

А.Б. Тулаганов*, PhD, қауымд.профессор¹

К.Е. Хасенова, э.ғ.к.²

А.Р. Тұрсын, магистр³

Қ.Ә. Жұматай, магистрант¹

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,

Астана қ., Қазақстан¹

Шәкәрім университеті,

Семей қ., Қазақстан²

Академик А. Қуатбаев атындағы халықтар достығы университеті,

Шымкент қ., Қазақстан³

* – негізгі автор (хат-хабарларға арналған автор)

E-mail: tab13011980@mail.ru

МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЦИФРЛАНДЫРУ: МӘСЕЛЕЛЕР ЖӘНЕ ДАМУ БАҒЫТТАРЫ

Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау мәселелері, мемлекеттік қызметтер сапасының проблемалары, сонымен қатар цифрландыру жағдайындағы олардың дамуының жаһандық үрдістері өзекті болып табылады. Электрондық үкіметті дамытуды, ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалануды және әкімшілік процестерді автоматтандыруды қоса алғанда, мемлекеттік басқару жүйесіне цифрлық технологияларды енгізудің негізгі тәсілдері талданды. Халықтың цифрлық сауаттылығы, нормативтік-құқықтық базаның жетілмегендігі, киберқауіпсіздік мәселелері және инфрақұрылымдық ресурстардың шектелуі сияқты тиімді цифрландыруды тежейтін негізгі проблемалар анықталды. Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен цифрлық нысандағы қолжетімділігін талдауға, олардың азаматтардың қанағаттану деңгейіне және әкімшілік кедергілердің төмендеуіне әсерін бағалауға ерекше назар аударылды. Ведомствоаралық өзара іс-қимылды, процестерді стандарттауды және инновациялық шешімдерді енгізуді қоса алғанда, цифрлық бастамаларды табысты іске асыруға ықпал ететін факторлар айқындалды. Жұмыста мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру билік органдары қызметінің ашықтығын арттыруға, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға және шығындарды оңтайландыруға ықпал ететін көрсетілген. Жүргізілген талдау негізінде заңнамалық реттеуді жетілдіруді, цифрлық инфрақұрылымды дамытуды, халықтың цифрлық құзыреттерінің деңгейін арттыруды және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі шараларды күшейтуді қамтитын одан әрі дамыту бағыттары ұсынылды. Алынған нәтижелер практикалық маңызға ие және мемлекеттік секторды цифрлық трансформациялау стратегияларын әзірлеу және мемлекеттік қызметтер көрсету тетіктерін жетілдіру кезінде пайдаланылуы мүмкін.

Кілт сөздер: цифрлық трансформация, мемлекет, қызметтер, электрондық үкімет, тиімділік, автоматтандыру, ақпараттық технологиялар, жасанды интеллект, Big Data, сапа

Ключевые слова: цифровая трансформация, государство, услуги, электронное правительство, эффективность, автоматизация, информационные технологии, искусственный интеллект, Big Data, качество

Keywords: digital transformation, government, services, e-government, efficiency, automation, information technology, artificial intelligence, Big Data, quality

Кіріспе. Соңғы жылдары цифрландыру мемлекеттік институттарды дамытудың және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттырудың негізгі факторларының біріне айналды. Қазақстан Республикасы электрондық үкіметтің тиімді, ашық және қолжетімді жүйесін құруға бағытталған заманауи ақпараттық технологияларды белсенді енгізуде. Цифрлық трансформация мемлекеттік басқарудың барлық деңгейлерін қамтиды: әкімшілік рәсімдерден бастап азаматтармен және бизнеспен кешенді өзара іс-қимылға дейін.

Мемлекеттік басқаруды дамытудың қазіргі кезеңі цифрлық технологияларды белсенді енгізумен сипатталады, бұл цифрлық қатынастарды реттейтін кешенді нормативтік-құқықтық базаны қалыптастыру қажеттілігін негіздейді. Бұл тұрғыда мемлекеттік қызметтерді цифрландыру саласында жүйе құраушы құжат ретінде әрекет ететін Қазақстан Республикасының цифрлық кодексі

ерекше мәнге ие болады. Цифрлық кодекс электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсетуді қоса алғанда, цифрлық трансформация процестерін құқықтық реттеуді ретке келтіруге және біріздендіруге бағытталған [1].

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жеделдету және мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығын арттыру қажеттілігіне байланысты. Ақпараттық технологиялардың қарқынды дамуы жағдайында мемлекеттік мекемелер деректердің үлкен көлемін басқаруға, процестерді автоматтандыруға және ақпараттың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты қиындықтарға тап болады.

Зерттеудің әдіснамалық негізі Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландыру үрдістерін, олардың әлеуметтік-экономикалық тиімділігін, халықаралық тәжірибені, атап айтқанда Эстонияны ескере отырып, мемлекеттік сервистердің сапасын жақсарту әлеуетін бағалауға мүмкіндік беретін жүйелі және салыстырмалы талдау болып табылады. Зерттеу барысында мемлекеттік органдардың жұмысына цифрлық технологияларды енгізудің, цифрлық инфрақұрылымды, электрондық қызмет көрсету платформаларын және электрондық құжат айналымын дамытудың ағымдағы деңгейіне талдау жүргізілді.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың динамикасы мен тиімділігін анықтау үшін мемлекеттік процестерді цифрландыру деңгейінің көрсеткіштерін, халықты электрондық сервистермен қамтуды, ұсынылған электрондық қызметтердің көлемін және азаматтардың цифрлық платформаларды пайдалануға тартылу дәрежесін қамтитын статистикалық талдау әдістері қолданылды. Цифрлық мемлекеттік сервистердің құрылымы мен функционалдығын бағалау үшін цифрлық мемлекеттік басқару саласындағы әлемдік көшбасшы ретінде танылған Эстонияның тәжірибесімен салыстырмалы талдау әдістері қолданылды.

