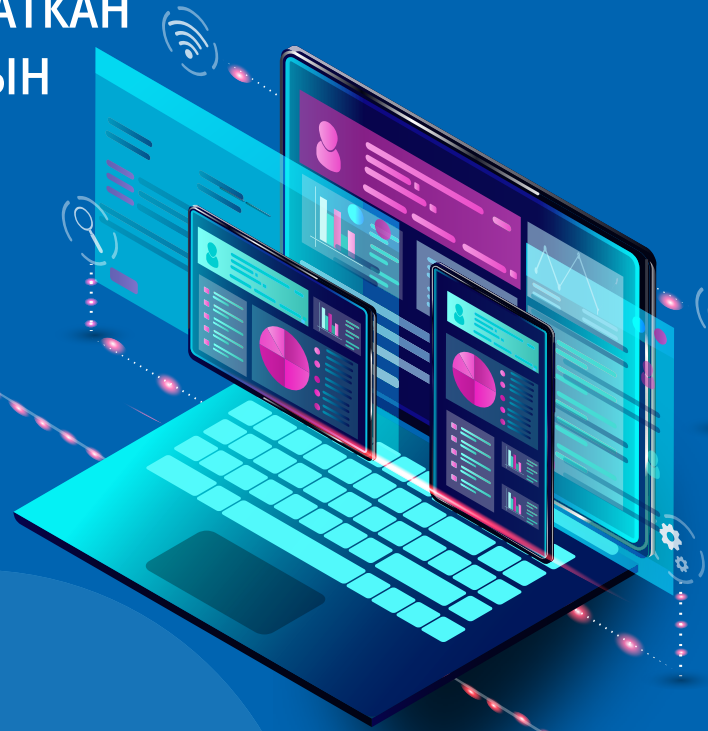




Билим алуу ар бир адам үчүн.
Бүткүл дүйнө жүзүндө билим алуу.
Өмүр бою билим алуу.

МАМЛЕКЕТТИК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ҮЧҮН КОЛДОНУЛУП ЖАТКАН САНАРИПТИК ПЛАТФОРМАЛАРДЫН САПАТЫН, НАТЫЙЖАЛУУЛУГУН ЖАНА ЖЕТКИЛИКТҮҮЛҮГҮН БААЛОО БОЮНЧА НЕГИЗГИ ИЗИЛДӨӨ



Отчет төмөнкү долбоордун алкагында даярдалган:
“Жаштардын мүмкүнчүлүктөрүн санариптик көндүмдөр аркылуу кеңейтүү”
2024-2026-жж.

Каржылык колдоосу менен:



Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development



© DVV International Кыргызстан 2024

Немистик Элдик Университеттер Ассоциациясы
эл аралык кызматташтык институту
(DVV International)

Борбордук Азиянын аймактык кеңсеси:
Фрунзе к., 402
720033 Бишкек
+996 312 323 901
+996 558 858 758
Э-почта: info@dvv-international.kg
www.dvv-international-central-asia.org



ЫРААЗЫЧЫЛЫК

«Ар бир изилдөө - бул көптөгөн адамдардын аракеттеринин жыйынтыгы. Изилдөө тобу DVV International кызматкерлерине, Жаштарды өнүктүрүү институтуна (ЖӨИ), Санариптик өнүктүрүү министрлигинин (СӨМ) кызматкерлерине, эксперттерге жана консультанттарга жардам, сын-пикирлер, кеңештер жана байкоолор үчүн ыраазычылык билдирет.

Биз СӨМдүн жетекчилеринин жана кызматкерлеринин, 28 айыл өкмөтүнүн жана Токмок, Кербен жана Кара-Балта шаарларынын мэрияларынын салымын ыраазычылык менен белгилейбиз. Алар жооптуу кызматкерлерди бөлүп берип, жолугушууларды өткөрүү үчүн орун берип, ошондой эле маек үчүн убакыт бөлүштү.

Кыргыз Республикасында маектерге, фокус-топтук талкууларга, телефон аркылуу сурамжылоого жана платформаларды тестирилөөгө катышкан айыл өкмөттөрүнүн, мэриялардын кызматкерлерине, жаштарга, мугалимдерге, бейөкмөт уюмдардын өкүлдөрүнө, ишкерлерге жана башка көптөгөн адистерге изилдөөгө катышкандыгы үчүн чын жүрөктөн ыраазычылык билдиребиз.

Изилдөө тобу 2024-жылдын 11-октябрында өткөн тегерек столдун катышуучуларына ыраазычылык билдирет. Алар изилдөөнүн жыйынтыктарын талкуулоо учурунда өз идеялары, сунуштары жана сунуштамалары менен кенен бөлүшүштү. »

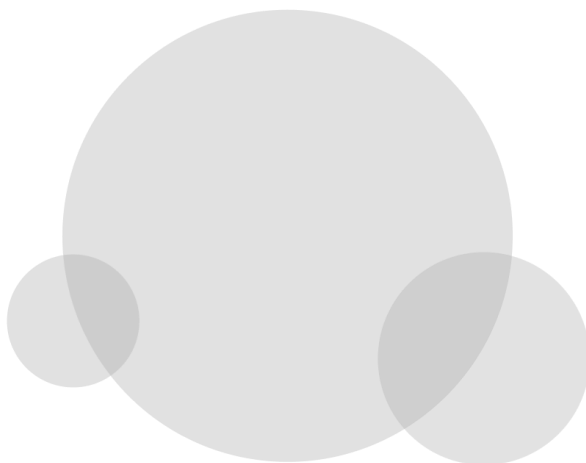
Өмүркулова Ч.М., изилдөө тобунун жетекчиси

ДИСКЛЕЙМЕР

Отчеттун мазмуну Европа Биримдигинин, DVV International жана Жаштарды өнүктүрүү институтунун позициясын чагылдырбайт

МАЗМУНУ

| | |
|---|----|
| I. КЫСКАРТУУЛАРДЫН ТИЗМЕСИ | 1 |
| II. ИЗИЛДӨӨНҮН КЫСКАЧА МАЗМУНУ | 2 |
| III. КИРИШҮҮ | 3 |
| IV. ИЗИЛДӨӨ МЕТОДОЛОГИЯСЫ | 5 |
| V. САНАРИПТИК ПЛАТФОРМАЛАРДЫН САПАТЫН, НАТЫЙЖАЛУУЛУГУН ЖАНА ЖЕТКИЛИКТҮҮЛҮГҮН БААЛОО: НЕГИЗГИ ЖЫЙЫНТЫКТАР | 6 |
| VI. ЖАЛПЫ КОРУТУНДУЛАР ЖАНА СУНУШТАР | 23 |
| VII. КОЛДОНУЛГАН БУЛАКТАРДЫН ЖАНА АДАБИЯТТАРДЫН ТИЗМЕСИ. | 28 |
| VIII. ТИРКЕМЕЛЕРДИН ТИЗМЕСИ..... | 31 |



I. КЫСКАРТУУЛАРДЫН ТИЗМЕСИ

| | |
|-------------------|--|
| АО | Айыл окмоту |
| АМС «СЭД» | Электрондук документ жүгүртүүнүн автоматташтырылган маалымат системасы |
| ААР | Администрациялык-аймактык реформа |
| БДБ | Бүткүл дүйнөлүк банк |
| БИМ | Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги |
| БИАС | Бирдиктүү идентификациялоо жана аутентификациялоо системасы |
| БӨУ | Бейөкмөт уюм |
| БУУ | Бириккен Улуттар Уюму |
| ВОЛС | Оптикалык-була байланыш линиялары |
| ДМЧА | Ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар |
| ЕБ | Европа биримдиги |
| ИДП | Ички дүң продукт |
| ЖИ | Жеке ишкер |
| ЖОЖ | Жогорку окуу жайлары |
| ЖТП | Жогорку технологиялар парки |
| ЖӨИ | Жаштарды өнүктүрүү институту |
| КККБ | Калкка кызмат көрсөтүү борбору |
| ККМ | Контролдук-кассалык машина |
| КТБ | Калкты тейлөө борборлору |
| КЭУ | Коммерциялык эмес уюм |
| МЖӨ | Мамлекеттик-жеке өнөктөштүк |
| МКТ | Маалыматтык-коммуникациялык технологиялар |
| ММК | Массалык маалымат каражаттары |
| МСК | Мамлекеттик салык кызматы |
| ОКОЖ | Орто кесиптик окуу жайлары |
| ПККЖЖКДРИ | Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлигине караштуу Педагогикалык кызматкерлердин квалификациясын жогорулатуу жана кайра даярдоо республикалык институту |
| СӨМ | Кыргыз Республикасынын Санариптик өнүктүрүү министрлиги |
| ТТ | Техникалык тапшырма |
| ФТТ | Фокус-топтук талкуу |
| ЧУА | Ченемдик укуктук актылар |
| ЭТТКК | Электрондук товардык-транспорттук коштомо кагаз |
| BMZ | Германиянын Федералдык экономикалык кызматташтык жана өнүктүрүү министрлиги |
| DPI | Өнүктүрүү саясат институту |
| DVV International | Эл аралык кызматташтык институту Deutscher Volkshochschul-Verband e.V. (DVV), Германиянын чоңдор үчүн билим берүү ассоциациясы |
| IT | Маалыматтык технологиялар |
| UI | User Interface (колдонуучу интерфейси) |
| UX | User Experience (колдонуучу тажрыйбасы) |

II. ИЗИЛДӨӨНҮН КЫСКАЧА МАЗМУНУ

Негизги изилдөө “Жаштардын мүмкүнчүлүктөрүн санариптик көндүмдөр аркылуу кеңейтүү” долбоорунун кийлигишүүлөрүнүн башталышында мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү үчүн колдонулуп жаткан санариптик платформалардын сапатынын, натыйжалуулугунун жана жеткиликтүүлүгүнүн баштапкы абалын баалоо максатында жүргүзүлгөн. Долбоордун негизги максаты: айыл жергесиндеги жаштардын санариптик аспаптар жана массалык маалымат каражаттары аркылуу демократиялык башкаруудагы ролун бекемдөө.

Маалыматтарды чогултуу жана талдоо үчүн аралаш методология колдонулган. Ал кабинеттик изилдөөнү жана он платформанын UI эвристикалык талдоосун (продукту колдонуунун ыңгайлуулугун баалоо ыкмасы, бул учурда - мамлекеттик кызматтар, мында эксперттер интерфейсти алдын ала белгиленген критерийлер жана принциптер боюнча текшерилет), фокус-топтук талкууларды, терең маектерди, жарандар менен ишкерлерди телефон аркылуу сандык сурамжылоону жана колдонуучулук тестирлөөнү (UX-колдонуучу тажрыйбасы) камтыган. Негизги корутундулар триангуляция принциби боюнча көптөгөн булактар тарабынан иштелип чыгып, текшерилген. Маалымдалган макулдук жана купуялуулук принциптерин сактоо негизги маалымат берүүчүлөр менен ачык баарлашууга өбөлгө түздү.

Изилдөөнүн негизги жыйынтыктары:

Санариптик трансформациянын учурдагы абалы: Кыргыз Республикасы жарандардын санариптик катышуу механизмдерин өнүктүрүүдө олуттуу прогрессти көрсөтүүдө. Санариптик трансформация коомдун турмушунун негизги чөйрөлөрүн: саламаттыкты сактоону, билим берүүнү, социалдык коргоону, мыйзам чыгарууну, салык салууну жана бизнести колдоону системалуу түрдө камтууда. Акыркы жылдары ченемдик-укуктук базаны, техникалык инфраструктураны жана билим берүү программаларын камтыган комплекстүү санариптик башкаруу системасы түзүлдү. Мамлекеттик органдар жана алардын долбоорлору инфраструктураны өнүктүрүү, маалыматтык системаларды интеграциялоо жана өркүндөтүү, калкка мамлекеттик санариптик кызматтар жөнүндө маалымат берүү боюнча иштерин улантууда. Министрликтердин, ведомстволордун жана алардын долбоорлорунун линиясы боюнча мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлерди, мугалимдерди санариптик көндүмдөргө окутуу активдүү жүрүп жатат, коомдун турмушунун негизги чөйрөлөрүндө санариптик мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүчү санариптик платформалар аркылуу жарандардын, анын ичинде жаштардын санариптик өз ара аракеттенүү механизмдери активдүү өнүгүүдө, мамлекеттик платформаларда санариптик сабаттуулукту өнүктүрүү боюнча билим берүү мазмуну көбөйүүдө, жарандарга жана ишкерлерге мамлекеттик санариптик кызматтар боюнча маалымат берүү, нускама берүү жана кеңеш берүү боюнча маалыматтык-коммуникациялык компонент күчөтүлүүдө. Санариптик платформаларды киргизүүнүн натыйжалары оң динамиканы көрсөтүүдө. Изилдөөнүн негизги маалымат берүүчүлөрүнүн маектери, фокус-топтук талкуулары жана сурамжылоолору колдонуучулардын мамлекеттик санариптик кызматтар порталына жана “Түндүк” мобилдик тиркемесине канааттануусунун жогорку деңгээлин көрсөтүүдө. Жарандар жана ишкерлер электрондук документ жүгүртүү аркылуу убакытты олуттуу үнөмдөөнү, кызматтарды алуунун ыңгайлуулугун жана административдик процесстердин ачык-айкындуулугунун жогорулашын белгилешүүдө.

Системалык көйгөйлөр жана чектөөлөр: Ошол эле учурда, мамлекеттик кызматтардын санариптик платформаларын колдонууну талдоо алардын натыйжалуу колдонулушуна тоскоол болгон көйгөйлөрдүн комплексин аныктады. Аймактык аспектиде инфраструктуралык чектөөлөргө байланыштуу олуттуу санариптик теңсиздик байкалууда: туруксуз электр жабдуусу жана алыскы райондордун техникалык жабдуулардын жетишсиздиги. Учурдагы платформалардын техникалык кемчиликтери порталдардын туруксуз иштешинен жана системалардын жетишсиз өндүрүмдүүлүгүнөн көрүнүүдө. Ведомстволор аралык маалыматтардын жетилбеген жана бүтпөгөн интеграциясы суроо-талаптарды иштетүү убактысын көбөйтүп, электрондук документ жүгүртүүнүн натыйжалуулугун төмөндөтүүдө. Изилдөө статистика көрсөткөндөй, ишкерлердин 50,6% гана учурдагы платформалар аркылуу өз маселелерин ийгиликтүү

чечишет, ал эми колдонуучулардын 56,8% банктарда, мектептерде жана башка мекемелерде талап кылынган жерде электрондук документтерди кагаз түрүндө кайталоо зарылдыгына туш болушат. Колдонуучулук чектөөлөр санариптик сабаттуулуктун төмөндүгүнө, тажрыйбасыздар үчүн интерфейстердин татаалдыгына байланыштуу. Мамлекеттик кызматтар үчүн он платформанын эвристикалык изилдөөсү санариптик платформалардын иштешиндеги төмөнкү кемчиликтерди аныктады: татаал навигация, кээ бир порталдардын интуитивдүү эмес интерфейси, нускамалардын тили жана колдонулган терминология керектүү кызматты натыйжалуу алуу үчүн дароо түшүнүүгө мүмкүндүк бербейт. Колдонуучулар ошондой эле системалардын өндүрүмдүүлүгү жана маалыматтын актуалдуулугу менен байланышкан көйгөйлөрдү белгилешет.

Жаштарды чечим кабыл алуу процессине тартуу. Кыргыз Республикасындагы санариптик платформалардын учурдагы абалын талдоо алар чындыгында маалыматка жетүү жана мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттенүү үчүн олуттуу мүмкүнчүлүктөрдү берерин көрсөтүүдө. Бирок, бул платформалар жаштарды чечим кабыл алуу процессине активдүү тартат деп айтуу азырынча эрте.

Изилдөө маалыматтарын талдоонун негизинде төмөнкү сунуштар берилет:

Санариптик инфраструктураны модернизациялоо интуитивдүү түшүнүктүү интерфейс бар бирдиктүү дизайн-системаны киргизүүнү талап кылат. Платформаларды техникалык жактан өркүндөтүү санариптик кызматтардын туруктуу иштешин камсыз кылган заманбап өндүрүмдүүлүктү көзөмөлдөө куралдары менен колдоо керек.

Билим берүү компоненти ар кандай максаттуу топтор үчүн адистештирилген программаларды камтыган көп деңгээлдүү окутуу системасын түзүүнү камтыйт. Санариптик сабаттуулукту жогорулатуу боюнча адаптацияланган курстарды иштеп чыгууга жана санариптик компетенцияларды билим берүү системасына бардык деңгээлдерде киргизүүгө өзгөчө көңүл буруу маанилүү.

Ишке ашыруу механизмдери

Салттуу жана санариптик байланыш каналдары аркылуу масштабдуу маалыматтык өнөктөрдү ишке ашыруу артыкчылыктуу багыт болуп калууда. Мамлекеттик органдар процесстердин ачык-айкындуулугун жана жарандарга маалымат берүүнүн сапатын жогорулатууга көңүл буруусу керек, платформалардын иштөө ылдамдыгынын учурдагы төмөн баасын (5тен 3,55 балл) эске алуу менен. Бизнес-коомчулук үчүн санариптик кызматтарды өнүктүрүү документ жүгүртүү жана эсепке алуу системалары интеграцияланган бирдиктүү порталды түзүүнү камтыйт. Бул мамлекет менен ишкердик сектордун ортосундагы өз ара аракеттенүүнү оптималдаштырууга мүмкүндүк берет.

Сунушталган чараларды ийгиликтүү ишке ашыруу бардык кызыкдар тараптарды активдүү тартууну талап кылат: мамлекеттик жана муниципалдык органдарды, билим берүү мекемелерин, бизнес-коомчулукту жана жарандык коомду. Коомдук пикирдин лидерлери жана калктын ар кандай топтору менен натыйжалуу байланышты камсыз кылган коммерциялык эмес уюмдар санариптик трансформациянын артыкчылыктарын жайылтууда негизги ролду ойношу керек.

III. КИРИШҮҮ

DVW International жана ЖӨИ коомдук фонду 2024-жылдын кышында ЕБ жана ВМЗ тарабынан каржыланган “Жаштардын мүмкүнчүлүктөрүн санариптик көндүмдөр аркылуу кеңейтүү” аттуу 30 айлык долбоорду ишке ашыра баштады. Долбоордун негизги максаты: айыл жергесиндеги жаштардын санариптик куралдар жана массалык маалымат каражаттары аркылуу демократиялык башкаруудагы ролун бекемдөө. Ошондой эле долбоор жергиликтүү бийлик органдарын жаштардын катышуусун кеңейтүү жана демократиялык башкаруудагы ролун күчөтүү боюнча бекемдөөгө багытталган, электрондук башкаруу платформалары түзүлүп, сыналат. Долбоор жаштар капиталынын туруктуу өнүгүүсү үчүн шарттарды түзүү жана

Кыргызстандын санариптик өнүгүүсүнүн мамлекеттик стратегиясын жана анын планын ишке ашырууга салым кошуу менен актуалдуу көйгөйлөргө жооп берет.

Негизги изилдөө DVV International жана ЖӨИнин техникалык тапшырмасы боюнча (1-тиркеме) **долбоордук кийлигишүүлөрдүн башталышында мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү үчүн колдонулуп жаткан санариптик платформалардын сапатынын, натыйжалуулугунун жана жеткиликтүүлүгүнүн баштапкы абалын баалоо максатында жүргүзүлүүдө.** Бул жарандар менен ишкерлердин санариптик мамлекеттик кызматтарды алуу практикасы жана алардын канааттануу деңгээли менен таанышууга мүмкүндүк берет. Алынган маалымат натыйжалуу санариптик жана медиа стратегияларды иштеп чыгуу, ошондой эле бенефициарлар үчүн окутуу программаларынын тематикалык багыты үчүн негиз болот. Ошентип, санариптик платформалардын сапатын, натыйжалуулугун жана жеткиликтүүлүгүн баштапкы баалоо максаттуу аудиториянын реалдуу муктаждыктарына жооп берген иш-чаралардын максаттуулугун камсыз кылып, долбоордун натыйжаларынын натыйжалуулугун жана ченелишин жогорулатат.

Негизги изилдөө 2024-жылдын 24-июлунан 31-октябрына чейин жүргүзүлгөн (2-тиркеме - Методология жана иштердин графиги) жана үч негизги этаптан турган: баштапкы этап (24-июлдан 29-июлга чейин), анда изилдөө жүргүзүү методологиясы, маалымат чогултуу куралдары, график, ушул отчеттун түзүмү тактаган. Бул фаза адабияттарды карап чыгууну жана документтерди талдоону, долбоордук команда жана пилоттук айыл өкмөттөрдүн өкүлдөрү менен долбоор жана изилдөө методологиясы менен таанышуу үчүн брифингдерди камтыган. Экинчи фаза (30-июлдан 12-сентябрга чейин) куралдарды пилоттоону, долбоордун пилоттук аймактарында максаттуу муниципалитеттердин жана аймактык бийлик органдарынын кызматкерлери, мамлекеттик кызматтарды алуу тажрыйбасы бар жарандар жана ишкерлер, коомдук уюмдардын/БӨУлардын өкүлдөрү, эксперттер менен жолугушуулар учурунда маалымат чогултууну, ошондой эле мамлекеттик кызматтар үчүн санариптик платформалардын тизмесин даярдоону камтыган. Үчүнчү этапта (15-сентябрдан 31-октябрга чейин) жарандар жана ишкерлерге телефон аркылуу сурамжылоо жүргүзүлдү, он платформанын эвристикалык талдоосу жана алардын колдонуучулук (юзабилити) тестирилөөсү жүргүзүлдү, мамлекеттик органдардын, долбоордун пилоттук аймактарынын райондук администрацияларынын, коомдук уюмдардын, улуттук эксперттердин, DVV International жана ЖӨИнин кызматкерлеринин жана элчиликтердин өкүлдөрү үчүн изилдөөнүн алдын ала жыйынтыктары даярдалып, презентацияланды, ошондой эле изилдөөнүн жыйынтыктары боюнча акыркы отчет даярдалды.

Изилдөөнүн негизги милдеттери

- Ченемдик-укуктук базага жана адабияттарга сереп салуу жана маалымат чогултуу үчүн куралдарды даярдоо.
- Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү үчүн колдонулуп жаткан учурдагы санариптик платформаларга, анын ичинде веб-сайттарга, мобилдик тиркемелерге жана башка онлайн платформаларга сереп салуу жана талдоо жүргүзүү жана платформалардын тизмесин даярдоо.
- Платформалардын сапатын жана колдонуу ыңгайлуулугун, ошондой эле алардын колдонуучулардын муктаждыктарына шайкештигин баалоо.
- Ар кандай санариптик платформаларда көрсөтүлгөн кызматтардын натыйжалуулугун ылдамдык, жеткиликтүүлүк жана маалыматтын тактыгы жагынан изилдөө.
- Каралып жаткан платформалардагы коопсуздук жана маалыматтарды коргоо чараларын изилдөө.
- Жарандардын жана ишкерлердин мамлекеттик кызматтар үчүн санариптик платформаларды колдонуу тажрыйбасына канааттануу деңгээлин баалоо.
- Платформалар менен иштөөдөгү талаптарды жана көйгөйлүү учурларды аныктоо.
- Санариптик платформалардын колдонуучулары менен аларды колдонуу тажрыйбасын изилдөө үчүн фокус-топтук талкууларды өткөрүү.
- Сурамжылоолордун, фокус-топтук талкуулардын жана жарым-жартылай түзүмдөштүрүлгөн маектердин натыйжасында алынган маалыматтарды талдоо.

- Изилдөөнүн жыйынтыктары, долбоор, айыл өкмөттөрү, мамлекеттик органдар үчүн сунуштамалар, анын ичинде жергиликтүү санариптик жана медиа стратегиялар, ошондой эле окутуу программаларынын тематикалык багыты боюнча отчет даярдоо.
- Маалыматтардын жана отчеттун негизинде долбоордун сайттарында изилдөөнүн жыйынтыктарын көрсөтмөлүү түрдө көрсөтүү үчүн маалыматтарды визуалдаштырууну, ошондой эле изилдөөнүн жыйынтыктарын кыргыз жана орус тилдеринде презентациялоону даярдоо.

