

ТЕХНИКАЛЫҚ ҒЫЛЫМДАР / ТЕХНИЧЕСКИЕ НАУКИ /
TECHNICAL SCIENCES

DOI 10.54596/2309-6977-2021-2-153-160

УДК 004 : 334.724

МРНТИ 06.56.45

ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ
В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Балабиева А., Аққожа А., Даутова Д.

Astana IT University, Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Аннотация

В настоящей статье рассматривается взаимодействие граждан с государственными органами при получении ими государственных услуг посредством мобильных приложений. Проведен сравнительный анализ существующих мобильных приложений на предмет наличия необходимых функций для услугополучателей. Представлена позиция авторов об имеющихся проблемах при самостоятельном получении государственных услуг и предложены способы популяризации использования мобильных приложений среди населения.

Ключевые слова: мобильное приложение, государственные услуги, e-government, m-government, правительство для граждан, центр обслуживания населения, веб-портал “электронного правительства”, цифровые сервисы.

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ АЛУ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА
МОБИЛЬДІК ҚОСЫМШАЛАР АРҚЫЛЫ

Балабиева А., Аққожа А., Даутова Д.

Astana IT University, Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Аннотация

Осы бапта азаматтардың мемлекеттік қызметтерді мобильді қосымшалар арқылы алуы кезіндегі мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылы қаралады. Қызмет алушылар үшін қажетті функциялардың болуына қолданыстағы мобильді қосымшаларға салыстырмалы талдау жүргізілді. Мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алу кезіндегі проблемалар туралы авторлардың ұстанымы ұсынылған және халық арасында мобильдік қосымшаларды пайдалануды танымал ету тәсілдері ұсынылған.

Түйінді сөздер: мобильді қосымша, мемлекеттік қызметтер, e-government, m-government, Азаматтарға арналған үкімет, Халыққа қызмет көрсету орталығы, "электрондық үкіметтің" веб-порталы, цифрлық сервистер.

RECEIVING PUBLIC SERVICES THROUGH MOBILE APPLICATIONS
IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Balabieva A., Akkozha A., Dautova D.

Astana IT University, Nur-Sultan, Kazakhstan

Annotation

This article examines the interaction of citizens with government agencies when they receive public services through mobile applications. A comparative analysis of existing mobile applications for the availability of necessary functions for service recipients is carried out. The authors' position on the existing problems in

obtaining public services independently is presented and ways to popularize the use of mobile applications among the population are proposed.

Keywords: mobile application, public services, e-government, m-government, government for citizens, public service center, e-government web portal, digital services.

Введение

В цифровую эпоху взаимодействие государства с гражданами в сфере оказания государственных услуг осуществляется не только традиционным способом, но и при помощи цифровых платформ и мобильных приложений. Наблюдается тенденция цифровизации государственных услуг во всем мире, при этом государством учитываются потребности и предпочтения граждан [1]. В Республике Казахстан активным образом осуществляется переход от бумажных к электронным государственным услугам. В соответствии с государственной программой “Цифровой Казахстан” 80% государственных услуг от общего количества оказанных услуг в 2022 году должны быть оказаны электронно [2].

Как отметил министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК Мусин Б.Б. в рамках “Правительственного часа” в Мажилисе Парламента РК, 90% государственных услуг в настоящее время доступны к оказанию в электронном виде (624 из 690 услуг) [3].

На данный момент не все граждане имеют возможность приобрести разного рода электронные устройства, такие как компьютер, ноутбук, планшет и др. Однако, большая часть населения имеет современные смартфоны с доступом к сети Интернет.

С целью предоставления возможности гражданам получать такие услуги при помощи смартфона государственными организациями было создано мобильное приложение “eGov mobile”, как аналог десктопной версии веб-портала “электронного правительства” eGov.kz [4]. Тем не менее существует проблема в том, что количество людей, физически посещающих Центры обслуживания населения на ежедневной основе не уменьшается. Это обусловлено недостаточным уровнем цифровой грамотности среди населения, сложностью использования мобильного приложения и слабым покрытием сети Интернет в некоторых регионах республики.

