

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Институт управления

на правах рукописи

Олимзода Парвиз Обид

**Перспективы формирования Центров обслуживания населения в
Республике Таджикистан**

Образовательная программа «Региональное развитие»
по специальности «Региональное развитие (MRD)»

Магистерский проект на соискание степени
магистра регионального развития

Научный руководитель _____ Мусин Б.Б.

Проект допущен к защите: « ____ » _____ 2021 г.

Директор Института: _____ к.э.н. Турчкенова Р.А

Нур-Султан, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Нормативные ссылки	3
Обозначения и сокращения	4
Введение	5
Обзор литературы	8
Методы исследования	14
Анализ и результаты исследования	16
Заключение	45
Список использованных источников	47

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При написании магистерского проекта использованы следующие нормативные правовые акты:

- Послания Президента Республики Таджикистан за 2013-2020 годы;
- Постановление Правительства Республики Таджикистан № 655 от 15.11.2012 года «О Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан»;
- Закон Республики Таджикистан «О государственных услугах»;
- Постановление Правительства Республики от 03.07.2014 года № 428 «Об утверждении Государственной программы развития и внедрения информационно-коммуникационных технологий в Республике Таджикистан на 2014-2017 годы;
- Национальный план Республики Казахстан до 2025 года;
- Послание Президента Республики Казахстан от 01.09.2020 года «Казахстан в новой реальности: время действий»;
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 12.12.2017 года № 827 «Об утверждении государственной программы «Цифровой Казахстан»;
- Стратегия «Казахстан – 2050: новый политический курс состоявшегося государства»;
- Программа Президента Республики Казахстан от 20.05.2015 года «План Нации – 100 конкретных шагов»;
- Закон Республики Казахстан № 408-V «О внесении и изменении и дополнений в некоторые законодательные акты по вопросам оказания государственных услуг»;
- Закон Республики Казахстан от 15.04.2013 года № 88-V «О государственных услугах».

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОЭСР	- Организация экономического сотрудничества и развития
ООН	- Организация объединенных наций
РТ	- Республика Таджикистан
ИКТ	- Информационно-коммуникационные технологии
ЦОН	- Центры обслуживания населения
ИИН	- Индивидуальный идентификационный номер
Egov.kz	- Портал Электронного Правительства Республики Казахстан
ГБАО	- Горно-Бадахшанская автономная область
Стратегия	- Постановление Правительства Республики Таджикистан № 655 от 15.11.2012 года «О Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан»;
СНГ	- Содружество независимых государств

ВВЕДЕНИЕ

Формирование электронных аналогов традиционных государственных институтов является уже не новшеством, а необходимостью и требованием для качественного и оперативного управления территориями, оказания государственных услуг, распространения официальной информации, противодействию коррупции.

Данный процесс затронул без исключения все государства мира и различается только качеством реализации реформ в заявленной сфере, построением необходимой информационно-коммуникационной инфраструктуры, качеством покрытия территории высококачественным интернетом, вовлеченностью граждан в процессы электронного правительства и другими мероприятиями.

Цифровизация и электронный процесс взаимодействия государства и общества является современной парадигмой мира, общемировым трендом развития государства и социальных институтов.

В общих чертах система электронного Правительства выполняет следующие функции:

- Формирует новые формы взаимодействия государственных институтов с населением и бизнесом;
- Оптимизация и улучшение предоставления государственных услуг;
- Повышению уровня информационной грамотности граждан;
- Снижение воздействия географического фактора на качество государственного управления и местного самоуправления.

Республика Таджикистан является активным участником процесса по построению эффективной модели государственного управления основанной на современных технологиях. С 1998 года реализуются реформы по формированию национальной системы электронного правительства, которые привели к определенным успехам и достижениям.

Создан правительственный портал hukumat.tj, ведомственные электронные порталы и базы. Создана законодательная база для развития систем электронного документооборота, создания межведомственных систем электронного правительства, реализации проектов в области телемедицины и дистанционного образования [1].

Стоит отметить тот факт, что в 2005 году Таджикистан впервые в мире успешно протестировал на массовом уровне мобильную связь стандарта 3G.

Таким образом, государственные органы Республики Таджикистан имеют опыт по реализации успешных кейсов в части формирования системы электронного Правительства.

Однако в последние годы фиксируется замедление процесса реализации указанной реформы, несмотря на имеющуюся политическую волю руководства страны и необходимую нормативную базу.

В этой связи возникает необходимость внедрения новых элементов для реализации государственной политики по созданию институтов электронного правительства.

Важным является внедрение опыта успешно реализованных реформ в государствах со схожей системой государственного управления. Таким успешным опытом является процесс создания Центров обслуживания населения в Республике Казахстан. Именно данное обстоятельство послужило выбором темы исследования и направления магистерского проекта.

Актуальность исследования определяется проводимой государственной политикой по формированию системы электронного правительства Республики Таджикистан. Так, одной из целей Концепции формирования электронного правительства Республики Таджикистан является: «...создание электронного правительства должно модернизировать и развивать все уровни государственного управления от межведомственного взаимодействия до взаимодействия государства и граждан.» [2]

Актуальность исследования повышается необходимостью трансформации деятельности государственных учреждений республики, которая вызвана влиянием пандемии Covid-19.

Локдаун и последующие ограничения стали триггером изменений и ускорения процесса онлайн формата обслуживания населения.

Проблема исследования: текущая модель формирования электронного правительства в Республике Таджикистан по принципу «сверху-вниз» не позволяет ускорить и внедрить качественные элементы системы электронного правительства.

Исследовательские вопросы:

- Каков текущий уровень инфраструктуры необходимой для успешной реализации системы электронного правительства;
- Выявить проблемы и факторы препятствующие реализации законодательно оформленных реформ в заявленной сфере.

Объектом исследования выступает система электронного правительства Республики Таджикистан.

Предметом исследования являются структурные элементы системы электронного правительства, определяющие ее эффективность, соответствие целям Стратегии и оказания качественных государственных услуг населению.

Цель исследования: Выработка рекомендаций по внедрению опыта и формата деятельности Центров обслуживания населения.

Задачи исследования:

1. Изучить понятия, структурные элементы успешных практик и инноваций в сфере Центров обслуживания населения;
2. Анализ текущей ситуации по состоянию оказания государственных услуг в Республике Казахстан и Республике Таджикистан;
3. Проанализировать принятые в Республике Казахстан меры по реинжинирингу процесса оказания государственных услуг;

4. Раскрыть цели совершенствования процесса оказания государственных услуги разработать соответствующую методологию в данной области;

5. Разработать рекомендации с соответствующими расчетами по внедрению формата Центров обслуживания населения;

6. Проанализировать текущее состояние и готовность государственных институтов для внедрения новых форматов обслуживания населения;

Гипотезой исследования является суждение, что эффективный казахстанский опыт внедрения деятельности Центров обслуживания населения применим в Республике Таджикистан ввиду схожести модели государственного управления, общих историко-политических процессов, единых целях по развитию и сотрудничеству в рамках различных межгосударственных интеграционных образований.

Новизна исследования состоит в рекомендации применения на уровне местного государственного управления совершенно новых форматов оказания государственных услуг населению.

Практическая значимость состоит в возможности использования результатов проведенного исследования в виде организации новых форматов оказания государственных услуг в краткосрочной перспективе.

Будут предложены к реализации форматы open space в государственных учреждениях, стандартизации государственных услуг, создания безбарьерных офисов.

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

Несмотря на относительно недавнее появление термина «Электронное правительство» данному понятию посвящено значительное число научной, исследовательской и другой литературы.

Проведенный литературный обзор позволил провести обобщение подходов к термину «Электронное правительство», изучить современные подходы к его применению и опыт других стран по формированию необходимой архитектуры.

В настоящий момент в мире не существует универсального определения терминов «Электронное правительство», «Цифровое государство». Одни исследователи считают данные понятия схожими, другие разделяют их по структуре содержания и функционалу, который они в себе несут.

Согласно определению компании Gartner Group электронное правительство это «трансформация внутренних и внешних отношений государственных организаций на основе использования возможностей интернета, информационных и телекоммуникационных технологий с целью оптимизации предоставляемых услуг, повышения уровня участия общества в вопросах государственного управления и совершенствования внутренних процессов.»

По мнению А. Чако, электронное правительство является частью более широкого понятия электронного правления и может быть определено как применение информационных технологий в работе правительства на благо «потребителей» (граждан и бизнеса), также, как и для собственных нужд.[3]

Данные определения содержатся в работе И. Атаисматова «Электронное Правительство».

Здесь мы можем судить, что отдельные источники понимают данный термин как механический и технологический перенос процессов государственного управления в цифровую плоскость.

Однако существует и противоположная точка зрения. Так эксперты Всемирного банка в своем докладе «Цифровое Правительство 2020. Перспективы для России» рассматривают «Электронное правительство» как один из промежуточных этапов перехода к «Цифровому правительству».

Данный подход полностью меняет восприятия процесса оказания государственных услуг, как новый формат функционирования государственного аппарата.

Исследователи Всемирного банка в своем докладе, отмечают, что «...Проведенный интернет-предпринимателем Мартой Лейн Фокс обзор электронных услуг правительства Великобритании показал, что перевод на цифровые каналы 30% контактов «фронт-офиса», занимающегося оказанием государственных услуг, даст валовую экономию свыше 30млрд. фунтов стерлингов...» [4, стр 10]

Таким образом, переход на электронную платформу всегда выгоднее традиционных форматов коммуникации, которые происходят посредством

физического посещения государственных и квазигосударственных учреждений. В основе электронного, а затем и цифрового правительства лежит оперативность управления процессами, эффективное использование ресурсов и экономия, конкурентоспособность.

В основе архитектуры электронного правительства лежит единого интернет-портала государственных услуг. Отличительной чертой данных порталов является возможность заказа, получения, оплаты государственной услуги без перенаправления на внешние источники. Другими словами, высокая интеграция и удобство для пользователей – это основа современных интернет-порталов в отличие от старых форматов, которые подразумевали только информационное оповещение о способах получения услуг. [4, стр.18]

Определенный интерес представляет работа Бонэм М., Сейферт Д. «Потенциал электронного правительства». Интересным моментом в данной работе выступает не определение термина «электронное правительство», а определение направлений и основных стейкхолдеров взаимодействия. По мнению авторов выделяется три четких сферы взаимодействия:

1. Между органами государственного управления (G2G);
2. Между государством и гражданами (G2C);
3. Между государством и бизнесом (G2B). [5]

Исходя из данной информации Правительству Республики Таджикистан совместно с местными исполнительными органами необходимо сосредоточиться на следующих задачах:

1. Провести ревизию и мониторинг эффективности существующих баз данных различных ведомств на предмет дублирования функций и предоставления конечного продукта (услуги) населению;
2. Провести широкую интеграцию не связанных между собой, автономных баз данных;
3. Разработать новые стандарты оказания государственных услуг, направленные на оперативное и качественное реагирование и обслуживание интересов и запросов бизнеса и инвесторов;
4. Максимально приблизить пункты оказания государственных услуг в местах массового скопления людей и государственные учреждения, обладающие необходимой инфраструктурой (больницы, школы, учреждения культуры, местные исполнительные и представительные органы).

