

## НАЦИОНАЛЬНЫЕ ИНТЕРАКТИВНЫЕ УСЛУГИ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, РОЛЬ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

*Дусматова М.А*

*Преподаватель кафедры информационных технологий Самаркандского*

*института экономики и сервиса*

*Автор: Азамкулов Давлатшоҳ*

*Студент Самаркандского*

*института экономики и сервиса*

### Аннотация

В статье рассматривается понятие национальных интерактивных услуг, их значение в цифровой трансформации государства и общества, а также основные направления развития интерактивных сервисов. Анализируются преимущества внедрения электронных услуг для граждан и бизнеса, проблемы цифровизации, вопросы доступности и безопасности. Особое внимание уделено перспективам развития национальных интерактивных платформ и их влиянию на социально-экономическое развитие страны.

**Ключевые слова:** национальные интерактивные услуги, цифровизация, электронное правительство, государственные услуги, цифровая экономика, информационные технологии.

### Введение

В современных условиях развитие цифровых технологий оказывает значительное влияние на все сферы общественной жизни. Государства стремятся внедрять инновационные подходы в управление и обслуживание населения, что способствует росту эффективности государственных структур и повышению качества жизни граждан. Одним из важных элементов цифрового развития является внедрение национальных интерактивных услуг.

Национальные интерактивные услуги представляют собой систему электронных сервисов, предоставляемых государственными органами и организациями через цифровые платформы. Их внедрение способствует ускорению процессов обслуживания, снижению бюрократических препятствий и повышению прозрачности государственного управления.

### Понятие национальных интерактивных услуг

Национальные интерактивные услуги — это услуги, предоставляемые гражданам и юридическим лицам с использованием информационно-

коммуникационных технологий (ИКТ), обеспечивающих взаимодействие пользователя с государственными структурами в онлайн-формате.

Интерактивность таких услуг заключается в возможности не только получать информацию, но и подавать заявки, оформлять документы, оплачивать государственные сборы, получать результаты услуг без необходимости личного посещения учреждений.

### **Основные направления национальных интерактивных услуг**

Национальные интерактивные услуги включают широкий спектр сервисов. Основными направлениями являются:

#### **1. Государственные административные услуги**

Регистрация граждан, выдача документов, оформление справок, лицензий и разрешений.

#### **2. Социальные услуги**

Оформление пенсий, пособий, помощь социально уязвимым группам населения.

#### **3. Образовательные услуги**

Онлайн-регистрация в учебные заведения, получение сертификатов, электронные дневники.

#### **4. Медицинские услуги**

Электронные записи к врачу, получение медицинских справок, доступ к результатам анализов.

#### **5. Финансово-налоговые услуги**

Электронная подача деклараций, оплата налогов и штрафов, получение информации о задолженности.

#### **6. Услуги для бизнеса**

Регистрация предпринимательства, получение лицензий, оформление таможенных документов.

### **Роль национальных интерактивных услуг в развитии общества**

Внедрение национальных интерактивных услуг является важным шагом в развитии цифровой экономики и модернизации государственного управления.

Их роль заключается в следующих аспектах:

- **повышение доступности услуг для населения**
- **сокращение временных затрат граждан и организаций**
- **уменьшение коррупционных рисков**
- **обеспечение прозрачности административных процессов**
- **повышение эффективности работы государственных**

**органов**

Кроме того, развитие интерактивных услуг стимулирует рост цифровой грамотности населения, что становится важным фактором социального прогресса.

### **Преимущества национальных интерактивных услуг**

Национальные интерактивные услуги обладают рядом преимуществ по сравнению с традиционными методами обслуживания:

#### **1. Экономия времени**

Гражданам не требуется стоять в очередях или посещать учреждения. Большинство операций можно выполнить через интернет.

#### **2. Снижение финансовых затрат**

Онлайн-услуги уменьшают расходы на транспорт, бумажные документы и административные сборы.

#### **3. Упрощение документооборота**

Цифровой формат ускоряет обмен информацией между организациями и снижает вероятность ошибок.

#### **4. Повышение прозрачности**

Граждане могут отслеживать статус заявки, что уменьшает риск незаконных действий.

#### **5. Улучшение качества обслуживания**

Автоматизация процессов делает работу государственных органов более точной и быстрой.

### **Проблемы и трудности внедрения интерактивных услуг**

Несмотря на преимущества, внедрение национальных интерактивных услуг сталкивается с рядом проблем:

#### **1. Недостаточная цифровая грамотность населения**

Некоторые группы граждан (особенно пожилые люди) испытывают трудности в использовании электронных платформ.

#### **2. Неравномерный доступ к интернету**

В отдалённых регионах уровень интернет-связи может быть недостаточным для стабильного использования онлайн-сервисов.

#### **3. Проблемы информационной безопасности**

При работе с электронными услугами возникает необходимость защиты персональных данных пользователей от кибератак.

#### **4. Технические сбои**

Иногда возникают ошибки в работе сайтов, серверов или баз данных, что снижает доверие населения.

#### **5. Недостаток интеграции систем**

Если государственные структуры не имеют единой базы данных, услуги становятся менее эффективными.

## Перспективы развития национальных интерактивных услуг

Развитие интерактивных услуг является долгосрочным процессом, требующим модернизации цифровой инфраструктуры и законодательства. Основные перспективы включают:

### 1. Внедрение искусственного интеллекта

Использование ИИ позволит автоматизировать консультации, обработку заявок и выдачу документов.

### 2. Расширение мобильных сервисов

Создание мобильных приложений государственных услуг делает их более доступными.

### 3. Развитие системы электронного удостоверения личности

Электронная идентификация обеспечит быстрый доступ к услугам и повысит уровень безопасности.

### 4. Улучшение кибербезопасности

Необходимо развитие систем защиты данных, шифрования и цифровой подписи.

### 5. Повышение цифровой грамотности населения

Обучение граждан использованию электронных платформ поможет сделать услуги массовыми и доступными.

## Заключение

Национальные интерактивные услуги являются важнейшим элементом цифрового государства. Их внедрение повышает качество жизни граждан, способствует развитию экономики, снижает бюрократические барьеры и повышает эффективность государственного управления. Несмотря на существующие проблемы, развитие интерактивных услуг имеет большие перспективы, особенно в условиях активного роста цифровых технологий. Для успешного развития необходимы инвестиции в инфраструктуру, обучение населения и усиление информационной безопасности.

## Список литературы (пример)

1. Назаров А.Р. *Цифровизация государственного управления*. — Москва: Наука, 2020.
2. Иванов П.С. *Электронное правительство и государственные услуги*. — Санкт-Петербург, 2019.
3. UN E-Government Survey. *Digital Government for Sustainable Development*. — United Nations, 2022.
4. Кузнецов В.И. *Информационные технологии в государственном секторе*. — Ташкент, 2021.
5. OECD. *Digital Government Review*. — Paris, 2021.