

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Национальная школа государственной политики

на правах рукописи

Каланов Даулет Муратович

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПУТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ГОСУДАРСТВА И ОБЩЕСТВА

Образовательная программа «Государственный менеджмент (без отрыва от
производства)»

по направлению подготовки «7М041 Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени магистра
государственного менеджмента

Научный руководитель:  Есиркепова Алтын Махмудовна,
д.э.н., профессор НШГП Академии
государственного управления при
Президенте Республики Казахстан

Проект допущен к защите: « 27 » май 2021

Директор НШГП:  Абдыкаликова Марта Наушаевна,
к.п.н., профессор НШГП Академии
государственного управления при
Президенте Республики Казахстан

Нур-Султан, 2021

Содержание магистерского проекта

Нормативные ссылки	3
Обозначения и сокращения	4
Введение	5
Обзор литературы	7
Методы исследования	10
Анализ и результаты исследования	12
1 Основные механизмы взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан	12
1.1 Общие аспекты путей взаимодействия между государством и обществом.....	12
1.2 Государственная служба и принципы взаимодействия государственных служащих с гражданами.....	13
1.3 Государственные учреждения, обеспечивающие взаимодействие с обществом.....	16
1.4 Оптимизация и цифровизация государственных услуг в рамках взаимодействия между государством и обществом.....	18
1.5 Работа с данными в государственном управлении.....	20
2 Рекомендации по улучшению путей взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан	22
2.1 Государственное устройство и выборы в качестве основного механизма взаимодействия между государством и обществом.....	22
2.2 Повышение культуры взаимодействия с гражданами в государственных учреждениях.....	25
2.3 Информационная политика государства.....	27
2.4 Социальные сети в качестве механизма обратной связи между государством и обществом.....	29
2.5 Развитие механизмов взаимодействия между государством и обществом на базе Электронного правительства Республики Казахстан.....	30
Заключение	34
Список использованных источников	36
Приложение А	41
Приложение Б	42
Аналитическая записка по результатам работы, включая основные рекомендации для государственных органов	

Нормативные ссылки

- 1 Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года).
- 2 Конституционный закон Республики Казахстан от 26 декабря 1995 года № 2733 «О Президенте Республики Казахстан».
- 3 Конституционный закон Республики Казахстан от 18 декабря 1995 года № 2688 «О Правительстве Республики Казахстан».
- 4 Конституционный закон Республики Казахстан от 16 октября 1995 года № 2529 «О Парламенте Республики Казахстан и статусе его депутатов».
- 5 Конституционный закон Республики Казахстан от 25 декабря 2000 года № 132-II «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан».
- 6 Конституционный закон Республики Казахстан от 29 декабря 1995 года № 2737 «О Конституционном Совете Республики Казахстан».
- 7 Конституционный закон Республики Казахстан от 28 сентября 1995 года № 2464 «О выборах в Республике Казахстан».
- 8 Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан».
- 9 Кодекс служебной этики гражданских служащих. Утвержден приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 28 августа 2020 года № 342.

Обозначения и сокращения

АДГС РК	- Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы
ВВП	- Внутренний валовый продукт
НАО	- Некоммерческое акционерное общество
НПА	- Нормативно-правовой акт
ООН	- Организация объединенных наций
СМИ	- Средства массовой информации
CDRC	- Центр исследований развития гражданственности Министерства международного развития Соединенного Королевства (Citizenship Development Research Centre)
DFID	- Министерство международного развития Соединенного королевства (Department for International Development of United Kingdom)
e.gov	- Электронное правительство Республики Казахстан (Electronic Government of the Republic of Kazakhstan)
UN	- Организация объединенных наций (United Nations)
URL	- Унифицированный указатель ресурса (Uniform Resource Locator)

Введение

Актуальность темы исследования. Совершенствование путей взаимодействия между государством и обществом имеет высокую важность, так как от успешного налаживания обратной связи между государством и обществом зависит эффективность работы государственного устройства и процветание страны. Если раньше граждане имели ограниченные возможности для участия в деятельности государства, ввиду необходимости преодоления больших расстояний для встреч или ограничений телекоммуникационных и прочих видов средств связи, то на сегодняшний день, с повсеместным развитием компьютерной техники, мобильных устройств, интернета и прочих цифровых технологий, весь мир превратился в «глобальную деревню». Любой гражданин может связаться с представителями государственного аппарата и, например, внести предложения по улучшению деятельности тех или иных государственных учреждений, и таким образом, иметь возможность повлиять на их работу и помочь в решении тех или иных государственных задач, находясь на расстоянии за тысячи километров. Это предоставляет государству огромные и во многом еще неиспользованные до этого возможности по расширению участия граждан в государственном управлении, налаживанию обратной связи для выявления вызовов и повышению качества работы государственного аппарата. Улучшение взаимодействия между государством и обществом способствует укреплению государственного устройства и достижению долгосрочных целей Республики Казахстан.

Цель и задачи проекта. Цель проекта – предложить ряд конкретных механизмов по улучшению взаимодействия между государством и обществом, которые можно реализовать в работе государственного аппарата для повышения благосостояния и достижения стратегических целей Республики Казахстан. Задачи проекта – исследовать текущее положение дел в сфере взаимодействия между государством и обществом, провести обзор литературы на эту тему, определить текущие тренды развития в сфере взаимодействия между государством и обществом, описать положение дел и достижения в этой сфере в Республике Казахстан, и предложить конкретные шаги по дальнейшему улучшению взаимодействия между государством и обществом, в том числе, через создание единого государственного сайта по взаимодействию между государством и обществом «interactive.egov.kz» на базе Электронного правительства Республики Казахстан, которые можно реализовать в работе государственного аппарата Республики Казахстан.

Методы исследования. Исследование проводится на основе обзора литературы на тему взаимодействия между государством и обществом, описания данных в сфере взаимодействия между государством и обществом, проведения анализа и выработки конкретных мер по улучшению работы государственных учреждений по налаживанию взаимодействия и обратной связи с обществом. В исследовании применяются методы исследования общенаучного характера. Используются метод описания (обзора темы исследования, определения его

данных и характеристик), метод сравнения (сопоставление двух или более объектов исследования по отдельным признакам или параметрам), метод синтеза (сбора в единую систему отдельных элементов исследования), метод анализа (выделения и изучения отдельных компонентов темы исследования для выработки выводов) и метод системного подхода (рассмотрение явления в качестве единой системы для разработки рекомендаций по улучшению в сфере исследования).

Ожидаемые результаты. В результате реализации предлагаемых мер, предполагается значительное улучшение путей взаимодействия между государством и обществом, повышение отзывчивости государства к нуждам общества и увеличение вовлечения гражданского общества для решения государственных целей и задач, что положительным образом может повлиять на эффективность государственного аппарата и достижение долгосрочных целей Республики Казахстан. Предложенные рекомендации позволили бы государственным учреждениям значительно улучшить эффективность и мобильность государственной службы, и как следствие, в долгосрочной перспективе, повысить уровень доверия обществе к работе государственного аппарата.

Практическая значимость. Совершенствование путей взаимодействия между государством и обществом имеет высокую значимость в рамках реализации ежедневной работы государственного аппарата Республики Казахстан и реализации долгосрочных стратегических планов Республики Казахстан. От того насколько, эффективно государство способно наладить обратную связь с обществом, зависит повышение благополучия общества, рост национальной экономики и всеобщее развитие Республики Казахстан. Предложения, сделанные в этом проекте, можно на практике реализовать в работе государственных учреждений и использовать их для повышения качества государственной службы в Республике Казахстан.

Обзор литературы

Взаимодействие между государством и обществом носит правовой характер, основываясь прежде всего на Конституции Республики Казахстан, а также на конституционных законах «О президенте Республики Казахстан», «О правительстве Республики Казахстан» «О Парламенте Республики Казахстан и статусе его депутатов», «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан» и «О Конституционном Совете Республики Казахстан». Конституция и конституционные законы закладывают правовой фундамент взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан. Закон Республики Казахстан «О государственной службе Республики Казахстан» и «Кодекс служебной этики гражданских служащих» предоставляют детальное описание принципов и правил государственной службы, в том числе, в рамках взаимодействия представителей государства с обществом.

В «Общественном договоре» Жан-Жака Руссо, швейцарского философа французского происхождения, одного из основоположников республиканской формы правления государства, утверждается: «Народная воля – это высшая власть в государстве», поэтому легитимное государство создается на основе общественного договора [1]. В «Двух трактатах о правлении» английского философа Джона Локка, одного из основателей «конституционной основы» современных государств, указывается: «Целью закона является не отмена или ограничение свободы, а сохранение и расширение свободы» [2]. На сегодняшний день, большинство демократических государств в мире основываются на «народной воле», конституционном устройстве и верховенстве единого права для всех граждан.

Исторически, государство было сформировано людьми для более эффективной организации жизни общества, в том числе, защиты интересов и обеспечения прав. Первые государства появились около 3000 лет назад до н.э. в Месопотамии. Развитие сельского хозяйства позволило производить значительное количество продовольствия и сохранять его впрок. Это привело к росту населения и формированию первых поселений и городов. Изобретение письменности также способствовало развитию государственности, так как позволяло записывать своды законов и вести учет. Первые формы государственности представляли собой города-государства. Развитие торговли и ремесел способствовали развитию взаимоотношений между городами. Постепенно, государства стали объединять большое количество людей и занимать обширные территории. Центральная роль государства в обществе возросла с промышленной революцией в 18-19 веках, которая позволила значительно увеличить производительность труда и повысить организацию общественных отношений. В 20 веке, сформировались современные демократические государства на основе конституционного устройства в большинстве стран мира [3]. В современном мире, государство необходимо для эффективной и продуктивной организации жизни общества, обеспечения торговли и развития экономики, обеспечения прав и свободы граждан.

