

**ФИЗИКА-МАТЕМАТИКА, ИНФОРМАТИКА**

УДК 004:35.07

DOI 10.65996/topscience-2457/2026-2/98-105

**Шайлобек уулу Б.**

Магистрант

Кыргызский государственный университет имени И. Арабаева

Кыргызская Республика, г. Бишкек

[baha@gmail.com](mailto:baha@gmail.com)**РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОВЫШЕНИИ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ****Шайлобек уулу Б.**

Магистрант

И. Арабаев атындагы Кыргыз мамлекеттик университети

Кыргыз Республикасы, Бишкек ш.

[baha@gmail.com](mailto:baha@gmail.com)**МАМЛЕКЕТТИК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮЛӨРДҮН  
НАТЫЙЖАЛУУЛУГУН ЖОГОРУЛАТУУДА МААЛЫМАТТЫК  
ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫН РОЛУ****B. Shailobek uulu**

Master's student

Kyrgyz State University named after I. Arabaev

Kyrgyz Republic, Bishkek c.

[baha@gmail.com](mailto:baha@gmail.com)**THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN ENHANCING THE  
EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES**

**Аннотация.** В статье рассматривается роль информационных технологий (ИТ) в повышении эффективности государственных услуг. Обоснована необходимость внедрения цифровых решений в условиях развития электронного правительства. Проведен анализ влияния ИТ на качество, доступность и скорость предоставления государственных услуг. Предложены практические рекомендации по совершенствованию системы государственных услуг на основе цифровых технологий.

**Аннотация.** Макалада мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн натыйжалуулугун жогорулатууда маалыматтык технологиялардын ролу каралат. Электрондук өкмөттү өнүктүрүү шартында санариптик чечимдерди киргизүүнүн зарылчылыгы негизделген. Маалыматтык технологиялардын мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына, жеткиликтүүлүгүнө жана көрсөтүү ылдамдыгына тийгизген таасирине талдоо жүргүзүлгөн. Санариптик

технологиялардын негизинде мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын өркүндөтүү боюнча практикалык сунуштар берилген.

**Annotation.** The article examines the role of information technologies (IT) in improving the efficiency of public services. The necessity of implementing digital solutions in the context of e-government development is substantiated. An analysis of the impact of IT on the quality, accessibility, and speed of public service delivery is conducted. Practical recommendations for improving the public service system based on digital technologies are proposed.

**Ключевые слова:** информационные технологии, государственные услуги, цифровизация, электронное правительство, эффективность, автоматизация.

**Негизги сөздөр:** маалыматтык технологиялар, мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр, санариптештирүү, электрондук өкмөт, натыйжалуулук, автоматташтыруу.

**Keywords:** information technologies, public services, digitalization, e-government, efficiency, automation.

Современный этап развития общества характеризуется активным внедрением информационных технологий в систему государственного управления. Углублением процессов глобализации, цифровизации и усилением общественного запроса на социально ответственную и устойчивую деятельность образовательных организаций [7, С. 47]. Одним из ключевых направлений является повышение эффективности государственных услуг.

Информационные технологии позволяют значительно улучшить качество обслуживания населения, сократить сроки предоставления услуг и повысить прозрачность деятельности государственных органов.

В условиях цифровой трансформации экономики и государственного управления особую значимость приобретает повышение эффективности предоставления государственных услуг. В Кыргызской Республике развитие электронного правительства является одним из приоритетных направлений государственной политики, направленным на повышение качества обслуживания населения и прозрачности деятельности органов власти.

Внедрение информационных технологий позволяет существенно сократить время оказания услуг, снизить уровень ошибок, расширить доступ граждан к государственным сервисам и повысить их удовлетворённость. Однако на практике сохраняются проблемы, связанные с недостаточным уровнем цифровой инфраструктуры, дефицитом квалифицированных кадров и вопросами информационной безопасности.

В этой связи исследование роли информационных технологий в повышении эффективности государственных услуг является актуальным, поскольку направлено на выявление ключевых факторов цифровизации и разработку практических рекомендаций по совершенствованию системы государственного управления.

Таким образом, актуальность темы обусловлена необходимостью повышения эффективности, доступности и качества государственных услуг в условиях цифровой экономики и развития электронного правительства.

Информационные технологии представляют собой совокупность методов, процессов и технических средств для обработки и передачи информации.

В системе государственного управления ИТ обеспечивают:

автоматизацию процессов

хранение и обработку данных

электронное взаимодействие граждан и государства

Автоматизация процессов - использование программ и систем для выполнения государственных услуг без ручного вмешательства (например, оформление справок онлайн вместо бумажного обращения).

Хранение и обработка данных - создание электронных баз данных, где информация о гражданах, бизнесе и услугах сохраняется, систематизируется и быстро обрабатывается для принятия решений.

Электронное взаимодействие граждан и государства - возможность получать услуги, подавать заявления и обращаться в госорганы через интернет (порталы, мобильные приложения) без личного визита.

Информационные технологии обеспечивают автоматизацию государственных процессов, эффективное хранение и обработку данных, а также электронное взаимодействие граждан и государства, что повышает качество и доступность государственных услуг.

