

Ю.Ю. Ким\*, докторант PhD

Д.Р. Сихимбаева, д.э.н., профессор

Карагандинский Университет Казпотребсоюза

г. Караганда, Казахстан

\* – основной автор (автор для корреспонденции)

e-mail: ego-uk@mail.ru

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ УСЛУГ КАК НЕОБХОДИМЫЙ ЭЛЕМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

*Цифровизация услуг является неотъемлемым элементом современного госуправления во многих странах, включая Республику Казахстан и означая использование современных информационных и коммуникационных технологий для оптимизации и улучшения предоставления государственных и общественных услуг. В процессе исследования автором была выдвинута гипотеза о наличии взаимосвязи между показателем «Услуги в области госуправления и обороны» и факторами, отражающими качество развития системы управления госслужащих, результатом которой явилось статистически значимая и достоверная связь между объемом услуг в сфере госуправления и обороны, среднемесячной заработной платой госслужащих и объемом продаж услуг через интернет. Полученные параметры множественной линейной регрессии, позволили автору сделать выводы о том, что качество и эффективность предоставления общественных товаров и услуг являются основой для работы госслужбы и госслужащих. Выявленные факторы, способствующие формированию и последующему функционированию устойчивой системы подготовки и развития кадров в области государственного управления в соответствии со стратегией экономического развития и цифровизации экономики, тесно связаны с широким спектром организационных и управленческих проблем, возникающих в процессе создания национальной системы обучения и развития персонала в государственном управлении, где значительное значение имеет цифровизация процедур оценки системы государственного управления.*

**Ключевые слова:** государственная служба, государственная политика, управление, цифровизация, цифровые технологии, управление персоналом, мотивация, качество жизни, трансформация, информационно-коммуникационные технологии.

**Кілт сөздер:** мемлекеттік қызмет, мемлекеттік саясат, басқару, цифрландыру, цифрлық технологиялар, персоналды басқару, мотивация, өмір сапасы, трансформация, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар.

**Keywords:** public service, public policy, management, digitalization, digital technologies, personnel management, motivation, quality of life, transformation, information and communication technologies.

**JEL classification:** I10, I 18

**Введение.** Актуальность данного исследования проявляется в том, что в условиях цифровизации процесс управления персоналом в сфере государственного управления в Казахстане становится неотъемлемой задачей, направленной на ускорение экономического развития, повышение качества жизни населения и трансформацию будущего государственного управления.

Цель данного исследования заключается в выявлении факторов, оказывающих влияние на объем услуг в сфере государственного управления и обороны, а также обязательного социального обеспечения в Казахстане, с акцентом на значимую роль цифровых технологий.

Новая цифровая реальность требует неизбежной трансформации государственных услуг: влияние информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) на национальные государственные услуги требует качественного обновления существующей системы. Концепция государственного управления и рационализация управленческих циклов и функций с использованием цифровых технологий приводят к повышению эффективности и качества предоставляемых услуг.

Помимо внешней трансформации, представители цифровизации государственных учреждений реализуют программы внутренней трансформации, чтобы эффективно внедрять механизмы цифровизации. Они проводят образовательные проекты, направленные на углубление понимания новых технологий и развитие компетенций у государственных служащих, необходимых для реализации цифровых проектов в системе государственного управления. Основными задачами являются контроль внедрения и развития инноваций, создание центров технологических компетенций и инновационных экосистем, а также работа с отечественными ИТ-проектами по модернизации процессов.

Одним из основных условий для масштабных государственных инвестиций в цифровые технологии является оценка вклада соответствующих мер в экономический рост с учетом соотношения затрат и выгод. Переход к цифровой экономике существенно изменяет рынок труда, и цифровые навыки становятся критически важными. Умение работать с большими объемами структурированной и неструктурированной информации позволяет повысить качество прогнозирования спроса, оптимизировать процессы и т.д.

