ОБРАЗОВАНИЕ

УДК: 338.23 (575.2)
DOI 10.58649/1694-9099-2026-1-7-12

Асангулова Ж.Э.
Жусуп Баласагын атындагы КУУ
Асангулова Ж.Э.
КНУ имени Жусупа Баласагына
Asangulova Zh.E.
KNU Jusup Balasagyn

ИШТИ БАШКАРУУ ПРОЦЕССТЕРИН АВТОМАТТАШТЫРУУ АРКЫЛУУ ТУРМУШТУК ООР КЫРДААЛГА КАБЫЛГАН БАЛДАРДЫ ЖАНА ҮЙ-БҮЛӨЛӨРДӨ СОЦИАЛДЫК КОРГОО СИСТЕМАСЫН ЖАКШЫРТУУ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ И СЕМЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, ПОСРЕДСТВОМ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТА
IMPROVING THE SOCIAL PROTECTION SYSTEM FOR CHILDREN AND FAMILIES IN DIFFICULT LIFE SITUATIONS THROUGH AUTOMATION OF CASE MANAGEMENT PROCESSES

Кыскача мүнөздөмө: Макалада Кыргызстанда турмуштук оор кырдаалга кабылган үй-бүлөлөр жана балдар менен иштөө боюнча автоматташтырылган маалыматтык тутумдун (ТОК АМТ) ишке ашырылышы баяндалат. ТОК АМТ мындан ары “Түндүк” системасына интеграцияланышы, жарандарды тейлөө жана санариптик форматта мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү процесстерин бир топ жакшыртат. Балдарды социалдык жактан коргоо жаатындагы бул системаны өнүктүрүү аларга керектүү кызматтарды көрсөтүү үчүн аныктоо жана жардам көрсөтүү процесстерин оптималдаштырууга жардам берет. Автоматташтырылган системаны ишке киргизүү турмуштук оор кырдаалда турган балдарга жана үй-бүлөлөргө кызмат көрсөтүүнүн деңгээлин жогорулатууга жардам берет.

Аннотация: Статья описывает внедрение автоматизированной информационной системы для работы с семьями и детьми оказавшейся в трудной жизненной ситуации в Кыргызстане. АИС ТЖС в дальнейшем будет интегрирована в систему “Түндүк”, что значительно улучшит процессы обслуживания граждан и предоставления государственных услуг в цифровом формате. Развитие этой системы в области социальной защиты детей помогает оптимизировать процессы выявления и оказания помощи с тем, чтобы доставить им необходимые услуги. Реализация автоматизированной системы способствует улучшению уровня обслуживания детей и семей в трудной жизненной ситуации.

Abstract: The article describes the implementation of an automated information system designed to support families and children facing difficult life situations in Kyrgyzstan. The Automated Information System for Difficult Life Situations (AIS DLS) is expected to be further integrated into the “Tunduk” platform, thereby substantially improving citizen engagement and the provision of public services in digital format. The development of this system in the field of child social protection aims to streamline the processes of identification and assistance delivery, ensuring timely access to essential services. The implementation of the automated system contributes to strengthening the overall quality and effectiveness of social protection services for children and families in vulnerable situations.

Негизги сөздөр: автоматташтырылган маалымат системасы; турмуштук оор кырдаалдагы балдар жана үй-бүлөлөр; “Түндүк” системасы; ишти башкаруу; мамлекеттик кызматтар.

Ключевые слова: автоматизированная информационная система; дети и семьи; находящиеся в трудной жизненной ситуации; система “Түндүк”; кейс-менеджмент; государственные услуги.

Keywords: automated information system; children and families in difficult life situations; “Tunduk” system; case management; government services.

За последние несколько десятилетий Кыргызская Республика переживает глубокие изменения в сфере предоставления государственных услуг, охватывающие широкий спектр социально-экономических и политических направлений. Начиная с 2017

года, наблюдается системный переход ключевых отраслей — политической, экономической и социальной — к активному внедрению цифровых технологий, что свидетельствует о масштабной трансформации государственного управления и взаимодействия с гражданами. Этот процесс цифровизации направлен не только на автоматизацию и оптимизацию существующих процедур, но и на кардинальное изменение подходов к организации работы государственных институтов, повышения прозрачности и доступности услуг для населения.