Согласно определению доклада «Построение мирных государств и обществ» Министерства международного развития Соединенного королевства (DFID) отношения между государством и обществом определяются как «взаимодействие между государственными учреждениями и общественными группами для обсуждения того, как осуществляется государственная власть и как на нее могут влиять люди. Они сосредоточены на таких вопросах, как определение взаимных прав и обязанностей государства и общества, обсуждение того, как следует распределять государственные ресурсы, и установление различных способов представительства и подотчетности» [4].

Центр исследований развития гражданственности (CDRC) Министерства международного развития Соединенного Королевства дает определение гражданину как «человеку, обладающему правами, устремлениями и обязанностями по отношению к другим гражданам и государству» [5]. Для полноценного участия в делах государства, гражданам необходимы приобретение знаний о работе государственных учреждений, понимание прав и свободы воли в качестве первоначальных шагов к отстаиванию своих прав, и действий, направленных на защиту своих интересов. Вовлечение в ассоциации является эффективным способом укрепления представлений о гражданстве и вовлеченности граждан в государственное управление, что может способствовать созданию более отзывчивых государств.

В книге «Понимание взаимосвязи между государством и обществом», авторы отмечают, что государство развивается во взаимоотношениях с обществом, государство и силы в обществе разделяют власть и ответственность, а государство действует через людей, на которых влияет социальная динамика. Таким образом, государства и общества являются взаимозависимыми и взаимосвязанными [6]. Природа отношений между государством и обществом во многом зависит от формы политического устройства той или иной страны. В странах с недостаточно развитой государственностью или находящейся в состоянии конфликта, на практике, часто, функции государства, перенимают неформальные образования, в результате чего, нарушаются принципы подотчетности государственных структур. Поэтому, большое внимание должно уделяться реализации механизмов поддержки и вовлечения гражданского общества в работу государственных учреждений, чтобы граждане могли ожидать от государства подотчетности и обеспечивать его отзывчивость перед обществом.

Создание и развитие функций электронного государства (e-government) предоставляют значительные возможности по цифровизации государственных услуг и расширению взаимодействия между государством и обществом. Согласно определению Отдела государственных учреждений и цифрового государства Департамента по экономическим и социальным сферам ООН, электронное правительство можно определить, как «использование информационно-коммуникационных технологий для более эффективного и действенного предоставления государственных услуг гражданам и предприятиям». Принципы электронного правительства основываются на

улучшении работы государственного сектора за счет сокращения финансовых затрат и времени транзакций, для более лучшей интеграции процессов и обеспечения эффективного использования государственных ресурсов во всех сферах. Благодаря развитию электронного правительства, государства во всем мире могут быть более эффективными, предоставлять более качественные услуги, отвечать на требования граждан о прозрачности и подотчетности [7].

Методы исследования

Исследование проводится на основе общенаучных методов. В рамках магистерского проекта, применяются метод описания (обзора темы исследования, определения его данных и характеристик), метод сравнения (сопоставления данных в сфере исследования для выявления закономерностей), метод синтеза (сбора в единую систему отдельных элементов исследования), метод анализа (выделения и изучения отдельных компонентов темы исследования для выработки выводов) и метод системного подхода (рассмотрение явления в качестве единой системы для разработки рекомендаций по улучшению в сфере исследования).

Прежде всего, применение описательного метода позволяет провести комплексный обзор темы исследования. На его основе проводится обзор литературы на тему взаимодействия между государством и обществом, в частности, философских, исторических и правовых основ взаимоотношений между государством и обществом. Производится описание основ взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан на примере данных о государственной службе, государственных услугах, задачах и функциях Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. Проводится обзор ключевых государственных учреждений, обеспечивающих взаимодействие с обществом, в том числе, Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности, включая подведомственную организацию НАО «Правительство для граждан», единого провайдера государственных услуг в Республике Казахстан. Описываются задачи и работа центров обслуживания населения, а также цели, функции и достижения Электронного правительства Республики Казахстан.

Использование метода сравнения в исследовании позволяет сопоставить уровень взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан в международном контексте, например, того факта, что количество государственных служащих по отношению к экономически активному населению в Республике Казахстан сопоставимо с показателями развитых страна мира, и уровень достижений Электронного правительства Республики Казахстан в сфере цифровизации государственных услуг согласно Индексу развития электронных правительств ООН.

При обзоре механизмов взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан, применяется метод синтеза (сбора в единую систему отдельных элементов исследования). Применение метода синтеза позволяет детально описать механизмы взаимодействия между государством и обществом на основе данных о государственной службе, законов и кодексов, ключевых ведомств, отвечающих за взаимодействие между государством и обществом, и таким образом, сформировать общую структуру взаимодействия между государством и обществом.

На основе описания, сравнения и синтеза данных по теме исследования, применяется метод анализа для заключения выводов, определения преимуществ и недостатков различных видов механизмов взаимодействия между государством и обществом. В частности, определяются возможности и перспективы расширения участия государственных учреждений в социальных сетях и улучшения функций Электронного правительства Республики Казахстан.

На основе сделанных выводов при анализе, использование метода системного подхода (рассмотрение явления в качестве единой системы) позволяет разработать ряд конкретных рекомендаций по улучшению в сфере взаимодействия между государством и обществом. Делается ряд рекомендаций в рамках проведения демократических выборов Парламента Республики Казахстан, повышения организационной культуры государственных служащих, обеспечения информационной политики государства, создания единого государственного сайта «interactive.egov.kz» на базе Электронного правительства Республики Казахстан, для расширения обратной связи с гражданами и бизнесом.

Анализ и результаты исследования

1 Основы путей взаимодействия между государством и обществом

Государство создается для обеспечения задач и функций, направленных на продвижение и защиту интересов общества на основе общественного договора. Общество же, в свою очередь, обязуется следовать законам и своду правил, утверждаемых государством, для обеспечения правопорядка. Государство и общество взаимосвязаны по своей природе, так как государственные служащие, являются частью общества, в то время как, общество в целом, составляет государство. Современное демократическое (репрезентативное) государство утверждает свои полномочия на основе взаимодействия с обществом (путем проведения выборов исполнительной и законодательной ветвей власти). Абсолютная власть государства приводит к диктатуре, в то время как абсолютная власть общества приводит к анархии. Поэтому, важно соблюдение баланса между правами и обязанностями государства, с одной стороны, и общества, с другой стороны, применяя систему сдержек и противовесов в виде конституционных принципов и законов.

1.1 Общие аспекты путей взаимодействия между государством и обществом

Согласно Конституции Республики Казахстан, Республика Казахстан утверждает себя демократическим и правовым государством, в которой единственным источником государственной власти является народ. Власть народа осуществляется путем проведения референдумов и/или выборов, таким образом, делегируя осуществление власти государственным учреждениям. Помимо функции делегирования власти, согласно пункту 1 статьи 33 Конституции Республики Казахстан, «граждане Республики Казахстан имеют право участвовать в управлении делами государства непосредственно и через своих представителей, обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления» [8].

Государство стремится реализовывать политику и принимать меры, направленные на увеличение благосостояния граждан, развитие экономики и достижения долгосрочных национальных интересов. Однако не всегда граждане или представители бизнеса могут согласиться с тем, что государство представляет их интересы и работает для их блага. В силу большого количества людей, проживающих в государстве, естественным образом, могут возникать пробелы во взаимодействии и коммуникациях. Поэтому, в целях обеспечения успешного функционирования государственного устройства, очень важную роль играет налаживание эффективных путей взаимодействия между государством и обществом.

В послании Главы государства народу Казахстана «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» от 2 сентября 2019 утверждается: «Наша общая задача – воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан. Только путем постоянного диалога власти и общества можно построить гармоничное государство, встроенное в контекст современной геополитики» [9]. Таким образом, можно сделать заключение, что руководство Республики Казахстан рассматривает улучшение взаимодействия между государством и обществом в качестве одной из приоритетных задач государства.

1.2 Государственная служба и принципы взаимодействия государственных служащих с гражданами

По состоянию на 2020 год, в Казахстане работает около 97 тысяч государственных служащих, что составляет 1.1% от экономически активного населения страны в 9.2 миллиона человек. По этим показателям, Казахстан сопоставим с передовыми странами (в Канаде – 1.5%, в Австралии – 1.4% и США – 1.3%). Ежегодная сменяемость государственных служащих за счет перехода в частный сектор составляет около 6 тысяч человек. Таким образом, ежегодный уровень обновления государственного аппарата составляет около 6%. Для примера, в 2018 году в Казахстане было 98.7 тысяч государственных служащих. В последние годы, отмечается тенденция снижения численности государственного аппарата. Рутинная работа государственных учреждений переводится в электронный формат и автоматизируется, за счет чего, снижается необходимость в содержании многочисленного государственного аппарата [10].

Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы – государственный орган, который ответственен за организацию работы государственных служащих Республики Казахстан. Агентство по делам государственной службы было сформировано 18 сентября 1998 года, и непосредственно подчинено и подотчетно Президенту Республики Казахстан. Миссией Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы является «реализация единой государственной политики в сферах государственной службы, оценки качества оказания государственных услуг... и государственного контроля за качеством оказания государственных услуг» [11].

Руководство Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы состоит из Председателя, двух заместителей Председателя и руководителя аппарата. Также в Агентстве по делам государственной службе есть Уполномоченный по этике. В Агентстве есть 7 центральных департаментов: Департамент по связям с общественностью, Департамент государственной службы, Департамент государственных услуг, Административный департамент, Департамент стратегических разработок и международных программ, Юридический департамент и Департамент контроля в сфере государственной службы. В Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службе

есть также 17 территориальных департаментов, в 14 областях и 3 городах республиканского значения.

В Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службе есть 3 управления: Служба управления персоналом, Управление по защите государственных секретов и информационной безопасности и Служба внутреннего аудита. Помимо этого, у Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы есть 2 подведомственные организации: Акционерное общество «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы» и Республиканское государственное казенное предприятие «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан». Работа Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан позволяет проводить обучение, переподготовку и повышение квалификации государственных служащих Республики Казахстан. При Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан имеются исследовательские центры, позволяющие проводить научно-исследовательские работы в сфере государственного управления.

Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы сотрудничает с ведущими международными организациями, такими как Организация объединенных наций (ООН), Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Организация по безопасности в и сотрудничеству в Европе (ОБСЕ) и другими, а также участвует в проектах Программы развития ООН. АГДС РК, в сотрудничестве с Astana Hub, регулярно проводит конференции, тренинги и исследования, направленные на повышение профессионального уровня и организационной культуры государственных служащих. Главным документом, определяющим работу Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, является «Положение об Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службы», утвержденное Указом Президента Республики Казахстан от 22 июля 2019. Положение определяет правовой статус, структуру и организацию, функции, полномочия и обязанности, Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы.

Согласно «Закону о республиканском бюджете за 2021-2023 годы», доходы республиканского бюджета составляют 11,277 миллиардов тенге, затраты республиканского бюджета составляют 13,756 миллиарда тенге, соответственно, дефицит республиканского бюджета составляет 2,603 миллиарда тенге в 2021 году (Приложение А). Средства республиканского бюджета, выделенных на «государственные услуги общего характера», составляют 534 миллиарда тенге, то есть 3.88% от общей суммы затрат республиканского бюджета (Приложение Б) [12].

Согласно Указу Президента Республики Казахстан, в течение 2020 и 2021 годов количество государственных служащих сокращается на 25% в рамках оптимизации [13]. Ввиду сокращения государственного аппарата на четверть, тем более актуальным становится повышение эффективности работы государственного аппарата. Согласно данным АГДС РК, сокращение будет

направлено на оптимизацию с целью повышения эффективности государственных органов, в том числе, дальнейшего развития уровня цифровизации государственных услуг. Часть сокращений будет проведено за счет вакансий в государственных учреждениях (8.5%). При этом, будут обеспечиваться права и интересы социально-уязвимых слоев населения среди государственных служащих. Неприоритетные функции государственных органов будут переданы в конкурентную среду. Эти меры направлены на создание более эффективного и мобильного государственного аппарата.

Закон о государственной службе Республики Казахстан определяет основные положения государственной службы. Государственная служба делится на два корпуса:

- Корпус А (административные государственные должности управленческого уровня, для которых предусматривается особый порядок поступления и прохождения государственной службы, а также специальные квалификационные требования);

- Корпус Б (прочие административные государственные должности).

Транспарентность является одним из важных принципов государственного устройства Республики Казахстан. Все законы и нормативно-правовые акты Республики Казахстан публикуются и находятся в открытом доступе. Законы и постановления вступают силу спустя 10 дней после их публикации в открытых источниках и средствах массовой информации. Согласно Закону о государственной службе, государственные служащие имеют право на охрану труда и здоровья, социальную защиту, уважение личного достоинства, переподготовку и повышение квалификации за счет государственного бюджета, сохранение места работы во время стажировки, продвижение по государственной службе с учетом квалификации, компетенций и заслуг, и внесение предложений по совершенствованию государственной службы. В рамках международного сотрудничества, государственные служащие имеют право проходить обучение в зарубежных странах и проводить совместные исследования в сфере государственной службы на международном уровне. Государственная служба основывается на принципах законности, патриотизма, единства системы государственной службы, приоритета прав граждан перед интересами государства, меритократии, подотчетности государственных служащих, учета общественного мнения и гласности [14].

Основным документом, определяющим организационную культуру государственных служащих, является «Кодекс служебной этики гражданских служащих Республики Казахстан». Согласно Кодексу служебной этики, гражданским служащим следует соблюдать принципы беспристрастности, честности и объективности, порядочности и профессиональной компетентности в своей профессиональной деятельности. При этом, гражданским служащим необходимо «соответствовать высоким моральным и нравственным критериям, повышать свой профессиональный уровень и квалификацию, использовать конструктивную критику для улучшения своей деятельности, проявлять вежливость и корректность в общении с гражданами и коллегами, и

обеспечивать прозрачность принятия решений» [15]. Таким образом, Кодекс служебной этики предъявляет высокие требования к государственным служащим, причем не только в рамках государственной службы и профессиональной деятельности, но и вне работы, они должны быть примерными гражданами своей страны и соответствовать высоким стандартам морали и этики.

Согласно Закону Республики Казахстан «О государственных услугах», регулярно проводится мониторинг качества государственных услуг с 2014 года. В 2020 году, мониторинг проводился по 70 основным государственным услугам. Опрос был проведен Центром прикладных исследований «Талап» при содействии Программы развития ООН в Республике Казахстан. Мониторинг проводился с целью определения качества государственных услуг, уровня их доступности, наличия достаточной информации о них, качеству сервиса при оказании государственных услуг, срокам выполнения государственных услуг и расходам на государственные услуги. Исследование проводилось количественным (опросом большого количества людей) и качественным (проведением интервью) путями. Было опрошено более 9 тысяч человек, включая представителей юридических лиц, в 264 населенных пунктах страны. Согласно опросу по качеству государственных услуг за 2020 год, уровень удовлетворенности населения составил 75.1%. По результатам опросов, было рекомендовано продолжить цифровизацию государственных услуг и их интеграцию с порталом Электронного правительства Республики Казахстан. Реализация рекомендаций находится под контролем Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы [16].

Обзор работы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы позволяет заключить, что государственная служба Республики Казахстан выполняет поставленные задачи и следует общемировым трендам. Сокращение государственного аппарата на 25% в 2020-2021 годах, является разумным шагом с учетом мер по оптимизации и цифровизации государственных услуг, и направлено, в том числе, на перераспределение средств республиканского бюджета для повышения оплаты труда государственных служащих, с целью сделать государственную службу более эффективной и конкурентоспособной.

1.3 Государственные учреждения, обеспечивающие взаимодействие с обществом

Ряд государственных учреждений играют особо важную роль в поддержке взаимодействия и налаживания обратной связи с обществом. В их числе можно выделить Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан, обеспечивающее информационную политику государства, и Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, курирующее Электронное правительство Республики Казахстан, включая подотчетную структуру, НАО

«Правительство для граждан», реализующее работу центров обслуживания населения в Казахстане.

Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан. Ключевую роль в процессе предоставления информации и обеспечения обратной связи между государством и обществом играет Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан – отвечающее за руководство в сфере информации, обеспечение общественного развития и согласия и взаимодействие между государством и обществом. Исторически, министерство печати и информации Республики Казахстан было сформировано на заре независимости Казахстана в 1991 году. В последующие года, оно неоднократно переименовывалось, объединялось с Министерством культуры с 2012 по 2014 года, преобразовывалось в Агентство Республики Казахстан по связи и информации с 2014 по 2015 года, пока не обрело нынешнее название и статус с 2019 года [17]. У Министерства информации и общественного развития есть множество подведомственных организаций, таких как АО «РГ «Казахстанская правда», НАО «Казахстанский институт общественного развития «Рухани жаңғыру», НАО «Фонд «Отандастар», РГП «Центр анализа и информации», АО «Агентство «Хабар», АО «РТРК «Казахстан», АО «РГ «Казахстан», АО «МИА «Казинформ», которые во многом, собственно реализуют государственную политику в сфере информирования общества.

Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан. Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, в том числе, формирует и реализует государственную политику в сфере цифрового развития, инноваций и электронного правительства. Министерство также координирует работу НАО «Правительство для граждан» [18]. Изучив опыт стран Прибалтики и Сингапура, Министерство начало работу над созданием Электронного правительства в Республике Казахстан с 2004 года. Портал «e.gov» был открыт в 2006 году. За это время, Электронное правительство Республики Казахстан достигло значительных достижений и перевело большинство государственных услуг в цифровой формат, что позволило значительно ускорить получение государственных услуг гражданами и сократить государственные расходы по ним. На данный момент, Министерство реализует программу «Цифровой Казахстан» в рамках Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года, которая предусматривает дальнейшую цифровизацию промышленности, транспорта и сельского хозяйства, создание «умных городов» и «государства для граждан и бизнеса» [19].

НАО «Правительство для граждан». Некоммерческое акционерное общество «Правительство для граждан» объединяет работу центров обслуживания населения на всей территории Республики Казахстан и является единым провайдером государственных услуг. НАО «Правительство для граждан» является некоммерческим акционерным обществом со 100% участия государства. НАО «Правительство для граждан» было создано 29 января 2016

года [20] на базе реорганизации и объединения различных провайдеров государственных услуг. Объединение государственных услуг под руководством единого провайдера позволило упорядочить и унифицировать их, и тем самым, повысить их качество.

Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан и Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, включая НАО «Правительство для граждан», являются основными государственными учреждениями, обеспечивающими обратную связь с обществом. На сегодняшний день, особенно важную роль играет реализация Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности программы «Цифровой Казахстан» в рамках реализации Стратегического плана развития до 2025 года, в частности, развитие «государства для граждан и бизнеса», ставящее целью выведение взаимодействия между государством и обществом на новый уровень.

1.4 Оптимизация и цифровизация государственных услуг в рамках взаимодействия между государством и обществом

Оптимизация и цифровизация государственных услуг играют важную роль в целях облегчения коммуникаций между государством и обществом. Передовые технологии позволяют государственным учреждениям оказывать более качественные государственные услуги в более короткие сроки, при этом снижая уровень государственных расходов. Цифровизация работы государственного аппарата также содействует снижению барьеров между государством и обществом.

