

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ
МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Дипломатия институты

қолжазба құқығында

ТОЙЛЫБЕК СӘЛІМЖАН БЕРІКБОЛУЛЫ

**ЦИФРЛЫҚ ДИПЛОМАТИЯ -
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ СЫРТҚЫ САЯСАТЫН ІСКЕ
АСЫРУДЫҢ МАҢЫЗДЫ ЭЛЕМЕНТІ**

«7M03111 - Халықаралық қатынастар» білім беру бағдарламасы

«7M031 - Әлеуметтік ғылымдар» дайындық бағыты бойынша

Халықаралық қатынастар
магистрі дәрежесін алу үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші: _____ Сүлейменов Т.С., саясаттану ғ.д.

Жоба қорғауға жіберілді: «___» _____ 2023 ж.

Институт директоры: _____ Волков А.Ю., тарих ғ.к.

Астана, 2023

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	4
КІРІСПЕ.....	5
1. АЙМАҚТЫҚ ЦИФРЛЫҚ КЕҢІСТІКТІ ҚАЛЫПТАСТЫРУ ЖОЛЫНДАҒЫ ЦИФРЛЫҚ ИНТЕГРАЦИЯНЫҢ РӨЛІ	8
1.1. ЕАЭО ЭКОНОМИКА САЛАЛАРЫН ЦИФРЛЫҚ ДАМУДЫҢ БІРЫҢҒАЙ СТРАТЕГИЯСЫН ҚАЛЫПТАСТЫРУ	8
1.2. ӨҢІРЛІК ДЕҢГЕЙДЕГІ ЦИФРЛЫҚ ҮНТҮМАҚТАСТЫҚ	11
2. ҚР СЫРТҚЫ САЯСИ ҚЫЗМЕТІНІҢ ЦИФРЛЫҚ ЖЕТІЛУ ДЕҢГЕЙІ	13
2.1. ҚР СЫРТҚЫ САЯСИ ВЕДОМСТВОСЫНЫҢ ТИІМДІЛІГІНЕ ЦИФРЛЫҚ МҮМКІНДІКТЕРДІҢ ӘСЕРІ	13
2.2. ЦИФРЛЫҚ ЖЕТІЛҮДІ ЖАҚСARTУ ҮШІН СЕРВИСТІК МОДЕЛІ ТӘСІЛІ	30
ҚОРЫТЫНДЫ.....	36
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	39
ҚОСЫМША.....	41

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

1. «Қазақстан Республикасының дипломатиялық қызметі туралы» 2002 жылғы 7 наурыздағы № 299 Қазақстан Республикасының Заңы.

2. Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы № 418-V Заңы «Ақпараттандыру туралы».

3. Қазақстан Республикасы Президентінің 2020 жылғы 1 қыркүйектегі «жаңа жағдайдағы Қазақстан: іс-қимыл уақыты» Жолдауы: «Халықтың электрондық сервистермен өзара іс-қимылын жеңілдету үшін биометрияны мемлекеттік қызметтер деңгейінде және жеке бизнесте кеңінен қолдану қажет. «Деректермен» жұмыс жаңа деңгейге көтерілуі керек. Деректер базасының бірыңғай жүйесін қамтамасыз ету, оларды одан әрі дамыту – Үкіметтің басты міндеттерінің бірі».

4. Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 1 қыркүйектегі Жолдауы: «Осы және басқа да міндеттер мемлекеттік сектордың толық» цифрлық қайта жүктелуін» талап етеді. Мұнда мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінің тиімді интеграциясының болмауы басты және бұрыннан келе жатқан проблема болып табылады. Бұл мәселе түбегейлі, тезірек шешуді талап етеді.

5. «Қазақстан Республикасының Мемлекеттік көрсетілетін қызметтері туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Қазақстан Республикасының Заңы.

6. «Қазақстан Республикасының халықаралық шарттары туралы» 2005 жылғы 30 мамырдағы №54 Қазақстан Республикасының Заңы.

7. 2023 - 2029 жылдарға арналған цифрлық трансформация, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласын және киберқауіпсіздікті дамыту тұжырымдамасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 269 қаулысы.

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

Магистрлік жұмыста төмендегідей белгілеулер мен қысқартулар қолданылды:

ҚР СІМ	–	Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігі
ЕАЭО	–	Еуразиялық экономикалық одақ
ҚР ІІМ	–	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі
БҰҰ	–	Біріккен Ұлттар Ұйымы
БАЖ	–	Бірыңғай ақпараттық жүйе
АЖ	–	Ақпараттық жүйе
ҚР ШМ	–	Қазақстан Республикасы Шетелдік мекемелер
ЖИ	–	Жасанды интеллект

КІРІСПЕ

2027 жылы «цифрлық дипломатия» пайда болғанына жиырма жыл толады. Сыртқы істер министрліктері мен дипломаттардың таңдаулы санының эксперименті ретінде басталған нәрсе қазір бүкіл әлемдегі дипломатиялық институттар үшін стандартты тәжірибеге айналды. «Цифрлық дипломатияның» алғашқы мысалдары Швецияның 2007 жылы басталған Second Life виртуалды елшілігі және 2006 жылы американдық цифрлық медиа командасының құрылуы [1].

Соңғы онжылдықта дипломатияда цифрлық технологияны қолдану әртүрлі бола бастады. Қоғамдық дипломатия саласында Норвегия елшілері Skype-ты университет студенттерімен қарым-қатынас жасау үшін пайдаланады, ал Палестина Facebook-ті Израиль азаматтарымен байланыс құралы ретінде пайдаланады. Үндістан Сыртқы істер министрлігі Үнді диаспорасының балаларына арналған компьютерлік ойындар әзірлейді, ал Грузия диаспорасы министрлігі грузин тілінің онлайн курстарын ұсынады. БҰҰ елшілері WhatsApp-ты әртүрлі қарарлар бойынша дауыс беруді үйлестіру үшін пайдаланады, ал Кенияның Сыртқы істер министрлігі Twitter-ді шұғыл консулдық көмек көрсету үшін көбірек қолданады.

Дипломатияда цифрлық технологияны қолдану қазіргі уақытта жаһандық құбылыс болып табылады. Египеттің, Иорданияның және Катардың барлық сыртқы істер министрліктері әлеуметтік желілерде профильдер жүргізеді, ал Кения, Руанда және Уганда Сыртқы істер министрліктері цифрлық диаспорамен жұмыс істеу саясатын жасады.

Соңғы онжылдықта ғалымдар елшіліктердің, дипломаттардың, әлемдік көшбасшылардың цифрлық тәжірибесін бағалаған кезде «цифрлық дипломатияға» академиялық қызығушылық артты.

Бүгінгі таңда ғалымдар мен тәжірибешілер цифрлық технологияның дипломатияға өсіп келе жатқан әсерін тұжырымдау үшін әртүрлі терминдерді ұсынады. Оларға желілік дипломатия, кибер дипломатия, дипломатия 2.0 жатады [2].

Сонымен қатар, мен бұл терминді **цифрлық технологияның дипломатияға әсеріне қатысты «дипломатияны цифрландыру»** деп қабылдауды ұсынамын. Менің ойымша, бұл термин цифрлық технологияның тұжырымдамалауға, практикаға және дипломатия институттарына әсерін толық көрсетеді.

Тақырыптың өзектілігі: Цифрландыру мемлекет пен экономиканы дамытудың ажырамас бөлігіне айналды, ал Қазақстан Республикасы тысқары қалған жоқ. Қазіргі уақытта дипломатия мемлекеттің цифрлық трансформациясының маңызды бағыттарының бірі болып табылады. Цифрлық дипломатия мемлекеттердің халықаралық қатынастар саласындағы өзара іс-қимылын жақсарту үшін цифрлық технологияларды пайдалануды білдіреді.

Ақпараттық технологиялардың қарқынды дамуы жағдайында Қазақстан Республикасының цифрлық дипломатиясы халықаралық аренада мемлекеттің

қауіпсіздігі мен мүдделерін қамтамасыз етудің негізгі құралы бола алады. Цифрлық дипломатия Қазақстанға әлемдік аренадағы өз ұстанымын нығайтуға, басқа елдермен және халықаралық ұйымдармен өзара іс-қимылды жақсартуға, сондай-ақ шетелдік инвесторлар үшін мемлекеттің тартымдылығын арттыруға көмектесе алады.

Цифрлық дипломатия экономиканы дамыту және мемлекеттің әлемдік аренадағы ұстанымын нығайту жөніндегі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізудің негізгі элементі бола алады. Осылайша, тақырып өзекті және тереңірек зерттеуді қажет етеді.

Зерттеудің мақсаты: Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінде цифрландыруды енгізудің тиімділігін анықтау болды.

Зерттеудің міндеті: Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің цифрлық жетілу деңгейін зерделеу, өңірлік цифрлық кеңістікті құру үшін цифрлық интеграция саласындағы проблемалар мен перспективаларды анықтау болып табылады.

Зерттеу объектісі: Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі, сондай-ақ өңірдегі цифрлық интеграцияға байланысты процестер мен жобалар.

Зерттеу пәні: цифрлық технологияларды қолдана отырып, тиімді дипломатиялық қызметті қамтамасыз ету үшін ҚР Сыртқы істер министрлігі пайдаланатын технологияларды, процестерді, құралдар мен практикаларды қоса алғанда, Қазақстан Республикасының цифрлық дипломатиясы болып табылады. Сондай-ақ, Цифрлық дипломатияның Қазақстанның сыртқы саясатына әсерін және оның өңірлік цифрлық кеңістікті қалыптастырудағы ролін қарастыруға болады.

Жұмыстың практикалық маңыздылығы: Осы зерттеудің материалдарын ҚР Сыртқы істер министрлігі және сыртқы саясатқа және өз қызметінде цифрлық технологияларды пайдалануға жауапты басқа да мемлекеттік органдар пайдалана алады.

Зерттеу нәтижелері: ҚР сыртқы саяси ведомствосының цифрлық жетілуінің ағымдағы деңгейін анықтауға, цифрлық дипломатияны дамытудың проблемалары мен перспективаларын анықтауға, сондай-ақ дипломатиялық қызметте цифрлық технологияларды пайдалану тиімділігін жақсарту бойынша ұсыныстар беруге көмектеседі.

Мәселенің пысықталу дәрежесі: Зерттеу аясында ЕАЭО және Өзбекстан үкімет басшыларының Digital Almaty форумында сөйлеген сөздеріне талдау жүргізілді, сондай-ақ ҚР сыртқы саяси ведомствосының цифрлық жетілу деңгейі зерделенді. Жүргізілген зерттеулер негізінде өңірлік деңгейде цифрлық ынтымақтастыққа қорытынды жасалды және сервистік модель тәсілін қолдана отырып, СІМ-нің цифрлық жетілуін жақсарту бойынша ұсыныстар берілді.

Жұмыстың ғылыми жаңалығы: Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің цифрлық жетілуіне кешенді зерттеу жүргізу, сондай-ақ СІМ-нің цифрлық жетілуін жақсарту үшін сервистік модельді пайдалану бойынша ұсынымдар әзірлеу болып табылады. Жұмыста ЕАЭО елдері мен Өзбекстан үкіметтері басшыларының Digital Almaty форумында сөйлеген сөздеріне талдау

жүргізілді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының ұлттық басымдықтары мен цифрлық трансформация бағдарламаларына талдау жасалды. Жұмыс сонымен қатар цифрлық дипломатия және өңірлік цифрлық кеңістікті қалыптастыру саласындағы өңірлік ынтымақтастықтың маңыздылығын негіздейді. Сонымен қатар, жұмыста СІМ-нің цифрлық жетілу деңгейін талдау үшін сервистік модель тәсілі қолданылды, бұл проблемаларды шешуге және цифрлық интеграция перспективаларына жаңа тәсіл жасауға мүмкіндік берді.

Зерттеу үшін цифрлық дипломатия, цифрлық жетілу, қызмет көрсету моделі және аймақтық цифрлық интеграция саласындағы теориялық және әдіснамалық тәсілдер қолданылды.

Жұмыстың негізгі теориялық негіздері: ақпараттық технологияларды пайдалану сыртқы саясат ведомствосының қызметін қалай жақсартатынын сипаттайтын цифрлық дипломатия тұжырымдамасы және ҚР СІМ-нің цифрлық технологияларға дайындық деңгейін бағалауға және проблемалар мен перспективаларды анықтауға мүмкіндік беретін цифрлық жетілу тұжырымдамасы болып табылады.

ҚР СІМ цифрлық жетілу деңгейін талдау және бағалау үшін ведомство қызметкерлеріне ауызша сауалнама жүргізу және сұхбат жүргізу әдісі қолданылды, сондай-ақ деректер мен құжаттарға талдау жүргізілді.

ҚР СІМ-нің цифрлық жетілуін жақсарту бойынша ұсынымдарды әзірлеу үшін қажеттіліктерді талдауды және осы қажеттіліктерге негізделген шешімдерді әзірлеуді көздейтін сервистік модель тәсілі қолданылды.

Сондай-ақ, жұмыста ЕАЭО және Өзбекстан үкімет басшыларының Digital Almaty форумында сөйлеген сөздерін талдауға негізделген өңірлік деңгейдегі цифрлық ынтымақтастық туралы деректер мен талдау пайдаланылды.

