

УДК 338.465+004

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/38>

**ЭВОЛЮЦИЯ СТАНДАРТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ:
СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОПЫТА РАЗНЫХ СТРАН**

©*Мусаева А. К.*, ORCID: 0009-0000-3380-0985, канд. социол. наук,
Академия государственного управления при Президенте Кыргызской Республики
имени Жусупа Абдрахманова, г. Бишкек, Кыргызстан, kany.aigul@gmail.com

**EVOLUTION OF PUBLIC SERVICE STANDARDS
IN CONDITIONS OF GLOBALIZATION:
COMPARATIVE ANALYSIS OF THE DIFFERENT COUNTRIES EXPERIENCE**

©*Musaeva A.*, ORCID: 0009-0000-3380-0985, Ph.D.,
Academy of Public Administration under the President of the Kyrgyz Republic
named after Zhusup Abdrakhmanov, Bishkek, Kyrgyzstan, kany.aigul@gmail.com

Аннотация. Глобализация, как процесс усиления взаимосвязанности и взаимозависимости стран, оказывает значительное влияние на все сферы общественной жизни, включая государственное управление. Одним из ключевых аспектов государственного управления является предоставление качественных услуг гражданам. *Цели исследования:* изучение изменений в условиях глобализации стандартов государственных услуг, претерпевающих значительные изменения, что обусловлено необходимостью адаптации к новым вызовам, технологическим инновациям и растущим ожиданиям граждан. В статье проводится сравнительный анализ эволюции стандартов государственных услуг в различных странах, выявляются ключевые тенденции и факторы, развивающихся государств и стран с переходной экономикой. На основе анализа предлагаются рекомендации по совершенствованию стандартов государственных услуг в условиях глобализации. Проведенный анализ эволюции стандартов государственных услуг в условиях глобализации является сложным и многогранным процессом, который требует учета как международного опыта, так и специфики каждой стран и выявил ключевые факторы, влияющие на успешность процесса цифровизации.

Abstract. Globalization, as a process of increasing interconnectedness and interdependence of countries, has a significant impact on all spheres of public life, including public administration. One of the key aspects of public administration is the provision of quality services to citizens. Research objectives: studying changes in the context of globalization of standards of public services, which are undergoing significant changes, due to the need to adapt to new challenges, technological innovations and growing expectations of citizens. This article provide a comparative analysis of the evolution of public service standards in various countries, identifying key trends and factors in developing countries and countries with economies in transition. Based on the analysis, recommendations are offered for improving the standards of public services in the context of globalization. The analysis of the evolution of public service standards in the context of globalization is a complex and multifaceted process that requires taking into account both

international experience and the specifics of each country and has identified key factors influencing the success of the digitalization process.

Ключевые слова: глобализация, государственные услуги, стандартизация, цифровизация, эффективность услуг.

Keywords: globalization, public services, standardization, digitalization, efficiency of services.

Стандарты государственных услуг представляют собой набор требований и критериев, определяющих качество, доступность и эффективность услуг, предоставляемых государственными органами. Они охватывают такие аспекты, как прозрачность, скорость предоставления услуг, удобство для пользователей, а также соответствие международным нормам [1].

В условиях глобализации и стремительного развития цифровых технологий стандарты государственных услуг становятся не только инструментом повышения качества жизни граждан, но и важным фактором конкурентоспособности страны на международной арене. Качественные государственные услуги способствуют привлечению инвестиций, улучшению делового климата и укреплению доверия населения к государственным институтам. Эволюция стандартов государственных услуг в условиях глобализации тесно связана с процессами цифровизации и автоматизации (Рисунок 1). Глобализация стимулирует страны к унификации стандартов, что способствует интеграции в международные системы и обмену лучшими практиками [2].



Рисунок 1. Цифровая трансформация и инновации в государственных услугах

Однако эволюция стандартов государственных услуг сталкивается с рядом вызовов, включая необходимость обеспечения кибербезопасности, преодоление цифрового неравенства и адаптацию к меняющимся потребностям общества.

