



Research on the accessibility of data on public services: Uzbekistan, Kazakhstan, Kyrgyzstan

Nikita ZHUKOV¹

Tashkent State University of Law

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 2024
Received in revised form
15 May 2024
Accepted 25 May 2024
Available online
15 June 2024

Keywords:

analysis,
public service,
state portal,
statistics,
data,
open data,
Central Asia.

ABSTRACT

This study aims to analyze and compare the availability of data on public services on public service portals and other official portals of Uzbekistan, Kazakhstan, and Kyrgyzstan. The study includes an analysis of the main performance indicators of the Public Service Centers of each of the three countries, based on open data. The main attention is paid to the most popular services and their number of applications. An assessment was made of the completeness, accuracy, and accessibility of information on government portals, and the possibilities of viewing data for different periods and dividing data according to various criteria were analyzed. The results identified key problems and shortcomings in the system for producing statistics and publishing open data, which led to the formulation of recommendations to improve the collection, analysis, and publication of data to increase the transparency and efficiency of public services.

2181-1415/© 2024 in Science LLC.

DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol5-iss5/S-pp33-39>

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Давлат хизматлари ҳақидаги маълумотлар очиқлигини ўрганиш: Ўзбекистон, Қозоғистон, Қирғизистон

АННОТАЦИЯ

Ушбу тадқиқотнинг мақсади Марказий Осиёning учта давлати – Ўзбекистон, Қозоғистон ва Қирғизистоннинг давлат хизматлари порталлари ва бошқа давлат порталларида давлат хизматлари түғрисидаги маълумотларнинг очиқлигини таҳлил қилиш ва солиширишдан иборат. Тадқиқот доирасида ҳар бир мамлакатнинг давлат хизматлари маркази фаолиятининг

Калим сўзлар:

таҳлил,
давлат хизмати,
давлат портали,
статистика,
маълумотлар,
очиқ маълумотлар,
Марказий Осиё.

¹ Master's student, Tashkent State University of Law.

асосий самарадорлик кўрсаткичлари очиқ маълумотларга асосланиб таҳлил қилинди. Улар, асосан, энг машхур хизматлар ва уларга бўлган аризалар сонини ўз ичига олган. Шунингдек, давлат порталарида давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотларнинг тўлиқлиги, аниқлиги ва очиқлиги турли даврлар учун маълумотларни кўриш, маълумотларни турли мезонларга кўра ажратиш ва солишириш ҳамда таҳлил қилишнинг бошқа имкониятларини ҳисобга олган ҳолда баҳоланди. Тадқиқот натижалари статистика шаклланиши ва очиқ маълумотларни эълон қилишдаги муаммолар ва камчиликларни аниқлаш, шунингдек, давлат хизматлари соҳасида давлат фаолиятининг шаффоғлиги ва самарадорлигини ошириш мақсадида маълумотларни йиғиш, таҳлил қилиш ва эълон қилиш тизимини такомиллаштириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқиш имконини берди.

Исследование доступности данных о государственных услугах: Узбекистан, Казахстан, Кыргызстан

Аннотация

Ключевые слова:

анализ,
государственная услуга,
публичная услуга,
государственный портал,
статистика,
данные,
открытые данные,
Центральная Азия.

Цель данного исследования заключается в анализе и сравнении доступности данных о государственных услугах на порталах государственных услуг и других официальных порталах Узбекистана, Казахстана и Кыргызстана. Исследование включает анализ основных показателей эффективности работы Центра Государственных Услуг каждой из трех стран, основываясь на открытых данных. Основное внимание уделено самым востребованным услугам и количеству заявок на них. Была проведена оценка полноты, точности и доступности информации на государственных порталах, а также анализировались возможности просмотра данных за разные периоды времени и разделения данных по различным критериям. Результаты позволили выявить ключевые проблемы и недостатки в системе формирования статистики и публикации открытых данных, что привело к формулировке рекомендаций для улучшения сбора, анализа и публикации данных в целях повышения прозрачности и эффективности государственных услуг.

ВВЕДЕНИЕ

Тема взаимодействия государства и общества является актуальной как в области общественных наук, так и в общественном обсуждении. Еще со времен античности возникли первые научные теории о возникновении и функционировании государства, что подчеркивает важность этой темы на протяжении истории. С развитием общества эта тема не утрачивает своей актуальности, но приобретает новые аспекты и сложности.