Центры обслуживания населения. Создание центров обслуживания населения стало важным этапом в развитии государственных услуг в Республике Казахстан, и в том числе, повышении уровня взаимодействия между государством и гражданами. Они впервые открылись в Казахстане 5 января 2007 года. На сегодняшний день, в Казахстане, работают более 300 центров (фронт-офисов) обслуживания населения по всей стране, в которых трудоустроены более 20 тысяч сотрудников. Более 260 центров обслуживания населения – стационарные, и более 70 – мобильные, которые предназначены для работы в малых населенных пунктах страны. Число оказанных услуг за 2020 год превышает 30 миллионов, из которых более 20 миллионов оказаны в электронном формате. На сегодняшний день, в рамках цифровизации государственных услуг, более 3 миллионов граждан Казахстана обладают электронно-цифровой подписью. Более того, мобильная версия e.gov позволяет получать государственные услуги через мобильные устройства сотовой связи без необходимости получения электронно-цифровой подписи. Согласно регламенту работы центров обслуживания населения, время ожидания не должно превышать 20 минут, а время оформления документов – 15 минут [21].

За работой всех отделений центров обслуживания населения следит Ситуационный центр в режиме реального времени посредством средств

видеосвязи, и при необходимости, имеет возможность оказать оперативную помощь как гражданам, так и собственным сотрудникам, в решении тех или иных вопросов или задач. Государственные услуги оказываются тремя основными способами: через фронт-офисы, единый контактный центр (колл-центр) и электронный портал. Многие государственные услуги оказываются экстерриториально, то есть в независимости от места прописки. Центры обслуживания населения делятся по областям, городам и районам, а также по своим функциям. В 2012 году, открылись специализированные центры обслуживания по регистрации автотранспорта и получения прав на вождение. Благодаря работе специализированных центров обслуживания населения, среднее время регистрации автотранспорта сократилось с 8 до 2 часов. Эти нововведения не только ускорили процесс оказания государственных услуг, но и позволили повысить их качество.

Центры обслуживания населения принимают заявления на оказание государственных услуг от физических и юридических лиц, и выдают их результаты в установленные законодательством сроки, по принципу «одного окна». Часть услуг центров обслуживания населения, например, выдача отдельных видов справок, оказывается автоматически, путем подключения к информационным системам единой государственной базы данных Республики Казахстан. Центры обслуживания населения регистрируют заявления и перенаправляют их в соответствующие государственные органы. Таким образом, граждане или представители юридических лиц экономят время. Вместо того, чтобы обращаться в различные государственные органы, которые могут находиться в разных местах, им необходимо только посетить центры обслуживания населения. Помимо этого, снижаются риски нарушения законов, в том числе, коррупционные риски, так как сокращаются прямые контакты заявителей и государственных учреждений. В последние годы, центры обслуживания населения все больше переходят в цифровой формат. Центры обслуживания населения служат в качестве «точки доступа» между государством и обществом.

Электронное правительство Республики Казахстан. Согласно собственному определению, «электронное правительство – это единый механизм взаимодействия государства и граждан, а также государственных органов друг с другом, обеспечивающий их согласованность при помощи информационных технологий» [22]. Электронное правительство Республики Казахстан (e.gov) обеспечивает работу государственных органов в онлайн формате, тем самым, экономя время для граждан и юридических лиц, и снижая нагрузку на государственный аппарат. Электронное правительство Республики Казахстан разрабатывалось с целью построения государства, ориентированного на обеспечение нужд и потребностей граждан, упрощения взаимодействия между государством и обществом, для создания «государства для людей». Развитие современных информационных технологий позволяют сделать государство более открытым и доступным для людей. В 2020 году, Казахстан занял 29 место в мире по рейтингу ООН «2020 UN Global E-Government Development Index» по

уровню развития «электронного правительства», в том числе 1 место среди стран СНГ [23]. Согласно данным Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, на сегодняшний день, 94.4% (648 из 686) государственных услуг переведены в цифровой формат [24]. Было разработано и внедрено мобильное приложение Электронного правительства «e.gov mobile», при помощи которого можно получать государственные услуги используя мобильные устройства. Авторизация мобильных устройств проходит с электронно-цифровой подписью или разовым паролем, отправляемым посредством мобильной связи.

Электронное правительство Республики Казахстан, в рамках продвижения «Открытого правительства», разработало ряд порталов на базе «e.gov» для продвижения взаимодействия и обратной связи с обществом, и обеспечения транспарентности и доступности государственных учреждений. Публикуются «открытые данные» государственных учреждений, количество которых превышает 3,000 документов на сегодняшний день. На сайте размещено более 70 тысяч «открытых НПА», что предоставляет гражданам возможности для участия в разработке нормативно-правовых актов и отправки рекомендаций по ним. Платформа «Открытый диалог» содержит более 400 тысяч обращений в государственные учреждения, по которым были даны ответы. Эта функция позволяет обеспечивать прямую обратную связь между государственными учреждениями и обществом. Обращения отправляются гражданами или представителями юридических лиц главам центральных исполнительных органов, местным исполнительным органам или руководителям квази-государственных компаний. На портале присутствуют «открытые бюджеты», то есть проекты бюджетных программ государственных учреждений, количество которых превышает 100 тысяч [25].

Центры обслуживания населения играют важную роль в унификации государственных услуг, а также в повышении их качества и сокращении сроков их получения. В рамках Электронного правительства Республики Казахстан реализуется цифровизация государственных услуг и обеспечивается транспарентность работы государственных учреждений. Расширение функций Электронного правительства Республики Казахстан обладает большим потенциалом.

1.5 Работа с данными в государственном управлении

Сбор и использование данных приобретает все более высокое значение в современном мире. Применение данных имеет особо высокую важность в государственном управлении, так как это позволяет автоматизировать большое количество рутинных задач и освободить время для аналитической работы. В рамках сокращения государственного аппарата в Казахстане в 2020-2021 году на 25% в целях оптимизации, это приобретает тем более актуальное значение. Обработка данных в рамках государственных услуг повышает их качество,

ускоряет процесс обмена информацией и позволяет составлять прогнозы на будущее.

На сегодняшний день, особенно быстро развивается применение больших данных. Это новое направление активно развивается с 2000-х годов. Большие данные – структурированные и неструктурированные данные значительного размера и разнообразия, обрабатываемых специальными программами. Большие данные обычно характеризуются тремя V: Volume (объем данных), Velocity (скорость прироста данных) и Variety (разнообразие данных). На основе больших данных можно делать более точные прогнозы и принимать более взвешенные решения. Технологии больших данных позволяют государствам и компаниям принимать решения на основании информации в режиме реального времени [26]. Мониторинг потока данных дает возможность быстро реагировать на внезапные изменения в постоянно меняющейся среде, принимая своевременные решения. Информация, полученная на основе сбора и анализа данных, позволяет разрабатывать новые продукты и услуги [27]. Применение больших данных в корпоративном мире и государственном секторе вызывает споры и дискуссии в обществе, так как возникают вопросы об этике и защите прав граждан при сборе и использовании данных. Также часто вызывает вопросы корректность алгоритмов, применяемых при использовании больших данных. Поэтому, анализ на основе больших данных в государственном управлении нуждается в постоянном обновлении для корректного функционирования.

На сегодняшний день, Электронное правительство Республики Казахстан разработало «Smart Data Ukimet» (набор инструментов по мониторингу экономического роста и выполнению государственных программ), Единое хранилище данных (аналитический сервис оперативных систем для сбора и хранения информации) и «Smart Bridge» (процесс интеграции между информационными системами государственных учреждений и бизнеса) [28]. Эти нововведения и меры позволяют государству более эффективно оценивать текущее состояние дел в стране, строить прогнозы на будущее и отвечать на запросы граждан.

Сбор и использование данных в государственном управлении ведется в рамках Электронного правительства Республики Казахстан. В работе с данными, большую важность имеет разработка механизмов по обеспечению защиты данных граждан. В этой связи, важен опыт Эстонии, одной из ведущих стран в мире в сфере цифровизации и информационных технологий. Все случаи просмотра данных государственными учреждениями записываются и доступны гражданам Эстонии онлайн. Согласно законодательству Эстонии, граждане являются единственными правообладателями собственных данных [29]. Применение подобных норм обеспечивает транспарентность и открытость во взаимодействии между государством и обществом.

2 Рекомендации по улучшению путей взаимодействия между государством и обществом в Республике Казахстан

Государству удалось добиться значительных достижений и прогресса в улучшении взаимодействия с обществом через оптимизацию государственной службы, унификацию государственных услуг на базе «Правительства для граждан», открытие и развитие Электронного правительства Республики Казахстан. Однако для того чтобы идти вперед, необходимо продолжать обновлять механизмы в рамках улучшения взаимодействия между государством и обществом. В рамках Послания Главы государства народу Казахстана от 1 сентября 2020 года, «Казахстан в новой реальности: время действий», заявлено: «Система государственного планирования должна обеспечить мобилизацию всех человеческих ресурсов, вовлечь частный сектор и общество в качестве полноценных партнеров на всех этапах: планирования, исполнения, оценки» [30]. Необходимо продолжать работу по вовлечению общества и бизнеса в государственное управление, в том числе, для повышения его эффективности, мобильности и качества.

2.1 Государственное устройство и выборы в качестве основного механизма взаимодействия между государством и обществом

Казахстан – демократическая и конституционная республика с президентской формой правления. На апрель 2021 года, население Республики Казахстан составляет 18.94 миллионов человек (64-ое в мире) [31]. Территория Республики Казахстан – 2,724,900 кв. км. (9-ая в мире) [32]. Размер номинального ВВП составляет 181.67 миллиардов долларов (54-ое в мире) [33]. Казахстан является унитарной республикой и административно подразделяется на 14 областей и 3 города республиканского значения, включая столицу. Государственная власть в Казахстане делится на три ветви: исполнительную, законодательную и судебную, используя систему сдержек и противовесов.