Изилдөөнүн географиясы:

Кыргызстандын бардык 7 облусу - 10 райондогу жана 3 шаардагы 29 пилоттук жайгашкан жер:

1. Баткен облусу - Баткен районундагы Кара-Булак, Самаркандек, Кыштут айыл өкмөттөрүндө жана Кадамжай районундагы Бирлик, Масалиев, Молдо Нияз айыл өкмөттөрүндө 6 жайгашкан жер;
2. Ош облусу - Өзгөн районундагы Кызыл-Октябрь, Мырзаке, Куршаб жана Араван районундагы Керме-Тоо, Юсупов, Добо-Коргон айыл өкмөттөрүндө 6 жайгашкан жер;
3. Жалал-Абад облусу - Аксы районундагы Кара-Камыш, Сары-Челек айыл өкмөттөрүндө жана Кербен шаарынын мэриясында 3 жайгашкан жер;
4. Чүй облусу - Кара-Балта, Токмок шаарларынын мэрияларында 2 жайгашкан жер;
5. Талас облусу - Айтматов районундагы Чолпонбай, Шекер, Кара-Буура айыл өкмөттөрүндө 3 жайгашкан жер;
6. Ысык-Көл облусу - Тоң районундагы Улахол, Күн Чыгыш, Ак-Терек пилоттук айыл өкмөттөрүндө 3 жайгашкан жер;
7. Нарын облусу - Ак-Талаа районундагы Баетов, Кара-Бургөн, Ала-Буга айыл өкмөттөрүндө жана Жумгал районундагы Чаек, Куйручук-Кызарт, Байзак айыл өкмөттөрүндө 6 жайгашкан жер.

Изилдөөнүн максаттуу топтору

1. Ар кандай мамлекеттик кызматтарды алуу үчүн санариптик платформаларды колдонгон жарандар;
2. Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер менен санариптик каналдар аркылуу өз ара аракеттенген ишкерлер жана уюмдардын өкүлдөрү;
3. Жарандардын жана бизнес-коомчулуктун кызыкчылыктарын көздөгөн, өз мүчөлөрүнүн же тышкы катышуучулардын атынан кайтарым байланыш бере алган уюмдар;
4. Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү үчүн санариптик платформаларды иштеп чыгууга, колдоого жана өркүндөтүүгө жооптуу мамлекеттик мекемелердин кызматкерлери;
5. Мамлекеттик сектордун санариптештирүү жана кызмат көрсөтүү процесстерин оптималдаштыруу менен алектенген жетекчилер жана адистер;
6. Санариптик платформаларды баалоодо эксперттик пикир жана жардам бере ала турган маалыматтык технологиялар, маалыматтарды талдоо, колдонуучу тажрыйбасы жана маалымат коопсуздугу чөйрөсүндөгү адистер;
7. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын санариптештирүүсүнүн өнүгүшүнө кызыккан жана изилдөөнүн жыйынтыктарын өз иштеринде колдоно ала турган окумуштуулар, изилдөөчүлөр жана академиялык мекемелер.

IV. ИЗИЛДӨӨ МЕТОДОЛОГИЯСЫ

Изилдөөдө сапаттык жана сандык маалыматтарды чогултуунун аралаш ыкмасы колдонулган: ченемдик укуктук актыларга, адабияттарга сереп салынган, 10 платформанын UX эвристикалык баалоосу жүргүзүлгөн, жарандар жана муниципалдык кызматкерлер менен 8 фокус-топтук талкуу өткөрүлгөн; максаттуу топтор менен 138 терең маек жүргүзүлгөн, 10 платформанын UI тестирилөөсү жүргүзүлгөн. Сапаттык фазада маектерге жана фокус-топтук талкууларга жалпысынан 311 адам катышкан, алардын 49% эркектер, 51% аялдар. Мындан тышкары, санариптик платформаларда мамлекеттик кызматтарды алуу тажрыйбасы бар жарандар жана ишкерлер менен телефон аркылуу сурамжылоо жүргүзүлүп, маалыматтар Google формасына киргизилип, Google куралдары менен иштетилген. Жалпысынан 464 респондент

сурамжыланган, алардын 58% аялдар жана 42% эркектер. Респонденттердин тандоосу эки баскычтуу, кар тоголок ыкмасы менен жүргүзүлгөн. Маалыматтарды текшерүү үчүн триангуляция жүргүзүлгөн. Колдонулган ыкмалар берилген тема боюнча ар кандай көз караштар жөнүндө сандык жана сапаттык маалыматтарды терең жана толук чогултууга мүмкүндүк берди. Фокус-топтук талкуулардын жана сурамжылоолордун жыйынтыктары репрезентативдүү болууга умтулбайт, бирок берилген тема боюнча максаттуу топтордун ар кандай көз караштары жөнүндө толук маалыматты терең жана толук чогултууга мүмкүндүк берди. Жарандарды жана ишкерлерди сурамжылоо үчүн жабык суроолору бар суроолук колдонулган, анда респонденттер макул болгон жооп варианттарын тандашы керек болгон. Платформаларды эвристикалык баалоо жана пилоттоо үчүн заказчы менен макулдашылган 10 платформа тандалып алынган. Платформалар алардын ар түрдүүлүгүн жана жаштардын муктаждыктарын тейлөөнү эске алуу менен тандалган. Эвристикалык баалоо критерийлер боюнча жүргүзүлгөн. Он платформаны тестирилөө үчүн отуз колдонуучуга 10 платформанын ар бири боюнча тапшырмалар сунушталган. Колдонуучулар катары пилоттук аймактардын тургундары жана IT эксперттери чыгышкан. Жалпысынан 30 адам, 13 аял, 17 эркек. Фокус-топтук талкуулардын, маектердин, сурамжылоонун, платформаларды тестирилөөнүн тили - кыргыз, орус. Изилдөөнүн бардык респонденттери маалымдалган макулдук негизинде баалоо иш-чараларына катышышкан.

Изилдөөнүн чектөөлөрү

1. Мамлекеттик органдардын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын бардык өкүлдөрү жайкы өргүүлөргө же жүктөлгөн графикке байланыштуу жеткиликтүү болгон эмес.
2. Жеке маалыматтарга жетүү боюнча мыйзамдардын талаптарынын актуалдашуусуна жана 2024-жылдын 2-апрелиндеги № 72 “Коммерциялык эмес уюмдар жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамына өзгөртүүлөрдүн кабыл алынышына байланыштуу, жергиликтүү изилдөөчүлөр сурамжылоого, маекке катышуудан, маалымат берүүдөн баш тартуулардын көп санына жана отчетто алардын аттарын көрсөтпөө өтүнүчтөрүнө туш болушкан.

V. САНАРИПТИК ПЛАТФОРМАЛАРДЫН САПАТЫН, НАТЫЙЖАЛУУЛУГУН ЖАНА ЖЕТКИЛИКТҮҮЛҮГҮН БААЛОО: НЕГИЗГИ ЖЫЙЫНТЫКТАР

1. САНАРИПТИК ТРАНСФОРМАЦИЯНЫН ЖАЛПЫ БААСЫ

Кыргызстан мамлекеттик кызматтарды санариптештирүүдө олуттуу прогресске жетишти. Бул ийгиликте бир нече санариптик платформалар негизги роль ойнойт. Алардын ичинен эң маанилүүсү – мамлекеттик электрондук өз ара аракеттенүү системасы «Түндүк». Бул система мамлекеттик органдар менен жарандардын ортосунда маалымат алмашууну натыйжалуу камсыз кылат. «Түндүк» порталы жана мобилдик тиркемеси аркылуу 50дөн ашык популярдуу кызматтар, анын ичинде ар кандай расмий документтерди алуу мүмкүнчүлүгү бар. Система 2018-жылы ишке киргизилген жана ошондон бери жаңы маалымат базаларын жана маалыматтык системаларды интеграциялоо менен активдүү өнүгүүдө. 2024-жылдын 9 айында «Түндүк» порталы жана мобилдик тиркемеси аркылуу онлайн режиминде 11 миллионго жакын кызмат көрсөтүлүп, колдонуучулардын саны 1 720 752 адамга жеткен. Мамлекеттик портал аркылуу (госпортал) 165 мамлекеттик кызмат жана сервистер ишке ашырылган¹. 2024-жылы госпорталдын кызматтарын 22,5 миллион жолу колдонушкан, ал эми 858 220 адам порталга кирген. Жарандар тарабынан жалпысынан 1,46 миллиард сом жана 18,7 миллион саат үнөмдөлгөн. Учурда мамлекеттик кызматтар

¹ Кара: Кыргыз Республикасынын СӨМ алдындагы "Түндүк" мамлекеттик мекемесинин 2024-жылдын сентябрь айына чейинки иш-аракеттери жөнүндө отчету, URL: <https://digital.gov.kg/activities/otchet-gu-t%D2%AFnd%D2%AFk-pri-mczz-kr-do-sentyabrya-2024-goda/>

MegaPay, Mbank, Bakai жана Мой O!² сыяктуу төрт банктык мобилдик тиркемелерде ийгиликтүү жайгаштырылган.

Кыргызстанда ошондой эле Бирдиктүү идентификация жана аутентификация системасы (БИАС) ишке киргизилген.³ Бул система жарандардын мамлекеттик электрондук порталдарга коопсуз авторизациясын камсыздайт. Бул демилге «Санарип Кыргызстан 2019-2023» программасынын алкагында ишке ашырылган жана анын максаты – мамлекеттик башкаруунун натыйжалуулугун жогорулатуу жана мамлекеттик кызматтарды жакшыртуу. Мындан тышкары, Кыргыз Республикасынын 2022-2024-жылдарга карата ачык маалыматтар концепциясы кабыл алынган. Бул концепция мамлекеттик органдардын ишмердүүлүгү тууралуу маалыматтарды ачыкка чыгаруунун принциптерин аныктап, мамлекеттик органдар тарабынан чогултулган, сакталган, иштетилген же жарыяланган маалыматтарды ачыкка чыгаруунун негизги багыттарын жана күтүлгөн натыйжаларын камтыйт.⁴

2020-жылы БУУнун Дүйнөлүк азык-түлүк программасы Кыргызстанда аялуу үй-бүлөлөргө акчалай жардам берүү үчүн электрондук капчыктарды (E-wallet) колдонгон санариптик каржылык кызматтардын пилоттук долбоорун ишке киргизген. Бул гуманитардык жардамдын коопсуздугун, көзөмөлүн жана натыйжалуулугун камсыздайт. Ошондой эле каржылык түзүмдөр менен мамлекеттик-жеке өнөктөштүктү өнүктүрүү аркылуу жарандарды санариптик каржылык кызматтар менен камсыздоо уланууда.

Жеке маалыматтарды коргоо жана иштетүүнү көзөмөлдөө: Санариптештирүү артыкчылыктар менен катар жарандардын жеке маалыматтарынын коопсуздугуна байланыштуу тобокелчиликтерди да алып келет. Ар кандай уюмдар тарабынан маалыматтарды чогултуу жана иштетүүнүн кеңири жайылышы алардын мыйзамсыз колдонулушунун мүмкүнчүлүгүн жогорулатат. Бул чакырыктарга жооп катары, эл аралык тажрыйбага негизденип, Кыргыз Республикасында 2021-жылы Министрлер Кабинети алдында Жеке маалыматтарды коргоо агенттиги түзүлгөн. Бул орган мыйзамдарды өркүндөтүү, жеке маалыматтар менен иштөөнү көзөмөлдөө жана аларды коргоо системасын бекемдөө аркылуу санариптик технологиялардын өнүгүүсү менен жарандардын коопсуздугунун ортосундагы балансты камсыз кылууга багытталган.

Ошентип, Кыргызстандагы жарандар үчүн негизги санариптик мамлекеттик кызматтар электрондук өкмөттү, санариптик каржылык аспаптарды жана жеке маалыматтарды коргоону камтыйт. Бирок бул демилгелер дагы эле өнүгүү жана ишке ашыруу стадиясында экенин белгилей кетүү керек.

Мындан тышкары, өлкө 2024-2028-жылдарга карата Санариптик трансформация концепциясын ишке ашырууда жана маалыматтык коопсуздук чараларын күчөтүүдө. Кыргызстан GovStack жана Digital Public Goods сыяктуу глобалдык демилгелерге катышып жатат. Алар шайкеш келген, масштабдуу санариптик кызматтарды түзүү үчүн аспаптарды жана колдоо көрсөтөт. Санариптик күн тартибин жалпы координациялоону 2021-жылы түзүлгөн Санариптик өнүктүрүү министрлиги жүргүзөт. Анын милдети – мамлекеттик кызматтарды санариптештирүү жана калк үчүн онлайн жеткиликтүү сервистердин санын көбөйтүү.

Бул демилгелердин аркасында Кыргызстан санариптештирүү улуттук стратегиясынын борбордук элементи болгон ар кандай секторлордо олуттуу прогрессти көрсөтүп жатат. Бул санариптик мамлекеттик кызматтарды, каржылык технологияларды жана телекоммуникацияларды жакшыртууну камтыйт. Өлкө санариптик технологияларды жөнгө салууда пионер болуп саналат, айрыкча бардык санариптик ченемдик актыларды бирдиктүү укуктук базага бириктирүүгө багытталган инновациялык Санарип кодексинин аркасында.

Электрондук документооборот: “Инфодокс” электрондук документооборот системасына 3000ден ашык уюм кошулган, анда 153 миң активдүү колдонуучу бар, 18 миллион электрондук документ иштелип чыккан⁵,

² Капа: Мамлекеттик электрондук кызмат көрсөтүүлөр порталынын инфографикасы: <https://portal.tunduk.kg/>

³ Капа: https://portal.tunduk.kg/help_support/one_chavo/6

⁴ Капа: <https://cbd.minjust.gov.kg/30-155/edition/1186422/ru>

⁵ Капа: <https://kabar.kg/news/v-sed-infodoks-s-nachala-goda-oformleno-3-mln-dokumentov/>

болжол менен 2 миллион булуттук электрондук кол тамга берилген (анын ичинен 727 миңи КТБдор аркылуу берилсе, 1 миллиондон ашыгы алыстан берилген). Инфраструктуралык өнүгүү үчүн Мамлекеттик маалыматтарды иштетүү борбору түзүлүп, ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы киргизилген жана банктык сервистер менен интеграцияланган.

Digital CASA-Kyrgyz Republic долбоору: Өкмөт учурдагы чектөөлөрдү түшүнүп, санариптик инфраструктураны өнүктүрүүгө бардык күч-аракетин жумшап жатат. Санариптик CASA-Кыргыз Республикасы долбоору алкагында өлкөдө жаңы магистралдык транспорттук тармак курулуп жатат: жылдын аягына чейин бардык аймактарды камтыган жаңы оптикалык-волокондук байланыш линиялары курулуп бүтмөкчү (200 Гбит/с чейин). Долбоор мектептерди, медициналык пункттарды, китепканаларды жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарын камтыган жалпы 4000 объектти интернетке туташтырууну көздөйт. Мындан тышкары, Казакстан жана Өзбекстан менен эки жаңы чек ара аралык байланыш түзүлүп жатат – бул эл аралык маалымат каналдарынын ишенимдүүлүгүн жогорулатат жана кеңейтет.⁶

Кыргыз Республикасынын 2024-2028-жылдарга карата Санариптик трансформация концепциясын ишке ашыруу алкагында Иш-чаралар планында калктын санариптик сабаттуулугун жана мамлекеттик кызматкерлердин санариптик компетенцияларын жогорулатуу боюнча комплекстүү чаралар каралган. Бул жарандардын бардык категориялары тарабынан санариптик мамлекеттик кызматтарды натыйжалуу пайдаланууну камсыз кылуу жана санариптик доордо мамлекеттик кызматкерлер тарабынан калкка кызмат көрсөтүүнүн сапатын жогорулатуу үчүн жасалууда.

Мамлекеттик кызмат жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери боюнча мамлекеттик агенттикке Билим берүү жана илим министрлиги жана Жогорку технологиялар паркы менен биргеликте 2024-жылдын аягына чейин эл аралык билим берүү мекемелери менен кызматташуу планын иштеп чыгуу жана бекитүү тапшырылган. Негизги максат - мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлердин санариптик компетенцияларын жогорулатуу.

Ошол эле учурда министрликтер жана ведомстволор жарандардын санариптик көндүмдөрүн өнүктүрүү боюнча чараларды туруктуу негизде ишке ашырышы керек. Бул мамлекеттик кызматтарды жана санариптик чечимдерди колдонуу боюнча онлайн курстарды жана тренингдерди уюштурууну, ошондой эле жеткиликтүү мамлекеттик санариптик продуктулар жөнүндө калкка массалык маалымат каражаттары аркылуу активдүү маалымат берүүнү камтыйт.

Маалыматтардын ачыктыгын камсыз кылуу үчүн СӨМ, министрликтер жана ведомстволор 2025-жылдын 20-сентябрына чейин ачык маалыматтар порталында ачык маалыматтарды жарыялоо, жаңыртуу процессин автоматташтырышы керек.

Жылына бир жолудан кем эмес видеороликтер, нускамалар жана чат-боттор менен маалыматтык өнөктөрдү өткөрүү керек, алар жарандарга социалдык төлөмдөр системасын түшүнүүгө жана бардык керектүү документтерди туура толтурууга жардам берет.⁷

Санариптик трансформациянын негизги жетишкендиктери:

- Санариптик трансформациянын көз карашынын болушу
- Адистештирилген мамлекеттик түзүмдөрдү түзүү
- Санариптик кодексти иштеп чыгуу
- Кеңири тилкелүү интернет инфраструктурасын өнүктүрүү
- Маалыматтык системаларды жана маалымат базаларын түзүү
- Маалыматка, мамлекеттик кызматтарга жетүү үчүн санариптик порталдарды иштеп чыгуу

⁶ Кара: КР Санариптик өнүктүрүү министрлигине караштуу "Түндүк" мамлекеттик мекемесинин 2024-жылдын сентябрына чейинки иш-аракеттери жөнүндө отчету. "DIGITAL CASA-KR" долбоорунун 2023-2024-жылдардагы иш-аракеттери жөнүндө. 1-компонент "Аймактык санариптик байланыш инфраструктурасы". <https://digital.gov.kg/activities/o-deyatelnosti-proekta-digital-casa-kr-za-2023-2024-god-komponent-1-regionalnaya-infrastruktura-czifrovoj-svyazannosti/>

⁷ Кара: <https://cbd.minjust.gov.kg/57-19271/edition/14721/ru?anchor=pr>

- • Маалыматты жаңыртуу, контент, нускамалар, окуу материалдарын, ачык маалыматтарды иштеп чыгуу.

Ошентип, өкмөттүн санариптик трансформация боюнча бардык пландалган иш-чаралары долбоордун жашоо мөөнөтү ичинде жогоруда аталган министрликтер жана ведомстволор менен кызматташуу үчүн конструктивдүү негиз түзөт.

2. МАМЛЕКЕТТИК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮҮҮЧҮН КОЛДОНУЛУП ЖАТКАН УЧУРДАГЫ САНАРИПТИК ПЛАТФОРМАЛАРГА, АНЫН ИЧИНДЕ ВЕБ-САЙТТАРГА, МОБИЛДИК ТИРКЕМЕЛЕРГЕ ЖАНА БАШКА ОНЛАЙН ПЛАТФОРМАЛАРГА СЕРЕП

Кыргыз Республикасында мамлекеттик кызматтарды санариптик трансформациялоо

Акыркы жылдары Кыргызстан веб-сайттар жана порталдар аркылуу мамлекет менен жарандардын ортосундагы санариптик өз ара аракеттенүү механизмдерин активдүү өнүктүрүүдө. Бул тенденция коомдун турмушунун негизги чөйрөлөрүн камтып, мамлекеттик кызматтардын сапатын жана жеткиликтүүлүгүн жогорулатуу үчүн жаңы мүмкүнчүлүктөрдү ачууда. 2024-жылдын жайында мамлекеттик органдар жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын Бирдиктүү реестри бекитилген.

Маалыматка жетүү жана ачык маалыматтар

Кыргызстандын мамлекеттик жана муниципалдык органдарынын порталдары жарандарга маалыматка жетүү укугу жөнүндө мыйзамга ылайык маалыматка жетүүнү камсыз кылат, бул маалыматтардын ачыктыгын жана айкындуулугун кепилдейт. Негизги ыкмалар president.kg жана kenesh.kg сыяктуу расмий веб-сайттарды, министрликтердин жана ведомстволордун, бардык деңгээлдеги муниципалдык бийлик органдарынын веб-сайттарын, ошондой эле ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү үчүн “Түндүк” системасын камтыйт. Технологиялык чечимдер майыптарды кошкондо, жарандардын бардык категориялары үчүн маалыматтын жеткиликтүүлүгүн камсыз кылат. Мындан тышкары, мамлекеттик жана муниципалдык органдар жарандарга маалымат берүү жана окутуу үчүн Facebook, Instagram социалдык тармактарын жана YouTube каналдарын активдүү колдонушат, алар пресс-релиздерге, башка актуалдуу маалыматтарга тез жетүүнү камсыз кылат жана кеңири аудиторияны камтууга мүмкүндүк берет, бийлик органдарынын ишинин ачык-айкындуулугун жогорулатат. YouTube каналдары жарандарга мамлекеттин ишмердүүлүгүнө байланыштуу укуктук маселелерди жана жол-жоболорду жакшыраак түшүнүүгө, ошондой эле жаңы мамлекеттик кызматтар жөнүндө билим алууга жана аларды колдонуу боюнча санариптик көндүмдөрдү өнүктүрүүгө жардам берүүчү билим берүүчү видеоматериалдар үчүн платформа катары кызмат кылат. Бул байланыш каналдары калк менен натыйжалуу өз ара аракеттенүүгө өбөлгө түзөт. Натыйжада бардык айыл өкмөттөрдүн сайттары өзгөртүлүп, толугу менен жаңыртылган. “Менин айыл аймагым” порталы жана “Муниципалитет” журналы муниципалдык башкаруу чөйрөсүндөгү жаш адистерге маалыматтык колдоо көрсөтүп, алардын жергиликтүү өз алдынча башкарууга активдүү катышуусуна өбөлгө түзөт.

Кыргызстандагы ачык маалыматтар демилгеси мамлекеттик органдардын ачык-айкындуулугун жана отчеттуулугун жогорулатууга багытталган. Ачык маалыматтар порталы мамлекеттик түзүмдөрдүн ишмердүүлүгү жөнүндө маалыматка машина окуй ала турган форматта эркин жетүүнү камсыз кылат. Бул коомдук көзөмөл үчүн жана ачык маалыматтардын негизинде инновациялык кызматтарды өнүктүрүү үчүн жаңы мүмкүнчүлүктөрдү ачат. Мындан тышкары, министрликтердин порталдарында ачык маалыматтардын өз бөлүмдөрү пайда болууда. Мисалы, БИМдин порталында Билим берүүнү башкаруунун маалыматтык системасынын ачык маалыматтарын көрүп, колдонсо болот.⁸ КР Финансы министрлигинин “Ачык бюджет” порталы⁹ республикалык жана жергиликтүү бюджеттердин кирешелери жана чыгашалары боюнча маалыматтарды берүүнүн автоматташтырылган системасы болуп саналат, мамлекеттик каржынын

⁸ Капа: <https://open.edu.gov.kg/index.php>

⁹ Капа: <https://budget.okmot.kg/ru/home>

ачык-айкындуулугун жана коомдук көзөмөл мүмкүнчүлүгүн камсыз кылат. Мисалы, ДРинин 2021-жылдагы сурамжылоосуна ылайык, “сурамжылоого катышкан ар үчүнчү жаран же сурамжылоого катышкандардын 78%ы 2022-жылга карата бюджеттердин долбоорлору боюнча коомдук угууларга катышкан. Угууларга жалпысынан 38015 адам катышкан (анын ичинде 44% аялдар). Ошол эле учурда угууларга катышкандардын арасында угууларга катышуудан канааттангандар абсолюттук көпчүлүктү – 92%ды түзөт. Угууларга канааттанбаган азчылык маалымдоо жетишсиз болгонун, кээ бир суроолор жоопсуз калганын эсептейт, ошого карабастан, угууларга катышпагандардын 65%ы баары бир жергиликтүү бюджет жөнүндө кандайдыр бир маалыматты билишет. Адамдар угууларга катышуунун пайдасын көрүшөт, анткени алар бюджет жөнүндө маалымат алуу менен гана чектелбестен, өз сунуштарын киргизип, суроолорун берип, бюджеттик каражаттарды бөлүштүрүүгө катышуу жана бул бөлүштүрүүнү көзөмөлдөө укугун ишке ашыра алышат.”¹⁰

“Түндүк” ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы

Кыргызстандын санариптик инфраструктурасынын негизги элементтеринин бири “Түндүк” ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы болуп калды. 2018-жылы түзүлгөн бул система мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана коммерциялык уюмдар ортосунда маалыматтарды коопсуз алмашууну камсыз кылат. “Түндүк” бюрократиялык тоскоолдуктарды кыскартып жана коррупциялык тобокелдиктерди азайтуу менен мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү процесстерин олуттуу жөнөкөйлөтөт.