Современный мир, с его новыми средствами связи и электронными сервисами, открывает уникальные возможности для взаимодействия государства и общества. Это выдвигает новые требования как к государству, так и к обществу, и переформатирует процесс их взаимодействия, создавая новые сценарии коммуникации.

В современном информационном обществе доступ к достоверной и полной информации играет ключевую роль в эффективном функционировании государственных органов и обеспечении прозрачности и открытости государственной деятельности. Одной из важных сфер, где доступность данных играет существенную роль, является область государственных услуг.

Недостаточное присутствие государства в онлайн-пространстве, неполные данные и отсутствие системного информационного воздействия государства в Интернете могут оттолкнуть социально активных граждан от участия в государственной и общественной жизни.

Именно поэтому мы выбрали темой исследования проблемы публикации открытых данных о работе Цифровых порталов государственных услуг. Наша работа направлена на анализ и сравнение доступности и полноты данных о государственных услугах на порталах государственных услуг Узбекистана, Казахстана и Кыргызстана. Результаты этого исследования позволяют выявить проблемные моменты в формировании статистики и публикации открытых данных, а также предложить практические рекомендации для улучшения системы сбора, анализа и предоставления данных.

МЕТОДЫ

В ходе исследования использовались данные, полученные с государственных порталов государственных услуг следующих стран: Узбекистан (my.gov.uz), Казахстан (egov.kz) и Кыргызстан (portal.tunduk.kg). Кроме того, в анализе также учтена доступная информация с порталов открытых данных Узбекистана (data.egov.uz), Кыргызстана (data.gov.kg) и Казахстана (data.egov.kz).

Для анализа и сравнения порталов государственных услуг и порталов открытых данных, а также для выявления проблем и недостатков в формировании статистики и открытых данных использовались различные методы. В первую очередь проводился анализ доступности данных на порталах. Оценивалась легкость доступа к информации о работе Центра государственных услуг и предоставленных услугах для граждан и исследователей. Затем осуществлялся сравнительный анализ данных на порталах. Сравнивались такие показатели эффективности работы Центра государственных услуг, как количество заявок, время обработки заявок и качество обслуживания. Далее проводилась оценка полноты и точности данных, представленных на порталах. Выявлялись возможные недостатки и несоответствия, анализировались структура и формат данных для определения их удобства использования и доступности для анализа. Также были проведены опросы среди исследователей и пользователей порталов для выявления их удовлетворенности предоставляемой информацией и выявления потребностей в улучшении системы сбора, анализа и публикации данных.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Сначала поговорим о Кыргызстане. На самом портале Tunduk приводится лишь статистика по оказанным услугам за последний месяц. Среди этой информации можно найти количество зарегистрированных пользователей на портале и количество полученных услуг. Эти данные являются очень полезными

для установления многих факторов, например, темпы развития института государственных услуг в стране, и популярность самого портала среди населения, в особенности если эти данные сравнивать с другими данными (такие же данные за другой период времени, с портала другого государства, или другими данными). Кроме этого, приводятся следующие показатели: «Сэкономлено времени» (в часах) и «Сэкономлено средств» (в кыргызских сомах). На наш взгляд, такие данные могут являться менее объективными, особенно без информации о расчете этих данных. Тем не менее, они также позволяют выстроить некоторые параллели в развитии государственных услуг в Кыргызстане.

Портал Tunduk, Январь 2024			
Пользователи портала	сэкономленное время, часов	сэкономлено средств, сомов	Количество полученных услуг
1005497	1 242 636	96 776 478	1491163
Портал Tunduk, Февраль 2024			
Пользователи портала	сэкономленное время, часов	сэкономлено средств, сомов	Количество полученных услуг
1123244	1 381 160	125 895 496	1657392
Портал Tunduk, Март 2024			
Пользователи портала	сэкономленное время, часов	сэкономлено средств, сомов	Количество полученных услуг
1234177	1 151 281	89 661 816	1381538

Ещё одним хорошим источником стал портал открытых данных Open Data Krygyzstan (data.gov.kg). На первый взгляд, там могли содержаться многочисленные данные, которые смогут подкрепить наше исследование. Там были обнаружены целые массивы данных о портале Tunduk за значительные промежутки времени с возможностью их просмотра и загрузки. Однако данные в основном связаны с Системой Межведомственного Электронного Взаимодействия на базе портала Tunduk, что не соответствовало теме нашего исследования. Тем не менее, на Open Data Krygyzstan были обнаружены более полные версии данных, опубликованных на самом портале Tunduk, а именно статистика по оказанным услугам и зарегистрированным пользователям за январь, февраль и март 2023 года. Это позволило провести более подробный анализ данных по Кыргызстану.