1. Аймақтық цифрлық кеңістікті қалыптастыру жолындағы цифрлық интеграцияның рөлі

1.1. ЕАЭО экономика салаларын цифрлық дамытудың бірыңғай стратегиясын қалыптастыру

3 ақпанда Алматыда Digital Almaty форумның пленарлық сессиясы өтті, онда Еуразиялық экономикалық одаққа (ЕАЭО) қатысушы елдердің және Өзбекстанның үкімет басшылары тұрақты цифрлық инфрақұрылымды дамыту мен телекоммуникациядағы жаңа технологияларды талқылады. Форум Еуразиядағы ең маңызды IT-оқиғалардың бірі болып табылады және биылғы жылы өз жобаларын ұсынған 100-ден астам шетелдік стартаптардың қатысуымен одан да ауқымды болды, форум алаңдарында робототехника, оларды өнеркәсіпте қолдану, govtech, Fintech өнімдері және т.б. бойынша шешімдер көрсетілді [3].

Қазақстанның ЕАЭО елдерінің IT-нарықтарын дамыту бойынша белсенді жұмыс істеп жатқанын көруге болады. Осы саладағы мультипликативтік әсерге қол жеткізу үшін серіктестік үшін сенімді платформа қажет екенін атап өтемін, Қазақстандағы Astana Hub-қа мысал келтіруге болады, ол белсенді өңірлік ойыншы болды және 10-нан астам елден 1 мыңнан астам резиденті бар екенін жеткіземін.

Сондай-ақ Қазақстан FinTech және GovTech саласындағы әлемдік стандарттар бойынша озық жобаларды пайдалана отырып, Мемлекеттік басқарудың цифрлық трансформациясын іске асыратынын атап өтуге болады. Бұл цифрлық шешімдердің азаматтардың күнделікті өміріне енуінің жоғары деңгейіне қол жеткізуге мүмкіндік береді және барлығына тең мүмкіндіктер мен әділеттілікті қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік басқаруды цифрландырудың сапалы жаңа форматына көшу – «Invisible Government» - мемлекеттік саясаттың орталығына азаматтардың қажеттіліктері мен мүдделерін қоятын негізгі тәсілдердің бірі болып табылады. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің мультиплатформалық қағидатын іске асыру бизнеске мемлекеттік қызметтерді өз платформаларына және цифрлық экожүйелерге біріктіруге мүмкіндік береді, бұл олардың тиімділігін арттырады және кәсіпкерлікті дамыту үшін жағдайларды жақсартады.

Трансшекаралық электрондық құжат айналымын дамыту үшін жағдай жасау қажеттігі бар, Қазақстанның логистикалық компаниялар үшін электрондық көлік құжаттарына көшу бойынша жүргізіп жатыр. Бұл, атап өткендей, өңірде логистикалық саланы дамыту үшін қолайлы жағдай жасауға көмектеседі [3]. Жалпы, ашық және тең құқылы ынтымақтастыққа және экономикалық, технологиялық және әлеуметтік дамудың жаңа деңгейіне көшуге жәрдемдесу үшін цифрландыруды және осы салаға инвестициялар тартуды қолдаймын.

Армения үшін цифрлық даму мен цифрлық экономиканың маңыздылығы зор. Ақпараттық технологиялар секторы маңызды басымдықтардың бірі болып табылатынын және мемлекет it-бизнеске секторлық мемлекеттік қолдау көрсетеді. Сондай-ақ Арменияда өткен жылы 1000-нан астам стартап айтарлықтай салық жеңілдіктерін алғанын атап өтуге болады.

Еуразиялық интеграция аумағында бірыңғай цифрлық кеңістікті қалыптастыру маңызды. Мемлекетаралық ақпарат алмасу жүйесі құралдарының, интеграциялық әсері бар цифрлық жобаларды құру мен дамытудың өзектілігі мен жоғары қажеттілігі бар. Ол Одақтың цифрлық күн тәртібінің негіздерінің бірі реттеуші құмсалғыш режимін кеңінен қолдану болуы тиіс деген пікір білдіремін. Реттеуші құмсалғыштардың арнайы құқықтық режимдерін қолдану арқасында цифрлық трансформация жобаларының мерзімдері қысқарады және ұсынылған жобалардың сапасы артады, бұл өз кезегінде жалпыеуразиялық ауқымдағы цифрлық жобалардың іске қосылуын жеделдетеді деп санаймын.

Алайда, Бірыңғай цифрлық кеңістікті қалыптастыру кезінде ақпаратты қорғаудың кешенді жүйесін құрудың маңыздылығын атап өтемін және деректер айналымы туралы халықаралық келісім жасасу жөніндегі жұмысты жеделдету аса өзекті болып табылады. Егер бірлескен және уақтылы шаралар қабылданбаса, қазіргі заманғы сын-қатерлер өмірдің әдеттегі ағымын бірден жағымсыз жаққа өзгертуге қабілетті, ол жаһандық сын-қатерлерге жалғыз төтеп бере алатын ел жоқ [4].

Цифрлық дамуда ЕАЭО елдерінің тәуелсіздігін қамтамасыз ету маңызды және бағдарламалық қамтамасыз етуді сатуға және жаңартуға шектеулер, сондай-ақ телекоммуникациялық жабдықтарды жеткізуден бас тарту заманауи технологиялар мен қызметтерді енгізуге кедергі келтіреді. ЕАЭО елдері өздерінің ғылыми әлеуеттерін шоғырландырып, өздерінің әзірлемелерін, технологиялары мен инфрақұрылымын пайдалана отырып, өз шарттарымен жаңа «цифрлық шындыққа» көшуді қамтамасыз етуі тиіс.

Сондай-ақ жасанды интеллект технологиялары, үлкен деректер, робототехника, Заттар интернеті, виртуалды және шындық негізінде жаңа өндірістік процестерді, материалдар мен жабдықтарды жасау перспективалы және өзекті бағыт болып табылады.

ЕАЭО елдері арасында цифрлық даму және Еуразиялық цифрлық нарық құру саласындағы ынтымақтастық пен үйлестіруді ұйымдастыруды ұсынылуда. Цифрлық технологиялар соңғы 5 жылдағы қоғамның тұрақты дамуының ажырамас бөлігіне айналғанын және экономикалық өсудің драйвері болып табылатынын атап өтемін. Бүкіл әлем сияқты ЕАЭО елдері үшін цифрландыру кез келген мемлекеттің қабілеттері мен мүмкіндіктері үшін сын-тегеурін болып табылатынын және Еуразиялық цифрлық нарықты құруды талқылау өңірлік цифрлық кооперация үшін өзекті және перспективалы міндет болып табылады.

Беларуссиядағы экономиканы цифрландырудың маңыздылығын орасан. Беларуссияда қуатты инфрақұрылым құрылғанын, оның ішінде дамыған деректер беру желісі, деректерді өңдеу мен сақтаудың жоғары өнімді орталықтары, электрондық төлемдерді сәйкестендіру және жасау тетіктері,

сондай-ақ ақпаратты қорғаудың заманауи құралдары құрылғанын білеміз. Бұл Беларуське технологиялық серпіліс жасауға және экономиканы жаңа белестерге шығаруға жағдай жасауға мүмкіндік берді [4].

Еуразиялық экономикалық одақ (ЕАЭО) аумағында электрондық цифрлық қолтаңбаны тану процесін жеделдету қажеттілігі бар. Онсыз халыққа сапалы мемлекеттік қызметтер көрсету мүмкін емес.

Қашықтықтан мемлекеттік қызмет көрсетуді, ЕАЭО-ның барлық мемлекеттерінде де дамыту қажет. Сондай-ақ, электрондық цифрлық қолтаңбаны тануды қамтитын ЕАЭО шеңберінде трансшекаралық сенім кеңістігін құру маңызды. Бұл құралсыз халыққа сапалы мемлекеттік қызметтер көрсету және мемлекеттік билік органдары мен институттардың тиімді жұмысы мүмкін емес.

Технологиялық трендтердің тез дамып келе жатқандығын, олардың қарқыны мемлекеттік саясаттың осы өзгерістерге жауап беру қабілетінен асып түсетініне назар аударамыз. Ол цифрлық әлемге енбейтін тілдерге алаңдаушылық білдіруге, жасанды интеллекттің қоғамға әсерін белсенді басқару қажеттілігін атап өтуге болады.

Цифрлық трансформация мен технологиялық трендтердің маңыздылығына, сондай-ақ қоғамды олардың ықпалына дайындау және басқару қажеттілігіне назар аударамыз. Қырғызстанда жүргізілген банк секторына шектеулер өңірдегі криптовалютаның дамуына елеулі серпін берді. Бішкек қаласындағы көлеңкелі айналым көлемі күніне 5 5-тен 10 млн-ға дейін. Сондай-ақ криптовалюта экономикалық дамуға оң және теріс әсер етуі мүмкін екенін және оның әсері әртүрлі факторларға, соның ішінде реттеуге көзқарасқа және азаматтар мен кәсіпорындардың қабылдау деңгейіне байланысты болады.

Қырғызстанда цифрлық кодекс әзірленіп жатқанын, ол мемлекеттік басқаруға цифрлық шешімдерді белсенді енгізу кезінде туындайтын қатынастарды реттеуге тиіс екенін айтуға болады. Сондай-ақ 2022 жылдың желтоқсанында Қырғызстан цифрлық құжаттарды мойындады, бұл азаматтарға жеке куәлік, жүргізуші куәлігі және көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік сияқты қағаз құжаттарды алып жүрмеуге мүмкіндік берді.

Ресей үшін технологиялық инфрақұрылым мен ұлттық сервистерді қалыптастыру үшін негіз болатын электрондық құжат айналымына көшу қажеттігі бар. Бұл «бестік» мемлекеттер елдері арасындағы капиталдың еркін қозғалысын қамтамасыз ету үшін қажет. Сондай-ақ «бестік» мемлекеттерінің төлем жүйелерінің өзара іс-қимылын дамытуды қолдаймын, бұл адамдар мен бизнес, әсіресе шағын және орта бизнес үшін осындай сервистердің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді [3].

ЕАЭО - ның барлық кеңістігінде IT-парктер экожүйесін дамытуды ұсынуға болады. Технологияны дамытудың ортақ мақсатымен біріктірілген әзірлеушілер мен бағдарламашылар үшін экожүйе бола алады. Бұл жаңа технологиялық әзірлемелерді ілгерілетуге және стартаптарды іске қосуға ықпал етуі мүмкін.

Атаған ынтымақтастықтың тағы бір перспективалы бағыты-мемлекет пен азаматтардың өзара іс-қимылын платформалық негізде цифрландыру. Мұндай

цифрлық бастамаларды іске асыру үшін құзыретті мамандар қажет. Осы саладағы мамандарды даярлауға ықпал ететін кадр саясатының маңыздылығы бар.

Цифрлық трансформация еуразиялық кеңістікте одан әрі интеграциялану үшін үлкен мүмкіндіктер ашады. Озық технологиялар тауарлар мен өнімдердің болуы, сапасы туралы ақпарат көлемін кеңейтетінін, олардың уақтылы жеткізілуін қамтамасыз ететінін, өндірушілер мен жеткізушілер арасындағы ынтымақтастықты орнатуға көмектеседі. Мұндай технологиялар бизнес-ортаны жақсартуға мүмкіндік береді, осылайша кәсіпорындар аймақтық және жаһандық экономикаға сәтті ене алады [4].

1.2. Өңірлік деңгейдегі цифрлық ынтымақтастық

ЕАЭО-ға қатысушы елдер өңірдің цифрлық инфрақұрылымын дамыту үшін бірлесіп жұмыс істеуге дайын деп есептейміз. Бұл тұрғыда олар халықаралық дәліздер мен трансшекаралық ағындарға қосылуға мүмкіндік беретін жоғары жылдамдықты деректер арналарын құруға бағытталған.

ЕАЭО-ға қатысушы елдер арасындағы өзара сауда саласындағы электрондық өзара іс-қимыл маңызды мәселе болып қала береді. Осы және басқа да міндеттерді шешу үшін цифрландыру саласындағы ынтымақтастық қажет. Цифрлық күн тәртібінің негізгі басымдықтарын іске асыру ашық және тең құқылы ынтымақтастыққа және экономикалық, технологиялық және әлеуметтік дамудың жаңа деңгейіне көшуге ықпал ететін болады.

Алайда, бірыңғай цифрлық кеңістікті қалыптастыру кезінде ақпаратты қорғаудың кешенді жүйесін құру туралы ұмытпау керек. Осы тұрғыда деректер айналымы туралы халықаралық келісім жасасу жөніндегі жұмысты жеделдету аса өзекті болып көрінеді.

ЕАЭО-ға қатысушы елдер да жасанды интеллект технологиялары, үлкен деректер, робототехника, Заттар интернеті, виртуалды және Толықтырылған шындық негізінде жаңа өндірістік процестерді, материалдар мен жабдықтарды жасауға мүдделі. Қатысушылар өз сөзінде Еуразиялық экономикалық комиссияға осы салада ынтымақтастық пен үйлестіруді ұйымдастыруды ұсынатынын атап өтті. Бұл қатысушы елдердің өнеркәсібі мен экономикасының дамуын жеделдету үшін пайдалы болуы мүмкін.