“Түндүк” Мамлекеттик электрондук кызматтар порталы

2020-жылы Мамлекеттик электрондук кызматтар порталы модернизацияланган. Бул платформа жарандарга электрондук форматта мамлекеттик кызматтардын кеңири спектрине жетүүнү камсыз кылат. Портал аркылуу ар кандай справкаларды алууга, документтерди толтурууга, арыздарды берүүгө жана башка көптөгөн нерселерди жасоого болот. Аутентификация үчүн булуттук электрондук кол тамга же ID-карталуу биометрикалык паспорт колдонулат.

“Tunduk” мобилдик тиркемеси

Электрондук мамлекеттик кызматтардын жеткиликтүүлүгүн жогорулатуу үчүн “Tunduk” мобилдик тиркемеси иштелип чыккан. Ал жарандарга мамлекеттик кызматтарды жана маалыматтарды смартфондор аркылуу алууга мүмкүндүк берет, бул мамлекет менен өз ара аракеттенүүнү андан да ыңгайлуу жана ыкчам кылат.

Саламтык сактоо

Кыргызстанда санариптик медициналык кызматтар активдүү өнүгүүдө. i.med.kg порталы жана “Tunduk” жана “MegaPay” тиркемелери аркылуу дарыгерлерге онлайн жазылуу киргизилген. Бейтаптар адисти, кабыл алуунун күнүн жана убактысын таңдай алышат. Бул кызмат медициналык кызматтардын жеткиликтүүлүгүн жана сапатын жогорулатат, өзгөчө калктын аялуу топтору үчүн. 2024-жылдын октябрында КР Саламаттык сактоо министрлиги жана БУУ саламаттык сактоо системасын модернизациялоого багытталган масштабдуу программаны ишке киргизди. Демилге 3 миллион эмдөө жазуусун электрондук медициналык карталарга туташтырууну, 200 миң жаран үчүн анализдердин жыйынтыктарына онлайн жетүүнү, майыптуулуктун санариптик сертификаттарын жана электрондук ооруканалык баракчаларды камтыйт. Балдар жана энелер үчүн телемедицина өнүгүүдө.

Билим берүү

COVID-19 пандемиясы билим берүү чөйрөсүн санариптик трансформациялоонун катализатору болду, ал эми Билим берүү жана илим министрлиги (БИМ) мугалимдерге, окуучуларга жана алардын ата-энелерине санариптик көндүмдөрдү жана интернет кызматтарын үйрөтүүнүн негизги күчтөрүнүн бири болуп калды.

¹⁰ Сурамжылоолор. “Жарандардын абсолюттук көпчүлүгү бюджет боюнча коомдук угууларга катышуудан канааттануусун билдиришет”. “Жарандардын үнү жана ЖӨБ органдарынын отчеттуулугу: бюджеттик процесс” долбоору (Швейцария Өкмөтү, 2011-2022-жж.). URL: <https://dpi.kg/ru/monitor/full/34.html>

2024-жылдын башына карата дээрлик 100% мектеп интернетке туташтырылган¹¹ жана 2024/25-окуу жылында БИМ 80 миң мугалимди ноутбуктар менен камсыз кылууну пландаштырууда¹². “Акылдуу мектеп”, “Мектепке электрондук жазылуу”, “Абитуриент Online” сыяктуу маалыматтык системаларды киргизүү административдик процесстерди олуттуу жөнөкөйлөттү. “Китеп” электрондук китепканасы бардык класстар үчүн окуу китептерине жана адабияттарга жетүүнү камсыз кылды, ал эми “Ibilit” жана “Оку” кошумча билим берүү платформалары окуу процессин интерактивдүү контент менен байытты. “Жаңы китеп” маалыматтык системасы окуу китептерин инвентаризациялоого көмөктөшүп, аларга ижара аркылуу жетүүнү жеңилдетип, ата-энелердин чыгымдарын азайтты. “Күндөлүк” электрондук күндөлүгү, электрондук мектеп пилоттук режимде иштөөдө, билим берүүнү башкаруунун маалыматтык системасы, ошондой эле БИМдин сайтындагы open.edu.gov.kg ачык маалыматтарга жетүү өркүндөтүлүүдө. Жогорку билим берүүдө “Билим берүүнү башкаруунун бирдиктүү электрондук системасы” иштейт. Бул демилгелер жаштар үчүн, өзгөчө алыскы аймактарда билим алуу мүмкүнчүлүктөрүн кеңейтет.

Мамлекеттик-жеке өнөктөштүк алкагында бейөкмөт уюмдардын долбоорлору жана эл аралык уюмдар билим берүү сектору үчүн электрондук окуу-усулдук ресурстарды иштеп чыгышууда, тематикалык порталдарды түзүшүүдө, аралаш тренингдердин (онлайн жана офлайн) алкагында мугалимдердин, китепканачылардын, усулчулардын санариптик көндүмдөрүн жогорулатууга жардам беришүүдө. Мисалы, Каракол шаарындагы “Лидер” жарандык демилгелер борбору “Айыл коомчулуктары үчүн ачык келечекти куруу” долбоорунун алкагында БИМдин порталына “Статистикалык жылуулук картасы” маалыматтык системасын иштеп чыгып, интеграциялады, кесиптик лицейлер үчүн санариптештирүүнү эске алуу менен бизнес жана ишкердик негиздери боюнча окуу программасын киргизди. “Таалим-Форум” коомдук бирикмеси мугалимдердин санариптик куралдарды өз алдынча үйрөнүүсү үчүн “Е-Оку” электрондук курсу менен порталды иштеп чыгып, бекитилген курсту РИПКжана ППКга жана Нарын мамлекеттик университетине өткөрүп берди.

Социалдык коргоо

2024-жылдын июнунда тармактык министрликтин алдында Социалдык коргоону санариптештирүү борбору түзүлдү. Бул кадам онлайн кызматтарды киргизүү аркылуу социалдык кызматтарды көрсөтүүнү оптималдаштырууга багытталган. Эми жарандар жөлөкпулдарды үйдөн чыкпай эле онлайн түрүндө тариздей алышат, консультацияларды ала алышат жана окутуу программаларына катыша алышат. Мындай мамиле калктын аялуу катмарлары үчүн социалдык колдоонун жеткиликтүүлүгүн олуттуу жогорулатат.

Жарандардын катышуусу менен мыйзам чыгаруу

Кыргызстан калкты онлайн платформалар аркылуу ченемдик укуктук актылардын долбоорлорун талкуулоого активдүү тартууда. Ченемдик укуктук актылардын долбоорлорун коомдук талкуулоонун бирдиктүү порталы жарандарга, анын ичинде жаштарга мыйзам чыгаруу процессине катышууга мүмкүндүк берет. Катышуучулар комментарий бере алышат жана оңдоолорду сунуштай алышат, ал эми мамлекеттик орган-иштеп чыгуучу келип түшкөн сунуштар жөнүндө маалыматты жарыялап, аларды эске алуу же четке кагуу боюнча негиздеме берүүгө милдеттүү. Бул механизм ченем чыгаруу процессинин ачык-айкындуулугун жана жарандардын пикирин эске алууну камсыз кылат. Бирок порталда кабыл алынган же четке кагылган сунуштар жөнүндө маалымат жок.

Салык салуу жана бизнести колдоо

Мамлекеттик салык кызматы салык жол-жоболорун жөнөкөйлөтүү үчүн санариптик куралдарды киргизүүдө. Жарандар жана компаниялар электрондук салык декларацияларын МСКнын порталы жана жеке кабинеттери аркылуу тапшырышат, электрондук эсеп-фактуралар, онлайн-ККМ жана Salyk.kg мобилдик тиркемеси ишкерлердин жашоосун олуттуу жеңилдетет. Электрондук соода үчүн кирешеден 2% ставкасы менен жеңилдетилген салык салуу бул сектордун өнүгүшүн стимулдаштырат. Бул чаралар экономиканын

¹¹ Кара: Билим берүүнү башкаруунун маалыматтык системасы. Ачык маалыматтар. URL: <https://open.edu.gov.kg/index.php>

¹² Кара: Кыргызстан бийлиги 80 миң мектеп мугалими үчүн ноутбук сатып алат. URL: <https://economist.kg/society/2024/10/09/vlasti-kyrgyzstana-zakupiat-noutbuki-dlia-80-tysiach-shkolnykh-uchitielei/>

ачык-айкындуулугун жогорулатууга жана бизнестин чыгымдарын азайтууга өбөлгө түзөт. “Салык төлөөчүнүн кабинетинин” колдонуучуларынын саны 1,14 миллион адамга жетти, алардын дээрлик 100 миңи электрондук санариптик кол тамганы колдонушат. Отчетторду автоматтык түрдө түзүү, жеке ишкерлерди онлайн каттоо, тейлөө сапатын баалоо жана “Салыктарды төлөө” модулу кошкондо, жаңы санариптик кызматтар киргизилди. Электрондук эсеп-фактуралар системасы 104 миңден ашык салык төлөөчүнү камтыды, анын аркылуу 7,1 триллион сом суммасына 50,3 миллиондон ашык документ жазылып берилди. 51,7 миң колдонуучусу бар электрондук товардык-транспорттук кошмо кагаз (ЭТТКК) системасы ийгиликтүү иштеп жатат. Катталган контролдук-кассалык машиналардын саны 102 миңге жетти, бул салык администрациялоонун санариптештирүүсүнүн олуттуу өсүшүн көрсөтөт. Ведомство калкка кызмат көрсөтүү борборлорун көбүрөөк ачууну жана электрондук кызматтардын тизмесин кеңейтүүнү пландаштырууда.¹³

Электрондук форматтагы мамлекеттик сатып алуулар

2015-жылдан бери бардык мамлекеттик сатып алуулар zakurki.gov.kg адистештирилген порталында жүргүзүлөт. Бул система жарыялоодон баштап келишим түзүүгө чейинки процесстин толук ачык-айкындуулугун камсыз кылат. Каалаган жабдуучу катталып, конкурстарга тең шарттарда катыша алат. Электрондук аукциондорду жана товарлардын каталогдорун киргизүү бюджеттик чыгымдарды оптималдаштырып, сатып алынган продукциянын сапатын жогорулатат.

Жарандардын шайлоого катышуусу

Кыргызстанда шайлоочулардын тизмесин түзүүнү жана шайлоону уюштурууну жакшыртуу үчүн санариптик технологиялардын комплекси киргизилген. Калктын бирдиктүү мамлекеттик реестри 18 жашка толгон жана биометрикалык каттоодон өткөн жарандар жөнүндө маалыматтарды автоматтык түрдө жүктөп алат. Мамлекеттик портал шайлоочуларга өз маалыматтарын онлайн текшерүүгө жана тактоого мүмкүндүк берет. Электрондук ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү системасы Борбордук шайлоо комиссиясы менен мамлекеттик органдардын ортосунда маалымат алмашууну тез камсыз кылат. Шайлоо процессинин ачык-айкындуулугун жогорулатуу жана жаш шайлоочуларды тартуу үчүн Шайлоочунун мамлекеттик порталы жана "Тандоо" мобилдик тиркемеси колдонулат. Бул куралдар шайлоо жөнүндө маалыматка жетүүнү жеңилдетип, жаштарга өлкөнүн саясий турмушуна активдүү катышууга мүмкүндүк берет. 2024-жылдын 17-ноябрында өтө турган шайлоодо 2023-жылы ийгиликтүү тестиленген аралыктан добуш берүүнү колдонуу пландаштырылууда. Бирок эксперттер процесстин ачык-айкындуулугу боюнча тынчсызданууларын билдиришүүдө, бул шайлоочулардын ишенимин камсыз кылуу үчүн кошумча чараларды талап кылат.

Жаштарды башкарууга тартуу

Мамлекеттик кызматтар үчүн дээрлик бардык мамлекеттик жана муниципалдык санариптик платформалар маалыматка жетүүнү жана мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттенүүнү камсыз кылат. Жаш муундун чечим кабыл алуу процесстерине катышуусун активдештирүү үчүн мамлекеттик-жеке өнөктөштүктүн алкагында www.volunteer.kg порталы түзүлгөн. Бул платформа мамлекет менен жаштардын ортосундагы диалог үчүн натыйжалуу курал катары кызмат кылып, актуалдуу маселелерди талкуулоо жана биргелешкен долбоорлорду ишке ашыруу үчүн мүмкүнчүлүктөрдү берет. Ыктыярчылык демилгелер социалдык жоопкерчиликти жана лидердик сапаттарды өнүктүрүү үчүн шарттарды түзөт. Технологиялык жактан алганда, санариптик платформа ар кандай тараптардын өз ара аракеттенүүсүн, маалымдоону, координациялоону, тартылган уюмдар жөнүндө маалыматтарды чогултууну камсыз кылат. Институтциялык жактан, жаштар уюмдары өз алдынча субъектилер катары, актуалдуу долбоорлорду ишке ашырышат жана коомдук көйгөйлөргө инновациялык чечимдерди чыгарууга жөндөмдүү. Алар секторлор аралык өнөктөштүккө тартышат, социалдык мобилдүүлүктүн жаңы механизмдерин өнүктүргөнгө жардам беришет жана жаштар саясатын өнүктүрүүгө салым кошо алышат.

¹³ Кыргыз Республикасынын Мамлекеттик салык кызматы 2024-жылдын биринчи жарым жылдыгындагы ишмердүүлүгүнүн жыйынтыгын чыгарды / Кыргыз Республикасынын Мамлекеттик салык кызматы // Кыргыз Республикасынын Мамлекеттик салык кызматы: сайт. – URL: <https://sti.gov.kg/news/details/0c3ad10b-4683-46e2-9776-53772d827490> (кайрылган күнү: 03.10.2024).

Кризистик категориялардагы жаштар үчүн маалымат платформаларына жетүү

2021-жылы БУУнун Кыргыз Республикасындагы системасы тарабынан демилгеленген изилдөөнүн жыйынтыгы боюнча менен Кыргыз Республикасынын Маданият, маалымат, спорт жана жаштар саясаты министрлигинин колдоосу менен республикадагы жаштардын ар турдуу топторунун алсыздык даражасын аныктоо, ошондой эле алар үчүн билим берүү, саламаттыкты сактоо, маалымат, укук, иш менен камсыз кылуу, саясий жана жарандык катышуу, башталышы 2021-жылы кризистик категориядагы жаштар маалыматка жете алышат платформалар, бирок ишенимдүү маалымат чектелген. Мүмкүнчүлүгү чектелген респонденттердин 69,9%ы гана расмий сайттардагы маалыматты колдоно алышат деп жооп берди, анткени ал көрүүсү начар адамдар үчүн ылайыкташтырылган.¹⁴

Ошондой эле, Кыргызстан мамлекеттик кызматтар үчүн санариптик платформаларды өнүктүрүүдө олуттуу прогрессти көрсөтүп жатат. Кыргыз Республикасындагы санариптик платформалардын учурдагы абалын талдоо алар чындыгында маалыматка жетүү жана мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттенүү үчүн олуттуу мүмкүнчүлүктөрдү берерин көрсөтүп турат. Бирок, бул платформалар жаштарды чечим кабыл алуу процессине активдүү тартып жатат деп айтуу али эрте:

1. Маалыматка жетүү: мамлекеттик электрондук кызматтардын порталы жана “Түндүк” мобилдик тиркемеси, министрликтердин жана ведомстволордун, жергиликтүү бийлик органдарынын веб-сайттары, ошондой эле мамлекеттик органдардын социалдык тармактары сыяктуу санариптик платформалар мамлекеттин иши жөнүндө маалыматка кеңири жетүүнү камсыз кылат. Бул жаштарга болуп жаткан процесстер жана кабыл алынган чечимдер жөнүндө кабардар болууга мүмкүндүк берет.
2. Өз ара аракеттенүү мүмкүнчүлүктөрү: Учурдагы платформалар мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттенүү үчүн белгилүү бир инструменттерди сунуштайт, анын ичинде электрондук кайрылуулар, онлайн сурамжылоолорго жана ченемдик укуктук актылардын долбоорлорун талкуулоого катышуу. Бирок, бул механизмдер азырынча жаштарды чечим кабыл алуу процесстерине толук кандуу тартууну камсыз кыла элек.
3. Чечим кабыл алууга чектелген таасир: санариптик инструменттердин болушуна карабастан, алардын чечим кабыл алуунун реалдуу процесстерине тийгизген таасири чектелүү бойдон калууда. Мамлекеттик саясатты түзүүдө санариптик платформалар аркылуу айтылган жаштардын пикирлерин жана сунуштарын эске алуунун так механизмдери жок.
4. Жаштардын муктаждыктарына жетиштүү ылайыкташтырылбагандык: учурдагы платформалар дайыма эле жаштардын өзгөчө кызыкчылыктарын жана муктаждыктарын эске албайт. Жаш адамдарды чечим кабыл алуу процесстерине тартууга багытталган атайын бөлүмдөр же функциялар жок.
5. Чектелген кайтарым байланыш: платформалар азырынча жаштардын катышуусунун натыйжалары боюнча натыйжалуу кайтарым байланышты камсыз кыла элек. Жаш адамдар өздөрүнүн сунуштары же пикирлери кабыл алынган чечимдерге кандай таасир эткендиги жөнүндө маалыматты сейрек алышат, бул андан ары катышууга болгон мотивацияны төмөндөтөт.

3. САНАРИПТИК ПЛАТФОРМАЛАРДЫН САПАТЫН, НАТЫЙЖАЛУУЛУГУН ЖАНА ЖЕТКИЛИКТҮҮЛҮГҮН БААЛОО

Фокус-топтук талкуулардын жана негизги информаторлор менен маектешүүлөрдүн натыйжалары

Фокус-топтук талкуулоолордун жана негизги маалымат берүүчүлөр менен интервьюлардын жыйынтыктары айыл жана шаар тургундары насыяларды тариздөөдө справкаларды алуу үчүн айыл өкмөтүнө жана мэрияга кайрылышарын көрсөттү, анткени алар санариптик мамлекеттик кызматтардын бар экендиги жөнүндө маалыматка ээ эмес. Айыл өкмөтү жарандарга же ишкерлерге мындай мүмкүнчүлүк жөнүндө маалымат берүү менен көмөк көрсөтөт.

¹⁴ Кыргыз Республикасындагы аялуу жаштардын негизги кызматтарга жетүүсү. Бишкек, 2021, 83-б.

Бардык негизги маалымат берүүчүлөр жарандар жана ишкерлер санариптик мамлекеттик кызматтарды салттуу мамлекеттик кызматка салыштырмалуу алып, төмөнкү мүмкүнчүлүктөрдү пайдаланып жатышканын белгилешти:

- Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү борборуна (КТБ) барууга кеткен каражатты, убакытты жана нервди үнөмдөө
- Санариптик мамлекеттик кызматтарды күн-түн бою ыңгайлуу убакта, өз жумуш графигине ылайык, ыңгайлуу шарттарда, өз темпинде, зарыл маалыматты көңүл коюп окуп жана кайра окуп алуу
- Документтерди электрондук форматта алуу жана пайдалануу, талап кылынган жерге жөнөтүү
- Санариптик мамлекеттик кызматтарды алуу процесстеринин жана этаптарынын, сатып алуулардын, отчеттуулуктун, төлөмдөрдүн, бала бакчаларга, мектептерге, жогорку окуу жайларга кабыл алуунун ачык-айкындуулугунун жогорулашын байкоо
- Мамлекеттик органдардын өкүлдөрү менен бетме-бет жолукпастан, алар менен платформалар аркылуу кыйыр түрдө өз ара аракеттенүү
- Коррупциянын азайышынын натыйжасында ресурстарды үнөмдөө (бул DPI изилдөөсүнүн санариптештирүү коррупцияны азайтат деген корутундусун тастыктайт)

Маалымат берүүчүлөрдүн ар кандай категорияларынын жоопторунун өзгөчөлүгү санариптик мамлекеттик кызматтарды жана платформаларды колдонуунун ар кандай муктаждыктары, практикасы жана мамлекеттик кызматтарды алууда кездешкен көйгөйлөрү менен шартталган. Маалымат берүүчүлөрдүн бардык категориялары "Түндүк" порталынын жана мобилдик тиркеменин ыңгайлуулугун, мектептерге жана бала бакчаларга каттоонун жеңилдигин белгилешти.

Жарандардын пикирлери

Жарандар жалпысынан мамлекеттик кызматтарды онлайн алуу мүмкүнчүлүгүн оң баалашат. Бирок жарандар санариптик мамлекеттик кызматтарды үзгүлтүксүз эмес, керектөөгө жараша колдонушат: бала бакчага, мектепке жазылуу, жогорку окуу жайларга тапшыруу, насыя алуу, паспорт алуу ж.б. Санариптик платформалардын эң кызыктуу аспектилери болуп төмөнкүлөр саналат:

- убакытты үнөмдөө;
- транспорт чыгымдарына жана документтерди жана справкаларды нотариалдык жактан
- күбөлөндүрүү боюнча кызматтарга кеткен каражатты үнөмдөө;
- документтерди электрондук форматта алуу мүмкүнчүлүгү;
- мамлекеттик мекемелерге жеке баруу зарылдыгын азайтуу;
- коррупциянын азайышы.

Бирок жарандарда олуттуу көйгөйлөр да бар:

1. Санариптик мамлекеттик кызматтардын жана мобилдик тиркеменин мүмкүнчүлүктөрү жөнүндө маалыматтын жетишсиздиги.
2. Санариптик сабаттуулуктун жетишсиз деңгээли, паролдор менен көйгөйлөр, "Түндүккө" кирүү, электрондук почтаны талап кылуу.
3. Платформаларда навигация кылуудагы кыйынчылыктар.
4. Кызматтардын иштешиндеги техникалык чектөөлөр.
5. Электрондук декларацияларды толтуруудагы кыйынчылыктар.
6. Санариптик гигиенаны жана коопсуздукту сактабагандыктан жана "Түндүктү" ачууга, декларацияларды толтуруу үчүн жеке кабинетке кирүүгө, банктык мобилдик тиркемелерге үчүнчү жактарды жардамга тартуудан, паспорттун көчүрмөсүн ашыкча талап кылуудан улам жеке маалыматтардын жана каражаттардын агып кетиши.
7. Көптөгөн жаштар санариптик платформалар аркылуу чечим кабыл алуу процесстерине таасир этүүнүн учурдагы мүмкүнчүлүктөрү жөнүндө билишпейт.
8. Бардык бейтапканаларда электрондук кезектин артыкчылыгы сакталбайт.
9. Мектептерде, банктарда дагы деле "Түндүктөн" басылып чыгарылган справкаларды алып келүүнү талап кылышат.

10. Бардык справкалардын же документтердин жаңыртылган формалары дароо “Түндүккө” жайгаштырылбайт, бул аларды акы төлөп алуу үчүн барууга мажбурлайт (мисалы: соттолбогондугу жөнүндө).