Президент Республики Казахстан является главой государства, определяющим главные направления внутренней и внешней политики, и представляющим Республику Казахстан, как внутри страны, так и на международном уровне. Президент Республики Казахстан обладает значительными полномочиями согласно Конституции Республики Казахстан и конституционному закону о Президенте Республики Казахстан. Президент Казахстана обеспечивает работу всех ветвей власти и ответственность государственных учреждений перед народом, и имеет право выступать от имени государства и народа Республики Казахстан. Президент Республики Казахстан избирается путем проведения всеобщих выборов сроком на пять лет, и имеет право переизбраться на второй срок в пять лет. Это гарантирует принцип сменяемости власти и сохранения демократической формы государства [34]. Премьер-министр Казахстана является главой Правительства Республики Казахстан и отвечает за работу кабинета министров. В кабинете министров

работают три заместителя премьер-министра и 17 министров. Функционирование кабинета министров курируется Канцелярией премьер-министра Республики Казахстан [35].

Парламент Республики Казахстан – высший представительный орган власти Республики Казахстан, обладающий законодательными полномочиями. Парламент Республики Казахстан делится на две палаты: Сенат (верхнюю палату) и Мажилис (нижнюю палату). Сенат Парламента Республики Казахстан имеет 49 мест, срок депутатских полномочий составляет 6 лет. Выборы депутатов Сената Парламента Республики Казахстан проходят косвенным образом, путем голосования депутатов областных маслихатов областей и городов республиканского значения Республики Казахстан, которые в свою очередь избираются жителями этих областей и городов республиканского значения. Мажилис Парламента Республики Казахстан имеет 107 мест, срок депутатских полномочий составляет 5 лет. Выборы в Мажилис Парламента Республики Казахстан проходят по партийным спискам. Политические партии должны преодолеть 5% барьер для прохождения в Мажилис Республики Казахстан. Парламент Республики Казахстан обладает законодательными полномочиями, рассматривает, редактирует и принимает законы в Республике Казахстан [36].

Верховный суд Республики Казахстан является высшим судебным органом. Председатель Верховного Суда, председатели коллегий и судьи Верховного Суда избираются Сенатом по представлению Президента Республики Казахстан. Все местные и специализированные суды подчиняются Верховному Суду. Верховный Суд дает разъяснения по толкованию и применению законов в Республике Казахстан [37]. Конституционный Совет Республики Казахстан является коллективным органом конституционного контроля. Конституционный совет состоит из 7 человек, Председатель и двое из которых назначаются Президентом Республики Казахстан и по двое Сенатом и Мажилисом Республики Казахстан сроком на шесть лет [38].

Согласно изменениям, в Конституционном законе «О выборах в Республике Казахстан», утвержденных Парламентом Республики Казахстан в 2021 году, отныне выборы акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов Республики Казахстан, будут проходить путем прямого голосования граждан. Также понижен порог для прохождения политических партий в областные маслихаты с 7% до 5% [39]. До этого, выборы акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов проводились косвенным путем, через голосование депутатов маслихатов районов областей после согласования на собрании с местным сообществом. Внедрение прямых выборов акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов, является важным этапом в расширении демократических институтов государства, выражением воли народа и проявлением одной из форм его участия в государственных делах. Планируется проведение прямых выборов 836 из 2,345 акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов в 2021 году. Прямые выборы всех 2,345 акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов планируется провести по

истечению срока текущих полномочий акимов до 2025 года. При этом, разрешено переизбираться на должность акимов не более одного раза. Выборность акимов повысит уровень их подотчетности перед населением, а также будет содействовать более активной позиции граждан в местном государственном управлении.

Демократические выборы Президента и представителей Парламента Республики Казахстан являются основной формой проявления власти народа и выражения обратной связи между государством и обществом Республики Казахстан. Граждане населения Республики Казахстан выражают свою волю путем голосования в выборах исполнительной (президентских) и законодательной (парламентских) ветвей власти. Предстоящие прямые выборы акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов играют важную роль в выражении воли граждан на региональном уровне. Выборы депутатов маслихатов обеспечивают связь населения с представительными органами власти в регионах. Представители судебной власти, в частности, судьи Верховного Суда Республики Казахстан, в свою очередь, назначаются Сенатом Республики Казахстан по представлению Президента Республики Казахстан. Судьи местных и других судов назначаются на должность Президентом Республики Казахстан по рекомендации Высшего Судебного Совета.

Вслед за обеспечением прямых выборов акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов, следует внедрить прямые выборы акимов областей и городов республиканского значения в Республике Казахстан. Во многих странах мира, таких как Соединенные Штаты Америки, Российская Федерация и многих других, регулярно проводятся выборы губернаторов регионов. Прямые выборы акимов областей и городов республиканского значения будет способствовать продвижению политики расширения участия граждан в государственном управлении Республики Казахстан и позволит повысить уровень эффективности государственного управления в регионах.

На сегодняшний день, сенаторы Парламента Республики Казахстан избираются депутатами областных маслихатов областей и городов республиканского значения, то есть косвенным путем. Предлагается сделать выборы депутатов Сената Республики Казахстан прямыми, чтобы сенаторы могли избираться гражданами напрямую, как это предусмотрено выборами в Мажилис Парламента Республики Казахстан. Из-за косвенных выборов сенаторов Республики Казахстан, избиратели часто бывает недостаточно знакомы с работой и деятельностью депутатов Сената Республики Казахстан, так как напрямую не участвуют в их избрании. Из-за этого могут возникать разрывы во взаимодействии между сенаторами Парламента Республики Казахстан и гражданами. С усилением роли Парламента Республики Казахстан в последние годы, возможность прямых выборов депутатов Сената Парламента Республики Казахстан приобретает тем большую значимость. Возможно, косвенные выборы депутатов Сената Парламента Республики Казахстан были оправданы в первые годы независимости Республики Казахстан, когда нужна была сильная исполнительная власть, однако с развитием государственного устройства и

гражданского общества, следует сделать институты законодательной власти более подотчетными обществу путем проведения прямых выборов.

При нынешнем порядке выборов в Мажилис Парламента Республики Казахстан, граждане голосуют за политические партии, а не за отдельных депутатов от политических партий. Списки депутатов формируются центральными аппаратами политических партий. Этот механизм не является достаточно транспарентным и прозрачным с точки зрения общества, так как оно не принимает в нем прямого участия. В результате, связь между депутатами Мажилиса Парламента Республики Казахстан и населением недостаточно налажена. Вдобавок, ввиду применения правил избрания депутатов по партийным спискам, наблюдается высокая сменяемость депутатов в Мажилисе Парламента Республики Казахстан. Все эти факторы способствует невысокому уровню доверия со стороны населения к работе депутатов Мажилиса Парламента Республики Казахстан. Поэтому, предлагается обновить правила выборов депутатов в Мажилис Парламента Республики Казахстан и сделать ее прямой, а не по партийным спискам. В таком случае, депутаты Мажилиса Парламента Республики Казахстан будут иметь более высокий уровень взаимодействия с гражданами и будут нести более высокую ответственность перед своими избирателями.

2.2 Повышение культуры взаимодействия с гражданами в государственных учреждениях

Организационная культура – набор ценностей, присущих как отдельным сотрудникам организации, так и всему коллективу в целом. Культура имеет ключевое значение в рамках работы, развития и результатов любой организации [40]. Государственный аппарат может рассматриваться в качестве крупной организации, которому присуща та или иная культура. Организационная культура государственных учреждений заметно различается в разных странах, так как она во многом зависит от государственного и/или конституционного устройства той или иной страны. Организационная культура государственного аппарата играет важную роль при обеспечении взаимодействия между государством и обществом.

Нужно увеличить возможности для дискуссии и полемики между государственными служащими, с одной стороны, и экспертным и гражданским сообществом, с другой стороны. Например, если какие-то эксперты по экономике критикуют какие-то программы Министерства национальной экономики, и взамен предлагают более эффективные пути действий, нужно дать им возможность принять участие в заседаниях этого министерства, а может быть, если это уместно, предложить им работу в этом ведомстве, чтобы они имели возможность реализовать свои идеи. Нужно исходить из того что государственные служащие и гражданское общество – это не разные группы с различными интересами, а части единого государства, у которых одни и те же общие цели. Многие граждане обладают высокими компетенциями, знаниями и

способностями, хотя они не являются государственными служащими Республики Казахстан. Государственным служащим следует усилить налаживание путей взаимодействия с экспертным и гражданским сообществом, через конференции, социальные сети, государственные сайты в качестве платформ по взаимодействию с обществом, и т.д. Чем выше плюрализм мнений, тем более качественно можно реализовывать государственные программы и национальные проекты.

Для улучшения организационной культуры государственных служащих, нужно уделить внимание формированию идеологии и образу государственных служащих в обществе. На данный момент, нередко можно встретить имидж государственных служащих в качестве некомпетентных сотрудников, которые руководствуются не государственными, а собственными интересами. Хотя, факты коррупции действительно имеются среди государственных служащих, нельзя это экстраполировать на всех государственных служащих в целом. Из-за подобных отрицательных образов формируется непрестижный имидж государственной службы, что может снизить мотивацию у самых способных выпускников высших учебных заведений поступать на государственную службу. Например, во многих ведущих странах мира, наоборот, образы государственных служащих обычно носят положительный характер, где несмотря на возникающие вызовы и трудности, они способны соблюдать высокие морально-этические принципы и верно служить государству. Такие примеры формируют положительный имидж и доверие общества к государственной службе. С одной стороны, можно возразить, что отрицательный образ государственных служащих распространен, потому что это отображает текущие обстоятельства. Однако с другой стороны, можно сказать, что подобные отрицательные образы еще больше продвигают этот имидж в реальности. Тем более, многие государственные служащие действительно работают на благо государства, при этом часто в сложных условиях, однако это не мешает им достойно служить государству. Нужно больше продвигать подобные положительные образы, так как идеология в обществе не просто отображает реальность, но и способствует ее формированию. Служить государству должно быть престижно, и государственная служба должна привлекать самых мотивированных и способных граждан.

