

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Институт управления

на правах рукописи

Абылхасанова Наргиза Ержанкызы

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ВНЕДРЕНИЯ
ЦИФРОВИЗАЦИИ**

Образовательная программа магистратуры
«Государственная политика»
по направлению подготовки «7М041- Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени магистра
государственной политики

Научный руководитель: _____ Уйсумбаев И.Б., руководитель
Департамента Агентства
Республики Казахстан по делам
государственной службы по
г.Алматы

Проект допущен к защите: « ____ » _____ 20__ г.

Директор института управления: _____ к.э.н. Турчкенова Р.А.

Нур-Султан, 2021

Содержание магистерского проекта

Нормативные ссылки.....	3
Обозначения и сокращения.....	4
Введение.....	5
Обзор литературы.....	7
Методы исследования.....	13
Анализ и результаты исследования.....	15
1 Анализ уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг в Республике Казахстан.....	15
2 Обзор международного опыта в сфере оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации.....	25
3 Пути совершенствования качества государственных услуг, оказываемых в электронном формате.....	33
Заключение.....	37
Список использованных источников.....	39
Аналитическая записка.....	42

Нормативные ссылки

Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года №88-V «О государственных услугах».

Указ Президента Республики Казахстан №636 от 15 февраля 2018 года «Об утверждении Национального плана развития Республики Казахстан до 2025».

Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 ноября 2007 года №1155-1 «Об утверждении Программы развития «электронного правительства» Республики Казахстан на 2008-2010 годы».

Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан».

Обозначения и сокращения

ВБ	- Всемирный банк
РК	- Республика Казахстан
Госкорпорация	- НАО Государственная корпорация «Правительство для Граждан»
Госуслуги	- Государственные услуги
Госпрограмма	- Государственная программа «Цифровой Казахстан»
ООН	- Организация объединённых наций
ОЭСР	- Организация экономического сотрудничества и развития
ИКТ	- Информационно-коммуникационные технологии
США	- Соединенные Штаты Америки
ЦОН	- Центр обслуживания населения
ЭЦП	- Электронная цифровая подпись

Введение

Общая характеристика работы. Магистерский проект посвящен изучению вопросов цифровой трансформации государственного управления в сфере государственных услуг Казахстана. В призму исследования включены проблемы качества оказания государственных услуг в Республике Казахстан, зарубежный опыт и передовые мировые тенденции в оказании государственных услуг посредством внедрения цифровизации.

Актуальность исследования. Повышение качества государственных услуг является одной из важнейших задач правительства в каждой стране. Именно от качества оказания государственных услуг зависит удовлетворение населением работы государства и уровень доверия к нему.

В век технологической революции возможность оказания государственных услуг посредством автоматизации и цифровизации процессов предоставления услуг является ключевым приоритетом в развитых, демократических странах.

В сфере государственных услуг Республики Казахстан за последнее десятилетия происходят кардинальные изменения. Согласно последним мировым тенденциям, которую привносит цифровая экономика были приняты важные нормативно-правовые акты, оптимизированы процессы предоставления государственных услуг, реализован проект электронного правительства, создана Госкорпорация «Правительство для граждан», а также ряд других мер по совершенствованию качества оказания государственных услуг.

Основным регулятором цифровизации в стране стала программа «Цифровой Казахстан» от 12 декабря 2017 года [1]. Согласно программе к 2022 году доля государственных услуг получаемых в электронном формате должна достигнуть - 80% от общего объема услуг.

Сегодня 90% от общего количества Реестра государственных услуг переведены в электронный формат. Имеется возможность получать государственные услуги не только через портал электронного правительства, но и через мобильное устройство. Так 22 госуслуги можно получить с помощью телеграм-бота и 91 услугу посредством приложения Egovmobile. В стране реализуется оказание услуг в проактивном формате, разработан сервис «цифровые документы», а получение электронной цифровой подписи переведено в онлайн-формат, без необходимости посещать Центр обслуживания населения.

Однако согласно последним исследованиям в области качества оказания государственных услуг, услуги оказанные в электронном формате вызывают низкую удовлетворенность среди населения. Основное внимание в проекте будет уделено анализу данной проблемы, которая влияет на качество оказания государственных услуг.

Цель проекта. Разработка рекомендаций и исследование повышения качества оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации.

Задачи проекта:

- изучить развитие и формирование сферы оказания государственных услуг в условиях цифровизации;
- проанализировать уровень удовлетворенности качеством государственных услуг в РК;
- выполнить содержательный анализ проблем государственных услуг, оказываемых в электронном формате;
- разработать рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг в условиях цифровизации.

Объектом исследования являются государственные услуги, оказываемые в электронном виде.

Предметом исследования качество оказываемых государственных услуг в электронном виде в РК.

Гипотеза исследования - развитие сферы оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации и инструментов цифрового развития приведет к повышению качества оказания государственных услуг в стране.

Методы исследования. Для изучения сферы оказания государственных услуг в стране и мировых тенденций развития цифрового сектора в государственном управлении применялись теоретические и эмпирические методы исследования такие как: сравнение и анализ. В работе также использовались методы наблюдения и документационного исследования для более глубокого изучения проблем в сфере государственных услуг, оказываемых в электронном формате.

Ожидаемые результаты - проведение анализа уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг в стране и мирового опыта по теме исследования, а также выработка рекомендаций по совершенствованию сферы оказания государственных услуг оказываемых в электронном формате.

Научная новизна исследования заключается в предоставлении практикоориентированных рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг. Рекомендации направлены на консолидацию информационных систем государственных органов и расширению числа проактивных услуг, а также возможности вовлечения широкого круга организаций в сферу оказания государственных услуг.

Практическая значимость. Выработанные рекомендации могут быть использованы уполномоченным органом в сфере совершенствования процессов оказания государственных услуг.

Публикации. На основе собранного материала по теме исследования была опубликована статья на тему «Повышение качества оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации» в Научном журнале «Kazakhstan Innovations».

Обзор литературы

История развития государственных услуг имеет свое начало еще со времён становления отношений между государством и обществом. Государственные услуги формируют субъективное представление у населения об эффективности работы государственных органов, поскольку они являются основной и наиболее массовой формой взаимодействия граждан с властью.

Исходя из этого, одним из важнейших приоритетов в институтах управления является совершенствование оказания государственных услуг её прозрачность и доступность для населения.

За последнее время в Казахстане происходят значительные изменения в области предоставления государственных услуг. Создание электронного правительства, Государственной корпорации «Правительства для граждан» и постепенный переход государственных услуг в электронный формат стало одним из определяющих шагов на пути к присоединению к числу развитых стран мира.

Согласно Закону Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года: «Государственные услуги – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению или без обращения услугополучателей (граждан) и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных и нематериальных благ» [2].

Теоретическое определение данного понятия можно отнести к различным отраслям наук: экономической, социальной и правовой науки, а также государствоведения и других. Образовавшиеся представления о государственных услугах достаточно разнообразны. В большей степени дискуссии связаны с широким или узким восприятием сущности государственной услуги [3, с.8].

Литературные источники по исследуемой теме можно разделить на нижеследующие части:

- изучение теоретико-методологических основ понятия государственных услуг;
- нормативно-правовые акты в сфере развития государственных услуг и электронного правительства в РК;
- исследования проведенные для анализа качества и оценки государственных услуг.

К первой группе источников можно отнести научные труды, монографии и статьи, содержащие весь комплекс знаний о государственных услугах и управления. В трудах данных исследователей отражены различные подходы к изучению определения сущности государственных услуг.

Термин «государственная услуга» в нормотворческой среде разных стран воспринимаются как в широком, так и в узком смысле.

Широкое понятие государственных услуг, с управленческой точки зрения, присуще США и ряду стран Западной Европы, где они приравнены ко всем

возможным услугам, оказываемых государством. А.В. Старовойтов считает, что это связано с иным пониманием «сервисной» концепции государства и назначение государства заключаются в служении индивиду, и при буквальном толковании, практически любая деятельность государства по взаимодействию с индивидом оказывается государственной услугой» [4].

Так согласно, данному утверждению, определение государственной услуги, прописанной в законе «О государственных услугах РК», является более узким.

Сторонники широкого подхода считают, что все услуги, оказываемые государством, можно приравнять к государственным услугам и граждане должны ими пользоваться. Так Е.А. Морозова, выделяет вынужденные услуги в качестве разновидности государственных услуг, приравнивает их к инструментам государственного регулирования экономики [5].

В узком подходе государственные услуги предоставляются согласно интересам граждан и для индивидуальных целей. А. Майдырова и С. Муксимов в своей работе отмечают, что из индивидуальных потребностей граждан, в последствии вытекают общественные потребности, что приводит к вынужденному получению услуг [3, с.10].

Изучив все вышеперечисленные труды, стоит отметить, что определение сущности понятия «государственная услуга», которая в разных странах имеет свои подходы, играет большую роль в повышении качества государственных услуг.

На сегодняшний день, согласно мировым тенденциям, государственная услуга может оказываться не только по запросу услугополучателя, а также по инициативе государственных органов на непрерывной основе, для реализации общественного блага.

Исходя из этого, можно прийти к выводу, что развитие сферы государственных услуг в направлении широкого подхода, приведет к совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

Отдельные теоретические аспекты понятия «государственная услуга», а также проблемы повышения качества услуг были освещены в трудах Л.В. Бесчастновой, С.В. Матюкина, С.И. Неделько, А.Ф. Васильева, А.В. Нестерова, С. Жаненовой.

Ко второй группе источников можно отнести, нормативно – правовые акты в сфере государственных услуг, программы развития электронного правительства, постановления, распоряжения и регламенты государственных органов, послания главы государства, которые составили нормативную базу по теме данного исследования.

Согласно государственной программе «Цифровой Казахстан», доля государственных услуг, полученных в электронном формате к 2022 году, должна составить - 80%. Так как развитие сферы цифровизации государственных услуг в стране развивается быстрыми темпами, данный показатель уже был достигнут к 2020 году. Особую роль в популярности государственных услуг в электронном формате сыграло вынужденное обращение граждан к цифровым платформам в период чрезвычайной ситуации в предыдущем году.

