

Кому: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы; Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Казахстана.

ФИО и должность автора: Болатова Аружан Амангельдиевна - Эксперт управления правовой экспертизы юридического департамента Министерства здравоохранения Республики Казахстан.

Дата: 24.02.2025 год.

Аналитическая записка

Тема: Искусственный интеллект в сфере государственной службы Казахстана: перспективы, вызовы и международный опыт.

Ключевые слова: Искусственный интеллект (ИИ), государственная служба, государственные органы, цифровизация, государственное управление, прозрачность, развитие, нормативно правовая база, международный опыт.

Введение

В последние годы искусственный интеллект (ИИ) активно внедряется в различные сферы управления, включая государственную службу. В Казахстане цифровизация государственного сектора является одним из ключевых направлений стратегического развития. Использование ИИ позволяет автоматизировать бюрократические процессы, повысить эффективность принятия решений и улучшить качество государственных услуг. Однако внедрение ИИ сопровождается рядом проблем и вызовов, требующих комплексного подхода.

В новой Концепции развития государственной службы Республики Казахстан на 2024 – 2029 годы (далее – Концепция) указано, что современные механизмы профессионализации государственной службы включает в себя эффективные методы подбора кадров. Сегодня, в мире активно развивается борьба за человеческие умы и поиск талантов, ставшая приоритетной задачей для государства.

В качестве яркого примера можно отметить о начатой работе по цифровизации процесса через внешний портал интегрированной информационной системы «Е-кызмет», который позволяет участвовать в отборе удалённо, что упрощает процедуру и минимизирует человеческий фактор за счёт определения победителя системой автоматически. С февраля 2024 года началось масштабирование системы, с поэтапным внедрением во всех государственных органах.

Актуальность темы:

Объём данных, с которыми работают государственные органы, растёт стремительно, ИИ способен повысить эффективность их работы.

Например, улучшить качество обслуживания, что повышает их доверие государственным органам. Технологии искусственного интеллекта в муниципальном государственном управлении способствуют повышению прозрачности и подотчётности государственных органов. Автоматизация процессов и использование аналитических инструментов позволяют более точно отслеживать выполнение задач, выявлять проблемы и решать их.

В Казахстане идет активная работа по цифровизации государственного управления в рамках программы "Цифровой Казахстан". Внедрение ИИ в государственную службу позволит:

1. Оптимизировать процессы государственного управления, снизив нагрузку на госслужащих;
2. Повысить прозрачность и снизить коррупционные риски за счет автоматизации решений;
3. Улучшить качество обслуживания граждан за счет персонализированных цифровых услуг;
4. Сократить затраты за счет автоматизации рутинных задач.

Несмотря на очевидные преимущества, Казахстан сталкивается с рядом проблем, препятствующих эффективному внедрению ИИ в государственное управление.

Проблематика внедрения ИИ в государственную службу Казахстана:

1. Недостаточное количество квалифицированных кадров – нехватка специалистов по обработке данных и разработке ИИ-решений;
2. Отсутствие единой цифровой инфраструктуры – разрозненность государственных баз данных и систем управления;
3. Правовые барьеры – отсутствие четких норм регулирования ИИ в сфере госуправления;
4. Опасения по поводу безопасности данных – высокая вероятность утечек и кибератак на государственные системы;
5. Низкий уровень доверия населения – граждане опасаются, что автоматизация решений приведет к бюрократическим ошибкам и несправедливости.

Основная проблема, заключается в недостаточной адаптивности и персонализации текущих систем подготовки государственных служащих к быстро меняющимся условиям и требованиям цифрового мира. Традиционные методы обучения часто не учитывают индивидуальные потребности и уровни подготовки учащихся, что приводит к снижению эффективности и мотивации. Внедрение ИИ в образовательные процессы может стать решением этой проблемы, однако существует множество технических, организационных и социальных барьеров, которые необходимо преодолеть.

Вызовы и риски:

1. Технологические – необходимость масштабных инвестиций в IT-инфраструктуру и облачные вычисления;

2. Этические – необходимость разработки принципов использования ИИ, чтобы исключить дискриминацию и предвзятость алгоритмов;
3. Юридические – отсутствие нормативной базы по использованию ИИ для автоматизации госуслуг и принятия решений;
4. Финансовые – значительные затраты на разработку и внедрение ИИ-систем в госуправлении;
5. Киберугрозы – риски хакерских атак и манипуляций с государственными данными.