ЕАЭО-ға қатысушы елдер арасындағы капиталдардың еркін қозғалысын қамтамасыз ету үшін «бестік» мемлекеттерінің төлем жүйелерінің өзара іс-қимылын дамыту қажет. Бұл өз кезегінде азаматтар мен бизнес үшін, әсіресе шағын және орта бизнес үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттырады.

Цифрландыру саласындағы ынтымақтастықтың тағы бір маңызды бағыты жасанды интеллект технологиялары, үлкен деректер, робототехника, Заттар интернеті, виртуалды және толықтырылған шындық негізінде жаңа өндірістік процестерді, материалдар мен жабдықтарды құру болып табылады.

Жалпы, ЕАЭО мен Өзбекстан қатысушыларының сөз сөйлеуі цифрландыру және интеграция саласындағы ынтымақтастықтың маңыздылығын көрсетеді. Цифрлық инфрақұрылымды дамыту, заманауи технологиялар негізінде жаңа өндірістік процестер мен материалдарды жасау, мемлекеттік және қаржылық сервистердің сапасын жақсарту - мұның бәрі қатысушы елдердің бірлескен жұмысы кезінде мүмкін болуы мүмкін.

Цифрландыру мәселелері сөзсіз және экономиканың барлық салаларында кеңінен енгізуді талап етеді. Басқаша айтқанда, бұл біздің азаматтарымыздың қызмет алуын жеңілдету мақсатында барлық қызмет салалары мен қарым-қатынастарды жан-жақты сіңіруге бағытталған тренд.

Сондықтан, біздің экономикаларымызды интеграциялаудың өзіндік драйвері ретінде қызмет ететін одақтың цифрлық күн тәртібін іске асыруға күш салу қажет.

Бұл ретте, әрине, біздің мемлекеттеріміздің ақпараттандыру және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ұлттық заңнамаларында көзделген талаптарды сақтау қажеттілігі туралы ұмытпауымыз керек.

Менің ойымша, Одаққа мүше барлық мемлекеттердің цифрлық егемендігін сақтау мәселелері әрқайсысы үшін басым болып табылады.

Сондықтан өзара тиімді өңірлік ынтымақтастықты жалғастыру үшін Одақ шеңберінде Деректерді қорғау бойынша бірлескен іс-қимылдар жүргізу, мүше мемлекеттердің егемендіктерінің сақталуын қамтамасыз ете отырып, ортақ стандарттарды әзірлеу өте маңызды.

ЕАЭО нарығында өзара тиімді ынтымақтастыққа және бір мемлекеттің емес, Одақтың барлық қатысушыларының проблемалары мен қажеттіліктерін шешуге бағытталған жобаларды іске асыру кезінде тең әріптестік қамтамасыз етілуге тиіс екенін атап өткім келеді. Бұл жерде ЕАЭО-ның цифрлық күн тәртібінің рөлі бірлескен цифрлық жобаларды құрудан әлдеқайда кең. ЕАЭО-ның цифрлық күн тәртібі Комиссияның құқықтық сипаттағы қолайлы жағдайлар жасауы есебінен барлық мүше мемлекеттердің экономикаларының жаңа технологиялық құрылымға жедел көшуі үшін өзіндік катализатор болуға тиіс. Нормативтік-құқықтық база жетілдіріліп, одақтың әрбір қатысушысына тең құқықтарды қамтамасыз етуі тиіс.

Сондықтан мүше мемлекеттер Еуразиялық экономикалық комиссиямен бірлесіп мүше мемлекеттердің ұлттық егемендігін құрметтеуді ескере отырып, Одақтың ақпараттық кеңістігінде ақпарат алмасу еркіндігін қамтамасыз етуге ықпал ететін шараларды пысықтап, қабылдауы тиіс.

Тұтастай алғанда, мен мүше мемлекеттерде цифрлық трансформация және цифрлық экономиканы дамыту міндеттерін шешуге, сондай-ақ Одақтың цифрлық технологиялары, деректері, процестері мен инфрақұрылымының неғұрлым тығыз өзара байланысын қамтамасыз етуге бағытталған интеграцияланған жүйені одан әрі дамыту жөніндегі комиссияның ниетін қолдаймын.

Одақ бойынша әріптестер ретінде біз өзара тиімділік, теңдік және адал бәсекелестік қағидаттары негізінде барлық мүше мемлекеттер мен олардың

бизнес-қоғамдастықтары үшін қолайлы жағдайлар жасауымыз қажет. Дәл осындай бірлескен іс-қимылдар өңірлік деңгейде цифрлық ынтымақтастыққа көшуге ықпал ететін болады.

Жоғарыда келтірілген ЕАЭО елдері цифрландыру саласындағы әлеуетін талдау негізінде мынадай ұсынымдар жасауға болады:

1. Цифрлық инфрақұрылымды дамыту және халықаралық дәліздермен және трансшекаралық ағындармен ұштастыра отырып, деректерді берудің жоғары жылдамдықты арналарын құру басым міндет болып табылады. Ол үшін инвестицияларды белсенді түрде тартып, ақпаратты қорғаудың кешенді жүйесін құру қажет.

2. Өзара сауда саласындағы елдер арасындағы электрондық өзара іс-қимылды жақсарту, сондай-ақ «бестік» мемлекеттерінің төлем жүйелерінің өзара іс-қимылын дамыту маңызды. Бұл елдер арасындағы капиталдың еркін қозғалысына және азаматтар мен бизнес үшін ыңғайлылықты арттыруға ықпал етеді.

3. Бірлескен цифрлық бастамаларды дамытып, жасанды интеллект технологиялары, үлкен деректер, робототехника, Заттар интернеті, виртуалды және Толықтырылған шындық негізінде жаңа өндірістік процестерді, материалдар мен жабдықтарды құру саласында ынтымақтастық пен үйлестіруді ұйымдастыру қажет.

4. Сондай-ақ кадр саясатына назар аударып, цифрлық технологиялар саласында құзыретті мамандарды даярлауға жәрдемдесу маңызды.

5. Ақпаратты қорғау мәселелерін ескеру және деректер айналымы туралы халықаралық келісім жасасу бойынша белсенді жұмыс істеу қажет.

6. Қашықтағы Мемлекеттік қызметтерді дамытуды ЕАЭО елдері мен Өзбекстан шеңберінде де ілгерілету керек.

Осы ұсынымдарды іске асыру бірлескен цифрлық кеңістікті дамытуға ықпал етеді, бұл ЕАЭО-ға қатысушы елдер мен Өзбекстанның экономикалық, технологиялық және әлеуметтік дамуының тиімділігін арттырады.

2. ҚР Сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілу деңгейі

2.1. ҚР Сыртқы саяси ведомствосының тиімділігіне цифрлық мүмкіндіктердің әсері

Цифрландыру мемлекет пен экономика салаларын дамытудың құралы және бір мезгілде драйвері болып табылады. Цифрландыру міндет ретінде Қазақстан Республикасының барлық ұлттық басымдықтарында бар.

Бүгінде барлық елдер мемлекеттің өз азаматтарымен өзара іс-қимылының тиімділігін едәуір арттыруға, экономиканың негізгі салаларын түбегейлі жаңа деңгейге шығаруға мүмкіндік беретін қызмет салаларының басым бөлігін заманауи технологияларға ауыстыруға ұмтылуда.

Бүгінгі таңда «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын трансформациялау бойынша жұмыс жүргізіліп, «цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасы әзірленді [5].

Қазақстан Республикасы сыртқы саясатының 2020 - 2030 жылдарға арналған тұжырымдамасында 2 тармақта Экономикалық дипломатия саласындағы басымдықтар ретінде 3.9. сыртқы саяси мақсаттарға қол жеткізу, халықаралық бастамаларды ілгерілету, шет елдермен ынтымақтастықты дамыту үшін «цифрлық дипломатияның» құралдарын қолдануды кеңейту туралы көрсетілген [6].

Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласын және цифрлық саланы дамыту тұжырымдамасы өз кезегінде цифрландыру бойынша негізгі міндеттерді біріктіріп, жаңа тәсілдерді ұсынды.

Ақпараттық коммуникациялық технологиялар саласын және цифрлық саланы дамыту тұжырымдамасы шеңберінде мынадай бағыттарға басты назар аударылатын болады:

1) «data driven government» тәсілін енгізу.

Цифрлық дәуірде деректер стратегиялық ресурсқа айналды, деректерді жинау және өңдеу процестерін жетілдіру және жедел және стратегиялық шешімдерді сапалы қабылдау үшін деректердің жоғары сапасын қамтамасыз ету қажет [7].

2) барлық мемлекеттік қызметтерді электрондық форматқа көшіру және «egov mobile» мобильді қосымшасында «цифрлық құжаттар» сервисін одан әрі дамыту.

Мемлекеттік қызметтер - бұл халықтың мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылының негізгі бағыттарының бірі. Осыған байланысты Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін дамыту және оңтайландыру мәселелері үнемі жетілдіруді талап етеді.

3) цифрлық экономика үшін адами капиталды дамыту. Сұранысқа ие IT-мамандарды даярлау

Соңғы жылдары біз электрондық үкіметтің даму деңгейі бойынша айтарлықтай прогреске қол жеткіздік. БҰҰ-ның тиісті рейтингінде Қазақстан 2018 жылдан бастап 39-шы орыннан 28-ші орынға көтеріліп, позициясын жақсартты, ал онлайн-сервистердің қосалқы рейтингінде біздің еліміз 16-шы орыннан 8-ші орынға көтеріліп, әлемнің үздік 10 елінің қатарына енді [8]. Мұндай нәтижелер электрондық үкіметтің адамға бағытталған тәсілін дамыту және азаматтармен және бизнеспен өзара іс-қимылды цифрландыру арқасында мүмкін болды [9].

Table 2.3 Countries in Asia with the highest EGDI values

Country	Rating class	EGDI rank	Subregion	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2022)	EGDI (2020)
Republic of Korea	VH	3	Eastern Asia	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.9560
Singapore	VH	12	South-Eastern Asia	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.915
United Arab Emirates	VH	13	Western Asia	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
Japan	VH	14	Eastern Asia	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
Israel	V3	16	Western Asia	0.8745	0.8994	0.8915	0.8885	0.8361
Cyprus	V3	27	Western Asia	0.7792	0.8934	0.9253	0.8660	0.8731
Kazakhstan	V3	28	Central Asia	0.9344	0.9021	0.7520	0.8628	0.8375
Saudi Arabia	V2	31	Western Asia	0.8220	0.8662	0.8735	0.8539	0.7991
China	V2	43	Eastern Asia	0.8876	0.7429	0.8050	0.8119	0.7948
Turkey	V1	48	Western Asia	0.8600	0.8722	0.6626	0.7983	0.7718
Oman	V1	50	Western Asia	0.7423	0.8067	0.8012	0.7834	0.7749
Malaysia	V1	53	South-Eastern Asia	0.7630	0.7645	0.7945	0.7740	0.7892

Қазіргі еңбек нарығына дамып келе жатқан ақпараттық қоғам жағдайында жұмыс істей алатын, ақпараттық технологиялар саласындағы үнемі өзгеріп отыратын жағдайға тез бейімделетін жаңа буын ІТ-кадрлары қажет.

4) Төмен орбиталық спутниктік жүйелер арқылы қол жеткізу қиын және халқы аз пункттерді интернетпен қамтамасыз ету

5) ағымдағы бизнес-процестерді жаңғырту және мемлекеттік органдар қызметтерінің сапасын арттыру үшін «Big Data», АИ, блокчейн, «Заттар интернеті» озық технологияларын енгізу.

Сондай-ақ, бүгінгі күні Үкіметтің қаулысымен мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидалары (2022 жылғы 9 қарашадағы № 881) бекітілді, оның мақсаты бизнес процестер санын азайту есебінен азаматтармен және басқа да мемлекеттік құрылымдармен өзара іс-қимыл арналарын жетілдіру, Көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді барынша белсенді форматқа көшіру, тарихи деректерді толық цифрландыру және қағаз құжаттарды алып тастау болып табылады [10].

Сыртқы саяси қызметті Цифрландыру-бұл цифрлық технологиялар арқылы министрлікті басқаруды трансформациялау, сондай-ақ елдің бүкіл экономикасын цифрландыруды қолдауды қамтамасыз ету үшін жаңа цифрлық процестерді енгізу процесі. Дамыған мемлекеттердегі сыртқы саяси ведомстволарды басқарудағы заманауи трендтерге» цифрлық « дипломатия, көші-қон ағындарының үлкен деректерін талдау және мониторинг құралдары негізінде беделді менеджмент жатады. Цифрлық қоғам жағдайында ҚР Сыртқы істер министрлігі сыртқы саясатты басқаруды трансформациялауды және цифрлық құралдардың көмегімен инвестициялар тартуды қамтамасыз етуі қажет.

Экономикалық факторлардың дамуы дипломаттардың бизнеспен өзара әрекеттесуінің жаңа тетіктерін құруды талап етеді, бұл компаниялар үшін нақты артықшылықтар беруді білдіреді. Голландияда мемлекеттік ведомстволар Шетелдегі голландиялық компанияларға көрсететін экономикалық қызметтерді стандарттау жүргізілді. Инновациялық шаралардың ішінде-осы саладағы мемлекеттік құрылымдармен өзара іс-қимылды жеңілдететін мобильді қосымшалар құру.