Ақпарат көзі ретінде отандық және шетелдік авторлардың ғылыми еңбектері, цифрлық басқару туралы халықаралық ұйымдардың материалдары, Қазақстан Республикасының ресми статистикасы, нормативтік-құқықтық актілер, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерге цифрлық технологияларды енгізу тәжірибесін және халықпен электрондық өзара іс-қимылды көрсететін ашық көздердің деректері пайдаланылды.

Аталған әдістер мен көздер кешенін қолдану Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың ағымдағы жай-күйін жан-жақты бағалауға, негізгі проблемалар мен шектеулерді анықтауға, Эстонияның озық тәжірибесін ескере отырып, мемлекеттік электрондық сервистер жүйесін жетілдірудің перспективалық бағыттарын айқындауға мүмкіндік берді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың қазіргі кезеңін 2026 жылғы Цифрлық кодекс пен жасанды интеллект технологияларын енгізу контекстінде кешенді бағалауда болып табылады. Бұрынғы зерттеулер негізінен электрондық үкіметтің қалыптасуы мен қызметтердің қолжетімділігіне бағытталса, осы жұмыста цифрландырудың экономикалық тиімділігі, проактивті мемлекеттік қызметтердің дамуы, GovTech тәсілдерінің енгізілуі және жасанды интеллект құралдарын пайдалану мүмкіндіктері жүйеленіп талданды. Сонымен қатар, Қазақстан мен Эстония тәжірибелерін салыстыру негізінде мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырудың институционалдық факторлары айқындалды.

Әдебиеттік шолу. Соңғы жылдары мемлекеттік басқаруды цифрландыру және электрондық үкіметті дамыту халықаралық және қазақстандық академиялық ортада белсенді ғылыми зерттеулердің нысанасына айналды. Цифрлық трансформацияның нормативтік-құқықтық негізін электрондық қызметтердің қолжетімділігін, деректерді қорғауды және мемлекеттік ақпараттық жүйелердің интеграциясын қоса алғанда, цифрлық даму қағидаттары бекітілген Қазақстан Республикасының цифрлық кодексі құрайды [1]. Сонымен қатар, стратегиялық бағдарлар жасанды интеллектінің 2024-2029 жылдарға арналған нұжырымдамасында жасанды интеллекттің мемлекеттік қызметтер сапасын арттырудың және проактивті мемлекетке көшудің негізгі құралы ретіндегі рөлі атап көрсетілген [2].

Salmanova R. құрылыс саласындағы мемлекеттік қызметтерді оңтайландыруды қарастырады және рұқсат беру рәсімдерін цифрландыру әкімшілік кедергілерді азайтуға және уақыт шығындарын азайтуға ықпал етеді деген қорытындыға келеді [4]. Өз кезегінде, П.Ю. Кузнецова мен А.Д. Нерослов цифрландырудың шетелдік модельдеріне салыстырмалы талдау жүргізеді, табысты тәжірибелер платформалық шешімдерді интеграциялауға және пайдаланушыға бағдарлануға негізделгенін атап өтеді [5].

Салыстырмалы-құқықтық аспект Л.Т. Жанұзақов пен И.У. Әубәкіровтің жұмысында зерттелді, онда Қазақстанда заңнамалық қамтамасыз ету халықаралық стандарттармен одан әрі үйлестіруді талап ететіні көрсетілген [6].

А. Балабиева және бірлескен авторлар мобильді қосымшаларды пайдалану мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін едәуір арттыратынын, алайда цифрлық сауаттылық деңгейі мен пайдаланушылардың сенімі шектеуші факторлар болып қалатынын атап өтті [7].

Доскеева Г.Ж. және Ұласбек А.Ф. электрондық үкіметтің ағымдағы жағдайы талданады және қызметтердің интеграциясы мен функционалдылықтың кеңеюін қоса алғанда, дамудың негізгі бағыттары бөлінеді [8]. Ал А.Т. Рүстемова және бірлескен авторлар жасанды интеллектті қолдануға баса назар аударып, оның мемлекеттік қызметтердің сапасы мен жекелендірілуін арттырудағы әлеуетін атап өтеді [9].

Халықаралық контекст мемлекеттік секторға жасанды интеллектті енгізудің артықшылықтары мен тәуекелдерін жүйелейтін Alhosani K. зерттеуінде тиімділікті арттыру және шығындарды азайту сияқты артықшылықтарды атап көрсетеді, сонымен қатар этикалық мәселелерге, деректердің қауіпсіздігіне және алгоритмдердің ашықтығының жеткіліксіздігіне байланысты тәуекелдерді көрсетеді [10]. Тулаганов А.Б. мен Есберген Р. Ә. Монографиясы цифрландыру жағдайында Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесін трансформациялауды кешенді зерттеуге арналған.

AI жоғары әлеуетіне қарамастан, оның Қазақстанның мемлекеттік секторында практикалық қолданылуы жеткілікті зерттелмеген күйінде қалып отыр. Бұл цифрландыру әсерін сандық бағалауға, оның нәтижелілік факторларын анықтауға және Қазақстанда мемлекеттік қызметтердің тиімділігін арттыру бойынша ұсынымдар әзірлеуге бағытталған кешенді зерттеу жүргізу қажеттілігін негіздейді.