Практическую значимость представляет работа Пехтеревой Е.А. «Электронное Правительство Сингапура». Данная работа интересна описанием пошагового процесса построения цифрового Правительства в Сингапуре. На основе работы можно выделить следующие этапы, которые приведены в таблице 1.

Таблица 1 – периоды становления электронного Правительства в Сингапуре

№	Мероприятие	Период исполнения	Результат
1	Принята программа компьютеризации	1980-2000	Все административные службы были оснащены

	гражданских служб		компьютерами, а государственные служащие обучены высокотехнологичным методам работы
2	Создана государственная комиссия по стандартизации	1990	Были разработаны стандарты оказания услуг и стандарты процедур административных служб
3	Принят закон «Об электронных транзакциях»	1998	Правительство Сингапура создало необходимые для ведения электронной коммерции юридическую систему и регулирующие механизмы
4	Создание Агентства по развитию ИКТ (IDA)	1999	Создан единый центр государственной технологической политики, который отвечает за информатизацию ведомств во всей стране
5	Создание защищенной телекоммуникационной сети, государственного портала www.gov.sg	2000	Создана сервисно-ориентированная технологическая инфраструктура
Таблица составлена автором по источнику [6]			

Если в начале 2000-х годов в Сингапуре за 20 лет была построена четкая архитектура электронного правительства, то в этот же период Республика Таджикистан имела относительно слабые стартовые позиции для реализации реформ в сфере информационных технологий и телекоммуникаций, которые являются основой для построения национальной системы электронного правительства.

Основные и подробные данные приведены в документе Европейской экономической комиссии ООН «Готовность к экономике, основанной на знаниях. Таджикистан: отчет по готовности страны».

Документ, составленный в 2003 году приводит следующие данные:

«...Доступ к услугам телекоммуникаций имеет небольшая часть населения. Плотность фиксированной телефонной связи составляет от 2% до 8% на 100 человек в городах, что соответствует 2 этапу развития. Плотность телефонной связи в сельской местности и горных регионах составляет менее 2% на 100 чел. Охват населения услугами мобильной сотовой связи составляет менее 0,5 % телефонов на 100 чел. Услуги кабельного

телевидения почти полностью отсутствуют, составляя менее 0,5% от количества семей. Это соответствует 1 этапу развития. Беспроводной абонентский радиодоступ (WLL) отсутствует, однако, планируется применение этой технологии для развития телефонной связи в сельской местности...» [7, стр.10].

Столь слабое развитие телекоммуникационной инфраструктуры вызвано тем, что в ходе гражданского конфликта середине 90-х годов практически вся инфраструктура была уничтожена или пришла в негодность по причине морального устаревания.

В этой связи видится закономерным, что первые законодательные акты по развитию информационных систем в Республике Таджикистан были приняты в 2004-2005 годах. Все они имеют силу указа, что говорит о высокой заинтересованности и понимании важности реформ со стороны Лидера Нации Президента страны Эмомали Рахмона.

Позитивное влияние комплексного подхода в вопросах развития электронного правительства, в частности на уменьшение количества коррупционных проявлений отмечают и зарубежные эксперты. Документ составленный Правительством Таджикистана под эгидой ОЭСР в 2012 году носит следующее название – «Стамбульский план действий по борьбе с коррупцией. Второй раунд мониторинга. Таджикистан: отчет о проделанной работе».

Данный документ интересен позицией Правительства Республики Таджикистан, которая направлена на использование потенциала электронного правительства в борьбе с коррупцией и создание высоких стандартов при оказании государственных услуг населению. Авторы документа отмечают, что: «...Основными целями формирования электронного правительства в Республике Таджикистан, что в дополнение к национальным антикоррупционным программам и планам ускорит формирование прозрачной системы государственного управления, перманентного и динамично развивающегося механизма профилактики коррупции, являются:

- повышение эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти и управления за счет широкого использования Информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);
- повышение качества и доступности предоставляемых гражданам и организациям общественных услуг;
- упрощение процедур и сокращение сроков оказания общественных услуг, а также снижение административных издержек, связанных с предоставлением этих услуг;
- повышение доступности информации о деятельности исполнительных органов государственной власти;
- формирование единой системы информационного обмена, используя электронные информационные ресурсы и постоянную связь с системой и ограниченной сетью учета всех пользователей;

- экономическое стимулирование использования Интернета и современных информационных технологий. [8, стр.4]

Авторы документа придают высокую организационную, юридическую и институциональную основу процесса формирования электронного правительства. Составители доклада – представители Правительства Республики Таджикистан отмечают следующее: «Создание электронного правительства должно модернизировать и развивать все уровни государственного управления от межведомственного взаимодействия до взаимодействия государства и граждан. Антикоррупционный контроль и планирование Таджикистаном конкретных мероприятий по выполнению международных антикоррупционных стандартов являются взаимосвязанными и сопровождающими процесс осуществления Концепции электронного правительства ожидаемыми мерами.» [8, стр.5]

Однако более поздние документы свидетельствуют о том, что декларированные Правительством Республики Таджикистана меры по развитию электронного правительства не перешли в стадию практического исполнения.

В данном контексте очень полезными оказались данные опубликованные в докладе ООН в 2018 году: «Электронное правительство в 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества» [9].

В рейтинге электронного правительства (EGDI) по итогам 2018 года Республика Таджикистан оказался в группе стран со средним EGDI (0,25-0,50 баллов) наряду со странами Африки, Карибского бассейна и Океании. Республика Казахстан входит в группу стран с очень высоким EGDI (более 0,75 баллов) [9, стр 116].

Медленными темпами развивается и онлайн-обслуживание. В сводном рейтинге стран Республика Таджикистан входит в предпоследнюю группу с уровнем «средний». Республика Казахстан, опыт создания электронного правительства которой является основой для данного магистерского проекта, входит в первую группу стран с уровнем «очень высокий».

Низкие рейтинги имеет Республика Таджикистан по индикатору электронного участия. Наряду с Республикой Таджикистан в данную группу стран входят 47 государств мира или 22% от общего количества. Данный индикатор понимается как «...процесс вовлечения граждан при помощи ИКТ в политику, принятие решений, разработку и оказание услуг в целях обеспечения участия, инклюзивности и целенаправленности...» [9, стр 141].

Проведенный обзор литературы показал, что формирование электронного правительства является неотъемлемой частью системы государственного управления стран входящих в топ-10 по уровню экономического, политического и социального развития.

Ориентирование на позитивный опыт Республики Казахстан выглядит обоснованным на фоне высоких позиции системы электронного правительства республики в мировых рейтингах.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках написания магистерского проекта были использованы различные методы исследования. Выбор метода основывался на целях и задачах, которые стояли на том или ином этапе исследовательской работы.

Главной же целью всех, без исключения, методов исследования была точная и достоверная информация, выведенные на общеизвестных методах и приемах умозаключения и результаты.

Написание проекта началось с использования контент-анализа литературы. Была проанализирована различная литература по теме исследования:

- диссертационные и другие работы на соискание научной степени по теме исследования;
- публикации экспертов (статьи, интервью);
- официальные документы по развитию системы электронного Правительства в Республике Казахстан и Республике Таджикистан;
- отчетные документы наднациональных органов по развитию систем электронного и цифрового правительства (ООН, ОЭСР и другие).

Данный метод позволил сравнить точки зрения зарубежных и отечественных исследователей/экспертов на тему исследования. Была выработана стратегия поиска дальнейшей информации на основании предварительных итогов анализа литературы.

На следующем этапе был использован инструмент анализа ведомственной информации и других нормативных актов, регулирующих развитие систем электронного правительства в Казахстане и Таджикистане.

Были проанализированы Стратегии, Концепции, Указы Президентов, Законы и другие подзаконные акты. Этот метод позволил определить исходные точки и степень развития систем электронного правительства.

Стоит отметить, что большая часть документов была проанализирована в ходе прохождения производственной практики и стажировки. Возможность прохождения производственной практики в оффлайн формате в феврале 2020 года позволила наряду с изучением теоретических аспектов, наглядно изучить процессы, которые они регулируют.

Для изучения общественного мнения о теме магистерского проекта был проведен социологический опрос в разных регионах Республики Таджикистан. Он позволил выявить основные запросы населения, уровень их заинтересованности в решении данной проблемы, очертить основной круг проблем и «узких» мест в текущей системе оказания государственных услуг.

В части подготовки аналитического раздела магистерского проекта использовались методы, направленные не на сбор и обобщение информации, а структурирования полученных данных, поиска закономерностей, последствий и предпосылок.

Проведен сравнительный анализ процессов оказания государственных услуг в Республике Таджикистан и Республике Казахстан. Были сравнены два вида государственных услуг по нескольким критериям, которые позволили сравнить уровень трудозатрат и времени на оказание данных услуг в обоих государствах.

Для выявления слабых сторон, угроз и рисков был использован инструмент SWOT анализа.

Крайне полезным стал инструмент анализа статистической и отчетной информации наднациональных организаций. Он позволил выявить основные проблемы, страновые отличия, темпы реализации реформы в сфере электронного правительства.

В целом, был использован необходимый инструментарий анализа, который позволил подготовить качественные рекомендации, правильно интерпретировать данные, структурировать информацию.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для более качественного анализа и подготовки результатов исследования исследовательский блок был структурно разделен на несколько составных частей, каждый из которых несет важную информацию.

На первом этапе необходимо изучить текущее положение дел и дать оценку процессу формирования электронного правительства в Республике Таджикистан.

Для этих целей будут использованы различные источники, но преимущественно будем опираться на следующие три:

1. Официальная позиция Правительства Республики Таджикистан, выраженная в актуальных на момент исследования регулирующих документах и нормативно-правовых актах;

2. Официальные зарубежные источники. К ним относятся отчеты таких организаций как ЕС, ООН, ОЭСР и другие. Видами источников для исследования выступают как опубликованные документы, так и данные, содержащиеся на официальных веб-ресурсах указанных организаций;

3. Материалы и исследования отечественных экспертов, а также других специалистов, связанных с данной темой.