В странах с развитой экономикой, таких как США, Великобритания, Германия и Япония, стандарты государственных услуг развиваются в направлении цифровизации и автоматизации (Таблица 1). Внедрение электронных платформ, таких как Gov.uk в

Великобритании или USA.gov в США, позволяет гражданам получать услуги онлайн, что значительно сокращает время и затраты [3].

Таблица 1

ПРИМЕРЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РАЗВИТЫХ СТРАНАХ

Страна	Платформа	Описание
Великобритания	GOV.uk	Единый портал для доступа к государственным услугам Правительства Великобритании
США	USA.gov	Официальный веб-портал правительства США
Германия	bund.de	Информационный портал федерального правительства Германии
Япония	Электронное правительство	Портал электронного правительства Японии

Ключевым фактором успеха в этих странах является активное использование больших данных и искусственного интеллекта для анализа потребностей граждан и оптимизации процессов предоставления услуг. Кроме того, в этих странах уделяется большое внимание обратной связи от пользователей, что позволяет постоянно совершенствовать стандарты. Внедрение электронных платформ, таких как Gov.uk в Великобритании (Рисунок 2) и USA.gov в США (Рисунок 3) является примером успешной цифровой трансформации государственных услуг. Эти платформы стали ключевыми инструментами для упрощения взаимодействия граждан с государством, повышения прозрачности и эффективности предоставления услуг (Таблица 2).

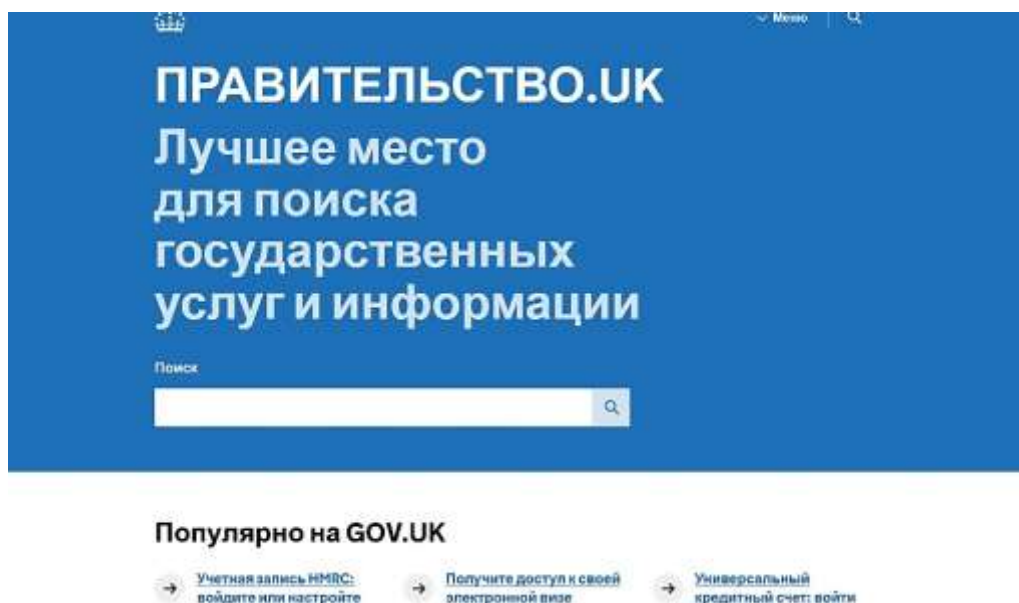


Рисунок 2. Портал государственных услуг Gov.uk (Великобритания). Общая информация: год запуска: 2012. Основная цель: Создание единого портала для всех государственных услуг. Особенности: Простота, минимализм, удобство использования (<https://www.gov.uk/>)

Проведен анализ электронных платформ предоставления государственных услуг в развитых странах [4, 5]. Результаты внедрения электронной платформы Gov.uk позволило снизить затрат на обслуживание за счёт автоматизации процессов, повысить уровень доверия и удобства использования и упростить доступ к информации о государственных услугах (Рисунок 3, Таблица 3).