Негізгі бөлім. Қоғамның әлеуметтік-экономикалық дамуының қазіргі кезеңі мемлекеттік басқаруды қоса алғанда, өмірдің барлық салаларына цифрлық технологияларды белсенді енгізумен сипатталады. Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру азаматтар мен бизнеске көрсетілетін қызметтердің тиімділігін, қолжетімділігі мен сапасын арттыруға бағытталған билік органдарын трансформациялаудың негізгі бағыттарының бірі болып табылады.

Мемлекеттік қызметтерді ұсынудың цифрлық арналарына көшу әкімшілік шығындарды айтарлықтай қысқартуға мүмкіндік береді. Процестерді автоматтандыру, қағазсыз технологияларды пайдалану және дерекқорды біріктіру қызметкерлердің үлкен штатына, кеңсе кеңістігіне және шығын материалдарына деген қажеттілікті азайтады. Сонымен қатар, азаматтар бұрын мемлекеттік мекемелерге баруға жұмсалған уақыт пен қаражатты үнемдеуге мүмкіндік алады. Мемлекеттік қызметтерді цифрландыруда жасанды интеллектті дамыту тұжырымдамасы деректерді өңдеуді автоматтандыру, шешімдер қабылдаудың зияткерлік жүйелерін енгізу және азаматтарға арналған сервистерді дербестендіру есебінен оларды ұсынудың тиімділігін, жылдамдығы мен сапасын арттыруға бағытталған. AI пайдалану проактивті мемлекеттік қызметтерді қалыптастыруға, әкімшілік кедергілерді азайтуға және адаптивті, клиентке бағытталған мемлекеттік басқару жүйесін құруға ықпал етеді [2].

Ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың қарқынды дамуы және тұтынушылардың қалауының өзгеруі жағдайында мемлекеттік қызметтердің көбі электрондық форматқа ауыстырылуда. Мұндай ауысу қызмет көрсету рәсімдерін жеңілдетуге және жеделдетуге, мемлекеттің де, азаматтардың да шығындарын қысқартуға, сондай-ақ пайдаланушылар үшін қолжетімділік пен ыңғайлылықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру билік органдары мен азаматтар арасындағы өзара іс-қимылды жеңілдетеді және жеделдетеді, сондай-ақ ұсынылатын сервистердің сапасын арттырады [3].

Трансформация қызмет көрсетудің әртүрлі аспектілерін қамтиды, соның ішінде:

- көптеген қызметтерді мемлекеттік қызметтер порталы, мобильді қосымшалар және басқа да цифрлық арналар арқылы алу мүмкіндігімен электрондық форматқа ауыстыру;
- азаматтардың сұраныстарын өңдеуді жеделдету үшін билік органдарының ақпараттық жүйелерін біріктіру;
- клиенттерге бағдарлануды арттыру үшін жасанды интеллект, болжамды аналитика және жекелендіру технологияларын пайдалану;

• азаматтарды сәйкестендіру процедураларын жеңілдету үшін биометрия және электрондық қолтаңба сияқты сандық идентификаторларды қолдану [4].

Қазіргі әлемде мемлекеттік қызметтерді цифрландыру билік органдары жұмысының тиімділігін арттырудың негізгі факторына айналууда. Электрондық технологияларды қолдану азаматтармен өзара іс-қимыл процестерін жеделдетіп қана қоймай, мемлекет шығыстарын едәуір төмендетуге, көрсетілетін қызметтердің ашықтығы мен сапасын арттыруға мүмкіндік береді. Бұл тұрғыда цифрландырудың экономикалық тиімділігін, оның шығындарға, цифрлық экономиканы басқаруға және дамытуға әсерін қарастыру маңызды. Төменде келтірілген кесте цифрлық мемлекеттік қызметтердің экономикалық тиімділігінің негізгі аспектілерін жүйелейді [5].

Кесте – 1

Мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың экономикалық тиімділігі

Экономикалық тиімділік аспектісі	Мазмұны
Шығындарды азайту	Электрондық нысандарға көшу қағазбастылыққа, құжаттарды тасымалдауға және рәсімдерді күту уақытына шығындарды азайтуға мүмкіндік береді, бұл мемлекет үшін экономикалық тиімді.
Басқару тиімділігін арттыру	Процестерді автоматтандыру сыбайлас жемқорлық пен қателіктердің ықтималдығын азайтады, көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсартады және мемлекеттік ресурстарды тиімдірек пайдалануға мүмкіндік береді.
Цифрлық экономиканы дамыту	Онлайн-сервистерді, электрондық сауданы және цифрлық платформаларды енгізу жаңа жұмыс орындарын ашады, инновацияларды ынталандырады және елдің экономикалық әлеуетінің өсуіне ықпал ете отырып, бәсекелестікті күшейтеді.

**[5] дереккөзі негізінде авторлармен құрастырылған*

Мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың экономикалық тиімділігі өзара байланысты үш бағыт арқылы көрінеді: шығындарды оңтайландыру, басқару сапасын арттыру және цифрлық экономиканы дамыту. Электрондық қызметтерді іске асыру бюрократиялық шығындарды қысқартуға, мемлекеттік органдар жұмысының ашықтығын арттыруға және азаматтарға қызмет көрсетуді жеделдетуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, инновациялық экономиканы қалыптастыру, жұмыс орындарының санын ұлғайту және кәсіпкерлік белсенділікті ынталандыру үшін жағдайлар жасалуда. Жалпы, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің цифрлық нысандарына көшу тұрақты әлеуметтік-экономикалық дамуға және халықтың өмір сүру сапасын арттыруға ықпал етеді.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру Қазақстандағы мемлекеттік басқаруды жаңғыртудың негізгі бағыты болып табылады. Электрондық үкімет порталын дамыту негізгі ақпараттандырудан белсенді және зияткерлік қызметтерге көшуді көрсетеді. Бұл үдеріс мемлекет пен азаматтардың өзара іс-қимылының қолжетімділігін, ашықтығы мен тиімділігін арттыруға бағытталған.