Для уточнения и качественного анализа, в первую очередь, необходимо провести анализ руководящих документов в данной сфере. Наибольшую силу среди них имеет Концепция формирования электронного Правительства в Республике Таджикистан.

В соответствии с данным документов под электронным правительством понимается «...новая форма организации деятельности исполнительных органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями общественных услуг, и информации о результатах деятельности исполнительных органов государственной власти...» [10, стр.3]

Исходя из определения термина «электронное правительство», которое было изучено в предыдущем разделе, Правительство Республики Таджикистан формирует именно электронную версию традиционного формата взаимодействия государственных органов и общества, т.е., находится на первоначальном этапе формирования цифрового правительства.

Очень важно определить по каким направлениям государственные органы Таджикистана планируют реализовывать данную концепцию. Данные направления четко прописаны в Концепции.

Для более четкого понимания целей и визуализации основные направления стратегии будут представлены в виде списка на рисунке 1.

1. Создание необходимой нормативно-правовой базы формирования электронного правительства;
2. Формирование базовых компонентов инфраструктуры электронного правительства;
3. Формирование и развитие электронных услуг исполнительных органов государственной власти;
4. Создание и развитие межведомственных и типовых ведомственных информационных систем;
5. Создание и развитие информационных ресурсов и систем;
6. Развитие систем обеспечения доступа граждан к информации;
7. Развитие портала и шлюзов электронного правительства;
8. Создание государственной автоматизированной системы управления ресурсами;
9. Обеспечение защиты информационной инфраструктуры.

Рис. 1 – «Направления реализации электронного правительства в Республике Таджикистан. Составлено автором по источнику [10]

Цели и задачи приведенные на рисунке 1, в целом, соответствуют мировому опыту по построению электронного правительства. Стоит отметить, что первый пункт программы считается автоматически выполненным, так как Концепция является основным документов, регулирующим создание архитектуры электронного правительства в Республике Таджикистан.

Однако, остальные пункты Концепции остаются невыполненными или частично выполненными. Это подтверждается в Послании Президента Республики Таджикистан, Лидера нации Эмомали Рахмона Маджлиси Оли Республики Таджикистан «Об основных направлениях внутренней и внешней политики».

Так, многоуважаемый Президент обратил внимание на отставание в ряде направлений, в частности в системе формирования электронных государственных закупок и электронных платежных систем.

«... До сегодняшнего дня не решены вопросы полного перехода на международные стандарты финансового отчета и системы электронного финансирования, в том числе систему государственных электронных закупок и в этом направлении мы отстаём от требований времени...» [11]

Пристальное внимание Эмомали Рахмон уделил направлению G2B, то есть направлениям взаимодействия бизнеса и государства. Здесь акцент был сделан на привлечение инвестиций со стороны внешних инвесторов. Перед центральными государственными органами и местными исполнительными органами была поставлена задача по ускорению создания элементов электронного правительства.

Глава государства, отметил что «...руководители Государственного комитета по инвестициям и управлению государственным имуществом, других министерств и ведомств, председатели областей, городов и районов обязаны расширить свою деятельность с целью привлечения прямых инвестиций, большего улучшения инвестиционного климата и развития предпринимательства, в особенности для налаживания электронной процедуры рассмотрения и предоставления лицензий, разрешительных документов и сертификатов для предпринимательской деятельности и устранения субъективных факторов в этом процессе.

Упомянутым органам поручается в дальнейшем осуществлять регистрацию инвестиционной деятельности в стране **посредством полного внедрения электронной и цифровой системы** и наладить в городах и районах республики деятельность **центров обслуживания предпринимателей и инвесторов.**» [11].

Отмечаем, что как и на первоначальном этапе формирования электронного правительства инициатором поступательного развития всех направлений Концепции выступает Лидер Нации уважаемый Эмомали Рахмон.

Послание текущего года и реплики Главы государства показали, что имеются серьезные проблемы в части реализации основных направлений Концепции и других документов отрасли.

Для проведения четкого анализа обратимся к этапам реализации Концепции и мероприятиям, запланированным к исполнению на данных этапах.

Таблица 2 – Этапы реализации Концепции

Период	Основные мероприятия
2012-2013 (1 этап)	<p>Вводится в действие Единая сеть информационных технологий (далее – ЕСИТ), объединяющая 48 министерств и ведомств РТ, которая является ключевым элементом электронного правительства в РТ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - все органы государственной власти; - создают локальные компьютерные сети и отраслевые, ведомственные программы информатизации по внедрению ИКТ в сфере своей деятельности, а также собственные сайты (страницы) в Интернете; - общую информационную среду, обеспечивающую присутствие в ней всех структур и регионов и их

	<p>электронного взаимодействия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - широко и эффективно используют существующие сети информационных технологий между органами государственного управления; <p>На данном этапе необходимо также разработать типовые ведомственные технологические решения поддержки предоставления государственных услуг и обеспечения доступа к информации о деятельности органов государственной власти на основе ИКТ.</p> <p>Одновременно предполагается завершить проектирование и создание действующих межведомственных компонентов электронного правительства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - единой системы информационно-справочной поддержки граждан, инфраструктуры межведомственного электронного взаимодействия с защищенной системой межведомственного электронного документооборота. [10]
<p>2013-2015 (2 этап)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - формирования механизмов двух - и многостороннего общения, для введения единого электронного документооборота; - расширения ведомственных и межведомственных электронных информационных ресурсов; - устранения цифрового неравенства на территории республики; - создания межведомственных систем электронного правительства в структуре исполнительных органов власти.[10]
<p>2016-2020 (3 этап)</p>	<p>Предусматривается развитие сервисов электронного правительства, таких как правительственный портал и шлюз электронного правительства, (информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем в рамках реализации электронных услуг).</p> <p>Платежный шлюз для взаимодействия с банковской системой;</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание национальной идентификационной системы (единая компьютеризованная система опознания и признания того либо иного "объекта", субъекта.); - реализация транзакционных услуг; - реализация проектов по телемедицине, дистанционному образованию (обучению) и других мероприятий.
<p>Таблица составлена автором по источнику [10]</p>	

Концепция на момент написания данного магистерского проекта де-юре завершила свою реализацию, в связи истечением календарных сроков

этапов реализации основных мероприятий. В тоже время, фактически большая часть мероприятий не реализована. Таким образом, исходя из результатов, указанных ниже, реализация Концепции была провалена ответственными органами.

На первом этапе предполагалось создание Единой сети информационных технологий, которая должна была интегрировать базы данных 48 министерств, с последующим созданием на основе них электронного портала. Данный пункт не может считаться выполненным, так как фактически он отсутствует.

Об этом свидетельствуют исследования отечественных экспертов. Маъруфджон Абдуджаборов в своей статье от 2019 года «Электронное правительство Таджикистана: миф или реальность» отмечается, что основное мероприятие первого этапа, а именно создание правительственного портала не было осуществлено. Приведем выдержку из статьи «...Большинство пунктов, изложенных на первом этапе этой Концепции, были реализованы до этого периода, за исключением «разработки проекта правительственного портала». Это очень важный момент в процессе реализации Концепции. Ранее он был создан под именем hukumat.tj, но по неизвестным причинам исчез из Интернета. Важность правительственного портала заключается в том, что создает возможности для граждан по всей стране взаимодействовать с государственными органами...» [1].

Данный портал не создан до настоящего времени. Это свидетельствует об отсутствии основного элемента архитектуры Электронного Правительства.

Частично выполнены и другие мероприятия первого этапа, к ним относится и поручение о создании сайтов (страниц) государственных органов. Выборочный мониторинг официальных веб-порталов государственных органов в разрезе регионов страны показал следующие проблемы в данной сфере:

1. У части государственных органов отсутствуют сайты и страницы в социальных сетях (к примеру Мургабский район ГБАО);
2. Не работают формы обратной связи или же их функционал ограничен;
3. Отсутствуют русские и английские версии сайтов;
4. Уровень дизайна и наполнения сайтов остается низким, с тяжелой навигацией по сайту.
5. На сайтах размещена неактуальная и устаревшая информация.

Отсутствие контроля за информационной открытостью государственных органов привело к невыполнению задачи по созданию общей информационной среды с представительством в ней всех регионов.

Это все в конечном счете влияет на качество государственного управления в регионах и на продвижение инициатив Правительства по улучшению процесса оказания государственных услуг.

Существенной ошибкой при планировании реализации Концепции явилось отсутствие специального государственного органа, наделенного

соответствующими полномочиями и отвечающим только за реализацию мероприятий концепций.

Только спустя 10 лет с начала реализации Концепции благодаря политической воле Главы государства запланировано создание специального государственного органа. Об этом сказал в своем Послании Президент Эмомали Рахмон «...С целью укрепления институциональных основ цифровой экономики, развития информационно-коммуникационной инфраструктуры на территории всей страны, цифровизации сфер национальной экономики и ускорения процесса осуществления «Электронного Правительства», Правительству республики, другим соответствующим органам поручается предпринять меры по образованию Агентства по инновациям и цифровым технологиям при Президенте Таджикистана» [11].

Обзор мирового опыта и дальнейший обзор казахстанского пути построения национальной системы Электронного Правительства показал, что создание руководящего государственного органа является обязательным условием для быстрого и эффективного продвижения реформ.

Проведенный анализ Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан позволил сделать следующие выводы:

1. Концепция не реализована до конца и находится на стадии своего первого этапа. Республика Таджикистан серьезно отстает от своих соседей по уровню развития информационных и телекоммуникационных технологий.



Рис. 2 – Индекс развития электронного правительства в странах Центральной Азии. [1]

Как видно из рисунка 2 Таджикистан опережает только Туркменистан по уровню развития электронного правительства и значительно уступает Казахстану, Узбекистану и Кыргызстану.

Парадоксально, но рост индекса развития электронного правительства прекратился с 2012 года, т.е. с момента начала реализации Концепции. Значительный рост наблюдался с 2014 по 2012 годы, когда Республика Таджикистан не значительно уступала соседям по центральноазиатскому региону.

2. Отсутствует единый руководящий орган, который определяет видение реализации Концепции, проводит мониторинг, представляет сведения о ходе исполнения высшему руководству страны. Данный факт привел к эпизодической активности со стороны государственных органов по реализации мероприятий Концепции после критики Президента.