Главным стратегическим приоритетом развития цифровой экономики в Кыргызстане является создание и расширение современной цифровой инфраструктуры, способной обеспечить устойчивую поддержку инновационных решений в различных сферах деятельности. Внедрение передовых цифровых технологий охватывает как производственные, так и непроизводственные секторы экономики, что способствует значительному повышению операционной эффективности предприятий, улучшению качества предоставляемых услуг и укреплению их конкурентных позиций на внутреннем и внешнем рынках. Такой комплексный подход к цифровой трансформации способствует не только экономическому росту и развитию бизнеса, но и способствует улучшению социального благополучия граждан, стимулируя инновации и повышая адаптивность экономики к современным вызовам глобализации и технологического прогресса.

Национальная стратегия развития Кыргызской Республики на период с 2018 по 2040 год, а также программа цифровой трансформации “Таза Коом” детально определяют ключевые направления эволюции цифровой экономики государства [2]. Программа “Таза Коом” ориентирована на формирование прогрессивного общества, опирающегося на ценности доступности, честности и применение передовых технологических решений, с целью достижения высокой конкурентоспособности среди населения, предпринимательства и органов власти. Концепция "Цифровой Кыргызстан" дополняет и углубляет инициативы цифровой трансформации, устанавливая организационную модель, механизмы контроля и фундаментальные правила продвинутой цифровизации нации.

Разработка и внедрение электронной платформы “Түндүк” представляет собой значимый и своевременный этап в реализации национальной стратегии, направленной на совершенствование предоставления государственных услуг населению. Интеграция различных государственных сервисов в единую цифровую инфраструктуру позволила существенно повысить удобство, прозрачность и эффективность взаимодействия граждан с государственными органами. Данная цифровая трансформация способствует значительному снижению административных барьеров, оптимизации бюрократических процедур и улучшению качества обслуживания, что, в свою очередь, расширяет доступность государственных услуг для широких слоев населения.

В настоящее время электронная система “Түндүк” функционирует как комплексная платформа, предоставляющая разнообразные государственные услуги в цифровом формате. Более 70% населения Кыргызстана активно используют данный сервис, получая услуги оперативно, бесплатно и с высоким уровнем качества. Внедрение системы “Түндүк” кардинально изменило традиционные процессы получения государственных документов. Например, ранее оформление справки о месте жительства требовало личного посещения государственных учреждений, ожидания в очередях и длительного времени обработки запроса. Благодаря цифровизации этих процессов через платформу “Түндүк” время ожидания было значительно сокращено, а доступ к услугам стал более удобным и эффективным. Таким образом, внедрение данной системы является ключевым фактором модернизации государственного управления и способствует достижению стратегических целей развития страны. Система “Түндүк” обеспечивает обмен информацией в электронном формате между государственными и коммерческими организациями, где каждая транзакция подписывается квалифицированной электронной подписью.

Целью проекта “Түндүк” является оптимизация государственного управления посредством повышения эффективности административных процессов, минимизации коррупционных рисков и ликвидации бюрократических барьеров, препятствующих доступу граждан и предпринимателей к государственным услугам. Это достигается через внедрение автоматизированных механизмов, обеспечивающих получение точной и своевременной информации, а также гарантирующих высококачественное и оперативное предоставление услуг в цифровой

среде [1]. Такой подход способствует формированию прозрачной и инновационной экосистемы государственного сервиса, способствующей устойчивому социально-экономическому развитию.

Электронная система базы данных представляет собой автоматизированную информационную платформу, предназначенную для сбора, хранения, обработки и анализа данных в цифровом формате. Она включает в себя программное обеспечение, серверы и интерфейсы, которые позволяют пользователям (сотрудникам организаций, гражданам) взаимодействовать с данными эффективно. Основные функции таких систем:

- Сбор и хранение данных: Агрегация информации о процессах, услугах и пользователях (например, статистика обращений, предоставленных услуг).
- Обработка и анализ: Автоматизированная генерация отчетов, статистики и прогнозов для оптимизации работы.
- Упрощение процессов: Снижение времени на рутинные операции, повышение точности и доступности услуг.
- Безопасность и интеграция: Защита данных от несанкционированного доступа, возможность интеграции с другими системами (например, через API).

Эти системы широко применяются в государственном управлении, здравоохранении, правоохранительных органах и социальной сфере для повышения эффективности, и прозрачности.