В связи с этим государство переориентировало свою политику в сфере цифровизации государственных услуг в сторону их выведения на платформы банков второго уровня (Kaspi.kz, Halyk bank, Сбербанк) [5]. Причиной выбора таких платформ послужила их популярность среди населения. К примеру, более 11 миллионов граждан нашей страны предпочитают пользоваться мобильным приложением “Kaspi.kz” для получения каких-либо услуг (совершение денежных переводов и платежей, использование цифровых сервисов государства “Ashyq”, оплата государственных пошлин, налогов и штрафов) [6].

Пандемия, вызванная коронавирусной инфекцией, и карантинные меры, последовавшие за ней, ускорили процесс цифровизации всех сфер экономики. Данный процесс затронул не только государственный сектор, но и частный, трансформируя существующий традиционный рынок в digital формат.

Работа Центров обслуживания населения также претерпела ряд изменений, такие как обязательное бронирование посещения при помощи веб-портала “электронного правительства” eGov.kz, мобильного приложения “eGov mobile” и единого контакт-центра 1414; график работы многих отделений варьировался в зависимости от постановления санитарного врача, что в свою очередь отражалось на возможности получения государственных услуг услугополучателями [7].

В настоящей статье был проведен сравнительный анализ существующих мобильных приложений, при помощи которых осуществляется получение государственных услуг физическими и юридическими лицами.

Для проведения сравнительного анализа были отобраны 3 мобильных приложения, включающих в себя предоставление государственных услуг гражданам, – eGov mobile, kaspi.kz, ЦОН. Были отобраны критерии, по которым был проведен сравнительный анализ, приведенный в Таблице 1.

Таблица 1 Сравнительный анализ мобильных приложений (информация, приведенная в таблице, актуальная на 13.11.2021 года)

№	Критерий для сравнения	Egov mobile	Kaspi	ЦОН
1.	Наличие сервиса “Цифровые документы”	+	-	-
2.	Наличие сервиса “ASHYQ”	+	+	-
3.	Возможность оплаты государственной пошлины и налога с помощью QR	+	+	-
4.	Наличие сервиса “Услуга по видео (видеозвонок)”	+	-	+
5.	Наличие сервиса “Бронирование посещения ЦОН”	+	-	+
6.	Наличие сервиса “Получение талона электронной очереди”	-	-	+
7.	Наличие раздела “Гид (FAQ/ЧЗВ)”	+	+	+
8.	Наличие паспорта вакцинации	+	-	-
9.	Возможность просмотра истории заказа государственных услуг	+	-	+
10.	Возможность авторизации с помощью Digital ID	+	+	+
11.	Возможность авторизации по SMS коду	+	+	+
12.	Возможность подачи обращения в государственный орган или организацию через ИС “eOtinish”	+	-	-
13.	Функционирование мобильного приложения на двух языках (казахский/русский)	+	+	+
14.	Доступность мобильного приложения на платформах iOS / Android	+/+	+/+	-/+
15.	Количество государственных услуг в приложении	121	4	24

Согласно вышеприведенной таблице во всех трех мобильных приложениях имеется возможность авторизации услугополучателей посредством сервиса Digital ID и при помощи ввода SMS кода, а также интерфейс мобильного приложения доступен гражданам на двух языках – казахском и русском. Все три мобильных приложения содержат в себе раздел “Гид”, иначе говоря “Часто задаваемые вопросы”.

Исходя из данных, приведенных в таблице, одно из трех мобильных приложений не соответствует некоторым анализируемым критериям. К примеру, мобильное приложение “ЦОН” не содержит в себе функционал по оплате государственных пошлин и налогов при помощи QR-кода, цифровой сервис “Ashyq”, а также данное приложение доступно для скачивания только на платформе Android. Сравнивая аналогичным образом мобильное приложение “kaspi.kz”, можно прийти к выводу, что данное приложение не содержит в себе следующие функции - получение государственных услуг при помощи совершения видеозвонка, бронирование посещения гражданами Центра обслуживания населения и просмотр истории заказа государственных услуг, в отличие от двух других. В результате анализа функционала мобильного приложения “eGov mobile” обнаружено, что оно содержит в себе все вышеперечисленные критерии, кроме возможности получения талона электронной очереди при посещении Центра обслуживания населения. Этот же функционал отсутствует и в мобильном приложении “kaspi.kz”.