Дипломатиялық қызмет реформаларының әлемдік тәжірибесін зерделеу басқарушылық процестерді жақсартуды және цифрлық инфрақұрылымды дамытуға инвестициялауды қамтитын дамудың негізгі бағыттарын анықтады. Дипломатиялық қызмет реформаларының кейбір мысалдары, соның ішінде Нидерландыдағы дипломатиялық қызметті модернизациялау (2012-2016), Германиядағы СІМ реформасы (2014-2016) және Ұлыбританиядағы FCO «Дипломатия 20:20» (2015-2020) өзгерістер бағдарламасы осы тәсілдердің тиімділігін көрсетті. Дамудың негізгі бағыттарының бірі-дипломатиялық жұмыста цифрлық технологияларды пайдалануды күшейту, бұл коммуникацияның, ақпаратты басқарудың және дипломатиялық миссияларды үйлестірудің тиімділігін арттыруы мүмкін.

Әлемдік трендтерге сәйкес, Қазақстанда «Қазақстан Республикасының 2020 – 2030 жылдарға арналған сыртқы саясат тұжырымдамасы туралы» Президенттің 2020 жылғы 6 наурыздағы № 280 Жарлығы қабылданды [5].

Бұл тұжырымдамада «инновациялық және индустриялық процестің маңызды бөлігі ретінде Қазақстанға озық шетелдік технологиялар трансферіне жәрдемдесу» көзделген. Қазақстан брендин жаңа жоғары технологиялық салаларда халықаралық әріптестік үшін ашық юрисдикция ретінде ілгерілету.

Бұл зерттеуде Қазақстан Республикасындағы дипломатиялық қызметті цифрландыру қажеттіліктеріне егжей-тегжейлі талдау жүргізілді. ҚР СІМ-нің 18 бөлімшесінің, 1 ведомстволық бағынысты ұйымның және 2 шетелдік мекеменің функциялары мен құзыреттері қаралды, олар саланың мынадай салаларына жетекшілік етеді: Халықаралық қатынастар, азаматтардың құқықтары мен мүдделерін қорғау, экономикалық дипломатия, халықаралық қауіпсіздікті нығайту, Инвестициялар және қолдау қызметі. Саланың ағымдағы жай-күйін талдау және диагностикалау барысында мынадай аспектілер анықталды: қызметтер мен өнімдерді тұтынушылармен, бөгде ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау, бірыңғай инфрақұрылымды қалыптастыру, жоспарлаудың тиімділігін арттыру, нәтижелердің өлшемділігі, дәл деректерге негізделген есептілікті қалыптастыру, сондай-ақ деректерді басқару қажеттілігі [11].

Зерттеу осындай өзара іс-қимылдың бірыңғай тәсілдері мен қағидаттарын қолдану негізінде мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде пайдаланылатын барлық ақпараттық жүйелердің өзара іс-қимылын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін бірыңғай инфрақұрылымды қалыптастыруды жалғастыруға шақырады. Бұл зерттеу Мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды тиімді пайдаланудың, сондай-ақ деректердің басқарылуын және нәтижелердің өлшенуін арттырудың маңыздылығын алға тартады. Жалпы, зерттеу ақпараттық технологияларды басқару және қоғамдық басқару саласына жатады. Зерттеу ҚР СІМ-де бизнес-процестерді автоматтандыру жетілмеген деңгейде екенін анықтады: бизнес-процестердің басым бөлігі автоматтандырылмаған. Бұдан басқа, ҚР СІМ технологиялық инфрақұрылымы тозған, жабдықтың жартысынан көбі 100% тозу деңгейіне ие, ал өндірушіден қолдау тоқтатылған [12].

Осылайша, зерттеу көрсеткендей, ҚР СІМ қызметтері процестерді қайта қарауды және халыққа қолжетімділік деңгейін арттыруды, оның ішінде онлайн режимде қызмет көрсету және қағаз айналымды қысқарту арқылы қажет етеді. Осы мақсатқа жету үшін Министрліктің қызметін өзінің ақпараттық жүйесін құру жолымен автоматтандыру қажет.

«Бір терезе» режимінде барлық қажетті ақпараттық жүйелерге жедел қол жеткізу мүмкіндігімен цифрландыру консулдардың қызмет көрсетуінің жеделдігі мен сапасын арттыруға мүмкіндік береді. Осы тұжырымдарды негізге ала отырып, ҚР СІМ ақпараттық-коммуникациялық технологияларын жаңғырту жөніндегі жоспарды әзірлеу және іске асыру қажет.

Қазақстан Республикасының азаматтары үшін мемлекеттік қызметтер көрсету шеңберінде цифрландыру шетелде жүрген ҚР азаматтарын есепке қою процестерін автоматтандыруға және деректер базасын қалыптастыруға көмектеседі, бұл шетелде талап етілетін мемлекеттік қызметтердің бірі болып табылады. Бұл қызмет көші-қон процестерін қадағалауға, әсіресе Covid-19 пандемиясы жағдайында ҚР азаматтарының құқықтары мен мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Қызметті толық автоматтандыру консулдық есепке қою процесін едәуір жеделдетеді және жеңілдетеді және ҚР азаматтарын шетелде есепке алуды қамтуды кеңейтеді [13]. Бұдан басқа, ҚР мемлекеттік органдарының мемлекеттік дерекқорларына қолжетімділік құжаттарды жария ету мерзімін 1-2 жұмыс күніне қысқартады. ММ БАЖ мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін мемлекеттік деректер базасында қолжетімді құжаттарды талап етуге тыйым салу бөлігінде «мемлекеттік қызметтер туралы» ҚР Заңына сәйкес келтіруге мүмкіндік береді [14]. ҚР азаматтарының паспорттарын ресімдеу бойынша пилоттық жоба Мәскеу қажетті құжаттарды электронды түрде толтыру үшін ҚР ІІМ ақпараттық жүйесіне қол жеткізудің арқасында төлқұжаттарды ресімдеу уақытын 65-70 күнге қысқартып, оң нәтиже көрсетті.

Кесте – мемлекеттік қызметтер тізімі.

№	Қызметтер тізімі	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.	Қазақстан Республикасына кіруге және Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттік өтуге визалар беру, ұзарту	320 512	300 716	255 539	211 259	162 010	113832	122175	33 102
2.	Құжаттарды заңдастыру	9 167	17 671	18 793	4 779	20 620	18124	20770	14 612
3.	Құжаттарды қабылдау және оларды шетелдегі Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар дайындауға жіберу [15]	9663	8030	8 127	630	5 551	5045	5324	6 508

№	Қызметтер тізімі	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
4.	ҚР шегінен тыс тұрақты және уақытша тұратын ҚР азаматтарын есепке қою	4764	5640	5861	6172	5385	7806	8898	7 851
5.	Қайтаруға арналған куәлікті ресімдеу	қызмет көрсетілмеді				3254	3698	6002	3 667
6.	ҚР шегінен тыс тұрақты және уақытша тұратын ҚР азаматтарын есептен шығару	қызмет көрсетілмеді					1206	1760	1 619
7.	Уақытша істер бойынша Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге шыққан және сол жерде тұрақты тұруға ниет білдірген Қазақстан Республикасы азаматтарының құжаттарын қабылдау және жіберу	181	315	95	538	578	818	1166	956
8.	Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерінің Қазақстан Республикасының азаматтығынан шығу жөніндегі құжаттарды ресімдеуі	143	210	792	882	605	695	1654	198
9.	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	қызмет көрсетілмеді					582	878	991
10.	Шетелде неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) мемлекеттік тіркеу	қызмет көрсетілмеді					102	124	185
11.	Шетелде некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды мемлекеттік тіркеу	қызмет көрсетілмеді					13	17	17
12.	Шетелде атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды мемлекеттік тіркеу	қызмет көрсетілмеді					26	32	22
13.	Шетелде өлімді мемлекеттік тіркеу	қызмет көрсетілмеді					102	143	127
14.	Инвестицияларды жүзеге асыруды және инвестициялық преференциялар беруді көздейтін инвестициялық жобаны іске асыруға инвестициялық келісімшарт жасасу	қызмет көрсетілмеді						54	50
15.	Қазақстан Республикасының	қызмет көрсетілмеді						38	60

№	Қызметтер тізімі	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	резиденттамыстері болып табылатын және Қазақстан Республикасының аумағында инвестициялық қызметті жүзеге асыратын адамдар үшін инвесторлық виза алуға өтінішхат беру								
16.	Шетелдіктерге асырап алуға берілген Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын балаларды есепке қою	22	62	35	17	12	10	10	1
17.	Шетелде кеме сатып алынған жағдайда Қазақстан Республикасының Мемлекеттік Туымен жүзу құқығына уақытша куәлік беру	8	1	15	0	3	6	0	3
18.	Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын, Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде тұрақты тұратын адамдарды, жетім балаларды, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған, Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын балаларды асырап алуға тілек білдірген шетелдіктерді есепке қою	қызмет көрсетілмеді					0	0	2
19.	Барлығы								69 997

Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің (ҚР СІМ) қызметкерлері Министрлік ішінде де, шетелдегі байланыстарды қоса алғанда, сыртқы қатысушылармен де ақпарат жинаумен, талдаумен және ұсынумен айналысады. Алайда, арнайы ақпараттық құралдардың болмауы бұл жұмысты қиындатады және баяулатады және оны орындау үшін көп уақыт пен ресурстарды қажет етеді.

ҚР СІМ қызметі ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті, ҚР Ішкі істер министрлігі, ҚР Әділет министрлігі және т.б. сияқты басқа да мемлекеттік органдар мен

ұйымдардың жұмысымен тығыз байланысты, өйткені ҚР СІМ Қазақстан Республикасының әлемдік қоғамдастықпен басты байланыстырушы буыны болып табылады.

ҚР СІМ қызметкерлері пайдаланатын бүгінгі Ақпараттық жүйелер Министрліктің ағымдағы қажеттіліктерін қанағаттандыра алмайды, сондықтан негізгі процестер қолмен орындалады. Бұл қосымша қиындықтар мен жұмысты аяқтауға кететін шығындарға әкеледі.

Сонымен қатар, ҚР СІМ құпия ақпаратты қорғау, сондай-ақ сыртқы қатысушылар тарапынан сенімді арттыру үшін өз қызметінің ашықтығын арттыру қажеттілігіне тап болады.

Әлемдік тәжірибеде азаматтармен және бизнеспен қарым-қатынас жасау үшін мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілерді пайдалануының артуы байқалады. Осыған байланысты елдің имиджін ілгерілету және азаматтардың, туристердің, әлеуетті инвесторлардың және басқа елдердің үкіметтерінің сенімін арттыру үшін елдің Сыртқы істер министрлігінің әлеуметтік желілерін пайдалануды көздейтін «цифрлық дипломатия» үрдісі пайда болады. Әлеуметтік желілерде ақпаратты тиімді жылжыту үшін мазмұнды сапалы жоспарлау және ақпаратты бірыңғай сенімді жаңалықтар көзі түрінде жедел ұсыну қажет.

Әлемнің кез келген уақытында және кез келген нүктесінде қажетті ақпаратқа қауіпсіз қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін ҚР СІМ қызметкерлері үшін бірыңғай жұмыс орнын құру қажет. Дипломатиялық қызметтің бірыңғай ақпараттық жүйесін енгізудің өзектілігі Мемлекеттік орган қызметінің анықталған кемшіліктері мен шектеулеріне байланысты.

Негізгі проблема-сенімді деректер мен ақпараттың бірыңғай базасының болмауы, бұл аналитикалық жұмыстарда әрі қарай пайдалану үшін құрылымдық және жинақталған ақпаратты табуды, жинауды және сақтауды қиындатады. Сонымен қатар, білім сабақтастығының және ақпаратты сақтаудың бірыңғай жүйесінің болмауы жұмыс тиімділігінің төмендеуіне әкеледі.

Сонымен қатар, халықаралық ұйымдармен және халықаралық шарттармен жұмыста міндеттемелер мен іс-шараларды орындау кезінде кешіктіру және орындамау қаупі бар, сондай-ақ халықаралық шарттарды жасасудың орындылығын анықтау және олардың тиімділігін бағалау мүмкіндігінің болмауы.

Мәтінде қозғалған тағы бір мәселе Қазақстанның шетелдегі елшіліктері мен консулдықтарының жұмысына және олардың азаматтармен және сыртқы қатысушылармен өзара іс-қимылына байланысты. Бұл жұмыс қолмен және қағазбастылықпен, қажетті ақпаратқа жылдам қол жетімділіктің болмауымен және ҚР СІМ орталық аппаратымен өзара іс-қимылдың төмен жылдамдығымен күрделене түсті. Мұның бәрі Шетелдегі азаматтарға көмек көрсетуді және елге әлеуетті инвесторларды тарту және тиімді экономикалық және саяси қатынастар орнату кезінде шетелдік компаниялармен және ұйымдармен жұмыс істеуді қиындатады.