В контексте цифровой трансформации государственного сектора, каждая организация, специализирующаяся на определенных сферах деятельности, стремится к разработке специализированных автоматизированных электронных систем для оптимизации процессов предоставления услуг. Эти системы обеспечивают систематический сбор статистических данных, таких как объем оказанных услуг и частота обращений граждан, что способствует повышению эффективности и ускорению сервисов. Данная практика обоснована необходимостью минимизации административных издержек и улучшения качества обслуживания, что подтверждается эмпирическими исследованиями в области государственного управления [5]. В качестве иллюстрации, Министерство внутренних дел Кыргызской Республики внедрило электронную систему ЕРПП (Единый реестр преступлений и правонарушений), которая позволяет оперативно регистрировать и анализировать инциденты, тем самым снижая время реагирования на правонарушения и повышая прозрачность правоохранительной деятельности. Аналогично, в сфере здравоохранения применяется платформа "Цифровой профиль здоровья", интегрирующая медицинские данные пациентов для персонализированного мониторинга и профилактики заболеваний, что обосновывается улучшением общественного здоровья и снижением затрат на лечение. В сфере труда и социальной защиты Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики (МТСОМ КР) разработало специализированные электронные системы, ориентированные на оказание услуг социально уязвимым категориям населения, что способствует адресной поддержке и предотвращению социальных рисков.

Особое внимание заслуживает внедрение системы кейс-менеджмента, введенной с принятием Положения «О порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации» (№391) с 2015 года [4]. Эта система представляет собой комплексный подход к социальной работе, направленный на индивидуализированную поддержку детей и семей в трудной жизненной ситуации (ТЖС). Специалисты на местах применяют стандартизированные формы и алгоритмы работы, включая процедуры открытия и закрытия случаев, а также мониторинг предоставления услуг. Данная практика обоснована необходимостью систематизации социальной помощи, что позволяет не только оперативно реагировать на индивидуальные нужды, но и собирать данные для оценки эффективности интервенций, способствуя снижению уровня социального неблагополучия и повышению качества жизни уязвимых групп. Исследования в области социальной работы подтверждают, что такие механизмы снижают рецидивы проблем и оптимизируют распределение ресурсов, что делает их неотъемлемой частью цифровой экосистемы государственного управления в Кыргызстане. Таким образом, эти инициативы иллюстрируют интеграцию автоматизации в социальную сферу, способствуя достижению целей устойчивого развития и модернизации государственного сервиса.

Со стороны МТСОМ КР проведены ряд тренингов, семинаров, встреч, на которых были обучены сотрудники территориальных подразделений по защите детей, представители

здравоохранения, образования, органов внутренних дел, Органов местного самоуправления (ОМСУ) и местных государственных администраций.

Со стороны МТСОМ проводится работа по цифровизации системы социальной защиты населения и сферы труда, по поддержке детей, в том числе из социально-уязвимых слоев общества. На сегодняшний день в Министерстве полноценно функционируют две автоматизированные базы - «Корпоративная информационная система социальной помощи» (КИССП) и «Информационная система рынка труда» (ИСРТ), что позволило устранить возможность механических ошибок при назначении пособий, минимизировать коррупционные риски и исключить возможность двойных назначений. В результате, удалось увеличить количество получателей детских пособий за счет экономии средств и улучшить качество и количество предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

На сегодня произведено полное подключение Министерства к системе межведомственного электронного взаимодействия “Түндүк”. Вместе с этим упрощена и полностью автоматизирована процедура назначения единовременной выплаты при рождении ребенка “Балага сүйүнчү”, устранена излишняя бюрократическая волокита. На сегодня данный вид пособий назначается по принципу “единого окна” — при рождении ребенка заполняется электронное заявление и в течение двух рабочих дней, выплачивается “Балага сүйүнчү”.

МТСОМ КР была успешно разработана автоматизированная база данных, предназначенная для учета детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (ТЖС). Данная система была протестирована в рамках пилотного проекта, охватывающего пять районов страны. Несмотря на эти усилия, в КР сохраняются серьезные проблемы, касающиеся насилия в отношении детей, а также жестокого обращения с ними в различных сферах, включая образовательные учреждения, семейные структуры и местные сообщества.

Среди ключевых проблем также выделяется чрезмерная институционализация детей, что приводит к их изоляции от нормальной социальной жизни. Кроме того, система правосудия по-прежнему остается слабой, что затрудняет защиту прав детей. Дети с инвалидностью сталкиваются с недостаточным включением в общественную жизнь, что ограничивает их возможности для полноценного участия в социуме. Также наблюдается недостаточное внимание к детям трудовых мигрантов, что усугубляет их положение. Важно отметить и вопрос кибербезопасности детей, который становится все более актуальным в условиях цифровизации общества.

