

Кімге: Ұлытау облысының цифрлық технологиялар басқармасы
Автор: «Ұлытау облысының цифрлық технологиялар басқармасы»
мемлекеттік мекеменің бас маман – есепшісі, Мұқажан Зарина
Журналбекқызы
Күні: 25.04.2025ж.

Аналитикалық жазба

Тақырыбы: Мемлекеттік қызметшілердің жұмысында жасанды интеллектіні қолдану

Кілт сөздер: жасанды интеллект, мемлекеттік қызметшілер, процестерді автоматтандыру, цифрландыру, тиімділік

Кіріспе

Соңғы жылдары жасанды интеллект (ЖИ) өмірдің әртүрлі салаларында, оның ішінде мемлекеттік басқаруда да маңызды орын алуда. Мемлекеттік қызметшілердің жұмысында ЖИ қолдану процестерді айтарлықтай тиімді етуді, рутиналық тапсырмаларды автоматтандыруды және азаматтарға қызмет көрсету сапасын жақсартуды уәде етеді. Бұл аналитикалық жазбаның мақсаты — мемлекеттік қызметшілердің жұмысында ЖИ қолданудың мүмкіндіктерін қарастыру, артықшылықтар мен тәуекелдерді бағалау, сондай-ақ ЖИ технологияларын мемлекеттік органдарда енгізу бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеу әдістері отандық және халықаралық тәжірибені талдауды, сондай-ақ мемлекеттік салада ЖИ қолданатын бар жобаларды зерттеуді қамтиды.

Негізгі бөлім

1. Мәселенің туындау себептері. Мемлекеттік қызметшілер үлкен көлемдегі ақпаратпен және рутиналық тапсырмалармен бетпе-бет келеді, бұл көп уақытты алады. Бұл шешім қабылдаудың жылдамдығына, көрсетілетін қызметтердің сапасына және азаматтардың қанағаттануына әсер етеді. ЖИ технологияларын енгізу қызметкерлердің жұмыс жүктемесін жеңілдетуге және мемлекеттік органдардың жалпы тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді [1].

2. Қазіргі тенденциялар. Қазіргі уақытта кейбір елдерде мемлекеттік басқару саласына ЖИ негізіндегі шешімдер сәтті енгізілуде. Мысалы, азаматтармен байланыс үшін чат-боттарды қолдану, әлеуметтік және экономикалық тенденцияларды болжау

үшін үлкен деректерді талдау, құжат айналымын автоматтандыру және өтініштерді өңдеу.

3. Мүмкін болатын салдарлар мен тәуекелдер

ЖИ қолданудың артықшылықтары айқын: жұмыс жылдамдығының артуы, қателіктердің азаюы, шешім қабылдаудың сапасының жақсаруы. Дегенмен, бірнеше тәуекелдер бар:

- Мемлекеттік қызметшілерді жаңа жүйелермен жұмыс істеуге үйрету қажеттілігі.
- ЖИ жүйелерінің технологиялық ақаулары немесе жеткіліксіз бейімделуі.
- Деректердің қауіпсіздігі мен құпиялылығына қатысты мәселелер[2].

4. Дамудың мүмкін сценарийлері.

- Сценарий 1: Мемлекеттік құрылымдарда азаматтардан өтініштерді өңдеу және процестерді автоматтандыру үшін ЖИ қолдану (мысалы, чат-боттар, үлкен деректерді талдау);
- Сценарий 2: ЖИ-ді ресурстарға қажеттілікті болжау немесе мемлекеттік саясатты қалыптастыру үшін экономикалық және әлеуметтік тенденцияларды талдау сияқты күрделі процестерге енгізу;
- Сценарий 3: Мемлекеттік органдардың жұмысын бақылау үшін смарт жүйелерді құру, әкімшілік қызметтерді цифрландыруда ЖИ қолдану.

Халықаралық тәжірибе

АҚШ пен Канаданың бірқатар мемлекеттік мекемелерінде ЖИ жүйелері тиімді жұмыс істеп жатыр. Мысалы, Канаданың әлеуметтік және экономикалық құрылымдардағы осал жерлерді анықтау үшін деректерді талдау жүйесі қолданылады. Ұлыбританияда ЖИ әлеуметтік қамтамасыз ету өтініштерін өңдеуді автоматтандыруға, сондай-ақ заңнаманы талдау мен жаңа құқықтық актілерді әзірлеуге көмектеседі[3].

Қорытынды

Жасанды интеллектіні мемлекеттік қызметшілердің жұмысында қолдану перспективті бағыт болып табылады, ол мемлекеттік

органдардың жұмысын айтарлықтай тиімді етуге мүмкіндік береді. Мұндай технологияларды енгізу азаматтарға қызмет көрсету сапасын жақсартуға, қателіктер санын азайтуға, шешім қабылдауды жылдамдатуға және маңызды әрі шығармашылық жұмыс үшін уақытты босатуға мүмкіндік береді. Дегенмен, кадрларды оқыту, деректерді қорғау және жаңа технологияларды бар жүйелермен интеграциялау сияқты мәселелерді ескерген жөн.

Ұсыныстар

1. Мемлекеттік қызметшілерді ЖИ жүйелерін тиімді пайдалану үшін оқыту жұмыстарын жүргізу.
2. Мемлекеттік органдарда ЖИ енгізу стратегиясын барлық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді ескере отырып әзірлеу.
3. Мемлекеттік мекемелерде ЖИ қолданған кезде деректерді қорғау және ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз ету.
4. ЖИ-ді рутиналық процестерге енгізуді кезең-кезеңімен жүргізу, ең қарапайым тапсырмалардан бастап күрделірек міндеттерге көшу.
5. ЖИ-ді қолданудың тиімділігін барлық кезеңдерде бақылау және бағалау жүргізу.

Қолданылған дереккөздер

1. «Мемлекеттік басқарудағы цифрлық технологиялар туралы» ҚР Заңы // https://gov.kz/rus/docs/Z010000142_ (Қаралған күні: 12.04.2025)
2. Иванов, И.В. Жасанды интеллект мемлекеттік басқаруда // Мемлекеттік басқару хабаршысы. – 2023. – № 5. – Б. 78–85.
3. Smart Government: How AI is Transforming Public Services. OECD. 2024.