**Обзор литературы.** Исследователи указывают на то, что цифровизация в государственном секторе открывает возможности для поддержки достижения целей устойчивого развития путем повышения эффективности предоставляемых государственных услуг (Fleron et al., 2021) [1].

Согласно исследованию Dreshpak V.M., Kovalov V.G., Kritenko O.O., Shevchenko N.I., Babachenko M.V. (2022), опыт государств показывает, что успешная реализация моделей электронного правительства способствует эффективному управлению и является важным фактором для создания эффективных, отчетливых и инклюзивных институтов на всех уровнях государственного управления. Основным принципом заключается в цифровизации государственных услуг при поддержке эффективной институциональной структуры государственных служащих. Это способствует улучшению внутренних процессов государственного сектора путем сокращения финансовых затрат и времени, интеграции рабочих процессов и эффективному использованию ресурсов в различных областях деятельности государственных учреждений, которые стремятся к устойчивым решениям [2].

Развитие инновационных технологий, включая концепцию открытых данных, предоставляет международным, национальным и местным неправительственным организациям новые возможности для участия в различных инициативах, основанных на открытых данных. Эти инициативы направлены на содействие компонентам электронного участия и активного участия общественности в системе электронного правительства (Ramsetty & Adams, 2020) [3], (Kabbar, 2021) [4]. Правительствам по всему миру становится крайне важным развивать свой потенциал для стратегического использования новых цифровых технологий и инновационных государственных услуг [5].

Мнение Agostino, Arnaboldi, Lema (2021) [6] и Xie, Zang, Ponzoa (2020) [7] подтверждает необходимость правительств по всему миру увеличить свой потенциал для стратегического использования новых цифровых технологий и развития инновационных цифровых государственных услуг, чтобы справиться с новыми вызовами экономических и политических процессов и явлений.

Согласно Rustiarini N.W. (2019), существуют как внутренние, так и внешние организационные факторы, которые влияют на эффективность функций электронного правительства в борьбе с коррупцией. Встреча регулятивные, организационные, социально-экономические и инфраструктурные проблемы [8].

В эпоху цифровой трансформации происходят радикальные изменения, приводящие к более широкому использованию информационно-коммуникационных технологий в деловой сфере. Это позволяет достичь высоких показателей эффективности и продуктивности, стимулируя правительства внедрять цифровые технологии как реформу в предоставлении общественных товаров и услуг, а также как неотъемлемый элемент системы государственного управления государственными служащими.

**Основная часть.** Ведущие страны в области цифровых технологий рассматривают государство в качестве инициатора соответствующих инициатив. Государственная программа «Цифровой Казахстан» устанавливает следующие цели: ускорение развития экономики Казахстана и улучшение качества жизни граждан путем применения цифровых технологий в среднесрочной перспективе, а также создание условий для перехода казахстанской экономики на новую траекторию развития в долгосрочной перспективе, которая предполагает формирование цифровой экономики будущего.

Полная цифровизация, включая внедрение правительственной платформы, основанной на данных, является ключевым элементом совершенствования системы государственного управления и обеспечивает успешное и координированное функционирование системы государственного планирования. Развитие сферы государственного управления осуществляется в соответствии с принципом «гибкого управления» (agile), который предусматривает постоянное использование механизмов обратной связи на протяжении всего периода реализации мероприятий и программ. Увеличение взаимодействия между потребителями и поставщиками услуг на основе цифровых технологий, таких как краудсорсинг и улучшение цифровых данных, способствует более активному участию общества в разработке государственной политики и принятии решений по социально значимым проблемам. Большие объемы данных и их обработка имеют фундаментальное значение для цифровой трансформации государственного управления, о чем свидетельствуют данные (таблица 1) [9].