Жалпы, Мәтін ҚР СІМ қызметінің тиімділігін арттыру үшін бірыңғай деректер базасын және ақпараттық жүйені құру, сондай-ақ халықаралық

әріптестермен және шетелдегі азаматтармен жұмысты ұйымдастыруды жақсарту қажеттігін көрсетеді.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасы өзінің халықаралық шарттарын оларды есепке алу үшін қатты дискіде сканерлейді және сақтайды. Бұл әдіс халықаралық шарттардың орындалуын жалпы бақылау мен бақылау процесін қиындатады. Бұл мәселені шешу үшін келіссөздерді ұйымдастыруды және Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарын жасасуды, халықаралық шарттарды жасасу, орындау, өзгерту, тоқтата тұру және қолданысын тоқтату жөнінде ұсыныстар дайындауды, халықаралық шарттарды тіркеудің, есепке алудың және сақтаудың бірыңғай мемлекеттік жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз етуді, Қазақстан Республикасы жасасқан халықаралық шарттар депозитарийінің функцияларын жүзеге асыруды қоса алғанда, бірқатар функцияларды автоматтандыру қажет, Қазақстан Республикасы қатысушысы болып табылатын халықаралық шарттарды орындау бойынша Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының қызметін жалпы бақылауды және үйлестіруді жүзеге асыру және Қазақстан Республикасы жасасатын халықаралық шарттардың түрлерін айқындау.

Министрліктің зерттеуі нәтижесінде білім сабақтастығының және ақпаратты сақтаудың бірыңғай жүйесінің болмауына байланысты саладағы проблемалар анықталды, бұл жұмыс тиімділігінің төмендеуіне әкеледі. ҚР СІМ-мен байланысты барлық құжаттар қазіргі уақытта қағаз жеткізгіштерде немесе сканерленген нұсқада сақталады, бұл белгілі бір ақпаратқа қол жеткізуді қиындатады және деректерді цифрландыруға қосымша уақыт жұмсауды талап етеді. Сонымен қатар, мұндай ақпарат тек бір рет қолданылады, өйткені бірыңғай жүйе арқылы сақтау және қол жеткізу үшін бірыңғай білім базасы жоқ. Мысалы, шарттар мен ілеспе құжаттардың мұрағаты бірнеше бөлмеде орналасқан және оның көлемі шамамен 1 000 000 бетті құрайды, яғни құжаттардың көпшілігі қағаз түрінде сақталады және алдыңғы жылдардағы жұмыс нәтижелеріне жедел қол жеткізу мүмкіндігі жоқ.

Бірыңғай анықтамалық-аналитикалық білім базасының болмауы қызметкерлердің ақпаратпен жұмыс істеу тиімділігін төмендетеді. Ақпаратты ретроспективті түрде сақтайтын мұндай білім базасының болмауы салалық міндеттерді орындау мен жүзеге асыруды едәуір қиындатады. Бұған қоса, Министрліктің орталық аппараты, мемлекеттік органдар мен шет елдердегі мекемелер арасындағы жұмысты бақылаудың заманауи әдістері жоқ, бұл қарым-қатынастың күрделенуіне және процеске қатысушылардың өзара іс-қимылы кезінде жалпы көріністі түсінудің төмендеуіне әкеледі. Шетелдік өкілдіктермен өзара әрекеттесудің сенімді және жылдам әдістерінің болмауы жұмыс процестерінің баяулауына және тоқтауына әкеледі. Мысалы, бір құжатты жіберу үшін дипломатиялық пошта арқылы 7-ден 30 жұмыс күніне дейін уақыт кетеді.

Ғылыми-зерттеу талдауы көрсеткендей, Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының нашар жоспарлауы белгіленген мерзімдердің ауысуына, оның ішінде 10-нан астам қызметкердің қатысуын талап ететін отырыстарды өткізу үшін де әкеледі, оларды уақтылы және жедел хабардар ету

қажет. Қазіргі уақытта ескерту электрондық пошта арқылы жүзеге асырылады, бірақ барлық қатысушылар ақпаратты жедел ала алмайды. Бұл халықаралық шарттарды қоса алғанда, бірлескен құжаттарды келісу және бекіту мерзімдерінің бұзылуына әкелуі мүмкін.

Халықаралық шарттардың орындалуын бақылау үшін көптеген ресурстарды тексеру мен талдауға жұмсау қажет. Жасалған халықаралық шарттарды түгендеу қолмен жүзеге асырылады және көптеген адами ресурстар мен уақытты алады. Орталық мемлекеттік органның халықаралық шарттар тармақтарының орындалуы туралы ақпаратты уақтылы ұсынбауы немесе ұсынбауы, сондай-ақ халықаралық шарттардың орындалуы туралы сапасыз немесе толық емес ақпаратты ұсынбауы жұмыс сапасына теріс әсер етеді. Сыртқы істер министрлігінің қызметкерлеріне бір халықаралық шарттың орындалу мәртебесі туралы ақпарат жинау үшін 2 айға дейін уақыт кетуі мүмкін.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің құрылымдық бөлімшесі медиа кеңістіктен халықаралық жағдай бойынша ақпаратты қолмен жинаумен, талдаумен және аударумен айналысатын 15 қызметкерден тұрады. Алайда, бұл әдіс барлық қажетті ақпараттың толық қамтылуына кепілдік бермейді және есептерді объективті түрде қалыптастыруға мүмкіндік бермейді. Халықаралық жағдай туралы жедел анықтамаларды дайындау үшін айтарлықтай уақыт қажет (бір анықтамаға 8 сағаттан астам), бұл Үкіметте шешім қабылдау процесін баяулатады.

Бұдан басқа, мемлекеттік органның ішкі процестерін оңтайландыру және автоматтандыру бойынша тиімді сервистің болмауы ҚР СІМ-нің бірнеше қызметкерінің бір құжатпен жұмыс істеуін қиындатады, бұл басшылық үшін құжаттарды дайындау процесінің тиімсіздігіне әкеледі. ҚР СІМ қызметкерлеріне бір құжатпен қатар жұмыс істеуге мүмкіндік беретін құрал әзірлеу қажет.

Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің қызметі ел ішінде де, одан тыс жерлерде де халықаралық деңгейдегі іс-шараларды ұйымдастырумен байланысты. СІМ қызметкерлері жұмыста рациялар мен ұялы телефондар сияқты байланыс құралдарын пайдаланады. Іс-шараларға барлық өтінімдер телефон арқылы немесе жазбаша нысанда қабылданады. Брондау өтінімдерін есепке алу үшін қағаз журналдары мен кейбір жағдайларда Excel кестелері қолданылады.

Қызметкерлердің жұмыс тиімділігі бақылау хаттарын орындау, аналитикалық жазбалар мен анықтамаларды дайындау негізінде бағаланады. Бірақ қызметкерлердің тапсырмаларды орындау күйін бақылау мүмкіндігінің болмауы олардың жұмысын бағалауды және олардың арасындағы тапсырмаларды бөлуді қиындатады.

СІМ-де онлайн-алаңдар мен форумдар арқылы шешілуі мүмкін жұмыс мәселелерін талқылау үшін көптеген кеңестер мен кездесулер өткізіледі.

Халықаралық сипаттағы іс-шараларды ұйымдастыру кезінде ҚР СІМ мемлекеттік органдар мен ұйымдардан іс-шарадан екі ай бұрын қажетті құжаттар мен ақпараттық-талдамалық материалдарды сұратады. Сыртқы істер министрлігінің қызметкерлері келіссөздер үшін тезистердің жобасын жасайды,

оның әр беті тізімделеді. Іс-шараның тұжырымдамасы мен қажетті құжаттар пакеті Президент Әкімшілігіне қол қою үшін жіберіледі, ол құжаттар пакетін ҚР Президентінің қарауына жіберер алдында сараптама және пысықтау жүргізеді. ҚР СІМ немесе Президенттің көмекшісі іс-шараға мониторинг жүргізеді және қол жеткізілген уағдаластықтарды тіркейді. Сондай-ақ, ҚР СІМ қажет болған жағдайда Президенттің көмекшісінен ақпарат ала отырып, шетелдік сарапшыларға медиа-мониторинг және шолу жүргізеді.

Үкіметаралық комиссиялармен жұмыс күрделі процесс болып табылады, ол комиссия ережесінің жобасын дайындаудан, делегацияның болу бағдарламасын әзірлеуден және Комиссия жұмысының регламентіне ұсыныстар енгізуден басталады. Комиссияның тиімді жұмыс істеуі үшін жұмыс топтары отырыстарының хаттамаларының жобаларын дайындау, делегацияларға қызмет көрсету бойынша ұсыныстар енгізу және келіссөздер жүргізу үшін зал дайындау қажет. Сонымен қатар, баспасөзбен келіссөздер жүргізіп, отырыстарға қатысушылар мен келушілер үшін жолдама ұйымдастыру қажет. Телефонোগрамалар мен шақыру қағаздарын бағыттаудың барлық процестері электронды түрде де, қағаз жүзінде де қайталады. Үкіметаралық комиссия отырысының нәтижелері бойынша шешім қабылдау үшін маңызды құжат болып табылатын жұмыс туралы есеп дайындалады.

Алайда, мерзімі өткен не орындалмаған тапсырмалар қызметкердің жұмысының нәтижесіне және бүкіл мемлекеттік органның қызметіне теріс әсер етуі мүмкін. Тапсырманың жасаушыдан орындаушыға дейінгі жолы ұзақ, өйткені тапсырма басқарудың бірнеше деңгейінен өтеді және соңғы кезеңде орындау үшін уақыт өте келе қысқарады. Осылайша, қызметкерлерге тапсырмалар арасындағы байланысты бақылау, сондай-ақ қажетті ақпаратты табу үшін қосымша уақыт шығындарын қажет ететін ұқсас тапсырмалардың орындалу тарихын білу қиынға соғады. Жұмыстың тиімділігін жақсарту және уақыт шығындарын азайту үшін мемлекеттік органдарда тапсырмалардың орындалуын есепке алу және бақылау жүйесін әзірлеу қажет.

Тағы бір мәселе-азаматтардың консулдық қызметтер мен мүмкіндіктер туралы хабардар болмауы. Өтініш берушілер үшін қызметтерді алудың үздіксіз тізбегін және консулдық есепке алудың неғұрлым ашық процесін қамтамасыз ету қажет.

Сондай-ақ, ҚР СІМ бөлімшелерінің қиын жағдайда қалған шетелдегі ҚР азаматтарына уақтылы көмек көрсету бойынша бірлескен жұмысының нақты тетігінің жоқтығын атап өткен жөн.

Мәселелер сонымен қатар қатысушылар арасындағы байланыс пен өзара әрекеттесудің төмен деңгейімен, сондай-ақ кадрлар мен ақпаратты талдау құралдарының жетіспеушілігімен байланысты. Қызметкерлер бойынша бірыңғай жүйеленген деректер базасын және олардың жұмысын бақылаудың автоматтандырылған жүйесін әзірлеу қажет.

Сонымен қатар, проблемалар халықаралық оқиғалар тарихын сақтаудың орталықтандырылған базасының болмауына, сенімді байланыс арналарының болмауына, инвестициялардың ықтимал бағыттары туралы ақпараттың

төмендігіне және ғимараттарды жалға беру шарттарының өзгеруін қолмен бақылауға байланысты.

Жоғарыда аталған барлық проблемалар Министрлік көрсететін қызметтердің сапасы мен мерзіміне әсер етеді. Оларды шешу үшін процестерді автоматтандыруға, қатысушылар арасындағы коммуникация мен өзара іс-қимылды жақсартуға, сондай-ақ қазіргі заманғы ақпараттық технологияларды дамытуға бағытталған шаралар қабылдау қажет.

Министрліктің қызметін талдау барысында проблемалар анықталды, сондай-ақ оларды шешу бойынша 1-б-кестелерде көрсетілген ұсыныстар әзірленді.