Ишкерлердин пикири

Ишкерлер санариптик платформалардын сапатына жогору кызыгууну көрсөтүшөт, анткени алар милдеттүү салык отчеттуулугуна ылайык жана отчетту өз убагында бербеген учурда айып пулдардын жогорку тобокелдиктерине байланыштуу мамлекеттик органдар менен үзгүлтүксүз өз ара аракеттенүүгө мажбур болушат. Ишкерлер бизнес-маселелерди чечүү үчүн санариптик платформаларды активдүү колдонушат, өзгөчө салык отчеттуулугун онлайн тапшыруунун ыңгайлуулугун белгилешет. Бирок алар техникалык көйгөйлөргө көбүрөөк туш болушат, өзгөчө системалардын жүктөмү жогору болгон мезгилдерде. Ишкерлер платформалардын функционалын андан ары өнүктүрүүгө, өзгөчө финансылык операциялар жана документ жүгүртүү чөйрөсүндө кызыгышат. Жогоруда көрсөтүлгөн артыкчылыктар менен катар, ишкерлер төмөнкү көйгөйлөрдү белгилешет:

1. электрондук декларацияларды, электрондук эсеп-фактураларды, ЭТККды толтуруунун татаалдыгы;
2. салык милдеттенмелери жөнүндө так маалыматтын жоктугу;
3. платформалардын техникалык чектөөлөрү;
4. отчеттуулук үчүн өтө көп ар кандай платформалар;
5. ишкерлердин жеке кабинетиндеги отчеттуулук боюнча ашыкча жана жекелештирилбеген маалымат;
6. кыргыз тилиндеги салык отчеттуулугунун жоктугу;
7. жүктөм жогорулаган мезгилде жана жуманын башында отчеттуулук менен байланышкан көйгөйлөр;
8. жеке маалыматтардын коопсуздугу боюнча көйгөйлөр;
9. “Түндүк” системасында жеке ишкердин маалыматтарына бухгалтерге жеке маалыматтардын чыгып кетүү коркунучусуз жетүү мүмкүнчүлүгүн берүү.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлердин позициясы

- Пилоттук айыл өкмөттөрүнүн жана мэриялардын мамлекеттик муниципалдык органдарынын жана жергиликтүү администрациялардын кызматкерлери төмөнкү санариптик маалыматтык порталдарды колдонушат:
- шайлоочулардын тизмеси - <https://tizme.gov.kg/>
- <http://darek.kg/> ведомстволор аралык алмашуу жана бирдиктүү булактан дарек маалыматтарын берүү системасы
- “Санарип аймак” АМС - <https://aymak.srs.kg/>
- “e-Kyzmat” АМС - <https://newhrmis.srs.kg>
- “Борборлоштурулган бухгалтердик эсеп” АМС <https://buh.okmot.kg/>
- “Пробация” АМС <https://ais.probation.gov.kg/>
- “Дарек-маалымдама бюросу” АМС
- Айыл чарба жаныбарларын эсепке алуунун ветеринардык системасы <https://aits.gvfi.gov.kg/home>
- Мамлекеттик сатып алуулар порталы <http://zakupki.gov.kg/>
- “СЭД «Infodocs» электрондук документ жүгүртүү системасы” АМС
- Жарандардын кайрылуулары боюнча мамлекеттик кызматтар: https://portal.tunduk.kg/public_services/new_message_sed
- Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетине караштуу Мамлекеттик кызмат жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери боюнча мамлекеттик агенттик сайтындагы Муниципалдык кызматтын кадрлар резерви бөлүмү <https://mkk.gov.kg/ru/муниципальный-резерв-кадров>

Интервьюга катышкан мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлер санариптик платформалардын аркасында иштин натыйжалуулугунун олуттуу жогорулашын белгилешет:

- Бюрократиялык жүктүн азайышы;
- Документ жүгүртүүнү оптималдаштыруу;
- Процесстердин ачык-айкындуулугунун жогорулашы;
- Коррупциянын азайышына байланыштуу жеке коопсуздуктун жогорулашы;
- Салык отчеттуулугун, декларацияларды тапшыруу мезгилинен жана жарандардын насыяга өтүмө берүү процессиндеги көйгөйлөрүнөн тышкары келүүчүлөрдүн агымынын азайышы ж.б.;

Ошондой эле:

- ААР реформасына жана санариптик трансформацияга байланыштуу ЧУАлар менен таанышууга убакыттын көбөйүшү;
- Маалыматтык системалар менен иштөөнү өздөштүрүү жана аларда, интернетте жана компьютерде иштөө көндүмдөрүн өнүктүрүү үчүн көбүрөөк убакыт талап кылынат;
- ААРга байланыштуу жана анын натыйжасында муниципалдык органдардын курамынын жаңыланышына жана жашарышына байланыштуу калк жана кесиптештер менен таанышууга убакыттын көбөйүшү.
- Жарандарга жана ишкерлерге түшүнбөстүктөр, маалыматтын жоктугу же маалыматтык системалардагы маалыматтар менен көйгөйлүү кырдаалдар/каталар болгон учурда санариптик мамлекеттик кызматтарды алууда жардам берүү.

Ошол эле учурда алар санариптик платформаларды колдонгон жарандардын бардык категориялары туш болгон көйгөйлөрдү моюнга алышат:

- Жарандардын санариптик мамлекеттик платформалар жана кызматтар жөнүндө жетиштүү маалыматка ээ эместиги;
- Калктын, өзгөчө улуу муундун санариптик сабаттуулугунун төмөндүгү;
- Ден соолугунда жана ресурстарында чектөөлөрү бар адамдар үчүн санариптик платформаларды колдонуу жана маалыматтык системаларга катталуу кыйынчылыктары;
- Электр энергиясынын туруксуздугу жана өчүрүлүшү (өзгөчө Ысык-Көл облусунда);
- Порталдарга жүктөм жогору болгондо техникалык жана технологиялык үзгүлтүктөр;
- Салык документтеринин түзүмүндө жана мамлекеттик кызматтар порталында тез-тез өзгөрүүлөр;
- Маалыматтык системаларга киргизилген маалыматтардын сапаты, дагы деле каталар бар же бардык маалыматтар киргизилген эмес;
- Кыргыз жана орус тилдериндеги нускамалардын татаал тили, салык документтери дагы деле орус тилинде;
- Ведомстволор ортосунда маалыматтардын толук эмес интеграциясы (дагы деле процессте);
- Ачык маалыматтар ар кандай порталдарда жайгашкан
- Мамлекеттик кызматкерлердин, ишкерлердин, жарандардын жеке маалыматтарынын (паролдордун, коммерциялык маалыматтардын ж.б.) агып чыгышы салык декларацияларын, отчетторду тапшыруу мезгилинде, “Түндүк” мобилдик тиркемесин, банктык тиркемелерди ачууда тажрыйбасыз жарандардын тиркемелерди ачууга, декларациялардын, отчеттордун бланктарын толтурууга ж.б. үчүнчү жактарды тартуусунан улам жүрүп жатат.
- Мамлекеттик органдардын жана АӨ/мэриялардын платформаларында жаштар үчүн маалымат аз, алар үчүн атайын баракчалар жок, эч ким санариптик платформалар аркылуу жаштарды жана жарандардын башка категорияларын чечим кабыл алуу процесстерине кантип тартса болорун ойлонгон эмес.

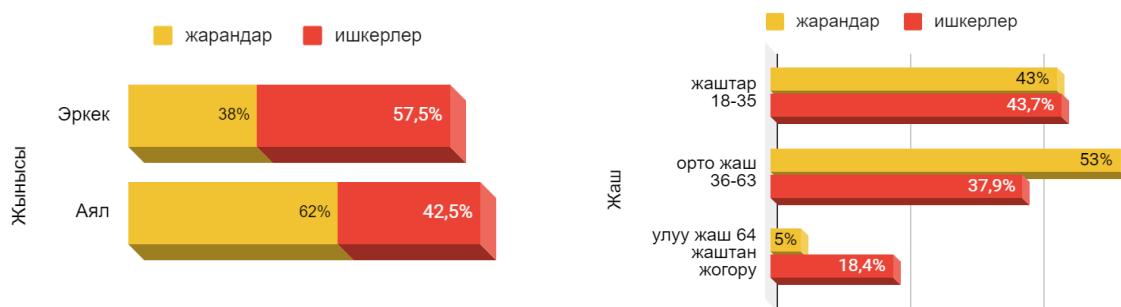
Санариптик мамлекеттик кызмат көрсөтүү платформаларын илгерилетүү боюнча базалык баалоонун бардык маалымат берүүчүлөрүнүн негизги сунуштары:

1. Жарандардын жана ишкерлердин санариптик мамлекеттик кызматтардын артыкчылыктары жөнүндө маалымдуулугун жана кабардарлыгын жогорулатуу, жарандардын ар бир категориясы үчүн өзүнчө жана бул процессте үзгүлтүксүздүк;

2. Алдамчылыктын өсүшүнө байланыштуу конкреттүү мисалдарда же кейстерди талдоодо санариптик гигиена жана коопсуздук жөнүндө маалымдуулукту жогорулатуу жана үзгүлтүксүздүк;
3. Калктын ар кандай категорияларынын санариптик сабаттуулугун өнүктүрүү;
4. Айыл өкмөтүнүн кызматкерлеринин санариптик көндүмдөрүн жана маалыматтар менен иштөө жана аларды талдоо көндүмдөрүн өнүктүрүү, калк менен иштөө көндүмдөрүн өнүктүрүү;
5. Платформалардын колдонуучу интерфейсин жакшыртуу;
6. Платформалардын функционалын кеңейтүү;
7. Техникалык колдоону камсыз кылуу;
8. Кызматтарды алуунун альтернативдүү ыкмаларын түзүү;
9. Мамлекеттик кызматтар порталдарында терминологияны жана түшүнүктөрдү мамлекеттик жана расмий тилдерде системалаштыруу жана бирдейлештирүү.
10. Мындай кызматтарды популярдаштыруу үчүн кадимки/кагаз түрүндөгү кезекке/документтерге караганда электрондук кезектин/документтердин артыкчылыгын колдонуу.

Жарандарды жана ишкерлерди сурамжылоонун жыйынтыктары

Сурамжылоого катышуучулардын социалдык-демографиялык профили:



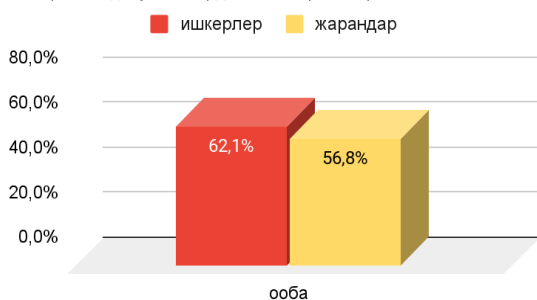
Мамлекеттик кызматтар үчүн санариптик платформаларды колдонуу боюнча жарандарды жана ишкерлерди сурамжылоонун жыйынтыктарын талдоо

Жарандар

Сурамжылоонун жыйынтыктары Кыргызстандын жарандарынын көпчүлүгү санариптик мамлекеттик кызматтарды активдүү колдонуп жатканын көрсөттү. Электрондук кызматтарга жетүү үчүн респонденттер негизинен мобилдик түзүлүштөрдү - смартфондорду жана планшеттерди колдонушат. Жарандар арасында “Түндүк” мобилдик тиркемеси жана веб-сайты, ошондой эле поликлиникада дарыгерге электрондук кезек системасы эң популярдуу. Санариптик платформалардын натыйжалуулугу жарандардын 70%ы өз маселелерин онлайн толук чече алгандыгы, 19,4%ы - жарым-жартылай, жана 10,6%ы гана электрондук кызматтар аркылуу каалаган жыйынтыкка жете албагандыгы менен тастыкталат. Санариптик платформаларды колдонуунун ыңгайлуулугу жетиштүү жогору бааланат - орточо балл 5тен 4,24тү түздү.

Кызыктуусу, жарандардын 75,6%ы санариптик мамлекеттик кызмат платформаларын колдонууда көйгөйлөргө сейрек туш болушат. Бирок документтерди кайталоо көйгөйү бар: жарандардын 56,8%ы санариптик түрүндө маалыматтарды берүүдө алардан кагаз көчүрмөсүн талап кылуу уланып жатканын

Санариптик документтерди кагаз версиялары менен кайталоо



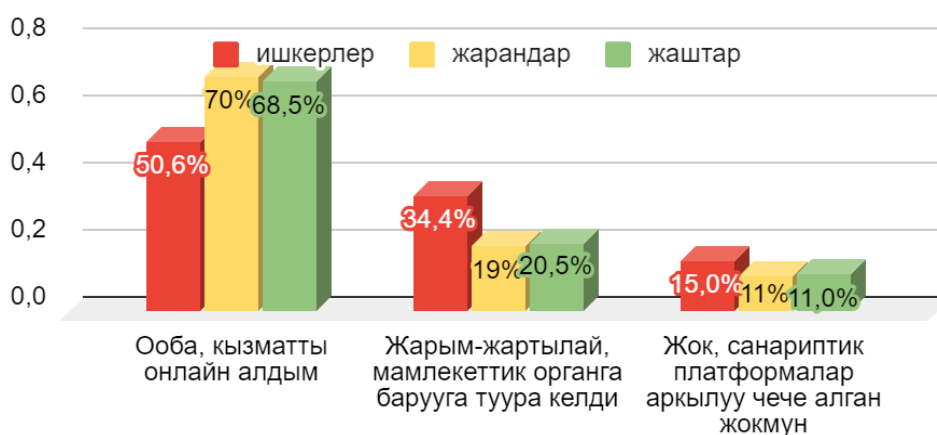
белгилешти. Бул процесстерди андан ары оптималдаштыруу жана электрондук документтерге ишенимди жогорулатуу зарылдыгын көрсөтөт.

Санариптик платформалардын ар кандай аспектилери баалоодо жарандар кыргыз (4,24 балл) жана орус (4,13 балл) тилдериндеги мазмундун жеткиликтүүлүгүн жогору баалашты. Эң канааттандырырлык эмес болуп беттердин иштөө жана жүктөө ылдамдыгы (3,55 балл) чыкты, бул кызматтарды техникалык жактан өркүндөтүү үчүн багыт болушу мүмкүн.

Справкалар үчүн төлөө үчүн жарандардын көпчүлүгү мобилдик банкингди колдонот, бул алардын санариптик финансылык инструменттерге ыңгайлашуусунун жогорку деңгээлин көрсөтөт. Азыраак популярдуу, бирок ошондой эле суроо-талапка ээ болгон төлөө ыкмалары төлөм терминалдары жана банк же почта аркылуу салттуу ыкмалар болуп саналат.

Ишкерлер

Мамлекеттик кызматтарды онлайн алуунун натыйжалуулугу



Ишкерлердин жоопторун талдоо жарандардын жалпы тобунан айрым айырмачылыктарды аныктады.

Ишкерлердин арасында өз маселесин онлайн толук чече алгандардын үлүшү төмөнүрөөк - кадимки жарандардын 70%ына каршы 50,6%. Мында ишкерлердин 34,4%ы маселени онлайн жарым-жартылай чечишкен, бирок аларга мамлекеттик кызматты алууну аяктоо үчүн мамлекеттик органга жеке баруу керек болгон.

Санариптештирүүнүн мамлекеттик кызматтардын сапат...



Орточо балл: Ишкерлер 3,91 Жарандар 3,94

Ишкерлер санариптик платформаларды колдонууда көйгөйлөргө көбүрөөк туш болушат: 51,7%ы кээде кыска мөөнөттүү кыйынчылыктар пайда болоорун белгилешкен. Бул бизнес максаттарында мамлекеттик кызматтарды көбүрөөк колдонуу жана кызматтардын функционалдуулугуна жогорулатылган талаптар менен байланыштуу болушу мүмкүн. Буга карабастан, ишкерлер арасында санариптик мамлекеттик кызматтардын сапатына жалпы канааттануу жогору бойдон калууда - орточо балл 5тен 4,13тү түздү. Кызыктуусу, ишкерлер жеке маалыматтар жана купуя маалыматтар үчүн мамлекеттик порталдардын коопсуздугун кадимки жарандарга (3,74) салыштырмалуу бир аз төмөн баалашат (3,4 балл). Бул бизнес-коомчулуктун маалыматтык коопсуздук маселелерине көбүрөөк көңүл бурушун көрсөтүшү мүмкүн.

Ишкерлер санариптик мамлекеттик кызматтарга жетүү үчүн компьютерлерди көбүрөөк колдонушат, бул татаал формалар жана документтер менен иштөө зарылдыгы менен шартталышы мүмкүн. Алар ошондой эле справкалар үчүн төлөө үчүн компьютер аркылуу онлайн-банкинг кызматтарын көбүрөөк колдонушат, бул алардын ишмердүүлүгүнүн өзгөчөлүгү менен байланыштуу.

Ишкерлер арасында мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн санариптик платформалардын жеткиликтүүлүгүн баалоо кадимки жарандарга караганда бир аз төмөн болду - 3,6 балл. Бул бизнес-коомчулуктун бул аспектиге болгон сынчыл көз карашын көрсөтүшү мүмкүн.

Жаштар

18-35 жаш курагындагы жаш адамдар санариптик мамлекеттик кызматтарга ыңгайлашуунун эң жогорку деңгээлин көрсөтүшөт. Жаш респонденттердин 68,5%ы өз маселесин онлайн толук чече алышкан, бул жарандардын жалпы тобунун көрсөткүчүнө жакын. Жаштар ошондой эле санариптик платформаларды колдонуунун ыңгайлуулугун жогору баалашат - орточо балл 5тен 4,22ни түздү.

Белгилей кетчү нерсе, жаш адамдардын 74,5%ы санариптик мамлекеттик кызмат платформаларын колдонууда көйгөйлөргө сейрек туш болушат. Бул жаш муундун арасында санариптик сабаттуулуктун жогорку деңгээлин көрсөтүшү мүмкүн. Бирок жаш респонденттердин 50%ы кээде кыска мөөнөттүү көйгөйлөр пайда болоорун белгилешкен, бул кызматтарды андан ары өркүндөтүү зарылдыгын көрсөтөт.

Жаштар санариптик мамлекеттик кызматтарга жетүү үчүн негизинен смартфондорду колдонушат, бул бул жаш тобунун арасындагы мобилдүүлүктүн жалпы тенденциясын чагылдырат. Алар справкалар үчүн төлөө үчүн мобилдик банкингди жана электрондук капчыктарды активдүү колдонушат, бул санариптик финансылык инструменттерге болгон ишенимдин жогорку деңгээлин көрсөтөт.

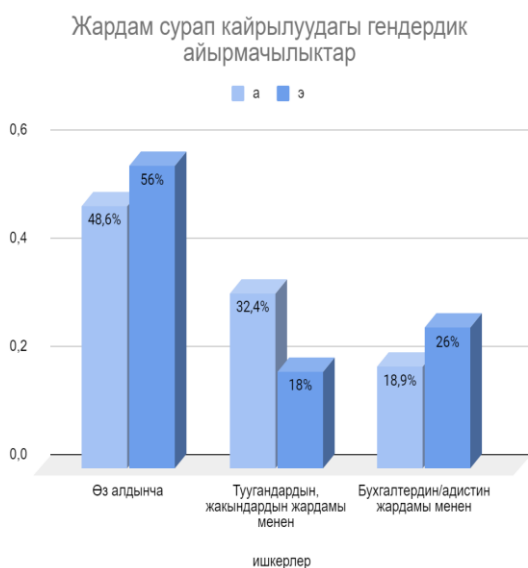
Жаштар арасында мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн санариптик платформалардын жеткиликтүүлүгүн баалоо бардык топтордун ичинен эң жогорку болду - 4,1 балл. Бул жаш адамдардын өзгөчө муктаждыктары бар адамдар үчүн учурдагы технологиялык чечимдер жөнүндө көбүрөөк маалымдуулугун көрсөтүшү мүмкүн.

Жергиликтүү бийлик органдарынын иши жөнүндө маалымат алуу маселесинде жаштар санариптик каналдарга артыкчылык беришет. Социалдык тармактар жана мессенджерлер бул жаш тобу үчүн жаңылыктардын негизги булагы болуп саналат. Көптөгөн жаш адамдар айыл өкмөттөрүнүн жана мэриялардын ишмердүүлүгү жөнүндө актуалдуу маалымат алуу үчүн мобилдик тиркемелерди колдонушаарын да белгилешти.

Эркектер жана аялдар

Гендердик топтор боюнча жоопторду талдоо кызыктуу айырмачылыктарды аныктады. Аялдар санариптик мамлекеттик кызматтарга жетүү үчүн смартфондорду көбүрөөк колдонушат, ал эми эркектер компьютерлерди көбүрөөк колдонууга ыктуу. Компьютерлерди колдонгон эркектер негизинен ишкерлер.

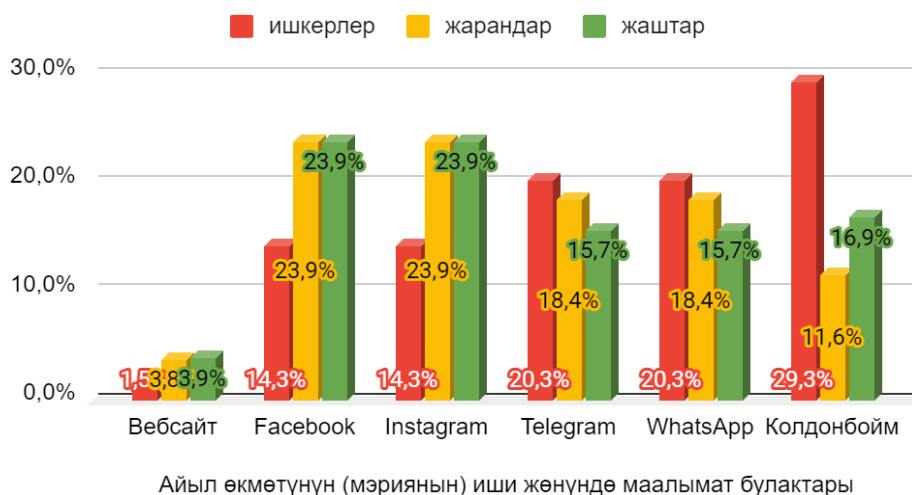
Мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн санариптик платформалардын жеткиликтүүлүгүн баалоодо бул айырмачылыктар анчалык деле маанилүү эмес. Аялдар эркектерге (3,7 балл) караганда бир аз жогору баа беришет (3,9 балл). Бул аял аудиториясынын бул аспектиге болгон оптимисттүү көз карашын көрсөтүшү мүмкүн.



Справкалар үчүн төлөө ыкмаларына келсек, олуттуу гендердик айырмачылыктар байкалган жок. Эркектер да, аялдар да мобилдик банкингди колдонууну артык көрүшөт. Бирок, аял ишкерлер санариптик справкаларды алууда же отчетторду тапшырууда туугандарынан жана жакындарынан жардам сурап кайрылышат (эркектердин 18%ына каршы 32,4%). Кадимки жарандардын арасында бул айырмачылык анчалык байкалбайт, бирок дагы эле бар (эркектердин 9,1%ына каршы аялдардын 17,1%ы).

Санариптик платформалардын ар кандай аспектилери баалоодо аялдар жалпысынан эркектерге караганда жогору баа беришет. Мисалы, аял ишкерлер жеке маалыматтар үчүн мамлекеттик порталдардын коопсуздугун 4,11 баллга баалашса, эркектер 3,74 баллга баалашкан. Бул аял аудиториясынын санариптик мамлекеттик кызматтарга карата оң мамилесин көрсөтүшү мүмкүн.

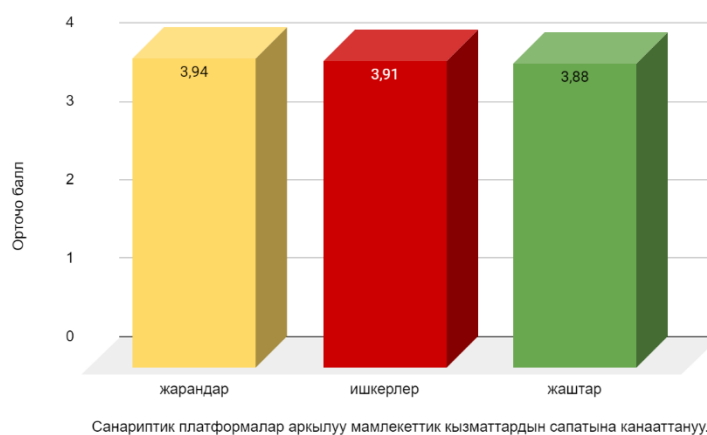
Кызыктуусу, аялдар жалпысынан санариптик платформалар менен иштөө көндүмдөрүн эркектерге караганда төмөнүрөөк баалашат. Бул техникалык маселелерде өзүн-өзү кабылдоодогу жана ишеним деңгээлиндеги айырмачылыктар менен байланыштуу болушу мүмкүн.



Жергиликтүү бийлик органдарынын иши жөнүндө маалымат булактарын тандоо маселесинде аялдар социалдык тармактарды жана мессенджерлерди колдонууда көбүрөөк активдүүлүктү көрсөтүшөт. Эркектер болсо расмий веб-сайттарга жана адистештирилген маалымат ресурстарына көбүрөөк кайрылышат.

Жарандардын жана ишкерлердин канааттануусу

Маалыматтарды талдоонун негизинде 35 жашка чейинки жаштардын, ишкерлердин жана калган жарандардын арасында мамлекеттик кызматтардын санариптик платформаларына канааттануусу жөнүндө төмөнкүдөй тыянактарды чыгарууга болот:



Жаштар мамлекеттик кызматтардын санариптик платформаларына канааттануунун жогорку деңгээлин көрсөтүшөт (3,88 балл), бирок жалпысынан жарандар жана ишкерлер баалагандан төмөнүрөөк. Көпчүлүгү платформаларды колдонуунун ыңгайлуулугун 5тен 4-5 баллга баалайт. Алар кызматтарга жетүү жана төлөө үчүн смартфондорду жана мобилдик банкингди көбүрөөк колдонушат. Жаш адамдар платформаларды колдонууда көйгөйлөргө азыраак туш болушат жана көбүнчө өз маселелерин онлайн өз алдынча чече алышат. Алар санариптик платформалардын мүмкүнчүлүктөрүн, өзгөчө убакытты жана акчаны үнөмдөө жагынан жогору баалашат. Көптөрү санариптик көндүмдөрдү андан ары өнүктүрүүгө жана жасалма интеллектти кошкондо инновациялык технологияларды киргизүүгө кызыгуусун билдиришет.