Таблица 1

**Объем оказанных услуг и индексы физического объема по видам услуг на 2020-2021 годы\***

Показатель	2020		2021		Изменение 2021/2020 гг млн. тенге
	Всего, млн. тенге	индексы физического объема отчетного периода 2020 г., к соответствующему периоду 2019 г., %	Всего, млн. тенге	индексы физического объема отчетного периода 2021 года к соответствующему предыдущему периоду 2020 года., %	
Госуправление и оборона; обязательное соцобеспечение	2564828,8	110,7	2612487,4	101,9	47658,6

\* Составлена авторами на основе источника [9]

В настоящее время происходит цифровая трансформация государственного управления, которая включает в себя развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры на основе новых технологий, улучшение информационной безопасности и развитие цифровых навыков и компетенций [9]. Изменяется спрос на статистические данные, и одновременно возникают новые возможности в связи с развитием цифровых коммуникаций и доступностью больших массивов данных, которые могут быть использованы для статистической обработки и анализа в системе государственного управления, особенно в развитии услуг в сфере государственного управления и обороны, а также услуг по обязательному социальному обеспечению. Для определения факторов, влияющих на объем услуг в области государственного управления и обороны, а также услуг по обязательному социальному обеспечению, можно обратиться к следующим данным (рисунок 1) [9].

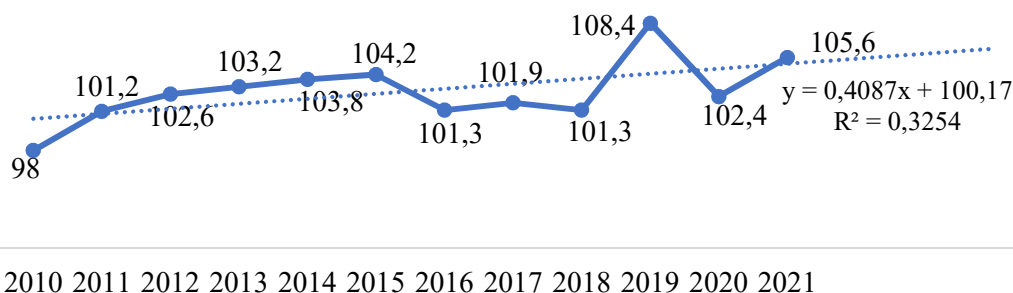


Рисунок 1. **Объем услуг государственного управления, %\***

\* Составлен авторами на основе источника [9]

Для этого мы будем использовать корреляционный и регрессионный анализ. Статистические данные, используемые для эконометрического анализа за период с 2010 по 2021 год. (таблица 2) [9].

Таблица 2

**Динамика рассматриваемых показателей за 2010-2021 годы\***

Год	Услуги в области госуправления и обороны, млн. тенге	Занятая молодежь в системе гос. управления до 30 лет, тысяч человек	Ср. з/плата гос. служащих, тенге	Занятое население на гос службе, тысяч человек	Общие затраты на ИКТ (с учётом организации гос. управления), млн. тенге	Объём реализации услуг через Интернет, млн. тенге	Организации, использующие Интернет (с учетом орг-ий гос. управления), единиц
1	2	3	4	5	6	7	8
2010	815065,7	94,7	70437	376,5	147 538,3	54 271,0	45 354
2011	1009479,9	105,8	84987	391,9	214 179,7	65 264,0	48 064
2012	1225449,9	111,4	98293	385,8	309 821,2	69 387,0	49 853
2013	1386994,2	108,3	103467	402,4	220 847,7	71 256,0	58 456
2014	1516375,2	140,2	106000	467,7	237 079,4	73 488,4	52 630
2015	1708422,4	139,5	107924	470,8	375 600,4	39 156,4	65 186

1	2	3	4	5	6	7	8
2016	1645153,2	141,7	118868	472,8	269 526,7	80 198,4	75 779
2017	1814341,0	123,2	125247	479,3	349 943,6	70 356,2	79 658
2018	1948244,8	144,2	134835	500,5	305 217,4	136123,0	100 702
2019	2316089,2	123,2	157152	495,3	337 712,7	121153,7	105 531
2020	2564828,8	132,6	184704	489,3	388 928,5	209164,7	110 246
2021	2678921,3	124,5	195256	491,2	443 121,3	247928,6	107 121