1-кесте – «Халықаралық қатынастар» саласы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
1.1	Саяси шешімдер қабылдауды қолдаудың төмен жеделдігі	Білім сабақтастығының және ақпаратты сақтаудың бірыңғай жүйесінің болмауы жұмыс тиімділігінің төмендеуіне әкеледі	Білім қорын құру ҚР СІМ аналитикалық платформасы
1.2	Ақпараттық материалдармен жұмыстың күрделілігі	Бірыңғай анықтамалық-талдамалық базаның болмауы ақпаратпен жұмыс істеу кезінде қызметкерлердің жұмыс тиімділігін төмендетеді	
1.3	«Өтпелі» функцияларды пысықтау кезінде СІМ құрылымдық бөлімшелері арасындағы бұлыңғыр жауапкершілік аймақтары	Операциялық қызметтің нақты қырларының болмауы нәтижесінде ведомствоның жеделдігін жоғалту	ҚР СІМ құрылымдық бөлімшелерінің ережелерін пысықтау, бірлескен жұмыс сервисін құру
1.4	СІМ Елшіліктер мен ҚР Мемлекеттік органдары арасында пысықтаудың түрлі кезеңдерінде жүргізілген бірлескен жұмыстардың нәтижелерін қадағалау қиын	МО мен Елшіліктер арасындағы жұмысты бақылаудың заманауи әдістерінің болмауы қарым қатынастың күрделенуіне және процеске қатысушылардың өзара әрекеттесуіндегі жалпы көріністі түсінудің төмендеуіне әкеледі	Қызметкерлердің бірлескен жұмыс құралын құру
1.5	Қысқа мерзімді шетелдік іссапарды рәсімдеудің күрделі және ұзақ циклі	Қағаз түрінде құжат айналымын жүргізу, сондай-ақ қағаз және цифрлық құжаттардың қайталануы қысқа мерзімді	Қысқа мерзімді шетелдік іссапарларды ресімдеу сервисін құру

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
		іссапарларды ресімдеу кезеңдерінің күрделенуіне әкеледі	
1.6	Қазақстандағы басқа елдердің елшіліктерімен өзара іс-қимылдың күрделілігі	Отсутствие надежных и быстрых методов взаимодействия с иностранными представительствами приводит к замедлению и остановке рабочих процессов	Қызмет көрсету сервисі, «құжат айналымы» сервисі
1.7	Жоспарланған іс шаралар белгіленген мерзімде орындалмайды	ҚР АҚ тарапынан әлсіз жоспарлау белгіленген мерзімдердің ауысуына әкеледі	Отырыстар мен кеңестерді ұйымдастыру сервисі
1.8	Халықаралық шарттардың орындалуын бақылаудың күрделілігі мен ресурс сыйымдылығы	ҚР орындалған және орындалмаған міндеттемелері бойынша өте үлкен есептер. Оларды тексеру және талдау үшін көптеген ресурстар қолданылады. Жасалған халықаралық шарттарды түгендеу қолмен жүзеге асырылады сонымен қатар көптеген адами ресурстар мен уақытты алады	Халықаралық шарттарды басқару жүйесі
1.9	Медиа-кеңістікті талдауды терең қамтудың жеткіліксіздігі	Ақпаратты қолмен жинау медиа кеңістікті ішінара қамтуға әкеледі. Өзектілігі мен қамту тереңдігі туралы есептердің сапасы біржақты	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
1.10	Дипломатиялық нөмірлердің шығарылуына және қайтарылуына бақылау мен мониторинг жүргізудің күрделілігі	Дипломатиялық нөмірлерді шығару мен алып қоюды жүргізу және есепке алу қолмен жүргізіледі, бұл маңызды бөлшектердің өткізілуіне әкеледі	Қызмет көрсету сервисі
1.11	Аккредиттеу карталарының шығарылуы мен қайтарылуына бақылау мен мониторинг жүргізудің күрделілігі	Аккредиттеу карталарын шығару мен алып қоюды жүргізу және есепке алу қолмен жүргізіледі, бұл маңызды бөлшектерді өткізіп жіберуге, сондай-ақ деректерді бытыраңқы сақтауға әкеледі	Қызмет көрсету сервисі

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
1.12	Болған оқиғалар (сапарлар, іс-шаралар, кездесулер, келісімдер)бойынша ақпараттық жұмыстарды жүргізудің күрделілігі	Орталықтандырылған оқиғалар тарихының болмауы	Бірлескен жұмыс қызметі

2-кесте – «азаматтардың құқықтары мен мүдделерін қорғау» саласы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
2.1	Шетелде туындайтын тәуекелдерге ден қою бойынша автоматтандырылған тәсілдердің болмауы	Төтенше жағдайда азаматтардың орналасқан жері туралы консулдың ақпаратсыздығы, күтпеген жағдайларда орынға физикалық бару. СІМ сайттары мен ҚР шет елдердегі мекемелері арқылы консулдық есепке алу процесінің сенімсіздігі	Мобильді қосымша арқылы азаматтарды консулдық есепке алудың автоматтандырылған процесі. Консулдыққа жақын аймақтар мен қалалардан оқиғалардың қысқаша мазмұнын алу
2.2	Шетелдегі тәуекелдер туралы азаматтарды хабардар етудің тиімді шаралары жеткіліксіз	Ақпарат тек сайтта ғана бар, бірақ оны түсіндіру және ҚР СІМ сайтында табу қиын. Азаматтардың өтініштерін қараудың ұзақ мерзімі. Азаматтарды ақпараттандырудың төмен танымалдығы. Ақпараттық сипаттағы қосымшалар мен сервистердің болмауы	ҚР СІМ аналитикалық платформасы Қызмет көрсету сервисі
2.3	Паспорттар беруге байланысты консулдық қызметтер көрсетудің ұзақ мерзімдері	Кейбір мемлекеттік қызметтер 80 күн ішінде көрсетіледі (ҚР ПІМ-мен тиімсіз өзара іс-қимыл), бұл әрдайым тиімді бола бермейді, кейбір ММ депортация тәуекелдеріне әкеп соғатын жеделдікті талап етеді және т. б.	ММ процестерін автоматтандыру / ММ консулдықтар үшін қолжетімділікпен электрондық үкімет порталына беру, Қызмет көрсету сервисін құру
2.4	Консулдық қызметтер мен мүмкіндіктердің ассортименті туралы хабардарлықтың жеткіліксіздігі	Азаматтардың консулдық қызметтер мен мүмкіндіктер туралы хабардар болмауы. Сайттағы ақпарат тек ережелер мен	Қызмет көрсету сервисі

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
		стандарттарға сілтеме береді.	
2.5	Консулдық қызмет көрсету мәселелері бойынша МО уәкілдерімен жедел өзара іс-қимыл жасау мүмкіндіктерінің болмауы	Орталықтандырылған байланыс арналарының, құжат айналымына қолжетімділіктің болмауы, сондай-ақ поштаға қашықтан қол жеткізудің болмауы	Бірлескен жұмыс қызметі Қызмет көрсету сервисі (үдеріске қатысушылардың КҚД және т. б. қолжетімділігі)
2.6	Шетелде ҚР азаматтарының мәселелеріне жауап беру мен шешудің автоматтандырылмаған процесі	ҚР СІМ бөлімшелерінің шетелде ҚР азаматтарына уақтылы көмек көрсету бойынша бірлескен жұмысының нақты тетігінің болмауы	Қазақстан Республикасының және оның азаматтарының мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге арналған Талдамалық платформа қызмет көрсету сервисі
2.7	Дағдарыс жағдайында өзара әрекеттесу мен үйлестірудің нақты механизмінің болмауы	Тиісті қызметтердің өзара іс-қимыл регламенттері/ережелері жоқ	Қазақстан Республикасы мен оның азаматтарының мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге арналған Талдамалық платформа , алаңдаушылық пен алаңдаушылық тудыратын оқиғалардың мониторингін қамтамасыз етуге, дағдарыс пен төтенше жағдайларға жедел әрекет етуді арттыруға, жауапты бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимылды жақсартуға, дағдарыстық жағдайларды шешудің үлгілері мен хаттамаларын ұсынуға, келіп түскен ақпаратты іздеуді және басқаруды жеңілдетуге арналған.
2.8	ҚР шет елдердегі мекемелерінің жұмыс сапасын, оның ішінде шетелдегі ҚР азаматтарымен болған	Консулдық қызметтердің қаншалықты сапалы және уақтылы ұсынылғанын бақылау қиын. Бағалау ЖҚ	Сандық жұмыс орны. Бірлескен жұмыс қызметі Қызмет көрсету сервисі

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
	оқиғаларды бақылаудың нақты жүйесінің болмауы	ұсынған есеп негізінде жүргізіледі, ашықтық жоқ	
2.9	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауда нақты критерийлердің болмауы	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері туралы екі жақты түсінік ішінара анықталмаған	Сандық жұмыс орны. Бірлескен жұмыс қызметі Қызмет көрсету сервисі

3-кесте – «экономикалық дипломатия» саласы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
3.1	Белгілі бір қызметтен саяси және имидждік дивидендтердің төмен деңгейі	ДРК-нің іске асырылған жобалары туралы ақпараттандырудың жеткіліксіз тиімді тәсілдері	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
3.2	Ақпаратты жинау және талдау процестері онтайландырылмаған	Қызметкерлердің әдістеріне сәйкес келетін ақпаратты қолмен іздеу Ақпараттық өрісті жинақтау және талдау құралдарының болмауы	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
3.3	Жоспарлауға қатысушылар арасындағы өзара әрекеттестіктің күрделілігі	Қажетті құралдардың болмауына байланысты байланыс пен өзара әрекеттесудің төмен деңгейі	Бірлескен жұмыс қызметі
3.4	Жетекшілік ететін ұйымдармен және мемлекеттік ұйымдармен тиімсіз өзара іс-қимыл жасау	Қажетті құралдардың болмауына байланысты байланыс пен өзара әрекеттесудің төмен деңгейі	Совместная рабочая деятельность
3.5	Іс-шараларды ұйымдастырудың күрделі және ұзақ ішкі рәсімі	Олардың арасындағы өзара іс-қимыл қағаз түрінде жүзеге асырылатын қатысушылардың көп саны	Сандық жұмыс орны Бірлескен жұмыс қызметі

4-кесте – «халықаралық қауіпсіздікті нығайту» саласы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
4.1	Халықаралық қақтығыстарды кең талдау жеткіліксіз	Ақпаратты талдау құралдарының болмауы, жұмыстың қысқа мерзімдері, кадрлардың жетіспеушілігі	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
4.2	Анықтамалық-аналитикалық материалдармен жұмыс істеу кезінде қиындықтардың туындауы	Бірыңғай анықтамалық-талдамалық базаның болмауы	ҚР СІМ Аналитикалық платформасында «нормативтік-анықтамалық ақпарат» компонентін іске асыру
4.3	Шешімдерді қолдаудың автоматтандырылмаған процесі	Ақпаратты талдау құралдарының болмауы	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
4.4	Оқиғаның дамуының әртүрлі сценарийлерін модельдеу қиын	Қызметкерлерде эвристикалық және аналитикалық модельдеу туралы кешенді білімнің болмауы	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
4.5	Жүргізіліп жатқан саясаттың салдарын болжау қиын	Халықаралық оқиғалар бойынша оқиғалар тарихын сақтаудың орталықтандырылған базасы жоқ	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
4.6	Халықаралық оқиғалар бойынша оқиғаларды жинау және корреляциялау кезіндегі қиындық	Сенімді жіксіз байланыс арналарының болмауы	ҚР СІМ аналитикалық платформасы
4.7	Саяси шешімдер қабылдауды жедел қолдау жеткіліксіз		

5-Кесте – «Инвестициялар» Саласы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
5.1	Инвестициялық тартымдылықты арттыру үшін отандық нарық пен инфрақұрылымның дамымауы Инвестициялардың құрылымдық диспропорциясы	Инвестициялардың әлеуетті салалары туралы ақпараттылықтың төмендігі (жер қойнауы туралы интернет ресурстардың қолжетімсіздігі және т.б.). Инвесторлар үшін ақпараттық сервистердің сапасыздығы (бірыңғай ҰБД және инвесторлар порталымен интеграцияның болмауы). Шетелдік адам ресурстарын тартудың шектеулері (визалар,	ҚР СІМ аналитикалық платформасы

№ т/т	Проблема	Сипаттама	Цифрландыру бөлігіндегі мәселелерді шешу бойынша ұсыныстар
		квоталар, лимиттер және т.б.).	

2.2. Цифрлық жетілуді жақсарту үшін сервистік моделі тәсілі

Жүргізілген талдау және сыртқы саясат ведомствосы қызметінің цифрлық жетілу деңгейін бағалау негізінде ҚР СІМ жұмысының тиімділігін арттыру үшін оның қызметін цифрландыру қажет деген қорытынды жасауға болады. Ол үшін шетелдегі мекемелермен және азаматтармен өзара іс-қимыл процесін жеделдетуге, сондай-ақ көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға мүмкіндік беретін бірқатар сервистер құру ұсынылады:

«Қазақстан Республикасы мен оның азаматтарының мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге арналған талдамалық платформа» сервисі қазіргі әлем жағдайында Қазақстан Республикасы азаматтарының ұлттық қауіпсіздігі мен мүдделерін қамтамасыз етуге байланысты маңызды міндеттерді шешуге мүмкіндік беретін құрал болып табылады.

Қызметтің негізгі функцияларының бірі-әлемдегі геосаяси көріністі құру үшін жиналған және талданатын ақпаратты қамту аймағын ұлғайту. Бұған Қазақстан Республикасының дипломатиялық қызметімен байланысты болуы мүмкін түрлі жүйелер мен ақпарат көздерін интеграциялау арқылы қол жеткізіледі [16].

Қызметтің екінші маңызды міндеті-геосаяси көріністі визуализациялау форматын анықтау, бұл жағдайдың даму нұсқаларын модельдеуге және әртүрлі сценарийлердің салдарын болжауға мүмкіндік береді. Бұл қуатты аналитикалық құралдар мен икемді параметрлер арқылы жүзеге асырылады, бұл пайдаланушыларға қызметті өз қажеттіліктеріне бейімдеуге мүмкіндік береді.

Қызметтің басқа негізгі функционалдығына ақпараттың қорғалған берілуін қамтамасыз ету, интерактивті есептер/бақылау тақталары түрінде аналитикалық ақпарат беру, өңделген деректер бойынша әлемдегі геосаяси жағдайды визуализациялау және пайдаланушылардың платформа модульдеріне қол жеткізу құқықтарын ажырату кіреді.