Кроме того, мобильное приложение “eGov mobile” включает в себя и другие дополнительные функциональные возможности, перечисленные в таблице, такие как сервисы “Цифровые документы”, “Паспорт вакцинации”, “Подача обращения в государственный орган или организацию через ИС “eOtinish”.

Таким образом, можно прийти к выводу, что мобильное приложение “eGov mobile” соответствует всем критериям, описанным в таблице. Причиной этому служит тот факт, что это мобильное приложение появилось раньше двух других (Раздел “Государственные услуги” в мобильном приложении “kaspi.kz” появился только в 2021 году [8], а мобильное приложение “ЦОН” работает еще в пилотном режиме и дополняется необходимым функционалом [9]), а также имеет внутри себя большее количество государственных услуг для оказания гражданам (121).

Следует отметить, что перевод государственных услуг на платформу kaspi.kz в значительной мере упростил процесс получения гражданами ряда популярных государственных услуг, вследствие применяемого подхода для такого перевода. Государственные услуги, доступные в мобильном приложении “kaspi.kz” зачастую практически не требуют человеческого участия, они направлены на полную автоматизацию всех процессов.

Наблюдается постепенный переход с электронного на мобильное правительство. Так веб-портал “электронного правительства” отходит на второй план, уступая мобильным приложениям в их удобстве. Населению в скором времени больше не нужно будет иметь компьютер под рукой для получения государственных услуг, достаточным будет наличие лишь смартфона в кармане [10].

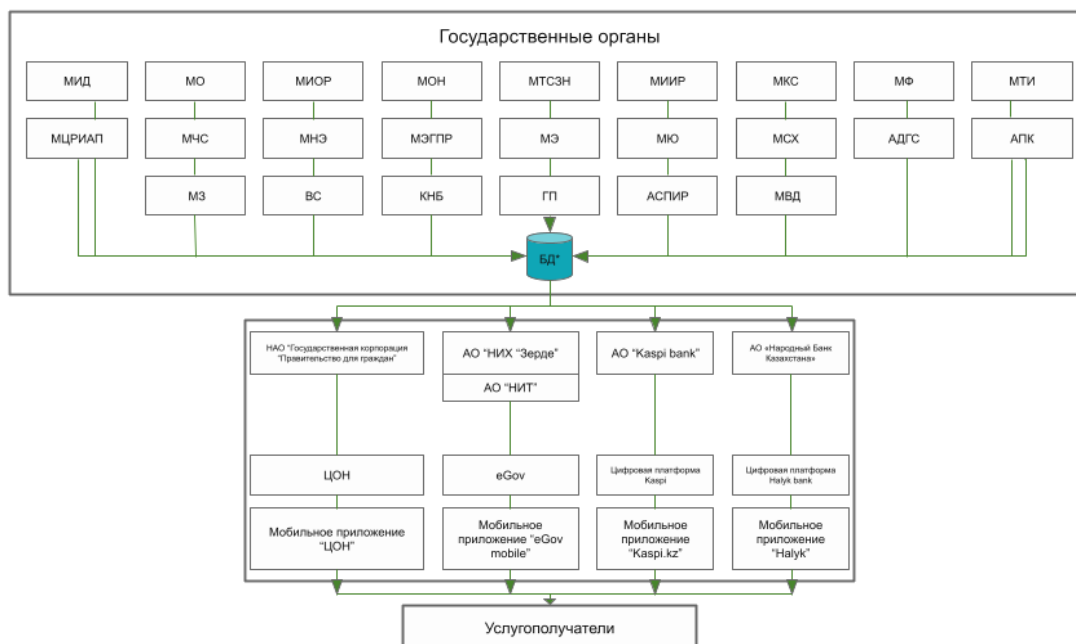


Рисунок 1 Модель взаимодействия услугополучателей с государственными органами для получения государственных услуг посредством мобильных приложений

В данной модели мы рассмотрели взаимодействие основных участников, вовлеченных в процесс предоставления государственных услуг населению (услугополучателям). Как известно, в нашей стране существует большое количество государственных органов, которые являются услугодателями по 690 услугам [11]. Указанные государственные органы обладают собственными информационными системами и базами данных.

Взаимодействие населения с услугодателями (государственными органами) происходит при помощи обращения граждан в Центры обслуживания населения, на веб-портал “электронного правительства” и посредством мобильных приложений.