\* Составлена авторами на основе источника [9]

Выдвинем гипотезу о том, что существует связь между показателем «Услуги государственного управления и обороны; услуги обязательного социального страхования» (млн. тенге) и следующими факторами:

- количество молодых людей (в возрасте до 30 лет), занятых в системе государственного управления (в тысячах человек);
- среднемесячная заработная плата государственных служащих (тенге);
- количество населения, занятого в государственной службе (в тысячах человек);
- общие затраты на информационно-коммуникационные технологии с учетом организации государственного управления (млн тенге);
- объем продаж услуг через Интернет (млн тенге);
- количество организаций, использующих Интернет, с учетом организаций государственного управления (единиц).

Результаты аппроксимации данных с использованием метода наименьших квадратов представлены в таблице 3.

Таблица 3

**Результаты оценки уравнения темпов роста объема услуг в области госуправления и обороны; услуг обязательного социального обеспечения\***

$R$	0,891
$R^2$	0,794
Скорректированный $R^2$	0,743
Тест Фишера	15,433 ( $p - value = 0,002$ )
<b>Переменные</b>	
Темп прироста объема услуг в области государственного управления и обороны; услуг по обязательному социальному обеспечению, % – зависимая переменная	
Константа	5,890
Коэффициенты регрессии	
Темп прироста среднемесячной з/платы госслужащих, %	0,871***
Темп прироста объема реализации услуг через Интернет, %	0,124***
* $p < 0,1$ ; ** $p < 0,05$ ; *** $p < 0,01$	

\* Составлена авторами на основе произведенных расчетов

Результаты проведенного регрессионного анализа, основанного на темпах роста исходных данных, указывают на наличие статистически значимой и надежной связи между объемом услуг в области государственного управления и обороны, услугами обязательного социального обеспечения, среднемесячной заработной платой государственных служащих и объемом услуг, продаваемых через Интернет.

Анализ полученных параметров уравнения множественной линейной регрессии позволяет сделать следующие выводы:

- при увеличении темпов роста среднемесячной заработной платы государственных служащих на 1%, ожидается увеличение темпов роста объема услуг в области государственного управления и обороны, услуг обязательного социального обеспечения на 0,871%;
- при увеличении темпов роста объема продаж услуг через Интернет на 1%, ожидается увеличение темпов роста объема услуг в области государственного управления и обороны, услуг обязательного социального обеспечения на 0,124%.

Основой государственной службы и деятельности государственных служащих является качество и эффективность предоставления общественных товаров и услуг. Профессионализм

государственных служб прямо или косвенно влияет на доступность и качество этих товаров и услуг для конечных граждан. Внедрение информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в предоставлении общественных товаров и услуг рассматривается как инновация, которая способствует повышению профессионализма государственных служб и приносит значительные преимущества гражданам, бизнесу, правительствам и самим государственным служащим [10].

В современной эпохе стремительного технологического развития цифровизация и формирование цифровой культуры играют важную роль в обеспечении благополучия граждан и социально-экономической стабильности государства. Казахская экономика и общество должны приспособиться к современным условиям. Государственные меры, принятые в Казахстане для развития цифровизации, являются основой для дальнейшей цифровой трансформации системы государственного управления и деятельности государственных служащих. В ходе исследования также было выявлено, что формирование и развитие кадров государственного управления зависят от различных факторов, включая экономические, политические, социальные и технологические. В таблице 4 представлены соответствующие показатели, которые были проанализированы и рассчитаны вместе с другими факторами.