Цифрландыру пайдаланушының ыңғайлылығы, әкімшілік рәсімдерді қысқарту және жасанды интеллектті қоса алғанда, инновациялық технологияларды енгізу басымдыққа айналатын «сервистік мемлекетті» қалыптастыру контекстінде ерекше маңызға ие болады.

Қазақстан Республикасында электрондық үкіметтің дамуын шартты түрде бірнеше кезеңге бөлуге болады:

1. Іске қосу және әрекет ету (2006-2009)

Бастапқы кезеңде портал іске қосылып, базалық инфрақұрылым қалыптасты. Мемлекеттік деректер базасын құруға, пайдаланушыларды сәйкестендіруді енгізуге және негізгі сервистерді іске қосуға басты назар аударылды.

2. Қызметтерді кеңейту (2010-2013);

Транзакциялық қызметтерге көшу - қызметтерді онлайн алуға мүмкіндік туды (бизнесті тіркеу, жәрдемақы алу).

3. Интеграция және оңтайландыру (2014-2017);

Кезең әртүрлі қызметтердің бірігуімен және қызмет көрсету мерзімдерінің қысқаруымен сипатталады. Мемлекеттік органдарға жеке бару қажеттілігі азайды.

4. Сандық трансформация (2018-2020);

Мобильді технологияға баса назар аударылады, eGov Mobile қосымшасы пайда болады. COVID-19 пандемиясы онлайн қызметтердің күрт өсуіне және цифрлық құжаттарды енгізуге драйвер болды.

5. Масштабтау және ұтқырлық (2021-2025);

Мобильді сервистер дамуда, AI-шешімдер енгізіліп, бизнеске арналған қызметтер спектрі кеңеюде.

6. EGov 3.0-ге көшу (2026);

Қазіргі кезең проактивті және «көрінбейтін» қызметтерді енгізумен байланысты, онда мемлекеттің өзі деректер мен жасанды интеллект негізінде шешімдер ұсынады.

Қазақстанның электрондық үкіметінің дамуы жүйелі және тізбекті сипатқа ие - базалық цифрландырудан зияткерлік сервистерге дейін. Негізгі тренд - реактивті қызметтерден азаматтардың қажеттіліктеріне бағытталған проактивті қызметтерге көшу.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру бойынша әлемдік көшбасшылар арасында Эстония ерекше орын алады. Бұл ел азаматтарды да, бизнесті де қамтитын электрондық үкіметті енгізудің жоғары деңгейін көрсетеді. Эстонияның ерекшелігі электрондық қызметтердің кең қолжетімділігі болып табылады: азаматтардың көпшілігі денсаулық жағдайы туралы ақпаратты цифрлық түрде алуға, сондай-ақ мемлекеттік органдардың басқа да онлайн-сервистерін пайдалануға мүмкіндік алады [6].

Электрондық Эстонияның басты ерекшеліктерінің бірі – «ақылды» қалаларды құру үшін цифрлық технологияларды қолдану. Қалалық кеңістікті цифрландыру инфрақұрылымды жақсартуға және қала тұрғындарының өмір сүру деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

Бизнеске арналған мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың жоғары деңгейі кәсіпкерлерге билік органдарымен жедел өзара іс-қимыл жасауға, компанияларды тіркеуге, есептілік беруге және қажетті рұқсаттарды электрондық форматта алуға мүмкіндік береді. Бұл ретте клиентке бағдарлануға ерекше назар аударылады: Эстонияның цифрлық қызметтері қолайлылықты, мобильді қосымшалар арқылы қолжетімділікті және пайдаланушыларға сапалы қолдауды қамтамасыз етеді.

E-Estonia жобасының маңызды элементі - 2 014 жылы енгізілген E-Residency бағдарламасы болып табылады. Өзірлеменің мәні «қосылу, заңдылық және ашықтық» перспективаларына негізделген «жаһандық азаматтар үшін шексіз цифрлық қоғамды» (оның ішінде елдің резиденттері емес) құруда.

Эстония үшін медицина саласында сәттілік факторы медициналық деректерді орталықтандырылған басқару, медициналық мәліметтердің әр түрлі түрлерінің болуы (рецепттерден бастап емтихан нәтижелері мен ауруханаға жатқызу туралы ақпаратқа дейін), мемлекеттік және жеке медициналық мекемелердің интеграциясы, электронды сәйкестендіру және халықты кеңінен қамту деп аталды.

Эстонияның тәжірибесі мемлекеттік қызметтерді цифрландыру басқарудың тиімділігін арттыра алатынын және азаматтар мен кәсіпкерлердің қанағаттанушылығының жоғары деңгейін қамтамасыз ете алатынын көрсетеді, бұл басқа елдер, соның ішінде Қазақстан үшін маңызды бағдар болып табылады.

Соңғы жылдары мемлекеттік қызметтерді электрондық форматқа ауыстыруда айтарлықтай прогресс байқалады, бұл азаматтардың мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл процестерін айтарлықтай оңтайландыруға мүмкіндік береді. Қазір ресми тізілімде 1448 мемлекеттік қызмет бар, оның 1278 онлайн режимінде қол жетімді болып табылады [7].