Орто жаштагы жарандар: канааттануунун ар кандай баалоолорун көрсөтүшөт. Көпчүлүгү жогорку баллдарды (4-5) койгону менен, төмөн баалоолор да кездешет. Алар платформаларды колдонууда кыйынчылыктарга көбүрөөк туш болушат жана көп учурда туугандарынын же адистердин жардамына кайрылышат. Бул топтогу респонденттердин бир бөлүгү интерфейсти жакшыртуу жана платформаларды мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн жеткиликтүү кылуу зарылдыгын белгилешет. Көптөрү санариптик

көндүмдөрдү үйрөнүү муктаждыгын билдиришет. Санариптик мамлекеттик кызматтар жөнүндө билдирүүлөр менен макул болгондордун жоопторун талдоо (бардык билдирүүлөр боюнча орточо балл 5тен 3,85ти түзөт) респонденттердин санариптик мамлекеттик кызматтарга карата жалпысынан оң мамилесин көрсөтөт. Эң жогору бааланганы: мамлекеттик кызматтардын ыңгайлуулугу жана сапаты (4,11), Коопсуздук (4,06) Убакытты үнөмдөө (4,0). Бул көрсөткүчтөр респонденттер санариптик мамлекеттик кызматтардын ыңгайлуулугун, сапатын жана коопсуздугун жогору баалашаарын, ошондой эле аларды колдонууда убакытты олуттуу үнөмдөөнү белгилешкенин көрсөтөт. Эң төмөн бааланган аспектилер: Кызматтардын сапатын жакшыртуу (3,49), кайрылууларды кароо ылдамдыгы (3,7), укуктарды коргоо (3,77). Бул көрсөткүчтөр респонденттер кызматтардын жалпы сапатын, кайрылууларды иштетүү ылдамдыгын жана жарандардын укуктарын коргоону жакшыртуу мүмкүнчүлүгүн көрүп жатканын көрсөтөт. Экономикалык аспектилер: акчаны үнөмдөө (3,92) орточодон жогору бааланат, бирок убакытты үнөмдөөгө (4,0) караганда анчалык жогору эмес. Бул респонденттер санариптик мамлекеттик кызматтардын финансылык артыкчылыктарына караганда убакыт артыкчылыктарын көбүрөөк баалашаарын көрсөтүшү мүмкүн. Бийлик менен талкуулоого катышуу (3,78) башка аспектилерге салыштырмалуу салыштырмалуу төмөн бааланат. Бул санариптик платформалар аркылуу жарандар менен мамлекеттик органдардын ортосундагы кайтарым байланыш жана өз ара аракеттенүү механизмдерин жакшыртуу зарылдыгын көрсөтүшү мүмкүн. Ошентип, респонденттер жалпысынан санариптик мамлекеттик кызматтарды, өзгөчө алардын ыңгайлуулугун, сапатын жана коопсуздугун оң баалашат. Кызматтардын сапатын, кайрылууларды иштетүү ылдамдыгын жана жарандардын укуктарын коргоо механизмдерин жакшыртуу зарылчылыгы бар. Убакытты үнөмдөө колдонуучулар үчүн акчаны үнөмдөөгө караганда маанилүүрөөк артыкчылык болуп саналат. Жарандардын санариптик платформалар аркылуу бийлик менен талкууларга катышуу мүмкүнчүлүктөрүн күчөтүү керек. Санариптик мамлекеттик кызматтарга жалпы канааттанууну жогорулатуу үчүн эң төмөн бааланган аспектилерди жакшыртууга көңүл буруу керек, ошол эле учурда эң жогорку баа алган чөйрөлөрдө жогорку деңгээлди сактоо керек.

Жалпы тенденциялар:

1. Бардык топтордогу респонденттердин көпчүлүгү санариптик платформалар убакытты үнөмдөйт жана мамлекеттик кызматтарды алууну жөнөкөйлөтөт деп белгилешет.
2. Мезгил-мезгили менен техникалык үзгүлтүктөр жана платформалардын туруктуу иштешин жакшыртуу зарылдыгы көп айтылат.
3. Көптөгөн респонденттер, өзгөчө улуу курактагылар, санариптик платформаларды колдонуу боюнча окутуу иш-чараларын өткөрүү зарылдыгын көрсөтүшөт.
4. Платформалардын функционалын кеңейтүү жана аларды ар кандай мамлекеттик системалар менен интеграциялоону жакшыртуу зарылдыгы белгиленет.
5. Маалыматтык коопсуздук жана жеке маалыматтарды коргоо маселелери колдонуучулардын бардык топторунда тынчсыздануу жаратат.

Жалпысынан, мамлекеттик кызматтарды санариптештирүүгө карата оң мамиле байкалат, бирок ошондой эле платформаларды андан ары өркүндөтүү жана калктын санариптик сабаттуулугун жогорулатуу зарылдыгы да айкын.

Сурамжылоо маалыматтарын талдоонун жыйынтыктары боюнча корутундулар

Кыргызстандагы санариптик мамлекеттик кызматтарга суроо-талап жогору жана колдонуучулардын көпчүлүгү тарабынан оң бааланат. Канааттануунун орточо баллы жарандар үчүн 5тен 4,24тү жана ишкерлер үчүн 4,13тү түзөт.

Санариптик платформаларды андан ары өнүктүрүү жана оптималдаштыруу үчүн, өзгөчө иштөө ылдамдыгы жана салттуу документ жүргүзүү процесстери менен интеграциялоо аспектилеринде олуттуу потенциал бар.

Жаштар санариптик мамлекеттик кызматтардын эң активдүү жана ыңгайлашкан колдонуучулар тобу болуп саналат, бул электрондук өкмөттү андан ары өнүктүрүү үчүн негиз түзөт.

Ишкерлер көйгөйлөргө көбүрөөк туш болгонуна карабастан, санариптик платформаларды колдонуунун жогорку деңгээлин көрсөтүшөт, бул бизнес-коомчулук үчүн бул кызматтардын милдеттүүлүгүн жана маанилүүлүгүн көрсөтөт.

Санариптик мамлекеттик кызматтарды колдонуудагы гендердик айырмачылыктар олуттуу эмес, бирок коммуникациялык стратегияларды иштеп чыгууда жана интерфейстерди өркүндөтүүдө көңүл бурууну талап кылат.

Санариптик документтерди кагаз версиялары менен кайталоо көйгөйү актуалдуу бойдон калууда жана мамлекеттик процесстер деңгээлинде системалуу чечүүнү талап кылат.

Контенттин тилдик жеткиликтүүлүгүн жогору баалоо санариптик платформаларды ийгиликтүү локалдаштыруунун күбөсү, бул Кыргызстандын көп улуттуу коому үчүн маанилүү.

Санариптик платформалардын мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн жеткиликтүүлүгүн жогорулатууга өзгөчө көңүл буруу керек, анткени бул тармактагы көрсөткүчтөр орточо деңгээлден төмөн.

VI. ЖАЛПЫ КОРУТУНДУЛАР ЖАНА СУНУШТАР

КОРУТУНДУЛАР

Кыргыз Республикасындагы мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо үчүн учурдагы санариптик платформалардын сапатын, натыйжалуулугун жана жеткиликтүүлүгүн баалоо боюнча базалык изилдөөнүн жыйынтыктарынын негизинде төмөнкү негизги тыянактарды системалаштырууга болот:

1. Мамлекеттик кызматтарды санариптештирүү деңгээли:

- Санариптик платформаларды өнүктүрүүдө олуттуу прогресс байкалууда
- Негизги системалар киргизилген (электрондук кызматтар порталы жана “Түндүк” мобилдик тиркемеси, ЕСИА)
- Колдонуунун жогорку көрсөткүчтөрү (2024-жылдын 9 айында 11 млн кызмат, 1,72 млн колдонуучу)
- Санариптик теңсиздик, өзгөчө айыл жерлеринде сакталууда

2. Колдонуучулардын канааттануусу:

- Ыңгайлуулугу жана сапаты жагымдуу бааланган (орточо балл 5тен 4,11)
- Убакытты жана акчаны үнөмдөө жогору бааланган
- Күнү-түнү жеткиликтүүлүк жана жеке келүү зарылчылыгынын жоктугу артыкчылык катары белгиленген
- Платформалардын иштөө ылдамдыгын жакшыртуу керектиги (5тен 3,55 баа)
- Функционалдуулукту кеңейтүү зарылдыгы

3. Көйгөйлөр жана тоскоолдуктар:

- Жеткиликтүү кызматтар жөнүндө маалыматтын жетишсиздиги
- Санариптик сабаттуулуктун төмөн деңгээли, өзгөчө улгайган муун арасында
- Платформалардын техникалык бузулуулары
- Навигация жана формаларды толтуруу кыйынчылыктары
- Жеке маалыматтардын коопсуздугу боюнча көйгөйлөр
- Электрондук документтердин кагаз түрүндө кайталанышы (респонденттердин 56,8%)

4. Колдонуучу топтор арасындагы айырмачылыктар:

- Жаштардын адаптация деңгээли жогору (68,5% маселени онлайн чечкен)
- Ишкерлер көп көйгөйлөргө туш болушат (50,6% маселени онлайн чечкен)
- Санариптик мамлекеттик кызматтарды алууда жардам суроодо гендердик айырмачылыктар бар (аялдар-ишкерлердин 32,4% vs эркектердин 18%)

5. Маалыматка жетүү жана мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттенүү:

- Маалыматка жетүү үчүн олуттуу мүмкүнчүлүктөр бар

- Электрондук документ жүгүртүү жана идентификация системалары киргизилген
- Жаштарды чечим кабыл алуу процессине тартуу чектелүү
- Жаштардын пикирин эске алуунун так механизмдери жок
- Жаштардын активдүү катышуусунун деңгээли төмөн

6. Жаштарды тартуудагы чектөөлөр:

- Чечим кабыл алуунун реалдуу процесстерине таасир этүү чектелүү
- Платформалардын жаштардын муктаждыктарына жетиштүү деңгээлде ылайыкташтырылбагандыгы
- Натыйжалуу кайтарым байланыштын жоктугу
- Жаштар арасында катышуу мүмкүнчүлүктөрүн жетиштүү деңгээлде жайылтуу жоктугу

Жалпысынан, мамлекеттик кызматтарды санариптештирүүдө олуттуу прогреске карабастан, ар кандай калк топторунун, өзгөчө жаштардын санариптик платформалар аркылуу чечим кабыл алуу процесстерине катышуусунда жеткиликтүүлүк, колдонуу ыңгайлуулугу жана тартуу боюнча көйгөйлөр бар.

ИЗИЛДӨӨ КАТЫШУУЧУЛАРЫНЫН КОММУНИКАЦИЯЛЫК СТРАТЕГИЯЛАР БОЮНЧА ДОЛБООРГО СУНУШТАРЫ

1. Калктын жеткиликтүү санариптик кызматтар жөнүндө маалымдуулугун жогорулатуу үчүн маалыматтык өнөктөрдү өткөрүү:

- Улуттук жана жергиликтүү ТВ, радио, салттуу ММКда жана социалдык тармактарда, мессенджерлерде масштабдуу маалыматтык өнөктөрдү өткөрүү
- Жарнама роликтери, жүгүртмө саптар жана платформаларды колдонуунун артыкчылыктарын жөнөкөй жана түшүнүктүү түшүндүргөн жарыялоолор
- Санариптик кызматтарды колдонуп жаткан жарандардын ийгилик окуялары жана оң тажрыйбасы
- Платформаларга катталуу жана колдонуу боюнча нускамалар
- Коопсуздук чаралары жана жеке маалыматтарды коргоо жөнүндө маалымат

2. Калк менен түз өз ара аракеттенүү:

- Санариптик платформалардын мүмкүнчүлүктөрүн түшүндүрүү жана аларды өздөштүрүүгө жардам берүү үчүн жарандар менен жеке жолугушууларды, семинарларды жана консультацияларды уюштуруу
- Улгайган адамдарга, алыскы айылдардын тургундарына жана кошумча муктаждыктары бар топторго өзгөчө көңүл буруу

3. Пикир лидерлери жана БӨУлар менен өнөктөштүк:

- Коомдук пикирдин кадыр-барктуу лидерлерин, активисттерди жана калктын ишенимине ээ болгон БӨУлардын өкүлдөрүн маалыматтык ишке тартуу
- “Санариптик элчилер” катары электрондук мамлекеттик кызматтардын артыкчылыктарын түшүндүрүү жана жарандарга жаңы куралдарды өздөштүрүүгө жардам берүү

Билим берүү программалары

1. Калк үчүн санариптик сабаттуулукту жогорулатуу курстары:

- Ар кандай категориядагы жарандар үчүн мамлекеттик кызматтардын санариптик платформаларын колдонуу боюнча атайын окутуу курстарын иштеп чыгуу жана өткөрүү
- Программалар конкреттүү топтордун муктаждыктарына ылайыкташтырылышы керек

2. Муниципалдык жана мамлекеттик кызматкерлерди окутуу:

- Санариптик мамлекеттик кызматтарды киргизүү жана жайылтуу үчүн жооптуу болгон бийлик органдарынын кызматкерлери үчүн адистештирилген квалификацияны жогорулатуу программаларын уюштуруу

3. Мектепке чейинки, мектеп жана кесиптик билим берүү мугалимдерин, мектеп жана коомдук китепканачыларды окутуу:

- Билим берүү жана илим министрлигинин платформаларынын функционалын жана мүмкүнчүлүктөрүн тереңдетип үйрөнүү
- Болжолдоо үчүн маалыматтарды иштетүү жана талдоо
- Жазуу түрүндөгү байланыш протоколу (Интернетте кат алышууну кантип жүргүзүү керек)
- Социалдык тармактарда блог кантип жүргүзүү керек
- Билим берүү секторунун санариптик мамлекеттик кызматтары менен иштөө көндүмдөрү

Окутуу программалары Мамлекеттик башкаруу академиясынын, РИПКжКПКнын, региондук ЖОЖдордун, орто кесиптик окуу жайлардын базасында, ошондой эле өз темпинде жана режиминде окуу үчүн вебинарлар жана онлайн курстар форматында ишке ашырылышы мүмкүн.

4. Санариптик компетенцияларды билим берүү системасына интеграциялоо

Мектептердин, колледждердин жана жогорку окуу жайлардын билим берүү программаларына санариптик мамлекеттик кызматтар жана электрондук платформалар менен иштөө көндүмдөрү, санариптик гигиена жана коопсуздук боюнча темаларды киргизүү. Бул жаш муунду санариптик экономика шартында жашоого даярдоого мүмкүндүк берет. Негизги багыттар:

- Көндүмдөрдү иштеп чыгуу үчүн машыктыргычтарды интеграциялоо менен окуу программаларын, окуу китептерин, окуу-усулдук материалдарды (тексттер, тесттер, дилбаяндар үчүн темалар, ата-энелер чогулуштары ж.б.) иштеп чыгуу.
- Мектептерде окуу, адабият, кыргыз жана орус тили, информатика сабактары
- Колледждерде жана жогорку окуу жайларында адистештирилген окуу курстары жана модулдары
- Окуучулардын факультативдери, ийримдери жана долбоордук иштери
- Окуучулар, студенттер, жаш мугалимдер-методисттер үчүн конкурстар жана олимпиадалар (Мисалы: Дилбаян конкурсу: мен паспорт кантип алдым, платформаларда иштөө боюнча эң мыкты нускама конкурсу, ар кандай санариптик мамлекеттик кызматты кантип алуу керектиги жөнүндө эң мыкты видеоролик конкурсу ж.б., балдар жана ата-энелер үчүн электрондук күндөлүктү, онлайн китепканаларды жана БИМдин ресурстарын колдонууга үйрөтүү боюнча ата-энелер чогулушунун эң мыкты сценарийлеринин конкурстары.)

Сунушталган коммуникациялык стратегияларды жана билим берүү программаларын ишке ашыруу калктын санариптик сабаттуулугун жогорулатууга, электрондук мамлекеттик кызматтарга карата оң мамилени калыптандырууга жана жарандар менен уюмдар тарабынан санариптик платформаларды натыйжалуу колдонууну камсыз кылууга мүмкүндүк берет. Бул Кыргызстанда электрондук өкмөттүн андан ары өнүгүшүнө жана мамлекет менен коомдун ортосундагы өз ара аракеттенүүнүн сапатын жогорулатууга өбөлгө түзөт.

МАМЛЕКЕТТИК ОРГАНДАРГА СУНУШТАР

Ачык-айкындуулукту жана маалымдоону жогорулатуу:

Мамлекеттик органдарга жарандарды жеткиликтүү санариптик кызматтар жана алардын артыкчылыктары жөнүндө маалымдоо боюнча ишти күчөтүү сунушталат. Санариптик платформалардын иши жөнүндө отчетторду, анын ичинде колдонуу статистикасын жана өнүктүрүү пландарын үзгүлтүксүз жарыялап туруу керек. Колдонуучулар тарабынан коопсуздук 5 баллдын ичинен 4,06 баллга бааланганын эске алуу менен, жеке маалыматтарды иштетүү процесстеринин ачык-айкындуулугун камсыз кылуу маанилүү.

Платформалардын туруктуулугун жана иштөө сапатын жогорулатуу:

Иштөө ылдамдыгына жана беттерди жүктөөгө төмөн баа берилгенин (3,55 балл) эске алуу менен, санариптик платформаларды комплекстүү оптималдаштырууну жүргүзүү зарыл. Өндүрүмдүүлүктү көзөмөлдөө системасын киргизүү жана жүктөмдү үзгүлтүксүз тестирилөөнү жүргүзүү сунушталат.

Кызматтардын үзгүлтүксүз иштешин жана техникалык бузулууларды ыкчам жоюуну камсыз кылуу маанилүү.

Жеткиликтүү онлайн кызматтардын спектрин кеңейтүү:

Мамлекеттик органдар кызматтардын максималдуу санын санариптик форматка которуу боюнча ишти улантышы керек. Жарандар эң көп талап кылынган деп эсептеген кызматтарга өзгөчө көңүл буруу керек. Санариптик справкаларды алуу процедураларын жөнөкөйлөтүү жана аларды бардык инстанциялар тарабынан таануусун камсыз кылуу керек, бул колдонуучулардын 56,8% кездешкен документтерди кайталоо көйгөйүн чечүүгө мүмкүндүк берет.

Бизнес үчүн кызматтарды өнүктүрүү:

Ишкерлердин 50,6% гана өз маселелерин толугу менен онлайн чече алганын эске алуу менен, бизнес үчүн адистештирилген кызматтарды иштеп чыгуу зарыл. Бардык керектүү кызматтарды жана маалыматтарды бириктирген ишкерлер үчүн бирдиктүү порталды түзүү сунушталат. Популярдуу электрондук документ жүгүртүү жана бухгалтердик эсеп системалары менен интеграцияны камсыз кылуу маанилүү. Бул сунуштарды ишке ашыруу санариптик мамлекеттик кызматтардын натыйжалуулугун жогорулатууга, колдонуучулардын канааттануу деңгээлин жогорулатууга жана Кыргызстанда мамлекеттик башкарууну андан ары санариптик трансформациялоого өбөлгө түзөт.

10 платформага эвристикалык анализдин жыйынтыктары боюнча мамлекеттик органдардын IT бөлүмдөрү үчүн сунуштар¹⁵

Техникалык оптималдаштыруу

Системалардын өндүрүмдүүлүгү:

- Тексттик контентти кысууну киргизүү (582 KiB чейин үнөмдөө мүмкүнчүлүгү аныкталды)
- JavaScript жана CSS кодун минималдаштыруу аркылуу оптималдаштыруу
- Статикалык ресурстарды натыйжалуу кэштөөнү ишке ашыруу

Интерфейстерди стандартташтыруу:

- Бардык мамлекеттик порталдар үчүн бирдиктүү дизайн системасын түзүү
- Навигациялык элементтерди жана сайттардын структурасын бириктирүү
- Шилтемелердин жана аталыштардын аталыштарын стандартташтыруу

Колдонуучу тажрыйбасын жакшыртуу

Навигация жана издөө:

- Сунуштар менен “жандуу издөө” системасын киргизүү
- Навигацияны жакшыртуу үчүн breadcrumbs кошуу
- Издөө жыйынтыктарын релеванттуу сорттоону камсыз кылуу

Каталарды иштетүү:

- Так нускамалары менен маалыматтуу ката билдирүүлөрүн ишке ашыруу
- Каталарды каттоо системасын киргизүү
- Көйгөйлөр пайда болгондо ыкчам кайтарым байланыш механизмин түзүү

Контент жана актуалдаштыруу

Маалыматты башкаруу:

- Контентти үзгүлтүксүз текшерүү жана жаңыртуу системасын киргизүү
- Кесиптик терминологияны жөнөкөйлөтүү
- Терминдердин глоссарийин жана FAQ бөлүмүн түзүү

Колдонуучуларды окутуу:

- Татаал функциялар үчүн контексттик кеңештерди иштеп чыгуу
- Кызматтарды колдонуу боюнча видео нускамаларды түзүү

¹⁵ 2-Тиркемени караңыз

- Биринчи жолу колдонуу үчүн кеңештер системасын киргизүү

КОРУТУНДУ

DW International жана ОФ ИПМ тарабынан ЕБ жана BMZ колдоосу менен ишке ашырылып жаткан “Жаштардын мүмкүнчүлүктөрүн санариптик көндүмдөр аркылуу кеңейтүү” долбоору Кыргызстанда санариптик коомду өнүктүрүүнүн актуалдуу муктаждыктарына жооп берген өз убагында жана маанилүү демилге болуп саналат.

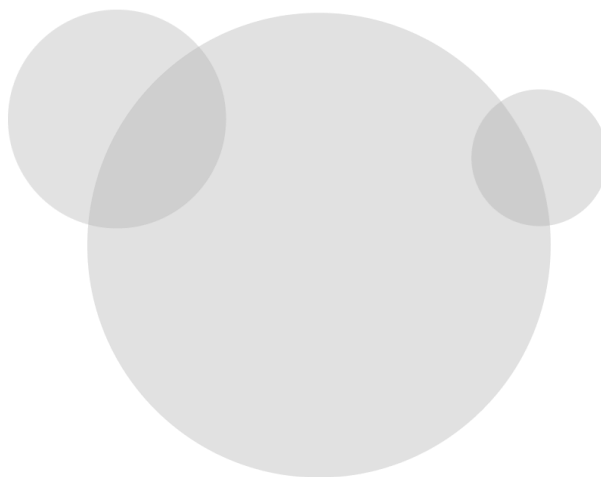
Бул долбоор өлкөнүн санариптик трансформациясынын жалпы стратегиясына органикалык түрдө кирет жана жаштардын санариптик көндүмдөрүн өнүктүрүү жана демократиялык башкаруу процесстерине катышуусун кеңейтүү жаатындагы негизги милдеттерди чечүүгө багытталган. Өзгөчө маанилүүсү, долбоор санариптик технологияларга жана аларды колдонуу мүмкүнчүлүктөрүнө жетүү жагынан көбүнчө начар абалда калган айыл жериндеги жаштарга басым жасайт.

Долбоордун алкагында электрондук башкаруу платформаларын түзүү жана апробациялоо жергиликтүү өз алдынча башкаруунун ачык-айкындуулугун жана натыйжалуулугун жогорулатууга өбөлгө түзөт, ошондой эле жаштардын жергиликтүү деңгээлде чечим кабыл алууга катышуу мүмкүнчүлүктөрүн кеңейтет. Бул электрондук демократияны жана санариптик жарандык катышууну өнүктүрүүнүн жалпы дүйнөлүк тенденцияларына шайкеш келет.

Жаштар менен иштөө жана санариптик аспаптарды колдонуу тармагында жергиликтүү бийлик органдарынын потенциалын чыңдоо да долбоордун маанилүү компоненти болуп саналат, ал Кыргызстандын аймактарында санариптик башкарууну андан ары өнүктүрүү үчүн туруктуу негиз түзүүгө мүмкүндүк берет.