Таблица 4

**Определение и изменение технологического показателя устойчивого развития РК  
в системе госуправления на период с 2019 по 2021 годы\***

Группа показателей	Единицы измерения	Показатели	Республика Казахстан		
			2019	2020	2021
Технологический	%	Применение интернет-технологий	83,0	83,9	80,2
	млн.тенге	Объем инновационной продукции	1113566,5	1715500,1	1438708,5
	единицы	Количество инновационных и активных предприятий	28411	28087	28203
	млн.тенге	Затраты на инновации	535 918,1	777 173,5	785 705,0
	%	Уровень инновационной активности предприятий	11,3	11,5	10,5
	%	Организации, применяющие инновации, по отношению к ВВП	1,60	2,43	1,71
	в % к пред. году	Индекс реального денежного дохода	101,3	101,6	105,1
	млн.тенге	Затраты на ИКТ	337712,7	388928,5	443121,3
Расчет весовых коэффициентов приоритета показателей технологической устойчивости в системе государственного управления			0,026	0,006	0,008

\* Составлена авторами на основе источника [9]

На основе суммы абсолютных значений каждого показателя был определен приоритет для каждого из них.

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод, что в течение исследуемого периода экономическая группа показателей всегда имела наивысший приоритет в интегральном показателе устойчивого развития. Однако технологический показатель также играет важную роль в системе государственного управления Республики Казахстан. В то же время каждый из выявленных факторов, влияющих на формирование и развитие кадров государственного управления, должен учитывать влияние современных тенденций в области цифровых технологий на развитие казахстанского общества и национальной экономики. Это объясняется необходимостью применения системного подхода и сложностью научного исследования. Принятые государством меры по развитию цифровизации в Казахстане создают основу для дальнейших шагов в цифровой трансформации системы государственного управления государственными служащими.

**Заключение.** Внедрение цифровых технологий является неотъемлемым фактором для развития социально-экономической ситуации в стране и повышения эффективности государственного управления в целом. Однако, для достижения ускоренного внедрения цифровых

технологий в систему государственного управления государственными служащими, необходимо соблюдение нескольких ключевых условий:

- во-первых, требуется изменение организации и проведения управленческих процессов в связи с постепенным и интенсивным внедрением цифровых технологий. Это предполагает пересмотр существующих методов и подходов к управлению, чтобы адаптировать их к возможностям цифровых решений;

- во-вторых, важно наличие зрелого сектора поставок цифровых технологий в стране. Хотя этот сектор не обязательно должен претендовать на международное лидерство, он должен быть способен быстро внедрять и адаптировать зарубежные технологические решения, а также масштабировать собственную деятельность;

- в-третьих, необходимо постоянное увеличение спроса населения на цифровые технологии. Поскольку потребности и возможности конечных потребителей играют важную роль, адекватный спрос на цифровые технологии в системе государственного управления определяется их потребностями и предпочтениями.

Только при соблюдении данных условий можно достичь амбициозной цели ускоренного внедрения цифровых технологий в систему государственного управления государственными служащими, что уже успешно осуществляется во многих странах. Учет и анализ обнаруженных закономерностей и факторов, проведенный автором, позволит сформировать и эффективно функционировать устойчивую систему подготовки и развития кадров государственного управления в соответствии с экономической стратегией развития. Выявленные факторы тесно связаны с широким спектром организационных и управленческих проблем, возникающих при формировании национальной системы подготовки и развития кадров государственного управления:

- низкий уровень профессиональной подготовки персонала;
- несогласованность механизмов системы повышения квалификации государственных служащих;
- необходимость унификации подходов к контенту и управлению,
- отсутствие возможности проверки и количественной оценки эффективности и качества работы персонала государственного управления;
- оцифровка процедур оценки и т.д.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Fleron B., Pries-heje J., Baskerville R. Digital organizational resilience: a history of denmark as a most digitalized country // Proceedings of the 54<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences. – 2021. – P. 2400-2409. – URL: <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/70907/0236.pdf>.
2. Dreshpak V., Kovalov V., Kritenko O., Shevchenko N., Babachenko N. Communication of EU public servants in the digital environment during the Covid-19 // Pandemic. Amazonia Investiga. – 2022. – 11(51). – P. 171-182. – URL: <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.16>.
3. Ramsetty A., Adams C. Impact of the digital divide in the age of COVID-19 // J Am Med Inform Assoc. – 2020. – 1. – 27(7). – P. 1147-1148. – DOI: 10.1093/jamia/ocaa078.
4. Kabbar E. A comparative analysis of the e-government development index (egdi) // IADIS Press. – 2021. – P. 23-29. – URL: [https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01\\_202106L003\\_K abbar.pdf](https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01_202106L003_K abbar.pdf).
5. Eom S., Lee J. Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction // Gov Inf Q. – 2022. – 39(2). – 101690 p. – DOI: 10.1016/j.giq.2022.101690.
6. Agostino D., Arnaboldi M., Lema M. New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery // Public Money & Management. – 2021. – 41(1). – P. 69-72. – DOI: 10.1080/09540962.2020.1764206.
7. Xie X., Zang Z., Ponzoa J. The information impact of network media, the psychological reaction to the COVID-19 pandemic, and online knowledge acquisition: Evidence from Chinese college students // Journal of Innovation and Knowledge. – 2020. – 5(4). – P. 297-305. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.10.005>.
8. Rustiarini N. The role of e-government in reducing corruption: A systematic review // Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah. – 2019. – 7(3). – P. 269-286. – URL: <https://doi.org/10.22437/ppd.v7i3.8311>.

9. Данные Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан за 2010-2021 гг. – URL: <http://www.stat.gov.kz>.

10. Постановление Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2022 года № 311. Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан». – URL: <https://adilet.zan.kz/>.

11. Токаев К.К. Казахстан перейдет к новому формату цифровизации госуправления – «Невидимое правительство». – URL: [https://www.kt.kz/rus/state/tokaev\\_kazahstan\\_vystupaet\\_unikalnym\\_prostranstvom\\_dlya\\_1377940399.html](https://www.kt.kz/rus/state/tokaev_kazahstan_vystupaet_unikalnym_prostranstvom_dlya_1377940399.html).

## REFERENCES

1. Fleron B., Pries-heje J., Baskerville R. Digital organizational resilience: a history of denmark as a most digitalized country // Proceedings of the 54<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences. – 2021. – P. 2400-2409. – URL: <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/70907/0236.pdf>.

2. Dreshpak V., Kovalov V., Kritenko O., Shevchenko N., Babachenko N. Communication of EU public servants in the digital environment during the Covid-19 // Pandemic. Amazonia Investiga. – 2022. – 11(51). – P. 171-182. – URL: <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.16>.

3. Ramsetty A., Adams C. Impact of the digital divide in the age of COVID-19 // J Am Med Inform Assoc. – 2020. – 1. – 27(7). – P. 1147-1148. – DOI: 10.1093/jamia/ocaa078.

4. Kabbar E. A comparative analysis of the e-government development index (egdi) // IADIS Press. – 2021. – P. 23-29. – URL: [https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01\\_202106L003\\_Kabbar.pdf](https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01_202106L003_Kabbar.pdf).

5. Eom S., Lee J. Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction // Gov Inf Q. – 2022. – 39(2). – 101690 p. – DOI: 10.1016/j.giq.2022.101690.

6. Agostino D., Arnaboldi M., Lema M. New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery // Public Money & Management. – 2021. – 41(1). – P. 69-72. – DOI: 10.1080/09540962.2020.1764206.

7. Xie X., Zang Z., Ponzoo J. The information impact of network media, the psychological reaction to the COVID-19 pandemic, and online knowledge acquisition: Evidence from Chinese college students // Journal of Innovation and Knowledge. – 2020. – 5(4). – P. 297-305. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.10.005>.

8. Rustiarini N. The role of e-government in reducing corruption: A systematic review // Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah. – 2019. – 7(3). – P. 269-286. – URL: <https://doi.org/10.22437/ppd.v7i3.8311>.

9. Dannye Byuro nacional'noj statistiki Agentstva po strategicheskemu planirovaniyu i reformam Respubliki Kazahstan za 2010-2021 gg. – URL: <http://www.stat.gov.kz> [in Russian].