Основной целью Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года является - добиться качественного и устойчивого роста экономики, ведущего к повышению уровня жизни людей, сопоставимого со странами ОЭСР [6]. В реализации данной цели, цифровизация государственных услуг также является стратегической задачей национального плана.

К исследованиям в рамках анализа качества и оценки оказываемых государственных услуг в стране можно отнести научные исследования, статьи по данной теме, отчеты государственных органов и международных исследовательских организаций, данные комитета статистики, а также общественный мониторинг, проводимый на ежегодной основе Агентством РК по делам государственной службы.

Данные исследования проводятся в основном такими методами как социологический опрос, анализ, сравнение и измерение.

Анализ данных о государственных услугах также позволяет выявить проблемы и проводить постоянные работы, которые ведутся над совершенствованием стандартов, регламентов и реестра государственных услуг [7].

Согласно, последнему общественному мониторингу 2020 года, проведенного исследовательским центром «Талап», при содействии Программы Развития ООН в Казахстане [8], главными критериями в оценке государственных услуг является:

- «доступность»
- «информация и сотрудники»;
- «процедура, сроки, время ожидания»;
- «обратная связь»;
- «удовлетворенность результатом оказания услуги».

Повышение качества оказания государственных услуг- является одним из главных целей проводимых реформ в Казахстане. Одним из главных критериев в оценке услуг является автоматизация процессов оказания государственных услуг.

На сегодняшний день повышение качества государственных услуг неотделимо от совершенствования бизнес-процессов, что позволяет нам цифровизация. Сегодня она затрагивает все сферы человечества.

Цифровизация услуг приходит на смену секторам информатизации и компьютеризации, как направление использования цифровых ресурсов и автоматизации бизнес-процессов для решения определенных экономических задач.

На сегодняшний день термин «цифровизация» применяется как в широком, так и в узком значении. В узком значении цифровизация представляет собой перевод данных в цифровую форму, с целью уменьшения затрат и для внедрения новых возможностей в данной области. Положительные результаты в связи с преобразованием данных в цифровой формат, позволили рассматривать цифровизацию в широком смысле. Влияние цифровизации на экономические и социальные сферы выводит её из обычного метода для улучшения частных

сторон, в инструмент мирового общественного прогресса, приоритетом которого является повышение эффективности социально-экономического развития. Исходя из этого, в широком значении цифровизацию можно рассматривать как двигатель мирового развития, лишь в том случае, если цифровизация является решением проблем не только частного сектора, но и социальной жизни, если она доступна не только специалистам, но и обычным гражданам.

Цифровизация государственных органов играет основную роль в совершенствовании качества оказания государственных услуг. Цифровизация является не только ключом к модернизации страны и экономики, но и решением такой важной проблемы в странах как снижение уровня коррупции, бюрократизма, за счет устранения прямого контакта с государственными служащими и автоматизации бизнес-процессов.

Ключевой целью внедрения цифровизации в государственное управление является интеграция и оптимизация рабочих процессов, эффективное управление данными и информацией, увеличение объема предоставления государственных услуг в электронном формате, а также расширение каналов связи для увеличения возможностей ООН [9].

Вопрос о важности внедрения цифровизации в государственное управление в нашей стране был затронут в Послании Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана «Новые возможности развития в условиях четвертой промышленной революции», в связи с тем, что весь мир вступил на этап четвертой промышленной революции и наша страна имеет все необходимые ресурсы для перехода на новую ступень развития [10].

Важную роль в разработке электронного правительства сыграла программа «электронного правительства» Республики Казахстан на 2008–2010 годы. Программа была, прежде всего, сосредоточена на развитии разных сервисов, охватывающих все сферы жизнедеятельности граждан и функционирования государственных органов, а также проведении полномасштабного пересмотра всех административных процессов. На данном этапе были внедрены такие системы, как государственная база данных «е-лицензирование», платежный шлюз е-правительства, единая нотариальная система «Е-нотариат», происходила выдача электронных цифровых подписей населения [11].

Согласно Посланию Главы государства народу Казахстана от 2012 года «Социально-экономическая модернизация главный вектор развития Казахстана», к 2025 году должны быть оцифрованы все государственные услуги, а максимальный срок рассмотрения государственных услуг не должен превышать более 3-х дней [12].

Также можно выделить группу авторов, исследовавших цифровизацию и оказание государственных услуг в электронном формате, как основные мероприятия по улучшению качества [13], [14], [15].

Как отметил В. Д. Адрианов в своей работе «электронное правительство не является дополнением или аналогом традиционного правительства, а лишь определяет новый способ взаимодействия чиновников с гражданами в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг» [85, с. 78].

Исходя из этого, можно согласиться с утверждением, что «эффективность «электронного правительства» должна определяться долей оказанных в электронном виде государственных услуг» [16, 59].

Цифровизация сегодня является новым инструментом в достижении социально-экономических показателей. А доступ к качественным каналам связи и интернету такая же базовая потребность как электричество и дороги.

Многими авторами при изучении «электронного правительства» поднимался вопрос «цифрового неравенства», который противоречит одному из главных критериев качества оказания государственных услуг – доступность [17].

Для анализа мирового опыта по совершенствованию качества государственных услуг были изучены исследования международных организаций ООН, ОЭСР и Всемирного банка и другие.

Для изучения проблем введения инновационных технологий в государственный сектор были разработаны рейтинговые системы для оценки возможности электронного правительства в зависимости от уровня цифровизации выделяют три группы: правительственные (проводят национальными или другими организациями), академическая ООН (исследователями и университетами) и независимыми (частные компании или организации). С начала 2001 года было проведено более 10 исследований по электронному правительству.

С начала формулировки проблемы развития электронного правительства ООН в 2001, 2003 страны пришли к выводу о необходимости развития электронного правительства для поддержки инноваций в устойчивом и жизнеспособном обществе. Вместе с вышеуказанными рейтингами также существуют такие рейтинги как: рейтинг готовности к электронному правительству и цифровой экономике, рейтинг сети Всемирного экономического форума (WEF), индекс развития ИКТ Международного телекоммуникационного сообщества (ITU), рейтинг электронного правительства Васэда. Всемирный банк также разработал показатели государственного управления, а ОЭСР рассчитывает показатель количества граждан, использующих Интернет для заполнения форм через сайты государственных органов, отражающий степень цифровизации в сфере оказания госуслуг [9].

Согласно рейтингу ООН по уровню развития электронного правительства за 2020 год Казахстан занял 29 место среди 193 стран-членов ООН. Топ-10 с наилучшими показателями возглавили Дания, Южная Корея, Эстония, Финляндия, Австралия, Швеция, Великобритания, Новая Зеландия, США, и Нидерланды [18].

Однако согласно общественному мониторингу 2020 года уровень удовлетворенности качеством оказанных государственных услуг в электронном формате составил - 63,9%, услуги полученные через государственные органы - 72%. Общий уровень удовлетворенности качеством государственных услуг в стране за 2020 год равен 75,1% [8].

В ходе подготовки проекта также были изучены научные публикации зарубежных авторов, направленных на исследование новых подходов в совершенствовании процессов оказания государственных услуг.

Практика ведущих стран показывает, что цифровые технологии помогают улучшить государственные услуги для населения и бизнеса. Инновационно ориентированные правительства облегчают гражданам доступ к государственным услугам и переходят от простого администрирования услуг к регулярному расширению прав и возможностей граждан для их участия в разработке и предоставлении услуг [12].

Проведенный анализ литературы показывает, что повышение качества оказания государственных услуг посредством цифровизации является одним из стратегических задач в развитых странах.

Однако данная сфера требует постоянного мониторинга и развития согласно новым международным стандартам, которые способствуют развитию качества, доступности и прозрачности оказания государственных услуг.

Методы исследования

В соответствии с предполагаемой целью и задачами исследования, в ходе подготовки проекта были использованы теоретические и эмпирические методы исследования такие как: анализ и сравнение, наблюдение.

Для более качественной выработки рекомендаций и поиска эффективной модели государственного управления требуется всесторонний и глубокий анализ. Метод «анализа» является основной разновидностью теоретических методов исследования, которая позволяет дать нам точное представление, оценку, а также сделать логически обоснованные заключения о проблемных вопросах по теме проекта.

При написании проекта, для изучения истории становления государственных услуг в стране и выявления закономерности в определении проблем в данной сфере, был проведен анализ отечественной и зарубежной литературы, а также нормативно-правовых актов, программ и интернет-ресурсов по теме исследования. Был проведен анализ общественного мониторинга ежегодно проводимого Агентством РК по делам государственной службы по определению уровня удовлетворенности качеством оказанных государственных услуг, в том числе и электронных.

Задачами анализа стали изучение барьеров, с которыми сталкивается население при получении госуслуг, а также выявление возможностей повышения эффективности процессов оказания государственных услуг.

Анализ проводился с основным упором на изучение информации последних лет, поскольку развитие информационных технологий и связанных с ними процессов цифровизации стали наиболее актуальными в мире только в последнее десятилетие.

Сравнительный анализ мирового опыта по теме исследования. Эта важная часть исследования будет проводиться для сравнения, которое является основным эмпирическим методом исследования. Сравнительный анализ, помогает определить как сходства и различия между объектами, но и установить перспективы для дальнейшего развития на основе положительного опыта.

Метод обобщения и синтеза, для формирования полного представления о степени исследованности проблем в сфере госуслуг и сочетание только тех проблем, которые относятся к предмету исследования и остаются актуальными на сегодняшний день.

Метод документационного исследования применялся в период прохождения практики в Департаменте по совершенствованию процессов оказания государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. В ходе которого были изучены отчеты Агентства по качеству оказанных государственных услуг за 2020 год, Стратегические планы по совершенствованию государственных услуг, а также данные центральных государственных органов о процессе цифровизации и автоматизации государственных услуг. Изучение данной информации помогла в работе над проектом, а именно для определения текущего состояния автоматизации

государственных услуг проводимых центральными государственными органами.

