

**МОБИЛЬНОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО КАК ИНСТРУМЕНТ
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ОПЫТ
УЗБЕКИСТАНА**

Хазиева Марьямбону Амировна

Магистр направления «Право государственного управления»,
Ташкентский государственный юридический университет

Email: xazievamaryam@gmail.com

***Аннотация:** с каждым годом число пользователей цифровых устройств растёт во всём мире, в том числе и в Узбекистане. Сегодня цифровые технологии становятся ключевой платформой для выхода в Интернет и взаимодействия с различными сервисами. В условиях цифровой трансформации государству необходимо обеспечить доступ населения к государственным услугам через мобильные телефоны и интернет-платформы. В данной статье рассматривается развитие мобильного правительства как один из эффективных путей расширения доступа к электронным государственным услугам. Особое внимание уделено раскрытию понятий «мобильное правительство» и «цифровые технологии», а также их роли в повышении качества и доступности государственного управления.*

***Ключевые слова:** электронное правительство, мобильное правительство, государственные услуги, цифровые технологии, интернет-порталы, международный опыт, электронная демократия, цифровизация.*

**MOBILE GOVERNMENT AS A TOOL FOR ENHANCING THE
EFFICIENCY OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE CONTEXT OF
DIGITALIZATION: THE CASE OF UZBEKISTAN**

Khazieva Maryambonu Amirovna

Master of law in the direction «The Law of Public Administration»
Tashkent State University of Law

Email: xazievamaryam@gmail.com

Abstract: *the number of digital device users is increasing worldwide every year, including in Uzbekistan. Today, digital technologies have become a key platform for internet access and interaction with various services. In the context of digital transformation, it is essential for the government to ensure citizens access to public services through mobile phones and online platforms. This article examines the development of mobile government as an effective means to expand access to electronic public services. Special attention is given to defining to concepts of «mobile government» and «digital technologies» as well as their role in improving the quality and accessibility of public administration.*

Key words: *e-government, mobile government, public services, digital technologies, web portals, international experience, e-democracy, digitalization.*

ВВЕДЕНИЕ

Повышение эффективности государственного управления сегодня является приоритетным направлением развития электронного (мобильного) правительства. Это направление позволяет обеспечивать качество предоставляемых услуг, открытость и прозрачность деятельности между государственными органами и населением. В данном исследовании перед нами стоит три основных задачи, которые следует рассмотреть:

Для начала, необходимо изучить мировой опыт в области m-government и выделить успешные практики на примере таких стран, как Сингапур и Южная Корея, в результате чего, следует рассмотреть мобильные приложения и сервисы, которые уже используются государственными органами для взаимодействия с населением в Республике Узбекистан, как результат в связи с этим, требуется оценить технические и правовые аспекты внедрения мобильных технологий в государственном управлении.

Настоящая статья направлена на исследование эффективности информационно-коммуникационных технологий, демонстрирующих улучшение качества государственных услуг. Анализ существующих электронных порталов государственных услуг, мобильных приложений, социальных сетей и обратной связи, используемых сегодня населением для взаимодействия с государством, показывает влияние мобильного государства на эффективность процессов управления. Это может позволить снизить коррупционные аспекты, повысить ответственность государственных служащих и удовлетворить потребности граждан.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках данной статьи использовались такие современные методы научного исследования, как анализ явлений и процессов. В ходе данного исследования использовались как общенаучные (диалектический, системный, метод контент-анализа, сравнение, классификация), так и частные методы (формально-юридический, сравнительно-правовой, системно-структурный, описательно-аналитический, статистический, исторический).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Что такое электронное правительство? Термин «электронное правительство» (англ. Electronic government. e-government) стал широко употребляться в России в конце 1990-х годов для описания процессов информатизации деятельности органов государственной власти [1].

По мнению Сидоровой А. электронное правительство в узком смысле, «предполагает использование информационных технологий для поддержания внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а

также оказания государственных услуг более дешёвым и удобным способом» [1; стр.14].

