

Образование для каждого.
Во всём мире.
На протяжении жизни.

БАЗОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ СУЩЕСТВУЮЩИХ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



Отчет подготовлен в рамках проекта:
«Расширение возможностей молодежи через цифровые навыки»
2024-2026 гг.

При финансовой поддержке:



Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development

Бишкек - 2024



© DVV International Кыргызстан 2024

Институт по Международному сотрудничеству
Немецкой Ассоциации Народных Университетов
(DVV International)

Региональный офис по Центральной Азии:
ул. Фрунзе, 402
720033 Бишкек
+996 312 323 901
+996 558 858 758
E-mail: info@dvv-international.kg
www.dvv-international-central-asia.org



БЛАГОДАРНОСТЬ

«Любое исследование – это результат усилий многих людей. Исследовательская группа выражает благодарность за помощь, комментарии, советы и наблюдения сотрудникам DVV International, Институту развития молодежи (ИРМ), сотрудникам Министерства цифрового развития (МЦР), экспертам и консультантам.

Мы с признательностью отмечаем вклад руководителей и персонала МЦР, 28 айыл окмоту и мэрий Токмока, Кербена и Кара-Балты, которые выделили ответственных сотрудников, предоставили место для проведения встреч, а также уделили время для интервью.

Искренне благодарим за участие в исследовании сотрудников айыл окмоту, мэрий, молодежь, учителей, представителей НКО, предпринимателей и многих других специалистов, которые приняли участие в интервью, фокус-групповых дискуссиях, телефонном опросе и тестировании платформ в Кыргызской Республике.

Исследовательская команда выражает признательность участникам круглого стола, состоявшегося 11 октября 2024 года, которые щедро поделились своими идеями, предложениями и рекомендациями в ходе обсуждения выводов исследования.»

Омуркулова Ч.М., руководитель исследовательской команды

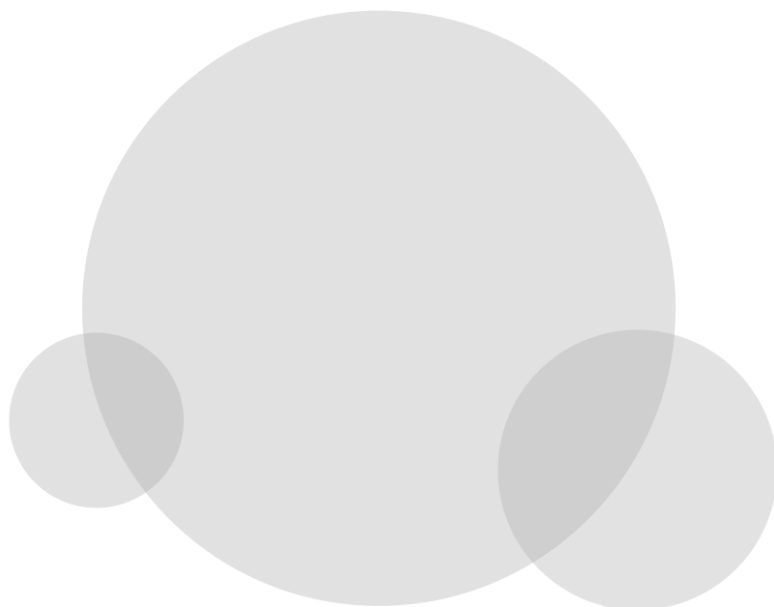
ДИСКЛЕЙМЕР

Содержание отчета не отражает позицию

Европейского Союза, DVV International, Института развития молодежи

СОДЕРЖАНИЕ

I. СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	1
II. РЕЗЮМЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ	2
III. ВВЕДЕНИЕ	3
IV. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
V. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ: ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.....	6
VI. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....	23
VII. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	28
VIII. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ.....	31



I. СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АО	Айыл окмоту
АИС «СЭД»	Автоматизированная информационная система электронного документооборота
АТР	Административно-территориальная реформа
ВБ	Всемирный банк
ВВП	Валовой внутренний продукт
ВОЛС	Волоконно-оптические линии связи
ВУЗ	Высшие учебные заведения
ГНС	Государственная налоговая служба
ГЧП	Государственно-частное партнерство
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЕС	Европейский союз
ИП	Индивидуальный предприниматель
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
ИРМ	Институт развития молодежи
ККМ	Контрольно-кассовая машина
ЛОВЗ	Лица с ограниченными возможностями здоровья
МОН	Министерство образования и науки Кыргызской Республики
МЦР	Министерство цифрового развития Кыргызской Республики
НКО	Некоммерческая организация
НПА	Нормативно-правовые акты
ООН	Организация Объединенных Наций
ПВТ	Парк высоких технологий
РИПКиППК	Республиканский институт повышения квалификации и переподготовки педагогических кадров при Министерстве образования и науки Кыргызской Республики
СМИ	Средства массовой информации
СПУЗ	Средние профессиональные учебные заведения
ТЗ	Техническое задание
ФГД	Фокус-групповая дискуссия
ЦОН	Центр обслуживания населения
ЭТН	Электронная товарно-транспортная накладная
BMZ	Федеральное министерство экономического сотрудничества и развития Германии
DPI	Институт политики развития
DVV International	Институт международного сотрудничества Deutscher Volkshochschul-Verband e.V. (DVV), Немецкой Ассоциации Образования Взрослых
UI	User Interface (пользовательский интерфейс)
UX	User Experience (пользовательский опыт)

II. РЕЗЮМЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Базовое исследование проведено с целью оценки исходного состояния качества, эффективности и доступности существующих цифровых платформ, используемых для предоставления государственных услуг на начало интервенций проекта «Расширение возможностей молодежи через цифровые навыки». Основная цель проекта: укрепление роли молодежи из сельской местности в демократическом управлении с помощью цифровых инструментов и средств массовой информации.

Для сбора данных и анализа использовалась смешанная методология, включавшая кабинетное исследование и UI эвристический анализ (метод оценки удобства использования продукта (в данном случае - госуслуг), при котором эксперты проверяют интерфейс по заранее установленным критериям и принципам) десяти платформ, фокус-групповые дискуссии, глубинные интервью, и количественный опрос граждан и предпринимателей по телефону и пользовательское тестирование (UX-юзабилити тест). Ключевые выводы выработаны и проверены множеством источников по принципу триангуляции. Соблюдение принципов информированного согласия и конфиденциальности способствовало открытому общению с ключевыми информантами.

Основные выводы исследования:

Текущее состояние цифровой трансформации: Кыргызская Республика демонстрирует значительный прогресс в развитии механизмов цифрового участия граждан. Цифровая трансформация планомерно охватывает ключевые сферы жизни общества: здравоохранение, образование, социальную защиту, законотворчество, налогообложение и поддержку бизнеса. За последние годы сформирована комплексная система цифрового управления, включающая нормативно-правовую базу, техническую инфраструктуру и образовательные программы. Продолжается работа государственных органов и их проектов по развитию инфраструктуры, интеграции и совершенствованию информационных систем, информированию населения о государственных цифровых услугах. Активно идет обучение цифровым навыкам государственных и муниципальных служащих, учителей по линии министерств, ведомств, и их проектов, активно развиваются механизмы цифрового взаимодействия граждан, включая молодежь, посредством цифровых платформ, предоставляющих цифровые государственные услуги в ключевых сферах жизни общества, наращивается образовательный контент по развитию цифровой грамотности на государственных платформах, информационно-и коммуникационный компонент по информированию, инструктированию и консультированию граждан и предпринимателей по государственным цифровым услугам. Результаты внедрения цифровых платформ демонстрируют положительную динамику. Интервью, фокус-групповые дискуссии и опросы ключевых информантов исследования фиксируют высокий уровень удовлетворенности пользователей государственным порталом цифровых услуг и мобильным приложением «Тундук». Граждане и предприниматели отмечают существенную экономию времени, удобство получения услуг и повышение прозрачности административных процессов благодаря электронному документообороту.

Системные вызовы и ограничения: В то же время, анализ использования цифровых платформ госуслуг выявил комплекс проблем, затрудняющих их эффективное применение. В региональном аспекте наблюдается выраженное цифровое неравенство, обусловленное инфраструктурными ограничениями: нестабильным электроснабжением и недостаточным техническим оснащением удаленных районов. Технические недостатки существующих платформ проявляются в нестабильной работе порталов и недостаточной производительности систем. Несовершенная и незавершенная интеграция межведомственных данных увеличивает время обработки запросов и снижает эффективность электронного документооборота. Статистика показывает, что только 50,6% предпринимателей успешно решают свои задачи через существующие платформы, а 56,8% пользователей сталкиваются с необходимостью дублирования электронных документов бумажными по месту требования в банках,

школах и других учреждениях. Пользовательские ограничения связаны с низкой цифровой грамотностью, сложностью интерфейсов для неопытных. Эвристическое исследование десяти платформ для госуслуг выявило следующие недостатки в работе цифровых платформ: сложная навигация, неинтуитивный интерфейс некоторых порталов, язык инструкций и используемая терминология не позволяет сразу понять, чтобы эффективно получить необходимую услугу. Пользователи также отмечают проблемы с производительностью систем и актуальностью информации.

Вовлечение молодежи в процесс принятия решений. Анализ текущего состояния цифровых платформ в Кыргызской Республике показывает, что они действительно предоставляют значительные возможности для доступа к информации и взаимодействия с государственными органами. Однако, говорить о том, что эти платформы активно вовлекают молодежь в процесс принятия решений, пока преждевременно.

На основе анализа данных исследования предлагаются следующие **рекомендации**:

Модернизация цифровой инфраструктуры требует внедрения единой дизайн-системы с интуитивно понятным интерфейсом. Техническое совершенствование платформ необходимо поддерживать современными инструментами мониторинга производительности, обеспечивающими стабильную работу цифровых сервисов.

Образовательный компонент предполагает создание многоуровневой системы обучения, включающей специализированные программы для различных целевых групп. Особое внимание важно уделить разработке адаптированных курсов повышения цифровой грамотности и интеграции цифровых компетенций в систему образования на всех уровнях.

Механизмы реализации

Приоритетным направлением становится реализация масштабных информационных кампаний через традиционные и цифровые каналы коммуникации. Государственным органам необходимо сосредоточиться на повышении прозрачности процессов и качества информирования граждан, учитывая текущую низкую оценку скорости функционирования платформ (3,55 балла из 5). Развитие цифровых сервисов для бизнес-сообщества предполагает создание единого портала с интегрированными системами документооборота и учета. Это позволит оптимизировать взаимодействие между государством и предпринимательским сектором.

Успешная реализация предложенных мер требует активного вовлечения всех заинтересованных сторон: государственных и муниципальных органов, образовательных учреждений, бизнес-сообщества и гражданского общества. Ключевую роль в продвижении преимуществ цифровой трансформации призваны сыграть лидеры общественного мнения и некоммерческие организации, обеспечивающие эффективную коммуникацию с различными группами населения.

III. ВВЕДЕНИЕ

DVW International и ОФ ИРМ начали зимой 2024 года реализацию 30-месячного проекта «Расширение возможностей молодежи через цифровые навыки», который финансируется ЕС и BMZ. Основная цель проекта: укрепление роли молодежи из сельской местности в демократическом управлении с помощью цифровых инструментов и средств массовой информации. Также проект нацелен на укрепление местных органов власти по расширению участия и усилению роли молодежи в демократическом управлении, будут созданы и опробованы платформы электронного управления. Проект отвечает на актуальные вызовы, создавая условия для устойчивого развития молодежного капитала и внося вклад в реализацию государственной стратегии цифрового развития Кыргызстана и его плана.

Базовое исследование проводится по Техническому заданию DVV International и ИРМ (Приложение 1) **с целью оценки исходного состояния качества, эффективности и доступности существующих цифровых платформ, используемых для предоставления государственных услуг** на начало проектных интервенций. Оно позволяет ознакомиться с практикой получения цифровых государственных услуг граждан и предпринимателей и уровень удовлетворенности ею. Полученная информация послужит основой для разработки эффективных цифровых и медийных стратегий, а также тематической направленности обучающих программ для бенефициаров. Таким образом, базовая оценка качества, эффективности и доступности цифровых платформ обеспечивает целенаправленность мероприятий, соответствующих реальным потребностям целевой аудитории, повышая эффективность и измеримость результатов проекта.

Базовое исследование проводилось с 24 июля по 31 октября 2024 г. (Приложение 2 – Методология и график работ) и состояло из трех ключевых этапов: *начальный этап (24 июля по 29 июля)*, когда были уточнены методология проведения исследования, инструментарий сбора данных, график, структура данного отчета. Эта фаза включала обзор литературы и анализ документов, брифинги с проектной командой и представителями пилотных АО для ознакомления с проектом и методологией исследования. *Вторая фаза (30 июля по 12 сентября)* включала пилотирование инструментария, сбор данных в пилотных аймаках проекта во время встреч с сотрудниками целевых муниципалитетов и региональных органов власти, гражданами и предпринимателями с опытом получения госуслуг, представителями общественных организаций/НПО, экспертами, а также подготовку списка цифровых платформ для государственных услуг. На третьем этапе (15 сентября по 31 октября) проведен телефонный опрос граждан и предпринимателей, эвристический анализ десяти платформ и их пользовательское (юзабилити) тестирование, подготовлены и презентованы предварительные результаты исследования для представителей государственных органов, районных администраций пилотных регионов проекта, общественных организаций, национальных экспертов, сотрудников DVV International и ИРМ и представителей посольств, а также подготовка финального отчета по результатам исследования.

Основные задачи исследования

- Провести обзор нормативно-правовой базы и литературы и подготовить инструментарий для сбора данных.
- Провести обзор и анализ текущих цифровых платформ, используемых для предоставления государственных услуг, включая веб-сайты, мобильные приложения и другие онлайн платформы и подготовить список платформ.
- Оценить качество и удобство использования платформ, а также их соответствие потребностям пользователей.
- Исследовать эффективность предоставляемых услуг на различных цифровых платформах с точки зрения скорости, доступности и точности информации.
- Исследовать меры безопасности и защиты данных на рассматриваемых платформах.
- Оценить уровень удовлетворенности граждан и предпринимателей их опытом использования цифровых платформ для государственных услуг.
- Выявить требования и проблемные моменты в работе с платформами.
- Провести фокус-групповые дискуссии с пользователями цифровых платформ для изучения опыта их использования.
- Провести анализ данных, полученных в результате опросов, фокус-групповых дискуссий и полуструктурированных интервью.
- Подготовить отчет с результатами исследования, рекомендациями для проекта, АО, госорганов, включая по цифровым и медийным стратегиям на местах, а также тематической направленности обучающих программ.

- На основе данных и отчета подготовить визуализацию данных для наглядного представления результатов исследования на сайтах проекта, а также презентации результатов исследования на кыргызском и русском языках.

География исследования:

Все 7 областей Кыргызстана – 29 пилотных локаций в 10 районах и 3 городах:

1. Баткенская область – 6 локаций в АО Кара-Булак, Самаркандек, Кыштут Баткенского района и АО Бирлик, Масалиев, Молдо Нияз Кадамжайского района;
2. Ошская область – 6 локаций в Кызыл Октябрь, Мырзаке, Куршаб Узгенского района и АО Керме-Тоо, Юсупов, Добо-Коргон Араванского района;
3. Жалал-Абадская область – 3 локации в АО Кара-Камыш, Сары-Челек, мэрии г. Кербена Аксыйского района;
4. Чуйская область – 2 локации в мэриях городов Кара-Балта, Токмок;
5. Таласская область – 3 локации в АО Чолпонбай, Шекер, Кара-Буура Айтматовского района;
6. Иссык-Кульская область – 3 пилотных АО Улахол, Кун Чыгыш, Ак-Терек в Тонском районе;
7. Нарынская область – 6 локаций АО Баетов, Кара-Бургон, Ала-Буга Ак-Талинского района, и АО Чаек, Куйручук-Кызарт, Байзак Жумгалынского района.

Целевые группы исследования

1. Граждане, которые используют цифровые платформы для получения различных государственных услуг;
2. Предприниматели и представители организаций, которые взаимодействуют с государственными и муниципальными учреждениями через цифровые каналы;
3. Организации, представляющие интересы граждан и бизнес-сообщества, которые могут дать обратную связь от имени своих членов или сторонних участников;
4. Сотрудники государственных учреждений, ответственных за разработку, поддержку и совершенствование цифровых платформ для предоставления государственных услуг;
5. Руководители и специалисты, занимающиеся цифровизацией государственного сектора и оптимизацией процессов предоставления услуг;
6. Специалисты в области информационных технологий, аналитики данных, пользовательского опыта и безопасности информации, которые могут принести экспертное мнение и помощь в оценке цифровых платформ;
7. Ученые, исследователи и академические учреждения, которые интересуются развитием цифровизации государственных и муниципальных услуг, и могут использовать результаты исследования в своих работах.

IV. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании использовался смешанный метод сбора качественных и количественных данных: проведен обзор НПА, литературы, UX эвристическая оценка 10 платформ, 8 фокус-групповых дискуссий с гражданами и муниципальными служащими; проведено 138 глубинных интервью с целевыми группами, UI тестирование 10 платформ. Всего на качественной фазе в интервью и ФГД приняло участие 311 человек, из них 49% мужчин, 51% женщин. Кроме того, был проведен телефонный опрос граждан и предпринимателей с опытом получения государственных услуг на цифровых платформах, и с вводом данных в Гугл форму и обработкой с помощью Гугл инструментов. Всего было опрошено 464 респондента, из них 58% женщин и 42% мужчин. Выборка респондентов была двухступенчатой, методом снежного кома. Была проведена триангуляция для верификации данных.