Кесте – 2

2019-2024 жж. мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру көрсеткіштері

Көрсеткіш	Мәні
Онлайн көрсетілетін қызметтердің үлесі	93%
Смартфон арқылы қол жетімді қызметтердің үлесі	91%
Сандық құжаттар саны	35
Белсенді қызметтер саны	50
Электрондық платформалар арқылы көрсетілген қызметтер саны	>3,7 млн

**<https://kisi.kz/ru/chifrovizachiya-gosudarstvennyh-uslug-v-kazahstane-dostizheniya-2019-2024-godov/> дереккөзі негізінде авторлармен құрастырылған*

2019-2024 жылдар кезеңінде ұсынылған деректер цифрлық мемлекеттік қызметтерді дамытудың жоғары деңгейін көрсетеді. Осылайша, барлық қызметтердің 93% онлайн-форматта ұсынылады, бұл жүйені толық цифрландыру туралы айтады. Сонымен қатар, қызметтердің 91% смартфондар арқылы қол жетімді, бұл мобильді технологиялар мен пайдаланушылардың ыңғайлылығына назар аударады. Мемлекеттік корпорацияның мәліметінше, 2025 жылы «Халыққа қызмет көрсету орталықтары» мобильдік қосымшасын 2 млн-нан астам пайдаланушы орнатқан, ал 2026 жылдың басынан бастап оларға тағы 370 мыңға жуық адам қосылған [8].

Ұсынылған шаралардың ықтимал әсерін бағалау нәтижесінде, мемлекеттік қызметтердің 100%-ын цифрлық форматқа көшіру және проактивті қызметтердің үлесін арттыру мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін орта есеппен 20–30%-ға қысқартуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, қағаз құжат айналымын азайту әкімшілік шығындарды 15–20%-ға төмендетуі ықтимал. Бұл нәтижелер халықаралық тәжірибе мен OECD бағалауларына негізделген.

Қазақстанда осы жылдарда 35 цифрлық құжат пен 50 проактивті сервисті енгізу маңызды жетістік болып табылады. Проактивті формат мемлекетке азаматтар тарапынан жүгінудің қажеттілігінсіз қызметтерді ұсынуға дербес бастамашылық жасауға мүмкіндік береді, бұл клиентке бағдарлану деңгейін айтарлықтай арттырады.

Бұдан басқа, электрондық платформалар арқылы 3,7 млн-нан астам қызмет көрсету халық арасында цифрлық сервистердің жоғары сұранысын көрсетеді және енгізілген шешімдердің тиімділігін растайды. Бұл сондай-ақ азаматтардың электрондық үкіметке және мемлекетпен өзара іс-қимылдың цифрлық құралдарына деген сенімінің артуын көрсетеді [9].

Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландыру нәтижелері электрондық үкіметтің дамуында айтарлықтай ілгерілеуді көрсетеді. Онлайн-қызметтердің жоғары үлесі, мобильді технологияларды белсенді пайдалану және проактивті сервистерді енгізу мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттыруға және азаматтарға қызмет көрсету сапасын жақсартуға ықпал етеді. Болашақта цифрлық шешімдерді дамыту және электрондық сервистердің функционалдығын кеңейту халықтың сенімін нығайтуға және елдің орнықты әлеуметтік-экономикалық дамуын қамтамасыз етуге ықпал ететін болады.

Қазақстандағы EGov экожүйесі бизнесті тіркеуден бастап медициналық көмек алуға, құжаттарды ұзартуға немесе заңды өтініш беруге дейін күнделікті өмірдің ажырамас бөлігіне айналды. EGov mobile платформасы үнемі жетілдіріліп отырады: биометриялық сәйкестендіру, push форматындағы хабарламалар және басқа суперқолданбалармен интеграция енгізілуде, бұл мемлекеттік және жеке цифрлық экожүйелер арасындағы шекараны бұлдыратады.

Цифрлық қызметтердің сенімділігін арттырудың қосымша факторы биометриялық верификация мен көп факторлы аутентификацияны қоса алғанда, сәйкестендірудің заманауи әдістерін енгізу болды. Бұл алаяқтық тәуекелдерін азайтуға мүмкіндік береді және пайдаланушылардың жеке деректерін қорғауды қамтамасыз етеді [10].

Цифрландыру кәсіпкерлік ортаның дамуына да айтарлықтай әсер етеді. Мемлекеттік қызметтерге қол жеткізуді жеңілдету, инвесторларға жедел қызмет көрсету тетіктерін енгізу, сондай-ақ талдамалық және зияткерлік құралдарды пайдалану әкімшілік кедергілерді азайтуға және елдің инвестициялық тартымдылығын арттыруға ықпал етеді [11].