Мониторинг и оценка эффективности проводится не на постоянной основе, что затрудняет процесс реагирования на проблемы и их выявления. Перманентность этого процесса не позволяет регулировать финансовые потоки и финансировать наиболее приоритетные и эффективные проекты и мероприятия. В настоящее время до создания Агенства по информационным технологиям оценку проводит Информационно-технический центр исполнительного аппарата Президента Таджикистана.

3. Несмотря на относительное развитие, информационные базы государственных органов до настоящего времени автономны и разрозненны. Данное обстоятельство усложняет процесс оценки эффективности их деятельности со стороны Правительства и Администрации Президента. Также это приводит к отсутствию единых стандартов в части улучшения процесса оказания государственных услуг, автоматизации процессов.

Тем не менее, стоит отметить усилия отдельных государственных органов по улучшению собственных компонентов системы электронного правительства:

1. Наиболее быстро цифровые сервисы развиваются в Таможенной службе, Налоговом комитете, Министерстве финансов, т.е. в государственных учреждениях кто работает с внешними партнерами и бизнесом;

2. Функционирует единый электронный Регистр информации и сведений по лицензиям и разрешениям;

3. Внедрена система регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей «Единое Окно»;

4. Функционирует система электронного налогового декларирования;

5. В столице – городе Душанбе организован портал «Мо метавонем», который позволяет принимать и обрабатывать электронные обращения по качеству работы коммунальных служб города.

6. В сфере обеспечения занятости и трудоустройства функционирует проект «Национальная база вакансий» Государственного агентства социальной защиты, занятости населения и миграции.

Отмечаем, что процессы автономной цифровизации активно реализуются на уровне центральных государственных органов и города Душанбе. Они в первую очередь направлены на оказание услуг для бизнеса и внешних партнеров.

Очень слабо развиты процессы цифровизации в регионах, на уровне районов и местного самоуправления. Это приводит к некачественному оказанию государственных услуг сельскому населению, высокому уровню коррупции и бюрократии среди государственных и гражданских служащих.

Также данный факт влияет на качество государственного управления на местах, высоким затратам при получении низкого результата.

На сегодняшний день Республика Таджикистан является государством с средним уровнем урбанизации и преимущественно сельским населением.

Согласно данным Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан численность населения Таджикистана в 2020 году составила 9,3 млн.человек [12]



Рис 2. - % сельского населения от общей численности населения РТ. Составлен автором по источнику [13]

Учитывая столь высокую долю сельских жителей в структуре населения страны необходимо внести изменения в Концепцию и направить усилия государственных органов на создание Центров обслуживания населения в сельской местности.

Данные анализа Концепции показали, что основные усилия государственных органов концентрируются в городской местности, которая обладает более развитой инфраструктурой и более высоким качеством человеческого капитала. Основная доля населения страны, а именно сельские жители, остаются без качественных государственных услуг.

Изучение казахстанского опыта показало, что приближение центров обслуживания населения к сельским жителям необходимо координировать усилиями всех государственных институтов. К ним относятся учреждения

образования, культуры, социального обеспечения и здравоохранения, местных исполнительных органов.

Очень важным является обучение граждан основам компьютерной грамотности и обеспечению доступности территорий высокоскоростным интернетом.

Изучение опыта Казахстана показало, что Республике Таджикистан необходимо в первую очередь сконцентрироваться на более широком охвате территории высокоскоростным интернетом, прежде чем проводить широкое распространение опыта Центров обслуживания населения. Несмотря на значительное превосходство в площади территории Республика Казахстан достигла высоких показателей в обеспечении жителей качественной интернет связью.

Обратимся к данным отчета ООН «Электронное правительство 2018. Применение электронного Правительства для формирования устойчивого и гибкого общества». Индекс ТИ или индекс телекоммуникационной инфраструктуры – это основа для реализации политики по формированию электронного правительства. Он демонстрирует возможности инфраструктуры страны для применения продуктов информационно-коммуникационных технологий.

	ТИ	Абоненты стационарной телефонной связи на 100 жителей	Абоненты мобильной связи на 100 жителей	% пользователей интернета	Абоненты проводного доступа в интернет на 100 жителей	Абоненты беспроводного доступа в интернет на 100 жителей
РТ	0,2254	5,36	107,61	20,47	0,07	18,29
РК	0,5723	21,85	141,96	74,59	13,06	74,23

Таблица 3. - индекс ТИ. Составлена автором по источнику [9]

Таблица демонстрирует серьезное отставание Республики Таджикистан в сфере развития телекоммуникации и распространения сети Интернет. Необходимо значительно развивать процент пользователей Интернета до уровня не менее 70%. Топ-10 стран Азии, которые имеют наиболее развитую систему электронного правительства, в число которых входит и Казахстан, отвечают двум следующим критериям:

1. Уровень охвата пользователей Интернет не менее 70%;
2. Уровень урбанизации не менее 60%.

В Республике Таджикистан основные пользователи сети Интернет проживают в городской местности. Процент пользователей сети Интернет и уровня урбанизации в стране примерно равны 20,4% и 26,5% соответственно.

Стоит учитывать, что в горных районах ГБАО данный показатель намного ниже среднереспубликанского. Это связано с географическими особенностями территории (горная местность), а также с более медленными

темпами развития необходимой инфраструктуры. Развитие цифровых сервисов, онлайн формат получения государственных услуг, особенно из центральных государственных органов является очень важным для данного региона. Суровые климатические и географические условия ГБАО зачастую парализуют транспортное сообщение с остальной частью республики, в особенности в зимний период года.

Анализ показал, что жители республики преимущественно пользуются беспроводным мобильным интернетом. Доля проводного стационарного интернета составляет всего 0,07.

В тоже время имеется потенциал использования подключения абонентов стационарной связи к сети интернет. Данный вид связи можно использовать при организации пунктов самообслуживания при государственных учреждениях, которые широко представлены в сельской местности, например учреждениях образования.

Анализ данного индекса, еще раз свидетельствует о необходимости скорейшего развития телекоммуникационной инфраструктуры в стране.

Наряду с относительно низким уровнем охвата территории страны качественным и устойчивым интернет-соединением, а также развитием телекоммуникационной инфраструктуры зарубежные и отечественные исследователи отмечают высокую стоимость услуг национальных операторов связи за предоставление интернет-услуг и пакетов соединений.

Информационно-аналитическое агентство Content Review в своем исследовании о стоимости интернета в мире отмечает, что в 2020 году стоимость 1 гигабайта в мире составляла 2,57 доллара США. Стоимость 1 гигабайта в 2019 году была 2,52 доллара США. Согласно позиции экспертов вышеуказанного агентства рост средней стоимости 1 гигабайта в мире связан с внедрением более дорого вида соединения 5G.

Средняя мировая стоимость тарифов с безлимитным подключением в 2020 году составила 54,3 доллара США, в 2019 году 50,8 долларов США. [14]

Республика Казахстан является государством с самой дешевой стоимостью безлимитного соединения. Мировой рейтинг топ-10 выглядит следующим образом:

Таблица 3. Стоимость безлимитного интернет-соединения в 2020 году

№	Страна	Стоимость (российский рубль)
1	Казахстан	729,3
2	Польша	842,3
3	Россия	887,5
4	Мексика	1033,1
5	Индия	1268,1
6	Румыния	1374,3
7	Малайзия	1709,8
8	Ирак	1788,8

9	Китай	2010,8
10	Алжир	2200
Составлено автором по источнику [14]		

Как уже было отмечено выше, Республика Казахстан имеет высокие позиции в мировом рейтинге по уровню развития индекса ТИ, т.е. по охвату территории страны различными видами интернет-соединениями. Это преимущество дополняется низкой стоимостью интернет-пакетов операторов сотовой связи Республики Казахстан.

Казахстан также занимает высокие позиции по стоимости 1 гигабайта интернет-соединения.

Таблица 4. Государства с наименьшей стоимостью гигабайта

№	Страна	Стоимость (российский рубль)
1	Индия	7,8
2	Израиль	26,7
3	Индонезия	28,8
4	Алжир	30,9
5	Казахстан	31,3
6	Россия	31,6
7	Египет	38,3
8	Турция	40,3
9	Иран	45,6
10	Сингапур	48,9
Составлено автором по источнику [14]		

Интернет-соединение в Республике Таджикистан является одним из самых дорогих по центральноазиатскому региону. Это обстоятельство усугубляется низким уровнем заработной платы в стране в сравнении с соседними государствами и другими членами Содружества независимых государств.

По стоимости услуг интернет-соединения операторы связи Республики Таджикистан не входят в список 50 стран с наиболее дешевым интернетом. Британский аналитический интернет ресурс Cable, специализирующийся на изучении стоимости и скорости интернета по всему миру приводит следующие данные по итогам 2020 года. Они отражены в докладе Worldwide mobile data pricing.

Таблица 5. Данные по стоимости широкополосного интернет-соединения. 2020 год, USD

№	Страна	Средняя цена в месяц	Наименее дешевое подключение в месяц	Самое дорогое подключение в месяц	Средняя цена 1 мегабайта в месяц	Цена в 2019 году
1	Россия	7,50	2,73	27,8	0,10	7,35
2	Казахстан	9,76	4,59	33,08	0,69	11,1
3	Молдова	9,95	2,82	14,55	0,18	11,57
4	Беларусь	10,11	6,51	20,21	1,14	9,87
5	Грузия	12,20	6,10	30,49	1,36	13,86
6	Армения	14,58	8,12	31,24	0,66	14,60
7	Кыргызстан	15,47	1,04	33,60	3,48	28,70
8	Узбекистан	16,50	7,61	58,37	0,82	11,14
9	Азербайджан	16,76	6,47	222,99	7,93	16,76
10	Таджикистан	19,76	5,30	62,04	8,47	35,58
11	Туркменистан	164,48	17,61	1199,36	128,5	224,68

Составлено автором по источнику [15]

На основании приведенных данных в таблице 5 мы можем сделать следующие выводы:

1. Республика Таджикистан наряду с Кыргызстаном демонстрируют наибольшую динамику снижения стоимости интернет-соединения по сравнению с 2019 годом. Так снижение месячной стоимости широкополосного соединения в Республике Таджикистан составило 15,82 доллара США, что является наибольшим показателем среди стран СНГ. Фактически снижение цены по сравнению с 2019 годом составило почти в 2 раза, что свидетельствует о значительных усилиях со стороны государственных органов Таджикистана по предоставлению качественного и недорогого интернет-соединения для жителей страны, а также о серьезном потенциале для дальнейшего снижения средней стоимости интернет-соединения в месяц.