Метод наблюдения использовался в процессе прохождения практики в отделе информационных технологий и контроля за качеством оказания государственных услуг аппарата акима города Атырау. В процессе работы была собрана информация о возникающих проблемных вопросах в работе информационных систем, текущем уровне интеграции баз государственных органов в регионе. Также были изучены жалобы и обращения поступающие в местный исполнительный орган от жителей по вопросам качества оказания государственных услуг.

Анализ и результаты исследования

1 Анализ уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг в Республике Казахстан

На сегодняшний день оказание государственных услуг в стране регулируется Законом РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года №88-V. В соответствии с законом был определен Реестр государственных услуг, который согласно новой редакции, содержит 694 государственных услуг. Из них более 90% госуслуг переведены в электронный формат [20].

В стране государственные услуги оказываются государственными органами, электронном правительством и Госкорпорацией.

В рамках реализации Плана нации «100 конкретных шагов» в 2016 году создана государственная корпорация «Правительство для граждан», которая стала единым провайдером государственных услуг по образцу Canada Service в Канаде и Centrelink в Австралии и сыграла немаловажную роль в развитии процедуры оказания госуслуг.

Государственная корпорация интегрировала все центры обслуживания населения в единую систему.

В новой структуре были объединены «Центр обслуживания населения», «Центр по недвижимости», «Научно-производственный центр земельного кадастра», «Государственный центр по выплате пенсий» [21].

Веб-портал «электронного правительства» в Казахстане был запущен в 2006 году и содержал в себе материалы о государственных услугах информационно-справочного характера. На сегодняшний день граждане имеют возможность получить посредством «электронного правительства» более 600 госуслуг. За последние годы доля государственных услуг, оказанных в электронной форме, выросла в два раза (с 53,1% в 2017 году до 82,9% в 2020 году) [20].

В 2017 году в Казахстане была принята государственная программа «Цифровой Казахстан», которая стала основным двигателем цифровизации в стране. Программа рассчитана до 2022 года. Основной целью программы является ускорение темпов развития экономики страны посредством внедрения цифровизации.

Также 25 ноября 2019 года были утверждены поправки в законодательство об оказании государственных услуг. В закон были введены такие понятия, как «проактивное» и «композитное» оказание госуслуг. Данные понятия означают возможность получения сопутствующих услуг, написав при этом лишь одно заявление.

Разработаны такие проекты, как мобильное приложение электронного правительства Egovmobile, где реализованы 73 госуслуг и сервисы, «Цифровые документы», «Паспорт здоровья» и «Электронная биржа труда». Привязка мобильного номера к электронной цифровой подписи позволяет гражданам получать госуслуги с помощью одноразовых паролей. Дополнительно были

внедрены два способа аутентификации услугополучателя, как сканирование QR-кода и биометрическая идентификация.

В разрезе государственных органов госуслуги оказываются центральными и местными исполнительными органами.

Согласно Закону «О государственных услугах», уполномоченным органом по государственному-социальному заказу проводится общественный мониторинг качества оказания государственных услуг.

В этой связи, в 2013 году в рамках проектов ПРООН и ОЭСР была оказана экспертная поддержка АДГС РК по определению методологии проведения социологических опросов при проведении общественного мониторинга по государственному социальному заказу.

По общественному мониторингу качества оказания государственных услуг АДГС РК начиная с 2014 года ежегодно проводится электронный конкурс государственных закупок для неправительственных организаций.

Для изучения проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных услуг были проанализированы результаты общественных мониторингов по оценке и качеству госуслуг за последние 5 лет начиная с 2016 года по 2020 год.

Как видно на Рис.1, уровень удовлетворенности качеством оказания госуслуг в стране с 2017 года имеет положительную тенденцию. В 2020 году уровень удовлетворенности качеством госуслуг в стране составил - 75,1%.



Рис. 1 – Уровень удовлетворенности качеством оказанных госуслуг в РК по результатам общественного мониторинга с 2016 по 2020 гг.

Составлено автором на основе источника [8].

Оценка качества государственных услуг определялась по 8-и показателям:

Доступность – доля услугополучателей, удовлетворенных доступностью (в том числе физической и технической) к зданию, сервисам услугодателя, удобством и комфортом при получении услуги;

Информация – доля услугополучателей, удовлетворенных качеством, доступностью, понятностью информации о порядке предоставления услуги,

Сотрудники – доля услугополучателей удовлетворенных работой персонала услугодателя, либо электронного сервиса, виртуальной консультации при получении услуги;

Процедура – доля услугополучателей, удовлетворенных качеством процессов предоставления услуги;

Сроки – доля услугополучателей, удовлетворенных сроками и временем ожидания результатов услуги;

Затраты – доля услугополучателей, удовлетворенных уровнем понесенных регламентированных и нерегламентированных затрат;

Обратная связь - доля услугополучателей, удовлетворенных существующим порядком и результатами обжалования;

Результат – доля услугополучателей, удовлетворенных результатом оказания услуги (документ, сервис и прочее).

Таблица 1. Динамика оценки качества оказания государственных услуг, 2016-2020 гг.

Год	Средний балл	Выборка	Кол-во услуг
2020	4,58	9181	70
2019	4,73	14219	65
2018	4,66	10000	60
2017	4,57	9517	55
2020	4,59	9082	50

Составлено автором на основе источника [8].

Как показано в Таблице 1, удовлетворенность оценивалась по 5-и бальной шкале. Выборка состояла из трех категории граждан, 17 регионов страны, 2 городов республиканского значения и столицы. Максимальное количество респондентов были в 2019 году, количество оцениваемых услуг увеличивалось с каждым годом на 5 услуг.

Методология проведения общественного мониторинга оценки качества предоставления государственных услуг, разработана Программой Развития ООН в Казахстане совместно с Агентством по делам государственной службы.

Анализ динамики за последний год (2019–2020) показал незначительное снижение среднего балла на 0,15, т.е. уровень удовлетворенности остался практически неизменным. Снижение средней оценки в данном случае можно объяснить сложившейся в 2020 году неблагоприятной санитарно-эпидемиологической ситуацией, вспышкой коронавирусной инфекции COVID-19 и последовавшими вслед за ней карантинными мерами, которые включали в себя, в первую очередь, социальное дистанцирование и переход на удаленный режим работы.

Это обстоятельство привело к серьезному росту нагрузки на электронные порталы оказания государственных услуг, вследствие одновременного наплыва услугополучателей, к примеру в период подачи заявок на выплату социального пособия «42500 тенге», продуктовой корзины и другой государственной помощи. В период первой волны подачи заявок на социальную государственную помощь, веб-портал «электронного правительства» egov.kz не выдержал нагрузки посетителей и на определенный период перестал функционировать. Эти и другие обстоятельства доступности получения государственных услуг снизили оценку качества оказания государственных услуг по сравнению с предыдущим годом проведения общественного мониторинга.

Рейтинг регионов 2020 года представлен 17 регионами страны, включая столицу и города республиканского значения. Согласно рейтингу регионов, включающих в себя услуги МИО и центральных госорганов, а также деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), первое место занимает МИО Туркестанской области (4,82 из 5,00 возможных баллов, уровень удовлетворенности – 86,3%), далее следует МИО Акмолинской и Жамбылской областей (см. Таблица-12). Аутсайдерами рейтинга регионов являются МИО города Шымкент, Актюбинская область и на последнем месте МИО столицы (4,59 балла из 5,00, уровень удовлетворенности – 75,9%) [8].

Таблица 2. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности качеством услуг, 2016-2020 год.

Рейтинг регионов	2016	2017	2018	2019	2020
Акмолинская область	87,4%	83,7%	80,7%	87,6%	80,3%
Павлодарская область	78,5%	78,5%	73%	74,5%	78,4%
Восточно-Казахстанская область	79,9%	69,4%	92%	73,5%	77,2%
Жамбылская область	74,9%	51,9%	53,3%	74,8%	78,6%
Атырауская область	77,4%	57,2%	47,3%	73,2%	80,6%
Северо-Казахстанская область	85,6%	97,8%	86,3%	72,5%	76,4%
Кызылординская область	77,7%	80,4%	75,1%	79,5%	76%
Алматинская область	53,1%	36,6%	56,5%	69,3%	76,6%
Туркестанская область	63,6%	54,5%	65,5%	76,1%	77%
Западно-Казахстанская область	63,4%	77,6%	55%	77,4	75,4

Актюбинская область	78,2%	84,8%	81,3%	74,4	75,4
Костанайская область	76,5%	79,1%	90%	77,4	76,4
Мангистауская область	89,3%	23%	38,3%	74	74,5
Карагандинская область	79,6%	58,5%	80,3%	79	74,3
г.Шымкент			70,8%	69,3	73,4
г.Алматы	39,7%	64,7%	74%	76,5%	73,3%
г.Нур-султан	62%	72,8%	66,7	71,2%	72,7%

Составлено автором на основе источника [8].

По последним данным все госуслуги оказываемые акиматом г.Нур-Султан были полностью оцифрованы. Однако рейтинг удовлетворенности граждан оказанием госуслуг в регионе является самым низким по республике.

По данным Агентства РК по делам госслужбы за последние годы доля государственных услуг, оказанных в электронной форме, выросла в два раза (с 53,1% в 2017 году до 82,9% в 2020 году). Более чем в 3 раза снизилось количество нарушений процедур оказания госуслуг (с 370 тыс. до 114 тыс.) [20].

Первое место по оценке качества оказания государственных услуг занимает зона самообслуживания НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» - 4,70 баллов и 81,1% уровень удовлетворенности, а также МИО в регионах – 4,70 баллов и 78,5% уровень удовлетворенности.

Таблица 3. Рейтинг услугодателей 2020 год.