Использованные методы позволили собрать количественную и качественную информацию о различных точках зрения по заданной тематике более глубоко и полно. Результаты ФГД и опросов не претендуют на репрезентативность, но позволили собрать полную информацию о различных точках зрения целевых групп по заданной тематике более глубоко и полно. Для опроса граждан и предпринимателей использовался вопросник с закрытыми вопросами, где респондентам нужно было выбрать варианты ответов, с которыми они согласны. Для эвристической оценки платформ и их пилотирования было отобрано 10 платформ согласованных с заказчиком. Платформы отбирались с учетом их разнообразия и обслуживания потребностей молодежи. Эвристическая оценка проводилась по критериям. Для тестирования десяти платформ тридцати пользователям были предложены задания по каждой из 10 платформ. Пользователями выступили жители пилотных регионов и IT эксперты. Всего 30 человек, 13 женщин, 17 мужчин. *Язык обсуждений* на ФГД, интервью, опросе, тестировании платформ – кыргызский, русский. Все респонденты исследования участвовали в мероприятиях оценки на основе информированного согласия.

Ограничения исследования

1. Не все представители государственных органов и местного самоуправления оказались доступны в связи с отпусками летом или загруженным графиком.
2. В связи актуализацией требований законодательства по доступу к персональным данным и принятием изменений в Законе Кыргызской Республики «О некоммерческих организациях» от 2 апреля 2024 года № 72, исследователи на местах столкнулись с большим количеством отказов от участия в опросе, интервью, предоставления информации и просьбами не указывать их имен в отчете.

V. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ: ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Кыргызстан добился значительного прогресса в цифровой трансформации государственных услуг. Ключевую роль в этом играют несколько цифровых платформ: Главной из них является государственная система электронного взаимодействия «Түндүк». Она обеспечивает эффективный обмен данными между государственными органами и гражданами. Через портал и мобильное приложение «Түндүк» доступно более 50 популярных услуг, включая получение различных официальных документов. Система была запущена в 2018 году. С тех пор она активно развивается, интегрируя новые базы данных и информационные системы. За 9 месяцев 2024 года через портал и мобильное приложение «Tunduk» предоставлено порядка 11 млн. услуг в онлайн режиме, количество пользователей достигло 1 720 752 человек. На государственном портале (далее госпортале) реализовано 165 государственных услуг и сервисов.¹ 22.5 млн услуг получено пользователями госпортала Тундук, 858,220 человек посетили госпортал за 2024 год. 1.46 млрд сомов и 18.7 млн часов сэкономлено гражданами. На сегодняшний день госуслуги успешно размещены в четырех банковских мобильных приложениях MegaPay, Mbank, Baka!, Мой O!² Также в Кыргызстане внедряется Единая система идентификации и аутентификации ЕСИА³. Она обеспечивает безопасную авторизацию граждан для доступа к государственным электронным порталам. Эта инициатива является частью программы «Цифровой Кыргызстан 2019-2023», направленной на повышение эффективности государственного управления и улучшение предоставления государственных

¹ См. Отчет о деятельности ГУ «Түндүк» при МЦР КР до сентября 2024 года, URL: <https://digital.gov.kg/activities/otchet-gu-t%D2%AFnd%D2%AFk-pri-mczr-kr-do-sentyabrya-2024-goda/>

² См. Инфографику Государственного портала электронных услуг, <https://portal.tunduk.kg/>

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

услуг. Кроме того была принята Концепция открытых данных Кыргызской Республики на период 2022-2024 годов, которая определила принципы раскрытия открытых данных, являющиеся основой для раскрытия информации о деятельности государственных органов, сведений, содержащих информацию, собираемую, хранимую, обрабатываемую или публикуемую государственными органами в рамках реализации своих полномочий, а также содержит приоритетные направления, ожидаемые результаты от внедрения инициативы открытых данных в Кыргызской Республике.⁴

В 2020 году Всемирная продовольственная программа ООН запустила в Кыргызстане пилотный проект цифровых финансовых услуг - электронных кошельков (E-wallet) для распределения денежной помощи уязвимым семьям. Это обеспечивает безопасность, отслеживание и эффективность гуманитарной помощи. Продолжает развиваться ГЧП с финансовыми структурами для обеспечения граждан цифровыми финансовыми услугами.

Контроль над обработкой и защита персональных данных. Цифровизация, наряду с преимуществами, несет риски для безопасности персональных данных граждан. Широкое распространение сбора и обработки информации различными организациями повышает вероятность ее незаконного использования. В ответ на эти вызовы, опираясь на международный опыт, в Кыргызской Республике в 2021 году был создан государственный орган Агентство по защите персональных данных при Кабинете министров Кыргызской Республики. Этот орган призван совершенствовать законодательство, контролировать обращение с персональными данными и укреплять систему их защиты, обеспечивая баланс между развитием цифровых технологий и безопасностью граждан.

Таким образом, основные цифровые государственные услуги для граждан в Кыргызстане связаны с электронным правительством, цифровыми финансовыми инструментами и защитой персональных данных. Однако следует отметить, что эти инициативы все еще находятся в стадии развития и внедрения.

Кроме того, страна находится на стадии реализации Концепции цифровой трансформации на 2024-2028 годы и усиливает меры по информационной безопасности. Кыргызстан участвует в глобальных инициативах по ускорению цифровой трансформации, таких как GovStack и Digital Public Goods. Они предоставляют инструменты и поддержку для создания совместимых, масштабируемых цифровых сервисов. Общую координацию цифровой повестки осуществляет Министерство цифрового развития, созданное в 2021 году. Его задачей является цифровизация государственных услуг и увеличение количества сервисов, доступных населению онлайн. Благодаря этим инициативам, Кыргызстан демонстрирует значительный прогресс в различных секторах, где цифровизация является центральным элементом национальной стратегии развития. Это включает улучшение цифровых государственных услуг, финансовых технологий и телекоммуникаций. Страна является первопроходцем в регулировании цифровых технологий, в частности, благодаря новаторскому Цифровому кодексу, который направлен на консолидацию всех цифровых нормативных актов в единой правовой базе и находится в процессе обсуждения.

Более 3000 организаций подключено к системе электронного документооборота "Инфодокс", где 153,000 активных пользователей, 18 млн электронных документов обработано,⁵ выдано около 2 млн облачных электронных цифровых подписей, 727,000 подписей выдано через ЦОНЫ, более 1 млн подписей выдано удаленно. Для инфраструктурного развития создан Государственный центр обработки данных, внедрена система межведомственного электронного взаимодействия, реализована интеграция с банковскими сервисами. Уже доступны сервисы: Онлайн-регистрация автотранспорта, Онлайн-регистрация юридических лиц, Онлайн-регистрация недвижимого имущества.

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

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

Правительство, понимая текущие ограничения, предпринимает все усилия по развитию цифровой инфраструктуры. Для этого МЦР при поддержке ВБ реализует **проект "Digital CASA-Kyrgyz Republic"**. Ключевой компонент проекта - "Региональная инфраструктура цифровой связанности" - направлен на развитие высокоскоростной передачи данных в стране через строительство более 2500 км новых волоконно-оптических линий связи (ВОЛС). В рамках проекта до конца 2024 года будет построена новая магистральная транспортная сеть со скоростью до 200 Гбит/с, охватывающая все регионы страны, а также распределительная сеть со скоростью до 100 Гбит/с, которая обеспечит доступ к широкополосному интернету более чем в 200 населенных пунктах. Кроме того, планируется подключить свыше 1400 государственных социальных объектов к оптоволоконной сети. Реализация проекта позволит обеспечить высокоскоростным доступом в интернет около 4000 объектов, включая школы, медпункты, библиотеки и органы местного самоуправления. Благодаря принципу "точек присутствия" (PoP), интернет-провайдеры смогут предоставлять услуги в ранее экономически невыгодных районах. Проект также предусматривает создание двух новых трансграничных соединений с Казахстаном и Узбекистаном, что повысит надежность и расширит международные каналы передачи данных.⁶

В рамках реализации Концепции цифровой трансформации Кыргызской Республики на 2024-2028 годы в Плане мероприятий предусмотрен комплекс мер по повышению цифровой грамотности населения и цифровых компетенций государственных служащих для обеспечения эффективного использования цифровых государственных услуг всеми категориями граждан и повышение качества обслуживания населения государственными служащими в цифровую эпоху.

Государственному агентству по делам государственной службы и местного самоуправления совместно с Министерством образования и науки и Парком высоких технологий поручено разработать и утвердить до конца 2024 года план сотрудничества с международными образовательными учреждениями. Основная цель - повышение цифровых компетенций государственных и муниципальных служащих.

Параллельно министерства и ведомства должны на постоянной основе реализовывать меры по развитию цифровых навыков граждан. Это включает организацию онлайн-курсов и тренингов по использованию государственных услуг и цифровых решений, а также активное информирование населения через средства массовой информации о доступных цифровых продуктах государства.

Для обеспечения открытости данных МЦР, министерства и ведомства должны автоматизировать процесс публикации, обновления открытых данных на портале открытых данных до 20 сентября 2025 года.

Не менее раза в год проводить информационные кампании с видеороликами, инструкциями и чат-ботами, помогающих гражданам разобраться в системе социальных выплат и правильно оформить все необходимые документы⁷.

Ключевыми достижениями цифровой трансформации являются:

- Наличие видения цифровой трансформации
- Создание специализированных государственных структур
- Разработка Цифрового кодекса
- Развитие инфраструктуры широкополосного интернета
- Формирование информационных систем и баз данных
- Разработка цифровых порталов для доступа к информации, государственных услуг

⁶ См. «О деятельности проекта "DIGITAL CASA-KR" за 2023 – 2024 год. Компонент 1 "Региональная инфраструктура цифровой связанности".» <https://digital.gov.kg/activities/o-deyatelnosti-proekta-digital-casa-kr-za-2023-2024-god-komponent-1-regionalnaya-infrastruktura-czifrovoj-svyazannosti/>

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

- Обновление информации, разработка контента, инструкций, обучающих материалов, открытых данных.

Таким образом все планируемые мероприятия правительства по цифровой трансформации создают конструктивную основу для сотрудничества проекта с вышеуказанными министерствами и ведомствами на протяжении жизни проекта.

2. ОБЗОР ТЕКУЩИХ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВЕБ-САЙТЫ, МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ДРУГИЕ ОНЛАЙН ПЛАТФОРМЫ

Цифровая трансформация государственных услуг в Кыргызской Республике

В последние годы Кыргызстан активно развивает механизмы цифрового взаимодействия между государством и гражданами через вебсайты и порталы. Эта тенденция охватывает ключевые сферы жизни общества, открывая новые возможности для повышения качества и доступности государственных услуг. Летом 2024 утвержден Единый реестр государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями.

Доступ к информации и открытые данные

Порталы государственных и муниципальных органов Кыргызстана обеспечивают гражданам доступ к информации в соответствии с Законом о праве на доступ к информации, который гарантирует открытость и прозрачность данных. Основные методы включают официальные веб-сайты, такие как president.kg и kenesh.kg, вебсайты министерств и ведомств, муниципальных органов власти всех уровней, а также систему "Түндүк" для межведомственного взаимодействия. Технологические решения обеспечивают доступность информации для всех категорий граждан, включая людей с ограниченными возможностями. Кроме того, государственные и муниципальные органы активно используют социальные сети Facebook, Instagram и YouTube-каналы для информирования и обучения граждан, которые обеспечивают оперативный доступ к пресс-релизам, другой актуальной информации и позволяют охватить широкую аудиторию, повышая прозрачность и открытость деятельности органов власти. YouTube-каналы служат платформой для образовательных видеоматериалов, которые помогают гражданам лучше понимать правовые вопросы и процедуры, связанные с деятельностью государства, а также получать знания о новых государственных услугах и развивать цифровые навыки по их использованию. Эти каналы коммуникации способствуют более эффективному взаимодействию с населением. В результате АТР сайты всех айыл окмоту претерпели изменения и полностью обновлены. Портал "Мой Айыл Аймак" и журнал "Муниципалитет" предоставляют информационную поддержку молодым специалистам в сфере муниципального управления, способствуя их активному участию в местном самоуправлении.

Инициатива по открытым данным в Кыргызстане направлена на повышение прозрачности и подотчетности госорганов. Портал открытых данных предоставляет свободный доступ к информации о деятельности государственных структур в машиночитаемом формате. Это открывает новые возможности для общественного контроля и развития инновационных сервисов на основе открытых данных. Кроме того, на порталах министерств появляются собственные разделы открытых данных. Например, на портале МОН можно посмотреть и пользоваться открытыми данными Информационной системы управления образованием.⁸ Портал "Открытый бюджет"⁹ Министерства финансов КР, который представляет собой автоматизированную систему предоставления данных по доходам и расходам республиканского и местных бюджетов, обеспечивает прозрачность государственных финансов и возможность общественного контроля. Так, согласно опросу DPI в 2021 году, «каждый третий опрошенный гражданин(ка) или 78% опрошенных принимали участие в общественных слушаниях бюджетных

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

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

слушаниях по проектам бюджетов на 2022 год. Всего в слушаниях приняли участие 38015 человек (включая 44% женщин). При этом среди участников тех, кто выразил удовлетворение от участия в слушаниях, – абсолютное большинство – 92%. Меньшинство, неудовлетворенное слушаниями, считает, что информирование было недостаточным, что некоторые вопросы остались без ответа, тем не менее, 65% тех, кто не принимал участия в слушаниях, все равно знают какую-либо информацию о местном бюджете. Люди видят пользу от участия в слушаниях, так как могут не только получить информацию о бюджете, но и внести свои предложения, задать вопросы, реализовать свое право на участия в распределении бюджетных средств и контроле над этим распределением.»¹⁰

Система межведомственного электронного взаимодействия "Түндүк"

Одним из ключевых элементов цифровой инфраструктуры Кыргызстана стала система межведомственного электронного взаимодействия "Түндүк". Созданная в 2018 году, эта система обеспечивает безопасный обмен данными между государственными органами, органами местного самоуправления и коммерческими организациями. "Түндүк" значительно упрощает процессы предоставления госуслуг, сокращая бюрократические барьеры и минимизируя коррупционные риски.

Государственный портал электронных услуг "Түндүк"

В 2020 году был модернизирован Государственный портал электронных услуг. Эта платформа предоставляет гражданам доступ к широкому спектру государственных услуг в электронном формате. Через портал можно получить различные справки, оформить документы, подать заявления и многое другое. Для аутентификации используется облачная электронная подпись или биометрический паспорт с ID-картой.

Мобильное приложение "Tunduk"

Для повышения доступности электронных госуслуг было разработано мобильное приложение "Tunduk". Оно позволяет гражданам получать государственные услуги и информацию через смартфоны, делая взаимодействие с государством еще более удобным и оперативным.

Здравоохранение

В Кыргызстане активно развиваются цифровые медицинские услуги. Внедрена онлайн-запись к врачам через портал i.med.kg и приложения "Tunduk" и "MegaPay". Пациенты могут выбирать специалиста, дату и время приема. Этот сервис повышает доступность и качество медицинских услуг, особенно для уязвимых групп населения. Октябрь 2024 года ознаменовался запуском масштабной программы Минздрава КР и ООН, нацеленной на модернизацию системы здравоохранения. Инициатива включает подключение 3 млн записей о вакцинации к электронным медкартам, онлайн-доступ к результатам анализов для 200 тысяч граждан, цифровые сертификаты инвалидности и электронные больничные. Развивается телемедицина для детей и матерей.

Образование

Пандемия COVID-19 стала катализатором цифровой трансформации образовательной сферы, а МОН стал одним из драйверов обучения цифровым навыкам и интернет сервисам педагогов, учащихся и их родителей. К началу 2024 года практически 100% школ подключены к интернету¹¹ и в 2024/25 учебном году МОН планирует обеспечить 80 тысяч учителей ноутбуками.¹² Внедрение информационных систем, таких как "Умная школа" и "Электронная запись в школу", «Абитуриент Online» значительно упростило

¹⁰ Опросы. «Абсолютное большинство граждан выражают удовлетворение от участия в общественных слушаниях по бюджету». Проект «Голос граждан и подотчетность органов МСУ: бюджетный процесс» (Правительство Швейцарии, 2011-2022 г.г.). URL: <https://dpi.kg/ru/monitor/full/34.html>

¹¹ См.: Информационная система управления образованием. Открытые данные. URL: <https://open.edu.gov.kg/index.php>

¹² См.: Власти Кыргызстана закупят ноутбуки для 80 тысяч школьных учителей. URL: <https://economist.kg/society/2024/10/09/vlasti-kyrgyzstana-zakupiat-noutbuki-dlia-80-tysiach-shkolnykh-uchitelei/>

административные процессы. Электронная библиотека "Китеп" предоставила доступ к учебникам и литературе для всех классов, а образовательные платформы для дополнительного обучения "Ibilibim" и "Оку" обогатили учебный процесс интерактивным контентом. Информационная система «Жаны китеп» способствовала инвентаризации учебников и облегчила доступ к ним через аренду, снижая расходы родителей. В процессе пилотирования находятся электронный дневник «Күндөлүк», электронная школа, совершенствуется информационная система управления образованием, а также доступ к открытым данным: open.edu.gov.kg на сайте МОН. В высшем образовании действует "Единая электронная система управления образованием". Эти инициативы расширяют образовательные возможности для молодежи, особенно в удаленных регионах. В рамках ГЧП проекты НКО и международные организации разрабатывают электронные учебно-методические ресурсы для сектора образования, разрабатывают тематические порталы, помогают наращивать цифровые навыки педагогов, библиотекарей, методистов в рамках смешанных тренингов (онлайн и офлайн). Так, например, Центр гражданских инициатив «Лидер» города Каракол в рамках проекта «Построение прозрачного будущего для сельских сообществ» разработал и интегрировал на портал МОН «Информационную систему "Статистическая тепловая карта"» (<https://check.edu.gov.kg/>), внедрил учебную программу для профессиональных лицеев по основам бизнеса и предпринимательства с учетом цифровизации. ОО «Таалим-Форум» разработал портал с электронным курсом «Е-Оку» для самостоятельного обучения учителей цифровым инструментам и передал утвержденный курс РИПКиППК и Нарынскому Государственному Университету.