Но при этом необходимо помнить, что само по себе использование информационных технологий не влечёт за собой повышения качества процессов государственного управления.

Более того по мнению Сидоровой А., в широком смысле электронное правительство, это «не просто информатизация процессов государственного управления, повышение удобства и доступности государственных услуг и сокращение транзакционных издержек, но создание качественно новых моделей взаимодействия органов государственной власти с гражданами и деловыми кругами» [1; стр.15].

Нам необходимо рассматривать электронное правительство как противовес бюрократизму и бумажной волоките. Само собой, развитие государственного управления лежит в общественном участии через развитие информационно-компьютерных технологий. Стоит отметить, что внедрение информационно-компьютерных технологий не является главной задачей электронного правительства, потому что данные технологии всего лишь помогают повысить прозрачность и эффективность управления государством, и повысить степень доверия и участия со стороны народа в делах страны.

В условиях исследования, нам необходимо понять, что мобильное правительство (м-правительство) представляет из себя. Следовательно, в первую очередь мы должны исследовать, что электронное правительство - это «прежде всего использование информационных и коммуникационных технологий в государственных учреждениях в сочетании с

организационными изменениями и новыми навыками для улучшения государственных услуг и демократических процессов, а также для усиления поддержки государственной политики» [21].

Электронное правительство – это уже не будущее, а часть нашей повседневной жизни, которое включает в себя мобильное правительство. Сегодня определения данного понятия у каждого автора немного различаются, но можно соотнести несколько понятий в одно. В англо-русском словаре имеется определение, что мобильное правительство относится прежде всего «к набору государственных услуг, которые возможны только при использовании мобильных телефонов, ноутбуков, цифровых гаджетов и т. д» [8].

На сегодняшний день мобильность — это не технологическая революция, она больше про то как государство и организации могут взаимодействовать и улучшать социальные отношения с помощью мобильных приложений и сервисов.

Бесспорно, электронное правительство стало важным шагом, предпринятым многими правительствами, и оказание государственных услуг с помощью мобильных приложений теперь неотвратимо. Общественный спрос на мобильность, повышение эффективности и производительности инфраструктуры государства за счёт удобства и прозрачности приводят к естественному переходу от электронного правительства к мобильному правительству.

Мирча Георгеску в своём научном исследовании «Мобильное правительство: развивающееся направление» описывает м-правительство, прежде всего, как стратегию и её реализацию, включающую использование

всех видов беспроводных и мобильных технологий, сервисов, приложений и устройств для повышения эффективности электронного правительства, в том числе для граждан, предприятий и всех государственных учреждений. М-правительство не заменяет электронное правительство, а дополняет и завершает его. Поскольку успешная реализация электронного правительства требует организационных изменений и новых навыков, m-правительство также требует не меньшей сосредоточенности [3].

В целом можем выделить что, у м-правительства имеется ряд преимуществ и недостатков.

Положительная сторона:

- 1.удобство и гибкость обращения граждан к государственным услугам;
- 2.через одно приложение имеется возможность получить различные государственные услуги с любых сфер.

Отрицательная сторона:

- 1.для входа в мобильное-приложение требуется постоянное использование интернета;
- 2.требуется создание как можно больше разнообразных мобильных приложений;
- 3.мошенничество;
- 4.не все страны имеют законы по охране персональных данных.

Ещё одна важная сфера, в которой технологии мобильных телефонов могут значительно расширить свои возможности, — это электронная демократия и электронное участие, вовлечение граждан в процесс принятия демократических решений с помощью различных опросов, мобильного

голосования и других форм коммуникации между гражданами и правительством.

ОБСУЖДЕНИЕ

Что же на счёт Сингапура? В своей книге «История третьего мира в первый: история Сингапура» Ли Куан Ю пишет, что правительство Сингапура с 9 августа 1965 года, то есть с обретения своей независимости, решило, что в первую очередь необходимо укрепить моральный дух нации, то есть обеспечить страну общественным порядком и стабильностью. Был запущен ряд программ: создание рабочих мест, привлечение инвестиций, переговоры с международными организациями о признании независимости Сингапура. Правительство ясно понимало, что государство выживет только в том случае, если сможет показать всему миру свою дееспособность уже в первые месяцы [7].