Ещё одним источником является новостная статья финансового портала Акчабар. В этой новости приводится статистика по количеству оказанных услуг через ГПЭУ Tunduk в рамках десяти самых популярных услуг. Это стало самым полным источником для нашего исследования, ведь похожие данные публикуются о портале государственных услуг Казахстана и Узбекистана, что позволяет проводить на их основе сравнительный анализ.

Перейдем к анализу данных по государственным услугам в Казахстане. Наше исследование преимущественно опиралось на информацию из раздела «Статистика оказанных услуг» портала EGOV.KZ, поскольку портал Открытые Данные не содержал достаточно полезной информации для наших целей.

Статистика оказанных услуг на портале EGOV.KZ представлена данными за каждый год, с 2017 по 2023 год. Это является наилучшим показателем среди государств и их порталов, подпадающих под наше исследование. Однако, даже здесь обнаружены некоторые пробелы и особенности.

Начнем с того, что данные за 2017 и 2018 годы представлены лишь в целом за весь год, без разделения на месяцы. Тем не менее, эти данные более полные, разнообразные и наглядные, что облегчает анализ развития государственных услуг в данном периоде. Сравнительный анализ этих данных с аналогичными данными из других государств становится более детальным и информативным.

В отличие от данных за 2017-2018 годы, начиная с 2019 года, статистика представлена в виде десяти самых популярных услуг и количества заявок на них для каждого месяца. Это позволяет проводить более точный сравнительный анализ с данными из Кыргызстана и других стран. Однако, необходимо отметить, что в данных за 2019-2023 годы обнаружены некоторые проблемы.

Некоторые месяцы полностью отсутствуют в статистике, что создает пробелы в анализе временных тенденций. Кроме того, некоторые данные выглядят недостоверными или вызывают сомнения в своей достоверности. Эти факторы следует учитывать при интерпретации результатов и проведении сравнительного анализа с данными из других источников.

Далее рассмотрим ситуацию с государственными услугами в Узбекистане. Аналогично Казахстану, Портал открытых данных Республики Узбекистан не предоставил нам информации, необходимой для исследования. В связи с этим наше исследование опиралось на данные из раздела «Общая статистика» портала my.gov.uz.

На первый взгляд, данные с портала my.gov.uz кажутся весьма полными и разнообразными. В статистике представлены графики, обширное количество цифровых показателей, возможность просмотра данных по конкретным областям Узбекистана, а также разделение заявок по типам юридических и физических лиц. Однако, несмотря на это, был обнаружен ряд проблем и недочетов.

Например, возникают трудности с отслеживанием расположения каждой заявки, что приводит к тому, что большинство заявок категоризируется как «Другие». На портале отсутствует четкое объяснение содержания раздела «другие», учитывая, что остальные 12 регионов и Республика Каракалпакстан уже представлены в статистике. Предположительно, под категорией «другие» понимаются заявки без указания региона. Кроме того, отсутствует возможность выбора всех регионов для получения общей статистики по стране, что ограничивает возможности анализа и сравнения данных.

ОБСУЖДЕНИЕ

В результате анализа государственных порталов госуслуг в Кыргызстане, Казахстане и Узбекистане можно выделить следующие основные результаты:

В Кыргызстане порталы Открытых Данных и Государственных Услуг показывают высокий уровень развития. Статистика о Межведомственном Обмене Данными свидетельствует о наличии технологий, способных автоматически собирать и обрабатывать данные о оказанных услугах, их поставщиках и результативности заявок. Этот опыт может быть использован для современного и открытого представления данных, что будет полезно как для научных исследований, так и для широкой общественности, желающей быть в курсе государственной деятельности.

В Казахстане стоит обратить внимание на опыт Кыргызстана в области публикации открытых данных, так как неполная или некорректная статистика может негативно сказаться на научных и государственных исследованиях. Тем не менее, статистические данные о государственных услугах в Казахстане являются наиболее полными за последние пять лет, что облегчает доступ к долгосрочной информации.