Бұдан басқа, сервис Қазақстан Республикасы азаматтарының шетелде орналасқан жерін консулдық есептегі азаматтардың тізілімдері, шетелдік сапар бағытын тіркеген азаматтардың тізілімдері, сондай-ақ мобильді қосымшада тіркеуді жүргізген азаматтардың тізілімдері бойынша бақылауға мүмкіндік береді.

Сервис сонымен қатар ҚР СІМ жауапты құрылымдық бөлімшелерінің және ҚР шет елдердегі мекемелерінің пайдаланушыларының қатысуымен көп қолданушы режимінде жұмыс істеу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Деректер

есептерін жалпақ файлдарға (Excel, PDF және т.б.) жүктеу және есептерге қол жеткізу.

«Қызметшінің Бірыңғай жұмыс орны» сервисі - бұл жұмысты «бірыңғай терезеге» ауыстыру арқылы дипломаттардың ұтқырлығын жақсарту мақсатында ҚР СІМ жүйелері мен сервистеріне бірыңғай қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін құрылған ақпараттық жүйе. Сервис ҚР СІМ барлық сервистері мен жүйелерін ортақ кеңістікке біріктіруге, қызметкерлердің ұтқырлығын, авторизацияның бірыңғай нүктесін және әртүрлі құрылғылардан пайдаланушыларға жұмыс істеу үшін ыңғайлы интерфейсін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Сервисті дамытудың негізгі мақсаты - өз міндеттерін орындау үшін әртүрлі жүйелер мен қызметтерді жиі қолдануға мәжбүр болатын дипломаттардың тиімділігін арттыру. Сервис ҚР СІМ барлық сервистері мен жүйелерін ортақ кеңістікке біріктіру, қызметкерлердің ұтқырлығын, авторизацияның бірыңғай нүктесін және әртүрлі құрылғылардан пайдаланушыларға жұмыс істеу үшін ыңғайлы интерфейсін қамтамасыз ету міндеттерін шешеді [17].

Алға қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін сервис келесі міндеттерді шешеді: барлық ақпараттық сервистерді бір терезеде біріктіру, барлық қолда бар ақпараттық сервистерді біріктіру, сондай-ақ кейіннен жаңа сервистерді қосу, қызметкерлердің ұтқырлығын, бірыңғай авторизация нүктесін, әртүрлі құрылғылардан пайдаланушыларға жұмыс істеу үшін ыңғайлы интерфейсін қамтамасыз ету.

Сервисті пайдаланушыларға ноутбуктер мен жұмыс үстелдерінен веб-бет арқылы қол жетімді толық нұсқасы арқылы жұмыс істеуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, Қызмет смартфондар мен планшеттердегі пайдаланушылардың мобильді қосымша арқылы (iOS және Android) сенсорлық экранға, үлкен әріптерге және мобильді қосымшаның бір бетіне аздаған мәтіндік ақпаратқа бейімделген Сервистің жеңіл нұсқасы түрінде жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

Осылайша, қызмет барлық жүйелер мен қызметтерге бірыңғай қол жетімділікті құру, ұтқырлық пен пайдалану ыңғайлылығын арттыру арқылы дипломаттардың тиімді жұмысын қамтамасыз етеді. Мұның бәрі ҚР СІМ-ге өз жұмысының сапасын жақсартуға және әлемдік аренадағы өз орнын нығайтуға мүмкіндік береді.

Халықаралық қатынастарды басқару мемлекеттердің дамуында маңызды рөл атқаратын қазіргі әлемде Халықаралық шарттарды басқарудың тиімді жүйесі болуы керек. Осы тұрғыда халықаралық шарттарды басқару сервисін (бұдан әрі – Басқару сервисі) құру ерекше маңызға ие [18].

Басқару сервисін құрудың мақсаты Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарын жасасу, жариялау, тіркеу, есепке алу және сақтау, сондай-ақ олардың қолданылуын өзгерту, тоқтату және тоқтату жөніндегі процесті автоматтандыру болып табылады. Бұл мақсат Басқару сервисіне байланысты процестерді іске асырудың тиімділігі мен жеделдігін арттыруға, сондай-ақ Басқару сервисі қорытынды жоспарларын қалыптастырудың

жеделдігін арттыруға, ҚР ПМК-ға ұсынылатын ақпаратты дайындауға бағытталған.

Қойылған мақсатқа қол жеткізу үшін мынадай міндеттер тұжырымдалды: МД қорытындысының тұжырымдамаларын, МД қорытындысының жоспарларын қалыптастыруды автоматтандыру үшін МД қорытындысының сыртқы саяси орындылығы туралы қорытындыларды шоғырландыру, МД қорытындысының жоспарларын келісу рәсімін автоматтандыру; географиялық орналасуына қарамастан барлық пайдаланушыларға қолжетімді МД электрондық базасын қамтамасыз ету; ҚР СІМ, ҚР ШМ және ҚР ОМО-ны бірыңғай алаңмен қамтамасыз ету МД-мен байланысты процестерді жүзеге асыру үшін.

Халықаралық шарттарды басқару сервисінің басты артықшылықтарының бірі географиялық орналасқан жеріне қарамастан барлық пайдаланушыларға қолжетімді МД бірыңғай электрондық базасын құру мүмкіндігі болып табылады. Бұл туралы ақпаратты іздеу процесін жеңілдетуге, сондай-ақ байланысты тапсырмалардың жеделдігін арттыруға мүмкіндік береді.

Осылайша, халықаралық шарттарды басқару сервисін құру халықаралық қатынастарды тиімді басқару және байланысты процестерді жүзеге асыру үшін үлкен маңызға ие.

Қызмет көрсету сервисі мемлекеттік, консулдық және өзге де қызметтерді алуға өтінімдерді өңдеу үшін автоматтандырылған құрал болып табылады. Оны енгізу Қызмет көрсету сапасын арттыруға және Министрліктің көрсетілетін қызметті алушыларымен өзара іс-қимыл арналарын дамытуға, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін қысқартуға бағытталған.

Осы сервисінің міндеттерінің бірі азаматтар мен ұйымдардың көрсетілетін қызметтерге қайта жүгінуін болдырмау болып табылады. Ол үшін көрсетілетін қызметтерге өтінімдерді пысықтау кезінде қағаз құжат айналымын, сондай-ақ мемлекеттік ақпараттық жүйелермен және дерекқорлармен интеграциялау есебінен көрсетілетін қызметті алушылардан талап етілетін құжаттардың тізбесін қысқарту қажет.

Консулдық қызметтерді алудың неғұрлым ыңғайлы рәсімін қамтамасыз ету үшін сервисе өтінімдерді онлайн беру мүмкіндігі іске асырылатын болады. Бұдан басқа, сервис Министрліктің ішкі салалық емес шетелдік дипломатиялық корпусстардың сұраныстарын онлайн беру және өңдеу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

БАЖ -. автоматтандырылған құрал ретінде енгізу Қызмет көрсету мерзімдерін, логистика мен қағазға шығындарды қысқартуға, сондай-ақ қызметкерлерге жүктемені азайтуға мүмкіндік береді. Бұдан басқа, бұл визалық қолдауды рәсімдеу сатысында жағымсыз элементтерді алдын ала анықтау есебінен бюджет қаражатын үнемдеуге және елдегі ұлттық қауіпсіздік деңгейін арттыруға әкеледі.

Осылайша, қызмет көрсету сервисін енгізу Министрлікке ақпараттық қауіпсіздік саласындағы қажетті талаптарды сақтай отырып, ҚР халқына,

шетелдік азаматтарға және бизнеске ұсынылатын мемлекеттік қызметтер көрсетудің тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Электрондық апостильдеу - Бұл Бельгия, Болгария, Грузия, Испания, Жаңа Зеландия, АҚШ-тың кейбір Штаттары және Украина сияқты кейбір мемлекеттерде енгізіліп жатқан жаңа технология. Мысалы, Украинада электронды «апостильде» Украинаның Әділет министрлігінің электронды-цифрлық мөрі, Украинаның Әділет министрлігі лауазымды тұлғасының электрондық-цифрлық қолтаңбасы және осы лауазымды тұлғаның қолтаңбасы үлгісінің визуалды бейнесі бар. Жаңа электрондық апостильді апостильдердің электрондық тізілімі арқылы тексеруге болады, мұнда пайдаланушылар апостиль нөмірін енгізіп, оның Берілген күнін көрсетіп, тексеруден өтуі керек. Нәтижесінде экранда электрондық тізілімде сақталатын электрондық апостиль көрсетіледі.

Осы ақпараттық технологиялық жаңалықты енгізу апостильдеу процесінің келесі кезеңдерін сақтаған кезде орынды болып табылады. Ең алдымен, қолтаңбалар сақталатын қауіпсіз электрондық деректер базасын құру қажет. Содан кейін апостиль мөріні қою үшін құжатты электронды түрде өңдеу қолданылады. Сондай-ақ ресми құжаттамаға апостиль қоюды жүзеге асыруға өкілеттігі бар құқықтық қызмет субъектілерінің электрондық қолтаңбаларын енгізу қажет. Ақырында, электрондық тізілімді іске қосу осы процестегі маңызды қадам болып табылады.

Жалпы, электронды апостиль қою құжаттарға апостиль қоюдың тиімді және қауіпсіз әдісі бола алады. Алайда, сақталатын деректердің қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз ету, сондай-ақ электрондық қолтаңбалар мен апостиль мөртабандарының заңдылығы мен сенімділігін қамтамасыз ету қажет [19].

Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің «Білім базасы» сервисі министрліктің қызметіне және әлем ұйымдарымен және елдерімен өзара іс-қимылға байланысты ақпаратты жинауға, талдауға және сақтауға арналған жүйе болып табылады. Ақпаратты сақтауды ұйымдастырудың және құрылымдаудың негізгі тәсілі-ақпаратқа ыңғайлы қол жетімділікті қамтамасыз ететін каталогтау. Ақпарат жинау ҚР СІМ-нің негізгі қызметін орындау кезінде жасалатын құжаттардан, сондай-ақ дипломаттардан, Консулдардан және Министрліктің басқа да қызметкерлерінен қолмен енгізу арқылы жүзеге асырылады.

Зерттеу ауқымы Сыртқы істер министрлігінің орталық аппаратын, Шетелдегі мекемелерді қамтиды, соның ішінде:

- Қазақстан Республикасы елшілігінің мандаты – 63 дана.;
- Қазақстан Республикасы консулдығының мандаты – 9 дана.;
- Қазақстан Республикасының Бас консулдығы – 16 дана.;
- Қазақстан Республикасының дипломатиялық миссиялары 1 дана.;
- министрліктің паспорттық-визалық қызметі – 1 дана.;
- Қазақстан Республикасының Тұрақты Өкілдіктері – 6 дана.;

Сондай-ақ, жүйенің пайдаланушылары 17 орталық мемлекеттік органдардың өзара іс-қимыл, халықаралық шарттарды келісу және орындау бөлігіндегі қызметкерлері, ҚР ақпараттық қауіпсіздік комитетінің қызметкерлері, ҚР Премьер-Министрі Кеңесінің қызметкерлері, ҚР Президенті Аппаратының қызметкерлері ҚР азаматтарының мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін талдамалық платформаға қол жеткізу бөлігінде болып табылады.

Қызмет көрсету сервисіне Қазақстан Республикасының азаматтары мен шетелдіктер елімізде де, шетелде де жүгінетін болады

Сонымен қатар, Қазақстан Республикасының Президенті Қ.Тоқаевтың 2020 жылғы 1 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауына сәйкес процестерді цифрландыру және цифрландыру қажеттілігі туралы айтылады. Анықтамаларды электронды түрде ұсыну, сондай-ақ Бірыңғай дерекқормен қамтамасыз ету қажеттілігі және адамдар емес, «деректер» «жүгіру» керек екендігі туралы оң тәжірибе бар [20].

Кесте жүйені пайдаланушылардың болжамды саны

№	Жобаға Қатысушылар	Пайдаланушылардың максималды саны
1	ҚР СІМ ОА	465
2	Қазақстан Республикасының Елшілігі-63	723
3	Қазақстан Республикасының бас консулдықтары-16	78
4	ҚР консулдығы-9	17
5	Қазақстан Республикасының дипломатиялық миссиялары-1	4
6	Министрліктің паспорттық-визалық қызметі-1	6
7	Қазақстан Республикасының Тұрақты Өкілдіктері-6	42
8	Орталық мемлекеттік органдар – 17	85
9	ҚР ҰҚК	10
10	ҚР Үкімет Аппараты	10
11	ҚР ПӘ	15

	Барлығы	1 455
--	---------	-------

Тікелей және соңғы нәтижелер

Бұл зерттеудің мақсаты Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінде цифрландыруды енгізудің тиімділігін анықтау болды.

Талдаудың тікелей нәтижелері ақпараттық жүйені енгізу ҚР СІМ-дегі процестердің айтарлықтай жақсаруына және уақыт шығындарының төмендеуіне әкелгенін көрсетті. Атап айтқанда, халықаралық шарттар бойынша қажетті ақпаратты ұсыну мерзімдерін бұзу үлесі 70% - ға дейін қысқарды, ал шетелде туындаған оқиғаларға ден қоюдың орташа уақыты 50% - ға қысқарды. Қызметшінің өнімділігін арттыруға, сондай-ақ орталық аппарат пен ҚР шетелдік мекемелері арасындағы өзара іс-қимылдың тиімділігін арттыруға қол жеткізілді. Сонымен қатар, ақпарат жинау және есеп беру процесін автоматтандыру күнделікті тапсырмаларға уақытты үнемдеуге әкелді.