Бул долбоорду ишке ашыруу шаар менен айылдын ортосундагы санариптик ажырымды жоюуга, жаштардын санариптик сабаттуулугун жогорулатууга жана заманбап технологияларды колдонуу менен башкаруу процесстерине натыйжалуу катыша ала турган жаңы муундагы активдүү жана компетенттүү жарандарды калыптандырууга олуттуу салым кошо алат.

Жалпысынан, “Жаштардын мүмкүнчүлүктөрүн санариптик көндүмдөр аркылуу кеңейтүү” долбоору Кыргызстанда жергиликтүү башкарууну санариптештирүү жана демократиялаштыруу жаатында узак мөөнөттүү оң өзгөрүүлөргө жетишүү үчүн жогорку потенциалга ээ, бул өлкөнүн санариптештирүүсүнүн туруктуу өнүгүшүнө өбөлгө түзөт.



VII. КОЛДОНУЛГАН БУЛАКТАРДЫН ЖАНА АДАБИЯТТАРДЫН ТИЗМЕСИ

1. Кыргыз Республикасынын 2014-жылдын 17-июлундагы № 139 “Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө” Мыйзамы. <https://cbd.minjust.gov.kg/205360/edition/13455/ru>
2. Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин 2024-жылдын 12-июнундагы № 304 “Мамлекеттик органдар жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин бекитүү жөнүндө” токтому. <https://cbd.minjust.gov.kg/7-28504/edition/10350/ru>
3. 1-тиркеме (Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин 2024-жылдын 12-июнундагы № 304 токтомуна). Мамлекеттик органдар жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри. <https://cbd.minjust.gov.kg/230008597/edition/10549/ru>
4. Савинов Л.В., Скорых Н.Н., Торогельдиева Б.М. Кыргыз Республикасындагы мамлекеттик жана муниципалдык башкарууну санариптик трансформациялоо. Гуманитардык илимдер. Финансы университетинин жарчысы. 2020; 10(2):24-30. DOI: 10.26794/2226-7867-2020-10-2-24-30
5. Добрецова Н., Робертс Т., Санариптештирүү коркунуч катары? Кыргыз Республикасынын ЖӨБ органдары үчүн санариптештирүү жөнүндө саясий ой жүгүртүү, “Муниципалитет” журналы, 2023-жылдын январь-февраль айлары, № 1-2 (135-136). 15-24-б.
6. Өнүмдүү өнөктөштүккө жол: Кыргызстандын жергиликтүү өз алдынча башкаруусу менен жарандардын өз ара мамилелеринин эволюциясы / Кыргыз Республикасынын жарандарынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына болгон ишеним деңгээлин, жергиликтүү кызматтарга жана жарандардын чечим кабыл алуу процессине катышуу шарттарына канааттануусун изилдөөнүн жыйынтыктары. – Бишкек: Өнүгүү саясат институту, 2022. – 84 б.
7. Кыргыз Республикасынын аймагындагы веб-сайттарды жана мобилдик тиркемелерди жеке маалыматтарды коргоо боюнча мыйзамдарга шайкештигин изилдөө. Бишкек, 2023
8. БУУӨПтүн “Кыргызстандагы санариптик көндүмдөр жана ишкердик” отчету (2020):
9. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/kg/UNDP-Digital-skills-Report-Final-27_04_2020_ENG.pdf
10. Санариптик көндүмдөрдүн учурдагы жана келечектеги керектөөлөрү жана максаттары жөнүндө аналитикалык отчет (2020):
11. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/kg/c41b04b2ac2f818f58fdd6ee5e3de7c2ed0c7289258777bbbc84e483662abe0b.pdf>
12. Кыргызстандагы илим, технология жана инновация жаатындагы кемчиликтерди талдоо (2021): https://unece.org/sites/default/files/2021-03/STI%20gap%20analysis_Kyrgyzstan_Report_%20Aziz%20Soltobaev.pdf
13. “Электрондук сот адилеттиги платформаларынын эволюциясы: соттордогу МКТдан 'санариптик сот адилеттигине' чейин” макаласы (2024): <https://iacajournal.org/articles/10.36745/ijca.582>
14. БУУӨПтүн “Кыргызстанда санариптик жеткиликтүүлүктү түзүү” кейс-стади (2024):
15. <https://www.undp.org/kyrgyzstan/blog/creating-digital-accessibility-kyrgyzstan>
16. Дүйнөлүк банктын “Digital CASA-Kyrgyz Republic” долбоору жөнүндө отчет:
17. <https://www.worldbank.org/en/news/loans-credits/2018/03/20/digital-casa-kyrgyz-republic-project>
18. АКШнын Коммерциялык кызматынын Кыргыз Республикасындагы МКТ секторуна сереп: <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/kyrgyz-republic-information-and-communication-technology-ict>
19. БУУӨПтүн Кыргызстандагы санариптик трансформация жөнүндө макаласы (2023):
20. <https://www.undp.org/kyrgyzstan/press-releases/advancing-digital-transformation-kyrgyzstan-joint-effort-sustainable-development>
21. Кыргызстандагы Бирдиктүү идентификациялоо жана аутентификациялоо системасы жөнүндө маалымат:
22. <https://tunduk.gov.kg/en/posts/63-the-unified-identification-and-authentication-system-launched-in-kyrgyzstan-why-is-this-important>

23. Кыргызстандагы санариптештирүүнү колдоо боюнча Twinning долбооруна сереп:
24. <https://ega.ee/project/kyrgyzstan-twinning/>
25. “Айыл коомчулуктары үчүн санариптештирүү аркылуу ачык-айкын келечекти куруу” долбоору. “Айылдык жаштар менен аялдардын мүмкүнчүлүктөрүн кеңейтүү үчүн санариптик технологияларды колдонуудагы өзгөрүүлөрдү баалоо” акыркы изилдөөсү
26. Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги [Электрондук ресурс]: [расмий сайт]. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://edu.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
27. Билим берүү жана илим министрлиги [Электрондук ресурс] // YouTube. - Электрон. видео маалымат. - [Б. ж.], 2022-2024. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://www.youtube.com/@Билимберүүжанаилимминистрлиги>, эркин. - Экрандын аталышы.
28. Балдарды мектепке жана бала бакчаларга кабыл алуу боюнча маалыматтык система [Электрондук ресурс] // Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://mektep.edu.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
29. КР БИМдин алдындагы Санариптик билим берүү борбору [Электрондук ресурс] : [YouTube каналы] / Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2023-2024]. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://www.youtube.com/@mon-cco>, эркин. - Экрандын аталышы.
30. Билим булагы [Электрондук ресурс]: 5-9-класстар үчүн математика, физика, химия, биология, география, тарых, адабият, англис тили боюнча окуу материалдарынын мультимедиялык комплекси / Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://bb.edu.gov.kg/index.php>, эркин. - Экрандын аталышы.
31. АйБилим [Электрондук ресурс]: башталгыч мектеп үчүн 7 предмет боюнча электрондук окутуу материалдарынын мультимедиялык программалык-усулдук комплекси / Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://ibilim.edu.gov.kg/kyr/index.html>, <https://www.youtube.com/@iBilim>, эркин. - Экрандын аталышы.
32. Абитуриент онлайн маалыматтык системасы [Электрондук ресурс]: абитуриенттерди онлайн каттоо жана Кыргызстандын жогорку окуу жайларына документтерди тапшыруу үчүн портал / Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Жеткиликтүүлүк режим: <https://abiturient.edu.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
33. Кыргыз Республикасынын Эмгек, социалдык камсыздоо жана миграция министрлиги [Электрондук ресурс]: [расмий сайт]. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режим: <https://mlsp.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
34. Кыргыз Республикасынын Эмгек, социалдык камсыздоо жана миграция министрлиги [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Эмгек, соц. камсыздоо жана миграция м-ги. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2022-2024]. - Кирүү режим: <https://www.youtube.com/channel/UCfIgeErAoWJbXmD50SCjiC-g>, эркин. - Экрандын аталышы.
35. Кыргыз Республикасынын Социалдык фонду [Электрондук ресурс]: [расмий сайт]. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Кирүү режим: <http://socfond.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
36. Кыргыз Республикасынын Социалдык фонду [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Республикасынын Соц. фонду. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2022-2024]. - Кирүү режим: <https://www.youtube.com/@СоциальныйфондКыргызскойРеспуб>, эркин. - Экрандын аталышы.
37. Кыргыз Республикасынын Маданият, маалымат, спорт жана жаштар саясаты министрлиги [Электрондук ресурс]: [расмий сайт]. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режим: <https://minculture.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
38. Кыргыз Республикасынын Маданият, маалымат, спорт жана жаштар саясаты министрлиги [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Маданият, маалымат, спорт жана жаштар саясаты м-ги. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2023-2024]. - Кирүү режим: <https://www.youtube.com/@MincultureKR>, эркин. - Экрандын аталышы.
39. Жаштар саясаты [Электрондук ресурс]: Кыргызстандын жаштар саясаты порталы / Кыргыз Респ. Маданият, маалымат, спорт жана жаштар саясаты м-ги. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режим: <https://jashtar.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.

40. Санарип инсан [Электрондук ресурс]: [видеоролик] / Интернет жана жарандык коом өнүктүрүү ин-ту // YouTube. - Электрон. видеомаалымат. (1 файл: 1 мүн 4 с). - [Бишкек], 2022. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/watch?v=RlOX5nobiLM>, эркин. - Экрандын аталышы.
41. Ilimbox [Электрондук ресурс]: окуу материалдары, видеосабактар, тесттер жана ар кандай предметтер боюнча интерактивдүү тапшырмалары бар окуучулар жана студенттер үчүн билим берүү платформасы. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Кирүү режими: <https://ilimbox.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
42. Кыргыз Республикасынын ченемдик укуктук актыларынын долбоорлорун коомдук талкуулоонун бирдиктүү порталы [Электрондук ресурс] / Кыргыз Респ. Юстиция м-ги. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <http://koomtalkuu.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
43. Каттар [Электрондук ресурс]: Кыргыз Республикасынын жарандарынын электрондук кайрылуулар порталы / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-ги. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Кирүү режими: <https://www.kattar.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
44. Кыргыз Республикасынын ачык маалыматтар порталы [Электрондук ресурс] : ачык маалыматтар түрүндө маалыматты жайгаштыруу үчүн маалыматтык система / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-ги. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <https://data.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
45. Кыргыз Республикасынын ачык маалыматтар порталы [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-ги. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2022-2024]. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/@%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%9E%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D1%85%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85>, эркин. - Экрандын аталышы.
46. Мамлекеттик электрондук кызмат көрсөтүүлөр порталы [Электрондук ресурс]: бизнести каттоо, справкаларды жана документтерди алуу, социалдык жана пенсиялык камсыздоо ж.б. чөйрөлөрдө 190дон ашык кызматтарды көрсөткөн ар кандай мамлекеттик органдардын электрондук кызматтарына жана сервистерине бирдиктүү кирүү чекити / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-гине караштуу “Электрондук өз ара аракеттенүү борбору” мам. мекемеси. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <https://portal.tunduk.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
47. Мампорталдан кызмат алуу боюнча нускама [Электрондук ресурс] / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-гине караштуу “Электрондук өз ара аракеттенүү борбору” мам. мекемеси // Мамлекеттик электрондук кызмат көрсөтүүлөр порталы. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <https://portal.tunduk.kg/feedback/about>, эркин. - Экрандын аталышы.
48. Мамлекеттик электрондук кызмат көрсөтүүлөр порталы [Электрондук ресурс]: бизнести каттоо, справкаларды жана документтерди алуу, социалдык жана пенсиялык камсыздоо ж.б. чөйрөлөрдө 190дон ашык кызматтарды көрсөткөн ар кандай мамлекеттик органдардын электрондук кызматтарына жана сервистерине бирдиктүү кирүү чекити: [видеоролик] / Кыргыз Респ. Санариптик өнүктүрүү м-гине караштуу “Электрондук өз ара аракеттенүү борбору” мам. мекемеси // YouTube. - Электрон. видеомаалымат. (1 файл: 2 мүн 55 с). - [Бишкек], 2022. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/watch?v=gGmqgf55OtY>, эркин. - Экрандын аталышы.
49. Укуктук маселелер [Электрондук ресурс]: жаштардын укуктук сабаттуулугун жогорулатуу боюнча онлайн платформа / Кыргызстандын юридикалык клиникалар ассоциациясы. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Кирүү режими: <https://www.alc.kg/pravovye-voprosy/>, эркин. - Экрандын аталышы.
50. Ыктыярчылык ишмердүүлүгүн координациялоо үчүн бирдиктүү онлайн-аянтча [Электрондук ресурс]. - Электрон. маалымат. - [Бишкек, 2024]. - Кирүү режими: www.volunteer.kg, эркин. - Экрандын аталышы.
51. Volunteer KG [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Ыктыярчылык ишмердүүлүгүн координациялоо үчүн бирдиктүү онлайн-аянтча. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2023-2024]. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/@volunteerkg6458>, эркин. - Экрандын аталышы.
52. Кыргыз Республикасынын Мамлекеттик сатып алуулардын расмий порталы [Электрондук ресурс]: мамлекеттик сатып алууларды жүргүзүү үчүн портал, анда тендерлер жана сатып алуу процедуралары жарыяланат, мамлекеттик сатып алууларга катышууга байланыштуу маалымат жана кызматтар көрсөтүлөт

- / Кыргыз Респ. Финансы м-ги, Мам. сатып алуулар департаменти. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <http://zakurki.gov.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
53. Кыргыз Республикасынын Мамлекеттик сатып алуулардын расмий порталы [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Финансы м-гинин Мам. сатып алуулар департаменти. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2022-2024]. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/@infosystemakg>, эркин. - Экрандын аталышы.
54. Ачык бюджет [Электрондук ресурс]: Кыргыз Респ. Финансы м-гинин порталы / Кыргыз Респ. Финансы м-ги. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <http://budget.okmot.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
55. КР Финансы министрлигинин “Ачык бюджет” порталы [Электрондук ресурс] : [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Финансы м-ги. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2022-2024]. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/@infosystemakg>, эркин. - Экрандын аталышы.
56. Менин айыл аймагым [Электрондук ресурс]: портал / Өнүктүрүү саясаты ин-ту. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <https://myktyaimak.gov.kg>, эркин. - Экрандын аталышы.
57. Муниципалитет [Электрондук ресурс]: илимий-популярдуу журн. / Өнүктүрүү саясаты ин-ту. - Электрон. журн. - Бишкек, 2009-2024. - Кирүү режими: <http://www.municipalitet.kg>, эркин. - Экрандын аталышы.
58. Менин айыл аймагым [Электрондук ресурс]: [видеоролик] / Өнүктүрүү саясаты ин-ту // YouTube. - Электрон. видеомаалымат. (1 файл: 3 мүн 16 с). - [Бишкек], 2023. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/watch?v=jDdKC-jirB0>, эркин. - Экрандын аталышы.
59. Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлигине караштуу Республикалык педагогикалык кызматкерлердин квалификациясын жогорулатуу жана кайра даярдоо институту (РПКЖКЖКДИ) [Электрондук ресурс]: [расмий сайт]. - Электрон. маалымат. - Бишкек, 2024. - Кирүү режими: <https://ec.rpk.kg/>, эркин. - Экрандын аталышы.
60. КР БИМге караштуу РПКЖКЖКДИ [Электрондук ресурс]: [YouTube каналы] / Кыргыз Респ. Билим берүү жана илим м-гине караштуу Респ. пед. кызматкерлердин квалификациясын жогорулатуу жана кайра даярдоо ин-ту. - Электрон. видеомаалымат. - [Бишкек, 2023-2024]. - Кирүү режими: <https://www.youtube.com/@РИПКиППРприМОНКР-e1e>, эркин. - Экрандын аталышы.

VIII. ТИРКЕМЕЛЕРДИН ТИЗМЕСИ

1. ЭВРИСТИКАЛЫК БААЛОО БОЮНЧА ОТЧЕТ



КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН МАМЛЕКЕТТИК ВЕБ-САЙТТАРЫН ЭВРИСТИКАЛЫК БААЛОО ЖАНА КОЛДОНУУЧУЛУК ТЕСТИРЛӨӨНҮН ЖЫЙЫНТЫКТАРЫ БОЮНЧА ОТЧЕТ

Аткаруучулар: Жунушев Ш.Д., "Балбал Диджитал" ЖЧКнын директору
Бекбосунова Г., Исмаилова Э.У.

Киришүү

Бул отчет 2024-жылдын сентябрь-октябрь айларында Кыргыз Республикасынын мамлекеттик веб-сайттарынын колдонуу ыңгайлуулугун (юзабилити) жана заманбап санариптик мамлекеттик башкаруу стандарттарына шайкештигин талдоо максатында жүргүзүлгөн эвристикалык баалоо жана колдонуучулук тестирилөөнүн жыйынтыктарын көрсөтөт.

Эвристикалык баалоо - колдонуучу интерфейстерин эксперттик талдоонун эң натыйжалуу ыкмаларынын бири. Ал интерфейстин белгиленген колдонуу ыңгайлуулук принциптерине (эвристикаларга) шайкештигин текшерүүгө негизделген. Бул ыкма кымбатыраак колдонуучу тестирилөөсүн жүргүзгөнгө чейин веб-сайттардын дизайны жана функционалдуулугундагы негизги көйгөйлөрдү аныктоого мүмкүндүк берет.

Колдонуучулук тестирилөө - бул продуктунун колдонуу ыңгайлуулугун баалоо ыкмасы. Мында чыныгы колдонуучулар көзөмөлдөнгөн шарттарда типтүү тапшырмаларды аткарышат, ал эми изилдөөчүлөр алардын аракеттерин байкап, жыйынтыктарын белгилешет. Бул ыкма интерфейстеги көйгөйлөрдү иштеп чыгуунун эрте этаптарында аныктоого жана божомолдорго эмес, колдонуучулардын чыныгы жүрүм-турумуна негизделген продуктту жакшыртуу боюнча негиздүү чечимдерди кабыл алууга мүмкүндүк берет.

Изилдөөнүн максаттары:

- Мамлекеттик веб-сайттардын колдонуу ыңгайлуулугунун негизги көйгөйлөрүн аныктоо
- Жарандар үчүн маалыматтын жана кызматтардын жеткиликтүүлүгүн баалоо
- Колдонуучу тажрыйбасын жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу
- Электрондук өкмөттүн натыйжалуулугун жогорулатууга көмөктөшүү

Методология:

Эвристикалык баалоо учурунда эксперттер веб-сайттарды төмөнкү негизги параметрлер боюнча талдашты:

- Навигация жана маалыматтык архитектура
- Ар кандай колдонуучу топтору үчүн жеткиликтүүлүк
- Маалыматтын актуалдуулугу жана толуктугу
- Функционалдуулук жана өндүрүмдүүлүк

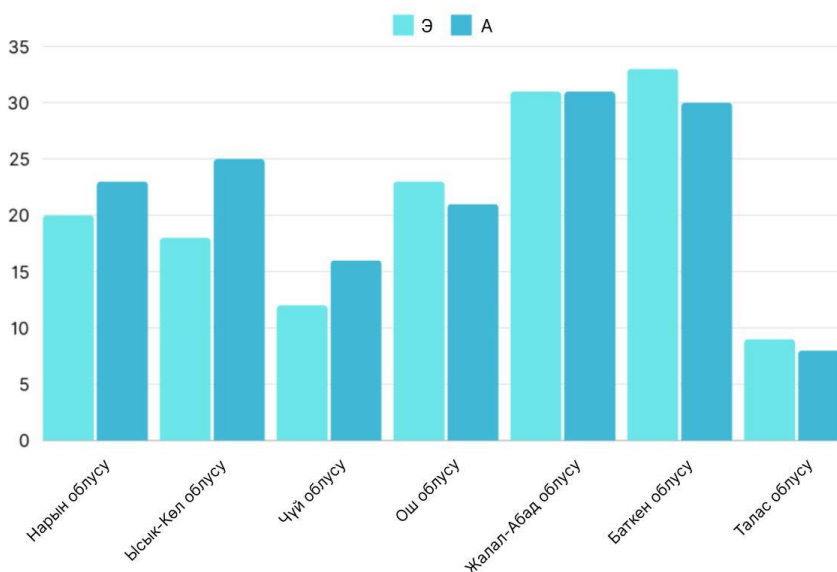
Ар бир аспект белгиленген критерийлер шкаласы боюнча бааланды, бул мамлекеттик веб-ресурстардын учурдагы абалы жөнүндө комплекстүү сүрөт алууга мүмкүндүк берди.

Колдонуучулук тестирлөө учурунда баалоо төмөнкү параметрлер боюнча жүргүзүлдү:

- Колдонуучулардын тапшырмаларды аткаруусунун натыйжалуулугу
- Кетирилген каталардын саны жана мүнөзү
- Типтүү операцияларды аткаруу убактысы
- Колдонуучу интерфейсине канааттануу

Тестирлөөнүн натыйжасында интерфейстин негизги көйгөйлөрү аныкталып, жакшыртуу үчүн артыкчылыктуу багыттар аныкталды. Алынган маалыматтар продуктунун колдонуу ыңгайлуулугуна объективдүү баа берүүгө жана анын натыйжалуулугун жогорулатуу боюнча сунуштарды иштеп чыгууга мүмкүндүк берди.

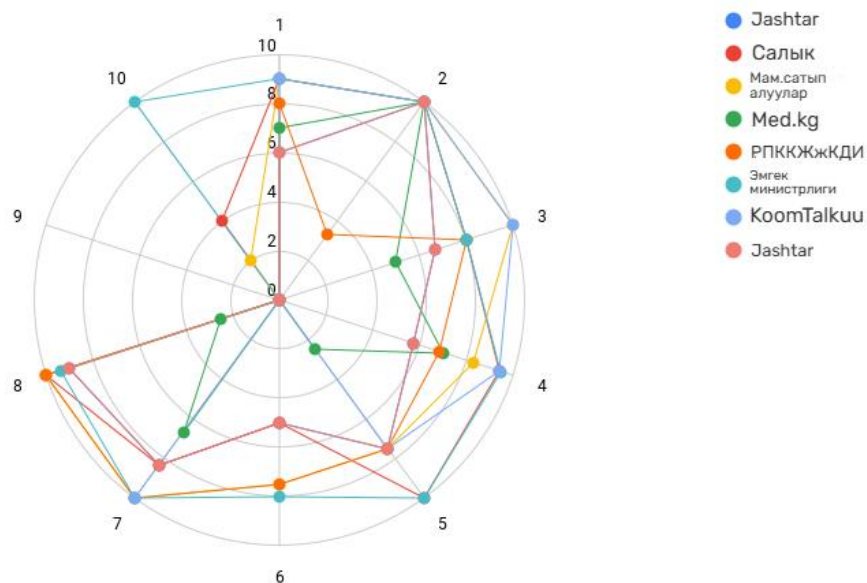
Катышуучулар жөнүндө:



Юзабилити тестирлөөгө Кыргызстандын бардык облустарынан адамдар тартылды. Ошондой эле, юзабилити тестирлөөгө 10 көз карандысыз IT жана UX/UI эксперттери катышты.

Эвристикалык баалоонун жалпы эксперттеринин саны: 4 UX/UI дизайнери
Юзабилити тестирлөөгө катышкандардын жалпы саны: 30-40 адам.
Эксперттердин жалпы саны: 5 IT адиси.

Эвристикалык баалоо: табылган көйгөйлөрдү чечүү боюнча жыйынтыктар жана сунуштар
10 сайтты талдоонун негизинде биз негизги кайталанган көйгөйлөрдү аныктап, жалпы сунуштарды түздүк:



1. Шилтемелердин жана баш сөздөрдүн аталыштары менен байланышкан көйгөйлөр

Учурдагы көйгөй:

Шилтемелердин аталыштары беттердин мазмунуна/баш сөздөрүнө дал келбейт, бул колдонуучуларды адаштырат.

(TUNDUK, Salyk, Мамлекеттик сатып алуулар, РПККЖ сайттарында кездешет).

Сунуштар:

- Бардык шилтемелердин жана баш сөздөрдүн дал келүүсүнө толук аудит жүргүзүү
- Түшүнүктүү жана маалыматтуу баш сөз жана кошумча баш сөз формулировкаларын колдонуу
- Бирдиктүү аталыш эрежелерин түзүү (мисалы, аракет этишинен баштоо ("Арыз берүү", "Справка алуу", "Салык төлөө")
- Керектүү беттерде навигацияны жакшыртуу үчүн breadcrumbs кошуу

2. Тез издөө жана издөө сунуштарынын жоктугу

Учурдагы көйгөй:

Сайттарда тез издөө функциясы жана издөөгө жардам берүүчү куралдар жок.

(Salyk, MED.KG, РПККЖ, Эмгек министрлиги, Jashtar сайттарында кездешет).