Социальная защита

Июнь 2024 года ознаменовался созданием Центра цифровизации социальной защиты при профильном министерстве. Этот шаг направлен на оптимизацию предоставления социальных услуг через внедрение онлайн-сервисов. Теперь граждане могут оформлять пособия, получать консультации и участвовать в обучающих программах онлайн, не выходя из дома. Такой подход значительно повышает доступность социальной поддержки для уязвимых категорий населения.

Законотворчество с участием граждан

Кыргызстан активно вовлекает население в обсуждение проектов нормативно-правовых актов через онлайн-платформы. Единый портал общественного обсуждения проектов НПА позволяет гражданам, включая молодежь, участвовать в законотворческом процессе. Участники могут комментировать и предлагать правки, а госорган-разработчик обязан публиковать информацию о поступивших предложениях и обосновывать их учет или отклонение. Этот механизм обеспечивает прозрачность нормотворческого процесса и учет мнения граждан. Однако на портале нет информации о принятых или отклоненных предложениях.

Налогообложение и поддержка бизнеса

Государственной налоговой службой внедряются цифровые инструменты для упрощения налоговых процедур. Электронные налоговые декларации граждане и компании сдают через портал ГНС и личный кабинет, Электронные счета-фактуры, онлайн-ККМ и мобильное приложение [Salyk.kg](https://salyk.kg) значительно облегчают жизнь предпринимателям. Льготное налогообложение электронной торговли со ставкой 2% от выручки стимулирует развитие этого сектора. Эти меры способствуют повышению прозрачности экономики и снижению издержек бизнеса. Количество пользователей "Кабинета налогоплательщика" достигло 1,14 млн человек, из которых почти 100 тысяч используют электронную цифровую подпись. Внедрены новые цифровые сервисы, включая автоматизированное формирование отчетов, онлайн-регистрацию ИП, оценку качества обслуживания и модуль "Уплата налогов". Система электронных счетов-фактур охватила более 104 тысяч налогоплательщиков, через которую выписано более 50,3 млн документов на сумму 7,1 трлн сомов. Успешно функционирует система электронных товарно-транспортных накладных (ЭТТН) с 51,7 тысячами пользователей. Количество зарегистрированных контрольно-кассовых машин достигло 102 тысяч, что демонстрирует существенный рост цифровизации

налогового администрирования. Ведомство намерено открыть больше центров обслуживания населения и расширять список электронных сервисов.¹³

Государственные закупки в электронном формате

С 2015 года все госзакупки проводятся на специализированном портале zakupki.gov.kg. Эта система обеспечивает полную прозрачность процесса от публикации объявления до заключения договора. Любой поставщик может зарегистрироваться и участвовать в конкурсах на равных условиях. Внедрение электронных аукционов и каталогов товаров оптимизирует бюджетные расходы и повышает качество приобретаемой продукции.

Участие граждан в выборах

В Кыргызстане внедрен комплекс цифровых технологий для улучшения формирования списков избирателей и организации выборов. Единый государственный реестр населения автоматически выгружает данные о гражданах, достигших 18 лет и прошедших биометрическую регистрацию. Государственный портал позволяет избирателям проверять и уточнять свои данные онлайн. Система электронного межведомственного взаимодействия обеспечивает оперативный обмен информацией между Центризбиркомом и госорганами. Для повышения прозрачности избирательного процесса и вовлечения молодых избирателей используется Государственный портал избирателя и мобильное приложение "Тандоо". Эти инструменты облегчают доступ к информации о выборах и позволяют молодежи активнее участвовать в политической жизни страны. На выборах 17 ноября 2024 года планируется использовать дистанционное голосование, успешно протестированное в 2023 году. Однако эксперты выражают опасения по поводу прозрачности процесса, что требует дополнительных мер для обеспечения доверия избирателей.

Вовлечение молодежи в управление

Практически все государственные и муниципальные цифровые платформы для государственных услуг предоставляют доступ к информации и взаимодействия с государственными органами. Для активизации участия молодого поколения в процессах принятия решений в рамках ГЧП создан портал www.volunteer.kg. Эта платформа служит эффективным инструментом для диалога между государством и молодежью, предоставляя возможности для обсуждения актуальных вопросов и реализации совместных проектов. Волонтерские инициативы создают условия для развития социальной ответственности и лидерских качеств. С технологической стороны, цифровая платформа обеспечивает взаимодействие разных сторон, информирование, координацию, сбор данных о вовлеченных организациях. С институциональной, молодежные организации выступают как самостоятельные субъекты, реализующие актуальные проекты, способные генерировать инновационные решения общественных проблем. Они вовлекают в межсекторное партнерство, помогают развивать новые механизмы социальной мобильности и могут способствовать развитию молодежной политики.

Доступ к информационным платформам молодежи из кризисных категорий

Согласно результатам исследования 2021 года, инициированного Системой ООН в КР при поддержке Министерства культуры, информации, спорта и молодежной политики КР с целью определения степени уязвимости различных групп молодежи в стране, а также доступности для них основных услуг в области образования, здравоохранения, информации, права, трудоустройства, политического и гражданского участия, на начало 2021 года молодежь из кризисных категорий имеет доступ к информационным платформам, но достоверная информация ограничена. Только 69,9% ЛОВЗ респондентов ответили, что

¹³ Государственная налоговая служба Кыргызской Республики подвела итоги деятельности за первое полугодие 2024 года / Государственная налоговая служба Кыргызской Республики // Государственная налоговая служба Кыргызской Республики: сайт. – URL: <https://sti.gov.kg/news/details/0c3ad10b-4683-46e2-9776-53772d827490> (дата обращения: 03.1.2024)

могут пользоваться информацией на официальных веб-сайтах, поскольку она адаптирована для слабовидящих.¹⁴

Таким образом, Кыргызстан демонстрирует значительный прогресс в развитии цифровых платформ для государственных услуг. Анализ текущего состояния цифровых платформ в Кыргызской Республике показывает, что они действительно предоставляют значительные возможности для доступа к информации и взаимодействия с государственными органами. Однако, говорить о том, что эти платформы активно вовлекают молодежь в процесс принятия решений, пока преждевременно:

1. Доступ к информации: цифровые платформы, такие как государственный портал электронных услуг и мобильное приложение "Түндүк", сайты министерств и ведомств, органов МСУ, а также социальные сети государственных органов, действительно обеспечивают широкий доступ к информации о деятельности государства. Это позволяет молодежи быть в курсе происходящих процессов и принимаемых решений.
2. Возможности взаимодействия: Существующие платформы предоставляют определенные инструменты для взаимодействия с госорганами, включая электронные обращения, участие в онлайн-опросах и обсуждениях проектов нормативно-правовых актов. Однако эти механизмы пока не обеспечивают полноценного вовлечения молодежи в процессы принятия решений.
3. Ограниченное влияние на принятие решений: несмотря на наличие цифровых инструментов, их влияние на реальные процессы принятия решений остается ограниченным. Отсутствуют четкие механизмы учета мнений и предложений молодежи, высказанных через цифровые платформы, при формировании государственной политики.
4. Недостаточная адаптация под потребности молодежи: существующие платформы не всегда учитывают специфические интересы и потребности молодежной аудитории. Отсутствуют специализированные разделы или функции, ориентированные именно на вовлечение молодых людей в процессы принятия решений.
5. Ограниченная обратная связь: платформы пока не обеспечивают эффективной обратной связи по результатам участия молодежи. Молодые люди редко получают информацию о том, как их предложения или мнения повлияли на принятые решения, что снижает мотивацию к дальнейшему участию.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ.

Результаты фокус-групповых дискуссий и интервью с ключевыми информантами

ФГД и интервью с ключевыми информантами показало, что жители сел и городов обращаются в аил окмоту и мэрию соответственно за помощью в получении справок при оформлении кредитов, так как не информированы о наличии цифровых госуслуг, АО оказывает содействие гражданину или предпринимателю информируя о такой возможности.

Все ключевые информанты отметили, что граждане и предприниматели, получая цифровые госуслуги по сравнению с традиционной госуслугой получили и используют возможность:

- экономить финансовые средства на поездку в ЦОН, время, нервы на получение услуги
- получать ЦГУ в удобное время дня и ночи, в соответствии со своим графиком работы, в своих комфортных условиях, в своем темпе, внимательно читая и перечитывая необходимую информацию для своего понимания,
- получить и использовать документы, передать по месту требования в электронном формате
- наблюдать за повышением прозрачности процессов и этапов получения ЦГУ, закупки, отчетности, платежей, зачисления в детские сады, школы, вузы.

¹⁴ Доступ уязвимой молодежи к ключевым услугам в Кыргызской Республике. Бишкек, 2021, с.83

- Не встречаться лицом к лицу с представителями госорганов, а взаимодействовать с ними опосредованно через платформы.
- Экономить ресурсы, благодаря снижению коррупции (подтверждает вывод исследования DPI, о том, что цифровизация снижает коррупцию).

Специфика ответов различных категорий информантов обусловлена разными потребностями пользования цифровыми гос услугами и платформами, практикой и проблемами, с которыми они сталкиваются, получая госуслуги. Все категории информантов отметили удобства портала и мобильного приложения “Тундук”, легкость регистрации в школы и сады.

Мнения граждан

Граждане в целом положительно оценивают возможность получения государственных услуг онлайн. Но граждане пользуются цифровыми госуслугами нерегулярно, по мере потребности: запись в детский сад, школу, поступление в вузы, получение кредита, паспорта и т.п. Наиболее привлекательными аспектами цифровых платформ являются:

- экономия времени;
- экономия финансов на затратах на транспорт и нотариальные услуги по заверению документов и справок;
- возможность получения документов в электронном формате;
- снижение необходимости личного посещения государственных учреждений;
- снижение коррупции.

Однако существуют и значительные проблемы у граждан:

1. Недостаточная информированность о возможностях цифровых госуслуг и мобильном приложении.
2. Недостаточный уровень цифровой грамотности, проблема с паролями, входом в Тундук, требование электронной почты.
3. Сложности с навигацией на платформах
4. Технические ограничения в работе сервисов
5. Сложности заполнения электронных деклараций
6. Утечка персональных данных и средств из-за несоблюдения цифровой гигиены и безопасности, вовлечения третьих лиц в помощь при открытии Тундука, доступа в личный кабинет для заполнения деклараций, банковских мобильных приложений, избыточное требование предоставления копии паспорта, и тп.
7. Многие молодые люди не знают о существующих возможностях влияния на процессы принятия решений через цифровые платформы.
8. Не во всех поликлиниках соблюдается приоритет электронной очереди.
9. Все еще требуют в школах, банках приносить напечатанные справки с “Тундук”.
10. Не все обновленные формы справок или документов сразу размещаются в “Тундук”, что вынуждает посещать их для платного получения справок (например: о несудимости).

Мнения предпринимателей

Предприниматели демонстрируют более высокую заинтересованность в качестве цифровых платформ, так как вынуждены взаимодействовать с госорганами на регулярной основе согласно обязательной налоговой отчетности и высоким рискам штрафов в случае несвоевременной подачи отчетности. Предприниматели активно используют цифровые платформы для решения бизнес-задач, особенно отмечая удобство налоговой отчетности онлайн. Однако они чаще сталкиваются с техническими проблемами, особенно в периоды высокой нагрузки на системы. Предприниматели выражают

заинтересованность в дальнейшем развитии функционала платформ, особенно в сфере финансовых операций и документооборота.

Наряду с вышеуказанными преимуществами, предприниматели указывают на имеющиеся проблемы:

1. сложность заполнения электронных деклараций, ЭСФ, ЭТН;
2. отсутствие четкой информации о налоговых обязательствах;
3. технические ограничения платформ;
4. слишком много разных платформ для отчетности;
5. избыточная и неперсонализированная информация по отчетности в личном кабинете предпринимателей;
6. отсутствие налоговой отчетности на кыргызском языке;
7. проблемы с отчетностью в период повышенной нагрузки и в начале недели;
8. проблемы с безопасностью персональных данных;
9. предоставить доступ бухгалтеру к данным ИП в "Тундук" без риска утечки персональных данных.

Позиция государственных и муниципальных служащих

Сотрудники государственных муниципальных органов и местных администраций пилотных АО и мэрий пользуются следующими цифровыми информационными порталами:

- списка избирателей - <https://tizme.gov.kg/>
- <http://darek.kg/> система межведомственного обмена и предоставления адресных данных из единого источника
- АИС "Санарип аймак"- <https://aymak.srs.kg/>
- АИС "e-Kyzmat"- <https://newhrmis.srs.kg>
- АИС "Централизованный бухгалтерский учет" <https://buh.okmot.kg/>
- АИС "Пробация" <https://ais.probation.gov.kg/>
- АИС «Адресно-справочное бюро»
- Ветеринарная система учета с/х животных <https://aits.gvfi.gov.kg/home>
- Портал государственных закупок <http://zakupki.gov.kg/>
- АИС "СЭД «Infodocs» системы электронного документооборота
- Госуслуги по обращению граждан: https://portal.tunduk.kg/public_services/new_message_sed
- Раздел на сайте ГАМСУМО Резерв кадров муниципальной службы <https://mkk.gov.kg/ru/муниципальный-резерв-кадров>

Участники интервью государственные и муниципальные служащие отмечают значительное повышение эффективности работы благодаря цифровым платформам:

- Снижение бюрократической нагрузки;
- Оптимизация документооборота;
- Повышение прозрачности процессов;
- Повышение личной безопасности в связи со снижением коррупции;
- Снижение потока посетителей, кроме периода сдачи налоговой отчетности, деклараций и проблем граждан в процессе подачи заявок на кредиты, и т.п.;

А также:

- Увеличение времени на ознакомление с НПА в связи с реформой АТР и цифровой трансформацией;
- Больше времени требуется для освоения работы с информационными системами и развитием навыков работы в них, интернете и на компьютере;
- Увеличением времени на знакомство с населением и коллегами в связи с АТР и в результате ее обновлением и омоложением состава муниципальных органов.

- Помощью гражданам и предпринимателям в получении цифровых госуслуг при недоразумениях, отсутствии информации или проблемных ситуациях/ошибках с данными в информационных системах.

Вместе с тем они признают проблемы, с которыми сталкиваются все категории граждан, пользующихся цифровыми платформами:

- Недостаточная информированность граждан о цифровых госплатформах и услугах;
- Низкая цифровая грамотность населения, особенно старшего поколения;
- Сложности с использованием цифровых платформ и регистрацией в информационных системах для людей ограничениями в здоровье и ресурсах;
- Нестабильность и отключения электричества (особенно в Иссык-Кульской области);
- Технические и технологические сбои при высокой нагрузке на порталы;
- Частые изменения в структуре налоговых документов, и на портале госуслуг;
- Качество введенных данных в информационные системы, все еще есть ошибки или не все данные введены;
- Сложный язык инструкций на кыргызском и русском языках, налоговые документы все еще на русском языке;
- Неполная интеграция данных (еще в процессе) между ведомствами;
- Открытые данные находятся на разных порталах
- Идет утечка персональных данных (паролей, коммерческой информации и др) госслужащих, предпринимателей, граждан в период сдачи налоговых деклараций, отчетности, открытия мобильного приложения “Тундук”, банковских приложений из-за вовлечения третьих лиц неопытными гражданами в содействие им открытия приложений, в заполнение бланков деклараций, отчетности и т.п.

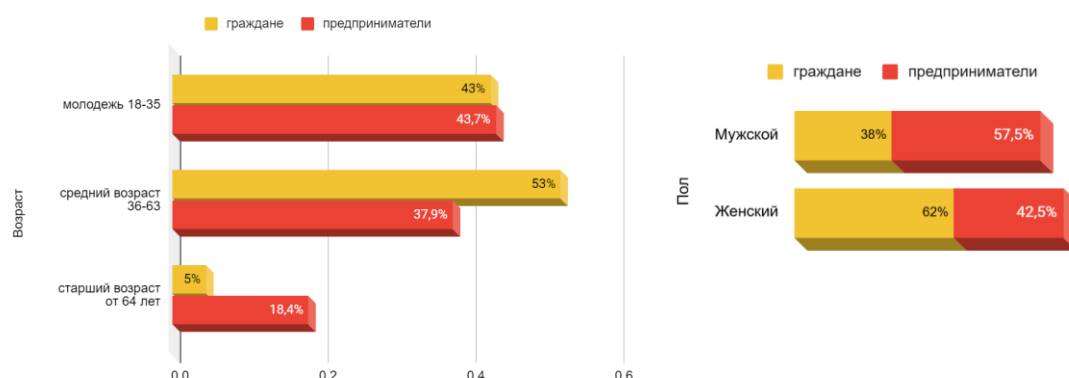
Мало информации для молодежи на платформах госорганов и АО/мэрий, нет специальных страниц для них, никто не задумывался как можно вовлекать молодежь и другие категории граждан в процессы принятия решений через цифровые платформы.

Ключевые рекомендации всех информантов базовой оценки по продвижению цифровых платформ для государственных услуг:

1. Повышение информированности и осведомленности граждан и предпринимателей о преимуществах цифровых госуслуг для каждой категории граждан отдельно и регулярность в этом процессе;
2. Повышение осведомленности о цифровой гигиене и безопасности на конкретных примерах или разборах кейсов и регулярность из-за роста мошенничества;
3. Развитие цифровой грамотности различных категорий населения;
4. Развитие цифровых навыков сотрудников айыл окмоту и навыков работы с данными и их анализом, развитие навыков работы с населением;
5. Улучшение пользовательского интерфейса платформ;
6. Расширение функционала платформ;
7. Обеспечение технической поддержки;
8. Создание альтернативных способов получения услуг;
9. Систематизация и унификация терминологии и понятий на порталах госуслуг как на государственном, так и на официальных языках.
10. Использовать приоритет электронной очереди/документов над обычной/бумажной для популяризации подобных сервисов.