В Узбекистане также требуется доработка в области предоставления информации о государственных услугах. Аналогично с Кыргызстаном, здесь есть проблемы с доступом к статистике за длительные периоды времени, а также с точностью и понятностью представленных данных. Тщательный анализ проблем и опыта соседних стран поможет улучшить качество и доступность данных в этой области.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРАВИТЕЛЬСТВУ УЗБЕКИСТАНА

1. Улучшение прозрачности данных: Правительство должно обеспечить более ясное и понятное представление статистической информации о государственных услугах на портале tu.gov.uz. Это может включать более точные и понятные формулировки, а также более подробные описания показателей.

2. Расширение доступности данных: необходимо сделать данные о государственных услугах доступными на портале для длительных временных периодов, включая исторические данные за несколько лет. Это позволит исследователям и общественности анализировать долгосрочные тенденции и эффективность деятельности в этой сфере.

3. Обновление и улучшение качества данных: Правительство должно активно работать над обновлением и улучшением качества данных, включая исправление ошибок и уточнение формулировок, чтобы обеспечить точность и надежность статистической информации.

4. Консультация с экспертами и общественностью: важно проводить консультации с экспертами в области открытых данных и общественностью для получения обратной связи по качеству и доступности предоставляемой информации. Это поможет выявить проблемы и предложить эффективные решения.

5. Обучение и повышение осведомленности: Правительство может проводить обучающие программы и кампании для улучшения понимания и использования данных о государственных услугах как среди государственных служащих, так и среди общественности.

6. Внедрение современных технологий: использование современных технологий, таких как большие данные и аналитика, может помочь улучшить сбор, анализ и представление данных о государственных услугах, что в свою очередь сделает их более полезными и понятными для всех заинтересованных сторон.

Эти меры помогут улучшить доступность, качество и понятность данных о государственных услугах, что в свою очередь способствует более эффективному управлению и принятию решений в данной сфере.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении статьи о важности публикации достоверной статистической информации на портале государственных услуг следует подчеркнуть ряд ключевых аспектов.

Первоначально, необходимо отметить, что доступ к достоверной и полной статистической информации на портале государственных услуг является основой для эффективного управления и принятия обоснованных решений в различных сферах государственной деятельности. Точные данные позволяют оценить эффективность деятельности и провести анализ для определения тенденций и улучшения стратегий развития.

Важность разнообразия данных заключается в том, что они отражают различные аспекты деятельности государства, от уровня обслуживания граждан до ресурсного использования. Имея доступ к разнообразной статистической информации, исследователи, общественные организации и государственные органы могут более глубоко и объективно анализировать ситуацию и принимать обоснованные решения.

Важно, чтобы информация была доступна не только за последний период времени, но и за прошедшие годы. Это позволяет провести долгосрочный анализ и сравнение данных, выявить долгосрочные тенденции и оценить эффективность долгосрочных стратегий.

Опыт соседних стран играет важную роль в этом контексте. Перенимая положительный опыт Казахстана и Кыргызстана в области публикации открытых данных и статистики о государственных услугах, Узбекистан может улучшить качество и доступность своей информации, обогатив ее более полными и точными данными, а также предоставив возможность для сравнения и анализа результатов различных стран.

Таким образом, регулярная публикация достоверной, полной и разнообразной статистической информации на портале государственных услуг является необходимым элементом прозрачности и эффективности государственной деятельности, способствующим развитию и улучшению жизни граждан.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ:

1. Бегтин, И. В. (2011). Проблема открытых данных в России. *Земля из космоса: наиболее эффективные решения*, (11), 20-25.
2. Толпигина, О. А., & Малаканова, О. А. (2016). Открытые данные как новый формат взаимодействия государства и общества. *Экономика и социология*, (31), 17-22.
3. Единый портал интерактивных государственных услуг: официальный сайт. – Узбекистан, 2013. –URL: <http://my.gov.uz> (дата обращения 05.04.2024).
4. Портал открытых данных Республики Узбекистан: официальный сайт. – Узбекистан, 2015. –URL: <http://data.egov.uz> (дата обращения 05.04.2024).
5. Государственный портал электронных услуг Кыргызской Республики: официальный сайт. –URL: <http://portal.tunduk.kg> (дата обращения 05.04.2024).
6. Портал открытых данных Кыргызской Республики: официальный сайт. – URL: <http://data.gov.kg> (дата обращения 05.04.2024).
7. Государственные услуги и информация онлайн: официальный сайт. – Казахстан –URL: <http://egov.kz> (дата обращения 05.04.2024).
8. Открытые данные: официальный сайт. – Казахстан –URL: <http://data.ugov.kz> (дата обращения 05.04.2024).