Кесте – 3

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыруды дамыту бойынша ұсыныстардың ықтимал әсерін сценарийлік модельдеу

Көрсеткіш	Қазіргі жағдай (2024 ж.)	Базалық сценарий	Оптимистік сценарий	Күтілетін нәтиже
Онлайн қызметтердің үлесі	93%	96%	100%	Қызмет көрсету қолжетімділігі артады
Смартфон арқылы қолжетімді қызметтер	91%	95%	100%	Мобильді сервистерді пайдалану өседі
Электрондық платформалар арқылы көрсетілген қызметтер саны	3,7 млн	4,0 млн	4,5 млн	Қызмет алушылар саны көбейеді
Проактивті қызметтер саны	50	65	80	Азаматтардың уақыт шығындары қысқарады

Азаматтардың уақыт үнемдеуі	-	15%	25%	Қызмет алу үдерісі жеделдейді
Әкімшілік шығындардың төмендеуі	-	8%	15%	Бюджет қаражаты үнемделеді
Халықтың цифрлық сауаттылығы	Орташа	+10%	+20%	Электрондық қызметтерді пайдалану деңгейі артады

**Авторлардың сценарийлік модельдеуі негізінде құрастырылған*

Жүргізілген сценарийлік модельдеу нәтижелері мемлекеттік қызметтерді цифрландыруды одан әрі дамытуға бағытталған ұсыныстардың оң әсерін көрсетеді. Заңнамалық реттеуді жетілдіру, цифрлық инфрақұрылымды дамыту және халықтың цифрлық сауаттылығын арттыру жағдайында онлайн көрсетілетін қызметтердің үлесін 100%-ға дейін жеткізу мүмкіндігі бар. Бұл электрондық платформалар арқылы көрсетілетін қызметтердің санын 3,7 млн-нан 4,5 млн-ға дейін арттырып, азаматтардың уақыт шығындарын шамамен 25%-ға қысқартуға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, проактивті қызметтер санын 50-ден 80-ге дейін ұлғайту мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыруды күшейтіп, мемлекеттік органдардың әкімшілік шығындарын шамамен 15%-ға төмендетуге ықпал етеді. Осылайша, ұсынылған шараларды іске асыру мемлекеттік қызметтердің тиімділігін арттырып қана қоймай, мемлекеттік басқарудың сервистік моделіне көшуді жеделдетеді және азаматтардың мемлекеттік институттарға деген сенімін күшейтеді.

2026 жылдан бастап «Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер туралы» ҚР 2013 жылғы 15 сәуірдегі №88 Заңына жаңа өзгерістер енгізілді.

Проактивті қызметтер азаматтардың өтінішінсіз, мемлекеттік органдардың бастамасы бойынша көрсетіледі. Қызметтерді алу үшін цифрлық құжаттарды (цифрлық құжаттар сервисінен) белсенді пайдалануға болады. Қызмет көрсету кезінде құпияны құрайтын деректерді пайдалануға жазбаша немесе электрондық (ЭЦҚ) келісімді міндетті түрде алу қажет. Қызмет көрсету сатысының міндетті мониторингін енгізу қарастырылады. Мемлекеттік қызметтер тізілімін тұрақты түрде жаңарту жүзеге асырылады. Қорғау механизмдері енгізілді, қызметтерді алуға шектеулерді қоса алғанда, алаяқтық әрекеттерге тыйым салу.

Цифрлық мемлекеттің дамуында нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру маңызды рөл атқарады. 2026 жылы Цифрлық кодекс пен «Жасанды интеллект туралы» Заңның қабылдануы цифрлық қатынастарды реттеудегі маңызды қадам болды. Бұл құжаттар деректерді пайдалану, жасанды интеллект технологияларын енгізу, сондай-ақ азаматтардың жеке ақпаратын қорғау мәселелерінде құқықтық сенімділікті қамтамасыз етеді. Алгоритмдердің ашықтығына, AI жұмыс істеуін бақылауға және тәуекел деңгейлерін ажыратуға қойылатын талаптарды енгізу қауіпсіз цифрлық ортаны қалыптастыруға және пайдаланушылардың мемлекеттік сервистерге деген сенімін арттыруға ықпал етеді.

Жасанды интеллект пен Big Data технологияларын енгізудің практикалық тетіктері ретінде азаматтардың сұраныстарын болжау жүйелерін құру, мемлекеттік қызметтерді автоматты түрде ұсынатын проактивті алгоритмдерді пайдалану, чат-боттар арқылы кеңес беру және мемлекеттік органдардың шешім қабылдау процестерінде болжамды аналитиканы қолдану ұсынылады. Big Data технологиялары халықтың қажеттіліктерін нақты уақыт режимінде талдауға, ал AI құралдары қызмет көрсету сапасын жекелендіруге мүмкіндік береді. Бұл мемлекеттік басқарудың сервистік моделіне көшуін жеделдетеді.

Сонымен қатар GovTech тұжырымдамасы цифрлық экономика жағдайында мемлекеттік секторды трансформациялаудың негізгі драйверлерінің бірі болып табылады. Заманауи цифрлық шешімдерді енгізу мемлекеттік басқарудың ашықтығын, тиімділігі мен нәтижелілігін арттыруға, сондай-ақ азаматтар мен бизнес үшін мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін жақсартуға ықпал етеді.

«Ақылды» калаларды дамыту, әкімшілік процестерді цифрландыру және қоғамдық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін технологияларды пайдалану сияқты бағыттарды қамтитын GovTech кешенді сипаты мемлекеттік басқарудың неғұрлым икемді және қоғамның қажеттіліктеріне бағдарланған моделін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

GovTech-ті одан әрі дамыту және енгізу нормативтік-құқықтық базаны жетілдіруді, цифрлық инфрақұрылымды дамытуды және мемлекеттік қызметшілердің цифрлық құзыреттерін арттыруды қамтитын жүйелі тәсілді талап етеді. Осы шараларды іске асыру мемлекеттік сектордың тұрақты

дамуын және қоғамның ұзақ мерзімді перспективада мемлекеттік институттарға деген сенімін нығайтуды қамтамасыз етеді.

