

Кімге: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне

Автордың аты-жөні және лауазымы: Ахметова Әсел Ерланқызы, Абай облысы Абай ауданы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтерді мониторингілеу, ақпараттық технологиялар және құжаттамалық қамтамасыз ету бөлімінің бас маманы.

Күні: 07.11.2024 жыл

АНАЛИТИКАЛЫҚ ЖАЗБА

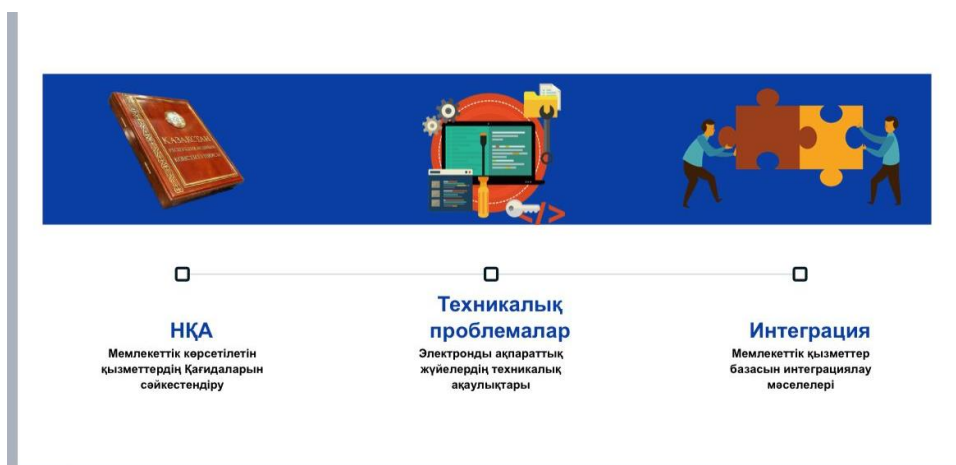
Тақырыбы: Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландырудың мәселелері және шешу жолдары.

Кілт сөздер: Мемлекеттік көрсетілетін қызмет, «Цифрлық Қазақстан», цифрландыру, киберқауіпсіздік.

Елімізде 2018-2022 жылдар кезеңінде іске асырылған «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы бекітілген, бағдарламаны жүзеге асырудың бес негізгі бағыты бар:

Оның екінші бағыты: «Цифрлық мемлекетке көшу» - қажеттіліктерін күні бұрын біліп халық пен бизнеске қызмет көрсету инфрақұрылымы ретінде мемлекеттің функцияларын цифрландыру бағыты. [1]

Аталған мемлекеттік бағдарлама толық жүзеге асқанымен, мемлекеттік қызметтерді көрсету барысында бүгінгі күнге дейін бірқатар мәселелер өз шешімін таба алмай келеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландырудың өзектілігі қазіргі заманның талаптарына сай мемлекеттік басқарудың тиімділігі мен ашықтығын арттыру қажеттілігімен байланысты. Дегенмен, цифрландыру процестерінде бірқатар мәселелер орын алып отыр. [2]



«1- сурет –Өзекті мәселелер»

Оларды үш негізгі бағытта талдап қарастыруға болады:

1. Нормативтік құқықтық актілердің сәйкессіздігі:

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру үдерісі нормативтік құқықтық актілердің тиімді әрі үйлесімді болуын талап етеді. Алайда заңнамалық базадағы кейбір сәйкессіздіктер мен қайшылықтар цифрландыру процестеріне кедергі келтіреді. Мысал ретінде мыналарды атап өтуге болады:

- Бір-біріне сәйкес келмейтін ережелер: Мемлекеттік органдардың қызметтерді көрсету кезінде әртүрлі нормативтік құқықтық актілерге сүйенуі жиі кездеседі. Бұл заңнамалар арасында нақты үйлесімділіктің болмауы цифрландыру үдерісін қиындатады және мемлекеттік қызмет көрсетушілердің жұмысын күрделендіреді.

- Заңдардың ескірген нормалары: Кейбір заңдар мен ережелер цифрландыру қажеттіліктеріне сәйкес келмейді, сондықтан оларды қайта қарастыру немесе толықтыру талап етіледі. Цифрлық технологиялардың тез дамуымен заңнамалық актілердің артта қалуы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына кері әсерін тигізеді.

- Тұрақты өзгерістердің әсері: Цифрландыру үдерісі жүріп жатқан кезде заңдардағы жиі өзгерістер мемлекеттік қызметтерді цифрлық форматта ұйымдастыруда тұрақтылықты қамтамасыз етуді қиындатады.