Таблица 2

КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕДИНОГО ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ Gov.uk

Централизация услуг	Минималистичный дизайн	Использование данных	Обратная связь	Мобильная версия
Gov.uk объединяет услуги всех министерств и ведомств в одном месте	Платформа отличается простым и интуитивно понятным интерфейсом	Анализ данных о поведении пользователей помогает оптимизировать навигацию и улучшить сервисы	Пользователи могут оставлять отзывы о качестве услуг, что позволяет оперативно вносить улучшения.	Платформа адаптирована для мобильных устройств, что делает её доступной для широкой аудитории.
Граждане могут получить доступ к информации и услугам, начиная от уплаты налогов и заканчивая оформлением документов	Акцент на удобстве использования для всех категорий пользователей, включая пожилых и людей с ограниченными возможностями	Например, часто используемые услуги размещаются на главной странице		

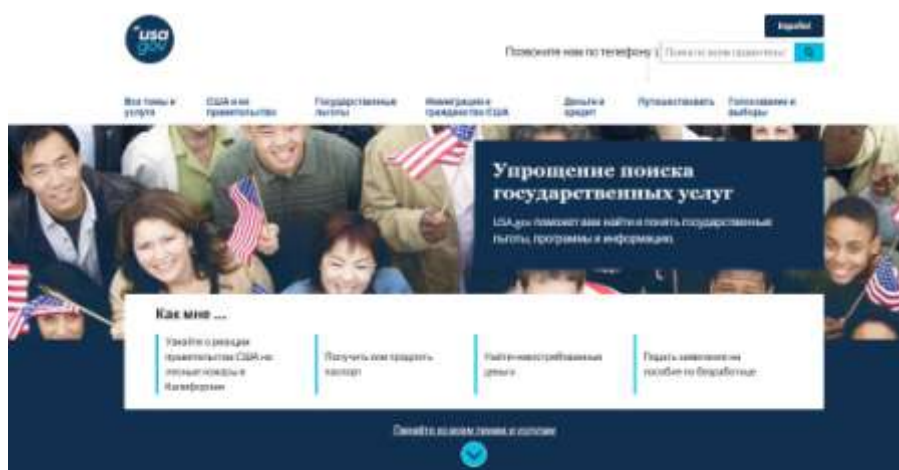


Рисунок 3. Портал государственных услуг USA.gov (США). Общая информация: год запуска: 2000 (обновлён в 2017 г). Цель: Предоставление гражданам доступа к информации и услугам федерального правительства (<https://www.usa.gov/branches-of-government>)

Результаты внедрения электронной платформы USA.gov позволило упрощение доступа — граждане могут быстро находить нужные услуги и информацию, экономию времени: сокращение времени на оформление документов и получение услуг, повышение прозрачности: упрощение доступа к данным о государственных программах и инициативах.

Эволюция стандартов государственных услуг Индии связана с преодолением таких проблем, как бюрократия, коррупция и низкий уровень цифровой грамотности населения, где внедряются программы по цифровизации государственных услуг, такие как программа "Digital India", которая направлена на обеспечение доступа к электронным услугам даже в отдаленных регионах (Рисунок 3). "Digital India" это флагманская программа правительства Индии, направленная на цифровую трансформацию страны и обеспечение доступа к электронным услугам для всех граждан, включая жителей отдаленных регионов (<https://www.india.gov.in/>). Программа была запущена в 2015 г и включает в себя различные

инициативы, направленные на создание цифровой инфраструктуры, предоставление электронных услуг, повышение цифровой грамотности и создание цифровых платформ.