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,69	80,9%
Портал «электронного лицензирования» Портал «электронного правительства» Другие электронные ресурсы	4,39	63,9%
Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,70	78,5%
Центральные государственные органы	4,58	76,9%

ВСЕГО: общая оценка услугодателей по качеству оказания государственных услуг	4,58	75,1%
--	------	-------

Составлено автором на основе источника [8].

Из анализа рейтинга места обслуживания за 2020 год, можно сделать вывод, что услуги полученные гражданами самостоятельно в электронном формате через портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования» и другие электронные ресурсы по оценке качества показали низкий результат - 4,39 баллов и 63,9% уровня удовлетворенности.

Среди центральных государственных органов на первом месте рейтинга Министерство национальной экономики РК, чьи услуги были оценены наиболее высокими баллами – 4,87 баллов и 88,1% уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг. На втором и третьем месте Министерство обороны РК и Агентство РК по делам государственной службы. Самые низкие баллы получили Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК, Министерство информации и общественного развития РК и услуги, оказываемые Министерством индустрии и инфраструктурного развития РК (4,49 баллов и уровень удовлетворенности – 70,6%).

По мнению многих ученых исследовавших методологию оценки государственных услуг, качество зависит от конечного результата оказываемой услуги, а также от качества процесса оказания услуги. Под качеством конечного результата услуги понимается соответствие услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременности ее оказания [22].

Под качеством процесса оказания услуги следует понимать, что несмотря на хорошо составленный стандарт услуги и регламентированные бизнес-процессы, процесс ее оказания может зависеть и от иных внешних факторов. Хорошим примером является рейтинг местных исполнительных органов, которые руководствуются едиными стандартами в оказании одних госуслуг однако имеют разный уровень удовлетворенности среди населения.

Одним из основных проблем в предоставлении госуслуг на протяжении пяти лет с 2016-2020 год остается проблема квалифицированности кадров, а именно процесс обслуживания населения. Обеспечение информации и доступности в разных регионах также находится на разном уровне. Внедрение цифровизации во многих странах является решением данной проблемы. Однако, как мы можем видеть из анализа, оказание услуг в электронном формате на сегодняшний день также имеется ряд проблем в стране и пользуется меньшей популярностью у услугополучателей.

Сфера экономики также создает свои правила к процессам оказания государственных услуг. Это объясняется тем, что от качества оказываемых государственных услуг зависит развитие малого и среднего бизнеса в каждой стране. Особенно это касается тех услуг, которые предоставляются предпринимателям и коммерческим организациям. Поэтому совершенствование

процесса оказания данных государственных услуг приводит к развитию бизнеса в стране и экономики в том числе. К таким услугам можно отнести регистрацию, аккредитацию, лицензирование, сертификацию и другие. В научной литературе они приравниваются к административным методам государственного регулирования экономик [23, с. 127].

По рейтингу Всемирного банка Doing Business 2020 занял 25-е место опередив страны СНГ, и поднявшись на три позиции за 1 год и на 11 позиций за последние два года. Ключевую роль в данном результате сыграли автоматизация процессов государственных услуг оказываемых бизнесу и юридическим лицам.

Основное недовольство среди населения и в том числе юридических лиц, вызывает работа порталов электронного правительства и электронного лицензирования. Среди проблем жители отмечают, некорректные данные в личном кабинете на портале, плохую работу виртуальных ассистентов, для получения ЭЦП людям приходится обращаться непосредственно в ЦОН или иметь хорошо настроенный персональный компьютер с веб-камерой.

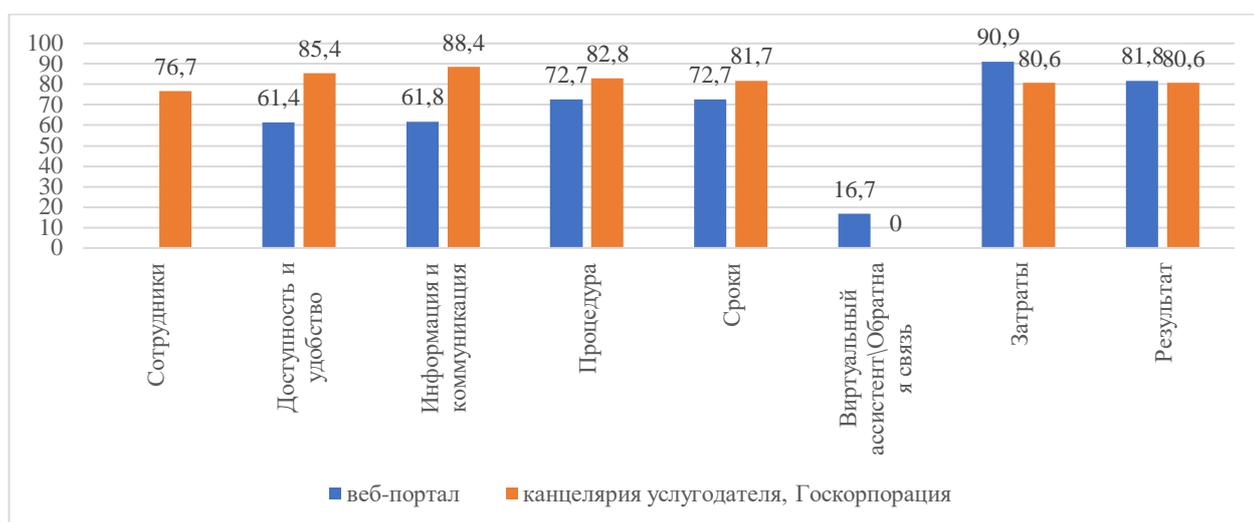


Рис.2. Уровень удовлетворенности услуг по показателям 2020г.

Составлено автором на основе источника [8].

Согласно данным приведенным на Рис. 2, услуги полученные в электронном формате уступают услугам полученным в канцелярии услугодателя по многим показателям. Показатель «затраты» подразумевает, что респондент не понёс дополнительных затрат (ксерокопия, сканирование и другие), а также не понёс неофициальных затрат, такие как связи или взятки. По данному показателю услуги, полученные через веб-портал, показали высокий результат -90,9%, тогда как канцелярия услугодателя составила – 80,6%. По качеству результата от оказанной услуги, уровень удовлетворенных респондентов среди пользователей электронных сервисов оказался выше - 81,8% к 80,6%. Однако по остальным показателям электронного правительства получили значительно низкие баллы.

Проблема доступа в интернет, а также наличие технических устройств для получения услуг в электронном виде, также учитывались при общественном

мониторинге за 2020 год. 66,5% респондентов отметили, что имеют доступ в интернет дома, тогда как оставшиеся 33,5% не имели у себя дома интернет-соединения. Качество интернет-соединения, у кого оно было отметили, в основном среднее качество интернета дома – 45,5%.

Из анализа следует, что неравномерный доступ к электронным услугам из-за отсутствия интернет соединения и технических устройств, способствует «цифровому неравенству», и как следствие снижает уровень доступности госуслуг.

Уровень интернет соединения в сельских районах значительно низкий по сравнению крупными городскими районами. Решением данной проблемы может стать переход электронного правительства на мобильные устройства, поскольку смартфонами сегодня пользуются чаще, чем широкополосным интернетом. Однако услуг доступных на мобильном устройстве значительно меньше. На сегодняшний день в приложении Egovmobile доступна 91 услуга и 4 сервиса, такие цифровые документы, паспорт здоровья электронная биржа труда и пенсионный калькулятор. За последний год была реализована возможность получения электронной цифровой подписи, используя биометрию.

Также на сегодняшний день, по данным Агентства РК по делам государственной службы, в результате мониторинга выявлено, что согласно Реестра 87,6% (608 из 694 услуг) должны предоставляться в электронном виде, но на сегодня на портале фактически все еще недоступны 68 госуслуг [24]. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что гражданам приходится обращаться напрямую в государственные органы за получением услуги не только из-за проблем с интернет-соединением или недостаточной цифровой грамотностью, но и зачастую по причине несвоевременной автоматизации процессов оказания услуг.

В ходе производственной практики, которая была пройдена в отделе информационных технологий и контроля за качеством оказания государственных услуг аппарата акима города Атырау, были изучены региональные проблемы в оказании государственных услуг в электронном формате.

Анализируя работу порталов электронных услуг, можно прийти к выводу, что самостоятельные отделы и аппарат акима зачастую испытывают трудности в работе информационных систем. Самой главной проблемой в оказании государственных услуг в электронном формате является отсутствие интеграции баз государственных органов.

Также в правилах государственных услуг прописаны возможности оказания государственных услуг как через канцелярию услугодателя, так и через электронный формат, однако возможности оказания некоторых услуг в электронном формате не предусмотрены, что ущемляет права услугополучателей, противоречит правилам государственных услуг и, соответственно, снижает качество оказания государственных услуг. К примеру, услуга «Постановка на очередь на получение земельного участка» [25].

Еще одну значимую проблему имеет портал электронного правительства www.elicense.kz техническим обслуживанием которого занимается АО «НИТ».

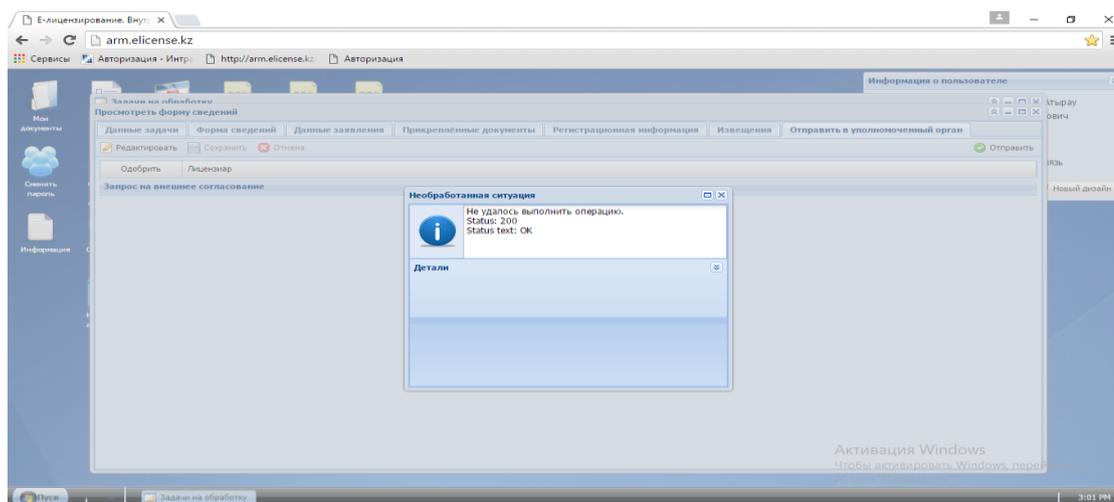


Рис. 3. Технические неполадки в работе портала электронного лицензирования.