Международный опыт

Сингапур	<p>Центр государственного управления (Civil Service College) использует ИИ для разработки персонализированных учебных программ. Платформа SkillsFuture анализирует карьерные пути и потребности служащих, предлагая курсы, наиболее соответствующие их профессиональному развитию.</p> <p>Сингапурская академия управления (Singapore Management University) разрабатывает курсы по цифровой трансформации, включая использование ИИ для тренировки госслужащих в области аналитики данных и принятия решений на основе данных.</p> <p>Так же, запущена программа "Smart Nation", где ИИ применяется для анализа данных граждан и автоматизации госуслуг. Внедрение ИИ позволило сократить время обработки заявлений на 30%.</p>
Китай	<p>Китайская академия государственного управления (CAGU) сотрудничает с технологическими гигантами, такими как Alibaba и Tencent, для создания платформ, использующих ИИ. Эти платформы предлагают адаптивное обучение и аналитические инструменты для повышения эффективности образовательных программ.</p> <p>Beijing's Party School использует системы ИИ для обучения и развития лидерских навыков у партийных и государственных служащих, включая анализ</p>

	больших данных для оценки эффективности обучения
Эстония	<p>99% государственных услуг доступны онлайн, а ИИ помогает автоматизировать процесс принятия решений. Государство экономит до 2% ВВП за счет цифровизации.</p> <p>Система e-Tax с помощью ИИ принимает онлайн и проверяет налоговые декларации от граждан.</p>
США	<p>более 50 федеральных агентств используют ИИ, включая налоговую службу (IRS) и агентство социального страхования. Это позволило повысить эффективность обработки данных на 40%. В 2023 году в США вступил в силу закон, регулирующий использование ИИ при приеме на работу. Закон направлен на повышение прозрачности процесса отбора кадров. Согласно данным Председателя Комиссии США по равным возможностям при трудоустройстве Ш. Берроз четверо из пяти американских работодателей применяют автоматизированные технологии при принятии решения о найме.</p> <p>Так же, работает нейросистема RPA (Robotic Process Automation) для автоматизации проверки налоговых деклараций, которая сокращает время обработки заявок.</p>
Япония	<p>Япония одной из первых приступила к выработке национальной стратегии развития ИИ, и в 2016 г. создан Стратегический совет по технологиям искусственного интеллекта для разработки «целей исследований и разработок, дорожной карты для индустриализации искусственного интеллекта»</p>
Казахстан	<p>Казахстан – в 2023 году запущен проект по внедрению ИИ в Центрах обслуживания населения (ЦОН), что сократило время обработки запросов на 15%.</p>
Россия	<p>Использование проекта SaluteBot, который работает вместе с GigaChat, способен создавать чат-боты для ответов пользователей на различные вопросы. Система может работать в любой</p>

	организации, в том числе государственной.
Великобритания	<p>ИИ внедряется в подготовку госслужащих через инициативы правительства и частных партнеров:</p> <p>Government Digital Service (GDS) интегрировал ИИ в свои программы для обучения госслужащих цифровым навыкам. Платформа Digital Academy предлагает курсы, которые адаптируются к уровню знаний и потребностям каждого пользователя, что позволяет ускорить процесс обучения и повышения квалификации.</p> <p>Национальная школа правительства (NSG) использует ИИ для анализа больших данных об обучении и адаптации курсов под реальные потребности государственных служащих. Это помогает более точно определять области, требующие улучшения, и разрабатывать эффективные учебные программы</p>
<p>Источники:</p> <p>1.«ИИ в государственном управлении» (https://developers.sber.ru/help/gigachat-api/ai-governance);</p> <p>2.«Digital Transformation Policy in Japan: the Case of Artificial Intelligence» Автор: K. S. Kostyukova (https://www.researchgate.net/publication/338259123_Digital_Transformation_Policy_in_Japan_the_Case_of_Artificial_Intelligence)</p> <p>3. «Искусственный интеллект в государственном управлении» (https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%81%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B2%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8)</p>	

В ходе изучения международного опыта в сфере ИИ в рамках государственной службы и управления мы можем определить ведущие страны, такие как США, Китай и Япония которые стремительно развивают качество услуг для своих граждан и условия работы в своей страны. Эта практика показывает о готовности и полном принятии ИИ для такой важной и ответственной сферы как государственное управление и качество жизни граждан.