Правительство осознало, что долго конкурировать с ведущими и масштабными государствами не получится, и необходимо выходить на новый уровень. Поэтому Сингапур выбрал путь активного привлечения компаний, которые строят свой доход на основе креативного и творческого подхода и знаний.

Путь Сингапура к цифровому правительству начался в 1980-х годах с Национальной программы компьютеризации гражданских служб, которая была рассчитана на 20 лет. Благодаря этой программе все административные службы были оснащены компьютерной техникой. Это повлекло за собой отказ от бумажной работы, что позволило ускорить темп работы и повысить эффективность работников.

К началу 2000-х годов Сингапур создал телекоммуникационную сеть (интранет) и государственный портал www.gov.sg, который имеет два вида связи: общение работников внутри госвласти и возможность граждан общаться [14].

На сегодняшний день современный Сингапур успешно развивается. У него есть своя система идентификации для доступа к различным государственным услугам — SingPass [17] и MyInfo [9], которая позволяет гражданам делиться своими персональными данными с государственными организациями и учреждениями. А самое интересное — это инновационный проект, позволяющий использовать информацию с датчиков (качество воздуха, дорожное движение, плотность толпы), которые установлены по всему Сингапуру, для улучшения городского планирования, управления ресурсами и обслуживания граждан.

Рассмотрим следующую крупную страну, которая тоже имеет успешные практики в мобильном правительстве, — Южная Корея.

Корейское электронное правительство можно разделить на четыре этапа: 1-й этап — с 1967 по 1997 год — внедряются персональные компьютеры для обработки информации и работы в целом. 2-й этап — с 1995 по 2002 год — устанавливается институциональная база электронного правительства. 3-й этап — после 2008 года — интегрирование государственных услуг [6]

Ботнев В. в своей статье пишет, что электронное правительство Республики Кореи больше направлено на внедрение информационно-коммуникационных технологий в сфере образования и культуры, а также на удовлетворение потребностей граждан в информации. При этом формируется некая модель «электронной демократии». Благодаря электронной демократии

граждане спокойно могут совершать не только покупки из дома, но и в полной мере пользоваться государственными услугами [2].

Ярким примером может послужить информационная платформа для иностранных граждан HI KOREA – система, связанная с вопросами об иммиграции, получении визы, о виде на жительство [24].

Следующим масштабным примером, является система онлайн-голосования. В 2022 году Министерство науки и информационно-коммуникационных технологий Республики Кореи прокомментировало, что создаст систему онлайн-голосования на основе технологии блокчейн в рамках правительственного проекта. Данный метод голосования будет способствовать тому, что избирательные органы смогут сохранять результаты и сам процесс голосования в электронном виде, что будет соответствовать открытости и прозрачности. Ведь, по мнению Министерства, блокчейн является важной цифровой технологией ближайшего будущего [19].

Южная Корея полностью отказалась от бумажного документооборота, что позволяет сохранять государственный бюджет и уменьшить количество самих работников в государственных учреждениях.

Таким образом, мы можем отметить, что Сингапур по развитию электронного правительства, по данным на 2024 год, находится на третьем месте, Южная Корея — на четвёртом, а Узбекистан — на 63-м месте [20].

Сегодня в Узбекистане успешно развивается структура «m-governance», и существует большое количество мобильных приложений-сервисов, которые демонстрируют это на практике.

Одним из ярких примеров может служить единый портал государственных услуг (ЕПИГУ), официальный интернет портал - my.gov.uz, предоставляет гражданам, широкий спектр государственных услуг правительства в режиме онлайн. Через этот портал и мобильное приложение пользователи могут:

- Получить справки и документы;
- Оплачивать коммунальные услуги;
- Проверять штрафы
- Подавать заявления в различные государственные органы;
- И т.д. [4]

Сам портал впервые был запущен в 2013 году в тестовом режиме на основе государственной программы «Год процветания и благополучия». В первой версии my.gov было запущено 40 интерактивных услуг, в сравнении с тем, что сегодня, в 2025 году их насчитывается более 527 услуг.