2. Техникалық проблемалар:

Цифрландыру процестері жоғары сапалы және тұрақты инфрақұрылымның болуын талап етеді. Бірақ бұл бағытта кездесетін мәселелерді де атап өту қажет:

- Интернет желісінің тұрақсыздығы: Кейбір аймақтарда интернет желісінің сапасы төмен немесе мүлдем жоқ. Бұл жағдай әсіресе ауылдық жерлерде цифрлық қызметтердің қолжетімділігін шектейді.

- Жабдықтардың ескіруі: Мемлекеттік органдардың техникалық жабдықтары кейде заманауи талаптарға сай келмейді. Ескірген құрылғылар жүйелердің тиімді жұмыс істеуін тежейді және техникалық ақаулардың туындауына себеп болады.

- Киберқауіпсіздік мәселелері: Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ақпараттық жүйелері кибершабуылдардан қорғауды қажет етеді. Алайда кейбір жүйелердің қауіпсіздік деңгейі төмен, бұл мемлекеттік қызметтердің қауіпсіздігіне қауіп төндіреді.

3. Ақпараттық жүйелердің интеграциясының болмауы:

Мемлекеттік қызмет көрсетуді цифрландырудың басты мақсаттарының бірі — азаматтар үшін процестерді жеңілдету мен автоматтандыру. Бірақ ақпараттық жүйелердің интеграциясының болмауы бұл мақсатқа жетуге кедергі келтіруде:

- Жүйелер арасындағы байланыс жоқтығы: Мемлекеттік органдардың көптеген ақпараттық жүйелері бір-бірімен байланыспайды, бұл деректерді алмасу мен қызмет көрсетудің тиімділігін төмендетеді. Мысалы, бір органның жүйесінде бар ақпаратты екінші орган қайтадан талап етуі мүмкін.

•Деректердің қайталануы: Интеграцияның болмауы деректердің қайталануына және ақпараттың өзектілігін жоғалтуына әкеледі. Азаматтар бірнеше мемлекеттік органдарға бірдей ақпаратты қайта-қайта ұсынуға мәжбүр.

•Уақыт пен ресурстардың шығыны: Жүйелердің үйлесімсіздігі азаматтар мен мемлекеттік қызметкерлер үшін қосымша уақыт пен ресурстарды жұмсауға әкеледі. Бұл мәселе мемлекеттік қызмет көрсету процесін баяулатады және цифрландырудың тиімділігін төмендетеді.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру мәселелерін шешу үшін нақты қадамдар мен шешу жолдарын қарастырайық. Әрбір мәселе бойынша нақты шешімдер:

1. Инфрақұрылымның жеткіліксіздігі

• Ауылдық жерлерде интернетті дамыту: Үкімет ауылдық жерлерде интернет инфрақұрылымын кеңейту үшін «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы аясында инвестициялар салуды жалғастыруы керек. Бұл үшін ұялы операторлармен келісімдер жасалып, ауылдарға жоғары жылдамдықты интернет жеткізуге көбірек қаржы бөлінуі тиіс.

• Мобильді қосымшалар мен қызметтер: Азаматтар интернетке қолжетімділігі шектеулі болса да, мобильді қосымшалар арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндігіне ие болуы керек. Бұл үшін офлайн режимде жұмыс істейтін мобильді платформалар әзірлеу қажет. [3]

2. Киберқауіпсіздік және деректерді қорғау

• Деректерді шифрлау және қауіпсіздік саясатын күшейту: Мемлекеттік қызметтерді көрсететін платформалардың қауіпсіздігін арттыру үшін барлық деректерді шифрлау, пайдаланушылардың жеке мәліметтерін қорғау бойынша халықаралық стандарттарды енгізу қажет.

• Киберқауіпсіздік аудиті: Құрылатын барлық электрондық жүйелердің киберқауіпсіздік аудитінен өтуін қамтамасыз ету және мемлекеттік органдардың қызметкерлерін киберқауіпсіздік бойынша тұрақты оқыту.

• Қолданушыларға көпфакторлы аутентификацияны енгізу: Ақпараттың қауіпсіздігін арттыру үшін көпфакторлы аутентификацияны енгізу арқылы азаматтардың жеке деректерін қорғауды күшейту. [4]

3. Цифрлық сауаттылықтың төмендігі

• Оқыту бағдарламаларын енгізу: Мемлекеттік қызметтерді пайдалану туралы кең көлемде ақпарат беру үшін арнайы курстар мен оқыту бағдарламаларын енгізу. Бұл курстарды мектептерде, жоғары оқу орындарында, сондай-ақ ауылдық жерлерде ұйымдастыру.