Составлено автором на основе источника [25].

Услуги земельных отношений, которые поступают через данный портал в канцелярию акима после регистрации не имеют возможности отправки для последующих действий по оказанию услуги в отделы архитектуры и градостроительства и земельных отношений, поскольку на портале данных отделов нет (Рис. 3). И после регистрации отделам приходится оказывать услугу в бумажном виде. На сегодняшний день портал только регистрирует услугу и не выполняет автоматизацию в полном объеме. До 2021 года возможность отправки в отдел земельных отношений была. Эти сложности также противоречат правилам оказания государственных услуг и их бизнес-процессам.

По словам специалистов, такие технические проблемы с бизнес-процессами при оказании государственных услуг с данным порталом возникают периодически. Поступают жалобы от жителей из-за плохой работы портала и получения ответа в бумажном виде.

Вместе с тем, сложность при решении данных проблем вызывает отсутствие оперативности при решении проблем со стороны технических операторов обслуживающих процедуру оказания услуг.

Также в регионе имеются проблемы с подключением к сети и доступом в интернет. В центральных микрорайонах города Атырау (Мкр. Нурсая - 3, Самал и др.), где сосредоточены не только большое количество жителей города, частных домов и жилых комплексов, но и социальные объекты как школы и больницы, нет возможности подключения к широкополосному интернету АО «Казахтелеком». С этими жалобами выступали жители и на отчете акима города. В ответ на жалобы АО «Казахтелеком» проинформировал, что в плане на данный

год данные работы не предусмотрены и есть возможность получения услуг на платной основе через других операторов. Доступ к широкополосному интернету также является одним из критериев повышения качества оказания государственных услуг в электронном формате.

Данные проблемы, которые существуют в регионе при оказании государственных услуг в электронном формате свидетельствуют о том, что работа по цифровизации государственных услуг требуют постоянного мониторинга и совершенствования. Также полезным было бы установление более тесного диалога с центральными государственными органами, по возможности оказания государственных услуг.

Исходя из вышеизложенного, анализируя результаты общественных мониторингов, проведенных за последние годы, можно прийти к выводу, что проблемы которые затрагивались в исследованиях и рекомендации государственным органам, находили свои решения и были приняты к сведению в реализации последующих шагов на пути совершенствования качества оказания государственных услуг.

25 ноября 2019 года были утверждены поправки в законодательство об оказании государственных услуг. В закон были введены такие понятия как «принцип одного заявления», «проактивная услуга». Данные понятия означают возможность получения сопутствующих услуг, написав при этом лишь одно заявление, а также услуги, где государство само предлагает гражданину получить госуслуги (зачисление детей в школу, социальные выплаты и другое).

Автоматизация бизнес-процессов и исключение дублирующих функций позволяет услугополучателям экономить свое время и как следствие ведет к повышению качества оказываемых госуслуг. Объединение базы данных позволило в ноябре 2019 года отменить предоставление «Адресной справки», что также привело к уменьшению бюрократии и совершенствованию процесса оказания госуслуг.

Однако, анализируя результаты общественного мониторинга и материалы по оценке качества оказанных услуг, можно сделать вывод, что проблема отсутствия интеграции информационных систем государственных органов, несмотря на соответствующую работу, которая проводится в этом направлении по государственной программе «Цифровой Казахстан», данный вопрос до сих пор остается актуальным. Решение данной проблемы приведет к более качественному оказанию государственных услуг.

В местных исполнительных органах на сегодня не имеется возможность доступа к электронным шлюзам и базам данных госкорпорации, однако в стандартах услуг специалисты имеют право обратиться к данным услугополучателей. По этой причине могут задерживаться сроки оказания услуги, а также создается излишняя бумажная волокита и бюрократия.

Еще одной нерешенной проблемой на протяжении последних лет являются технические проблемы электронных сервисов и сайтов оказания государственных услуг. Период пандемии COVID-19, способствовала

пересмотру многих организационных вопросов, в том числе работы порталов электронного правительства.

Большую роль в решении возникших проблем в данный период оказало государственно-частное партнёрство. К примеру, реализация государственной услуги «Подача на социальную выплату» через портал АО «Каспий Банк» помогло снизить нагрузку на портал электронного правительства. Стоит отметить, что на сегодняшний день госуслуги «Регистрация индивидуального предпринимателя» и «Переоформление автомобиля» также доступны через данный банк. На сегодня данные услуги оказываются в проактивном формате и пользуются популярностью среди граждан.

Данный шаг стал отличным примером внедрения государственно-частного партнерства в сферу оказания государственных услуг. По нашему мнению, работа в данном направлении имеет большой потенциал. Поскольку клиенториентированный подход частного сектора во многом превосходит государственный сектор.

Развитие процессов оказания государственных услуг в данном направлении, а именно запуск электронного правительства в конкурентную среду, где операторы будут заниматься привлечением услугополучателей, даст возможность не только бесперебойному совершенствованию процессов оказания госуслуг, но и расширит возможности концепции проактивных услуг.

Также из анализа можно сделать вывод, что работа Единого контакт центра и Виртуального ассистента остается неудовлетворительной на протяжении последних лет. Такие показатели как доступность информации являются ключевыми в области повышения качества государственных услуг на мировом уровне, данный фактор свидетельствует о недостаточном развитии человеческого капитала в стране.

2 Обзор международного опыта в сфере оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации

На сегодняшний день сфера цифровых технологий как инструмент управления развивается все более быстрыми темпами. Поэтому особенно важно следить за мировыми тенденциями и передовыми решениями в вопросе цифрового управления.

Исходя из мировой практики ведущих стран, мы можем утверждать, что одним из инструментов улучшения государственных услуг для бизнеса и населения являются цифровые технологии. Правительства стран, ориентированные на инновации в сфере государственного управления, значительно упрощают процесс оказания услуг населению и развиваются в направлении расширения возможностей прав граждан, и в их участии в разработке и оказании услуги. Это позволяет переходить от простого администрирования услуг к более эффективным решениям, которые

способствуют расширению выбора услуг, росту производительности работы органов управления и к повышению уровня доверия населения к власти [26].

Анализ и изучение опыта зарубежных стран по совершенствованию процессов оказания государственных услуг также важен для нашей страны. В последние годы значительно выросла задача перед странами - в открытии новых подходов к управлению технологиями, поскольку это в свою очередь, позволяет создавать более инклюзивные и ориентированные на человека процессы, вовлекающие больше разных участников и позволяющие быстрее и эффективнее удовлетворять нужды заинтересованных сторон [27].

В целях решения данной проблемы многие страны работают над совершенствованием законодательства и созданием благоприятной среды для развития экосистемы.

По результатам исследования, проведенным ООН по уровню развития электронного правительства, согласно рейтингу за 2020 год, Казахстан занял 29 место. В топ стран лидеров с наилучшими результатами вошли Дания, Южная Корея, Эстония, Финляндия, Швеция, Австралия, Великобритания, Новая Зеландия, США и Нидерланды [26].

Рейтинг стран по уровню развития электронного правительства проводится среди 193 стран-членов Организации Объединенных Наций. Согласно последним тенденциям развития электронного правительства, оценка вычисляется на основе трех компонентов: индекс онлайн услуг, индекс телекоммуникационной инфраструктуры в стране и индекс человеческого потенциала.

Таблица 4. Рейтинг анализируемых стран по уровню развития электронного правительства.

	Страна	Индекс развития электронного правительства EGDI	Индекс онлайн услуг OSI	Индекс телекоммуникационной инфраструктуры ТИ	Индекс человеческого капитала HCI
1	Дания	0.9758	0.9706	0.9979	0.9588
2	Республика Корея				
3	Эстония	0.9560	1.0000	0.9684	0.8997
7	Великобритания	0.9452	0.9706	0.9101	0.9549
8	США	0.9432	0.9417	0.8825	1.0000
10	Сингапур	0,9625	0,9000	0,9625	0,9471

29	Казахстан	0,8375	0,9235	0,7024	0,8866
----	-----------	--------	--------	--------	--------

Составлено автором на основе источника [26].

Согласно рейтингу ООН за 2020 год (Таблица 1), Европа является лидером по уровню развития электронного правительства.

Развитие электронных услуг может иметь разные цели и причины, однако прослеживается закономерность, что в странах с высокими демократическими ценностями совершенствование государственных услуг всегда занимало большое значение. Причиной этому в основном является то, что в этих странах государство позиционируется как равноценный партнер обществу и гражданам. Такую закономерность можно рассмотреть в странах Западной и Северной Европы, США и др.

Также в мировой практике известен опыт, когда первостепенной задачей в совершенствовании процессов государственных услуг, являлось улучшение бизнес-климата в стране и стремление создания привлекательных условий для инвесторов. Сингапур может служить примером именно данной модели совершенствования государственных услуг.

Исходя из вышеизложенного, так как в данных странах имеется большой практический опыт развития государственных услуг посредством внедрения цифровизации, именно их проекты будут использованы для анализа международного опыта в данной работе.

На сегодняшний день, согласно исследованиям, проводимым по развитию цифровой инфраструктуры в государственном секторе, выделяется девять основных компонентов по переходу государственного управления на цифровые технологии.