Результаты опроса граждан и предпринимателей

Социально-демографический профиль участников опроса:

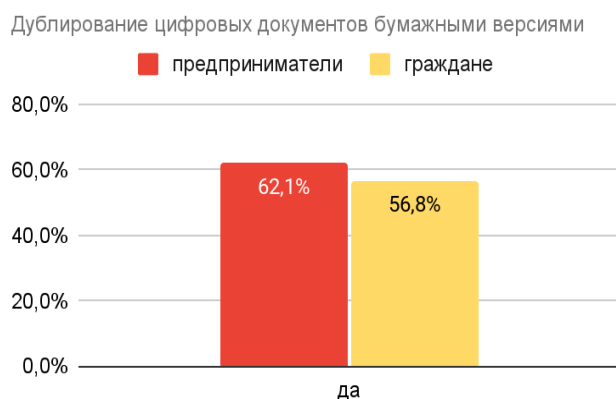


Анализ результатов опроса граждан и предпринимателей по использованию цифровых платформ для госуслуг

Граждане

Результаты опроса демонстрируют активное использование цифровых госуслуг большинством граждан Кыргызстана. Для доступа к электронным сервисам респонденты применяют преимущественно мобильные устройства - смартфоны и планшеты. Наибольшей популярностью среди граждан пользуются мобильное приложение и веб-сайт "Түндүк", а также система электронной очереди к врачу в поликлинику.

Эффективность цифровых платформ подтверждается тем, что 70% граждан смогли полностью решить свои вопросы онлайн, 19,4% - частично, и лишь 10,6% не достигли желаемого результата через электронные сервисы. Удобство использования цифровых платформ оценивается достаточно высоко - средний балл составил 4,24 из 5.



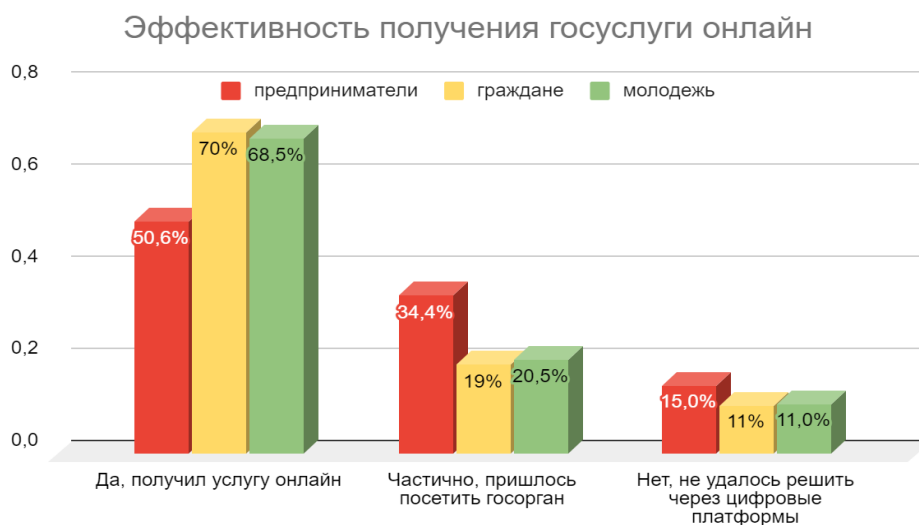
Интересно отметить, что 75,6% граждан редко сталкиваются с проблемами при использовании цифровых платформ госуслуг. Однако существует проблема дублирования документов: 56,8% респондентов из числа граждан отметили, что при предоставлении справок в цифровом виде у них продолжают требовать бумажные копии. Это указывает на необходимость дальнейшей оптимизации процессов и повышения доверия к электронным документам.

Оценивая различные аспекты цифровых платформ, граждане высоко оценили доступность содержания на кыргызском (4,24 балла) и русском (4,13 балла) языках. Наименее удовлетворительной оказалась скорость работы и загрузки страниц (3,55 балла), что может стать ориентиром для технического совершенствования сервисов.

Для оплаты справок большинство граждан использует мобильный банкинг, что свидетельствует о высоком уровне их адаптации к цифровым финансовым инструментам. Менее популярными, но также

востребованными методами оплаты являются платежные терминалы и традиционные способы через банк или почту.

Предприниматели



Анализ ответов предпринимателей выявил некоторые отличия от общей группы граждан. Среди бизнесменов доля тех, кто смог полностью решить свой вопрос онлайн, ниже - 50,6% против 70% у обычных граждан. При этом 34,4% предпринимателей частично решили вопрос онлайн, но им пришлось лично посетить госорган для завершения получения госуслуги.

Предприниматели чаще сталкиваются с проблемами при использовании цифровых платформ: 51,7% отметили, что иногда возникают кратковременные трудности. Это может быть связано с более интенсивным использованием госуслуг в бизнес-целях и повышенными требованиями к функциональности сервисов. Несмотря на это, общая удовлетворенность качеством цифровых госуслуг среди предпринимателей остается высокой - средний балл составил 4,13 из 5. Интересно, что предприниматели несколько ниже оценивают безопасность госпорталов для персональных данных и конфиденциальной информации (3,4 балла) по сравнению с обычными гражданами (3,74). Это указывает на повышенное внимание бизнес-сообщества к вопросам информационной безопасности.



Средний балл: Предприниматели 3,91; Граждане 3,94

Предприниматели чаще используют компьютеры для доступа к цифровым госуслугам, что может быть обусловлено необходимостью работы с более сложными формами и документами. Они также чаще прибегают к услугам онлайн-банкинга через компьютер для оплаты справок, что связано со спецификой их деятельности.

Оценка доступности цифровых платформ для людей с ограниченными возможностями среди предпринимателей оказалась несколько ниже, чем у обычных граждан - 3,6 балла. Это может свидетельствовать о более критическом взгляде бизнес-сообщества на данный аспект.

Молодежь

Молодые люди в возрасте 18-35 лет демонстрируют наиболее высокий уровень адаптации к цифровым госуслугам. 68,5% молодых респондентов смогли полностью решить свой вопрос онлайн, что близко к показателю общей группы граждан. Молодежь также высоко оценивает удобство использования цифровых платформ - средний балл составил 4,22 из 5.

Примечательно, что 74,5% молодых людей редко сталкиваются с проблемами при использовании цифровых платформ госуслуг. Это может свидетельствовать о более высоком уровне цифровой грамотности среди молодого поколения. Однако 50% молодых респондентов отметили, что иногда возникают кратковременные проблемы, что указывает на необходимость дальнейшего совершенствования сервисов.

Молодежь для доступа к цифровым госуслугам преимущественно использует смартфоны, что отражает общую тенденцию мобильности среди этой возрастной группы. Они активно применяют мобильный банкинг и электронные кошельки для оплаты справок, что указывает на высокий уровень доверия к цифровым финансовым инструментам.

Оценка доступности цифровых платформ для людей с ограниченными возможностями у молодежи оказалась самой высокой среди всех групп - 4,1 балла. Это может свидетельствовать о большей осведомленности молодых людей о существующих технологических решениях для людей с особыми потребностями.

В вопросе получения информации о работе местных органов власти молодежь отдает предпочтение цифровым каналам. Социальные сети и мессенджеры являются основными источниками новостей для этой возрастной группы. Многие молодые люди также отметили использование мобильных приложений для получения актуальной информации о деятельности айыл окмоту и мэрий.

Мужчины и женщины

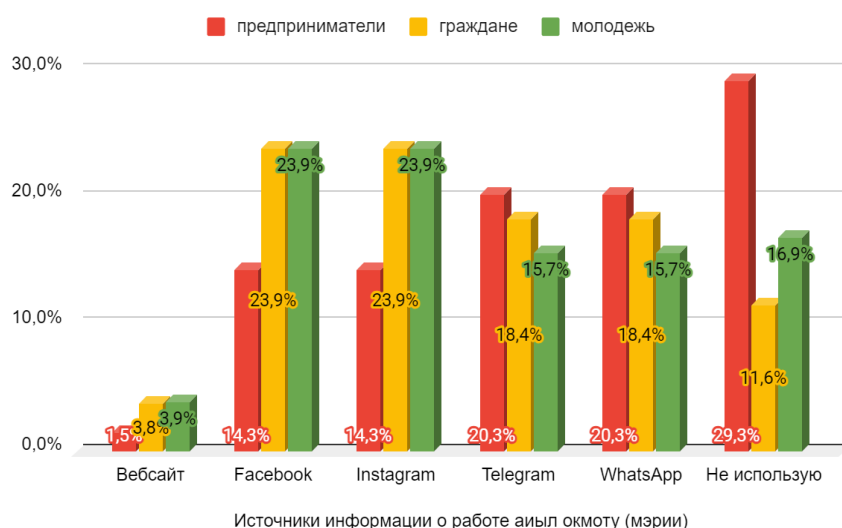
Анализ ответов в разрезе гендерных групп выявил некоторые интересные различия. Женщины чаще используют смартфоны для доступа к цифровым госуслугам, в то время как мужчины более склонны применять компьютеры. Мужчины, использующие компьютеры – в основном предприниматели.

В оценке доступности цифровых платформ для людей с ограниченными возможностями Эти различия незначительны. Женщины дают чуть более высокие оценки (3,9 балла), чем мужчины (3,7 балла). Это может указывать на более оптимистичный взгляд женской аудитории на данный аспект.

Что касается методов оплаты справок, существенных гендерных различий не выявлено. И мужчины, и женщины предпочитают использовать мобильный банкинг. Однако женщины-предприниматели чаще обращаются за помощью к родным и близким при получении цифровых справок или сдаче отчетов (32,4% против 18% у мужчин). Среди обычных граждан эта разница менее выражена, но также присутствует (17,1% женщин против 9,1% мужчин).



В оценке различных аспектов цифровых платформ женщины в целом дают более высокие оценки, чем мужчины. Например, женщины-предприниматели оценили безопасность госпорталов для персональных данных на 4,11 балла, в то время как мужчины - на 3,74 балла. Это может указывать на более позитивное восприятие цифровых госуслуг среди женской аудитории.



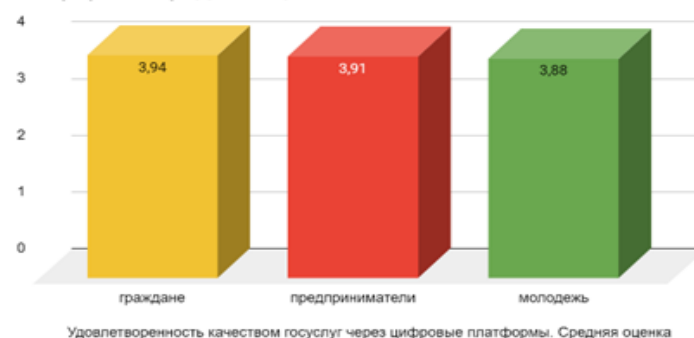
Интересно отметить, что женщины в целом более скромно оценивают свои навыки работы с цифровыми платформами, чем мужчины. Это может быть связано с различиями в самовосприятии и уровне уверенности в технических вопросах.

В вопросе выбора источников информации о работе местных органов власти женщины проявляют большую активность в использовании социальных сетей и мессенджеров. Мужчины, в свою очередь, чаще обращаются к официальным веб-сайтам и специализированным информационным ресурсам.

Удовлетворенность граждан и предпринимателей

На основе анализа данных можно сделать следующие выводы об удовлетворенности цифровыми платформами госуслуг среди молодежи до 35 лет, предпринимателей и остальных граждан:

Удовлетворенность качеством госуслуг через цифровые платформы. Средняя оценка"



Молодежь демонстрирует высокий уровень удовлетворенности цифровыми платформами госуслуг (3,88 баллов), но ниже, чем оценивают в целом граждане и предприниматели. Большинство оценивает удобство использования платформ на 4-5 баллов из 5. Они чаще используют смартфоны и мобильный банкинг для доступа к услугам и оплаты. Молодые люди реже сталкиваются с проблемами при использовании платформ и чаще способны самостоятельно решать свои вопросы онлайн. Они высоко оценивают возможности цифровых платформ, особенно в плане экономии времени и денег. Многие выражают интерес к дальнейшему развитию цифровых навыков и внедрению инновационных технологий, включая Искусственный интеллект.

Граждане среднего возраста: демонстрируют более разнообразные оценки удовлетворенности. Хотя многие также ставят высокие баллы (4-5), встречаются и более низкие оценки. Они чаще сталкиваются с трудностями при использовании платформ и нередко прибегают к помощи родственников или специалистов. Часть респондентов этой группы отмечает необходимость улучшения интерфейса и повышения доступности платформ для людей с ограниченными возможностями. Многие выражают потребность в обучении цифровым навыкам.

Анализ ответов, согласившихся с утверждениями о цифровых госуслугах (Средний балл по всем утверждениям составляет 3,85 из 5), указывает на положительное в целом отношение респондентов к цифровым госуслугам. Наиболее высоко оценены: удобство и качество госуслуг (4,11), Безопасность (4,06) Экономия времени (4,0). Эти показатели свидетельствуют о том, что респонденты высоко ценят удобство, качество и безопасность цифровых госуслуг, а также отмечают значительную экономию времени при их использовании. Наименее высоко оцененные аспекты: Улучшение качества услуг (3,49), скорость рассмотрения обращений (3,7), защита прав (3,77). Эти показатели указывают на то, что респонденты видят потенциал для улучшения в области общего качества услуг, скорости обработки обращений и защиты прав граждан. Экономические аспекты: экономия денег (3,92) оценивается выше среднего, но не так высоко, как экономия времени (4,0). Это может указывать на то, что респонденты больше ценят временные преимущества цифровых госуслуг, чем финансовые. Участие в обсуждении с властями (3,78) оценивается относительно низко по сравнению с другими аспектами. Это может свидетельствовать о необходимости улучшения механизмов обратной связи и взаимодействия между гражданами и государственными органами через цифровые платформы. Таким образом, Респонденты в целом положительно оценивают цифровые госуслуги, особенно их удобство, качество и безопасность. Существует потребность в улучшении качества услуг, скорости обработки обращений и механизмов защиты прав граждан. Экономия времени является более значимым преимуществом для пользователей, чем экономия денег. Необходимо усилить возможности для участия граждан в обсуждениях с властями через цифровые платформы. Для повышения общей удовлетворенности цифровыми госуслугами следует сосредоточиться на улучшении наименее оцененных аспектов, сохраняя при этом высокий уровень в областях, получивших наивысшие оценки.

Общие тенденции:

1. Большинство респондентов всех групп отмечает, что цифровые платформы экономят время и упрощают получение госуслуг.
2. Часто упоминается проблема периодических технических сбоев и необходимость улучшения стабильности работы платформ.
3. Многие респонденты, особенно старшего возраста, указывают на необходимость проведения обучающих мероприятий по использованию цифровых платформ.
4. Отмечается потребность в расширении функционала платформ и улучшении их интеграции с различными государственными системами.
5. Вопросы информационной безопасности и защиты персональных данных вызывают озабоченность у всех групп пользователей.

В целом, наблюдается позитивное отношение к цифровизации госуслуг, но также очевидна необходимость дальнейшего совершенствования платформ и повышения цифровой грамотности населения.

Выводы по итогам анализа данных опроса

Цифровые госуслуги в Кыргызстане пользуются высоким спросом и положительно оцениваются большинством пользователей. Средний балл удовлетворенности составляет 4,24 из 5 для граждан и 4,13 для предпринимателей.

Существует значительный потенциал для дальнейшего развития и оптимизации цифровых платформ, особенно в аспектах скорости работы и интеграции с традиционными процессами документооборота.

Молодежь является наиболее активной и адаптированной группой пользователей цифровых госуслуг, что создает основу для дальнейшего развития электронного правительства.

Предприниматели, несмотря на более частое столкновение с проблемами, демонстрируют высокий уровень использования цифровых платформ, что указывает на обязательность и важность этих сервисов для бизнес-сообщества.

Гендерные различия в использовании цифровых госуслуг не критичны, но требуют внимания при разработке коммуникационных стратегий и совершенствовании интерфейсов.

Проблема дублирования цифровых документов бумажными версиями остается актуальной и требует системного решения на уровне государственных процессов.

Высокая оценка языковой доступности контента свидетельствует об успешной локализации цифровых платформ, что важно для многоязычного общества Кыргызстана.

Необходимо уделить особое внимание повышению доступности цифровых платформ для людей с ограниченными возможностями, так как оценки в этой области ниже средних.

VI. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ВЫВОДЫ

На основе результатов базового исследования по оценке качества, эффективности и доступности существующих цифровых платформ для предоставления государственных услуг в Кыргызской Республике можно систематизировать следующие ключевые выводы:

1. Уровень цифровизации государственных услуг:

- Значительный прогресс в развитии цифровых платформ очевиден;
- Внедрение ключевых систем (портал электронных услуг и мобильное приложение "Түндүк", ЕСИА);
- Высокие показатели использования (11 млн услуг за 9 месяцев 2024 года, 1,72 млн пользователей);
- Сохранение цифрового неравенства, особенно в сельской местности;

2. Удовлетворенность пользователей:

- Положительная оценка удобства и качества (средний балл 4,11 из 5);
- Высокая оценка экономии времени и денег;
- Преимущества круглосуточного доступа и отсутствия необходимости личного посещения;
- Потребность в улучшении скорости работы платформ (оценка 3,55 из 5);
- Необходимость расширения функционала.

3. Проблемы и барьеры:

- Недостаточная информированность о доступных услугах;
- Низкий уровень цифровой грамотности, особенно среди старшего поколения;
- Технические сбои платформ;
- Сложности с навигацией и заполнением форм;
- Проблемы с безопасностью персональных данных;
- Дублирование электронных документов бумажными (56,8% респондентов).

4. Различия между группами пользователей:

- Более высокий уровень адаптации молодежи (68,5% решили вопрос онлайн);
- Частые проблемы у предпринимателей (50,6% решили вопросы онлайн);
- Гендерные различия в обращении за помощью в получении цифровых госуслуг (32,4% женщин-предпринимателей vs 18% мужчин).

5. Доступ к информации и взаимодействие с госорганами:

- Значительные возможности для доступа к информации;
- Внедрение систем электронного документооборота и идентификации;
- Ограниченное вовлечение молодежи в процесс принятия решений;
- Отсутствие четких механизмов учета мнений молодежи;
- Низкий уровень активного участия молодежи.