2. Средняя стоимость месячного соединения в Республике Таджикистан остается одной из самых высоких в регионе Центральной Азии и СНГ, уступая только Туркменистану.

3. Средняя цена 1 гигабайта интернет-соединения более чем в 3,5 раза превышает среднемировой уровень, что является серьезным препятствием для развития экосистемы электронного правительства в Таджикистане.

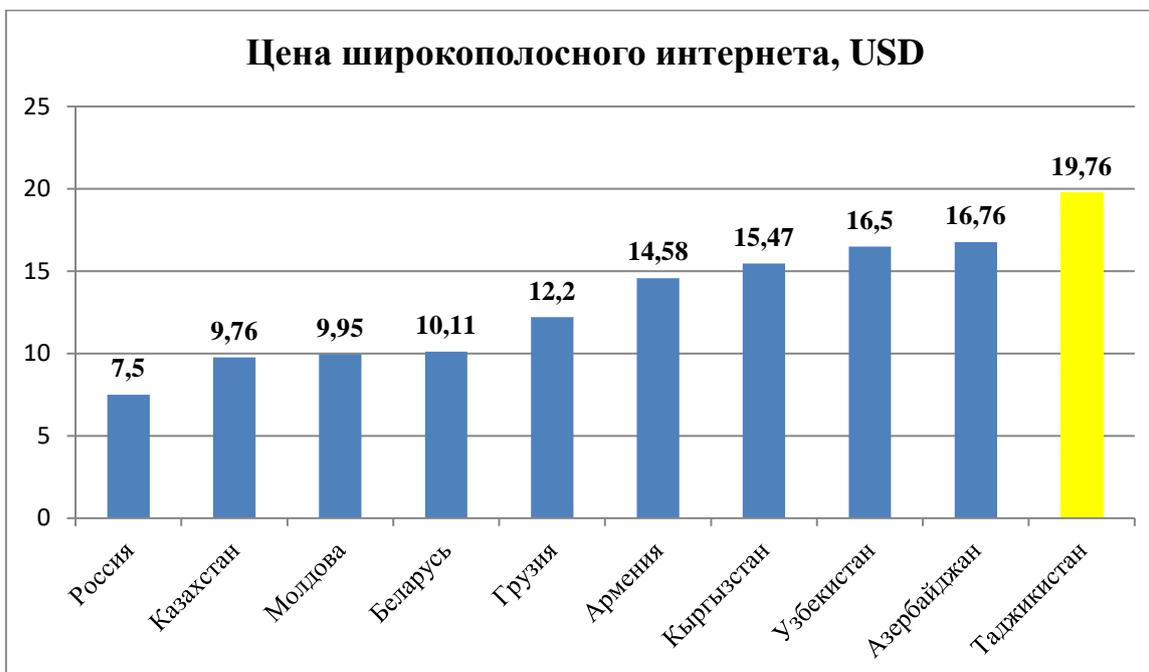


Рис. 4 – Средняя цена широкополосного соединения. Составлено автором по источнику [15].

Данная диаграмма свидетельствует о том, что Республика Таджикистан имеет самую высокую стоимость интернет-соединения в регионе. Так она более чем в 2 раза выше чем в России, Казахстане и Белоруссии. Напомним, данные страны по входят в число стран с высоким уровнем развития электронного правительства по рейтингу ООН. Также они имеют более высокий экономический потенциал, а также уровень оплаты труда и доходов домохозяйств, что в свою очередь снижает нагрузку для граждан за пользование услугами мобильных операторов.

Также средняя стоимость широкополосного соединения выше в сравнении с приграничными странами. В Таджикистане на 27,7% дороже связь по сравнению с Кыргызстаном и на 19,7% выше чем в Узбекистане. Это очень высокая нагрузка для сельских жителей страны, которые имеют более низкий уровень оплаты труда в сравнении с городским населением.

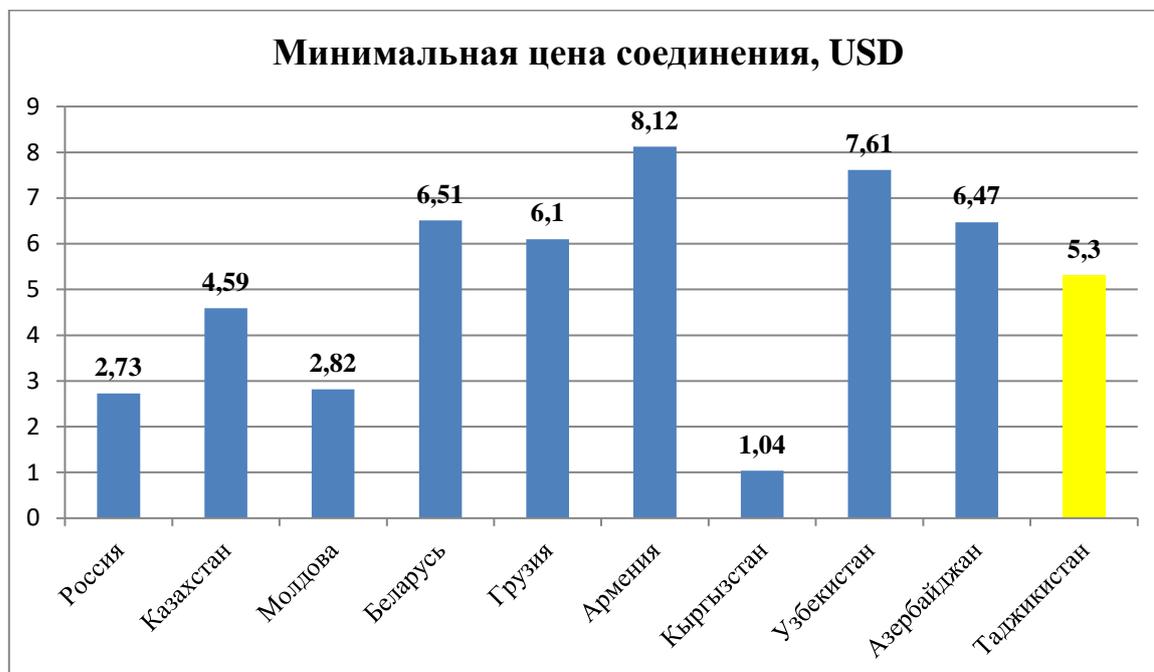


Рис. 5 – минимальная цена широкополосного соединения. Составлено автором по источнику [15].

Таджикистан имеет определенные инструменты по развитию системы электронного правительства в условиях текущего времени. По данным таблицы 5 Республика Таджикистан входит в топ-4 государства региона с наименьшей стоимостью отдельного тарифного плана. Стоимость тарифного плана незначительно превышает стоимость в России и Казахстане, однако ниже чем в Белоруссии, Грузии и Армении.

Это дает возможность развития и продвижения мобильных продуктов системы электронного правительства страны на платформе национального оператора связи, продающего услуги связи на по цене 5,3 доллара США. Правительство страны может заключить меморандум с национальными операторами связи по продвижению мобильных государственных услуг по специальному тарифу, равному минимальной цене на рынке телекоммуникации и связи. Это придаст импульс развитию мобильного правительства и повышению стандартов качества оказания государственных услуг.

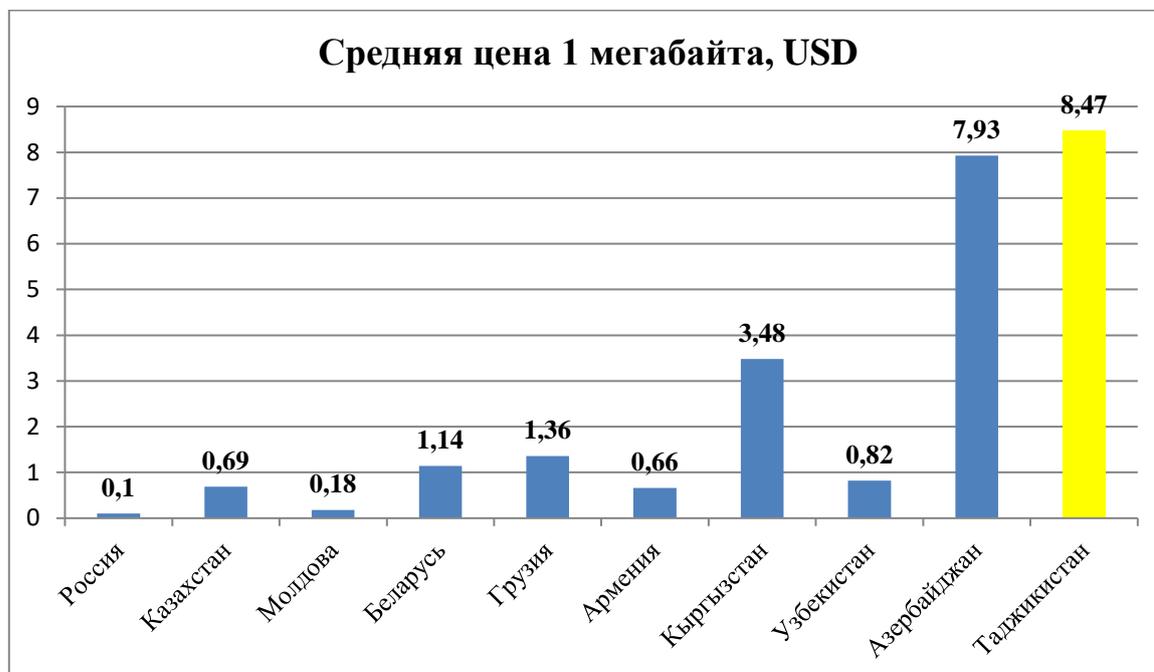


Рис. 6 – Средняя цена 1 мегабайта. Составлено автором по источнику [15].

Все государственные услуги, оказываемые в онлайн-формате, как на стационарных, так и на мобильных устройствах требуют устойчивого интернет-соединения с предоставлением необходимого количества трафика, выражаемого в мега и гигабайтах. Ранее было отмечено, что в стране существуют отдельные тарифные планы, которые имеют сравнительно низкую цену. Государственным органам необходимо следить за качеством и скоростью данных на данном тарифном плане, так как низкое соединение может отрицательно влиять на работу онлайн продуктов электронного правительства и получению результатов государственных услуг.

К сожалению, цена 1 мегабайта, а равно цена за доступ к планируемым продуктам и сервисам электронного правительства остается очень высокой и в 4 раза превышает среднемировую стоимость.