1. Лидерство и мировоззрение. Для развития цифровых технологий важным является приверженность к трансформационной форме лидерства.

2. Институциональная и нормативная база. Как было упомянуто выше создание благоприятной экосистемы на основе совершенной нормативно-правовой базы способствуют развитию цифровизации в странах.

3. Совершенствование организационной структуры и культуры.

4. Развитие системного мышления и создание комплексных подходов к политике государственных услуг.

5. Обеспечение разработки политики на основе управления данными и предоставлении доступа к информации с помощью открытых государственных данных, в том числе.

6. Инфраструктура ИКТ, доступность и общедоступность технологий.

7. Наличие ресурсов. Привлечение ресурсов, согласование бюджетов, планов и приоритетов, в том числе на основе государственно-частного партнерства.

8. Высокая квалификации кадров. Особенно важно иметь высококвалифицированных специалистов в государственном управлении в области цифровых технологий.

9. Цифровая грамотность населения. Повышение цифровой грамотности населения и работа по предотвращению цифрового неравенства.

Анализируя опыт Дании, которая на сегодняшний день находится на первом месте по развитию электронного правительства, можно отметить, что стратегия цифровизации в стране основана на разработке центральной инфраструктуры ИКТ. Данное решение было создано с целью объединения платформ центральных и местных органов с муниципалитетами и общими службами. Также были разработаны проекты и решения по повторному использованию данных, цифровые решения для бизнеса, благосостояния и защите данных.

В Дании имеется один национальный портал здравоохранения, однако для граждан и юридических лиц предусмотрены разные специализированные порталы.

Из ряда новейших проектов Дании можно отметить запуск ряда цифровых стратегий таких как Государственная стратегия по Искусственному интеллекту. В рамках стратегии, правительство рассмотрело новый инвестиционный фонд, в целях ускорения распространения решений цифровизации посредством проектов искусственного интеллекта. В скором времени Дания планирует реализовать несколько значимых проектов в области здравоохранения, социальной защиты и занятости, а также внедрить межотраслевую обработку заявлений и обращений. Правительство тесно сотрудничает с Северным советом, региональным органом цифровой трансформации.

Также у каждого гражданина имеется цифровой ключ, который открывает для жителя все данные и позволяет использовать цифровую почту для общения и получения уведомления от государственного сектора. Цифровой ключ как сотрудничество между государственным и частным секторами являются важным фактором при изучении того, как Дании удалось стать одной из самых цифровых стран в мире. Но ключ к успеху лежит в другом, ключ — это доверие между гражданами и правительством, утверждают датчане [28].

Именно опыт Эстонии послужил примером в создании электронного правительства в Казахстане. Благодаря своевременному развитию в направлении цифровизации государственных услуг, сегодня Эстония находится в числе ведущих стран по развитию электронного правительства. Работа в данном направлении проводится на постоянной основе и страна считается одной из самых быстроразвивающихся в сфере развития цифровых технологий. Жители в Эстонии могут получить почти все услуги онлайн.

В стране разработан протокол многоканальной связи – Xroad, который предоставляет онлайн услуги, включает такие функции как цифровая идентификация личности, электронное налогообложение, онлайн-голосование и электронная коммерческая деятельность.

Еще один проект Eesti.ee – который является единым окном для электронных услуг, а также содержит открытые данные правительства.

В Эстонии также действует портал гражданской инициативы *Rahvaalgatus*, ее благодаря которому, граждане могут ознакомиться с проектами законодательных актов и отправлять свои предложения или же коллективные предложения с помощью цифровой подписи в парламент страны. Данный проект разработан на основе Стратегии развития гражданского общества [26].

При переходе на цифровизацию государственных услуг в Великобритании основной акцент сделан был на улучшение качества оказания социально-значимых услуг. Также переход на электронные услуги был сделан в рамках совершенствования государственного управления и государственных услуг, с целью оказания государственных услуг населению как можно проще и дешевле.

Первым этапом для развития в данном направлении стало создание в 2011 году правительством страны услуги по объединению всех цифровых служб Великобритании, над которой работает Государственная цифровая служба (ГЦС). Также страна переводит все данные в электронный формат для того, чтобы граждане не сталкивались с лишней бумажной волокитой при получении государственных услуг, также базы по интеллектуальной собственности позволяют частному сектору беспрепятственно регистрировать товарные знаки, патенты и другие проекты онлайн.

Стратегия трансформации правительства, которую разработала Государственная цифровая служба состоит из следующих компонентов:

Во-первых, в целях повышения удобства для граждан, бизнеса и самим пользователям государственного сектора, трансформирования всех общедоступных порталов.

Во-вторых, для улучшения кросс-канального предоставления услуг, повышения эффективности работы государственных органов предусматривалась полная трансформация департаментов для более гибкого исполнения целевых задач.

В-третьих, это обязательная внутренняя трансформация государственного аппарата и правительства, которая возможно внешне не отразится на сервисы, однако является необходимым для более эффективного взаимодействия между госорганами в осуществлении цифровых реформ.

Программа трансформации государственных органов была также дополнена прочной правовой базой была рассчитана на 2017-2020 годы [29].

Правовая база дает гарантию на то, что все, кто пользуются услугами электронного правительства имеют доступ только с персонализированными цифровыми идентификаторами, и их персональные данные защищены Законом о защите информации от 2018 года и Общими положениями ЕС о защите данных. В рамках программы был создан межправительственный механизм по созданию методов и инструментов по обмену по опытом с другими странами.

Также в 2019 году Кабинет министров опубликовал Стратегию по технологическим инновациям и представил Дорожную карту по инновациям правительства с помощью регулярного совершенствования цифровых технологий согласно с быстроменяющейся технологической средой. В том же году ГЦС и отдел искусственного интеллекта также представили руководство по

внедрению и применению искусственного интеллекта в государственном секторе.

В Цифровой службе США (USDS) которая была создана в 2014 году также первоочередными задачами стали решение наиболее важных социальных и публичных цифровых услуг государственного сектора.

Первоочередной задачей USDS стала не только расширение возможности взаимодействия граждан с правительством через Интернет, по дальнейшему совершенствованию, но и помочь построить доверие населения к государственному сектору.

В 2017 году Цифровая служба США создала соответствующие команды в Департаменте внутренней безопасности, Департаменте обороны, Департаменте по делам ветеранов, Департаменте образования, Департаменте здравоохранения и социальных служб, в Администрации малого бизнеса и в Управлении общих служб.

Политика США по развитию цифровых технологий проводится по нижеследующим направлениям:

1. Трансформация иммиграционной политики.

2. Сайт созданный с преимуществом для ветеран - www.vets.gov. Данный сайт работает по принципу «одного окна» и работает как электронный ЦОН для ветеранов.

3. В области образования был создан инструмент (College Scorecardtool), который упрощает родителям и студентам работу по поиску колледжей, поскольку содержит всю необходимую информации об издержках или преимуществах той или иной организации, также сортирует данные согласно средствам, располагаемым студентами или родителями. Также функционирует сайт www.studentloans.gov/repay, для того чтобы родители и студенты могли управлять сроками по оплате за учебу.

4. В сфере здравоохранения работает портал www.healthcare.gov, который помогает гражданам получить доступ к медицинскому страхованию.

5. Налоговая служба. USDS совместно со службой внутренних доходов разработал проект «Безопасный доступ» для подтверждения полномочий пользователя, которая позволяет защитить данные по налоговому учету пользователей.

6. Соместно с Агентством по защите таможенной пошлины и границы была разработана система «Автоматизированная коммерческая окружающая среда», которая является «единым окном» по данным импорта и экспорта всей страны [30].

7. Департаментом обороны США разработана оборонная система командировок для своих сотрудников. В данном проекте данные переводятся в электронный формат с помощью создания программного обеспечения (cloudbasedsoftware). Задача данной услуги упрощение политики командировок и сокращение расходов.

Как было упомянуто ранее, Сингапур является одной из передовых стран по развитию цифровизации, где основной задачей выступала поддержка бизнеса и

привлечение инвестиций. Для реализации своих задач правительство Сингапура придерживалось следующих шагов.

1. Основным шагом в развитии цифрового пространства в Сингапуре стала подготовка государства к информационному обществу. Для этого был сформирован 10-летний «Основной план по ИКТ-21».

2. Особое внимание было уделено внедрению практики проведения электронных выборов и переписей населения.

3. Проект по развитию трехмерной земельной информационной системы, которая создана на базе гео-пространственных данных.

4. Большую роль выделяют системе дистанционного мониторинга и оценки. К примеру, мониторинг состояния электронных сделок, состояния больниц (телемедицина), эффективности электронного правительства.

Одним из самых сильных проектов Сингапура является программа «SmartNation», реализация которой продолжается с 2017 года. В рамках данной инициативы разрабатываются цифровые и информационные приложения, а также приложения по Кибербезопасности.

На сегодняшний день Сингапур развивается в сфере цифровизации по следующим направлениям:

1. Трансформация библиотек, развитие электронных книг, чтобы людям можно было находить и читать их.

2. Программа по домашнему доступу (HomeAccessProgram), задача программы предоставление доступа к недорогим электронным услугам для домохозяйств с низкими доходами.

3. Совершенствование национальной платформы электронных услуг GovTech. Работа по повышению качества электронных услуг, а также особое внимание уделяется работе виртуального ассистента.

Республика Корея является ведущей страной по предоставлению онлайн-услуг и имеет самый высокий показатель в Азии. В рейтинге EparticipationIndex Корея занимала 1 место в 2010, 2012 и 2014 гг. [31].