10. Postanovlenie Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 17 maya 2022 goda № 311. Ob utverzhdenii Gosudarstvennoj programmy «Cifrovoy Kazahstan». – URL: <https://adilet.zan.kz/> [in Russian].

11. Tokaev K.K. Kazahstan perejdet k novomu formatu cifrovizacii gosupravleniya – «Nevidimoe pravitel'stvo». – URL: [https://www.kt.kz/rus/state/tokaev\\_kazahstan\\_vystupaet\\_unikalnym\\_prostranstvom\\_dlya\\_1377940399.html](https://www.kt.kz/rus/state/tokaev_kazahstan_vystupaet_unikalnym_prostranstvom_dlya_1377940399.html) [in Russian].

Ким Ю.Ю., Сихимбаева Д.Р.

## ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЦИФРЛАНДЫРУ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУДЫҢ ҚАЖЕТТІ ЭЛЕМЕНТІ РЕТІНДЕ

### Андатпа

Қызметтерді цифрландыру көптеген елдерде, соның ішінде Қазақстан Республикасында қазіргі заманғы мемлекеттік басқарудың ажырамас элементі болып табылады және мемлекеттік және қоғамдық Қызметтерді көрсетуді оңтайландыру және жақсарту үшін қазіргі заманғы ақпараттық және коммуникациялық технологияларды пайдалануды білдіреді. Зерттеу барысында автор «мемлекеттік басқару және қорғаныс саласындағы қызметтер» көрсеткіші мен мемлекеттік қызметшілерді басқару жүйесінің даму сапасын көрсететін факторлар арасындағы өзара байланыстың болуы туралы гипотеза ұсынды, оның нәтижесі мемлекеттік басқару және қорғаныс саласындағы қызметтер көлемі, мемлекеттік қызметшілердің орташа айлық жалақысы және интернет арқылы қызметтерді сату көлемі арасындағы статистикалық маңызды және сенімді байланыс болды. Көптеген сызықтық регрессияның алынған параметрлері авторға қоғамдық тауарлар мен қызметтерді ұсынудың сапасы мен тиімділігі мемлекеттік қызмет пен мемлекеттік қызметшілердің

жұмысына негіз болады деген қорытынды жасауға мүмкіндік берді. Экономикалық даму және экономиканы цифрландыру стратегиясына сәйкес мемлекеттік басқару саласында кадрларды даярлау мен дамытудың тұрақты жүйесін қалыптастыруға және одан әрі жұмыс істеуіне ықпал ететін анықталған факторлар мемлекеттік басқаруда персоналды оқыту мен дамытудың ұлттық жүйесін құру процесінде туындайтын ұйымдастырушылық және басқарушылық проблемалардың кең спектрімен тығыз байланысты, мұнда жүйені бағалау рәсімдерін цифрландыру айтарлықтай маңызға ие мемлекеттік басқару.

**Kim Y., Sikhimbayeva D.**

**DIGITALIZATION OF SERVICES AS A NECESSARY ELEMENT  
OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

**Annotation**

Digitalization of services is an integral element of modern public administration in many countries, including the Republic of Kazakhstan and meaning the use of modern information and communication technologies to optimize and improve the provision of state and public services. In the process of research the author put forward a hypothesis about the existence of a relationship between the indicator "Services in the field of public administration and defense" and factors reflecting the quality of development of the management system of civil servants, the result of which was a statistically significant and reliable relationship between the volume of services in the field of public administration and defense, the average monthly salary of civil servants and the volume of sales of services via the Internet. The obtained parameters of multiple linear regression, allowed the author to conclude that the quality and efficiency of public goods and services are the basis for the work of the civil service and civil servants. The identified factors contributing to the formation and subsequent functioning of a sustainable system of training and development of personnel in public administration in accordance with the strategy of economic development and digitalization of the economy are closely related to a wide range of organizational and managerial problems arising in the process of creating a national system of training and development of personnel in public administration, where the digitalization of procedures for assessing the public administration system is of significant importance.