6. Ограничения в вовлечении молодежи:

- Ограниченное влияние на реальные процессы принятия решений;
- Недостаточная адаптация платформ под потребности молодежи;
- Отсутствие эффективной обратной связи;
- Недостаточное продвижение возможностей участия среди молодежи.

В целом, несмотря на значительный прогресс в цифровизации госуслуг, существуют проблемы с доступностью, удобством использования и вовлечением различных групп населения, особенно молодежи, в процессы принятия решений через цифровые платформы.

1. Информационные кампании для повышения осведомленности населения о доступных цифровых сервисах.

Проведение масштабных информационных кампаний на национальном и местных ТВ и радио и социальных сетях традиционных СМИ (телевидение, радио, печатные издания) и социальных сетях, мессенджерах.

Кампании должны включать:

- Рекламные ролики, бегущие строки и публикации с простым и понятным объяснением преимуществ использования платформ
- Истории успеха и положительный опыт граждан, уже пользующихся цифровыми услугами
- Инструкции по регистрации и использованию платформ
- Информацию о мерах безопасности и защите персональных данных

2. Прямое взаимодействие с населением

Организация личных встреч, семинаров и консультаций с гражданами для разъяснения возможностей цифровых платформ и оказания помощи в их освоении. Особое внимание следует уделить работе с пожилыми людьми, жителями отдаленных сел и группами, имеющими дополнительные потребности, испытывающими трудности с цифровыми технологиями.

Мероприятия могут проводиться на базе:

- Айыл окмоту и других органов местного самоуправления
- Школьных, районных и городских библиотек, домов культуры, школ, колледжей, вузов
- Отделений почты и банков
- Центров общественного доступа к интернету
- Молодежных центрах
- ЦОНах

3. Партнерство с лидерами мнений и НКО

Привлечение к информационной работе авторитетных лидеров общественного мнения, активистов и представителей НКО, пользующихся доверием населения. Они могут выступать в качестве "цифровых посллов", разъясняя преимущества электронных госуслуг и помогая гражданам осваивать новые инструменты. Особенно эффективным может быть сотрудничество с:

- Религиозными лидерами и организациями
- Советами аксакалов, пенсионеров и ветеранов, женсоветами
- Молодежными объединениями и студенческими союзами
- Бизнес-ассоциациями
- НКО и волонтерские организации

Образовательные программы

1. Курсы повышения цифровой грамотности для населения

Разработка и проведение специальных обучающих курсов для различных категорий граждан по использованию цифровых платформ госуслуг. Программы должны быть адаптированы под потребности конкретных групп:

- Базовые навыки работы с компьютером и интернетом для начинающих
- Пошаговые инструкции по регистрации и использованию платформ, скачиванию мобильных приложений для сканирования, онлайн-банкинга и др.
- Разбор конкретных жизненных ситуаций и сценариев получения услуг
- Рекомендации по безопасности и защите персональных данных

Курсы могут проводиться как в очном формате на базе школ, библиотек, НКО, вузов и колледжей и др. максимально близко к дому обучаемых, согласно пожеланиям респондентов, так и онлайн с использованием образовательных платформ и социальных сетей для обучения в своем темпе и режиме.

2. Обучение муниципальных и государственных служащих

Организация специализированных программ повышения квалификации для сотрудников органов власти, ответственных за внедрение и продвижение цифровых госуслуг. Обучение должно включать:

- Углубленное изучение функционала платформ и их возможностей;
- Обработка и анализ данных для прогнозирования;
- Протокол письменной коммуникации (Как вести переписку в интернете).
- Как вести блог в соцсетях.
- Отработку навыков консультирования граждан и помощи в решении проблем;
- Изучение лучших практик и обмен опытом между ведомствами;
- Рекомендации по оптимизации процессов и повышению качества услуг;

3. Обучение педагогов дошкольного, школьного и профессионального образования, школьных и публичных библиотекарей

- Углубленное изучение функционала платформ МОН и их возможностей;
- Обработка и анализ данных для прогнозирования;
- Протокол письменной коммуникации (Как вести переписку в интернете).
- Как вести блог в соцсетях.
- Навыки работы с цифровыми госуслугами сектора образования
- Цифровые методы сбора и анализа данных, выстраивания коммуникаций с родителями и учащимися.
- Цифровая гигиена и безопасность.

Программы обучения могут реализовываться на базе Академии государственного управления, РИПКиПК, региональных вузов, спузов, а также в формате вебинаров и онлайн-курсов для обучения в своем темпе и режиме.

4. Интеграция цифровых компетенций в систему образования

Включение тем, связанных с цифровыми государственными услугами и навыками работы с электронными платформами, цифровой гигиеной и безопасностью в образовательные программы школ, колледжей и вузов. Это позволит обеспечить подготовку молодого поколения к жизни в условиях цифровой экономики. Ключевые направления:

- Разработка учебных программ, учебников, учебно-методических материалов (текстов, тестов, тем для сочинений, родительских собраний и тп.) с интеграцией тренажеров для отработки навыков.
- Уроки чтения, литературы, кыргызского и русского языка, информатики в школах
- Специализированные учебные курсы и модули в колледжах и вузах
- Факультативы, кружки и проектная деятельность учащихся
- Конкурсы и олимпиады для школьников, студентов, молодых учителей-методистов (Например: Конкурс сочинений: как я получал паспорт, конкурс на лучшую инструкцию по работе на платформах, конкурс на лучший видеоролик как получать ту или иную цифровую госуслугу и тому подобное, конкурсы на лучшие сценарии родительского собрания по обучению пользованию электронным дневником, он-лайн библиотеками и ресурсами МОН для детей и родителей.

Реализация предложенных коммуникационных стратегий и образовательных программ позволит повысить цифровую грамотность населения, сформировать позитивное отношение к электронным госуслугам и обеспечить эффективное использование цифровых платформ гражданами и организациями. Это будет способствовать дальнейшему развитию электронного правительства в Кыргызстане и повышению качества взаимодействия между государством и обществом.

РЕКОМЕНДАЦИИ ГОСОРГАНАМ

Повышение прозрачности и информирования

Государственным органам рекомендуется усилить работу по информированию граждан о доступных цифровых услугах и их преимуществах. Необходимо регулярно публиковать отчеты о работе цифровых платформ, включая статистику использования и планы по развитию. Важно обеспечить прозрачность процессов обработки персональных данных, учитывая, что безопасность оценивается пользователями на 4,06 из 5 баллов.

Повышение стабильности и качества работы платформ

Учитывая низкую оценку скорости работы и загрузки страниц (3,55 балла), необходимо провести комплексную оптимизацию цифровых платформ. Рекомендуется внедрить систему мониторинга производительности и регулярно проводить нагрузочное тестирование. Важно обеспечить бесперебойную работу сервисов и оперативное устранение технических сбоев.

Расширение спектра доступных онлайн-услуг

Госорганам следует продолжить работу по переводу максимального количества услуг в цифровой формат. Особое внимание стоит уделить услугам, которые граждане считают наиболее востребованными. Необходимо упростить процедуры получения цифровых справок и обеспечить их признание всеми инстанциями, чтобы решить проблему дублирования документов, с которой сталкиваются 56,8% пользователей.

Развитие услуг для бизнеса

Учитывая, что только 50,6% предпринимателей смогли полностью решить свои вопросы онлайн, необходимо разработать специализированные сервисы для бизнеса. Рекомендуется создать единый портал для предпринимателей, объединяющий все необходимые услуги и информацию. Важно обеспечить интеграцию с популярными системами электронного документооборота и бухгалтерского учета. Реализация данных рекомендаций поможет повысить эффективность цифровых госуслуг, увеличить уровень удовлетворенности пользователей и способствовать дальнейшей цифровой трансформации государственного управления в Кыргызстане.

Рекомендации для IT отделов госорганов на основе результатов эвристического анализа 10 платформ¹⁵:

Техническая оптимизация

Производительность систем:

- Внедрить сжатие текстового контента (выявлена возможность экономии до 582 KiB)
- Оптимизировать JavaScript и CSS через минификацию кода
- Реализовать эффективное кэширование статических ресурсов

Стандартизация интерфейсов:

- Создать единую дизайн-систему для всех государственных порталов
- Унифицировать навигационные элементы и структуру сайтов
- Стандартизировать названия ссылок и заголовков

Улучшение пользовательского опыта

Навигация и поиск:

- Внедрить систему "живого поиска" с подсказками;
- Добавить breadcrumbs для улучшения навигации;
- Обеспечить релевантную сортировку результатов поиска;

¹⁵ См. Приложение 2

Обработка ошибок:

- Реализовать информативные сообщения об ошибках с конкретными инструкциями;
- Внедрить систему логирования ошибок;
- Создать механизм оперативной обратной связи при возникновении проблем;

Контент и актуализация**Управление информацией:**

- Внедрить систему регулярного аудита и обновления контента;
- Упростить профессиональную терминологию;
- Создать глоссарий терминов и раздел FAQ;

Обучение пользователей:

- Разработать контекстные подсказки для сложных функций
- Создать видеоинструкции по использованию сервисов
- Внедрить систему подсказок первого использования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проект "Расширение возможностей молодежи через цифровые навыки", реализуемый DVV International и ОФ ИРМ при поддержке ЕС и BMZ, является своевременной и важной инициативой, которая отвечает актуальным потребностям развития цифрового общества в Кыргызстане.

Данный проект органично вписывается в общую стратегию цифровой трансформации страны и направлен на решение ключевых задач в области развития цифровых навыков молодежи и расширения ее участия в процессах демократического управления. Особенно важно, что проект фокусируется на сельской молодежи, которая часто оказывается в менее выгодном положении с точки зрения доступа к цифровым технологиям и возможностям их использования.

Создание и апробация платформ электронного управления в рамках проекта будет способствовать повышению прозрачности и эффективности местного самоуправления, а также расширит возможности для участия молодежи в принятии решений на местном уровне. Это соответствует общемировым тенденциям развития электронной демократии и цифрового гражданского участия.

Укрепление потенциала местных органов власти в области работы с молодежью и использования цифровых инструментов, также является важным компонентом проекта, который позволит создать устойчивую основу для дальнейшего развития цифрового управления в регионах Кыргызстана.

Реализация данного проекта может внести значительный вклад в преодоление цифрового разрыва между городом и селом, повышение цифровой грамотности молодежи и формирование нового поколения активных и компетентных граждан, способных эффективно участвовать в процессах управления с использованием современных технологий.

В целом, проект "Расширение возможностей молодежи через цифровые навыки" имеет высокий потенциал для достижения долгосрочных позитивных изменений в области цифровизации и демократизации местного управления в Кыргызстане, что будет способствовать устойчивому развитию цифровизации страны.

VII. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Кыргызской Республики О государственных и муниципальных услугах от 17 июля 2014 года № 139. <https://cbd.minjust.gov.kg/205360/edition/13455/ru>
2. Постановление Кабинета Министров Кыргызской Республики от 12 июня 2024 года № 304 Об утверждении Единого реестра государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями. <https://cbd.minjust.gov.kg/7-28504/edition/10350/ru>
3. Приложение 1 (к постановлению Кабинета Министров Кыргызской Республики от 12 июня 2024 года № 304). Единый реестр государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями. <https://cbd.minjust.gov.kg/230008597/edition/10549/ru>
4. Савинов Л.В., Скорых Н.Н., Торогельдиева Б.М. Цифровая трансформация государственного и муниципального управления в Республике Кыргызстан. Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2020; 10(2):24-30. DOI: 10.26794/2226-7867-2020-10-2-24-30
5. Добрецова Н., Робертс Т., Цифровизация как угроза? Политическое мышление о цифровизации для органов МСУ Кыргызской Республики, журнал «Муниципалитет» январь-февраль 2023, № 1-2 (135-136). С.15-24.
6. Путь к продуктивному партнерству: эволюция взаимоотношений граждан с местным самоуправлением Кыргызстана / Результаты исследования уровня доверия граждан Кыргызской Республики к органам местного самоуправления, удовлетворенности местными услугами и условиями участия граждан в процессе принятия решений. – Бишкек: Институт политики развития, 2022. – 84 с
7. Исследование веб-сайтов и мобильных приложений на территории кыргызской республики на соответствие законодательству по защите персональных данных. Бишкек, 2023
8. Отчет ПРООН "Цифровые навыки и предпринимательство в Кыргызстане" (2020): https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/kg/UNDP-Digital-skills-Report-Final-27_04_2020_ENG.pdf
9. Аналитический отчет о текущих и будущих потребностях и целях в области цифровых навыков (2020): <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/kg/c41b04b2ac2f818f58fdd6ee5e3de7c2ed0c7289258777bbbc84e483662abe0b.pdf>
10. Анализ пробелов в области науки, технологий и инноваций в Кыргызстане (2021): https://unece.org/sites/default/files/2021-03/STI%20gap%20analysis_Kyrgyzstan_Report_%20Aziz%20Soltobaev.pdf
11. Статья "Эволюция платформ электронного правосудия: от ИКТ в судах к 'цифровому правосудию'" (2024): <https://iacajournal.org/articles/10.36745/ijca.582>
12. Кейс-стади ПРООН "Создание цифровой доступности в Кыргызстане" (2024): <https://www.undp.org/kyrgyzstan/blog/creating-digital-accessibility-kyrgyzstan>
13. Отчет о проекте Всемирного банка "Digital CASA-Kyrgyz Republic": <https://www.worldbank.org/en/news/loans-credits/2018/03/20/digital-casa-kyrgyz-republic-project>
14. Обзор сектора ИКТ в Кыргызской Республике от U.S. Commercial Service: <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/kyrgyz-republic-information-and-communication-technology-ict>
15. Статья о цифровой трансформации в Кыргызстане от ПРООН (2023): <https://www.undp.org/kyrgyzstan/press-releases/advancing-digital-transformation-kyrgyzstan-joint-effort-sustainable-development>
16. Информация о Единой системе идентификации и аутентификации в Кыргызстане: <https://tunduk.gov.kg/en/posts/63-the-unified-identification-and-authentication-system-launched-in-kyrgyzstan-why-is-this-important>
17. Обзор проекта Twinning по поддержке цифровизации в Кыргызстане: <https://ega.ee/project/kyrgyzstan-twinning/>

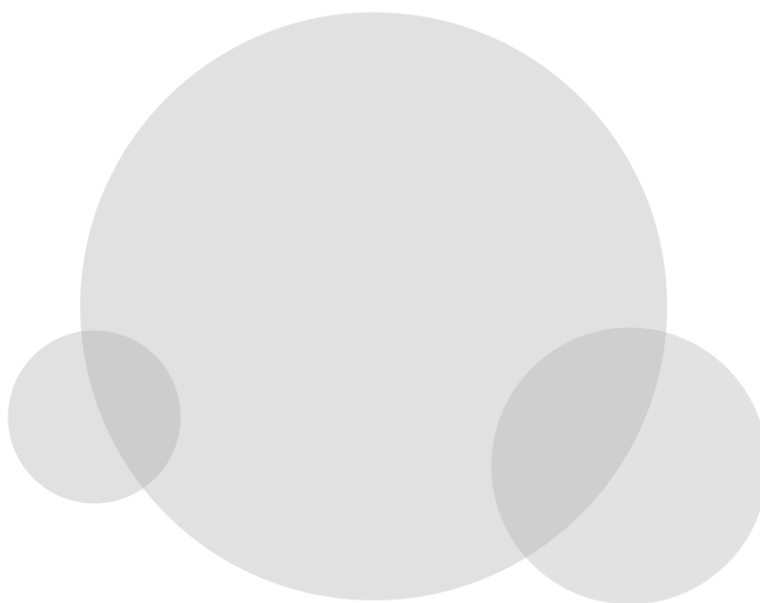
18. Проект «Построение прозрачного будущего для сельских сообществ через цифровизацию»
Финальное исследование «Оценка изменений в использовании цифровых технологий для расширения возможностей сельской молодёжи и женщин»
19. Министерство образования и науки Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [официальный сайт]. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://edu.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
20. Билим берүү жана илим министрлиги [Электронный ресурс] // YouTube. - Электрон. видео дан. - [Б. м.], 2022-2024. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@Билимберүүжанаилимминистрлиги>, свободный. - Загл. с экрана.
21. Информационная система по приему детей в школу и детские сады [Электронный ресурс] // Министерство образования и науки Кыргызской Республики. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://mektep.edu.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
22. Центр Цифрового Образования при МОН КР [Электронный ресурс] : [канал на YouTube] / Министерство образования и науки Кыргызской Республики. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2023-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@mon-cco>, свободный. - Загл. с экрана.
23. Билим булагы [Электронный ресурс]: мультимедийный комплекс учебных материалов по математике, физике, химии, биологии, географии, истории, литературе, английскому языку для 5-9 классов / Министерство образования и науки Кыргызской Республики. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://bb.edu.gov.kg/index.php>, свободный. - Загл. с экрана.
24. АйБилим [Электронный ресурс]: мультимедийный программно-методический комплекс электронных обучающих материалов для начальной школы по 7 предметам / Министерство образования и науки Кыргызской Республики. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://ibilim.edu.gov.kg/kyr/index.html>, <https://www.youtube.com/@iBilim>, свободный. - Загл. с экрана.
25. Информационная Система Абитуриент Онлайн [Электронный ресурс]: портал для онлайн-регистрации абитуриентов и подачи документов в вузы Кыргызстана / Министерство образования и науки Кыргызской Республики. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://abiturient.edu.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
26. Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [официальный сайт]. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://mlsp.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
27. Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / М-во труда, соц. обеспечения и миграции Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2022-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/channel/UCflgErAoWJbxMdS0SCjiC-g>, свободный. - Загл. с экрана.
28. Социальный фонд Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [официальный сайт]. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <http://socfond.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
29. Социальный фонд Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / Соц. фонд Кыргызской Республики. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2022-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@СоциальныйфондКыргызскойРеспуб>, свободный. - Загл. с экрана.
30. Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [официальный сайт]. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://minculture.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
31. Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / М-во культуры, информации, спорта и молодеж. политики Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2023-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@MincultureKR>, свободный. - Загл. с экрана.
32. Жаштар саясаты [Электронный ресурс]: портал молодежной политики Кыргызстана / М-во культуры, информации, спорта и молодеж. политики Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://jashtar.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
33. Санарип инсан [Электронный ресурс]: [видеоролик] / Ин-т развития интернета и гражданского о-ва // YouTube. - Электрон. видеодан. (1 файл: 1 мин 4 с). - [Бишкек], 2022. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=RI0X5nobiLM>, свободный. - Загл. с экрана.

