

**Кому: Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан**

**От кого: от главного специалиста отдела администрирования индивидуальных предпринимателей Управления Государственных Доходов по району «Нұра» Смагулов Саят Талгатович**

**Дата: 18.02.2025**

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**Тема: оптимизация государственных услуг через цифровизацию**

**Ключевые слова:** цифровизация, государственные услуги, электронное правительство, кибербезопасность, автоматизация, ИИ

### **Введение**

Цифровизация государственных услуг является важным инструментом повышения их доступности, удобства и эффективности. В Казахстане внедрены сервисы, такие как портал "Электронное правительство" (eGov), мобильные приложения для подачи заявлений, а также системы биометрической идентификации, позволяющие гражданам получать услуги без физического посещения госучреждений. В современных условиях внедрение цифровых технологий способствует снижению бюрократических барьеров, ускорению процессов обработки запросов граждан и повышению прозрачности госуправления.

### **Анализ текущего состояния**

Таблица-Достижения и проблемы цифровизации госуслуг в Казахстане

<b>Направление</b>	<b>Достижения</b>	<b>Проблемы</b>
Электронное правительство (eGov)	Упрощенный доступ к госуслугам	Низкая цифровая грамотность населения
Биометрическая идентификация	Повышение удобства получения услуг	Риски утечек данных
Автоматизация процессов	Снижение бюрократии	Технические сбои и нехватка специалистов

На сегодняшний день в Казахстане реализуются масштабные проекты по цифровизации госуслуг, включая «Госуслуги», электронные документооборот и цифровые платформы взаимодействия с населением. Однако, несмотря на достигнутые успехи, остаются проблемные аспекты, такие как низкий уровень цифровой грамотности граждан, технические сбои, а также необходимость совершенствования нормативно-правовой базы.

### **Проблемные аспекты**

- Неравномерность доступа к цифровым сервисам в разных регионах.
- Недостаточная защита персональных данных и риски кибератак, такие как утечки данных в госорганах, хакерские атаки на цифровые платформы и фишинговые схемы, направленные на граждан и государственных служащих.
- Сопротивление изменениям со стороны государственных структур и сотрудников.
- Ограниченный уровень интеграции различных информационных систем.

### **Возможные пути решения**

1. Развитие инфраструктуры цифровых сервисов, особенно в отдаленных регионах.
2. Повышение уровня цифровой грамотности среди населения и госслужащих.
3. Усиление мер по информационной безопасности и защите персональных данных.
4. Улучшение взаимодействия между ведомственными информационными системами.
5. Оптимизация процессов за счет внедрения искусственного интеллекта и автоматизации, например, использование чат-ботов для консультаций граждан, систем машинного обучения для анализа обращений и предсказательной аналитики для планирования госуслуг.

### **Рекомендации**

- С целью повышения эффективности государственных услуг через цифровизацию рекомендуется:
- Ускорить разработку и внедрение комплексных цифровых экосистем госуправления.

- Обеспечить доступность государственных цифровых сервисов для всех категорий граждан.
- Усилить контроль за кибербезопасностью и защитой персональных данных.
- Разработать механизмы стимулирования госслужащих к цифровой трансформации, включая обучение, мотивационные программы и систему поощрений за внедрение цифровых решений.

### **Список использованной литературы**

1. Официальный сайт электронного правительства Казахстана (eGov) – <https://egov.kz>
2. Программа «Цифровой Казахстан» – <https://digitalkazakhstan.kz>
3. Отчеты Всемирного банка по цифровизации государственного управления – <https://worldbank.org>
4. Опыт цифровизации госуслуг в Эстонии: X-Road и блокчейн-технологии – <https://e-estonia.com>
5. Доклады ООН по развитию электронного правительства – <https://publicadministration.un.org>
6. Закон Республики Казахстан «О цифровых активах» – <https://adilet.zan.kz>