Необходимо активно использовать социальную рекламу на государственных телеканалах и СМИ, для того чтобы объяснять гражданам их права и возможности во взаимодействии с государственными учреждениями. Хотя Закон о государственной службе Республики Казахстан и Кодекс служебной этики гражданских служащих устанавливают высокие требования к государственным служащим в рамках профессиональных компетенций и морально-этических норм, однако не все граждане осведомлены об этом, и не все знают о своих правах. Закон о государственной службе Республики Казахстан и особенно, Кодекс служебной этики гражданских служащих ввиду его краткости, должны быть общедоступны в каждом государственном учреждении, на них должны быть ссылки на сайтах государственных учреждений, все граждане

должны иметь возможность ознакомиться с ними при взаимодействии с государственными учреждениями.

2.3 Информационная политика государства

Информационная политика государства, то каким образом государство доносит информацию до граждан о проводимой им работе, играет важную роль в процессе взаимодействия государства с обществом. Информационная политика государства реализуется через различные виды средств массовой информации. Государство проводит информационную политику как через государственные, так и частные средства массовой информации. Тенденция последних лет указывает на то, что наблюдается все больший переход информационных ресурсов в цифровой формат. Все больше граждан получает информацию посредством онлайн источников. Более того, отмечается постепенный переход населения с работы за компьютером к получению информации через мобильные устройства. Также наблюдается тенденция перехода с сайтов на мобильные приложения.

Согласно данным Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, в Казахстане зарегистрировано 4597 средств массовой информации, из которых большинство составляют периодические печатные издания – 3432 (газет – 2134, журналов – 1298), телеканалы – 175, радио – 74, информационные агентства и сетевые издания – 660 (информационных агентств – 395, сетевых изданий – 265). Наибольшее количество СМИ зарегистрировано в городах республиканского значения Алматы (1,308) и Нур-Султане (657) [41].

Согласно данным Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан за 2020 год, более 80% населения Казахстана имеет доступ к мобильному широкополосному интернету [42]. Наличие интернета открывает гражданам Республики Казахстан доступ к многочисленным источникам и каналам информации. Число пользователей социальных сетей превышает 12 миллионов из населения более 18 миллионов в Казахстане, составляя больше 70% [43].

Каналы предоставления информации государством обществу:

- Телевидение, в том числе вещание государственных новостных телеканалов;
- Радио (имеет высокую актуальность для автовладельцев);
- Газеты и журналы (печатная пресса);
- Интернет, включая сайты государственных учреждений на базе Электронного правительства Республики Казахстан (e.gov);
- Аккаунты государственных учреждений в популярных социальных сетях;
- Приложения для мобильных устройств, в том числе Электронного правительства Республики Казахстан (e.gov mobile).

Телевидение является одним из основных каналов коммуникаций между государством и обществом. Вещание национальных новостных каналов в

круглосуточном режиме является важным элементом информационной политики государства, так как позволяет гражданам ознакомиться с последними новостями в любое время. Важной вехой в развитии государственного телевидения стало создание государственного телеканала «Хабар 24» в 2012 году – первого казахстанского круглосуточного новостного телеканала. В первые годы, он назывался «24KZ», но был переименован в 2016 году. Его основное преимущество заключается в том, что он вещает круглосуточно, в результате, граждане могут быть в курсе новостей и событий, происходящих в стране, в любое время дня. Телеканал «Хабар 24» также ведет прямой эфир в видеохостинге YouTube, что позволяет гражданам смотреть новости на телеканале, проживая или временно находясь за рубежом. Вещание в прямом эфире в видеохостинге YouTube, также имеет важное значение для поддержания национальной диаспоры за рубежом, предоставляя доступ к новостям на родном языке, что помогает сохранять связь с исторической родиной [44].

Atameken Business является первым национальным бизнес-каналом в Казахстане. Телеканал Atameken Business открылся в 2016 году. Открытие Atameken Business послужило важным этапом в развитии национального телевидения, так как канал является вторым круглосуточным новостным каналом в Казахстане после Хабар 24. На телеканале можно ознакомиться с новостями, аналитикой и прогнозами в сфере экономики и финансов, курсами валют и индексами рынков ценных бумаг, историями успеха в бизнесе и т.д. Таким образом, телеканал Atameken Business Channel служит платформой для развития бизнеса и предпринимательства. Телеканал Atameken Business является структурой медиа-холдинга Atameken Business. Телеканал вещает в национальных кабельных сетях и в онлайн режиме на собственном сайте [45].

Развитие национальных каналов и контента на английском языке, в качестве языка международного общения, позволяет транслировать информационную политику государства во всем мире, таким образом используя «мягкую силу» на международном пространстве. На сегодняшний день, эту роль выполняет государственный телеканал Qazaq TV. Открывшись в 2002 году под названием «CaspioNet», канал был переименован в 2012 году. Телеканал входит в структуру медиа-холдинга АО «Агентства «Хабар». Канал ведет эфир на казахском, русском, английском, кыргызском и узбекском языках, используя многоканальное вещание [46].

В рамках улучшения государственной информационной политики, следует запустить все заседания правительства Республики Казахстан, Сената и Мажилиса Республики Казахстан в прямом эфире. Для этого можно создать отдельный государственный телеканал, который будет транслировать заседания Правительства и Парламента Республики Казахстан (например, как телеканал C-SPAN в Соединенных Штатах Америки). Трансляция заседаний Правительства и Парламента Республики Казахстан способствовала бы улучшению уровня транспарентности и открытости работы государственных учреждений Республики Казахстан, и повышению доверия со стороны населения к работе Правительства и Парламента Республики Казахстан.

Нужно увеличивать число международных новостных каналов в национальных кабельных сетях, для обеспечения многообразия различных источников информации, в том числе, в целях обеспечения информационной безопасности Республики Казахстан. Чем больше имеется источников информации, тем выше становится уровень осведомленности государственных служащих, представителей бизнеса и граждан. Важно развивать телеканалы или увеличивать контент (выпуски новостей, передачи) национальных телеканалов на английском языке, чтобы распространять информацию о государственной политике и новостях Казахстана на международном пространстве, в том числе, для потенциальных инвесторов и туристов. Это также способствовало бы изучению английского языка гражданами. Также можно увеличить трансляцию международных бизнес каналов, способствующих развитию бизнеса и предпринимательства, так как на их основе можно получать своевременную информацию о состоянии экономики и финансов на международном уровне, следить за котировками биржевых рынков и драгоценных металлов, перенимать опыт на примерах успешных историй развития бизнеса на международном уровне.

2.4 Социальные сети в качестве механизма обратной связи между государством и обществом

Социальные сети играют важную роль в распространении информации и оказывают заметное влияние на жизнь людей в нынешнее время. На сегодняшний день, значительное количество граждан Республики Казахстан, особенно среди молодежи, получают информацию и обмениваются мнениями посредством социальных сетей. Социальные сети значительно подняли уровень транспарентности и открытости в обществе. Благодаря социальным сетям, заметно улучшился уровень взаимодействия между государством и обществом. Многие граждане смогли привлечь внимание государственных учреждений к своим проблемам и найти их решение путем публикации постов в социальных сетях. На сегодняшний день, многие государственные учреждения в Казахстане имеют аккаунты в популярных социальных сетях, таких как Facebook, Twitter и других.

Задачи и функции расширения присутствия государственных учреждений в социальных сетях:

- Повышение уровня доступности предоставления информации обществу, и как следствие повышение уровня доверия к государству;
- Более быстрое и эффективное обеспечение обратной связи между государством и обществом, способствующее повышению качества работы государственных учреждений, своевременному решению вызовов и более широкому вовлечению общества для решения государственных задач;
- Диверсификация путей предоставления информации.

Один из важных трендов настоящего времени является переход населения от просмотра контента на телеканалах в национальных кабельных сетях к его

просмотру в социальных сетях, в том числе на платформе видео-хостинга YouTube или аналогах. На сегодняшний день, многие государственные телеканалы Республики Казахстан (Qazaqstan TV и т.д.) имеют аккаунты на популярной платформе видео-хостинга YouTube, но не ведут прямой эфир. В этой связи, нужно увеличить число государственных телеканалов, ведущих трансляцию в прямом эфире на платформе YouTube, чтобы обеспечивать общество своевременной информацией, с которой можно ознакомиться в любое время суток и в любой точке земного шара.

Плюсы и преимущества вещания в прямом эфире государственных телеканалов на платформе видео-хостинга YouTube:

- Граждане Казахстана и представители национальной диаспоры могут смотреть новости Казахстана в прямом эфире на платформе YouTube, временно находясь за рубежом или проживая за границей;

- Информационная политика Республики Казахстан имеет возможность транслироваться и оказывать «мягкую силу» на международном пространстве.

В наше время, граждане имеют доступ к многочисленным и различным источникам информации, поэтому информационная политика государства имеет высокое значение. Государству следует усиливать и расширять свое присутствие в социальных сетях для улучшения взаимодействия с обществом. Государственные учреждения, включая их департаменты и управления, могут расширить свое присутствие в популярных социальных сетях (Facebook, Twitter и т.д.) для более быстрого обмена информацией с гражданами и бизнесом. На сегодняшний день, многие руководители государственных учреждений имеют аккаунты в популярных социальных сетях. Однако уровень их занятости может не позволять им вовремя реагировать на все комментарии, обращения и предложения. Поэтому, рекомендуется создание аккаунтов в социальных сетях для руководителей среднего звена, например, директоров департаментов и начальников управлений государственных учреждений (кроме сфер, в которых необходимо соблюдение государственных секретов). Это позволило бы усилить контакты между государственными учреждениями и гражданами, и сократить бюрократические барьеры в их обеспечении.

2.5 Развитие механизмов взаимодействия между государством и обществом на базе Электронного правительства Республики Казахстан

Взаимодействие между государством и обществом играет важную роль в обеспечении стабильности государства и достижения долгосрочных стратегических государственных целей Республики Казахстан. Поэтому, наличие механизмов обратной связи играет большую роль. Государство информирует общество о новостях, проделанной работе и государственных задачах посредством средств массовой информации, через телевидение и информационно-новостные сайты. В этих инструментах есть функция информирования, однако в этих каналах связи не всегда должным образом налажена функция обратной связи. Так как государство работает на благо

общества, очень важно обеспечить эффективные каналы обеспечения связи с обществом, для того чтобы корректно определять результаты своей работы и их оценку гражданами.