Талдаудың түпкілікті нәтижелері бизнес-процестерді оңтайландыру және мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін 50% - ға қысқарту туралы куәландырады. Халықаралық шарттарды келісу мерзімдерін 5 жұмыс күніне дейін қысқартуға қол жеткізілді, сондай-ақ жүйеге (және басқа компоненттерге) мобильді және стационарлық құрылғылар арқылы 500 пайдаланушыға дейін қол жеткізу мүмкіндігі берілді. Ресурстарды үнемдеуге оларды тиімдірек пайдалану арқылы қол жеткізілді, бұл шығындарды 20% - ға қысқартты. Сонымен қатар, шетелде болған оқиғаларға жауап берудің орташа уақыты 60 минутқа дейін қысқарды.

Осылайша, зерттеу нәтижелері ҚР СІМ цифрландырудың тиімділігі жоғары екенін және мемлекеттік мекемелердегі уақыт шығындарының айтарлықтай қысқаруына және бизнес-процестерді оңтайландыруға әкелуі мүмкін екенін көрсетеді [21].

ҚОРЫТЫНДЫ

Бұл магистрлік диссертацияда әртүрлі салалардағы цифрлық трансформацияларға қатысты екі маңызды тақырып қарастырылды. Жұмыстың бірінші бөлігі Еуразиялық экономикалық одақ шеңберінде Экономика салаларын цифрлық дамытудың бірыңғай стратегиясын қалыптастыруға баса назар аударатырып, өңірлік цифрлық кеңістікті қалыптастырудағы цифрлық интеграцияның рөліне арналды. Жұмыстың екінші бөлігі Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілу деңгейін зерделеуге бағытталған.

Зерттеу барысында Цифрлық мүмкіндіктер Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің тиімділігін арттыруда маңызды рөл атқаратыны анықталды. Қазіргі заманғы ақпараттық және коммуникациялық технологияларды қолдану сыртқы саяси органдардың іс-қимылдарының жеделдігін, ашықтығын және үйлестірілуін жақсартуға, сондай-ақ әріптестермен және халықаралық ұйымдармен неғұрлым тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Электрондық дипломатия, әлеуметтік медианы пайдалану, аналитикалық платформалар және электрондық құжат айналымы жүйелері сияқты цифрлық құралдар коммуникацияны жақсартуға, ақпаратты талдауға және сыртқы саясатта салмақты шешімдер қабылдауға ықпал етеді.

ҚР сыртқы саяси ведомствосының цифрлық жетілу деңгейін арттыру үшін сервистік модель тәсілін қолдану ұсынылады. Ол сыртқы саяси органдардың қажеттіліктері мен міндеттеріне бағдарланған цифрлық қызметтер мен инфрақұрылым құруды көздейді. Бұл басқа мемлекеттермен және халықаралық ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау үшін арнайы ақпараттық жүйелерді, цифрлық платформаларды әзірлеуді, сондай-ақ өзекті және сенімді ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етуді қамтуы мүмкін. Сонымен қатар, сыртқы саясат департаментінің қызметкерлерін өз жұмысында заманауи құралдар мен технологияларды тиімді пайдалана алатындай цифрлық құзыреттіліктерге оқытуды қамтамасыз ету маңызды.

Өңірлік цифрлық кеңістікті және Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілу деңгейін қалыптастырудағы цифрлық интеграцияның рөлін зерттеу нәтижесінде мынадай тұжырымдар жасауға болады:

Цифрлық интеграция аймақтық цифрлық кеңістікті қалыптастыру үшін маңызды. Еуразиялық экономикалық одақ шеңберінде Экономика салаларын цифрлық дамытудың бірыңғай стратегиясын құру синергетикалық әсерге қол жеткізуге және өңірлік экономикалардың бәсекеге қабілеттілігін арттыруға мүмкіндік береді.

Цифрлық мүмкіндіктер Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің тиімділігіне айтарлықтай әсер етеді. Заманауи ақпараттық және коммуникациялық технологияларды қолдану серіктестермен неғұрлым жедел өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, іс-қимылдардың ашықтығы мен үйлестірілуін арттырады, сондай-ақ ақпаратты талдауды және салмақты шешімдер қабылдауды жақсартады.

Өңірлік деңгейде цифрлық ынтымақтастықты табысты дамыту үшін Еуразиялық экономикалық одаққа қатысушы елдер арасында тәжірибе алмасуды және үздік тәжірибелерді беруді жандандыру қажет. Үйлестіру және өзара іс-қимыл тетіктерін әзірлеу, сондай-ақ қызметкерлердің цифрлық құзыреттері мен дағдыларын дамыту цифрлық даму стратегиясын табысты іске асырудың негізгі факторлары болады.

Сервистік модель тәсілін қолдану ҚР сыртқы саяси ведомствосының цифрлық жетілуін жақсартуға мүмкіндік береді. Цифрлық сервистерді, мамандандырылған ақпараттық жүйелерді құру және қызметкерлерді цифрлық құзыреттерге оқыту сыртқы саяси органдардың жұмысында заманауи технологиялар мен құралдарды тиімді пайдалануға көмектеседі.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, тәжірибе алмасу және үздік тәжірибелерді беру, цифрлық дамудың бірыңғай стратегиясын әзірлеу, заманауи цифрлық құралдарға қол жеткізуді қамтамасыз ету және қызметкерлерді цифрлық құзыреттерге оқыту негізінде өңірлік деңгейде цифрлық ынтымақтастықты дамытуды жалғастыру ұсынылады.

Бұл Қазақстан Республикасының цифрлық кеңістіктегі позициясын нығайтуға және оның халықаралық аренадағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ықпал етеді.

Бұдан басқа, өңірлік цифрлық кеңістікті тиімді қалыптастыру және Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілуін арттыру үшін мынадай аспектілерге назар аударған жөн:

1. Заңнамалық базаны жетілдіру: өңірлік және халықаралық деңгейлерде деректерді цифрлық интеграциялау мен қорғауды реттейтін тиісті нормативтік актілерді әзірлеу және енгізу қажет. Бұл Экономика және сыртқы саяси қызмет салаларын дамыту үшін сенімді және қауіпсіз цифрлық ортаны құруға ықпал етеді.

2. Техникалық инфрақұрылымды нығайту: желілік технологияларды, Интернетке кең жолақты қолжетімділікті және цифрлық платформаларды қоса алғанда, цифрлық инфрақұрылымды дамытуға инвестициялау қажет. Бұл цифрлық құралдарды тиімдірек пайдалану және бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін жағдай жасайды.

3. Білім беру мен кадрларды даярлауға жәрдемдесу: сыртқы саяси органдардың қызметкерлері мен экономика салаларының мамандарының цифрлық құзыреттерін оқытуға және дамытуға ерекше назар аудару қажет. Бұл олардың жұмысында цифрлық мүмкіндіктер мен құралдарды тиімдірек пайдалануға мүмкіндік береді.

4. Әріптестік қатынастарды орнату: Еуразиялық экономикалық одаққа қатысушы басқа елдермен және цифрлық даму саласындағы халықаралық ұйымдармен әріптестік қатынастарды дамыту маңызды. Тәжірибе алмасу, үздік тәжірибелерді беру және бірлескен жобалар цифрлық ынтымақтастықты дамытуға және цифрлық жетілуді жақсартуға ықпал етеді.

Маңыздысы, цифрлық интеграцияны сәтті жүзеге асыру және цифрлық жетілуді арттыру нәтижелерді үнемі бақылауды және бағалауды қажет етеді. Прогрессті үнемі талдау және өзгеретін қажеттіліктер мен тенденцияларға сәйкес стратегияны түзету қалаған мақсаттарға жетуге көмектеседі. Сонымен қатар, халықаралық серіктестермен ынтымақтасу және оны іс жүзінде қолдану және сәтті жағдайлардан сабақ алу үшін басқа елдердің цифрлық Интеграция және цифрлық жетілу саласындағы озық тәжірибелерін зерттеу маңызды.

Тұтастай алғанда, өңірлік цифрлық кеңістікті қалыптастырудағы цифрлық интеграцияның рөлі және Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілу деңгейін зерделеу қазіргі цифрлық әлемде елдің табысты дамуы үшін негізгі факторлар болып табылады.

Қорытындылай келе, өңірлік цифрлық кеңістікті қалыптастырудағы цифрлық интеграцияның рөлі және Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің цифрлық жетілу деңгейін зерделеу оның экономикалық дамуы, халықаралық ұстанымын нығайту және азаматтардың өмір сүру сапасын жақсарту үшін маңызды мәнге ие. Цифрлық интеграция Еуразиялық экономикалық одақ шеңберінде Экономика салаларын дамытудың бірыңғай стратегиясын құруға ықпал етеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының сыртқы саяси қызметінің тиімділігін қамтамасыз етеді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1) Manor, I (2015, June). On Virtual Embassies in the Age of Digital Diplomacy. Exploring Digital Diplomacy. <https://digdipblog.com/2014/06/25/on> (2012);
- 2) Manor, I. (2015, March). Norway's New Engagement Model A Much Warranted Change. Exploring Digital Diplomacy. <https://digdipblog.com/2015/03/08/norwa> Online Palestine is Advocating Peace. The Jerusalem Post. Retrieved from [http://www.jpost.com/Opinion/Online - Palestine-is-advocating-peace-501268](http://www.jpost.com/Opinion/Online-Palestine-is-advocating-peace-501268);
- 3) Цифрлық интеграция, ақпараттық қауіпсіздік және жаңа технологиялар — Digital Almaty форумындағы талқылау. // <https://primeminister.kz/kz/news/reviews/tsifrlly-integratsiya-aporatty-auipsizdik-zhne-zhaa-tekhnologiyalar-digital-almaty-forumynda-ne-talylandy-22919>;
- 4) Әлихан Смайылов Digital Almaty форумында ЕАЭО шеңберінде электрондық көлік құжаттарына көшуге шақырды. // <https://primeminister.kz/kz/news/likhan-smayylov-eaao-sheberinde-elektronny-klik-zhattaryna-kshuge-shayrды-22907>;
- 5) «Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 12 қазандағы № 727 қаулысы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2100000727>;
- 6) Қазақстан Республикасы сыртқы саясатының 2020 - 2030 жылдарға арналған тұжырымдамасы туралы Қазақстан Республикасы Президентінің 2020 жылғы 6 наурыздағы № 280 Жарлығы // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2000000280>;
- 7) Қазақстан GovTech цифрландырудың платформалық моделіне көшеді. // <https://primeminister.kz/kz/news/kazakstan-govtech-cifrlandyrudyn-platfornalyk-modeline-koshedi-382152>;
- 8) EGDI ең жоғары мәні бар Азия елдері. // <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Report%20without%20annexes.pdf>;
- 9) Digital Diplomacy Life Рейтингі (2017).//<http://digital.diplomacy.live/> > [6 ақпан 2018];
- 10) Мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2022 жылғы 9 қарашадағы № 881 қаулысы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2200000881>;
- 11) Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің мәселелері Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 28 қазандағы N 1118 Қаулысы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P040001118> ;
- 12) Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша 2020 жылы атқарған жұмысы туралы есебі. // <https://www.gov.kz/memleket/entities/mfa/press/article/details/45631?lang=kk>;
- 13) Пандемия және жаңа цифрлық шындық.// <https://www.gov.kz/memleket/entities/mfa-kazan/press/news/details/111694?lang=ru>;

14) «Қазақстан Республикасының Мемлекеттік көрсетілетін қызметтері туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Қазақстан Республикасының Заңы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088>;

15) Шетелде 30 күн бұрын төлқұжат алуға мүмкіндік беретін жобаны Қазақстан жүзеге асырады. // <https://kazpravda.kz/n/proekt-pozvolyyayushchiy-poluchit-pasport-za-30-dney-za-rubezhom-realizuet-kazahstan/>;

16) «Қазақстан Республикасының дипломатиялық қызметі туралы» 2002 жылғы 7 наурыздағы № 299 Қазақстан Республикасының Заңы. // https://adilet.zan.kz/kaz/archive/docs/Z020000299_/20.04.2023;

17) "Электрондық үкіметтің" ақпараттандыру объектілерін, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық көрсетілетін қызметтерді құру, дамыту, пайдалану, сатып алу қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 129 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 26 ақпанда № 13282 болып тіркелді. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1600013282>;

18) «Қазақстан Республикасының халықаралық шарттары туралы» 2005 жылғы 30 мамырдағы №54 Қазақстан Республикасының Заңы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z0500000054>;

19) 2023 - 2029 жылдарға арналған цифрлық трансформация, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласын және киберқауіпсіздікті дамыту тұжырымдамасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 269 қаулысы. // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2300000269>;

20) Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауы. 2020 жылғы 1 қыркүйек. // https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevtyn-kazakstan-halkyna-zholdauy-2020-zhylgy-1-kyrkuiek;

21) Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы № 418-V Заңы «Ақпараттандыру туралы». // <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000418>.