Самой популярной услугой, которой пользовались 3.028.569 физических лиц в 2024 году, являются сведения о начисленной заработной плате, а менее используемой (963.920 человек) – подача заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение.

Портал является самым популярным инструментом взаимодействия государственных учреждений с гражданами. По состоянию на 1 февраля 2025 года количество пользователей насчитывало более 10 млн человек.

Единая система идентификации (ЕСИ) пользователей цифрового правительства One ID предназначена для лёгкого доступа всех пользователей к различным веб-сайтам и порталам органов государственного и хозяйственного управления, органов государственной власти на местах и

коммерческих организаций. Имеется мобильная версия портала, что позволяет использовать цифровые версии удостоверения личности, что значительно облегчает работу государственных органов [12].

На сегодняшний день на портале ЕСИ зарегистрировано 10.066.353 пользователя.

Система биометрической идентификации MyID, которая позволяет проводить услуги идентификации клиентов банков удалённо, ведь все обрабатываемые данные пользователей признаются государством и обрабатываются только с согласия самого пользователя [26].

Приложение предоставляет качество, конфиденциальность и безопасность. В эти функции входят обнаружение жизнедеятельности, распознавание и сравнение лиц в целях предоставления физическим лицам санкционированного доступа к банковским и другим услугам как удалённо, так и в очном порядке.

В таких сферах, как банковское дело, розничная торговля, контроль доступа, здравоохранение, гостиничный бизнес, мероприятия и развлечения, транспорт, государственный сектор, MyID может быть полезен.

Система признана лучшим проектом по цифровизации в Центральной Азии в 2021 году.

Также. цифровое правительство Республики Узбекистан разработало мобильное приложение «ТОМСНІ», которое предоставляет подробную информацию о преимуществах водосберегающих технологий и практических мерах, связанных с их внедрением в эффективном использовании водных ресурсов [25].

Сегодня данная система является единственной платформой, которая предоставляет полную и официальную информацию в сфере водосберегающих технологий.

Целью приложения прежде всего является максимальное сохранение воды и повышение стабильности и продуктивности за счёт интеллектуального орошения. Оно предоставляет доступ в режиме реального времени к информации, касающейся предприятий, а также даёт представление фермерам об устойчивых методах орошения и позволяет сформировать культуру экономного потребления воды у всего народа государства.

Помимо выше перечисленного, в самом приложении можно найти актуальные статьи по рациональному использованию воды не только в Узбекистане, но и во всём мире.

Портал обсуждения проектов нормативно-правовых актов regulation.gov.uz - интернет-сайт, где ведомства, министерства и иные государственные органы выносят на общественное обсуждение проекты нормативно-правовых актов [5].

Замечания и предложения пользователей в основном учитываются согласно закону «О всенародном обсуждении проектов законов» [10] и закону «О нормативно-правовых актах» [11] в соответствии с порядком общественного обсуждения законопроектов. Участвовать может каждый, не только лица с юридическим образованием. Если же комментарий участника отклонили, то разработчик должен указать причину.

Согласно независимой платформе Siterate.org, которая проводит исследования в области посещаемости и анализа веб-сайтов, соотношение

рейтинга и трафика у портала таково, что в день веб-сайт посещает до 11.051 простых пользователей, которые просматривают 62.839 страниц [15].

Именно публичное обсуждение законопроектов – одна из ступеней к построению открытого и демократического государства, каким, согласно Конституции, является Узбекистан.

Портал коллективных обращений *Mening fikrim* разработан в целях расширения участия граждан в управлении делами общества и государства, обеспечения прозрачности деятельности государственных органов, а также жизнеспособности и эффективности принимаемых законов. Портал позволяет гражданам выражать своё мнение и вносить предложения по различным вопросам. Государственные органы обязаны реагировать на обращения, набравшие определенное количество голосов [13].