Сунуштар:

- Жыйынтыктарды тез жаңыртуучу издөө сабын киргизүү (AJAX (Asynchronous JavaScript and XML) - бул веб-бетти толук кайра жүктөбөстөн анын мазмунун жаңыртууга мүмкүндүк берген технология.)
- Издөөнү тактоо үчүн чыпкаларды жана категорияларды кошуу
- Жыйынтыктарды тийиштүү сорттоону камсыз кылуу
- Жыйынтыктарды жүктөө индикаторун кошуу

3. Навигация көйгөйлөрү

Учурдагы көйгөй:

Натыйжасыз навигация түзүмү жана сайтта багыт алуудагы кыйынчылыктар.
(TUNDUK, MED.KG, РПККЖ, Jashtar сайттарында кездешет)

Сунуштар:

- Сайттын так иерархиялык түзүмүн түзүү
- Навигацияны беттин жогорку бөлүгүнө жайгаштыруу
- "Breadcrumbs" киргизүү
- Бирдей навигация стилин камсыз кылуу
- Активдүү бөлүмдөрдү белгилөө

4. Интерактивдүүлүктүн жана кайтарым байланыштын жоктугу

Учурдагы көйгөй:

Интерактивдүү элементтерде визуалдык кайтарым байланыш жана абалдар жок.
(Salyk, MED.KG, РПККЖ, Jashtar сайттарында кездешет)

Сунуштар:

- Бардык интерактивдүү элементтер үчүн hover-эффекттерин кошуу
- Active жана visited абалдарын ишке ашыруу
- Өз ара аракеттенүүдө жумшак анимацияларды киргизүү
- Бардык чыкылдатылуучу элементтердин стилин стандартташтыруу
- Элементтердин ортосунда жетиштүү аралыкты камсыз кылуу
- Бирдиктүү визуалдык кайтарым байланыш системасын колдонуу

5. Колдонуучуларды окутуу көйгөйлөрү

Учурдагы көйгөй:

Колдонуучулар үчүн окутуу элементтеринин жана кеңештердин жоктугу.
(Мамлекеттик сатып алуулар, Эмгек министрлиги, Jashtar сайттарында кездешет).

Сунуштар:

- "Сиз билесизби?" бөлүмүн түзүү
- Контексттик кеңештерди киргизүү
- Татаал функциялар үчүн калкып чыгуучу кеңештерди кошуу
- FAQ(Көп берилүүчү суроолор) бөлүмүн түзүү
- Биринчи жолу колдонуу үчүн кеңештер системасын ишке ашыруу

6. Дизайн жана типографиянын шайкеш келбестиги

Учурдагы көйгөй:

Баскычтардын, шрифттердин жана визуалдык элементтердин бирдиктүү стилинин жоктугу.
(MED.KG, РИПК, Jashtar сайттарында кездешет)

Сунуштар:

- Бирдиктүү дизайн-системасын түзүү
- 2-3төн көп эмес шрифт үй-бүлөсүн колдонуу
- Баскычтардын өлчөмдөрүн жана стилдерин стандартташтыруу
- Так визуалдык иерархияны камсыз кылуу
- Туруктуу түс схемасын киргизүү

- Жасалгалоо боюнча колдонмо түзүү

7. Контенттин түзүмү менен байланышкан көйгөйлөр

Учурдагы көйгөй:

Контентти оптималдуу эмес форматтоо жана уюштуруу.

(Мамлекеттик сатып алуулар, Эмгек министрлиги, MED.KG сайттарында кездешет).

Сунуштар:

- Абзацтардын жана баш сөздөрдүн узундугун оптималдаштыруу
- Баш сөздөрдүн так иерархиясын киргизүү
- Маалыматты түзүмдөштүрүү үчүн тизмелерди колдонуу
- Текстти бөлүү үчүн кошумча баш сөздөрдү кошуу
- Оптималдуу аралыктарды камсыз кылуу
- Контентти бөлүү үчүн визуалдык элементтерди колдонуу

8. Өндүрүмдүүлүк көйгөйлөрү

Учурдагы көйгөй:

Сайттардын жай жүктөлүшү жана оптималдаштырылбаган иштөөсү.

(Абитуриент жана Kattar сайттарында кездешет).

Сунуштар:

- Сүрөттөрдү оптималдаштыруу
- CSS жана JavaScript'ти минификациялоо
- Кэштөөнү колдонуу
- Lazy loading(Азыр кереги жок медиа мазмунду жүктөөнү кечиктирүү мүмкүнчүлүгү) киргизүү
- Маалымат базасына суроо-талаптарды оптималдаштыруу
- CDN колдонуу ((Content Delivery Network) – веб-кызматтарды жана сайттарды колдонуучуларга мазмунду тез жеткирүүнү камсыз кылган географиялык жактан бөлүштүрүлгөн тармактык инфраструктура.CDNдин бир бөлүгү болгон серверлер географиялык жактан сайттын/кызматтын колдонуучулары үчүн жооп берүү убактысын минималдуу кыла тургандай жайгашкан.)
- GZIP-кысууну киргизүү(файлды кысуу жана калыбына келтирүү (декомпрессия) утилитасы)

9. Контенттин актуалдуулугу менен байланышкан көйгөйлөр

Учурдагы көйгөй:

Эскирген маалымат жана үзгүлтүксүз жаңыртуулардын жоктугу.

(Jashtar жана башка сайттарда кездешет)

Сунуштар:

- Контентти үзгүлтүксүз текшерүү системасын киргизүү
- Материалдардын жарыяланган күнүн кошуу
- Жаңыртуулар графигин түзүү
- Актуалдаштыруу үчүн жооптууларды дайындоо

10. Каталарды иштетүү көйгөйлөрү

Учурдагы көйгөй:

Каталар жөнүндө маалыматсыз билдирүүлөр жана алар пайда болгондо жардамдын жоктугу.
(TUNDUK жана башка сайттарда кездешет)

Сунуштар:

- Каталар жөнүндө кеңири билдирүүлөрдү көрсөтүү
- Чечүү үчүн конкреттүү нускамаларды берүү
- Колдоо кызматынын байланыштарын кошуу
- Ылайыкташтырылган 404 беттерин ишке ашыруу
- Каталарды каттоо системасын киргизүү
- Каталар болгондо альтернативдүү аракеттерди сунуштоо

Юзабилити тестирлөө: жыйынтыктар жана табылган көйгөйлөрдү чечүү боюнча сунуштар

Tunduk

Гипотеза 1: Колдонуучулар унутулган сырсыздү өз алдынча калыбына келтире алышпайт.

Тестирлөө жыйынтыктары: Катышуучулар сырсыздү 2-5 мүнөттүн ичинде калыбына келтире алышты.

Гипотеза тастыкталган жок.

Гипотеза 2: Тиркемеге каттоо 5 мүнөттөн аз убакытты алат, эгерде интерфейс жөнөкөйлөтүлгөн жана керектүү талаалардын саны азайтылган болсо.

Тестирлөө жыйынтыктары: Колдонуучулар каттоодон 2-5 мүнөттүн ичинде өтүштү, бул интерфейстин түшүнүктүү экенин көрсөтөт.

Гипотеза тастыкталды.

Гипотеза 3: Tunduk тиркемесинин интуитивдик интерфейси колдонуучуларга керектүү документтерди жана справкаларды тез алууга мүмкүндүк берет.

Тестирлөө жыйынтыктары: Катышуучулар бардык тапшырмаларды ийгиликтүү аткара алышкан жок.

Гипотеза тастыкталган жок.

Tunduk тиркемесинин навигациясын жакшыртуу сунушталат, колдонуучулар керектүү документтерди жана справкаларды тезирээк таба алышы үчүн. Ошондой эле, колдонуучуларга тапшырмаларды ийгиликтүү аткарууга жардам берүү үчүн кеңештерди же кыска нускамаларды кошуу керек.

Salyk

Гипотеза 1: Колдонуучулар салык декларациясын онлайн таап жана тапшыра алышат, эгерде толтуруу боюнча нускамалар жеткиликтүү жана түшүнүктүү болсо.

Тестирлөө жыйынтыктары: Катышуучулар керектүү бөлүмдү таба алышкан жок. Бул функционалдын начар көрүнүшүн көрсөтөт.

Гипотеза тастыкталган жок.

Гипотеза 2: Терминдерди түшүнүү салык отчетторун тапшырууну жеңилдетет.

Тестирлөө жыйынтыктары: Катышуучулар түшүнүксүз терминдер менен кыйынчылыктарды белгилешти.

Гипотеза тастыкталды

Salyk веб-сайтында салык декларациясын тапшыруу бөлүмүн көрүнүктүү кылуу сунушталат, жарык баскычтарды жана түшүнүктүү көрсөткүчтөрдү кошуу аркылуу. Ошондой эле, колдонуучулар салык отчетторун оңой тапшыра алышы үчүн терминдерди түшүндүрүп, тилди жөнөкөйлөтүү керек.

Med.kg

Гипотеза 1: Онлайн-форма аркылуу дарыгерге жазылуу колдонуучулардын 80% үчүн ийгиликтүү болот,

эгерде форма интуитивдүү түшүнүктүү болсо.

Тестирилөө жыйынтыктары: Катышуучулар жазылууну аягына чыгара алышкан жок, бул процесстеги чаташууну көрсөтөт.

Гипотеза тастыкталган жок

Гипотеза 2: Med.kg сайтынын колдонуучулары медициналык кызматтар жөнүндө маалыматты издөөдө кыйынчылыктарга туш болушат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Катышуучулар керектүү маалыматты таба алышкан жок.

Гипотеза тастыкталды.

Med.kg сайтында дарыгерге жазылуу үчүн онлайн-форманы жөнөкөйлөтүү сунушталат, колдонуучулар процессти оңой аяктай алышы үчүн. Ошондой эле, медициналык кызматтар жөнүндө маалыматтын түзүмүн жакшыртуу керек, аны колдонуучулар үчүн жеткиликтүү жана түшүнүктүү кылуу зарыл.

Kattar.kg

Гипотеза 1: Эгер маалымат ачык жерде жайгашкан болсо, колдонуучулар коомдук кеңештин курамы жөнүндө маалыматты 3 чыкылдатуу менен таба алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Катышуучулар керектүү маалыматты таба алышкан жок жана сайттын бош экенин белгилешти.

Гипотеза тастыкталган жок.

Гипотеза 2: Колдонуучулар сайттын интерактивдүү элементтерин колдонууда кыйынчылыктарга туш болушат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Колдонуучулар тапшыруу жана жарыялоо бөлүмдөрүн таба алышкан жок.

Гипотеза тастыкталды.

Kattar.kg сайтында коомдук кеңештин курамы жөнүндө маалыматты көрүнүктүү жерге жайгаштыруу сунушталат, колдонуучулар аны оңой таба алышы үчүн. Ошондой эле, колдонуучулар тапшыруу жана жарыялоо бөлүмдөрүн оңой таба алышы үчүн интерактивдүү элементтер боюнча навигацияны жакшыртуу керек.

Мамлекеттик сатып алуулар (Веб-сайт)

Гипотеза: Колдонуучулар тендерлер бөлүмүн оңой таба алышат, арыз бере алышат жана керектүү документтерди жүктөй алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Айрым колдонуучулар керектүү функцияларды таба албагандыктан, арыз бере албагандыктарын билдиришти.

Гипотеза тастыкталган жок.

Мамлекеттик сатып алуулар сайтында тендерлер бөлүмүнүн көрүнүшүн жакшыртуу сунушталат, жарык баскычтарды жана так көрсөткүчтөрдү кошуу аркылуу. Ошондой эле, арыз берүү процессин жөнөкөйлөтүү жана керектүү функцияларды колдонуучулар үчүн жеткиликтүү кылуу керек.

2020.edu.gov.kg

Гипотеза: Колдонуучулар программалар жөнүндө маалыматты таба алышат жана билим берүү программасына катышуу үчүн ийгиликтүү арыз бере алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Арыз берүү функциясы же жок болчу, же өтө татаал кадамдарды талап кылчу, анын ичинде түшүнүксүз маалыматтарды киргизүүнү камтыйт.

Гипотеза тастыкталган жок.

2020.edu.gov.kg сайтында арыз берүүнү жөнөкөйлөтүү сунушталат, колдонуучулар аны оңой жана тез толтура алышы үчүн.

Koontalkuu.gov.kg

Гипотеза 1: Колдонуучулар коомдук кеңештин иши жөнүндө маалыматты оңой таба алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Колдонуучулар шайлоонун жыйынтыктары жана катталган талапкерлер жөнүндө маалыматты таба алышкан жок - өтө көп параметрлер, сорттоо жок, жаңылыктар чаржайыт.

Гипотеза тастыкталган жок.

Гипотеза 2: Колдонуучулар кайрылууларды берүүдө кыйынчылыктарга туш болушат. Тестирилөө жыйынтыктары: Катышуучулар бөлүмдөрдү издөөдө кыйналышат. Гипотеза тастыкталды

Koontalkuu.gov.kg сайтында маалыматтын түзүмүн жана уюштурулушун жакшыртуу сунушталат, колдонуучулар коомдук кеңештин иши жөнүндө маалыматты, анын ичинде шайлоонун жыйынтыктары жана катталган талапкерлер жөнүндө маалыматты оңой таба алышы үчүн. Ошондой эле, колдонуучулар керектүү бөлүмдөрдү оңой таба алышы үчүн кайрылууларды берүү үчүн навигацияны жөнөкөйлөтүү керек.

Jashtar.gov.kg

Гипотеза: Колдонуучулар жаштарды колдоо программалары жөнүндө маалыматты оңой таба алышат, катышуу үчүн катталышат жана онлайн арыз бере алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары: Сайтта каттоо мүмкүн болгон жок, анткени каттоо функциясы жок болчу.

Колдонуучулар арыз берүү үчүн катталуу мүмкүнчүлүгүн таба алышкан жок.

Гипотеза тастыкталган жок.

Jashtar.gov.kg сайтына каттоо функциясын кошуу сунушталат, колдонуучулар жаштарды колдоо программаларына катышуу үчүн оңой катталышы үчүн. Ошондой эле, колдонуучулар арыз берүү жөнүндө маалыматты оңой таба алышы үчүн аны жеткиликтүү жана түшүнүктүү кылуу керек.

Ec.ripk.kg

Гипотеза: Колдонуучулар жеткиликтүү квалификацияны жогорулатуу курстары жөнүндө маалыматты оңой таба алышат, курстарга катталышат жана каттоо тастыктамасын алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары:

1. Колдонуучулар жеткиликтүү квалификацияны жогорулатуу курстары жөнүндө маалыматты таба алышкан жок. Веб-сайт керектүү маалыматты бербеди, жана издөө ыңгайсыз болду.
2. Каттоо функциясы жок болгондуктан, курстарга катышуу үчүн арыз берүү мүмкүн болгон жок.

Гипотеза тастыкталган жок

Ec.ripk.kg сайтында жеткиликтүү квалификацияны жогорулатуу курстары жөнүндө маалыматты колдонуучулар оңой таба алгыдай кылып жайгаштыруу сунушталат. Ошондой эле, колдонуучулар курстарга катышуу үчүн арыз бере алышы үчүн каттоо функциясын кошуу керек.

MIsp.gov.kg

Гипотеза 1: Колдонуучулар социалдык кызматтар жана жөлөк пулдар жөнүндө маалыматты оңой таба алышат.

Тестирилөө жыйынтыктары:

1. Колдонуучулар социалдык желөк пулдардын түрлөрү жөнүндө маалыматты таба алышкан жок. Веб-сайт керектүү маалыматты бербеди, жана издөө ыңгайсыз болду.
2. Мындан тышкары, колдонуучулар жаңы социалдык программалар жана социалдык желөк пулдар жөнүндө мыйзамдардагы өзгөрүүлөргө байланыштуу акыркы жаңылыктарды таба алышкан жок.

Гипотеза тастыкталган жок.

Гипотеза 2: Колдонуучулар онлайн-арыз берүү процессинде кыйынчылыктарга туш болушат.

Тестирлөө жыйынтыктары: Социалдык жардам алуу үчүн арыз берүү үчүн каттоо функциясы жок болгондуктан, бул тапшырманы аткаруу мүмкүн болгон жок.

Гипотеза тастыкталды.

Мlsp.gov.kg сайтында социалдык кызматтар жана желөк пулдар жөнүндө маалыматтын түзүмүн жакшыртуу сунушталат, колдонуучулар желөк пулдардын түрлөрү жана жаңы социалдык программалар жөнүндө маалыматты оңой таба алышы үчүн. Ошондой эле, колдонуучулар процессти ийгиликтүү аяктай алышы үчүн социалдык жардам алуу үчүн онлайн-арыз берүү үчүн каттоо функциясын кошуу керек.

IT адистеринин сунуштары

Кыргыз Республикасынын мамлекеттик порталдарын талдоо

Беш жетектөөчү IT адиси 10 негизги мамлекеттик порталга, анын ичинде Tunduk (электрондук мамлекеттик кызматтар), Salyk (салык кызматы), Med KG (саламаттык сактоо), ошондой эле жаштар (Jashtar), улгайган жарандар (Kattar) жана абитуриенттер үчүн порталдарга эксперттик баа беришти. Эксперттер электрондук өкмөттүн прогрессивдүү өнүгүшүн жана мамлекеттик кызматтарды санариптештирүүгө умтулуусун белгилешти. Өзгөчө маанилүүсү, порталдар ар кандай социалдык топторду камтыйт жана кызматтардын кеңири спектрин сунуштайт - салык отчетторун тапшыруудан баштап дарыгерге жазылууга чейин.

Адистер жакшыртуу боюнча баалуу сунуштарды киргизишти:

- "Университеттерди салыштыруу бөлүмүн кошуу, каттоону жеңилдетүү" - Абитуриент порталы үчүн
- "Мамлекеттик түзүмдөргө тундукта керектүү справкага шилтеме берүү" - документтерди издөөнү жөнөкөйлөтүү үчүн практикалык чечим
- "Колдонуучунун жолун түзүү" жана "сайттарды түзүмдөштүрүү" - интуитивдүү түшүнүктүү навигация түзүү үчүн.

Белгилей кетсек, аныкталган көйгөйлөрдүн көпчүлүгү техникалык чечимдерге ээ жана жакынкы келечекте чечилиши мүмкүн, бул жарандар үчүн санариптик мамлекеттик кызматтардын сапатын олуттуу жогорулатууга мүмкүндүк берет.

Платформалардын ылдамдыгын баалоо

Сайттын өндүрүмдүүлүгүн оптималдаштыруу боюнча бардык сунуштар <https://pagespeed.web.dev/> дарегинде жеткиликтүү болгон Google PageSpeed Insights куралын колдонуу менен жүргүзүлгөн талдоонун негизинде түзүлгөн.

Tunduk

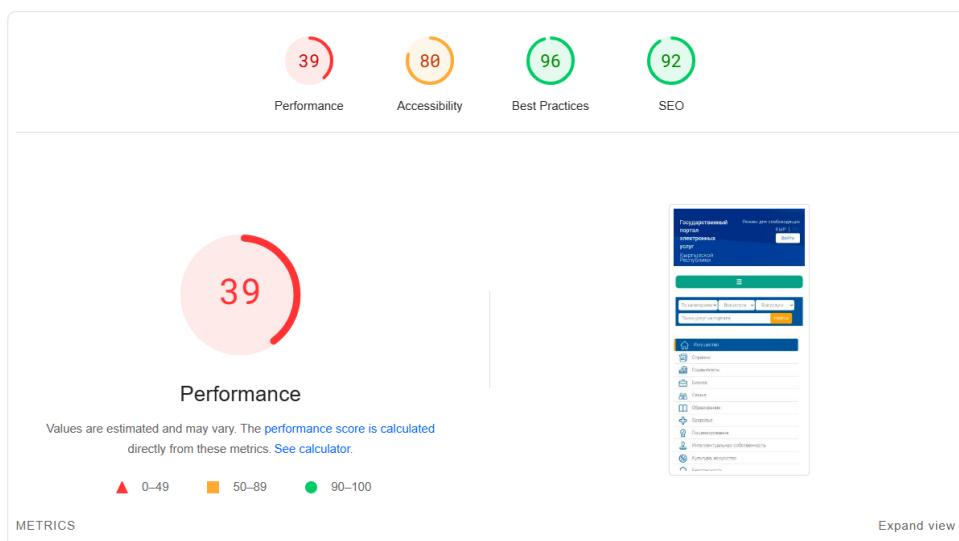
Portal.tunduk.kg Платформалардын ылдамдыгын баалоо

Сайтын өндүрүмдүүлүгүн оптималдаштыруу боюнча бардык сунуштар <https://pagespeed.web.dev/> дарегинде жеткиликтүү болгон Google Page Speed Insights куралын колдонуу менен жүргүзүлгөн талдоонун негизинде түзүлгөн.

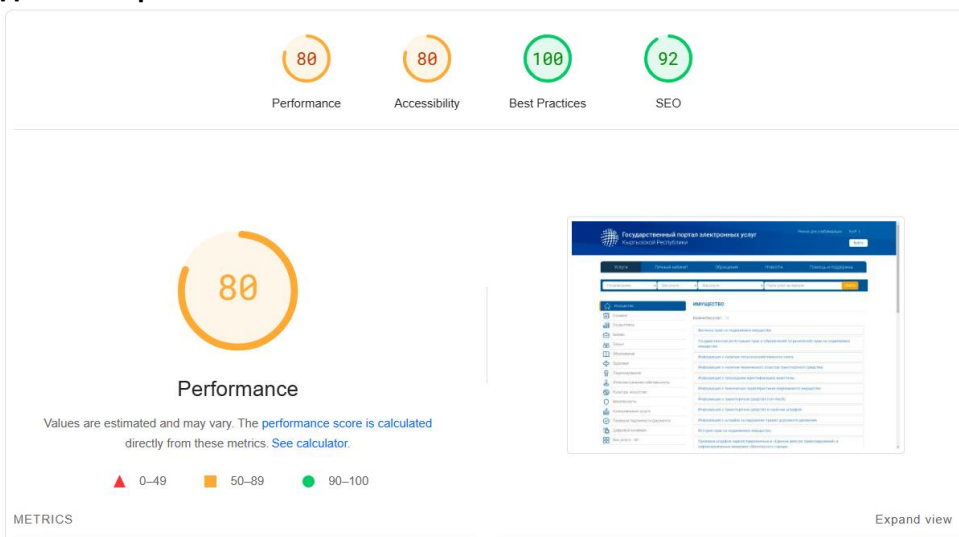
Tunduk

| Portal.tunduk.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|------------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 39 | 80 | 96 | 92 |
| Десктоп версия | 80 | 80 | 100 | 92 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



Сайтын ылдамдыгын жана өндүрүмдүүлүгүн жакшыртуу үчүн бир нече мүмкүнчүлүктөр бар. Негизги сунуштар төмөнкүлөрдү камтыйт:

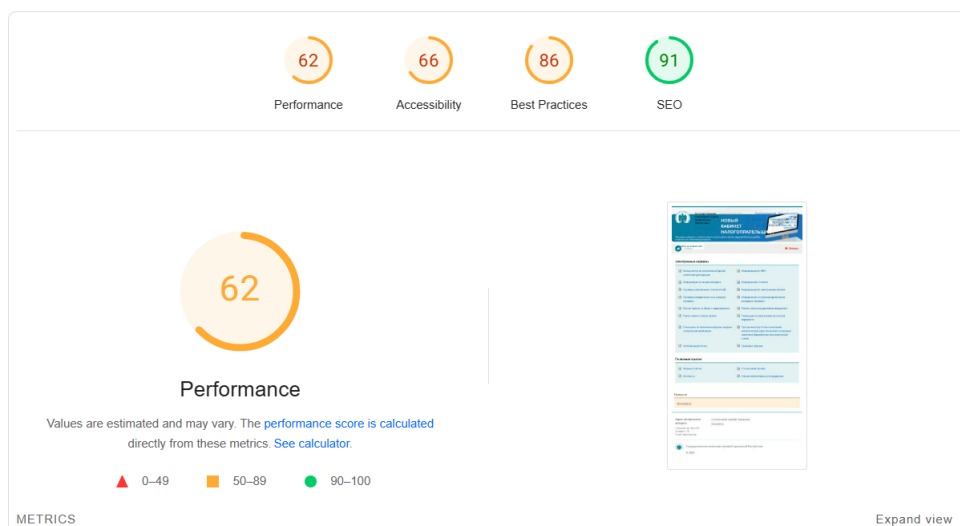
1. **Тексти кысуу** — 582 KiB чейин үнөмдөө.