Страна каждые пять лет работает над отраслевыми планами развития государственных стратегий по электронному правительству. Национальный план по развитию электронного правительства 2020 года преследует цели открытого и инновационного правительства для населения. Согласно концепции умного правительства в стране создается база для использования искусственного интеллекта и данных для инноваций в государственном секторе. Развитие проактивных услуг для обеспечения благоприятной среды для получения услуг гражданами на основе их потребностей и развитие инклюзивных услуг. Правительство также развивается в области блокчейн, внедрение проекта «Умного города», а также в сфере промышленно-технологической отрасли для развития государственного управления. В стране также реализуются проекты по электронного участия людей (E-people), электронных закупок и открытых данных. Большое внимание в реализации данных инициатив было уделено совершенствованию нормативно-правовой базы страны. Правовая база в стране

в области электронного правительства защищает персональные данные и сосредоточена на цифровой безопасности.

Республика Корея одними из первых в мире начали работу по переходу электронного правительства на мобильное электронное правительство посредством использования смартфонов и планшетов в 2011 году.

1. Гражданские услуги – www.gov.go.kr;
2. Система налоговых услуг-www.hometax.go.kr;
3. Портал по предоставлению таможенных услуг-www.portal.customs.go.kr;
4. Портал электронных закупок-www.g2b.go.kr;
5. Электронные патентные услуги- www.kiporo.go.kr;
6. Онлайн портал E-people по приему заявлений и обсуждению вопросов-www.epeople.go.kr;
7. Портал по предоставлению услуг бизнесу по принципу «одного окна»-www.g4b.go.kr;
8. (Business Process System) Система бизнес-процессов On-para;
9. Совместное использование открытых данных-www.share.go.kr.

Анализируя опыт ведущих стран, можно сделать вывод, что у каждой страны опыт развития цифровых технологий в области предоставления государственных услуг имеет свой индивидуальный путь. Однако на основании изученного материала, можно выделить следующие основополагающие направления в развитии электронного правительства:

1. Правительства стран ориентированы на развитие сервисов по оказанию государственных услуг, с целью повышения удобства для граждан и бизнеса. Для реализации данных задач, правительства развиваются в направлении интеграции баз, управления данными, внедрение искусственного интеллекта и проведения глубоких исследований.

2. Гибкое правительство. Стремление использовать все возможности для создания потенциала в цифровом направлении. Особенно важна роль создания благоприятной экосистемы для развития цифровой инфраструктуры, а именно совершенствование нормативно-правовой базы и усиление киберзащиты.

3. Компетентное правительство. В реализации стратегических задач каждая страна руководствуется государственными программами. Однако для их успешной реализации требуются специальные руководства и специалисты.

Согласно международному опыту, правительства испытывали сложности в процессе координации работы соответствующих департаментов при проведении цифровых инициатив. Решением данной проблемы стало введение руководства по реализации государственных программ, которая стала инструментом по объединению усилий и успешной работы государственного сектора [26].

В век цифровой экономики специалистам в государственном секторе важно обладать такими компетенциями, как владение иностранным языком «Foreign language Skills», владение навыками работы с большими цифровыми данными работе «BigData Skills», использование цифровых технологий «Digital Skills». Происходит трансформация самого значения слова «знание». К работникам категории «знание» теперь будут относиться работники, чей труд требует

аналитической работы, импровизации в условиях неопределенности, при этом имеется высокий уровень автономности в процессе принятия решений. Для их подготовки требуется высокий уровень образования на длительном цикле обучения. Согласно исследованиям, возникает риск, что через 10 лет, работники, не прошедшие переобучение, могут оказаться не востребованы в своей сфере [32].

Развитие человеческого капитала, повышение цифровой грамотности населения также стоят повестке дня во многих странах мира. При разработке платформ, сайтов и других проектов по процессам оказания государственных услуг правительству важно понимать и изучать аудиторию для более качественной работы и удовлетворения услугополучателей.

«Потребитель становится не просто объектом, поглощающим воздействие со стороны государства в виде оказанных государственных услуг. Он трансформировался в равноправного государству субъекта, для которого важно качество оказываемых государственных услуг, выдвигающего свои требования и ожидающего соответствия качества государственных услуг этим требованиям» [33, с. 92].

На основе изученных стран, можно выделить следующие перспективные области для развития в сфере цифровизации государственных услуг:

- возможности государственно-частного партнерства и привлечение инвестиций в развитие электронного правительства и цифровых услуг, возможность коммерциализации данной сферы;
- развитие национальной инфраструктуры и возможности кроссканального предоставления услуг;
- разработка новых услуг, в том числе цифровых на основе стартап проектов.

3 Пути совершенствования качества государственных услуг, оказываемых в электронном формате

Анализируя опыт передовых стран в цифровом секторе, можно сказать, что государство в первую очередь заинтересовано в создании благоприятных условий для предприятий для их дальнейшего самостоятельного цифрового развития. Важно учитывать, что для формирования услуг открытого правительства необходима достаточная база открытых данных, доступная для населения и бизнеса.

Из анализа уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, а также из регионального опыта в оказании государственных услуг в электронном виде, мы можем выделить следующие проблемы:

- незавершенность интеграции информационных систем государственных органов и недостаточный уровень их проникновения в системе государственного управления;
- бюрократизация государственных услуг;
- низкая востребованность электронного правительства среди населения, из-

за периодических технических сбоев, непониманием инструкций, низким качеством обслуживания виртуального ассистента и единого контакт-центра.

Работа по интеграции баз государственных органов идет в очень медленном темпе, что понижает уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг и тормозит процесс автоматизации государственных услуг.

С трудностями из-за недостаточной интеграции баз при работе с порталами электронного правительства сталкиваются не только граждане и бизнес, но и сами специалисты оказывающие услуги в регионах. Зачастую бывают моменты, где по стандартам услуг они могут оказывать в электронном формате, однако технически эта работа не проделана. Если сравнить преимущества ведущих стран по уровню электронного правительства, можно отметить, что в первую очередь у стран реализована консолидированная система порталов и баз данных.

К примеру, можно рассмотреть возможность консолидации государственных органов и интеграции их информационных систем для единого ресурса для юридических лиц.

По причине низкой интеграции баз возникает проблема бюрократизации услуг; а именно испрашивание услугодателем дополнительных документов. Такая проблема возникает из-за отсутствия автоматической интеграции электронного правительства с базами данных соответствующих государственных органов.

В целом необходимо постоянно проводить оптимизацию процессов по предоставлению государственных услуг, пересматривать перечень документов, предоставляемых услугополучателями, с целью их сокращения.

Кроме того, требуется пересмотреть также Реестр государственных услуг с целью исключения из него госуслуг, связанных с предоставлением различного вида справок (по аналогии с адресной справкой). В настоящее время в Реестре все еще сохраняются множество подобных услуг. Гражданам можно предоставить доступ к информационным системам для самостоятельного получения документов, предоставляемых в различные инстанции (к примеру, сведения о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество, об отсутствии (наличии) недвижимости, а также судимости).

Низкая востребованность отдельных услуг в электронном формате также, может быть, вызвана и обилием технических проблем и процедурных сложностей при работе с порталом. Кроме того, обслуживание клиентов является одним из компонентов качества электронных услуг на портале электронного правительства. Если служба поддержки клиентов недоступна в нужное время и не обладает достаточной квалификацией, это значительно снизит уровень качества. Граждане также могут предпочесть напрямую связываться с услугодателем.

Зачастую непопулярность электронного формата госуслуг связана с низкой информированностью о преимуществах использования портала. В связи с этим рекомендуется усилить работу по популяризации портала и сокращению количества госуслуг, оказываемых напрямую через госорганы.

Граждане платят налоги правительству и ожидают получение эффективных услуг высочайшего качества, конкурентоспособных с частными организациями. Однако сегодня, между государственным и частным секторами услуг существуют фундаментальные различия.

Во-первых, электронная коммерция может быть ориентирована на получение прибыли от определенной аудитории или группы клиентов, а электронное правительство одинаково для всех граждан.

Во-вторых, при разработке сайтов электронного правительства необходимо учитывать цифровую грамотность населения, и, если передовые решения технологии сайтов хороши для частного сектора, качество электронного правительства зависит от удобного и понятного для граждан интерфейса.

Легкость взаимодействия - главный фактор, определяющий аспект взаимодействия электронного правительства, как с теоретической точки зрения, согласно исследованному материалу, так и с имперской, согласно исследованию.

По мнению исследователей, практикам электронного правительства необходимо понимать, что, независимо от виртуальных характеристик электронного правительства, потребители по-прежнему предпочитают качественное обслуживание клиентов в качестве потенциального показателя качества обслуживания. Обслуживание клиентов — является важным понятием, отражающим поведенческие представления потребителей о более качественном обслуживании [34].

Все вышеперечисленные проблемы в первую очередь подрывают доверие граждан к государству и понижают имидж «государственного управления».

Одной из основных проблем в сфере оказания государственных услуг остается превалирование административного подхода, так как абсолютное большинство госуслуг происходят от функций госорганов по документированию, регулированию, учету и регистрации. Между тем, множество функций госорганов, направленных на реализацию прав, свобод и законных интересов населения, реализуются без обращения в индивидуальном порядке, соответственно они остаются без достаточного внимания.

В связи с этим представляется необходимым в целом изменить подходы в этой сфере. Целесообразно наполнить понятие «государственная услуга» новым смыслом с учетом лучших мировых практик путем расширения его охвата и общественными услугами (public services), предоставляемыми государственными органами в рамках реализации функций (включая услуги образования, медицины, транспорта, жилищно-коммунального обеспечения, правопорядка и т.д.).

Первым шагом в этом направлении должен стать пересмотр нормативно-правовых основ определения государственной услуги, исходя из понимания запросов граждан и общества в необходимости получения и оказания той или иной услуги. То есть, предлагается в целом перейти к парадигме «государственная услуга для человека» взамен применяемой «человек для государственной услуги». В таком случае услуга, оказываемая обществу, может рассматриваться как общественная услуга.

Более того, необходимо обеспечить активное вовлечение граждан в процесс совершенствования сферы оказания госуслуг в целом, и в формирование Реестра услуг в частности. Также в целях формирования инновационной экосистемы оказания услуг, востребованных гражданами и обществом, необходима дальнейшая децентрализация и уменьшение роли государства в регулировании данной сферы.