Таблица 3

КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕДИНОГО ПОРТАЛА
 ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ USA.gov

<i>Централизация услуг</i>	<i>Использование ИИ и больших данных</i>	<i>Мультиязычность</i>	<i>Интеграция с социальными сетями</i>	<i>Мобильное приложение</i>
USA.gov служит единой точкой входа для всех федеральных услуг	Платформа использует ИИ для анализа запросов пользователей и улучшения поиска	USA.gov доступен на английском и испанском языках, что делает его удобным для многонационального населения США	Платформа активно использует социальные сети для информирования граждан и сбора обратной связи	USA.gov предлагает мобильное приложение, которое позволяет получать услуги в любое время и в любом месте
Пользователи могут найти информацию о налогах, здравоохранении, образовании, иммиграции и других сферах	Данные помогают оптимизировать процессы и предсказывать потребности граждан			



Рисунок 4. Флагманская программа правительства Индии

Целью данной программы явилось создание цифровой Индии, где доступны высокоскоростной интернет и электронные услуги для всех граждан; сокращение цифрового разрыва между городскими и сельскими районами; предоставление доступа к государственным услугам в электронном формате; повышение цифровой грамотности населения. Предоставление электронных услуг — один из ключевых компонентов программы "Цифровая Индия", направленный на обеспечение доступности государственных услуг в электронном формате для всех граждан. Различные инициативы, реализуемые в рамках программы проиллюстрированы на Рисунке 5.