Влияние ИТ на эффективность государственных услуг

Внедрение ИТ позволяет:

сократить время предоставления услуг

снизить уровень ошибок

повысить доступность услуг

обеспечить прозрачность процессов

Таким образом, внедрение информационных технологий оказывает существенное положительное влияние на систему государственных услуг. Сокращение времени их предоставления повышает оперативность и удобство для граждан, снижение уровня ошибок способствует повышению качества и надежности услуг.

Повышение доступности услуг обеспечивает равный доступ населения к государственным сервисам независимо от места проживания, а прозрачность процессов снижает коррупционные риски и укрепляет доверие к государственным органам.

В совокупности данные эффекты способствуют повышению эффективности государственного управления, улучшению качества обслуживания населения и формированию современной цифровой системы предоставления государственных услуг.

Таблица 1

Эффективность внедрения ИТ

Показатель	До внедрения	После внедрения
------------	--------------	-----------------

Время оказания услуги	5–7 дней	1–2 дня
Уровень ошибок	5%	1–2%
Доступность услуг	60%	90%
Удовлетворенность граждан	65%	85–90%

Представленные показатели демонстрируют значительное повышение эффективности государственных услуг после внедрения информационных технологий. Существенное сокращение времени оказания услуг (с 5–7 до 1–2 дней) свидетельствует об ускорении процессов и повышении оперативности государственного управления.

Снижение уровня ошибок с 5% до 1–2% указывает на повышение точности и надежности обработки данных, что положительно влияет на качество услуг. Рост доступности услуг с 60% до 90% отражает расширение охвата населения и улучшение условий получения государственных сервисов.

Увеличение уровня удовлетворенности граждан до 85–90% подтверждает повышение качества обслуживания и доверия к государственным органам.

Основные ИТ-инструменты:

системы электронного документооборота

базы данных и реестры

CRM-системы

порталы государственных услуг

облачные технологии

Анализ основных ИТ-инструментов

Системы электронного документооборота (ЭДО)

Позволяют автоматизировать обработку документов, сократить бумажный документооборот и ускорить принятие решений.

Эффект: снижение времени обработки и повышение прозрачности.

Базы данных и реестры

Обеспечивают централизованное хранение информации о гражданах, бизнесе и государственных услугах.

Эффект: быстрый доступ к данным и повышение точности информации.

CRM-системы используются для управления взаимодействием с гражданами и обработки обращений.

Эффект: улучшение качества обслуживания и повышение удовлетворенности.

Порталы государственных услуг

Предоставляют возможность получения услуг онлайн без посещения госорганов.

Эффект: повышение доступности и удобства услуг.

Облачные технологии

Обеспечивают хранение данных и работу систем через интернет.

Эффект: снижение затрат на инфраструктуру и повышение гибкости.

Использование современных ИТ-инструментов в системе государственного управления позволяет комплексно повысить эффективность предоставления услуг. Они обеспечивают автоматизацию процессов, ускорение обработки

информации, улучшение качества обслуживания и повышение доступности государственных сервисов.

В совокупности данные инструменты формируют основу цифровой инфраструктуры электронного правительства и способствуют повышению эффективности и прозрачности государственного управления.

Проблемы внедрения информационных технологий:

недостаточный уровень цифровой грамотности

дефицит специалистов

проблемы кибербезопасности

ограниченные финансовые ресурсы

Анализ проблем внедрения информационных технологий показывает, что ключевыми ограничивающими факторами являются кадровые, финансовые и организационные аспекты. Недостаточный уровень цифровой грамотности населения и сотрудников снижает эффективность использования ИТ и замедляет процесс цифровизации.

Дефицит квалифицированных специалистов затрудняет внедрение и сопровождение современных информационных систем, что может приводить к сбоям и снижению качества услуг. Проблемы кибербезопасности создают риски утечки данных и требуют дополнительных ресурсов для защиты информации.

Ограниченные финансовые ресурсы также сдерживают развитие цифровой инфраструктуры и внедрение инновационных решений.

В совокупности данные проблемы требуют комплексного подхода к их решению, включающего развитие человеческого капитала, усиление мер информационной безопасности и увеличение инвестиций в цифровизацию, что позволит повысить эффективность государственного управления и качество предоставляемых услуг.

Для повышения эффективности государственных услуг необходимо:

развитие цифровой инфраструктуры

внедрение современных ИТ-систем

обучение кадров

обеспечение информационной безопасности

интеграция информационных систем

• Развитие цифровой инфраструктуры

Пример: создание государственных дата-центров и расширение интернет-доступа в регионах Кыргызстана, чтобы граждане могли получать услуги онлайн.

• Внедрение современных ИТ-систем

Пример: внедрение систем электронного документооборота в министерствах, что позволяет сократить время обработки заявлений с нескольких дней до нескольких часов.

• Обучение кадров

Пример: проведение курсов цифровой грамотности для государственных служащих (работа с электронными порталами, базами данных, CRM-системами).