Стоит отметить, что каждая государственная организация, обозначенная в модели, занимается развитием исключительно своего цифрового продукта, демонстрируя тем самым разобщенность данных приложений и децентрализацию данной сферы в целом.

Важно подчеркнуть, что существующие мобильные приложения в настоящее время находятся на разных стадиях своего развития.

Для популяризации описываемых мобильных приложений среди населения авторами предлагается применение следующих способов.



Рисунок 2 Методы популяризации мобильных приложений

Предлагается запустить таргетированную рекламу в популярных социальных сетях (Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Youtube и др.) для разновозрастных категорий пользователей. Кроме того, целесообразным является создание официальных аккаунтов для перечисленных мобильных приложений с целью своевременного информирования пользователей и их продвижения. Дополнительно рекомендован запуск рекламной кампании с участием лидеров мнений среди населения, имеющих многочисленную аудиторию в социальных сетях. Для осуществления данных мероприятий необходимо привлечение квалифицированных специалистов в области SMM.

Для полноценного охвата всех категорий граждан требуется трансляция социальных роликов на национальном телевидении. Целью данной социальной рекламы является не только маркетинговое продвижение продукта, но и просвещение населения существующим способом самостоятельного получения государственных услуг. Для реализации данных целей предлагается запись видеоинструкции по использованию мобильного приложения, серий интервью с участием разработчиков мобильных приложений, новостных репортажей о работе приложений и рекламных роликов для разновозрастных категорий граждан.

Следующим этапом маркетинговой кампании является установка рекламных баннеров в общественных местах – больницы, поликлиники, образовательные учреждения, остановки общественного транспорта, аэропорты, ж/д вокзалы, торгово-развлекательные центры и другие места массового скопления людей.

В довершение всего необходимо проводить регулярное обучение и тренинги для государственных служащих, представителей бюджетных организаций, обучающихся, людей пенсионного возраста, работников частных компаний и иных заинтересованных категорий граждан.

Перечисленные способы продвижения помогут решить ряд проблем, связанных с низким уровнем использования мобильных приложений. Также данные мероприятия помогут в значительной мере повысить уровень цифровой грамотности населения.

В настоящее время мобильные приложения, предназначенные для самостоятельного получения государственных услуг, содержат в себе множество различных функций. Однако, наблюдается потребность в реализации иных методов взаимодействия государственных органов с гражданами через мобильные приложения

путем реализации в них дополнительных функциональных возможностей. Авторами предлагается новый метод получения государственных услуг посредством совершения видеозвонка оператору Центра обслуживания населения.

К примеру, с помощью мобильного приложения “ЦОН” гражданин обращается к оператору для получения государственной услуги “Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика ЕНПФ”. Взаимодействие между услугополучателем и оператором происходит при помощи функции “Видеозвонок”. Оператором производится идентификация личности обратившегося лица, запрашивается дополнительная необходимая информация для полноценного оказания услуги. После завершения данной процедуры гражданин получает результат государственной услуги в течение 10-15 минут, который хранится в личном кабинете пользователя приложения и будет постоянно доступен для пользователя.

С реализацией предлагаемого метода в мобильном приложении значительно упростится процесс предоставления государственных услуг гражданам. Повсеместное использование данного метода приведет к сокращению очередей в Центрах обслуживания населения и числа посетителей в целом, уменьшится количество физического взаимодействия между представителями государственных органов и услугополучателями в период действия карантинных мер, оптимизируются существующие затраты на содержание данных Центров.

Заключение

В настоящей статье рассмотрены мобильные приложения, созданные государством для самостоятельного получения государственных услуг гражданами. Авторами проведен сравнительный анализ функциональных возможностей трех приложений, рассмотрена модель взаимодействия граждан с государственными органами посредством приложений и предложен собственный метод получения государственных услуг посредством видеозвонков.

Стоит отметить, что государственным органам и организациям-разработчикам вышеуказанных мобильных приложений стоит уделить особое внимание популяризации вышеупомянутых приложений. Активное использование населением таких мобильных приложений позволит уменьшить очереди и вовсе исключить их в Центрах обслуживания населения, сократить сроки оказания государственных услуг, возможные коррупционные риски, административные барьеры и бюрократию в целом.