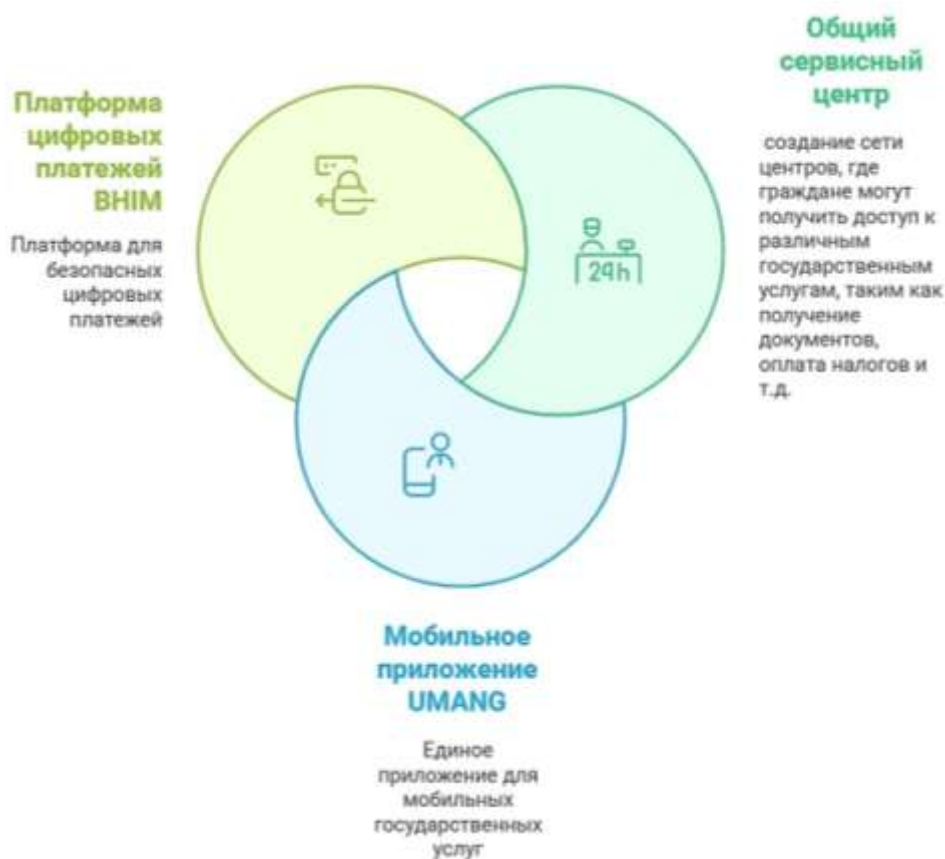


Рисунок 5. Обзор цифровых государственных услуг

Общий сервисный центр (Common Service Centre): создание сети центров, где граждане могут получить доступ к различным государственным услугам, таким как получение документов, оплата налогов, регистрация транспортных средств, получение информации о государственных программах и т.д. Мобильное приложение UMANG: единое приложение для доступа к различным государственным услугам с мобильных устройств. С помощью UMANG граждане могут получить доступ к таким услугам, как оплата коммунальных услуг, подача налоговых деклараций, получение информации о состоянии здоровья, запись на прием к врачу и т.д. Платформа цифровых платежей BHIM: платформа для осуществления быстрых и безопасных цифровых платежей. BHIM позволяет гражданам осуществлять платежи с помощью мобильных устройств, используя Aadhaar или виртуальный идентификатор (VID). DigiLocker: платформа для хранения и обмена цифровыми документами. DigiLocker позволяет гражданам хранить свои документы, такие как свидетельства о рождении, дипломы, водительские удостоверения и т.д., в электронном формате и делиться ими с государственными органами и другими организациями. Национальный портал электронного правительства (National e-Governance Plan): портал, предоставляющий доступ к различным государственным услугам в онлайн-режиме. Государственные услуги, интегрированные с Aadhaar: многие государственные услуги, такие как получение субсидий, пенсий и т.д., интегрированы с биометрической идентификационной системой Aadhaar, что обеспечивает более эффективное и прозрачное предоставление услуг.

Развитие электронных услуг в различных секторах: в рамках программы «Цифровая Индия» также активно развивается предоставление электронных услуг в различных секторах, таких как здравоохранение, образование, сельское хозяйство и т.д. Однако и в развивающихся

странах сохраняются значительные различия в качестве услуг между городскими и сельскими районами, что требует дальнейших усилий по унификации стандартов (Таблица 4).

Таблица 4

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИВАЮЩИХСЯ СТРАН В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.

<i>Проблема</i>	<i>Описание</i>
Бюрократия	Сложные и запутанные административные процедуры
Коррупция	Злоупотребление служебным положением в личных целях
Низкая цифровая грамотность	Недостаточное владение цифровыми навыками у населения
Неравенство доступа	Различия в качестве услуг между городом и селом

Опыт стран с переходной экономикой. В странах с переходной экономикой, таких как Россия, Казахстан и страны Восточной Европы, стандарты государственных услуг развиваются в условиях реформирования государственного управления (Таблица 5). В этих странах активно внедряются международные стандарты, такие как ISO, что способствует повышению прозрачности и эффективности услуг (<https://egov.kz/cms/ru>).

Таблица 5

ПРИМЕРЫ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
 В СТРАНАХ С ПЕРЕХОДНОЙ ЭКОНОМИКОЙ

<i>Страна</i>	<i>Направление развития</i>
Россия	Развитие портала «Госуслуги», внедрение цифровых технологий
Казахстан	Внедрение международных стандартов ISO, цифровизация услуг

Особенностью этих стран является сочетание традиционных методов предоставления услуг с новыми технологическими решениями. Например, в России активно развивается портал «Госуслуги», который позволяет гражданам получать широкий спектр услуг онлайн.

Портал Госуслуги (официальный сайт [gosuslugi.ru](https://www.gosuslugi.ru)) — это единая платформа для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в России (<https://www.gosuslugi.ru/>). Он был создан для упрощения взаимодействия граждан с государственными органами и сокращения бюрократических процедур. Портал позволяет пользователям получать услуги онлайн, не посещая государственные учреждения лично (Таблица 6).

Таблица 6

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ПОРТАЛА ГОСУСЛУГИ

<i>Получение государственных услуг</i>	<i>Личный кабинет</i>	<i>Электронная подпись</i>	<i>Оплата услуг и штрафов</i>	<i>Информационные услуги</i>	<i>Запись в учреждения</i>
Оформление документов (паспорт, водительские права, загранпаспорт)	У каждого пользователя есть персональный кабинет, где хранятся данные, документы и история обращений.	На портале можно получить квалифицированную электронную подпись (КЭП), которая позволяет подписывать	Оплата коммунальных услуг, штрафов ГИБДД, госпошлин и других платежей	Проверка штрафов, задолженностей, налогов. Получение справок и выписок (например, из ЕГРН)	Запись в детские сады, школы, вузы. Запись на прием в государственные органы