34. Ilimbox [Электронный ресурс]: образовательная платформа с учебными материалами, видеоуроками, тестами и интерактивными заданиями по различным предметам для школьников и студентов. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://ilimbox.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
35. Единый портал общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов Кыргызской Республики [Электронный ресурс] / М-во юстиции Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <http://koomtalkuu.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
36. Каттар [Электронный ресурс]: портал электронных обращений граждан Кыргызской Республики / М-во цифрового развития Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://www.kattar.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
37. Портал открытых данных Кыргызской Республики [Электронный ресурс] : информационная система для размещения информации в форме открытых данных / М-во цифрового развития Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://data.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
38. Портал открытых данных Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / М-во цифрового развития Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2022-2024]. - Режим доступа: <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>, свободный. - Загл. с экрана.
39. Государственный портал электронных услуг [Электронный ресурс]: единая точка доступа к электронным услугам и сервисам различных госорганов, предоставляющая более 190 услуг в сферах регистрации бизнеса, получения справок и документов, социального и пенсионного обеспечения и др. / Гос. учреждение "Центр электрон. взаимодействия" при М-ве цифрового развития Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://portal.tunduk.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
40. Инструкция по получению услуги на Госпортале [Электронный ресурс] / Гос. учреждение "Центр электрон. взаимодействия" при М-ве цифрового развития Кыргыз. Респ. // Государственный портал электронных услуг. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://portal.tunduk.kg/feedback/about>, свободный. - Загл. с экрана.
41. Государственный портал электронных услуг [Электронный ресурс]: единая точка доступа к электронным услугам и сервисам различных госорганов, предоставляющая более 190 услуг в сферах регистрации бизнеса, получения справок и документов, социального и пенсионного обеспечения и др.: [видеоролик] / Гос. учреждение "Центр электрон. взаимодействия" при М-ве цифрового развития Кыргыз. Респ. // YouTube. - Электрон. видеодан. (1 файл: 2 мин 55 с). - [Бишкек], 2022. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=gGmqgf55OtY>, свободный. - Загл. с экрана.
42. Правовые вопросы [Электронный ресурс]: онлайн платформа по повышению правовой грамотности молодежи / Ассоциация юридических клиник Кыргызстана. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: <https://www.alc.kg/pravovye-voprosy/>, свободный. - Загл. с экрана.
43. Единая онлайн-площадка для координации волонтерской деятельности [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - [Бишкек, 2024]. - Режим доступа: www.volunteer.kg, свободный. - Загл. с экрана.
44. Volunteer KG [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / Единая онлайн-площадка для координации волонтерской деятельности. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2023-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@volunteerkg6458>, свободный. - Загл. с экрана.
45. Официальный Портал Государственных Закупок Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: портал для проведения государственных закупок, где публикуются тендеры и закупочные процедуры, предоставляется информация и услуги, связанные с участием в государственных закупках / М-во финансов Кыргыз. Респ., Департамент гос. закупок. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <http://zakupki.gov.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
46. Официальный Портал Государственных Закупок Кыргызской Республики [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / Департамент гос. закупок М-ва финансов Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2022-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@infosystemakg>, свободный. - Загл. с экрана.

47. Открытый бюджет [Электронный ресурс]: портал М-ва финансов Кыргыз. Респ. / М-во финансов Кыргыз. Респ. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <http://budget.okmot.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
48. Портал "Открытый бюджет" Министерства финансов КР [Электронный ресурс] : [канал на YouTube] / М-во финансов Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2022-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@infosystemakg>, свободный. - Загл. с экрана.
49. Мой Айыл Аймак [Электронный ресурс]: портал / Ин-т политики развития. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://myktyaimak.gov.kg>, свободный. - Загл. с экрана.
50. Муниципалитет [Электронный ресурс]: науч.-попул. журн. / Ин-т политики развития. - Электрон. журн. - Бишкек, 2009-2024. - Режим доступа: <http://www.municipalitet.kg>, свободный. - Загл. с экрана.
51. Мой Айыл Аймак [Электронный ресурс]: [видеоролик] / Ин-т политики развития // YouTube. - Электрон. видеодан. (1 файл: 3 мин 16 с). - [Бишкек], 2023. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=jDdKC-jirB0>, свободный. - Загл. с экрана.
52. Республиканский институт повышения квалификации и переподготовки педагогических работников (РИПКиППР) при МОН КР [Электронный ресурс]: [официальный сайт]. - Электрон. дан. - Бишкек, 2024. - Режим доступа: <https://ec.ripk.kg/>, свободный. - Загл. с экрана.
53. РИПКиППР при МОН КР [Электронный ресурс]: [канал на YouTube] / Респ. ин-т повышения квалификации и переподготовки пед. работников при М-ве образования и науки Кыргыз. Респ. - Электрон. видеодан. - [Бишкек, 2023-2024]. - Режим доступа: <https://www.youtube.com/@РИПКиППРприМОНКР-e1e>, свободный. - Загл. с экрана.

VIII. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЭВРИСТИЧЕСКОЙ ОЦЕНКИ И ЮЗАБИЛИТИ ТЕСТИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВЕБ-САЙТОВ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ.



Приложение

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЭВРИСТИЧЕСКОЙ ОЦЕНКИ И ЮЗАБИЛИТИ ТЕСТИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВЕБ-САЙТОВ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Исполнители: Жунушев Ш.Д., директор ОсОО "Балбал Диджитал"
Бекбосунова Г., Исмаилова Э.У.

Введение

Данный отчет представляет результаты эвристической оценки и юзабилити тестирования государственных веб-сайтов Кыргызской Республики, проведенной с целью анализа их удобства использования (юзабилити) и соответствия современным стандартам цифрового государственного управления в сентябре - октябре 2024 года.

Эвристическая оценка является одним из наиболее эффективных методов экспертного анализа пользовательских интерфейсов, основанным на проверке соответствия интерфейса установленным принципам юзабилити (эвристикам). Этот метод позволяет выявить основные проблемы в дизайне и функциональности веб-сайтов до проведения более затратного пользовательского тестирования.

Юзабилити тестирование — это метод оценки удобства использования продукта, при котором реальные пользователи выполняют типичные задачи в контролируемых условиях, а исследователи наблюдают за их действиями и фиксируют результаты. Этот подход позволяет выявить проблемы в интерфейсе на ранних этапах разработки и принять обоснованные решения по улучшению продукта, основываясь на реальном поведении пользователей, а не на предположениях.

Цели исследований:

- Определить основные проблемы юзабилити государственных веб-сайтов
- Оценить доступность информации и услуг для граждан
- Выработать рекомендации по улучшению пользовательского опыта
- Способствовать повышению эффективности электронного правительства

Методология:

В ходе эвристической оценки эксперты анализировали веб-сайты по следующим ключевым параметрам:

- Навигация и информационная архитектура
- Доступность для различных групп пользователей
- Актуальность и полнота информации
- Функциональность и производительность

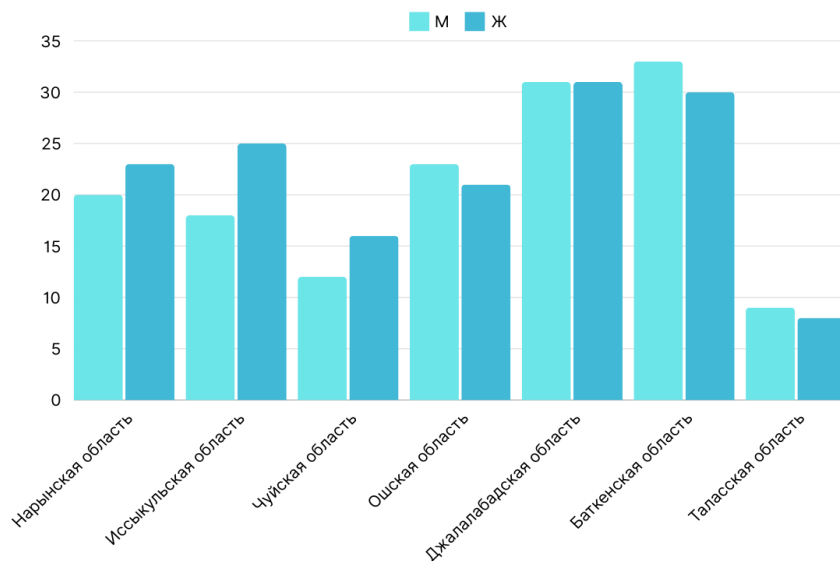
Каждый аспект оценивался по установленной шкале критериев, что позволило получить комплексную картину текущего состояния государственных веб-ресурсов.

В ходе юзабилити тестирования оценка проводилась по следующим параметрам:

- Эффективность выполнения задач пользователями
- Количество и характер совершаемых ошибок
- Время выполнения типовых операций
- Удовлетворенность пользовательским интерфейсом

В результате тестирования были выявлены ключевые проблемы интерфейса и определены приоритетные направления для улучшений. Полученные данные позволили сформировать объективную оценку удобства использования продукта и разработать рекомендации по повышению его эффективности.

Об участниках:



К юзабилити тестированию были привлечены люди со всех областей Кыргызстана. Также, в юзабилити тестировании участвовали 10 независимых IT и UX/UI экспертов

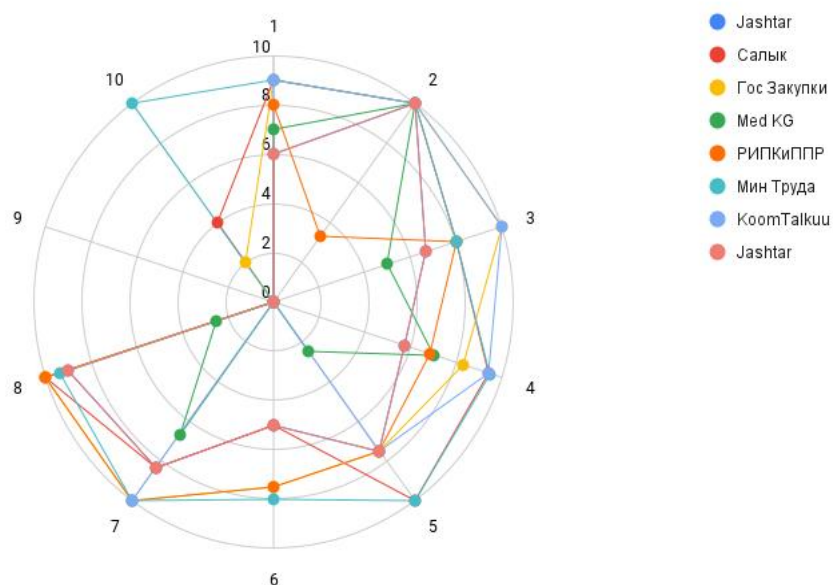
Общее количество экспертов эвристической оценки: 4 UX/UI дизайнера

Общее кол-во участников юзабилити тестирования: 30-40 человек

Общее количество экспертов: 5 IT специалистов

Эвристическая оценка: результаты и рекомендации по устранению выявленных проблем

На основе анализа 10 сайтов, мы выделили основные повторяющиеся проблемы и составил общие рекомендации:



1. Проблемы с названиями ссылок и заголовками

Текущая проблема:

Названия ссылок не соответствуют содержанию/заголовкам страниц, что дезориентирует пользователей.
(Встречается у TUNDUK, Salyk, Гос закупки, РИПК)

Рекомендации:

- Провести полный аудит соответствия всех ссылок и заголовков
- Использовать понятные и информативные формулировки заголовков и подзаголовков
- Создать единые правила наименования (к примеру, начинать с глагола действия ("Подать заявление", "Получить справку", "Оплатить налог")
- Добавить breadcrumbs для улучшения навигации на необходимых страницах

2. Отсутствие живого поиска и поисковых подсказок

Текущая проблема:

Сайты не имеют функции мгновенного поиска и вспомогательных инструментов поиска.
(Встречается у Salyk, MED.KG, РИПК, Мин Труда, Jashtar)

Рекомендации:

- Внедрить поисковую строку с мгновенным обновлением результатов (AJAX (Asynchronous JavaScript and XML) - это технология, которая позволяет обновлять содержимое веб-страницы без ее полной перезагрузки.)
- Добавить фильтры и категории для уточнения поиска
- Обеспечить релевантную сортировку результатов
- Добавить индикатор загрузки результатов

3. Проблемы с навигацией

Текущая проблема:

Неэффективная структура навигации и трудности с ориентацией на сайте.
(Встречается у TUNDUK, MED.KG, РИПК, Jashtar)

Рекомендации:

- Создать четкую иерархическую структуру сайта
- Разместить навигацию в верхней части страницы
- Внедрить "breadcrumbs"
- Обеспечить единообразный стиль навигации
- Выделять активные разделы

4. Отсутствие интерактивности и обратной связи

Текущая проблема:

Интерактивные элементы не имеют визуальной обратной связи и состояний.
(Встречается у Salyk, MED.KG, РИПК, Jashtar)

Рекомендации:

- Добавить hover-эффекты для всех интерактивных элементов
- Реализовать состояния active и visited
- Внедрить плавные анимации при взаимодействии
- Стандартизировать стиль всех кликабельных элементов
- Обеспечить достаточные отступы между элементами
- Использовать единую систему визуальной обратной связи

5. Проблемы с обучением пользователей

Текущая проблема:

Отсутствие обучающих элементов и подсказок для пользователей.

(Встречается у Гос закупки, Мин Труда, Jashtar)

Рекомендации:

- Создать раздел "Знаете ли вы?"
- Внедрить контекстные подсказки
- Добавить всплывающие подсказки для сложных функций
- Создать раздел FAQ
- Реализовать систему подсказок первого использования

6. Несогласованность дизайна и типографики

Текущая проблема:

Отсутствие единого стиля кнопок, шрифтов и визуальных элементов.

(Встречается у MED.KG, РИПК, Jashtar)

Рекомендации:

- Создать единую дизайн-систему
- Использовать не более 2-3 шрифтовых семейств
- Стандартизировать размеры и стили кнопок
- Обеспечить четкую визуальную иерархию
- Внедрить консистентную цветовую схему
- Создать гайдлайны по оформлению

7. Проблемы со структурой контента

Текущая проблема:

Неоптимальное форматирование и организация контента.

(Встречается у Гос закупки, Мин Труда, MED.KG)

Рекомендации:

- Оптимизировать длину абзацев и заголовков
- Внедрить четкую иерархию заголовков
- Использовать списки для структурирования информации
- Добавить подзаголовки для разбивки текста
- Обеспечить оптимальные отступы
- Использовать визуальные элементы для разбивки контента

8. Проблемы с производительностью

Текущая проблема:

Медленная загрузка и неоптимизированная работа сайтов.

(Встречается у Абитуриент и Kattar)

Рекомендации:

- Оптимизировать изображения
- Минифицировать CSS и JavaScript
- Использовать кэширование
- Внедрить lazy loading
- Оптимизировать запросы к базе данных
- Использовать CDN
- Внедрить GZIP-сжатие

9. Проблемы с актуальностью контента

Текущая проблема:

Устаревшая информация и отсутствие регулярных обновлений.

(Встречается у Jashtar и других сайтов)

Рекомендации:

- Внедрить систему регулярного аудита контента
- Добавить даты публикации материалов
- Создать график обновлений
- Назначить ответственных за актуализацию

10. Проблемы с обработкой ошибок

Текущая проблема:

Неинформативные сообщения об ошибках и отсутствие помощи при их возникновении.

(Встречается у TUNDUK и других сайтов)

Рекомендации:

- Показывать развернутые сообщения об ошибках
- Предоставлять конкретные инструкции для решения
- Добавить контакты поддержки
- Реализовать кастомизированные страницы 404
- Внедрить систему логирования ошибок
- Предлагать альтернативные действия при ошибках

Юзабилити тестирование: результаты и рекомендации по устранению выявленных проблем по итогам

Tunduk

Гипотеза 1: Пользователи не могут самостоятельно восстановить забытый пароль.

Результаты тестирования: Участник смогли восстановить пароль за 2-5 минут.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Регистрация в приложении занимает менее 5 минут, если интерфейс упрощен и минимизировано количество необходимых полей.

Результаты тестирования: Пользователи прошли регистрацию за 2-5 минут, что говорит о том что интерфейс понятен.

Гипотеза подтверждена

Гипотеза 3: Интуитивный интерфейс приложения Tunduk позволяет пользователям быстро получать нужные документы и справки.

Результаты тестирования: Участники не смогли успешно выполнить все задачи.

Гипотеза не подтверждена

Рекомендуется провести улучшения навигации приложения Tunduk, чтобы пользователи могли быстрее находить нужные документы и справки. Также стоит добавить подсказки или короткие инструкции, чтобы помочь пользователям успешно выполнять задачи.

Salyk

Гипотеза 1: Пользователи могут найти и подать налоговую декларацию онлайн, если инструкции по заполнению доступны и понятны.

Результаты тестирования: Участники не смогли найти нужный раздел. Это свидетельствует о плохой видимости функционала.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Понимание терминов упрощает сдачу налоговых отчетов.

Результаты тестирования: Участники отметили сложности с непонятными терминами.

Гипотеза подтверждена

Рекомендуется сделать раздел для подачи налоговой декларации более заметным на вебсайте Salyk, добавив яркие кнопки и понятные указатели. Также стоит упростить язык, объясняя термины, чтобы пользователи могли легче сдавать налоговые отчеты

Med.kg

Гипотеза 1: Запись на прием к врачу через онлайн-форму будет успешной для 80% пользователей, если форма интуитивно понятна.

