

*Арсамаков Х.А.*

*Студент магистратуры*

*3 курс, Юридический факультет*

*Институт права и национальной безопасности РАНХИГС*

*Россия, г. Москва*

*Научный руководитель*

*Балашкина И.В.,*

*к.ю.н., доцент кафедры конституционного права*

*Юридического факультета*

*Института права и национальной безопасности РАНХИГС*

*Россия, г. Москва*

## **ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ СФЕРЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ МВД В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

***Аннотация:** В данной статье рассматриваются проблемы цифровой трансформации деятельности системы МВД РК, предоставляющей государственные услуги населению в электронном виде, их причины и перспективы их преодоления в связи с соблюдением ряда принципов при внедрении и совершенствовании операционных информационных систем. А также рассматривается программа «Электронное правительство» в Казахстане, на примере зарубежных программ, на основе чего были выявлены некоторые трудности цифровизации государственных услуг Республики Казахстан и пути их решения.*

***Ключевые слова:** МВД РК, государственные услуги, цифровые технологии, «Электронное правительство», Мобильное правительство.*

**Annotation:** *This article discusses the problems of digital transformation of the activities of the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Kazakhstan, the provision of public services to the population in electronic form, their causes and prospects for overcoming them in connection with compliance with a number of principles in the implementation and improvement of operational information systems. The program "Electronic Government" in Kazakhstan was also considered on the example of foreign programs, on the basis of which some difficulties of digitalization of public services of the Republic of Kazakhstan and ways to solve them were identified.*

**Key words:** *Ministry of Internal Affairs of the Republic of Kazakhstan, public services, digital technologies, "Electronic government", Mobile Government.*

## **Введение**

Следует отметить, что информационные технологии играют все большую роль на современном этапе развития государства и общества и включены практически во все механизмы коммуникации между органами власти и гражданами. На сегодняшний день цифровизация является общемировым брендом, к которому стремятся практически все страны. В целях эффективного государственного управления, страны мира стремятся внедрить информационно-коммуникационные технологии, в том числе, и в сфере оказания государственных услуг МВД. Ярким примером этому является Южная Корея. По итогам ООН в 2020 году, страна является лидером Азии в сфере «цифрового правительства» [1].

В целях оказания быстрых и качественных услуг правительство Южной Кореи уделяет особое внимание двум ключевым программам: «Электронное правительство» (E-government) и «Мобильное правительство» (Mobile government). Обе программы работают посредством широкого применения ИКТ. Еще одним эффективным примером является создание порталов предоставления государственных услуг в Российской Федерации (Госуслуги,

www.mos.ru и др.), в результате чего происходит автоматизация как процесса взаимодействия каждого гражданина с государственными органами, а также государственных органов между собой посредством системы межведомственного взаимодействия [2].

Развитие «Электронного правительства», создание государственных информационных систем и др., являются обязательными этапами формирования цифровой экономики Казахстана. Поэтому цифровизация является одним из самых главных направлений государственной политики. Где основной задачей, несомненно, будет являться обеспечение доступности и высокого качества услуг, оказываемых населению страны. На сегодняшний день в Казахстане действует программа «Цифровой Казахстан». Программа направлена на улучшение жизни населения посредством внедрения цифровых технологий [3].

### **Актуальность данной работы**

Сегодня основной движущей силой практического применения новаторских информационных технологий является государственное и муниципальное управление. Информационные технологии улучшают качество государственных услуг, повышают эффективность и результативность государственного управления и открывают возможности для более эффективного использования потенциала отдаленных территорий [4].

МВД РК может с уверенностью утверждать, что оно является неотъемлемой частью процесса взаимодействия государства и общества и фактически проходит этап цифровизации. В отличие от дигитализации (цифровизации бизнес-процессов), цифровая трансформация – это повышение эффективности всей организационной структуры путем оптимизации деятельности, осуществляемой на основе информационных технологий.

## Методы

Для написания данной работы был изучен опыт других лидирующих стран в области цифровизации государственного управления и государственных услуг. В ходе исследования проведен анализ отчетов международных организаций, таких как Организация Объединенных Наций, а также изучены исследования отдельных авторов по вопросам цифровизации государственного управления.

## Результаты

Вопрос цифровизации государственных услуг рассмотрен такими современными авторами, как (Курбатова О.В., Сакулина Л.Л., Скидан А.В., Чипига Ю.А., Исюк А.А., Леднева О.В. и др), которые в своих работах отмечают высокую значимость ИКТ в системе государственного управления [5].

Официально программа цифровой трансформации системы МВД запущена, но фактические организационные процессы в Агентстве остаются, по существу, незатронутыми положительными эффектами от внедрения цифровых технологий. В этом смысле следует сказать, что с институциональной и правовой точки зрения МВД остается одним из самых консервативных и неактивных ведомств в плане признания и внедрения инноваций в свою внутреннюю деятельность. Такая характеристика обусловлена вполне объективными причинами, среди которых можно выделить следующие:

- необходимо выполнять требования Уголовно-процессуального кодекса и проводить судебные процессы, требующие большого объема документации;
- жесткая внутренняя регламентация организации деятельности в ключевых областях, выраженная в своде правил, регулирующих производство

бумажных документов на различных этапах процессов, осуществляемых различными подразделениями Министерства внутренних дел;

- сложность и масштабность организации системы военно-промышленного комплекса;

- недостаток квалифицированного персонала, обладающего знаниями, навыками и компетенциями в области управления процессами цифровой трансформации.