<i>Получение государственных услуг</i>	<i>Личный кабинет</i>	<i>Электронная подпись</i>	<i>Оплата услуг и штрафов</i>	<i>Информационные услуги</i>	<i>Запись в учреждения</i>
на социальные пособия, субсидии и льготы. Регистрация транспортных средств. Налоговые услуги (проверка и оплата налогов, получение ИНН). Подача заявлений в ЗАГС	отслеживать статус заявлений и получать уведомления	документы онлайн			

Портал постоянно развивается, добавляются новые услуги и функции. В 2023 г на Госуслугах появились:

Услуги для бизнеса (регистрация ИП, подача налоговых деклараций).

Интеграция с другими платформами (например, с банками и социальными сетями).

Упрощение процедур с помощью искусственного интеллекта.

Портал Госуслуги стал важным инструментом для граждан России, значительно упростив взаимодействие с государством. Он активно используется миллионами людей по всей стране. Внедрение международных стандартов ISO и цифровизация услуг в Казахстане являются ключевыми элементами стратегии развития страны, направленной на повышение конкурентоспособности, улучшение качества услуг и интеграцию в мировую экономику. Рассмотрим основные аспекты этого процесса, его опыт и реализацию. В Республике Казахстан Международные стандарты ISO (International Organization for Standardization) помогают организациям внедрять лучшие практики в управление, производство и предоставление услуг. В Казахстане внедрение стандартов ISO активно поддерживается государством и бизнесом. ISO 9001 (Системы менеджмента качества). Внедрение этого стандарта помогает организациям улучшить качество услуг и продуктов, повысить удовлетворенность клиентов и оптимизировать внутренние процессы. Многие государственные и частные компании Казахстана сертифицированы по ISO 9001. Цифровизация является одним из приоритетов государственной политики Казахстана (Таблица 7).

Таблица 7

ОСНОВНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

<i>Электронное правительство (e-Government)</i>	<i>Цифровая инфраструктура</i>	<i>Цифровые услуги для бизнеса</i>	<i>Искусственный интеллект и большие данные</i>	<i>Цифровая грамотность</i>
Казахстан активно развивает платформы для предоставления государственных услуг в электронном формате. Граждане и бизнес могут получать услуги через портал egov.kz и мобильное приложение.	Развитие высокоскоростного интернета, внедрение 5G и создание "умных городов" (smart cities) являются ключевыми направлениями.	Упрощение процедур регистрации бизнеса, налоговой отчетности и лицензирования через цифровые платформы	Внедрение технологий AI и анализа данных для улучшения качества услуг и принятия решений.	Программы по обучению населения цифровым навыкам, чтобы каждый мог пользоваться электронными услугами



Рисунок 6. Улучшение государственных услуг

Казахстан занимает высокие места в международных рейтингах по развитию электронного правительства (например, в рейтинге ООН), где успешно внедрены такие сервисы, как электронная цифровая подпись (ЭЦП), онлайн-платежи, электронные трудовые договоры, а также созданы центры обработки данных и развивается облачные технологии, (Рисунок 6). Анализ опыта различных стран позволяет выделить несколько ключевых тенденций в эволюции стандартов государственных услуг (Рисунок 7).