Результаты тестирования: Участники не завершили запись, что указывает на путаницу в процессе.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Пользователи сайта med.kg испытывают трудности при поиске информации о медицинских услугах.

Результаты тестирования: Участники не смогли найти нужную информацию.

Гипотеза подтверждена

Рекомендуется упростить онлайн-форму записи на прием к врачу на сайте Med.kg, чтобы пользователи могли легко завершать процесс. Также стоит улучшить структуру информации о медицинских услугах, сделав её более доступной и понятной для пользователей.

Kattar.kg

Гипотеза 1: Пользователи смогут найти информацию о составе общественного совета за 3 клика, если она размещена в явном месте.

Результаты тестирования: Участники не смогли найти нужные данные и указывали на пустоту сайта.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Пользователи испытывают затруднения при использовании интерактивных элементов сайта.

Результаты тестирования: Пользователи не смогли найти разделы подачи и объявлений.

Гипотеза подтверждена

Рекомендуется разместить информацию о составе общественного совета на видном месте на сайте Kattar.kg, чтобы пользователи могли её легко найти. Также стоит улучшить навигацию по интерактивным элементам, чтобы пользователи могли без труда находить разделы подачи и объявлений.

Гос Закупки (Веб-сайт)

Гипотеза: Пользователи смогут легко найти раздел с тендерами, подать заявку и скачать необходимую документацию.

Результаты тестирования: Некоторые пользователи сообщили, что не смогли подать заявку, так как не смогли найти нужные функции.

Гипотеза не подтверждена

Рекомендуется улучшить видимость раздела с тендерами на сайте Гос Закупки, добавив яркие кнопки и четкие указатели. Также стоит упростить процесс подачи заявки и сделать необходимые функции более доступными для пользователей.

2020.edu.gov.kg

Гипотеза: Пользователи смогут найти информацию о программах и успешно подать заявку на участие в образовательной программе.

Результаты тестирования: Функция подачи заявки либо отсутствовала, либо требовала слишком сложных шагов, включая ввод неясных данных.

Гипотеза не подтверждена

Рекомендуется упростить подачу заявки на сайте 2020.edu.gov.kg, чтобы пользователи могли легко и быстро ее оформить.

Koomtalkuu.gov.kg

Гипотеза 1: Пользователи смогут легко найти информацию о деятельности общественного совета.

Результаты тестирования: Пользователи не смогли найти информацию о результатах выборов и зарегистрированных кандидатах — слишком много параметров, отсутствует сортировка, новости вразнобой.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Пользователи испытывают трудности при подаче обращений.

Результаты тестирования: Участники затрудняются в поиске разделов.

Гипотеза подтверждена

Рекомендуется улучшить структуру и организацию информации на сайте Koomtalkuu.gov.kg, чтобы пользователи могли легко находить данные о деятельности общественного совета, включая результаты выборов и зарегистрированных кандидатов. Также стоит упростить навигацию для подачи обращений, чтобы пользователи могли без труда находить необходимые разделы.

Jashtar.gov.kg

Гипотеза: Пользователи смогут легко найти информацию о программах поддержки молодежи, зарегистрироваться для участия и подать заявку онлайн.

Результаты тестирования: Регистрация на сайте оказалась невозможной, так как функция регистрации отсутствовала. Пользователи не смогли найти возможность зарегистрироваться для подачи заявок.

Гипотеза не подтверждена

Рекомендуется добавить функцию регистрации на сайте Jashtar.gov.kg, чтобы пользователи могли легко зарегистрироваться для участия в программах поддержки молодежи. Также стоит сделать информацию о подаче заявок более доступной и понятной, чтобы пользователи могли без труда её находить.

Ec.ripk.kg

Гипотеза: Пользователи смогут легко найти информацию о доступных курсах повышения квалификации, зарегистрироваться на курсы и получить подтверждение о регистрации.

Результаты тестирования:

1. Пользователи не смогли найти информацию о доступных курсах повышения квалификации. Веб-сайт не предоставил необходимую информацию, и поиск оказался неудобным.
2. Функция регистрации отсутствовала, что сделало невозможным подачу заявки на участие в курсах.

Гипотеза не подтверждена

Рекомендуется разместить информацию о доступных курсах повышения квалификации на сайте ec.ripk.kg так, чтобы пользователи могли легко её найти. Также необходимо добавить функцию регистрации, чтобы пользователи могли подавать заявки на участие в курсах.

Mlsp.gov.kg

Гипотеза 1: Пользователи смогут легко найти информацию о социальных услугах и пособиях.

Результаты тестирования:

1. Пользователи не смогли найти информацию о видах социальных пособий. Веб-сайт не предоставил необходимую информацию, и поиск оказался неудобным.
2. Кроме того, пользователи не смогли найти информацию о новых социальных программах и последние новости, касающиеся изменений в законодательстве о социальных пособиях.

Гипотеза не подтверждена

Гипотеза 2: Пользователи затрудняются в процессе подачи онлайн-заявки.

Результаты тестирования: Функция регистрации для подачи заявки на социальную помощь отсутствовала, что сделало невозможным выполнение данной задачи.

Гипотеза подтверждена

Рекомендуется улучшить структуру информации о социальных услугах и пособиях на сайте mlsp.gov.kg, чтобы пользователи могли легко находить данные о видах пособий и новых социальных программах. Также необходимо добавить функцию регистрации для подачи онлайн-заявки на социальную помощь, чтобы пользователи могли успешно завершать процесс.

Рекомендации IT специалистов

Анализ государственных порталов Кыргызской Республики

Пять ведущих IT-специалистов провели экспертную оценку 10 ключевых государственных порталов, включая Tunduk (электронные госуслуги), Salyk (налоговая служба), Med KG (здравоохранение), а также порталы для молодежи (Jashtar), пожилых граждан (Kattar) и абитуриентов.

Эксперты отметили прогрессивное развитие электронного правительства и стремление к цифровизации государственных услуг. Особенно важно, что порталы охватывают различные социальные группы и предоставляют широкий спектр услуг - от подачи налоговых отчетов до записи к врачу.

Специалисты внесли ценные предложения по улучшению:

- «Добавить раздел для сравнения университетов, сделать регистрацию легче» - для портала Абитуриент
- «Гос структурам давать ссылки на нужную справку в тундук» - практическое решение для упрощения поиска документов
- «Построить путь пользователя» и «структурировать сайты» - для создания интуитивно понятной навигации

Примечательно, что большинство выявленных проблем имеют технические решения и могут быть устранены в ближайшей перспективе, что позволит значительно повысить качество цифровых государственных услуг для граждан.

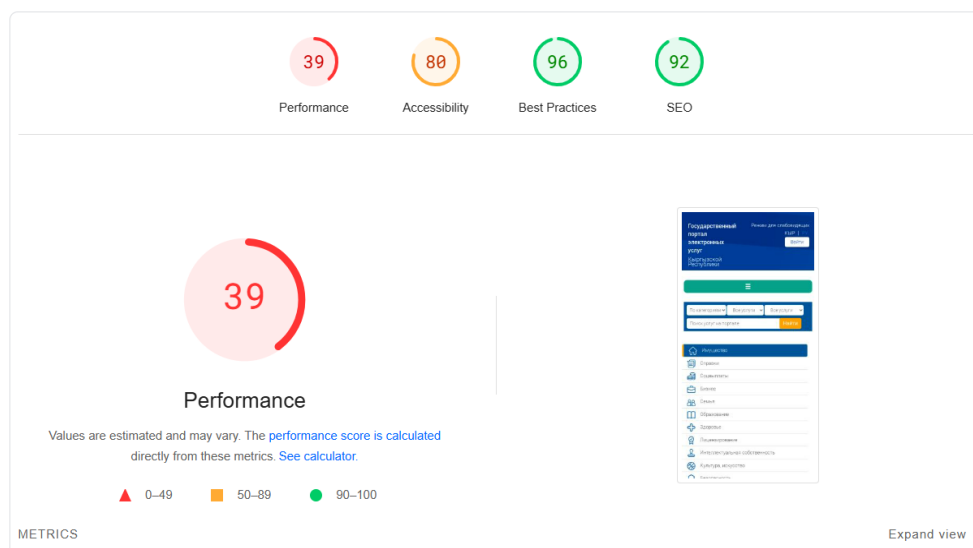
Оценка скорости платформ

Все рекомендации по оптимизации производительности сайта были составлены на основе анализа, проведенного с использованием инструмента Google PageSpeed Insights, доступного по адресу: <https://pagespeed.web.dev/>

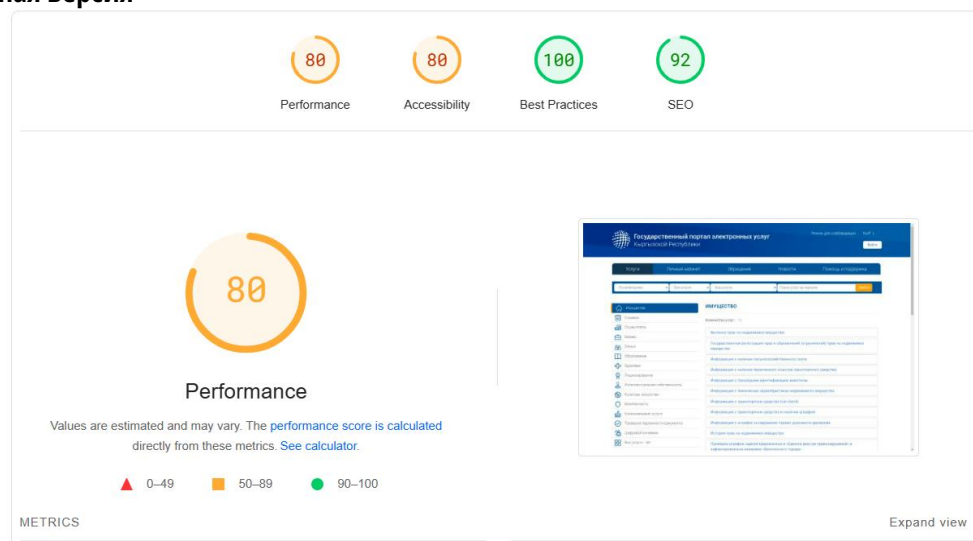
Tunduk

Portal.tunduk.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	39	80	96	92
Десктопная версия	80	80	100	92

Мобильная версия



Десктопная версия



Сайт имеет несколько возможностей для улучшения скорости и производительности.

Основные рекомендации включают:

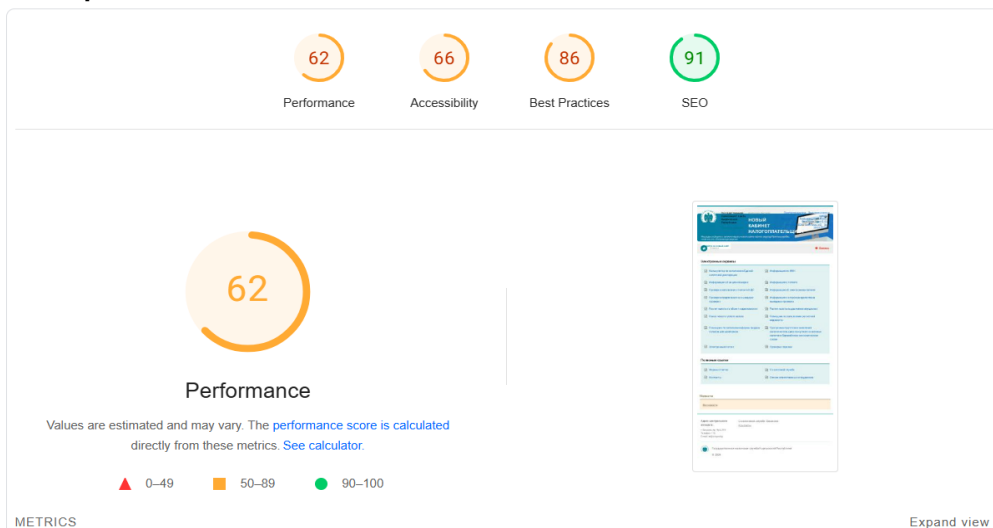
1. **Сжатие текста** — экономия до 582 KiB.
2. **Оптимизация JavaScript и CSS** — минификация и удаление лишнего кода для экономии 177 KiB.
3. **Использование современных форматов изображений** — экономия 407 KiB и ускорение загрузки.
4. **Устранение блокирующих рендеринг ресурсов** — сократить задержку на 580 мс.
5. **Предзагрузка LCP-изображения** — ускорит отображение основного контента.

Salyk

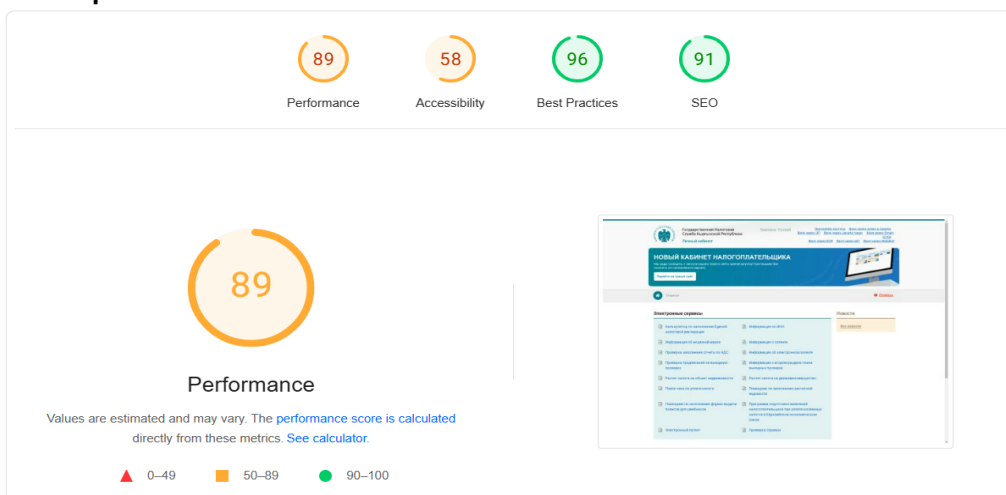
Salyk.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	62	66	86	91

Десктопная версия	89	58	96	91
-------------------	----	----	----	----

Мобильная версия



Десктопная версия



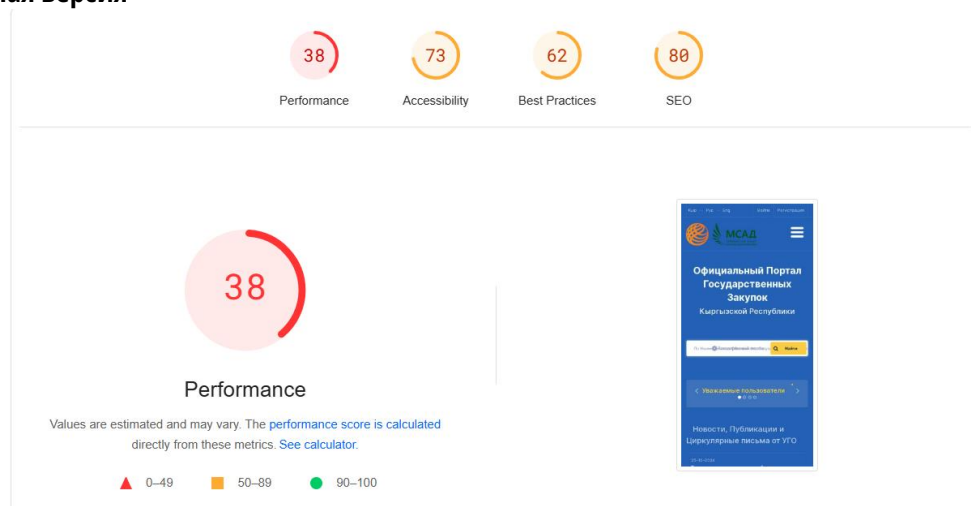
Для улучшения скорости сайта и производительности стоит обратить внимание на следующие моменты:

1. **Оптимизация LCP** — предзагрузка изображения для сокращения времени до 2,160 мс.
2. **Устранение блокирующих рендеринг ресурсов** — экономия до 120 мс.
3. **Минификация JavaScript и CSS** — удаление лишнего кода на 66 KiB.
4. **Эффективное кэширование** — улучшение политики для 10 статических ресурсов.
5. **Оптимизация изображений** — экономия 10 KiB за счет оптимального кодирования.