Влияния ИИ на систему подготовки государственных Служащих

Пример	Описание	Применение в подготовке госслужащих
--------	----------	-------------------------------------

<i>Coursera</i>	Персонализация курсов на основе ИИ	Индивидуальное обучение по специфическим профессиональным темам
<i>Grammarly</i>	Автоматическая проверка грамматики	Ускорение проверки и улучшение качества письменных работ
<i>IBM Watson Chatbots</i>	Виртуальные ассистенты для поддержки студентов	Поддержка в учебных программах, ответ на вопросы в реальном времени
<i>Knewton</i>	Анализ данных об успеваемости и адаптация материалов	Оптимизация содержания курсов и методов преподавания
<i>VR-тренинги</i>	Виртуальная реальность для моделирования ситуаций	Обучение кризисному управлению и взаимодействию с населением
<i>Microsoft HoloLens</i>	Дополненная реальность для визуализации учебных материалов	Улучшение понимания сложных концепций через интерактивное обучение
<p>Источник: «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ, МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ И КОМПЕТЕНЦИИ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В ЭПОХУ ИИ» Автор: Мукушев А.Т. (https://repository.apa.kz/bitstream/handle/123456789/1498/%D0%9C%D1%83%D0%BA%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%20%D0%90%D1%81%D1%8B%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%A2%D1%83%D1%8B%D1%81%D0%B1%D0%B5%D0%BA%D2%B1%D0%BB%D1%8B.pdf?sequence=2&isAllowed=y)</p>		

Рекомендации по развитию ИИ в госслужбе Казахстана

1. Создание нормативно-правовой базы для регулирования работы ИИ в государственном управлении, так как сфера законодательства недостаточно регулирует данную сферу что может являться барьером;
2. Развитие цифровой инфраструктуры – интеграция баз данных госорганов и обеспечение их кибербезопасности;
3. Повышение цифровой грамотности госслужащих – обучение и подготовка специалистов для работы с ИИ;
4. Прозрачность алгоритмов – обеспечение объяснимости решений, принимаемых ИИ;
5. Пилотное внедрение ИИ в ключевых госорганах с последующим анализом эффективности;
6. В целях развития качественной работы государственных органов в Республике Казахстан применение опыта ведущих стран в виде обмена опытом, международные конференции и тд.

Выводы

ИИ обладает огромным потенциалом для повышения эффективности государственной службы Казахстана. Однако успешное внедрение требует комплексного подхода – от разработки нормативных актов до подготовки специалистов. Казахстан может использовать

передовой международный опыт для ускорения цифровой трансформации госуправления. При правильном подходе ИИ может стать ключевым инструментом в построении современного, эффективного и прозрачного государственного управления.

Список использованной литературы:

1. «ПРИМЕНЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ЦЕЛЯХ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ОТБОРА НА ГОСУДАРСТВЕННУЮ СЛУЖБУ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СПРАВЕДЛИВОСТИ НАЙМА КАНДИДАТОВ» Авторы: Наурызбаев А.Д., Туленова М.Б. (<https://www.gov.kz/memleket/entities/zem-shahtinsk/press/news/details/822871?lang=ru&ysclid=m7io9o85qh157671103>)
2. «ИИ в государственном управлении» (<https://developers.sber.ru/help/gigachat-api/ai-governance>)
3. «Digital Transformation Policy in Japan: the Case of Artificial Intelligence» Автор: K. S. Kostyukova (https://www.researchgate.net/publication/338259123_Digital_Transformation_Policy_in_Japan_the_Case_of_Artificial_Intelligence)
4. «ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ» Авторы: Иванько А.Ф. 1 Иванько М.А. 1 Бутырская Д.В. 1 (<https://scientificreview.ru/ru/article/view?id=66>)
5. «Искусственный интеллект в государственном управлении» (<https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%81%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B2%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8>)
6. «СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ, МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ И КОМПЕТЕНЦИИ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В ЭПОХУ ИИ» Автор: Мукушев А.Т. (<https://repository.apa.kz/bitstream/handle/123456789/1498/%D0%9C%D1%83%D0%BA%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%20%D0%90%D1%81%D1%8B%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%A2%D1%83%D1%8B%D1%81%D0%B1%D0%B5%D0%BA%D2%B1%D0%BB%D1%8B.pdf?sequence=2&isAllowed=y>)