

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

Автор: «Жезқазған қаласы әкімінің аппараты» ММ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мониторингтеу және ақпараттық технологияларды дамыту бөлімінің бас маманы Алдашова Меруерт Рахатқызы

Күні: 21.04.2025 ж.

АНАЛИТИКАЛЫҚ ЖАЗБА

Тақырыбы: Мемлекеттік қызмет саласындағы ақпараттық технологиялардың өзектілігі.

Кілт сөздер: ақпараттық технология, мемлекеттік қызмет, автоматтандыру, электрондық үкімет, цифрландыру.

Кіріспе

XXI ғасыр – ақпараттық технологиялар ғасыры. Әлемдік жаһандану мен цифрлық даму заманауи қоғамның барлық саласына, соның ішінде мемлекеттік басқару жүйесіне де өз әсерін тигізіп отыр. Мемлекеттік қызмет – халық пен билік арасындағы көпір, ал бұл көпірдің тиімді, ашық әрі жылдам жұмыс істеуі қазіргі заманның басты талаптарының бірі. Осы талаптарды орындау үшін ақпараттық технологияларды кеңінен енгізу – уақыт талабы.

Қазақстан Республикасы цифрлық трансформация жолында ауқымды қадамдар жасап келеді. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы аясында мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі біртіндеп автоматтандырылып, онлайн форматқа көшірілуде. Электронды үкімет, мобильді қосымшалар, жасанды интеллект, деректерді талдау құралдары – мұның бәрі мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға, бюрократияны азайтуға және азаматтарға ыңғайлы жағдай жасауға бағытталған.

Негізгі бөлім

1. Ақпараттық технологиялардың маңыздылығы
Мемлекеттік қызмет жүйесінде ақпараттық технологиялар – халыққа көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, оларды қолжетімді әрі ашық ету құралдарының бірі. Электрондық үкімет порталы eGov.kz 2006 жылдан бастап жұмыс істейді және бүгінде азаматтарға 700-ден астам қызмет түрі онлайн түрде ұсынылады. 2023 жылғы дерек бойынша, Қазақстанда көрсетілген мемлекеттік қызметтердің 94%-ы электронды форматта ұсынылған[1].

Ақпараттық технологиялардың енгізілуі:

- Халықтың уақытын үнемдейді;
- Мемлекеттік аппараттың тиімділігін арттырады;

- Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтады;
- Мемлекеттік органдардың жұмысын ашық әрі айқын етеді.

2. Цифрландырудың басты бағыттары:

а) Электрондық құжат айналымы жүйесі (ЭҚАЖ): Барлық мемлекеттік органдарда электронды құжат айналымы толық енгізілген. Бұл жүйе құжаттардың орындалуын бақылауды, оларды сақтау мен іздеуді жеңілдетеді. ҚР «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заңы (2003 ж.) негізінде электронды құжаттар заңдық күші бар ресми құжат ретінде танылады.

б) Электрондық үкімет және мобильді қосымшалар: eGov Mobile, Kaspi.kz, Halyk Homebank секілді қосымшалар арқылы азаматтар анықтама алу, айыппұл төлеу, балабақшаға кезекке тұру сияқты көптеген қызметтерді ала алады. 2022 жылы eGov.kz порталы мен қосымшасы арқылы 46 миллионнан астам қызмет көрсетілген.

в) Big Data және жасанды интеллект:

Мемлекеттік деңгейде деректерді талдау арқылы басқару шешімдерін қабылдау үрдісі белсенді қолданылып келеді. Мысалы, Денсаулық сақтау, Әлеуметтік қорғау салаларында халықтың қажеттілігін алдын ала болжау, ресурстарды оңтайлы бөлу үшін деректерді сараптау жүргізіледі.

г) Киберқауіпсіздік:

Мемлекеттік жүйелердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында 2017 жылы Қазақстан Республикасының «Киберқалқан» тұжырымдамасы қабылданды. ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті мен Цифрлық даму министрлігі бірлесіп, мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерін тұрақты түрде тестілеуден өткізіп отырады.