Портал электронных государственных услуг налоговых органов «Электронные налоговые услуги» разработан в рамках проекта по интеграции комплекса информационных систем «SOLIQ» для предоставления интерактивных услуг в сфере налогообложения [18].

Целью проекта является облегчение взаимодействия для налогоплательщиков, как физических, так и юридических лиц, с налоговыми органами, делая процесс выполнения налоговых обязательств более простым и удобным. Через систему можно платить налоги, проверять налоговые задолженности, получать справки и документы, контактировать с налоговой службой.

Разработка платформы «Единый открытый портал вакансий государственной гражданской службы» имеет цель:

-проведение прозрачного подбора кадров на замещение вакантных должностей в государственных органах и организациях;

-организация открытого независимого конкурсного отбора на государственную гражданскую службу;

-снижение уровня коррупции в сфере государственной гражданской службы;

-системный мониторинг соблюдения законодательства о государственной гражданской службе;

-мониторинг и анализ процессов в сфере государственной гражданской службы и последующая выработка предложений по решению возникающих проблем и т.д. [22].

Система проверки и оплаты штрафов «SAFEROAD». Цель проекта-получение в режиме реального времени информации о мероприятиях по обеспечению безопасности дорожного движения, в том числе об административных правонарушениях в отношении транспортных средств [16].

Мобильное приложение ROAD24 может уведомлять о штрафах, показывает фото и видео нарушения, и если оплачивать штрафы вовремя, то можно получить бонусы в виде 30% или 50% скидки.

Дополнительно в самом приложении возможно создать анкету своего автомобиля, где можно вводить информацию о страховке, количестве штрафов и сумме, историю тех. осмотров и т.д. А самое главное, на наш взгляд, в этом приложении имеется электронная книга ПДД, статьи Кодекса об административных штрафах, касающиеся транспортных средств, адреса частных организаций техосмотра и т.д.

Единая национальная система труда Республики Узбекистан, которая предназначена для управления данными о трудовой деятельности, образовании и личной информации работников. Платформа обеспечивает удобный доступ к актуальной информации, что позволяет пользователям оперативно вносить изменения и контролировать свою профессиональную биографию [23].

Платформа позволяет гражданам просматривать данные о трудовой деятельности и местах их работы, а также обновлять контактные данные и изменять личную информацию. Система упрощает взаимодействие работодателей и государственных органов, так как платформа работает в режиме реального времени.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время, при внедрении и развитии модели государственного управления с использованием электронного правительства, а также учитывая иностранный опыт, требуется оценка технических и правовых аспектов внедрения мобильных технологий в государственном управлении.

Успешному внедрению государственного управления с использованием средств электронного правительства мешает низкая компьютерная грамотность государственных служащих и самого населения государства, но если у государства выбран путь на устойчивое развитие государства в различных направлениях и сферах, то государству необходимо внедрить информационно-компьютерные технологии в своё правительство.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Сидорова А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 234 с.
2. Ботнев В. К. Зарубежный опыт построения электронного правительства // Социально-политические науки. 2018. № 1. С. 26–28.
3. Geirgescu M. Mobile Government: An Emerging Direction // Scientific Annals of the Alexandru Ioan Cuza University of Iasi: Economic Sciences Series. 2010.
4. Единый портал интерактивных государственных услуг [Электронный ресурс]. URL: <https://my.gov.uz/ru> (дата обращения: май 2025).
5. Единый портал обсуждения проектов нормативно-правовых актов [Электронный ресурс]. Regulation.gov.uz, 24.07.2018фяй . URL: <https://regulation.gov.uz/ru> (дата обращения: май 2025).
6. Как развивалось «электронное правительство» в Республике Корея // Казинформ. 21.11.2018. URL: https://www.inform.kz/ru/kak-razvivalos-elektronnoe-pravitel-stvo-v-respublike-koreya_a3462158
7. Kuan Yew Lee. From Third World to First: The Singapore 1965–2000. Singapore: Marshall Cavendish Editions, 2015.
8. Mobile Government in Russian – English-Russian Dictionary | Glosbe [Электронный ресурс]. 2025. URL: <https://glosbe.com/en/ru/mobile%20government> (дата обращения: 10.05.2025).
9. Myinfo // Singapore Government Developer Portal. 11.12.2024. URL: <https://www.developer.tech.gov.sg/products/categories/digital-identity/myinfo/overview> (дата обращения: май 2025).