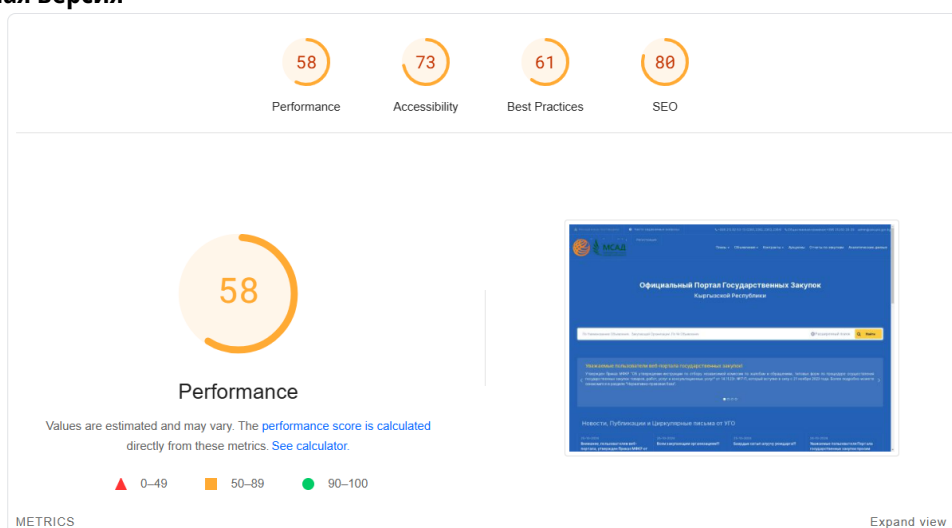
Гос Закупки (Веб-сайт)

Zakupki.gov.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	38	73	62	80
Десктопная версия	58	73	61	80

Мобильная версия



Десктопная версия



Для оптимизации производительности сайта, улучшения скорости загрузки и уменьшения задержек можно реализовать следующие рекомендации:

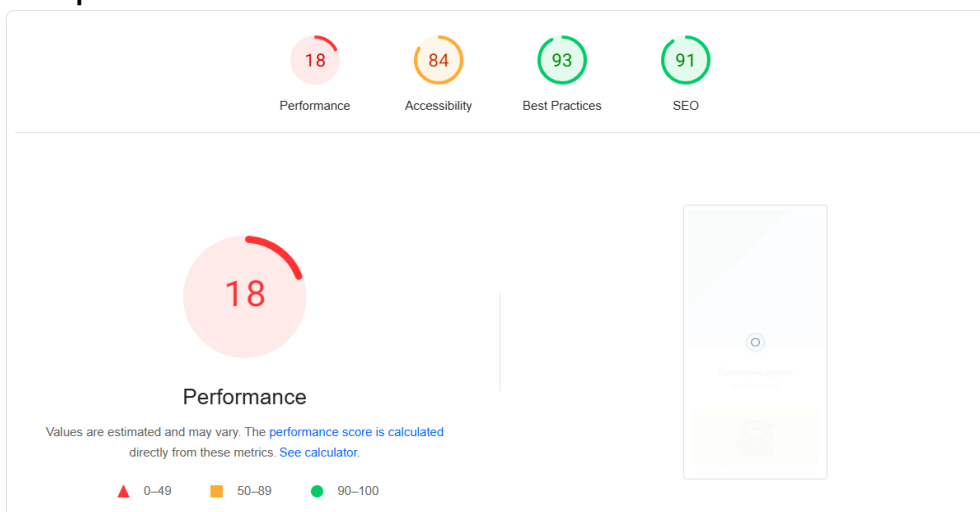
1. **Устранение блокирующих рендеринг ресурсов** — ускорит загрузку на 2,750 мс, улучшив отображение.
2. **Сжатие текста** — сэкономит 1,906 KiB и уменьшит передаваемый объем данных.
3. **Оптимизация LCP** — предзагрузка изображения и устранение блокирующих ресурсов для сокращения времени до 4,060 мс.
4. **Сокращение неиспользуемого JavaScript и CSS** — экономия 1,702 KiB, уменьшение объема страницы.
5. **Эффективное кэширование** — улучшение политики для 35 ресурсов ускорит повторные загрузки.

Ec.ripk.kg

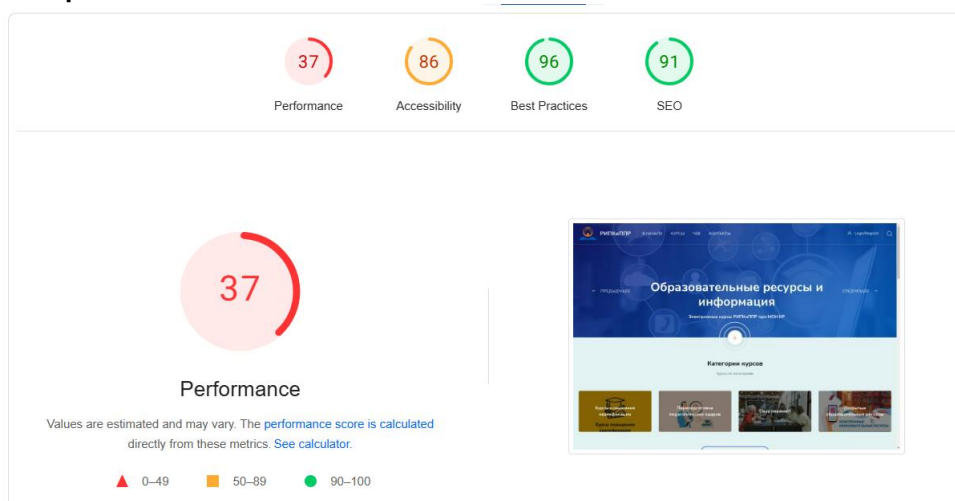
ec.ripk.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	18	84	93	91

Десктопная версия	37	86	96	91
-------------------	----	----	----	----

Мобильная версия



Десктопная версия

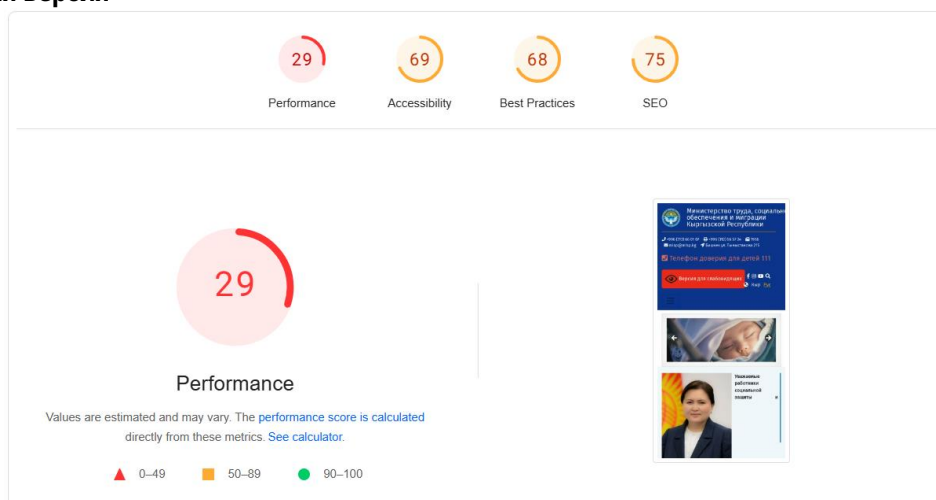


Для значительного улучшения скорости и производительности сайта рекомендуется рассмотреть следующие оптимизации:

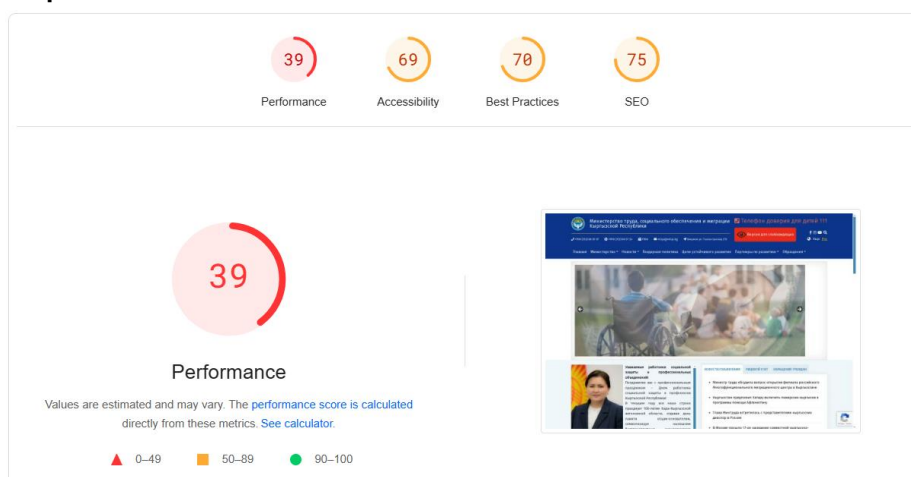
1. **Ускорение LCP** — предзагрузка LCP-изображения и устранение блокирующих ресурсов сократят время до 12,980 мс.
2. **Оптимизация изображений** — переход на современные форматы (7,236 KiB) и эффективное кодирование (3,858 KiB), а также отложенная загрузка изображений вне экрана.
3. **Минимизация CSS и JavaScript** — удаление неиспользуемого CSS (280 KiB) и JavaScript (1,152 KiB) уменьшит объем страницы.
4. **Эффективное кэширование и сжатие** — кэширование 40 ресурсов и сжатие текста на 37 KiB снизят нагрузку при повторных визитах.
5. **Стабильность макета** — устранение крупных сдвигов макета и правильная настройка размеров изображений (экономия 450 KiB) улучшат восприятие.

mlsp.gov.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	29	69	68	75
Десктопная версия	39	69	70	75

Мобильная версия



Десктопная версия

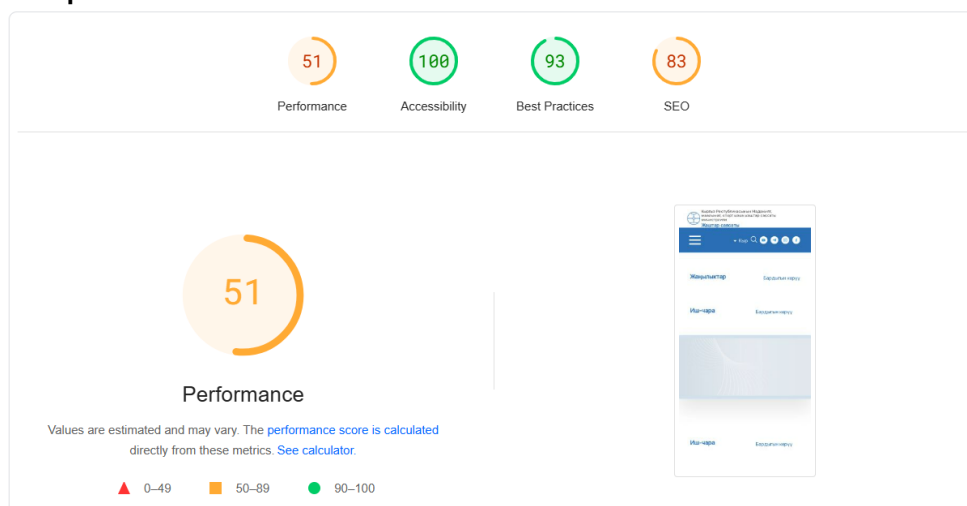


Для оптимизации производительности сайта можно применить следующие шаги:

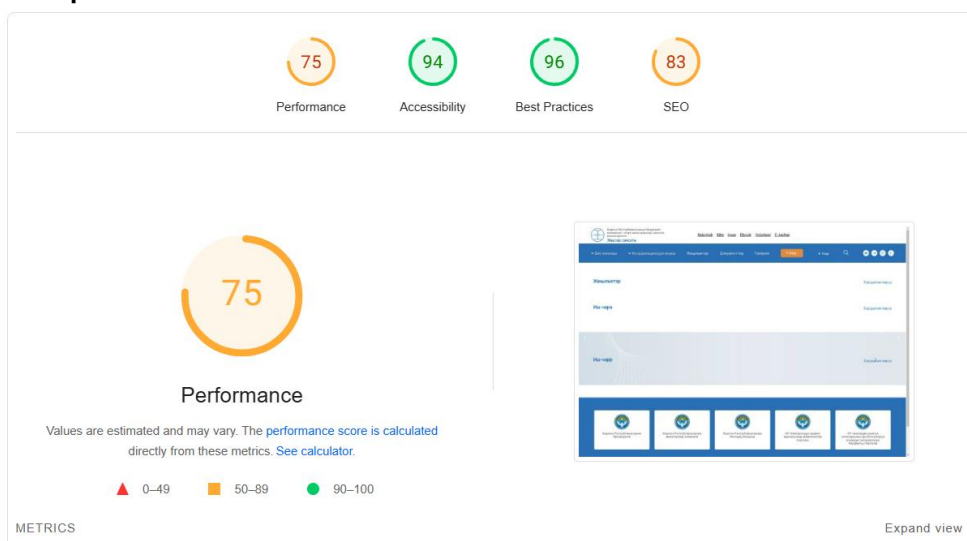
1. **Lazy Loading для сторонних ресурсов** — уменьшение нагрузки на главную нить на 2,960 мс.
2. **Сокращение времени выполнения JavaScript** — удаление неиспользуемого кода и минификация на 1,962 KiB.
3. **Ускорение LCP** — предзагрузка изображения и устранение блокирующих ресурсов сократят время на 500 мс.
4. **Минимизация CSS** — удаление неиспользуемого CSS уменьшит объем на 170 KiB.
5. **Эффективное кэширование и сжатие** — улучшение политики кэширования и сжатие текста для сокращения передаваемого объема.

Jashtar.gov.kg	Производительность	Доступность	Лучшие практики	SEO
Мобильная версия	51	100	93	83
Десктопная версия	75	94	96	83

Мобильная версия



Десктопная версия



Для оптимизации скорости сайта и улучшения пользовательского опыта можно реализовать следующие улучшения:

1. **Устранение крупных сдвигов макета** — установка фиксированных размеров для изображений предотвратит неожиданное перемещение элементов.
2. **Ускорение Largest Contentful Paint (LCP)** — устранение блокирующих рендеринг ресурсов сэкономит до 510 мс.
3. **Оптимизация CSS и JavaScript** — удаление неиспользуемого кода сэкономит 11 KiB и 116 KiB, снизив нагрузку на главный поток.

4. **Оптимизация изображений** — использование современных форматов изображений даст экономию до 15 KiB и предотвратит сдвиги макета.
5. **Сокращение количества критических цепочек запросов** — уменьшение 6 цепочек запросов снизит задержки, особенно на медленных соединениях.

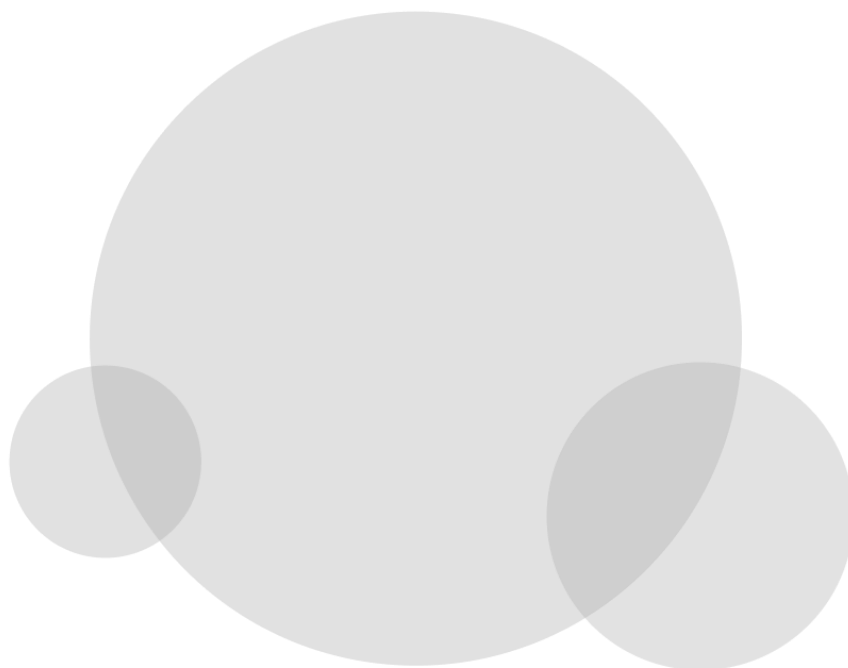
Заключение

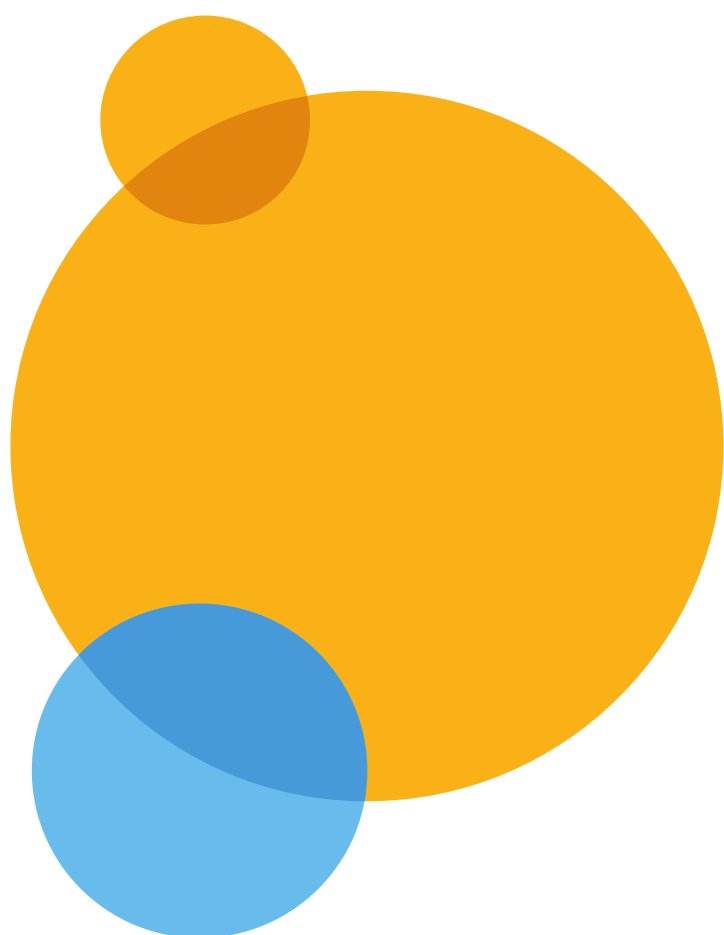
По результатам эвристической оценки и юзабилити тестирования государственных веб-сайтов Кыргызской Республики отмечается прогресс в развитии электронных государственных услуг. Наблюдаются положительные изменения в доступности сервисов и внедрении современных технологий.

Однако выявлен ряд существенных проблем в области навигации, поиска информации и функциональности сайтов. Пользователи сталкиваются со сложностями при выполнении базовых задач из-за отсутствия ключевых функций, неинтуитивного интерфейса и сложной терминологии. Особую озабоченность вызывают вопросы производительности и актуальности контента.

Для улучшения ситуации необходимо внедрить единую дизайн-систему, оптимизировать техническую составляющую и упростить пользовательский опыт. Важно разработать общие стандарты для всех государственных порталов и обеспечить регулярное обновление контента. Рекомендуется применить системный подход к модернизации сайтов, уделяя особое внимание потребностям пользователей.

Реализация данных мер позволит значительно повысить эффективность взаимодействия граждан с электронными государственными услугами и упростит доступ к необходимой информации.





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