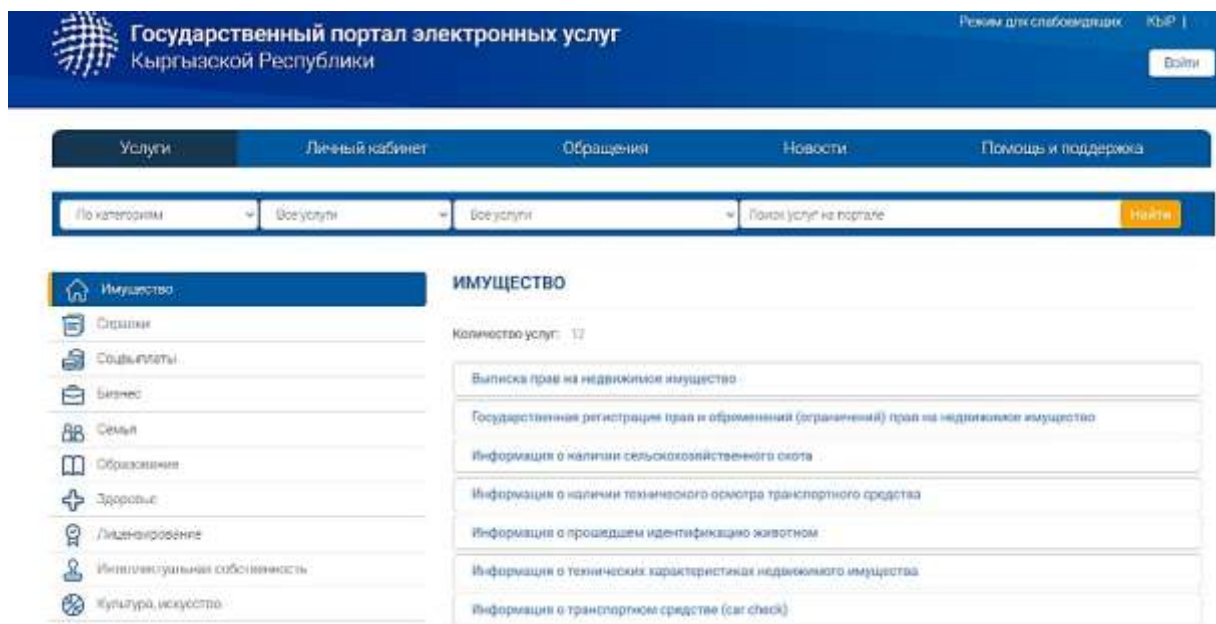


Рисунок 7. Государственный портал электронных услуг Кыргызской Республики

Однако существуют и вызовы, такие как цифровое неравенство, кибербезопасность и необходимость постоянного обновления стандартов в условиях быстро меняющихся технологий. В современном мире цифровизация государственных услуг является ключевым фактором повышения эффективности государственного управления и улучшения качества жизни граждан (<https://portal.tunduk.kg/>). В Кыргызской Республике, как и во многих других странах, процесс цифровой трансформации государственных услуг находится в стадии активного развития. В этой связи, комплексный анализ существующих возможностей и потенциальных угроз играет решающую роль для успешной реализации стратегии цифровизации (Таблица 8).

Таблица 8

SWOT-АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

<i>Сильные стороны</i>	<i>Слабые стороны</i>
Наличие политической воли правительства к цифровизации и повышению качества государственных услуг.	Ограниченные финансовые ресурсы могут замедлить процесс внедрения новых технологий и стандартов.
Развитие IT-инфраструктуры, включая доступ к интернету и мобильную связь.	Низкая цифровая грамотность населения может препятствовать активному использованию электронных услуг.
Наличие законодательной базы, регулирующей вопросы стандартизации государственных услуг.	Недостаточное межведомственное взаимодействие может привести к дублированию функций и замедлению процессов.
<i>Возможности</i>	<i>Угрозы</i>
Международная помощь от международных организаций для развития системы государственных услуг.	Цифровое неравенство между различными группами населения может усилить социальное неравенство.
Внедрение инновационных технологий, таких как блокчейн и искусственный интеллект.	Угрозы кибербезопасности могут поставить под угрозу конфиденциальность данных граждан и стабильность работы электронных систем.
Развитие частного сектора и привлечение его к предоставлению государственных услуг.	Сопrotивление изменениям со стороны государственных служащих может замедлить процесс реформирования системы государственных услуг.