Каналы обратной связи между государством и обществом:

- часы приемов в государственных учреждениях;
- проведение конференций и форумов;
- официальная корреспонденция (почта);
- электронная почта государственных учреждений;
- блоги и формы обратной связи на сайтах государственных учреждений на базе Электронного правительства Республики Казахстан;
- страницы государственных учреждений в социальных сетях.

Плюсы:

- Наличие различных каналов обратной связи между государством и обществом.

Минусы:

- Отсутствие централизованной и многофункциональной системы по обмену обратной связи, которая объединяла бы все государственные министерства и акиматы на платформе Электронного правительства Республики Казахстан.

Пробелы в получении эффективной и своевременной обратной связи от населения и бизнеса Республики Казахстан, приводят к:

- отсутствию корректной оценки текущей ситуации государственным аппаратом;
- перерастанию текущих проблем в более обширные угрозы для государства и общества;
- недостатку вовлечения квалифицированных экспертов в различных сферах среди граждан и бизнеса для решения государственных задач.

Критерии анализа в рамках обеспечения обратной связи между государством и обществом:

- уровень обеспечения обратной связи между государством и обществом;
- транспарентность и открытость механизмов обратной связи между государством и обществом;
- степень вовлечения общества для решения государственных задач и реализации национальных проектов.

В сфере обеспечения обратной связи между государством и обществом отмечается переход в цифровой формат. Если раньше, граждане записывались на приемы для решения своих задач, сегодня они чаще отправляют сообщения в государственные учреждения в электронном формате. Механизмы обратной связи с обществом обеспечиваются при помощи работы сайтов государственных учреждений на базе Электронного правительства Республики Казахстан. Адреса, телефоны и электронные почты руководства указываются на сайтах государственных учреждений. Также публикуются Положения о работе, включая миссии, задачи и функции ведомств. В Электронном правительстве Республики Казахстан есть формы обратной связи и блоги руководителей

государственных учреждений в рамках «Открытого диалога» на базе «Открытого правительства». Однако его функции ограничены и не позволяют в полной мере обеспечить взаимодействие между государством и обществом.

Создание единого государственного сайта по обеспечению обратной связи между государством и обществом «interactive.egov.kz» на базе Электронного правительства Республики Казахстан. Государство может создать единый государственный сайт «interactive.gov.kz» в качестве платформы для обеспечения эффективной обратной связи между государством и обществом на базе Электронного правительства Республики Казахстан. Функционирование единого сайта по обеспечению обратной связи с обществом позволило бы значительно расширить возможности взаимодействия между государством и обществом.

Задачи и функции единого государственного сайта в качестве платформы для обратной связи между государством и обществом «interactive.gov.kz»:

- обеспечение эффективной обратной связи между государством и обществом;
- своевременное реагирование государственных учреждений на вызовы, возникающие в стране;
- возможность граждан и бизнеса вносить предложения и рекомендации по улучшению деятельности государственных учреждений;
- способность центрального государственного аппарата проводить эффективный мониторинг работы государственных министерств и акиматов;
- обеспечение транспарентности и открытости взаимодействия между государством и обществом.

Форумы и обмен мнениями. На едином сайте по обеспечению взаимодействия между государством и обществом можно было бы открыть форумы в различных сферах деятельности государства и по регионам. Это позволило бы систематизировать и структурировать потоки коммуникаций между государством и обществом. В рамках тематических форумов, граждане и представители бизнеса могли бы обсуждать и обмениваться мнениями по поводу стратегических планов государства и путей их реализации, вносить предложения по законопроектам и делать рекомендации по улучшению работы государственных учреждений.

Оценка работы государственных учреждений и государственных программ. Важную роль играет оценка работы государственных ведомств гражданами страны. Предлагается расширение возможностей оценки государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями, и государственных программ на базе единого государственного сайта по обеспечению взаимодействия «interactive.gov.kz». Таким образом, можно было бы определять наиболее востребованные государственные услуги и наиболее перспективные государственные программы.

Электронное голосование. Внедрение электронного голосования на базе «interactive.gov.kz» могло бы предоставить большие возможности в расширении

участия общества в государственных делах. Электронное голосование имеет много плюсов. Его легко организовать, для этого не нужно проводить большое количество организационной и логистической работы как при проведении обычных выборов. Конечно, у электронного голосования может иметься и ряд ограничений. Например, использование электронного голосования при выборах Президента или Парламента Республики Казахстан могло бы вызвать вопросы, с точки зрения, обеспечения корректности результатов ввиду их высокой важности из-за возможных ошибок программного обеспечения или взломов. Однако электронное голосование можно использовать и для решения многих текущих вопросов в государственном управлении.

Мониторинг работы государственных учреждений в регионах центральным государственным аппаратом. Расширение функций по обеспечению обратной связи на базе «interactive.egov.kz» может повысить эффективность мониторинга работы государственных ведомств и акиматов центральным государственным аппаратом, так как возможности по их оценке гражданами и бизнесом были бы расширены. Таким образом, обеспечивалась бы реальная и своевременная обратная связь между государством и обществом.

Вовлечение ресурсов общества для решения государственных задач и реализации национальных проектов. Улучшение возможностей по взаимодействию между государством и обществом на единой платформе «interactive.egov.kz» может помочь вовлечь всеобщие ресурсы граждан в многочисленных сферах государственного управления. В Казахстане есть множество способных, талантливых и компетентных специалистов в различных сферах, однако, не все они могут быть государственными служащими. Поэтому, создание единой платформы для эффективного обмена обратной связью могло бы способствовать налаживанию взаимодействия между государственным аппаратом и обществом с целью решения государственных задач и реализации национальных проектов в Республике Казахстан.

Заключение

Взаимодействие между государством и обществом играет ключевую роль в обеспечении государственных интересов, росте национальной экономики и увеличении благосостояния общества, и долгосрочной устойчивости и стабильности государства. В этой связи, развитие и улучшение механизмов обратной связи, с использованием современных цифровых технологий, предоставляет возможности значительно улучшить уровень взаимодействия между государством и обществом.

Демократические выборы в Республике Казахстан играют роль основного механизма выражения власти народа и взаимодействия между государством и обществом. В рамках исполнительной ветви власти, вслед за проведением прямых выборов акимов районного значения, сел, поселков и сельских округов, рекомендуется сделать прямыми выборы акимов областей и городов республиканского значения. В рамках законодательной ветви власти, рекомендуется выборы депутатов Сената Парламента Республики Казахстан сделать прямыми, а не косвенными. Также рекомендуется проводить выборы депутатов Мажилиса Парламента Республики Казахстан на основе прямых выборов депутатов, а не по партийным спискам.

Культура взаимодействия с гражданами государственных служащих в Республике Казахстан регулируется Законом о государственной службе Республики Казахстан и Кодексом служебной этики гражданских служащих, которые предъявляют высокие требования к профессиональным компетенциям и личным качествам государственных служащих. Однако многие граждане могут быть не осведомлены о своих правах во взаимодействии с государственными учреждениями, поэтому, нужно вести целенаправленную работу по ознакомлению граждан с принципами и правилами государственной службы. Нужно продвигать атмосферу транспарентности и открытых дискуссий в рамках взаимодействия государственных служащих, с одной стороны, и экспертного и гражданского сообщества, с другой стороны. Необходимо формировать положительный образ государственной службы в средствах массовой информации.

Государству следует информировать граждан о новостях в Казахстане и за его пределами, используя различные виды связи, включая государственные телеканалы, информационно-новостные сайты и социальные сети. Чем больше источников информации имеется в наличии, тем лучше обеспечивается государственная информационная политика.

Следует расширить присутствие государства в популярных социальных сетях для диверсификации каналов предоставления информации и обеспечения функций обратной связи с обществом, что способно значительно улучшить уровень взаимодействия между государством и обществом. Чем больше каналов государство использует для передачи информации и обмена обратной связи с обществом, тем больше повышается доверие общества к работе государственных учреждений. Использование платформы видео-хостингов позволяет

транслировать государственную информационную политику на международном пространстве.

Обеспечение обратной связи имеет высокую важность для обеспечения успешной работы государственного аппарата. Создание единого государственного сайта «interactive.gov.kz» на базе Электронного правительства Республики Казахстан в качестве платформы для обеспечения обратной связи между государством и обществом, для улучшения качества работы государственных учреждений, получения своевременной обратной связи для решения вызовов, и вовлечения ресурсов общества для решения государственных задач, может способствовать в реализации государственных задач и достижении долгосрочных стратегических целей Республики Казахстан.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Jean-Jacques Rousseau. The Social Contract. <https://www.earlymoderntexts.com/assets/pdfs/rousseau1762.pdf>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 2 John Locke. Two Treatises of Government. <https://www.yorku.ca/cominel/courses/3025pdf/Locke.pdf>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 3 Jack. E. Maxfield. A Comprehensive Outline of World History. 2008. <https://ufdcimages.uflib.ufl.edu/AA/00/01/16/99/00001/WorldHistory.pdf>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 4 'Building Peaceful States and Societies: A DFID Practice Paper', Department for International Development, London, United Kingdom. 2010. URL: <http://gsdrc.org/docs/open/con75.pdf>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 5 Benequista, N., 2010, 'Putting Citizens at the Centre: Linking States and Societies for Responsive Governance'. DFID Conference on 'The Politics of Poverty, Elites, Citizens and States'. 21-23 June, Sunningdale, United Kingdom. URL: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08b12e5274a27b2000939/Citizenship-DRC-Policy-Findings-Paper-2010.pdf>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 6 Marc, A., Willman, A., Aslam, G., and Rebosio, M., with Balasuriya, K., 2013, 'Understanding state-society connectedness'. Chapter 2 in Societal Dynamics and Fragility. Engaging Societies in Responding to Fragile Situations. World Bank, Washington, D.C. URL: <http://issuu.com/world.bank.publications/docs/9780821396568/1?e=1107022/2829928>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 7 E-Government. Division for Public Institutions and Digital Government. Department of Economic and Social Affairs. United Nations. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework>. Дата обращения: 25.01.2021.
- 8 Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1005029. Дата обращения: 25.01.2021.
- 9 Послание Главы государства народу Казахстана «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана». 2 сентября 2019 года. URL: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana. Дата обращения: 25.01.2021.
- 10 Рабига Нурбай. «Как будут проводить сокращения в сфере государственной службы». 18 сентября 2020. Обзорно-аналитический портал «Strategy 2050». URL: <https://strategy2050.kz/ru/news/kak-budut-provodit-sokrashcheniya-v-sfere-gosudarstvennoy-sluzhby/>. Дата обращения: 25.01.2021.