Использование цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение следующих проблем:

- коммуникация – поиск и сбор, хранение и распространение информации, а также предоставление информации общественности;

- обеспечение информационной поддержки принятия управленческих решений и доведение их до сведения руководителей и подчиненных;

- обучение сотрудников министерства с помощью вебинаров, видеоконференций, учебных порталов и управление знаниями сотрудников с помощью электронных систем тестирования;

- электронное управление документами и офисами;

- расширение измеряемых показателей эффективности, организация видеозаписей, онлайн-контроль параметров;

- хранение архивирование данных;

- исследование и приобретение новых знаний и обработка соответствующего опыта;

- безопасность и защита информации ограниченного доступа и конфиденциальной информации; предотвращение и нейтрализация угроз кибер-атаки [6].

Использование цифровых технологий в государственном управлении направлено на обеспечение цифрового доступа граждан и организаций к приоритетным государственным услугам и сервисам, создание национальной системы управления данными, развитие инфраструктуры электронного

правительства («умное государство», «умное правительство») и внедрение сквозных платформенных решений в государственном управлении.

Цифровые технологии, так называемое «новое государственное управление», позволяют эффективно принимать решения, разрабатывать цифровые административные кодексы и машиночитаемые законы, а также создавать сообщество государственных ИТ-разработчиков [7].

Основной причиной медленного и не всегда эффективного внедрения новых информационных технологий является чисто функциональный подход к управленческой деятельности. Функциональный подход подразумевает выполнение определенных функций определенными подразделениями (отдельными сотрудниками) в рамках строго определенной задачи, которую необходимо решить. При таком подходе реально достигается максимальная эффективность выполнения отдельных функций в правоохранительной структуре, прозрачность результатов и контроль дисциплины исполнения. Другая грань функционального подхода проявляется в формировании процессов, обусловленных сложностью организационной структуры системы управления, диверсификацией функций и их взаимосвязью. Последняя включает в себя различные подразделения, каждое из которых обладает своими компетенциями и функциями, способными решать конкретную задачу [8].

Если же говорить в общем, к примеру, о каналах оказания электронных государственных услуг в Казахстане, необходимо отметить некоторые проблемные моменты. Портал «Электронное правительство» является основным каналом оказания услуг населению в Республике. По данным местного уполномоченного органа в области цифровизации в 2020 г. порталом было оказано более 40 млн. различных услуг [9]. Но данный портал имеет очень сложный интерфейс, часто происходят технические неполадки и сбои. Портал содержит много подробной нечитабельной информации, что делает работу с ним сложной для непрофессионального человека. Деятельность портала требует оптимизации и максимального упрощения процедур до

уровня «один клик», но пока это невозможно. Портал технически не подготовлен и не может оказывать услуги на таком уровне. Тем не менее государством предусмотрено ежегодное финансирование развития «электронного правительства» [9].

### **Заключение**

При внедрении новой информационной системы ошибки и нештатные ситуации в процессе эксплуатации, как правило, неизбежны. Контроль функционирования внедренных средств автоматизации позволяет оперативно реагировать на них, вносить необходимые коррективы, обучать персонал из числа пользователей и, как следствие, приводить оцифрованные процессы в качественно новое состояние, т.е. осуществлять цифровую трансформацию.

«Электронное правительство» в Казахстане позиционирует себя, как информационная система, а не как стратегическая экосистема. Поэтому внутренние процессы регулируются подзаконными нормативными правовыми актами. Для дальнейшего развития с переходом на «цифровое правительство» необходимо вынесение регулирования данной отрасли на уровне законодательного акта. Также необходимо повысить значимость «мобильного правительства» как основного канала получения электронных государственных услуг. Подход к контролю деятельности подразделений в системе МВД Республики Казахстан хорошо изучен в научной и учебной литературе.

Считается, что подход к цифровизации процесса предоставления государственных услуг гражданам Министерством внутренних дел может повысить эффективность организации информационных потоков внутри МВД и, как следствие, общую эффективность взаимодействия Министерства с гражданами, обращающимися за государственными услугами.

## Использованные источники:

1. National Informatization White Paper: Toward a New Future – another 30years of development. National Information Society Agency. [Электронный ресурс] - URL: <https://eucyberdirect.eu/wp-content/uploads/2019/10/2017-national-informatization-white-paper.pdf> (дата обращения: 25.02.2025 г);
2. Клечиков А.В., Пряников М.М., Чугунов А.В. Блокчейн-технологии и их использование в государственной сфере//International Journal of Open Information Technologies. 2017. №12, стр. 125-126;
3. Государственная программа «Цифровой Казахстан» Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827. [Электронный ресурс] - URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> (дата обращения: 25.02.2025 г);
4. Гос-программа Цифровой Казахстан <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> (дата обращения: 25.02.2025 г);
5. М.Б.Жумашева, Р.Т. Дуламбаева Цифровизация государственных услуг: опыт Южной Кореи и его применимость в Казахстане, 2021 год, стр. 94-95;
6. Трансформация качества государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-kachestva-gosudarstvennyh-uslug-pod-vliyaniem-tsifrovizatsii-gosudarstvennyh-organov> (дата обращения: 25.02.2025 г);
7. От цифровизации к цифровой трансформации предоставления государственных услуг гражданам в системе МВД <https://apni.ru/article/5477-ot-tsifrovizatsii-k-tsifrovoj-transformatsii> (дата обращения: 25.02.2025 г);
8. Официальный сайт «Электронное правительство РК» <https://egov.kz/cms/ru> (дата обращения: 25.02.2025 г);
9. О республиканском бюджете на 2021-2023 годы Закон Республики Казахстан от 2 декабря 2020 года № 379-VI ZRK [On the republican budget for 2021-2023 Law of the Republic of Kazakhstan dated December 2, 2020 No. 379-VI ZPK]. [Электронный ресурс] - Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> (дата обращения: 25.02.2025 г).