от 19 февраля 2018 года № УП-5349 «О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций» <https://lex.uz/docs/3564975>