После применения описанного в настоящей статье метода получения государственных услуг при помощи функции “Видеозвонок”, необходимость в Центрах обслуживания населения сведется к минимуму или вовсе исчезнет. Ведь получать государственные услуги самостоятельно граждане смогут не только в любой точке Казахстана, но и мира.

Литература:

1. Лопатова Н.Г. Международный опыт формирования цифрового правительства // Наука и инновации. 2019. № 5. С. 24–28. (DOI: 10.29235/1818-9857-2019-5-24-28)
2. Государственная программа «Цифровой Казахстан» (ссылка: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>)
3. Выступление министра ЦРИАП РК Мусина Б.Б. на «Правительственном часе» в Мажилисе Парламента РК (ссылка: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/press/news/details/274182?lang=ru>)
4. Мобильное приложение eGov mobile (ссылка: https://egov.kz/cms/ru/information/mobile/mobile_application)

5. Бағдат Мусин: Нужна «генеральная уборка» IT-систем (ссылка: <https://kapital.kz/tehnology/90879/bagdat-musin-nuzhna-general-naya-uborka-it-sistem.html>)
6. Михаил Ломтадзе: Kaspi.kz – сделано в Казахстане! (ссылка: https://forbes.kz//finances/finance/mihail_lomtadze_kaspikz_sdelano_v_kazahstane/)
7. ЦОНы можно посетить только по предварительной брони (ссылка: <https://gov4c.kz/ru/press-center/news/18429/>)
8. Михаил Ломтадзе презентовал Главе государства инновационные сервисы, созданные в сотрудничестве с госорганами (ссылка: <https://newtimes.kz/obshchestvo/139000-glava-kaspi-prezentoval-tokaevu-innovatsionnye-servisy-sozdannye-v-sotrudnichestve-s-gosorganami>)
9. Казахстанцы могут получить госуслуги в мобильном приложении «ЦОН» (ссылка: <https://gov4c.kz/ru/press-center/news/334094/>)
10. Более миллиона казахстанцев пользуются «ЦОНОм в кармане» (ссылка: <https://zhaikpress.kz/ru/news/bolee-milliona-kazaxstancsev-polzuyutsya-conom-v-karmane/>)
11. Реестр государственных услуг (ссылка: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982>)

Literatura:

1. Lopatova N.G. Mezhdunarodnyy opyt formirovaniya cifrovogo pravitel'stva // Nauka i innovacii. 2019. № 5. S. 24–28. (DOI: 10.29235/1818-9857-2019-5-24-28)
2. Gosudarstvennaya programma «Cifrovoy Kazakhstan» (ssylka: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>)
3. Vystuplenie ministra CRIAP RK Musina B.B. na «Pravitel'svennom chase» v Mazhilise Parlamenta RK (ssylka: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/press/news/details/274182?lang=ru>)
4. yoMobil'noe prilozhenie eGov mobile (ssylka: https://egov.kz/cms/ru/information/mobile/mobile_application)
5. Bagdat Musin: Nuzhna «general'naya uborka» IT-sistem (ssylka: <https://kapital.kz/tehnology/90879/bagdat-musin-nuzhna-general-naya-uborka-it-sistem.html>)
6. Mihail Lomtadze: Kaspi.kz – сделано в Казахстане! (ssylka: https://forbes.kz//finances/finance/mihail_lomtadze_kaspikz_sdelano_v_kazahstane/)
7. CONy možhno posetit' tol'ko po predvaritel'noj bronii (ssylka: <https://gov4c.kz/ru/press-center/news/18429/>)
8. Mihail Lomtadze prezentoval Glave gosudarstva innovacionnye servisy, sozdannye v sotrudnichestve s gosorganami (ssylka: <https://newtimes.kz/obshchestvo/139000-glava-kaspi-prezentoval-tokaevu-innovatsionnye-servisy-sozdannye-v-sotrudnichestve-s-gosorganami>)
9. Kazahstancy mogut poluchit' gosuslugi v mobil'nom prilozhenii «CON» (ssylka: <https://gov4c.kz/ru/press-center/news/334094/>)
10. Bolee milliona kazahstancsev pol'zuyutsya «CONom v karmane» (ssylka: <https://zhaikpress.kz/ru/news/bolee-milliona-kazaxstancsev-polzuyutsya-conom-v-karmane/>)
11. Reestr gosudarstvennyh uslug (ssylka: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982>)