Она превышает стоимость 1 мегабайта в России в 84,7 раз, в Казахстане в 12,27 раз, в Белоруссии в 7,4 раза. Столь значительный разрыв является очень серьезной проблемой для нашего государства. Необходимо использовать опыт ближайших соседей, Узбекистана и Кыргызстана по снижению стоимости 1 мегабайта трафика.

Проведенный анализ реализации Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан, публикаций отечественных и зарубежных экспертов, международных рейтингов, исследований частных аналитических компаний позволил выявить следующие проблемы, препятствующие реализации всех компонентов Концепции:

1. Отсутствие единого контролирующего и ответственного государственного органа, реализующего Концепцию. Данный факт мы отмечаем при анализе исполнения мероприятий Концепции. Работа по

созданию специального органа инициирована только в текущем году в рамках исполнения поручения Президента страны, данных в ходе Послания текущего года.

2. Низкий уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры. Данный факт нашел отражение в мировых рейтингах. Это связано с довольно поздним началом восстановления инфраструктуры в начале 2000-х годов.

3. Неравномерное территориальное распределение инфраструктуры и доступа к сети Интернет. По итогам анализа было выявлено, что наибольшее распространение получила мобильная интернет связь, преимущественно в городской местности. В связи с низким уровнем урбанизации более 70% населения страны имеют проблемы при доступе к сети Интернет или же ограниченное и нестабильное подключение.

4. Очень высокие тарифы на услуги интернет-соединения национальных операторов мобильной связи. Стоимость услуг в разы превышает среднемировой уровень, а также в десятки раз выше, чем в России, Казахстане и Белоруссии – государствах с развитой системой электронного правительства.

5. Отсутствие единого оператора систем электронного правительства, по примеру НАО «Правительство для граждан» в Республике Казахстан. Указанная организация занимается контролем всех процессов по всей вертикали территориального представительства и интегрировала в свою структуру значительное количество государственных органов, оказывающих государственные услуги населению.

Подчиненность государственных органов, контролирующих исполнение Концепции (Служба при исполнительном аппарате Президента РТ), коллегиальному органу с периодичной деятельностью, не позволяет планомерно, с глубоким анализом выполнять все необходимые мероприятия.

6. Сопrotивление государственного аппарата новым формам взаимодействия с населением, а также пассивность и формализм первых руководителей государственных органов при выполнении мероприятий по формированию электронного правительства. Высокий уровень бюрократии, коррупции препятствует оптимизации и улучшению взаимодействия как внутри государственного аппарата, так и его коммуникациям с населением, бизнесом и инвесторами. Это выражается в препятствовании свободного доступа граждан к официальной информации (отсутствие сайтов, страниц в социальных сетях, открытых порталов, каналов обратной связи и т.д.), саботировании поручений по цифровизации управленческих процессов. Это привело к тому, что за 8 лет реализации Концепции она не была завершена и более 80% всех мероприятий остались не исполненными.

7. В связи с отсутствием единого интернет портала и портала электронного правительства ведомственные базы государственных органов развиваются не по единым стандартам, с разной скоростью и преимущественно на центральном уровне. Регионы страны, за частичным исключением Согдийской и Хатлонской областей, пассивны в вопросах

реализации Концепции и зачастую лишены инфраструктурных, финансовых, технических инструментов и возможностей.

Вышеуказанные проблемы оказывают негативное влияние на процесс формирования электронного правительства, оптимизации бизнес процессов государственных органов, удовлетворенности получателей государственных услуг качеством их оказания, цифровизации и автоматизации в системе государственного управления и самоуправления.

Таблица 4 – SWOT-анализ

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - Наличие законодательной базы по формированию электронного правительства; - Поручение о создании Агентства по инновации и цифровым технологиям при Президенте РТ; - 2-х кратное снижение стоимости интернет трафика за 2019-2020 годы; - Наличие тарифных планов с низкой стоимостью интернет-соединения; - Высокий уровень компьютеризации и интернет доступа в учреждениях образования. 	<ul style="list-style-type: none"> -Отсутствие единого оператора по развитию электронного правительства; -Высокий уровень цен на интернет; -Неравномерный охват территории страны широкополосным интернетом; -Бюрократия; -Коррупция; -Низкий уровень цифровой грамотности населения; -Не развитая телекоммуникационная инфраструктура.
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - Международные инициативы по типу проектов компании SpaceX (Starlink); - Сотрудничество в рамках ОДКБ, ШОС, СНГ; - Привлечение финансовых ресурсов со стороны внешних инвесторов; - Предоставление права деятельности на национальном рынке телекоммуникации крупным зарубежным операторам; - Реализация национальных проектов по цифровизации. 	<ul style="list-style-type: none"> -Устаревание и разрушение текущей инфраструктуры; -Низкая платежеспособность населения; -Трудный рельеф местности и географические особенности; -Низкий уровень урбанизации; -Сопrotивление государственного аппарата; -Низкое качество нормативно-правовой базы.
Таблица составлена автором по источникам [10, 12, 13, 14,15]	

В текущем году процесс формирования электронного правительства получил новый импульс в связи с поручением о создании профильного Агентства. Позитивным моментом остается наличие руководящего документа: несмотря на фактическое истечение сроков исполнения Концепции, она признана долгосрочным документом. Правительство страны проводит активную политику по улучшению всех компонентов системы формирования электронного правительства. В городе Душанбе апробируются новые формы взаимодействия граждан и государственных учреждений, позитивный опыт которых впоследствии будут реализован во всех регионах.

Снижена стоимость интернет трафика.

Наряду с этим сохраняется высокий уровень угроз, которые могут нивелировать все успехи государственного аппарата. Таджикистан граничит с Афганистаном, который является нестабильным государством с высокой активностью террористических организаций. Возможная радикализация населения и воспрепятствование деятельности государственных органов является потенциальной угрозой.

Низкий уровень финансирования, а также отсутствие целевой государственной стратегии по цифровизации может привести к снижению качества инфраструктуры, которая не проходит модернизацию и обновление.

Низкая платежеспособность населения является серьезной проблемой для рынка телекоммуникации. Вызванное пандемией Covid-19 вынужденное приостановление передвижения трудовых мигрантов в Российскую Федерацию вызвало снижение дохода во многих домохозяйствах. В 2016 году именно из-за отказа части граждан от дорогих тарифов на услуги связи и интернета привело к уменьшению рынка на 23%.

Принятая в 2012 году Концепция формирования электронного правительства Республики Таджикистан в настоящий момент не отвечает требованиям времени. Существует необходимость разработки нового документа с более широким функционалом по масштабной цифровизации, где процесс формирования электронного правительства будет только одной из структурных частей.

Вместе с тем, необходимая жесткая политическая воля на проведение реформ, которая сможет преодолеть сопротивление аппарата государственных служащих. Данная угроза имеет наиболее высокую степень, так как именно государственный аппарат является проводником всех идей и новшеств.

Слабыми сторонами при реализации политики по формированию электронного правительства является высокая цена тарифных планов, которая сужает рынок пользователей. Высокая доля сельских жителей делает высокочрезвычайно затратным проведение современной инфраструктуры в сельских населенных пунктах. Вместе с тем, в виду низкой цифровой и компьютерной грамотности сельские жители не могут в полной мере пользоваться существующими цифровыми сервисами.

Однако членство Таджикистана в различных интеграционных объединениях наряду с высоким уровнем партнерских отношений с соседними государствами может стать основой для привлечения инвестиций со стороны транснациональных компаний, инвестиционных фондов зарубежных государств.

Непосредственно перед выработкой и презентацией рекомендаций магистерского проекта необходимо более подробно ознакомиться с опытом Республики Казахстан по формированию и развитию Центров обслуживания населения.

При написании данного раздела использован практический опыт прохождения практики и стажировки в соответствующих теме исследования государственных учреждениях, изученные нормативные документы и публикации казахстанских авторов.

Процесс формирования Центров обслуживания населения в Республике Казахстан подробно описан в работе ассистент-профессора Высшей школы государственной политики Назарбаев Университета Салтанат Джаненовой «Центры обслуживания населения по принципу «Одного окна»: от граждан для правительства к «Правительству для граждан»?».

Стоит отметить более низкие стартовые качественные характеристики Казахстана перед внедрением Центров обслуживания населения.

Так, в 2004 году население в Казахстане имело низкий уровень компьютерной грамотности (4,3%) и ограниченный доступ к Интернету (2,8%). [17]. Также необходимо учитывать большую площадь территории страны и низкую плотность населения.

На текущий момент Республика Таджикистан имеет высокое качество необходимых компонентов для внедрения деятельности Центров обслуживания населения.

Исторической точкой зарождения центров «одного окна» в Казахстане является поручение Главы государства Нурсултана Назарбаева в своем послании народу Казахстана в феврале 2005 года: «... Необходимо создать центры обслуживания населения по принципу «одного окна», где можно в одном месте оформить паспорт, получить РНН, водительское удостоверение и т.д. В качестве эксперимента это можно сделать в Астане и Алматы уже в этом году» [17, стр. 7]

Процесс становления Центров обслуживания населения в Казахстане можно разделить на 4 этапа:

Таблица 6 – этапы становления ЦОНов в Казахстане

№	Название этапа	Период	Характеристики
1	Пилотный этап	2005-2006	
2	Этап сопротивления	2007-2010	Решение политических, организационных, технологических проблем
3	Инновационный этап	2011-2015	Интеграция с системой «Электронного правительства»,

			Закон «О государственных услугах в РК», расширения перечня оказываемых услуг
4	Интеграционный этап	2016-2020	Создание и развитие Государственной корпорации «Правительство для граждан»
Составлено автором по источнику [17]			

На создание институциональной и организационной основы Центров обслуживания населения в Казахстане было затрачено 4 года. С 2008 года во всех районных центрах были открыты Центры обслуживания населения.

На первоначальном этапе ЦОНЫ оказывали не столь широкий перечень услуг и были расположены в крупнейших городах Казахстана – Алматы и Нур-Султан (Астана).

Однако они кардинально изменили качество и подход к оказанию государственных услуг:

- Был внедрен безбарьерный формат работы с клиентами;
- Электронное бронирование очереди;
- Комфортность залов ожидания;
- Услуги консультанта с подробным объяснением процесса оказания услуги и перечня необходимых документов.

Важным шагом стала разработка стандартов и регламентов государственных услуг, с указанием сроков и стоимости услуг.

На первоначальном этапе ЦОНЫ подчинялись Министерству юстиции, а затем Министерству связи и информации.