Несмотря на наличие таких сильных сторон Кыргызская, как политическая воля правительства, развивающаяся IT-инфраструктура и законодательная база, перед страной стоят серьезные вызовы, связанные с ограниченными финансовыми ресурсами, низкой цифровой грамотностью населения и недостаточным межведомственным взаимодействием. В то же время, цифровизация государственных услуг открывает широкие возможности для Кыргызской Республики, включая международную помощь, внедрение инновационных технологий и развитие частного сектора. Однако, для реализации этих возможностей необходимо эффективно противодействовать существующим угрозам, таким как цифровое неравенство, кибербезопасность и сопротивление изменениям. Результаты данного исследования подчеркивают необходимость комплексного и системного подхода к развитию системы государственных услуг, который учитывает как внутренние, так и внешние факторы [6]. Только в этом случае Кыргызская Республика сможет в полной мере реализовать потенциал цифровизации государственных услуг и обеспечить доступность, эффективность и прозрачность государственного управления в интересах всех граждан.

Выводы

Проведенный анализ эволюции стандартов государственных услуг в условиях глобализации является сложным и многогранным процессом, который требует учета как международного опыта, так и специфики каждой стран и выявил ключевые факторы, влияющие на успешность процесса цифровизации:

Глобализация играет решающую роль в формировании современных стандартов государственных услуг, стимулируя страны к повышению эффективности и доступности государственных услуг.

Цифровизация является ключевым инструментом для достижения соответствия международным стандартам и обеспечения высокого качества государственных услуг.

Успех цифровизации государственных услуг зависит от множества факторов, включая наличие политической воли, развитие IT-инфраструктуры, обеспечение кибербезопасности, а также цифровую грамотность населения.

Список литературы:

1. Мусаева А. К. Квалиметрическая оценка эффективности предоставления государственных услуг в Кыргызской Республике // Социальная политика и социальное партнерство. 2020;11.
2. Gokhberg L., Abdrakhmanova G., Streltsova E., Vishnevskiy K. Measuring the digital transformation // Handbook of Innovation Indicators and Measurement. Edward Elgar Publishing, 2023. P. 221-239. <https://doi.org/10.4337/9781800883024.00023>
3. Le Masson B., Al-Yahya K. Digital Government: Pathways to Delivering Public Services for the Future // Accenture. com. 2014.
4. Aquaro V. E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development // Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York. 2020.
5. Саморуков А. А. Цифровая трансформация государственного управления // Вестник Поволжского института управления. 2022. Т. 22. №1. С. 4-13.
6. Musaeva A., Rita S., Karimova K., Abdullaeva Z. Qualimetric assessment of the public services efficiency provision in the Kyrgyz Republic // Open Journal of Political Science. 2020. V. 11. №1. P. 123-133. <https://doi.org/10.4236/ojps.2021.111008>

References:

1. Musaeva, A. K. (2020). Qualimetric assessment of the effectiveness of providing public services in the Kyrgyz Republic. *Social policy and social partnership, 11*. (in Russian).
2. Gokhberg, L., Abdrakhmanova, G., Streltsova, E., & Vishnevskiy, K. (2023). Measuring the digital transformation. In *Handbook of Innovation Indicators and Measurement* (pp. 221-239). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800883024.00023>
3. Le Masson, B., & Al-Yahya, K. (2014). Digital Government: Pathways to Delivering Public Services for the Future. *Accenture. com*.
4. Aquaro, V. (2020). E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. *Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York*.
5. Samorukov, A. A. (2022). Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya. *Vestnik Povolzhskogo instituta upravleniya, 22*(1), 4-13. (in Russian).

6. Musaeva, A., Rita, S., Karimova, K., & Abdullaeva, Z. (2020). Qualimetric assessment of the public services efficiency provision in the Kyrgyz Republic. *Open Journal of Political Science*, 11(1), 123-133. <https://doi.org/10.4236/ojps.2021.111008>

Работа поступила
в редакцию 20.02.2025 г.

Принята к публикации
29.02.2025 г.

Ссылка для цитирования:

Мусаева А. К. Эволюция стандартов государственных услуг в условиях глобализации: сравнительный анализ опыта разных стран // Бюллетень науки и практики. 2025. Т. 11. №4. С. 281-292. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/38>

Cite as (APA):

Musaeva, A. (2025). Evolution of Public Service Standards in Conditions of Globalization: Comparative Analysis of the Different Countries Experience. *Bulletin of Science and Practice*, 11(4), 281-292. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/38>