• Қолданушыларды қолдау қызметін дамыту: Электрондық қызметтерді пайдалануда қиындықтарға тап болған

азаматтарға көмек көрсету үшін кеңес беру орталықтары мен онлайн чат-боттар, телефон қолдау қызметтерін ұйымдастыру.

- Платформалардың қарапайымдылығы: Электрондық мемлекеттік қызметтерді барынша қарапайым және түсінікті ету үшін интерфейстерді жетілдіру. Бұл үшін UX/UI дизайнын кәсіби мамандар арқылы қайта қарау. [5]

4. Платформалардың үйлесімсіздігі

- Бірыңғай мемлекеттік электрондық платформа жасау: Барлық мемлекеттік органдарды біріктіретін бірыңғай электрондық портал (мысалы, eGov.kz) құруды әрі қарай дамыту. Бұл азаматтар мен мемлекеттік органдар арасындағы ақпарат алмасуды жеңілдетеді.

- API интерфейстерін стандарттау: Мемлекеттік органдардың әр түрлі жүйелерін интеграциялау үшін біріздендірілген API интерфейстерін әзірлеу. Бұл жүйелердің өзара байланысқа түсуіне мүмкіндік береді.

- Мемлекеттік деректерді біріктіру: Мемлекеттік органдар арасында деректерді өзара алмасу үшін бірыңғай деректер базасын қалыптастыру, бұл әрбір қызметтің тиімділігін арттырады. [6]

5. Жүйелердің жиі ақаулары мен жұмыс істеу сапасының төмендігі

- Жүйелердің тұрақты жаңартылуы: Мемлекеттік қызметтерді көрсетуге арналған платформалар үнемі жаңартылып, техникалық қателіктер мен ақаулардың алдын алу үшін IT-командалар жүйелі түрде тексерулер жүргізуі тиіс.

- Техникалық қолдау қызметін күшейту: Мемлекеттік қызметтерді ұсынатын платформаларда техқолдау қызметін жасау, азаматтардың сұрақтарына жылдам жауап беріп, кез келген ақауларды шұғыл түзету.

- Тестілеу және бақылау: Жүйенің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жаңа қызметтер енгізілгеннен кейін кең көлемде тестілеу және бақылау жұмыстарын жүргізу.

6. Заңнамалық және нормативтік мәселелер

- Цифрландыруды қолдайтын заңнамаларды жетілдіру: Мемлекеттік қызметтердің электронды форматқа көшуіне байланысты жаңа заңдар мен нормативтік актілерді қабылдау. Бұл жеке деректерді қорғау, қызметтерді онлайн көрсету, мемлекеттік органдар арасында ақпарат алмасу мәселелерін реттейтін арнайы заңдар болуы керек.

- Ережелер мен стандарттарды қайта қарау: Цифрлық қызметтерді ұйымдастыруға арналған ережелер мен стандарттарды қайта қарап, оларды жаңарту, сонымен қатар халықаралық тәжірибені енгізу.

- Қоғамдық пікір мен ұсыныстарды ескеру: Заңнамалық өзгерістер мен жаңартуларды енгізер алдында қоғамдық тыңдаулар мен талқылаулар өткізіп, азаматтардың ұсыныстарын ескеру.

Қорытынды:

Цифрландыру мәселелерін шешу үшін кешенді тәсілдер қажет. Мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы проблемаларды жою үшін инфрақұрылымды дамыту, киберқауіпсіздік шараларын күшейту, цифрлық сауаттылықты арттыру, жүйелерді интеграциялау, заңнамалық негіздерді жетілдіру және технологияларды тиімді пайдалану бағытында нақты шаралар қабылдау қажет. Бұл өз кезегінде мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырып, азаматтардың өмірін жеңілдетуге мүмкіндік береді.

Пайдаланылған әдебиеттер:

[1]. <https://primeminister.kz/assets/media/tsifrly-azastan.pdf>

[2]. <https://ppt-online.org/594174>

[3]. <https://ortcom.kz/kk/press-relizy/it-infraquylymdy-zhetildiru-qdb-ga-goldanystagy-zhujenin-tiimdiligi-men-turaqtylygyn-arttyruga-mumkindik-berdi-skenzhebaeva>

[4]

<https://www.gov.kz/memleket/entities/infsecurity/activities/6?lang=kk&ysclid=m3cgnpw6uv202072423>

[5] https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-kk.ru.3d91abdb-6731798b-daba1431-74722d776562/https/en.m.wikipedia.org/wiki/Digital_literacy

[6] <https://drfl.kz/kk/online-platforms/>