Вышеупомянутые проблемы во многом являются следствием недостаточного межведомственного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления (ОМСУ) и представителями гражданского общества. Отсутствие четкой координации и сотрудничества приводит к несвоевременному реагированию на случаи насилия, а также к низкому уровню выявления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Это, в свою очередь, объясняется ограниченным числом сотрудников в отделах поддержки семьи и детей (ОПСД) и недостаточным количеством социальных работников, что препятствует качественной разработке, реализации и мониторингу эффективных программ и планов работы с детьми и их семьями.

Согласно, анализа детских учреждений, проведенных ЮНИСЕФ, выявлено, что большинство детей поступают в «сиротские» учреждения по причине развода родителей, тяжелого материального положения семьи, отдаленности школы от места проживания, многодетности, смерти одного из родителей и т.д. Таким образом дети поступают в учреждения из-за несвоевременного оказания поддержки, помощи и простого консультирования семье ребенка. Также выявлено, что собрано крайне мало сведений о ситуации ребенка, которая завершилась устройством их в учреждение. Уязвимые семьи нуждаются в решении сложных комплексов проблем, где одного вида материальной помощи бывает недостаточно.

Были сделаны соответствующие выводы, что сотрудники ОПСД не могут в полной мере выполнить все функции и задачи по причине: маленького штата, отсутствием финансовых и технических ресурсов и выполнением мероприятий, не соответствующих этому отделу. Опыт показал раздробленность системы, т.к. существовало несколько государственных структур на центральном и местном уровнях, ответственных за вопросы защиты детей.

Постановление Кабинета Министров Кыргызской Республики от 10 февраля 2023 года № 57 “О внесении изменений в некоторые

решения Кабинета Министров Кыргызской Республики в сфере защиты прав детей” [3], включая положения о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации (ТЖС), а также о деятельности Комиссии по делам детей, представляет собой значимый нормативно-правовой акт, направленный на институционализацию и технологическую модернизацию системы социальной защиты детей. Данный документ создает правовые основания для внедрения автоматизированной информационной системы выявления и социального сопровождения детей, находящихся в ТЖС, что открывает широкие возможности для оптимизации процедур комплексной оценки нужд и потребностей данной категории несовершеннолетних с целью обеспечения своевременного и адекватного предоставления соответствующих социальных услуг.

Внедрение автоматизированной системы, регламентируемой постановлением, способствует существенному улучшению межведомственного взаимодействия между территориальными подразделениями по защите прав детей, государственными органами на региональном уровне, органами местного самоуправления (ОМСУ), а также субъектами гражданского общества. Это позволяет повысить эффективность выявления детей и семей, находящихся в ТЖС, за счет интеграции данных и координации действий различных участников социальной защиты. Кроме того, автоматизация процедур способствует повышению прозрачности и подотчетности в предоставлении социальных услуг, снижает временные издержки на разработку и реализацию индивидуальных планов защиты детей и сопровождения семей, а также обеспечивает более оперативное реагирование на возникающие социальные риски.

Ключевым аспектом реализации постановления является совершенствование процессов учета и мониторинга детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, что обеспечивает своевременное принятие обоснованных управленческих решений, направленных на защиту и поддержку данной уязвимой группы. Формирование достоверной, актуальной и систематизированной базы данных детей в ТЖС позволяет не только повысить качество анализа и прогнозирования социальных потребностей, но и способствует развитию эффективных стратегий и программ социальной политики на региональном и национальном уровнях.

Одним из наиболее значимых результатов внедрения Автоматизированной информационной системы ТЖС станет обеспечение детей и семьей, находящихся в трудной жизненной ситуации, условиями семейного окружения, надлежащим уходом и социальной поддержкой. Предполагается оптимизация процессов выявления детей, проживающих в семьях с высоким риском разлучения, детей, оставшихся без попечения родителей, а также детей, находящихся в детских интернатных учреждениях. Это позволит обеспечить комплексный подход к предоставлению необходимых социальных услуг, направленных на восстановление и укрепление семейных связей, минимизацию институционализации и повышение качества жизни детей в уязвимом положении.