3. Қиындықтар мен шектеулер

Цифрлық теңсіздік: Ауылдық елді мекендерде интернет сапасының төмендігі – электронды қызметтерді толық пайдалануға кедергі. ҚР Ұлттық статистика бюросының мәліметіне сәйкес, 2023 жылы қала халқының 91%-ы интернетпен қамтылған болса, ауылдық аймақтарда бұл көрсеткіш 78% ғана құрады.

Цифрлық сауаттылық деңгейі: Халық арасында ақпараттық технологияларды қолдану бойынша білім деңгейі әртүрлі. 2021 жылы жүргізілген зерттеуге сәйкес, Қазақстан халқының 84%-ы негізгі цифрлық дағдыларға ие, алайда егде жастағы адамдар арасында бұл көрсеткіш айтарлықтай төмен.

Кадр мәселесі: Мемлекеттік органдарда АТ-мамандар жетіспейді немесе олардың біліктілік деңгейі жеткіліксіз. Бұл ақпараттық жүйелерді енгізу мен сүйемелдеуде қиындықтар туғызады.

Киберқауіптер: Мемлекеттік ақпараттық жүйелер хакерлік шабуылдардың нысанасына жиі айналады. 2022 жылы Қазақстанда

тіркелген кибершабуылдар саны 15%-ға артқан (ҚР ҰҚК Киберқауіпсіздік орталығы деректері).

Қазақстанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған бірқатар сәтті цифрлық жобалар іске асырылып келеді. Олардың ішінде ерекше атап өтуге болатындары:

- “Е-Otinish” жүйесі – азаматтардың өтініштерін қабылдау және қадағалау үшін әзірленген бірыңғай платформа. Бұл жүйе арқылы кез келген адам мемлекеттік органға онлайн түрде өтініш жолдай алады, және оның орындалу мәртебесін қадағалап отыруға мүмкіндік бар. ҚР “Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы” заңына сәйкес, бұл жүйе азаматтардың конституциялық құқықтарын қорғауға бағытталған тиімді құралға айналды.

- “Ашық бюджет” платформасы (<https://budget.openbudgets.kz>) – мемлекеттік мекемелердің бюджеттерін, жұмсалған қаржыны және нәтижелерді ашық түрде жариялауға арналған. Бұл бастама бюджет қаражатының қалай жұмсалып жатқанын азаматтар тарапынан бақылауға мүмкіндік беріп, қаржы саласындағы ашықтық пен есептілікті арттырды.

- “Smart Astana” және басқа смарт-сити жобалары – ақылды көлік, экологиялық мониторинг, қоғамдық қауіпсіздік, онлайн төлемдер және тұрғындарға арналған ыңғайлы қосымшалар арқылы цифрлық қала экожүйесі дамуда.

Шетелдік тәжірибе

Қазақстан цифрлық трансформацияда алдыңғы қатарлы елдердің тәжірибесіне сүйене отырып, өз жолын қалыптастыруда. Кейбір озық мемлекеттердің үлгілері:

Эстония – цифрлық мемлекеттің үздік үлгісі. Барлық мемлекеттік қызметтер дерлік онлайн түрде қолжетімді. Эстонияда сайлау, бизнес ашу, салық төлеу, тіпті дәрігермен кеңесу де цифрлы платформа арқылы жүзеге асады. “X-Road” деп аталатын бірыңғай ақпараттық жүйе арқылы барлық мемлекеттік органдар бір-бірімен сенімді және жылдам байланысады. Нәтижесінде мемлекеттік қызметтерге кететін орташа уақыт – бірнеше минут қана[2].

Сингапур – цифрлық үкімет пен жасанды интеллектті қолдану арқылы мемлекеттік басқаруды тиімді ұйымдастырған мемлекет. “Smart Nation” бағдарламасы аясында мемлекеттік қызметтер толық автоматтандырылған. Жасанды интеллект негізінде қоғамдық қызметтерді болжау және талдау мүмкіндіктері енгізілген. [9]

Оңтүстік Корея – цифрлық үкіметті дамытуда әлемдік көшбасшылардың бірі. «Government 24» порталы арқылы 5,000-нан астам қызмет бір терезе қағидатымен ұсынылады. Сонымен қатар, елдің барлық

ақпараттық жүйелері деректер қауіпсіздігі мен интеграция деңгейі бойынша жоғары стандарттарға сай жұмыс істейді [3].