Қорытынды. Қазақстан Республикасында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің цифрлық трансформациясы тұрақты оң динамиканы көрсетеді және мемлекеттік басқару жүйесін жаңғыртудың негізгі факторларының біріне айналады. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды белсенді енгізу көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін, жеделдігі мен сапасын едәуір арттыруға, сонымен бірге мемлекет пен қоғамның өзара іс-қимылының неғұрлым ашық және азаматтарға бағдарланған моделін қалыптастыруға мүмкіндік берді.

Мобильді технологиялар цифрлық қоғамның қазіргі даму үрдісін көрсететін мемлекеттік қызметтерді алудың негізгі арнасына айналуға. Пайдаланушылардың ыңғайлылығы мен қауіпсіздігін арттыруға бағытталған жаңа сервистерді енгізуді қоса алғанда, цифрлық платформалардың функционалдығын кеңейту маңызды жетістік болып табылады.

Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландыру технологиялық инновацияларды институционалдық қайта құрулармен ұштастыратын кешенді және жүйелі процесс болып табылады. Бұл бағытты одан әрі дамыту цифрлық шешімдердің тиімділігі мен азаматтардың құқықтарын қорғау арасындағы теңгерімді қамтамасыз ету қажеттілігімен, сондай-ақ халықтың цифрлық сауаттылық деңгейін арттырумен және мемлекеттік органдардың жұмыс істеудің жаңа жағдайларына бейімделуімен байланысты болады.

Зерттеудің теориялық маңыздылығы мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың институционалдық және технологиялық факторларын кешенді бағалауда көрінеді. Практикалық маңыздылығы мемлекеттік органдардың цифрлық трансформация стратегияларын әзірлеу және мемлекеттік қызметтердің тиімділігін арттыру жөніндегі басқарушылық шешімдерді қабылдау барысында пайдаланылу мүмкіндігімен анықталады.

ӘДЕБИЕТТЕР

1. «Қазақстан Республикасының цифрлық кодексі» ҚР Кодексі 2026 жылғы 9 қаңтардағы №255-VII ҚРЗ. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000255>
2. «Жасанды интеллектті дамытудың 2024-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы» ҚР Президентінің 2024 жылғы 17 шілдедегі №602 Жарлығы. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2400000602>
3. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг // Исследовательский центр «Талап». – Нур-Султан: Агентство РК по делам государственной службы. – 2021. – 380 с.
4. ҚР мемлекеттік қызмет жағдайы туралы Ұлттық баяндама. – 2024. – URL: https://www.gov.kz/uploads/2024/4/5/2b570c00ed2ee210152ea19e9f0dcb3_original.764584.pdf
5. Salmanova R. Optimization of public services in the eld of obtaining permits for construction in Kazakhstan // Economic Series of the Bulletin of L.N. Gumilyov ENU. – 2021. – №1. – P. 164–173. – DOI: 10.32523/2079-620X-2021-1-164-173
6. Chan F.K., Thong J.Y., Brown S.A., & Venkatesh V. Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*. – 2025. – №80. – Article 102834.
7. Van Dooren, Wouter, Geert Bouckaert, and John Halligan. *Performance management in the public sector*. Routledge. – 2025.
8. Балабиева А., Аққожа А., Даутова Д. Получение государственных услуг посредством мобильных приложений в Республике Казахстан // Вестник СКУ имени М. Козыбаева. – 2021. – №2(51). – С. 153–160. – DOI: 10.54596/2309-6977-2021-2-153-160
9. Доскеева Г.Ж., Ұласбек А.Ф. Қазақстандағы электрондық үкімет: қазіргі жағдайы және мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың бағыттары // *Central Asian Economic Review*. – 2025. – №3(162). – P. 192–199. – DOI: 10.52821/2789-4401-2025-3-192-199.
10. Рустемова А.Т., Сейтжапарова А.Р., Макашева Р.С. Мемлекеттік басқарудағы электрондық қызметтердің сапасын жетілдіруде жасанды интеллект пайдалану мүмкіндіктері // Вестник Торайғыров университета. Экономическая серия. – 2025. – №4. – P. 462–475. – DOI: 10.48081/DDOS7977.

11. Alhosani K. Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review // *Discov Artif Intell.* – 2024. – №4(18). – DOI: 10.1007/s44163-024-00111-w

12. Тулағанов А.Б., Есберген Р.Ә. Қазақстан Республикасындағы Цифрландыру жағдайында Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер: мәселелер және даму перспективалары. Монография. - Эверо. – 2026. – 200 б.

REFERENCES

1. «Kazakhstan Respublikasynyn cifrlyk kodeksi» KR Kodeksi [The Code of the Republic of Kazakhstan "Digital Code of the Republic of Kazakhstan] 2026 zhylgy 9 kantardagy №255-VII KRZ. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000255> [in Kazakh]

2. «Zhasandy intellekti damytudyn 2024-2029 zhyldarga arналған tuzhyrymdamasyn bekitu turaly» [On approval of the concept for the development of artificial intelligence for 2024-2029] KR Prezidentinin 2024 zhylgy 17 shildedegi №602 Zharlygy. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2400000602> [in Kazakh]

3. Rezul'taty obshhestvennogo monitoringa ocenki kachestva okazaniya gosudarstvennyh uslug [Results of public monitoring of the quality assessment of public services] // *Issledovatel'skij centr «Talap».* – Nur-Sultan: Agentstvo RK po delam gosudarstvennoj sluzhby. – 2021. – 380 b. [in Russian]

4. KR memlekettik kyzmet zhagdajy turaly Ultyk bajandama [National Report on the state of Public Service of the Republic of Kazakhstan]. – 2024. – URL: https://www.gov.kz/uploads/2024/4/5/2b570c000ed2ee21052ea19e9f0dcb3_original.764584.pdf [in Kazakh]

5. Salmanova R. Optimization of public services in the eld of obtaining permits for construction in Kazakhstan // *Economic Series of the Bulletin of L.N. Gumilyov ENU.* – 2021. – №1. – P. 164–173. – DOI: 10.32523/2079-620X-2021-1-164-173

6. Chan F.K., Thong J.Y., Brown S.A., & Venkatesh V. Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management.* – 2025. – №80. – Article 102834.