Таким образом, постановление № 57 и связанная с ним автоматизированная система представляют собой инновационный инструмент модернизации системы социальной защиты детей в Кыргызской Республике. Они способствуют повышению эффективности, адресности и прозрачности социальной помощи, а также укреплению межведомственного сотрудничества, что в конечном итоге направлено на улучшение социального благополучия и защиты прав детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В настоящее время данный процесс начал свою реализацию в пилотном режиме в 7 областях страны. Обучены представители межведомственных государственных органов на местном районном уровне, такие как сотрудники Инспекции по делам несовершеннолетних, Органы записи актов гражданского состояния, районное управление социального развития, районный отдел образования и органы местного самоуправления, которые непосредственно взаимодействуют в системе реализации АИС ТЖС. Планируется, что к концу 2025 года данная система принесет первые результаты по уровню обслуживания детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Обучение представителей указанных государственных органов на местном уровне позволит им эффективно работать в системе реализации АИС ТЖС и обеспечить качественное обслуживание детей и семей, столкнувшихся с трудной жизненной ситуацией. Пилотный запуск процесса в 7 областях страны позволит изучить особенности и проблемы, с которыми столкнутся представители различных органов, и сможет

дать возможность внести необходимые коррективы в работу системы. Планируемый срок по достижению первых результатов - конец 2025 года - позволит оценить эффективность работы системы и ее влияние на уровень обслуживания целевой аудитории.

Список использованной литературы

1. Түндүк : информационные системы. – Текст : электронный // Түндүк. – URL: https://tunduk.gov.kg/ru/pages/2-informatsionnye-sistemy

2. Национальная стратегия развития Кыргызской Республики на 2018–2040 годы. – Текст: электронный. – URL: https://mineconom.gov.kg/storage/directs/documents/209/15421950795bec078718fff.pdf

3. Положение о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации : в редакции постановления Кабинета Министров КР от 10 февраля 2023 года № 57. – Текст : электронный. – URL: https://cbd.minjust.gov.kg/97689/edition/1231124/ru

4. Об утверждении Положения о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации : постановление Правительства Кыргызской Республики от 22 июня 2015 года № 391. – Текст : электронный // Министерство цифрового развития Кыргызской Республики.

5. Всемирный банк. Данные, цифровизация и государственное управление // Доклад об экономике региона Европы и Центральной Азии. Весна 2021 года. – Вашингтон, округ Колумбия : Всемирный банк, 2021. – DOI 10.1596/978-1-4648-1698-7

Рецензент: к.с.н., доцент Жолдошева А.Ш.

УДК: 338.23 (575.2)
DOI 10.58649/1694-9099-2026-1-12-18

Асангулова Ж.Э.
Жусуп Баласагын атындагы КУУ
Асангулова Ж.Э.
КНУ имени Жусупа Баласагына
Asangulova Zh.E.
KNU Jusup Balasagyn

САНАРИПТЕШТИРҮҮ ШАРТЫНДА ТУРМУШТУК ООР КЫРДААЛГА КАБЫЛГАН ҮЙ-БҮЛӨЛӨРДҮ ЖАНА БАЛДАРДЫ СОЦИАЛДЫК КОШТОО: КЫРГЫЗСТАНДЫН ТАЖРЫЙБАСЫ
СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ И ДЕТЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ОПЫТ КЫРГЫЗСТАНА
SOCIAL SUPPORT FOR FAMILIES AND CHILDREN IN DIFFICULT LIFE SITUATIONS IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION: THE EXPERIENCE OF KYRGYZSTAN

Кыскача мүнөздөмө: Макалада Кыргызстандагы санариптештирүү шартында турмуштук оор кырдаалдагы үй-бүлөлөрдүн жана балдардын социалдык жактан интеграцияланышына көңүл бурулат. Автор заманбап санариптик технологиялардын, айрыкча “Түндүк” системасынын мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн натыйжалуулугун жогорулатуудагы, бюрократиялык тоскоолдуктарды азайтуудагы жана аялуу топторго социалдык колдоону күчөтүүдөгү ролу талданат. Макалада технологиялык инновациялардын кыргыз элинин маданий жана салттуу баалуулуктары менен интеграцияланышы, ошондой эле өлкөдө санариптик трансформацияны өнүктүрүүнүн стратегиялык багыттары каралат.

Аннотация: Статья, посвящена вопросам социальной инклюзии семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в условиях цифровизации Кыргызстана. Автор анализирует роль современных цифровых технологий, в частности системы “Түндүк”, в повышении эффективности предоставления государственных услуг, снижении бюрократических барьеров и укреплении социальной поддержки уязвимых групп населения. В работе раскрыты особенности интеграции