Провальным оказался опыт передачи ЦОНов в ведение местных исполнительных органов власти. Данный факт необходимо учитывать при реализации политики по формированию системы электронного правительства в Республике Таджикистан и оставить руководство создаваемых учреждений за центральным государственным органом.

Процесс создания единого портала электронного правительства был завершен в Казахстане в 2006 году, одновременно с завершением пилотного проекта.

В дальнейшем ЦОНЫ расширили перечень оказываемых государственных услуг, была введена оценка деятельности сотрудников и качества государственных услуг, добавлена оплаты через шлюзы портала электронного правительства.

В 2012 году казахстанцы получили возможность записи электронной цифровой подписи на съемный носитель, удостоверения личности, что значительно упростило процесс получения государственных услуг.

Процесс создания электронного правительства в Республики Казахстан не ограничился только лишь созданием Центров обслуживания населения, они скорее стали «инструментом» оказания государственных услуг без физического контакта получателя услуги и представителя государственного органа.

Несмотря на то, что процесс формирования электронного правительства был одновременно начат в 2004 году в Казахстане и Таджикистане, он значительно отличался.

Если в период 2004-2011 годов Республика Казахстан активно строил инфраструктуру электронного правительства, то Республика Таджикистан активно занимался разработкой нормативных документов регулирующих данную сферу.

Сравнивая процессы формирования электронного в Республике Казахстан и Республике Таджикистан можно выделить следующие отличительные моменты:

1. В Республике Казахстан изначально за реализацией поручения Президента Н.А. Назарбаева о создании Центров обслуживания населения было определен отдельный, самостоятельный государственный орган. На первоначальном этапе это было Министерство юстиции, затем Министерство связи и коммуникации, в настоящий момент – это Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности.

2. Были «физически» созданы Центры обслуживания населения – построены или выкуплены здания, которые были оснащены необходимой техникой, транспортными средствами, необходимым персоналом. Важным является то, что сотрудники ЦОНов не являются государственными служащими и сразу были ориентированы на высокие стандарты работы с клиентами.

3. Созданы регламенты и стандарты государственных услуг.

4. Определен подведомственный государственный орган, который непосредственно занимается интеграцией государственных услуг в единую систему. С 2016 года принята специальная программа развития НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

5. Принята государственная программа «Цифровой Казахстан», которая отражает четкое видение развития всех государственных и квазигосударственных институтов в сфере цифровизации и автоматизации процессов.

6. Проведена планомерная работа по полному охвату страны качественным интернетом, который на сегодняшний день является одним из доступных в мире по категории «цена и стоимость».

7. Сохранена преемственность кадров, реализующих политику государства в сфере цифровизации.

8. Создан электронный портал.

Если государственные органы Республики Казахстан на первоначальном этапе проводили политику цифровизации и создания электронного правительства путем апробирования, «проб и ошибок», то Республика Таджикистан ориентируясь на опыт Казахстана должна реализовать следующие мероприятия, которые выносятся как рекомендации данного магистерского проекта:

1. Необходимо признать Концепцию формирования электронного правительства Республики Таджикистан документом, не имеющим

юридической силы и прекратившим свое действие. Взамен данного документа необходимо принять Единую Стратегию цифровизации Республики Таджикистан, которая будет включать в себя четкие шаги по созданию цифрового правительства с широкой интеграцией всех государственных услуг, а также ускоренному охвату территории страны качественным и устойчивым интернет-соединением. При подготовке проекта Стратегии необходимо применить успешный зарубежный опыт и привлечь к ее разработке бизнес и IT-сообщество страны.

Ответственным государственным органом за реализацию данной Стратегии определить создаваемое Агентство по инновациям и цифровым технологиям при Президенте Республики Таджикистан.

2. Создать электронный портал Правительства Республики Таджикистан. Данный портал является основой всего проекта и ему необходимо уделить пристальное внимание.

3. В пилотном режиме в 2022 году ввести в действие Центр обслуживания населения в городе Душанбе.

4. Передать в ведение ЦОНа города Душанбе перечень из 10 наиболее распространенных государственных услуг, с единым стандартом и регламентом для всех государственных органов.

5. В сельских населенных пунктах, а также в местных исполнительных органах открыть пункты самообслуживания по типу «Открытых акиматов» Республики Казахстан. Для их открытия необходимо использовать инфраструктурный потенциал (оснащенность компьютерами, подключение к сети Интернет) образовательных учреждений. Данные пункты самообслуживания должны действовать до формирования национальной сети Центров обслуживания населения.

Данные рекомендации не носят декларативный общий характер, их эффективность подтверждается успешным опытом Республики Казахстан по формированию электронного правительства и высокими мировыми рейтингами.

Необходимо использовать потенциал создаваемого Агентства по инновациям и цифровым технологиям при Президенте Республики Таджикистан.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие системы электронного правительства дает ощутимый импульс развитию множества сфер экономики и социальных отношений. Об этом свидетельствует международный опыт. Мировые лидеры по уровню экономического развития, такие как Сингапур, Южная Корея, Канада, Новая Зеландия, Финляндия имеют развитые системы электронного правительства, которые основаны на транспарентности данных и широком участии граждан в управлении государством.

На сегодняшний день – это новая парадигма отношений общества и государства. Повсеместная цифровизация, широкое внедрение цифровых платформ и сервисов в повседневную жизнь, «мобильность» молодого и среднего поколения вызывает необходимость пересмотра форматов оказания государственных услуг и диалога между обществом и государством.

Развитие системы электронного правительства зависит от стартовых условий государства, уровня вовлеченности граждан, развития гражданских отношений, наличия соответствующей инфраструктуры и постоянного и непрерывного процесса по реализации принятых руководящих документов.

Изучение международного опыта показало, что данный процесс занимает не менее 10 лет и характеризуется следующими критериями:

1. Хорошо разработанная нормативно-правовая база;
2. Наличие отдельного и самостоятельного государственного органа, который является рабочим органом реализации соответствующей Концепции, Стратегии, Дорожной карты и других документов;
3. Портал электронного правительства;
4. Охват территории страны качественным и устойчивым интернет-соединением, а также его финансовая доступность для населения;
5. Наличие необходимых навыков у административного и гражданского персонала, при их отсутствии программа по обучению навыкам компьютерной и цифровой грамотности.

Перечисленные пункты являются обязательным условием для успешного построения модели электронного, а затем и цифрового правительства.

На территории стран СНГ примером успешного формирования системы электронного правительства является Республика Казахстан. Формирование национальной системы электронного правительства начато в 2004 году и в основном завершено в 2011 году:

- Запущен портал электронного правительства и его платежные шлюзы;
- Сформирована архитектура и экосистема электронного правительства с интеграцией большей части государственных и квазигосударственных органов;

- Определены стандарты и регламент оказания государственных услуг, внедрена оценка деятельности сотрудников Центров обслуживания населения;

- Сформирована территориальная сеть Центров обслуживания населения с широким охватом всех уровней населенных пунктов.

Столь высокая скорость и качество проводимых мероприятий в сфере формирования электронного правительства нашло отражение в улучшении позиций Казахстана в мировых и региональных рейтингах.

Республика Казахстан входит в группу стран с очень высоким уровнем развития электронного правительства, среди стран Азии она входит в первую десятку стран.

Несмотря на значительные размеры территории Казахстану удалось обеспечить практически все население качественным интернетом, который является одним из самых недорогих в мире.

В настоящее время Республика Казахстан переходит к формированию системы цифрового правительства – единые базы для всех государственных органов, разработка цифровых документов, переход на получение услуг без физического посещения Центров обслуживания населения.

Все указанные достижения, наряду с исторической общностью развития государства и государственного аппарата, схожесть систем государственного управления являются основой для использования опыта Казахстана при формировании системы электронного правительства в Республике Таджикистан.

В магистерском проекте проанализированы причины неисполнения Концепции формирования системы электронного правительства в Республике Таджикистан, выявлены основные проблемы, противодействующие успешной реализации Концепции;

Также был проведен анализ состояния инфраструктуры, необходимой для формирования системы электронного правительства на основе данных международных рейтингов и исследований с высокой степенью точности и доверия в экспертной среде.

На основе проведенного исследования выявлены следующие проблемы:

1. Пассивность и сопротивление государственного аппарата при реализации мероприятий Концепций;

2. Высокая стоимость интернет-услуг и услуг связи, которая значительно превышает среднемировые и региональные значения;

3. Отсутствие единого портала, а также автономность работы ведомственных баз данных;

4. Необходимость принятия нового документа, определяющего порядок и принципы формирования электронного правительства в Республике Таджикистан;

5. Отсутствие государственного органа, отвечающего за реализацию Концепции.

С учетом проведенного анализа вынесены следующие рекомендации:

1. Разработка принципиально нового по содержанию документа высшего порядка, который будет регулировать процесса цифровизации в стране. Электронное правительство станет его составной частью;

2. Определение создаваемого Агенства по инновациям и цифровым технологиям рабочим органом данного документа;

3. Открытие в городе Душанбе пилотного Центра обслуживания населения;

4. Открытие на базе учреждений образования в сельской местности и городах областного и районного значения пунктов самообслуживания и open space.

Реализация всех указанных документов заложит фундамент для успешного построения системы электронного правительства в Республике Таджикистан, которое будет реализовываться через формирования сети Центров обслуживания населения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абдуджабборов М. «Электронное правительство в Таджикистане: миф или реальность». // Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://cabar.asia/ru/elektronnoe-pravitelstvo-v-tadzhikistane-mif-ili-realnost>. Дата обращения 23.10.2019;
2. Постановление Правительства Республики Таджикистан № 655 от 15.11.2012 года «О Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан»;
3. Атаисматов И. «Электронное правительство». Ферганский филиал Ташкентского университета информационных технологий. Фергана, Узбекистан. // Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo/viewer>. Дата обращения 23.10.2019;
4. Всемирный банк. «Цифровое правительство 2020. Перспективы для России». Апрель 2016 года, 84 стр.
5. Бонэм М., Сейферт Д. «Потенциал «электронного правительства». // Электронный ресурс. – Режим доступа: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/2_2003bonham_seifert.htm . Дата обращения 23.10.2019;
6. Пехтерева Е. А. «Электронное правительство Сингапура». // Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-singapura/viewer>. Дата обращения 23.10.2019;
7. Европейская экономическая комиссия ООН. «Готовность к экономике, основанной на знаниях. Таджикистан: отчет по готовности страны». Нью-Йорк и Женева, 2003 год. 81 стр.
8. ОЭСР. Стамбульский план действий по борьбе с коррупцией. Второй раунд мониторинга. Таджикистан: отчет о проделанной работе. 16 февраля 2012 года. Душанбе. 10 стр.
9. ООН. «Электронное правительство в 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества». Нью-Йорк, 2018 год. 299 стр.;
10. Концепция формирования электронного правительства в Республике Таджикистан. Душанбе, 2011 год. 15 стр.;
11. Послание Президента Республики Таджикистан, Лидера нации Эмомали Рахмона Маджлиси Оли Республики Таджикистан «Об основных направлениях внутренней и внешней политики». Душанбе, 26.01.2021;
12. Официальный интернет – ресурс Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.stat.tj/ru> . Дата обращения 15.03.2020;
13. Официальный интернет – ресурс Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан. Аналитические таблицы. Социально-демографический сектор. Основные социальные показатели, 2009-2019.

Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.stat.tj/ru/tables-socio-demographic-sector> . Дата обращения 15.03.2020;

14. Информационно-аналитическое агентство Content Review. Топ-50 стран по стоимости мобильного интернета (июль 2020). Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.content-review.com/articles/50748/>. Дата обращения 15.03.2020;

15. Британский аналитический ресурс Cable. Отчет по стоимости интернет соединения «Worldwide mobile data pricing». 2020 год. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.cable.co.uk/broadband/pricing/worldwide-comparison/> . Дата обращения 02.02.2021;

16. Технические и нормативные аспекты развития ШПД в странах региона СНГ и Грузии. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/CIS/Documents/Events/Regional%20Initiatives/RI4%20broadband/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%20%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%BD%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B8%20%D0%A8%D0%9F%D0%94%20%D0%B2%20%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%85%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%20%D0%A1%D0%9D%D0%93%20%D0%B8%20%D0%93%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%B8%D0%B8.pdf> . Дата обращения 02.02.2021;

17. Джаненова С. «Центры обслуживания населения по принципу «Одного окна»: от граждан для правительства к «Правительству для граждан»?». Алматы, 2018 год. 28 стр.

18. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12.12.2017 № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан». Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> . Дата обращения 15.03.2020;

Аналитическая записка

Автор проекта: Парвиз Олимзода

Научный руководитель: Мусин Багдат Батырбекович

Идея проекта	Название: «Перспективы формирования Центров обслуживания населения в Республике Таджикистан»
Проблемная ситуация (кейс)	<p>Республика Таджикистан в 2012 году приняла к исполнению Концепцию формирования электронного правительства со сроком исполнения до 2020 года. По истечению сроков невыполненными остались более 80% всех запланированных мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none">- нет электронного портала правительства;- не созданы сайты в отдельных государственных органах;- высокая стоимость интернета и слабый охват территории;- базы данных государственных органов функционируют автономно и без взаимодействия друг с другом. <p>Вышеуказанные проблемы привели к падению Таджикистана в мировых рейтингах по формированию электронного правительства и отставанию от соседей по центральноазиатскому региону.</p>
Имеющиеся решения данной проблемы	<p>Классификация существующих подходов</p> <p>В Республике Таджикистан не существует единого подхода и стандарта при оказании государственных услуг и при взаимодействии с населением. Государственные органы, работающими с внешними партнерами и представителями бизнеса, имеют более развитые электронные сервисы в сравнении с местными исполнительными органами. Охват качественным и устойчивым интернетом только в крупных городах ограничивает возможность охвата современными цифровыми сервисами все население.</p> <p>Преимущества</p> <p>Традиционный подход оказания государственных услуг в «бумажном» формате имеет ряд преимуществ в условиях недостаточной компьютерной грамотности населения, нестабильного интернет соединения в сельской местности и низкого уровня урбанизации в стране. Широкий охват всех населенных пунктов органами местной исполнительной власти позволяет оказывать государственные услуги всему населению. Бумажный формат позволяет заменить отсутствие интернета и снизить транспортные расходы населения.</p> <p>Недостатки</p> <p>Существенные недостатки выражаются в отсутствии единых стандартов качества при оказании государственных услуг, что не позволяет привлечь к ответственности нерадивых государственных служащих и снижает уровень доверия общества к деятельности государственных органов.</p> <p>Пандемия ковид-19 значительно усложнила взаимодействие граждан с государственными органами, так как был исключен физический</p>

	<p>контакт на время введения локдауна и ограничений. Традиционный подход требует содержание большого числа государственных служащих и высокий уровень затрат и издержек. Скорость оказания государственных услуг крайне низка. Бюрократия и закрытость процесса порождает высокий уровень коррупции, что подтверждается международными рейтингами. Ориентация на традиционный формат взаимодействия порождает сопротивление государственного аппарата реформам по цифровизации и автоматизации процессов государственного аппарата.</p>
<p>Предлагаемое решение данной проблемы</p>	<p>Описание альтернативного подхода, порядок его осуществления</p> <p>В качестве решения указанной проблемы предлагается реализация успешного опыта Республики Казахстан по формированию системы национального электронного правительства. В первую очередь, подразумевается внедрение опыта деятельности Центров обслуживания населения и оказываемых услуг данными организациями.</p> <p>Центры Обслуживания населения как конечный продукт электронного правительства в Республике Казахстан, в Таджикистане станут основой формирования собственной системы электронного правительства.</p> <p>Планируется открыть в пилотном режиме Центр обслуживания населения в городе Душанбе.</p> <p>В малых городах и крупных сельских населенных пунктах будут открыты уголки самообслуживания и open space в местных исполнительных органах, в которых будут сконцентрированы все государственные служащие, ответственные за оказание государственных услуг.</p> <p>Данные пункты будут оснащены всей необходимой оргтехникой и будут работать по принципу безбарьерного оказания государственных услуг.</p> <p>В сельских населенных пунктах такие пункты самообслуживания будут размещены в учреждениях образования, которые имеют хорошие условия по обеспеченности оргтехникой и доступа к сети Интернет.</p> <p>Возможности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Снизиться уровень коррупции и проявлений бюрократии при оказании государственных услуг населению; 2. Будут внедрены стандарты и регламенты оказания государственных услуг; 3. Улучшится уровень международного рейтинга Республики Таджикистан по вопросам формирования системы электронного правительства; 4. Появится возможность формирования более компактного государственного аппарата; 5. Будут созданы условия для аутсорсинга отдельных функций государственных органов; <p>Риски</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Низкий уровень охвата территории страны качественным и устойчивым интернет соединением и его дорогая стоимость могут отрицательно сказаться на деятельности запланированных к открытию пунктов самообслуживания в сельской местности;

	<p>2. Недоступность мобильных продуктов электронного правительства для сельских жителей;</p> <p>3. Отсутствие законодательной базы и государственного органа, ответственного за реализацию данных мероприятий, сможет отрицательно сказаться на качестве предлагаемых мер.</p>
Ожидаемый результат	<p>Способы измерения эффективности альтернативного подхода, оценки его реализации</p> <p>Эффективность предлагаемого подхода будет измеряться продвижением позиции Республики Таджикистан в международных рейтингах, а также уровнем удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг.</p>
Литература	<p>Список</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуджабборов М. «Электронное правительство в Таджикистане: миф или реальность». // Электронный ресурс. – Режим доступа: https://cabar.asia/ru/elektronnoe-pravitelstvo-v-tadzhikistane-mif-ili-realnost. Дата обращения 23.10.2019; 2. Постановление Правительства Республики Таджикистан № 655 от 15.11.2012 года «О Концепции формирования электронного правительства в Республике Таджикистан»; 3. Атаисматов И. «Электронное правительство». Ферганский филиал Ташкентского университета информационных технологий. Фергана, Узбекистан. // Электронный ресурс. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo/viewer. Дата обращения 23.10.2019; 4. Всемирный банк. «Цифровое правительство 2020. Перспективы для России». Апрель 2016 года, 84 стр. 5. Бонэм М., Сейферт Д. «Потенциал «электронного правительства». // Электронный ресурс. – Режим доступа: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/2_2003bonham_seifert.htm . Дата обращения 23.10.2019; 6. Пехтерева Е. А. «Электронное правительство Сингапура». // Электронный ресурс. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-singapura/viewer. Дата обращения 23.10.2019; 7. Европейская экономическая комиссия ООН. «Готовность к экономике, основанной на знаниях. Таджикистан: отчет по готовности страны». Нью-Йорк и Женева, 2003 год. 81 стр. 8. ОЭСР. Стамбульский план действий по борьбе с коррупцией. Второй раунд мониторинга. Таджикистан: отчет о проделанной работе. 16 февраля 2012 года. Душанбе. 10 стр. 9. ООН. «Электронное правительство в 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества». Нью-Йорк, 2018 год. 299 стр.; 10. Концепция формирования электронного правительства в Республике Таджикистан. Душанбе, 2011 год. 15 стр.; 11. Послание Президента Республики Таджикистан, Лидера нации Эмомали Рахмона Маджлиси Оли Республики Таджикистан «Об основных направлениях внутренней и внешней политики». Душанбе, 26.01.2021; 12. Официальный интернет – ресурс Агентства по

статистике при Президенте Республики Таджикистан. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.stat.tj/ru> . Дата обращения 15.03.2020;

13. Официальный интернет – ресурс Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан. Аналитические таблицы. Социально-демографический сектор. Основные социальные показатели, 2009-2019. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.stat.tj/ru/tables-socio-demographic-sector> . Дата обращения 15.03.2020;

14. Информационно-аналитическое агентство Content Review. Топ-50 стран по стоимости мобильного интернета (июль 2020). Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.content-review.com/articles/50748/>. Дата обращения 15.03.2020;

15. Британский аналитический ресурс Cable. Отчет по стоимости интернет соединения «Worldwide mobile data pricing». 2020 год. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.cable.co.uk/broadband/pricing/worldwide-comparison/> . Дата обращения 02.02.2021;

16. Технические и нормативные аспекты развития ШПД в странах региона СНГ и Грузии. Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/CIS/Documents/Events/Regional%20Initiatives/RI4%20broadband/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%20%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%BD%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B8%20%D0%A8%D0%9F%D0%94%20%D0%B2%20%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%85%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%20%D0%A1%D0%9D%D0%93%20%D0%B8%20%D0%93%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%B8%D0%B8.pdf> . Дата обращения 02.02.2021;

17. Джаненова С. «Центры обслуживания населения по принципу «Одного окна»: от граждан для правительства к «Правительству для граждан»?». Алматы, 2018 год. 28 стр.

18. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12.12.2017 № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан». Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> . Дата обращения 15.03.2020;