Қорытынды

Ақпараттық технологиялар – мемлекеттік қызметтің болашағы ғана емес, оның қазіргі негізгі тірегі. Цифрландыру мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттырып, халық пен билік арасындағы байланысты жаңа деңгейге көтерді. Электрондық үкімет жүйесі, онлайн қызметтер, цифрлық платформалар мен жасанды интеллект негізіндегі шешімдер азаматтарға ыңғайлы әрі жылдам қызмет алуға мүмкіндік беріп отыр. Бұл – мемлекеттік аппараттың ашықтығы мен есептілігін қамтамасыз етудің, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтудың нақты жолы. Сонымен қатар, еліміздегі бірқатар табысты жобалар – «Е-Отinish», «Ashyq», «Ашық бюджет», «Smart Astana» сынды бастамалар мемлекеттік қызметті жаңа сапа деңгейіне шығаруға бағытталған. Бұл бастамалар халықаралық тәжірибемен үндесіп, Қазақстанның цифрлық мемлекет ретінде қалыптасып келе жатқанын дәлелдейді.

Алайда шешімін қажет ететін бірқатар мәселелер де бар: цифрлық инфрақұрылымды аймақтарда дамыту, халықтың цифрлық сауаттылығын арттыру, ақпараттық қауіпсіздік пен жеке деректерді қорғау сияқты міндеттер күн тәртібінен түспеуі керек. Сонымен қатар, бұл саланың қарқынды дамуы үшін кәсіби IT-мамандар дайындау – негізгі стратегиялық басымдықтардың бірі болуы тиіс.

Қорытындылай келе, мемлекеттік қызметті цифрландыру – ел дамуының маңызды тетігі. Ол тек технологиялық емес, сонымен бірге институционалдық, мәдени және адами капиталға негізделген жүйелі өзгерістерді талап етеді. Болашақта барлық мемлекеттік қызметтердің толық цифрлық форматқа көшуі, жасанды интеллект пен деректерді сараптау құралдарының кеңінен енгізілуі – Қазақстанды тиімді, ашық әрі заманауи басқару жүйесі бар ел ретінде қалыптастыруға жол ашады.

Ұсынымдар:

1. Ақпараттық жүйелерді жаңғырту: Мемлекеттік органдарда қолданылатын ақпараттық жүйелерді заманауи талаптарға сай жаңартып, интеграциялау арқылы қызмет көрсету сапасын арттыру.
2. Цифрлық сауаттылықты дамыту: Мемлекеттік қызметшілер мен азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыру бойынша тұрақты оқу бағдарламаларын енгізу.
3. Электрондық қызметтерді кеңейту: Азаматтарға ыңғайлы болу үшін мемлекеттік қызметтерді толық цифрландыру және мобильді платформалар арқылы қолжетімді ету.
4. Деректер қауіпсіздігін қамтамасыз ету: Азаматтардың жеке

мәліметтерін қорғау мақсатында киберқауіпсіздік жүйелерін күшейту және нормативтік базаны жетілдіру.

5. Жасанды интеллектті енгізу: Шешім қабылдау үдерісін жеделдету және бюрократияны азайту мақсатында жасанды интеллект пен Big Data технологияларын енгізу.

6. Кері байланысты жетілдіру: Азаматтардың пікірлері мен ұсыныстарын ескере отырып, мемлекеттік қызмет сапасын бағалау және жақсарту жүйесін қалыптастыру.

7. Инновациялық жобаларды қолдау: Мемлекеттік секторда IT-стартаптар мен инновациялық шешімдерді қолдау үшін арнайы платформалар мен гранттық бағдарламалар әзірлеу.

Пайдаланған дереккөздер тізімі:

1. Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік қызмет туралы» Заңы – 2015 жылғы 23 қарашадағы № 416-V ҚРЗ (<https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000416>)

2. Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі – 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ (<https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000414>)

3. ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің 2020 жылғы 20 мамырдағы № 98 бұйрығы «Мемлекеттік әкімшілік қызметшілерді қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру қағидалары» (<https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000020501>)