2. **JavaScript жана CSS оптималдаштыруу** — 177 KiB үнөмдөө үчүн минификация жана ашыкча кодду алып салуу.
3. **Сүрөттөрдүн заманбап форматтарын колдонуу** — 407 KiB үнөмдөө жана жүктөө ылдамдыгын жогорулатуу.
4. **Рендерингди бөгөттөөчү ресурстарды жоюу** — кечигүүнү 580 мс кыскартуу.
5. **LCP-сүрөттү алдын ала жүктөө** — негизги контентти көрсөтүүнү тездетет.

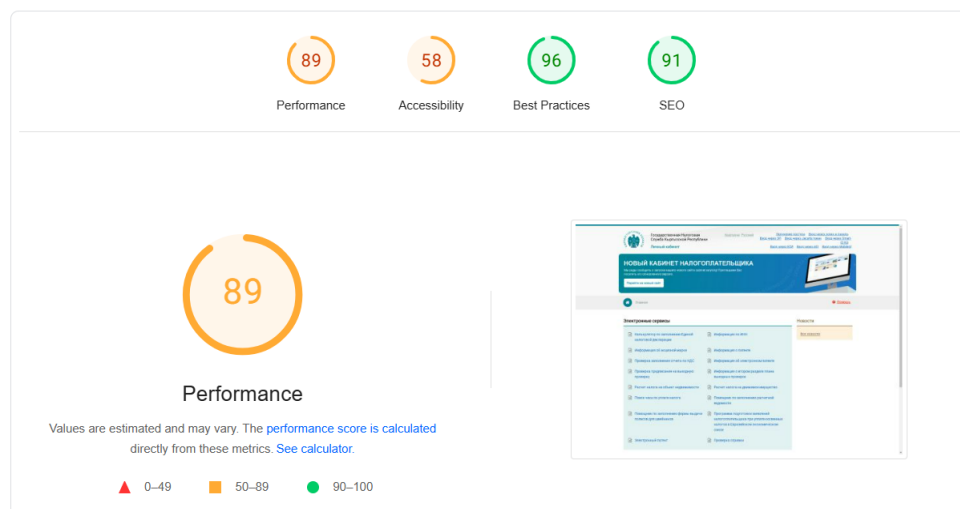
Salyk

| Salyk.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 62 | 66 | 86 | 91 |
| Десктоп версия | 89 | 58 | 96 | 91 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



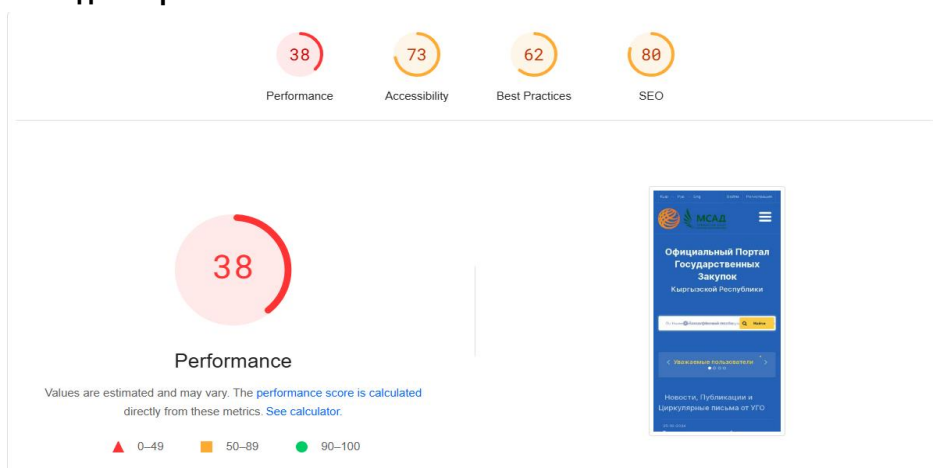
Сайттын ылдамдыгын жана өндүрүмдүүлүгүн жакшыртуу үчүн төмөнкү нерселерге көңүл буруу керек:

1. **LCP оптималдаштыруу** — убакытты 2,160 мс чейин кыскартуу үчүн сүрөттү алдын ала жүктөө.
2. **Рендерингди бөгөттөөчү ресурстарды жоюу** — 120 мс чейин үнөмдөө.
3. **JavaScript жана CSS минификациясы** — 66 KiB ашыкча кодду алып салуу.
4. **Натыйжалуу кэштөө** — 10 статикалык ресурс үчүн саясатты жакшыртуу.
5. **Сүрөттөрдү оптималдаштыруу** — оптималдуу кодировка аркылуу 10 KiB үнөмдөө.

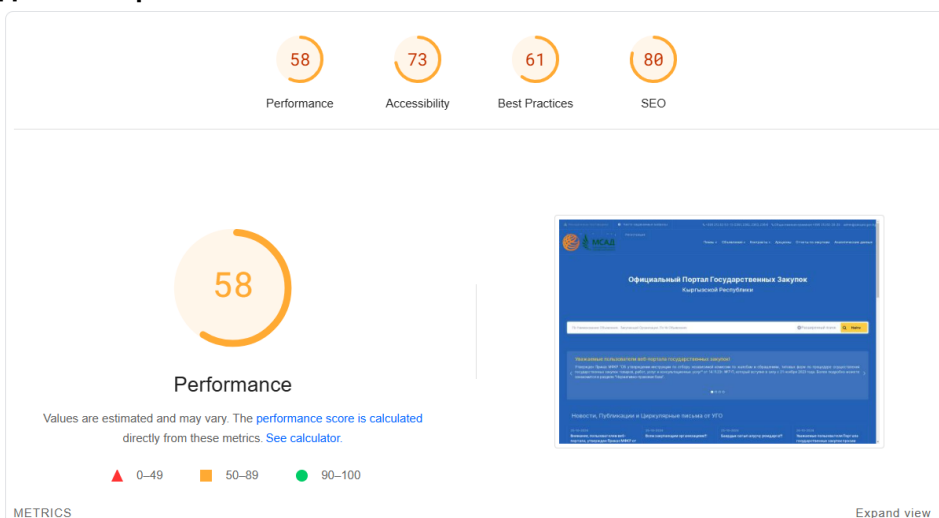
Гос Закупки (Веб-сайт)

| Zakupki.gov.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 38 | 73 | 62 | 80 |
| Десктоп версия | 58 | 73 | 61 | 80 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



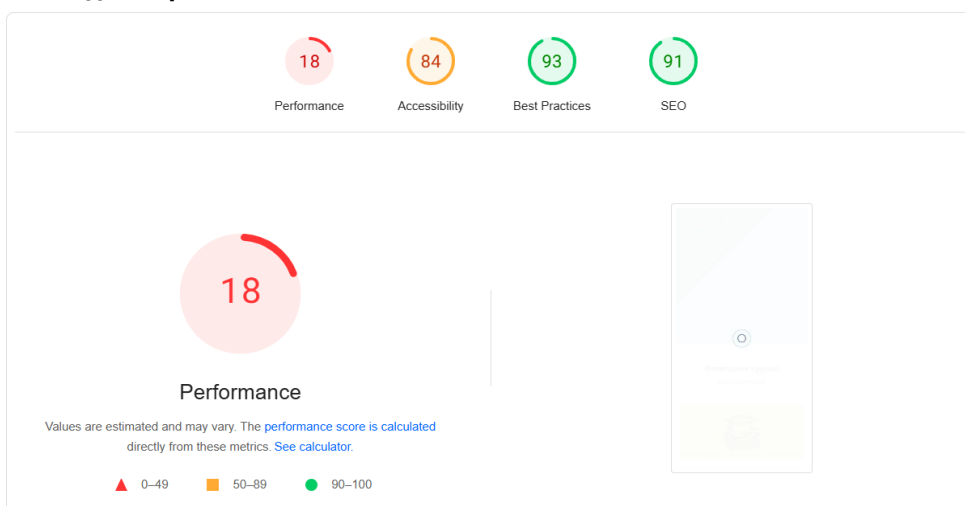
Сайттын өндүрүмдүүлүгүн оптималдаштыруу, жүктөө ылдамдыгын жакшыртуу жана кечигүүлөрдү азайтуу үчүн төмөнкү сунуштарды ишке ашырууга болот:

1. **Рендерингди бөгөттөөчү ресурстарды жоюу** — жүктөөнү 2,750 мс тездетип, көрсөтүүнү жакшыртат.
2. **Тексти кысуу** — 1,906 KiB үнөмдөйт жана берилген маалыматтын көлөмүн азайтат.
3. **LCP оптималдаштыруу** — сүрөттү алдын ала жүктөө жана бөгөттөөчү ресурстарды жоюу аркылуу убакытты 4,060 мс чейин кыскартуу.
4. **Колдонулбаган JavaScript жана CSS кыскартуу** — 1,702 KiB үнөмдөө, беттин көлөмүн азайтуу.
5. **Натыйжалуу кэштөө** — 35 ресурс үчүн саясатты жакшыртуу кайталанган жүктөөлөрдү тездетет.

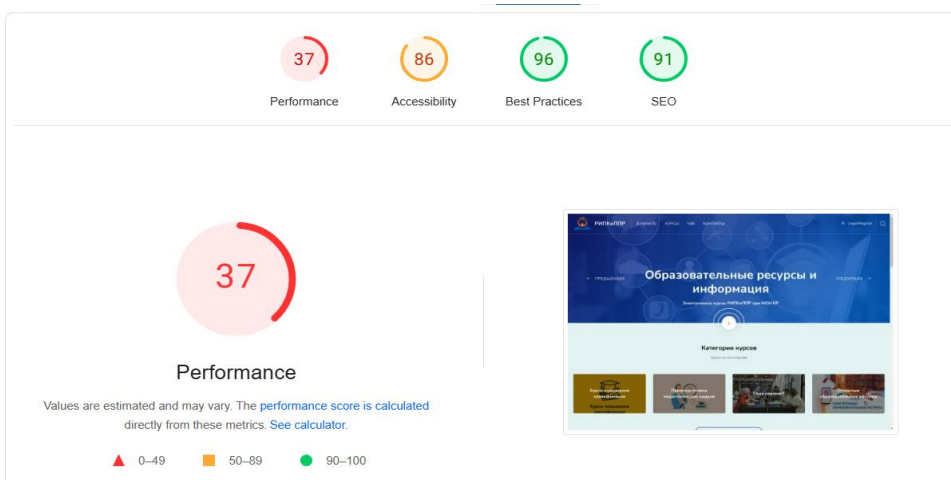
Ес.ripk.kg

| ес.ripk.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 18 | 84 | 93 | 91 |
| Десктоп версия | 37 | 86 | 96 | 91 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



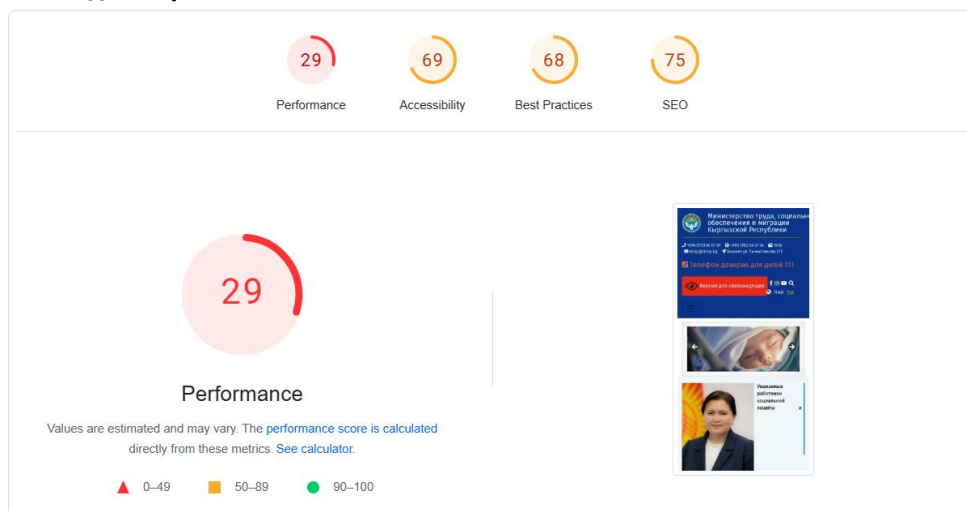
Сайттын ылдамдыгын жана өндүрүмдүүлүгүн олуттуу жакшыртуу үчүн төмөнкү оптималдаштырууларды карап чыгуу сунушталат:

1. **LCP ылдамдатуу** — LCP-сүрөттү алдын ала жүктөө жана бөгөттөөчү ресурстарды жоюу убакытты 12,980 мс чейин кыскартат.
2. **Сүрөттөрдү оптималдаштыруу** — заманбап форматтарга өтүү (7,236 KiB) жана натыйжалуу кодировкалоо (3,858 KiB), ошондой эле экрандан тышкары сүрөттөрдү кечиктирип жүктөө.
3. **CSS жана JavaScript минималдаштыруу** — колдонулбаган CSS (280 KiB) жана JavaScript (1,152 KiB) алып салуу беттин көлөмүн азайтат.
4. **Натыйжалуу кэштөө жана кысуу** — 40 ресурсту кэштөө жана текстти 37 KiB кысуу кайталанган кирүүлөрдө жүктөмдү азайтат.
5. **Макеттин туруктуулугу** — макеттин чоң жылышууларын жоюу жана сүрөттөрдүн өлчөмдөрүн туура орнотуу (450 KiB үнөмдөө) кабыл алууну жакшыртат.

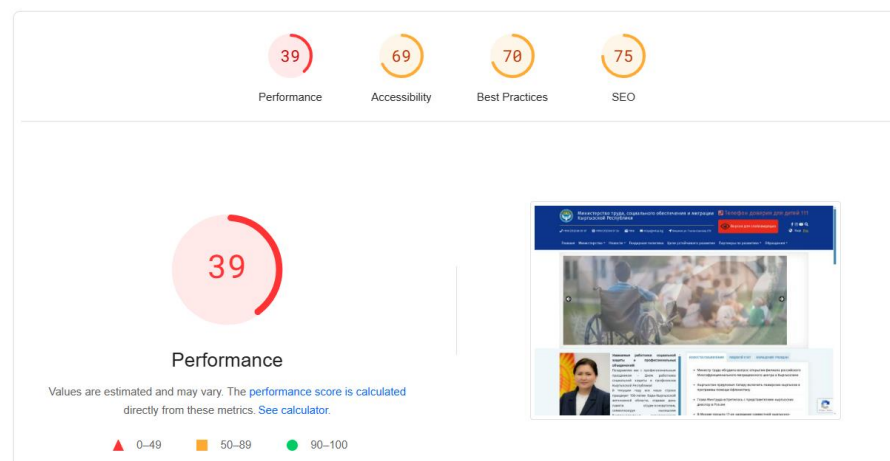
mlsp.gov.kg

| mlsp.gov.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 29 | 69 | 68 | 75 |
| Десктоп версия | 39 | 69 | 70 | 75 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



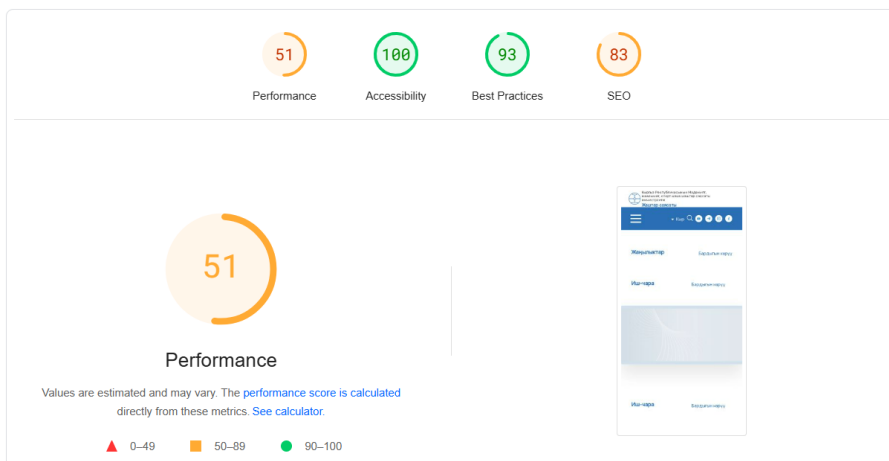
Сайтын өндүрүмдүүлүгүн оптималдаштыруу үчүн төмөнкү кадамдарды колдонууга болот:

1. **Үчүнчү жактын ресурстары үчүн Lazy Loading** - негизги жипке жүктөмдү 2,960 мс азайтуу.
2. **JavaScript аткаруу убактысын кыскартуу** - колдонулбаган кодду алып салуу жана 1,962 KiB минификациялоо.
3. **LCP ылдамдатуу** - сүрөттү алдын ала жүктөө жана бөгөттөөчү ресурстарды жоюу убакытты 500 мс кыскартат.
4. **CSS минималдаштыруу** - колдонулбаган CSS алып салуу көлөмдү 170 KiB азайтат.
5. **Натыйжалуу кэштөө жана кысуу** - кэштөө саясатын жакшыртуу жана берилген көлөмдү азайтуу үчүн текстти кысуу.

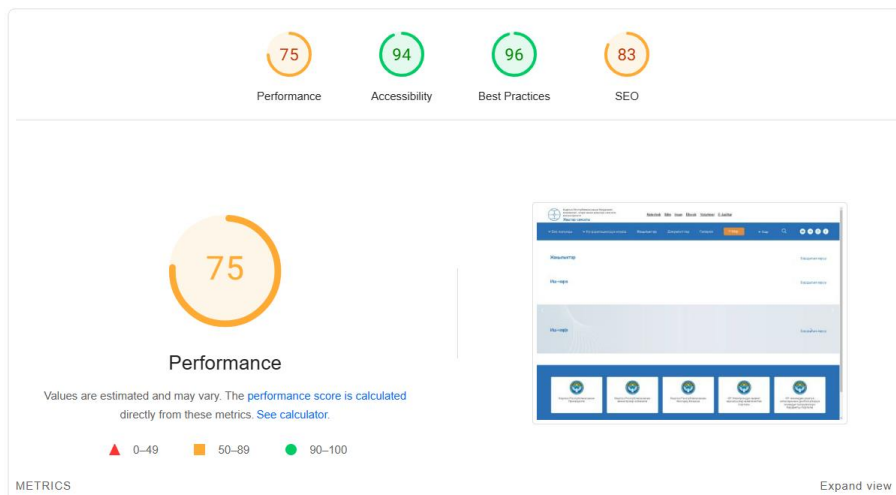
Jashtar.gov.kg

| Jashtar.gov.kg | Өндүрүмдүүлүк | Жеткиликтүүлүк | Мыкты практикалар | SEO |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------|-----|
| Мобилдик версия | 51 | 100 | 93 | 83 |
| Десктоп версия | 75 | 94 | 96 | 83 |

Мобилдик версия



Десктоп версия



Сайттын ылдамдыгын оптималдаштыруу жана колдонуучу тажрыйбасын жакшыртуу үчүн төмөнкү жакшыртууларды ишке ашырууга болот:

1. **Макеттин чоң жылышууларын жоюу** — сүрөттөр үчүн туруктуу өлчөмдөрдү орнотуу элементтердин күтүлбөгөн жылышуусун алдын алат.
2. **Largest Contentful Paint (LCP) ылдамдатуу** — рендерингди бөгөттөөчү ресурстарды жоюу 510 мс чейин үнөмдөйт.
3. **CSS жана JavaScript оптималдаштыруу** — колдонулбаган кодду алып салуу 11 KiB жана 116 KiB үнөмдөйт, негизги агымга жүктөмдү азайтат.
4. **Сүрөттөрдү оптималдаштыруу** — сүрөттөрдүн заманбап форматтарын колдонуу 15 KiB чейин үнөмдөйт жана макеттин жылышуусун алдын алат.
5. **Критикалык суроо-талап чынжырларынын санын кыскартуу** — 6 суроо-талап чынжырын азайтуу кечигүүлөрдү азайтат, өзгөчө жай байланыштарда.

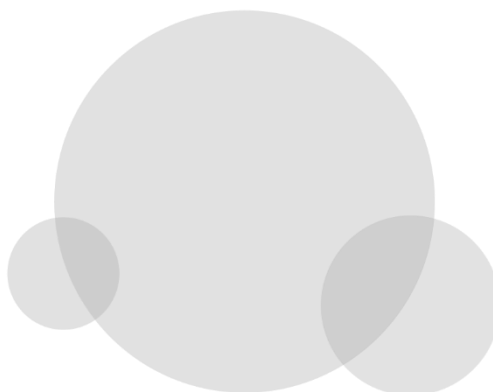
Корутунду

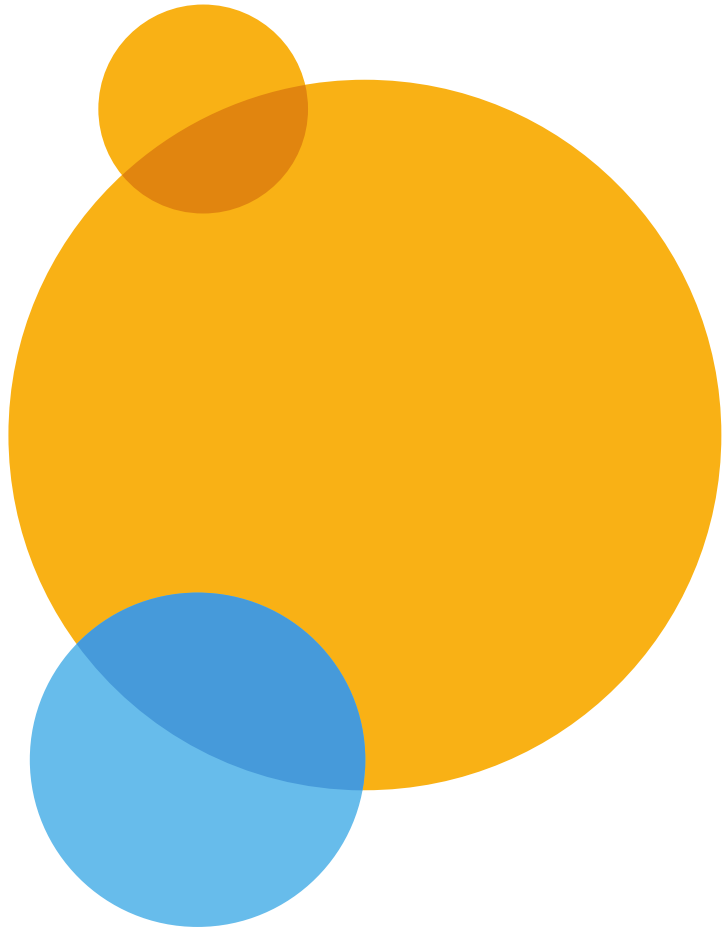
Кыргыз Республикасынын мамлекеттик веб-сайттарын эвристикалык баалоо жана колдонуучулук тестирилөөнүн жыйынтыктары боюнча электрондук мамлекеттик кызматтардын өнүгүшүндө прогресс байкалууда.

Кызматтардын жеткиликтүүлүгүндө жана заманбап технологияларды киргизүүдө оң өзгөрүүлөр байкалууда. Бирок, навигация, маалымат издөө жана сайттардын функционалдуулугу жаатында бир катар олуттуу көйгөйлөр аныкталды. Колдонуучулар негизги функциялардын жоктугунан, интуитивдүү эмес интерфейстен жана татаал терминологиядан улам негизги тапшырмаларды аткарууда кыйынчылыктарга туш болушат. Өзгөчө тынчсыздануу өндүрүмдүүлүк жана контенттин актуалдуулугу маселелери жаратууда.

Кырдаалды жакшыртуу үчүн бирдиктүү дизайн-системасын киргизүү, техникалык компонентти оптималдаштыруу жана колдонуучу тажрыйбасын жөнөкөйлөтүү зарыл. Бардык мамлекеттик порталдар үчүн жалпы стандарттарды иштеп чыгуу жана контентти үзгүлтүксүз жаңыртууну камсыз кылуу маанилүү. Сайттарды модернизациялоого системалуу мамиле жасоо сунушталат, колдонуучулардын муктаждыктарына өзгөчө көңүл буруу керек.

Бул чараларды ишке ашыруу жарандардын электрондук мамлекеттик кызматтар менен өз ара аракеттенүүсүнүн натыйжалуулугун олуттуу жогорулатууга жана керектүү маалыматка жетүүнү жөнөкөйлөтүүгө мүмкүндүк берет.





+996 312 32 35 89
+996 312 32 39 01
Э-почта: info@dvv-international.kg
www.dvv-international-central-asia.org