7. Van Dooren, Wouter, Geert Bouckaert, and John Halligan. *Performance management in the public sector.* Routledge. – 2025.

8. Balabieva A., Akkozha A., Dautova D. Poluchenie gosudarstvennyh uslug posredstvom mobil'nyh prilozhenij v Respublike Kazahstan [Obtaining public services through mobile applications in the Republic of Kazakhstan] // *Vestnik SKU imeni M. Kozybaeva.* – 2021. – №2(51). – B. 153–160. – DOI: 10.54596/2309-6977-2021-2-153-160 [in Russian]

9. Kazakhstandagy jelektrondyk ukimet: kazirgi zhagdajy zhane memlekettik kyzmetterdi cifrlandyrydyn bagyttary [E-government in Kazakhstan: current state and directions of digitalization of public services] // *Central Asian Economic Review.* – 2025. – №3(162). – B. 192–199. – DOI: 10.52821/2789-4401-2025-3-192-199. [in Kazakh]

10. Rustemova A., Sejtzhaparova A., Makasheva R. Memlekettik baskarudagy jelektrondyq qyzmetterdin sapasyn zhetildirude zhasandy intellekt pajdalanu mumkindikteri [Possibilities of using artificial intelligence in improving the quality of electronic services in public administration] // *Vestnik Torajgyrov universiteta. Jekonomicheskaja serija.* – 2025. – №4. – B. 462–475. – DOI: 10.48081/DDOS7977. [in Kazakh]

11. Alhosani K. Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review // *Discov Artif Intell.* – 2024. – №4(18). – DOI: 10.1007/s44163-024-00111-w

12. Tulaganov A., Yesbergen R. Kazakhstan Respublikasyndagy Cifrlandyru zhagdajynda Kazakhstan Respublikasyndagy memlekettik korsetiletin kyzmetter: maseleler zhane damu perspektivalary. Monografija. Jevero. – 2026. – 200 b. [in Kazakh]

Тулаганов А.Б., Хасенова К.Е., Тұрсын А.Р., Жуматай К.А.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ПРОБЛЕМЫ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

Аннотация

В Республике Казахстан актуальными являются вопросы цифровой трансформации государственного управления в сфере оказания государственных услуг, проблемы качества государственных услуг, а также глобальные тенденции их развития в условиях цифровизации. Проанализированы основные подходы к внедрению цифровых технологий в систему государственного управления, включая развитие электронного правительства, использование информационно-коммуникационных технологий и автоматизацию административных процессов. Выявлены основные проблемы, сдерживающие эффективную цифровизацию, такие как цифровая грамотность населения, несовершенство нормативно-правовой базы, проблемы кибербезопасности и ограничение инфраструктурных ресурсов. Особое внимание было уделено анализу качества и доступности государственных услуг в цифровой форме, оценке их влияния на уровень удовлетворенности граждан и снижение административных барьеров. Определены факторы, способствующие успешной реализации цифровых инициатив, включая межведомственное взаимодействие, стандартизацию процессов и внедрение инновационных решений. В работе показано, что цифровизация государственных услуг способствует повышению прозрачности деятельности органов власти, снижению коррупционных рисков и оптимизации затрат. На основе проведенного анализа были предложены направления дальнейшего развития, включающие совершенствование законодательного регулирования, развитие цифровой инфраструктуры, повышение уровня цифровых компетенций населения и усиление мер по обеспечению информационной безопасности. Полученные результаты имеют практическое значение и могут быть использованы при разработке стратегий цифровой трансформации государственного сектора и совершенствовании механизмов оказания государственных услуг.

Tulaganov A., Khassenova K., Tursyn A., Zhumatay K.

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES: PROBLEMS AND DIRECTIONS OF DEVELOPMENT

Annotation

In the Republic of Kazakhstan, issues of digital transformation of public administration in the provision of public services, problems of the quality of public services, as well as global trends in their development in the context of digitalization are relevant. The main approaches to the introduction of digital technologies into the public administration system are analyzed, including the development of e-government, the use of information and communication technologies and the automation of administrative processes. The main problems hindering effective digitalization have been identified, such as digital literacy of the population, imperfect regulatory framework, cybersecurity issues and limited infrastructure resources. Special attention was paid to analyzing the quality and accessibility of public services in digital form, assessing their impact on the level of satisfaction of citizens and reducing administrative barriers. The factors contributing to the successful implementation of digital initiatives, including interagency cooperation, standardization of processes and the introduction of innovative solutions, have been identified. The paper shows that the digitalization of public services contributes to increasing the transparency of government activities, reducing corruption risks and optimizing costs. Based on the analysis, the directions of further development were proposed, including improving legislative regulation, developing digital infrastructure, increasing the level of digital competencies of the population and strengthening measures to ensure information security. The results obtained are of practical importance and can be used in the development of strategies for the digital transformation of the public sector and the improvement of mechanisms for the provision of public services.