11 Положение об Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службы. Утверждено Указом Президента Республики Казахстан от 22 июля 2019 года, № 74. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/1529?lang=ru>. Дата обращения: 22.02.2021.

12 Закон Республики Казахстан от 2 декабря 2020 года № 379-VI «О республиканском бюджете на 2021-2023 годы». URL: https://online.zakon.kz/m/Document/?doc_id=32245090. Дата обращения: 22.02.2021.

13 О проекте Указа Президента Республики Казахстан "О мерах по оптимизации штатной численности органов, содержащихся за счет средств государственного бюджета Республики Казахстан". Постановление Правительства Республики Казахстан от 5 марта 2020 года № 100. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2000000100>. Дата обращения: 22.02.2021.

14 Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.01.2021 г.). URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36786682. Дата обращения: 22.02.2021.

15 Кодекс служебной этики гражданских служащих. Утвержден приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 28 августа 2020 года № 342. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021150>. Дата обращения: 22.02.2021.

16 Международное информационное агентство «KazInform». «Определен уровень удовлетворенности казахстанцев качеством оказания государственных услуг». 1 апреля 2021. URL: https://www.inform.kz/ru/opredelen-uroven-udovletvorennosti-kazahstancev-kachestvom-okazaniya-gosuslug_a3771026. Дата обращения: 22.02.2021.

17 Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qogam>. Дата обращения: 22.02.2021.

18 Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/>. Дата обращения: 22.02.2021.

19 Стратегии и программы. Официальный сайт Президента Республики Казахстан. URL: https://www.akorda.kz/ru/official_documents/strategies_and_programs. Дата обращения: 22.02.2021.

20 Общая информация. Правительство для граждан. URL: <https://gov4c.kz/ru/about/obshchaya-informatsiya/>. Дата обращения: 22.02.2021.

21 Казахстанская правда. «Центр обслуживания населения – это точка взаимодействия между народом и государством». URL: <https://www.kazpravda.kz/interviews/view/tsentr-obsluzhivaniya-naseleniya--eto-tochka-vzaimodeistviya-mezhdu-narodom-i-go>. Дата обращения: 29.03.2021.

22 Что такое электронное правительство и для чего оно необходимо? Электронное правительство Республики Казахстан. Последнее изменение: 10.02.2021. URL: <https://egov.kz/cms/information/about/help-elektronnoe-pravitelstvo>. Дата обращения: 29.03.2021.

23 United Nations. Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2020. “Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development”. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf). Дата обращения: 29.03.2021.

24 Арайлым Мурат. «Казахстан по развитию системы е-правительства стал лидером среди стран СНГ». Международное информационное агентство «КазИнформ». 28 апреля 2021. URL: https://www.inform.kz/ru/kazakhstan-po-razvitiyu-sistemy-e-pravitel-stva-stal-liderom-sredi-stran-sng_a3781998. Дата обращения: 29.03.2021.

25 Открытые данные. Электронное правительство Республики Казахстан. URL: <https://data.egov.kz/>. Дата обращения: 29.03.2021.

26 Andrew McAfee and Erik Brynjolfsson. Big Data: The Management Revolution. Harvard Business Review. October 2012. URL: <https://hbr.org/2012/10/big-data-the-management-revolution>. Дата обращения: 29.03.2021.

27 Данные и аналитика: Разработка стратегии и эффективное принятие решений на основе аналитики данных. PwC. URL: <https://www.pwc.ru/ru/services/technology/data-and-analytics.html>. Дата обращения: 29.03.2021.

28 Искусственный интеллект и большие данные. Электронное правительство Республики Казахстан. URL: <https://egov.kz/cms/ru/ai-big-data>. Дата обращения: 29.03.2021.

29 Building blocks of E-Estonia. URL: <https://e-estonia.com/solutions/>. Дата обращения: 29.03.2021.

30 Послание Главы государства народу Казахстана «Казахстан в новой реальности: время действий». 1 сентября 2020 года. URL: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1-sentyabrya-2020-g. Дата обращения: 29.03.2021.

31 Основные социально-экономические показатели. Комитет по статистике Министерства национальной экономики Казахстана. 1 апреля 2021. URL: <https://stat.gov.kz/>. Дата обращения: 26.04.2021.

32 Республика Казахстан. Официальный сайт Президента Республики Казахстан. URL: https://www.akorda.kz/ru/republic_of_kazakhstan/kazakhstan. Дата обращения: 26.04.2021.

33 Gross Domestic Product: All Countries and Economies. Most Recent Year: 2019. The World Bank. URL:

<https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD>. Дата обращения: 26.04.2021.

34 Конституционный закон Республики Казахстан от 26 декабря 1995 года № 2733 «О Президенте Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 22.12.2017). URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1004068. Дата обращения: 26.04.2021.

35 Конституционный закон Республики Казахстан от 18 декабря 1995 года № 2688 «О Правительстве Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 30.12.2020). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1003973. Дата обращения: 26.04.2021.

36 Конституционный закон Республики Казахстан от 16 октября 1995 года № 2529 «О Парламенте Республики Казахстан и статусе его депутатов» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.06.2020). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1003961#pos=5;-106. Дата обращения: 26.04.2021.

37 Конституционный закон Республики Казахстан от 25 декабря 2000 года № 132-П «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 20.03.2021). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1021164. Дата обращения: 26.04.2021.

38 Конституционный закон Республики Казахстан от 29 декабря 1995 года № 2737 «О Конституционном Совете Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 22.12.2017). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1004022. Дата обращения: 26.04.2021.

39 Конституционный закон Республики Казахстан от 28 сентября 1995 года № 2464 «О выборах в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.05.2021). URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1004029. Дата обращения: 26.04.2021.

40 Michael D. Watkins. What is organizational culture? Harvard Business Review. 15 May 2013. URL: <https://hbr.org/2013/05/what-is-organizational-culture>. Дата обращения: 26.04.2021.

41 СМИ. Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан. <https://www.gov.kz/memleket/entities/qogam/activities/145?lang=ru>. Дата обращения: 21.05.2021.

42 Газета Курсив. «В Казахстане посчитали пользователей интернета». URL: <https://kursiv.kz/news/otraslevye-temy/2020-04/v-kazakhstane-poschitali-polzovateley-interneta>. Дата обращения: 21.05.2021.

43 Социальные сети в Казахстане. АСТ Kazakhstan. URL: <https://kazakhstan.act-global.com/news/социальные-сети-в-казахстане/>. Дата обращения: 21.05.2021.

44 О телеканале. Хабар 24. URL: <https://24.kz/ru/o-telekanale>. Дата обращения: 21.05.2021.

45 Первый казахстанский бизнес-канал начал свое вещание. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен». 23 мая 2016. URL: <https://atameken.kz/ru/news/22775-pervyj-kazahstanskij-biznes-kanal-nachal-svoe-veshanie>. Дата обращения: 21.05.2021.

46 О канале. Qazaq TV. URL: <https://qazaqtv.com/ru/about-us>. Дата обращения: 21.05.2021.

Приложение А

Республиканский бюджет Республики Казахстан в 2021 году

Наименования	Сумма в тысячах тенге
Доходы	11,276,999,610
Налоговые поступления республиканского бюджета	6,635,629,335
Неналоговые поступления	286,359,317
Поступления от продажи основного капитала	3,585,654
Поступления трансфертов	4,351,425,304
Затраты	13,756,154,377
Чисто бюджетное кредитование	107,870,996
Бюджетные кредиты	276,469,394
Погашение бюджетных кредитов	168,598,398
Сальдо по операциям с финансовыми активами	16,258,898
Приобретение финансовых активов	16,258,898
Дефицит бюджета	2,603,284,661
Ненептяной дефицит бюджета	6,963,843,861
Финансирование дефицита бюджета	2,603,284,661

Приложение Б

Затраты республиканского бюджета Республики Казахстан в 2021 году

Затраты республиканского бюджета	Сумма в тысячах тенге
Государственные услуги общего характера	533,942,390
Оборона	651,872,940
Общественный порядок, безопасность, правовая, судебная, уголовно-исполнительная деятельность	647,611,235
Образование	1,337,326,696
Здравоохранение	1,630,025,858
Социальная помощь и социальное обеспечение	3,966,918,503
Жилищно-коммунальное хозяйство	317,854,139
Культура, спорт, туризм и информационное пространство	149,013,138
Топливо-энергетический комплекс и недропользование	82,950,135
Сельское, водное, лесное, рыбное хозяйство, особо охраняемые природные территории, охрана окружающей среды и животного мира, земельные отношения	318,752,975
Промышленность, архитектурная, градостроительная и строительная деятельность	16,571,161
Транспорт и коммуникации	470,870,687
Прочие виды расходов	582,468,974
Обслуживание долга	929,098,804
Трансферты в Национальный фонд Республики Казахстан	2,120,876,742
Затраты	13,756,154,377