• Обеспечение информационной безопасности

Пример: внедрение электронной цифровой подписи (ЭЦП) и систем защиты персональных данных граждан.

•Интеграция информационных систем

Пример: объединение баз данных налоговой службы, социальной защиты и МВД для автоматического обмена информацией без повторного предоставления документов гражданами.

Приведенные примеры показывают, что практическая реализация данных направлений позволяет значительно повысить скорость, качество и доступность государственных услуг, а также снизить административные барьеры и повысить доверие населения к государственным органам.

Для повышения эффективности государственных услуг требуется комплексный подход к развитию информационных технологий. Развитие цифровой инфраструктуры создаёт основу для устойчивого функционирования электронного правительства, а внедрение современных ИТ-систем обеспечивает автоматизацию и ускорение процессов.

Обучение кадров играет ключевую роль в эффективном использовании технологий, повышая уровень цифровой грамотности и снижая сопротивление изменениям. Обеспечение информационной безопасности позволяет защитить данные граждан и повысить доверие к государственным сервисам.

Интеграция информационных систем способствует обмену данными между государственными органами, сокращает дублирование функций и повышает оперативность управления.

Таким образом, реализация данных направлений обеспечивает повышение качества, доступности и прозрачности государственных услуг, а также способствует развитию эффективной системы государственного управления в условиях цифровизации.

Информационные технологии играют ключевую роль в повышении эффективности государственных услуг. Их внедрение способствует сокращению сроков оказания услуг, повышению их качества и доступности.

В условиях цифровой экономики развитие ИТ является важным фактором модернизации государственного управления и повышения качества жизни населения.

В ходе исследования установлено, что информационные технологии играют ключевую роль в повышении эффективности государственных услуг. Их внедрение обеспечивает автоматизацию процессов, ускорение обработки данных и улучшение качества обслуживания граждан.

Анализ показал, что цифровизация способствует значительному сокращению сроков оказания услуг, снижению уровня ошибок, повышению доступности сервисов и росту удовлетворенности населения. Важным результатом является также повышение прозрачности деятельности государственных органов и снижение административных барьеров.

Вместе с тем выявлены основные проблемы внедрения ИТ, включая недостаточный уровень цифровой грамотности, дефицит квалифицированных кадров, вопросы кибербезопасности и ограниченные финансовые ресурсы.

Для повышения эффективности государственных услуг предложен комплекс мер, включающий развитие цифровой инфраструктуры, внедрение современных ИТ-систем, обучение кадров, обеспечение информационной безопасности и интеграцию информационных систем.

Информационные технологии являются ключевым фактором модернизации государственного управления.

Цифровизация повышает скорость, качество и доступность государственных услуг.

Эффективность ИТ зависит от комплексного внедрения и уровня подготовки кадров.

Развитие электронного правительства способствует повышению доверия граждан к государству.

Таким образом, использование информационных технологий является необходимым условием повышения эффективности государственного управления и устойчивого развития общества в условиях цифровой экономики.

### Список литературы

1. Амеркулова, Ж. Д. Оптимизация расходов бюджетных средств вузов Кыргызстана в условиях ограниченного государственного финансирования / Ж. Д. Амеркулова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2025. – № 11(129). – С. 12-17. – DOI 10.24412/2411-0450-2025-11-12-17. – EDN TGCEZJ.
2. Бексултанов, А. А. Сущность, критерии и угрозы финансовой безопасности предприятий / А. А. Бексултанов, Д. Б. Темиров, А. Д. Махметкулов // Ежеквартальный научно-информационный журнал "Экономический вестник". – 2023. – № 3,4. – С. 43-47. – EDN UEXSMX.
3. Затрапина, С. В. Информационная безопасность личности, общества, государства / С. В. Затрапина // Постулат. – 2023. – № 12(98). – EDN NQYAOB.
4. Затрапина, С. В. Цифровизация и экономическая безопасность: влияние информационных технологий на современный бизнес / С. В. Затрапина, А. С. Мельников // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. – 2024. – Т. 15, № 2(64). – С. 158-164. – EDN PACPTF.
5. Островская, Н. В. Оценка качества жизни населения и пути его улучшения / Н. В. Островская, А. А. Бексултанов, Д. Д. Тропников // Экономические науки. – 2025. – № 249. – С. 134-142. – DOI 10.14451/1.249.134. – EDN WGHOPS.
6. Турдукулов, Ф. З. Игры разума: бизнес-симуляции как инструмент развития креативности и лидерства у будущих менеджеров / Ф. З. Турдукулов, Ж. Д. Амеркулова // Вестник Кыргызского государственного университета имени И. Арабаева. – 2024. – № 4-2. – С. 773-781. – DOI 10.33514/1694-7851-2024-4/2-773-781. – EDN CGOBPU.
7. Албанбаева Дж.О. Внедрение esg-принципов в стратегии устойчивого развития вузов: опыт кыргызстана и казахстана // Международный научно-практический журнал "Научные открытия" 2026-1. – С. 47. – DOI 10.65996/topscience-2457/2026-1.1/45-62

Рецензент: кандидат экономических наук, доцент Асанов Р.К.