10. Закон Республики Узбекистан «О всенародном обсуждении проектов» от 14.12.2000 г. №166-II [Электронный ресурс] // Lex.uz. – Режим доступа: <https://lex.uz/ru/docs/18601> (дата обращения: 15.05.2025)

11. Закон Республики Узбекистан «О нормативно-правовых актах» от 20.04.2021 г. №ЗРУ-682 II [Электронный ресурс] // Lex.uz. – Режим доступа: <https://lex.uz/ru/docs/5378968> (дата обращения: 15.05.2025)

12. OneID – Yagona Identifikatsiya Tizimi [Электронный ресурс]. Egov.uz, 2016. URL: <https://id.egov.uz/ru> (дата обращения: май 2025).

13. Petition.gov.uz – Портал коллективных обращений [Электронный ресурс]. 2017. URL: <https://petition.gov.uz/ru> (дата обращения: май 2025).

14. Пехтерева Е. А. Электронное правительство Сингапура // Экономические и социальные проблемы России. 2015. № 2. С. 107–125.

15. Regulation.gov.uz · Система оценки воздействия актов законодательства [Электронный ресурс]. Siterate, 2024. URL: <https://regulation.gov.uz.siterate.org/> (дата обращения: май 2025).

16. Road24.Uz – «Йўлларни бирга хавфсиз қилайлик» [Электронный ресурс]. 2021. URL: <https://road24.uz/ru/> (дата обращения: май 2025).

17. SingPass – Your Improved Digital ID [Электронный ресурс]. 2003. URL: <https://www.singpass.gov.sg/main/> (дата обращения: май 2025).

18. Soliq.uz – Электронные налоговые услуги [Электронный ресурс]. 2020. URL: <https://my3.soliq.uz/> (дата обращения: май 2025).

19. ТАСС. Южная Корея создаст систему онлайн-голосования на основе технологии блокчейн. 2022. URL: <https://tass.ru/obschestvo/16412871> (дата обращения: май 2025).

20. The IT Law Wiki. E-Government [Электронный ресурс]. Fandom, Inc., 2025. URL: <https://itlaw.fandom.com/wiki/E-Government#Overview> (дата обращения: 10.05.2025).

21. The IT Law Wiki. The Role of E-Government for Europe's Future [Электронный ресурс]. Fandom, Inc., 2025. URL: https://itlaw.fandom.com/wiki/The_Role_of_eGovernment_for_Europe%27s_Future (дата обращения: май 2025).

22. Vacant Lavoziqlarining Yagona Ochiq Portali [Электронный ресурс]. Argos.uz, 2019. URL: <https://vacancy.argos.uz/> (дата обращения: май 2025).

23. Ягона Миллий Меҳнат Тизими [Электронный ресурс]. URL: <https://my.mehnat.uz/login> (дата обращения: май 2025).

24. 하이코리아. 홈 <HI KOREA> [Электронный ресурс]. Hikorea.go.kr, 2017. URL: <https://www.hikorea.go.kr/Main.pt?locale=en> (дата обращения: май 2025).

25. Digital Government [Электронный ресурс]. Dgov.uz, 2020. URL: <https://dgv.gov.uz/ru/solution-detail/63/> (дата обращения: май 2025).

26. Home | MyID [Электронный ресурс]. Myid.uz, 2021. URL: <https://myid.uz/ru/#content> (дата обращения: май 2025).