К примеру, наряду с государственными органами, возможно вовлечение более широкого круга организаций в сферу оказания услуг. Данный подход будет способствовать повышению конкурентоспособности и повышению качества оказываемых услуг, а также позволит кардинально изменить философию и концептуальные подходы к предоставлению государственных услуг.

Заключение

Развитие Казахстана в сфере цифровизации на сегодня это не только следование мировым тенденциям, а ключевой инструмент национальной конкурентоспособности. Стратегической целью страны является войти в число тридцати развитых стран мира к 2050 году, с учетом новых возможностей для Казахстана и глобальных вызовов.

Повышение качества государственных услуг является одним из основных направлений повышения уровня жизни населения. Качество оказываемых государственных услуг также определяет эффективность государственного управления.

Внедрение «электронного правительства» стало важным шагом для страны на пути к повышению открытости, прозрачности государственных институтов, и как следствие к укреплению доверия между населением и государством.

Автоматизация процессов оказания государственных услуг также участвует в противодействии коррупции, поскольку разъясняет процедуры и устраняет контакты населения с государственными служащими.

Проводимые в стране национальные реформы способствуют развитию цифровизации государственных услуг и цифровизации экономики в целом. Однако, для дальнейшего качественного развития в данном направлении, требуется непрерывное совершенствование процессов оказания государственных услуг.

В данной работе был проведен теоретический анализ, изучены основные понятия, а также ключевые подходы в вопросе изучения данной темы.

Также был проанализирован уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг за 2016-2020 годы.

Проведена работа по изучению международного опыта передовых стран по цифровизации государственных услуг и проанализированы ключевые аспекты успеха реализаций проектов по цифровизации в ряде стран.

На сегодняшний день несмотря на проводимые работы по совершенствованию государственных услуг, согласно результатам общественного мониторинга, уровень удовлетворенности государственных услуг, оказанных в электронном формате, остается низким по сравнению с качеством оказания государственных услуг напрямую через государственные органы.

Как варианты повышения качества государственных услуг посредством внедрения цифровизации в проекте даны рекомендации по совершенствованию работы интеграции баз государственных органов, расширению числа проактивных услуг, а также возможности вовлечения широкого круга организаций в сферу оказания государственных услуг.

На основании вышеизложенного, считаем, что предложенные меры по повышению качества государственных услуг, оказываемых в электронном формате, могут способствовать дальнейшему развитию сферы государственных услуг в Казахстане и эффективности государственного управления.

Список использованных источников:

1 Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан». – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>. Дата обращения: 04.03.2021

2 Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года №88-V «О государственных услугах». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088>. Дата обращения: 27.11.2020

3 Майдырова, А.Б., Муксимов, С.С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан. Научная монография - Астана: Акад.гос.упр. при Президенте РК, 2015. – 211 с.

4 Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. – 2009. – URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm>. Дата обращения: 15.09.2020

5 Морозова, Е.В. Государственные услуги в предпринимательской деятельности/Е.В. Морозова // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2009. – №2-3. – С. 61-66.

6 Указ Президента Республики Казахстан №636 от 15 февраля 2018 года «Об утверждении Национального плана развития Республики Казахстан до 2025». – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636>. Дата обращения: 12.03.2021

7 Капаров, С.Г. Стандарты государственных государственных услуг в Казахстане: Монография / С.Г. Капаров. – Астана: Академия гос.управ. при президенте РК, 2012. – 416 с.

8 Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг/ Исследовательский центр «Талап» -Нур-Султан: Агентство РК по делам гос.службы. –2021. – 380 с.

9 Сидоренко, Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – № 2. – С. 93-114.

10 Послание Президента Республики Казахстан-Н.А.Назарбаева народу Казахстана от 10 января 2018 года «Новые возможности развития в условиях четвертой промышленной революции». – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1800002018>. Дата обращения: 04.03.2021

11 Программа развития «электронного правительства» Республики Казахстан на 2008-2010 годы// СААП Республики Казахстан. – 2008. – №38. – 234 с.

12 Послание Президента Республики Казахстан-Лидера Нации Н.А.Назарбаева народу Казахстана, Астана, 27 января 2012 года «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана». – URL: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-

respubliki-kazakhstan-n-a-nazarbaeva-narodu-kazakhstana_1339760819.

Дата

обращения: 04.03.2021

13 Миняев, Е.В. Методы совершенствования бизнес-процессов // Вестник Омского государственного университета. Серия «Экономика». - 2010. - №1. - С.125-129.

14 Садлер, Д. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании // Проблемы теории и практики управления. - 2000. - №3 - С. 43-50.

15 Castells, M. The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society. // Oxford University Press. - 2001.-292p.

16 Адрианов, В.Д. Электронное правительство и качество государственного управления // «Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии». Научно-технический журнал, 2011. – №4. – С. 73–85.

17 Бабынина, Л.С. Цифровое неравенство: причины и последствия // Ломоносовские чтения 2019. Сборник материалов научно-практической конференции. Научно-образовательный центр компетенций в области цифровой экономики МГУ имени М.В. Ломоносова, 2019. — С.49-53.

18 UN E-Government knowledgebase // UN official website. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/87-Kazakhstan>. Дата обращения: 25.04.2020

19 Farrell, D., Goodman A. Government by design: Four principles for a better public sector, - 2013. – URL: <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/government-by-design-four-principles-for-a-better-public-sector>.

Дата обращения 15.03.2021

20 Более 90% госуслуг в Казахстане переведены в электронный формат // Официальный сайт Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. — URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/press/news/details/162144?lang=ru>.

Дата обращения 15.03.2021

21 План нации - 100 шагов по реализации пяти институциональных реформ Н.Назарбаева. – URL: https://www.inform.kz/ru/plan-nacii-100-shagov-po-realizacii-pyati-institucional-nyh-reform-n-nazarbaeva_a2777943. Дата обращения: 04.03.2021.

22 Неделько, С. И., Осташков, А. В., Матюкин, С. В., Ретинская, В. Н., Мурзина, И. А., Кревский, И. Г., Луканин, А. В., Кошевой, О. С., Подбщ. ред. Маркина, В. В. Осташкова, А. В. Мониторинг государственных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. Учеб. Пособие. – Москва. - 2008. – 321 с.

23 Мырзалиев Б. С. Государственное регулирование экономики: учебник. – Алматы: «Нұр-Пресс». - 2007. – 522 с.

24 Свыше 100 тысяч нарушений выявлено в сфере оказания государственных услуг // Официальный сайт Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/press/news/details/98069?directionId=11&lang=ru>. Дата обращения: 15.03.2021

25 Материалы по производственной практике Абылхасановой, Н. Е. Изучение проблемных вопросов в работе информационных систем отдела информационных услуг и контроля за качеством оказания государственных услуг аппарата акима города Атырау.

26 Исследование ООН: Электронное правительство 2020. // Организация Объединённых Наций. - Нью-Йорк. – 2020. - URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>. Дата обращения: 10.03.2021

27 Швабс, К., Дэвис, Н. Технологии четвертой промышленной революции: (перевод с английского) – Москва: Эксмо, 2019. – 320с.

28 The key of digital success // Official website of Denmark. - URL: <https://denmark.dk/innovation-and-design/denmarks-digital-success>. Дата обращения: 15.03.2021

29 Официальный сайт электронного правительства Великобритании. - URL: <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/governmenttransformation-strategy> (дата обращения: 04.03.2021).

30 USDS Impact report-2020 // U.S. Digital service. - 2020.- 20p. - URL: <https://www.usds.gov/resources/USDS-Impact-Report-2020.pdf>. Дата обращения: 15.04.2021

31 Казбек, Б.Е. Сравнительный обзор международного опыта цифровизации государственных услуг // PUBLIC ADMINISTRATION AND CIVIL SERVICE International scientific-analytical journal - 2017. — № 4 (63), - С. 32-36

32 Кельчевская, Н. Р., Ширинкина Е. В. Региональные детерминанты эффективного использования человеческого капитала в цифровой экономике // Экономика региона. — 2019. — Т. 15, вып. 2. — С. 465-482.

33 Земскова, И.А. Качество государственных услуг в цифровой экономике// Базис.- 2017. - № 2 (2). - С. 92–98.

34 Shareef, M., Archer, N. & Dwivedi, Y. An empirical investigation of electronic government service quality: from the demand-side stakeholder perspective // Total Quality Management & Business Excellence. - 2015. - № 26(3-4), - P.339-354.

Аналитическая записка

Автор проекта: Абылхасанова Н.Е.
Научный руководитель: Уйсумбаев И.Б.

Идея проекта	Повышение качества оказания государственных услуг посредством внедрения цифровизации
Проблемная ситуация (кейс)	<p>Проводимые в стране национальные реформы способствуют развитию цифровизации государственных услуг и цифровизации экономики в целом. Однако, для дальнейшего качественного развития в данном направлении, требуется непрерывное совершенствование процессов оказания государственных услуг.</p> <p>Из анализа уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, а также из регионального опыта в оказании государственных услуг в электронном виде, мы можем выделить следующие проблемы:</p> <ul style="list-style-type: none">-незавершенность интеграции информационных систем государственных органов и недостаточный уровень их проникновения в системе государственного управления;-бюрократизация государственных услуг;-низкая востребованность электронного правительства среди населения, из-за периодических технических сбоев, непониманием инструкций, низким качеством обслуживания виртуального ассистента и единого контакт-центра.
Имеющиеся решения данной проблемы	<p>На основе изученных стран, можно выделить следующие перспективные области для развития в сфере цифровизации государственных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">-возможности государственно-частного партнерства и привлечение инвестиции в развитие электронного правительства и цифровых услуг и возможность коммерциализации данной сферы;-развитие национальной инфраструктуры и возможности кроссканального предоставления услуг;-разработка новых услуг в том числе цифровых на основе стартап проектов.
Предлагаемое решение данной проблемы	Как варианты повышения качества государственных услуг посредством внедрения цифровизации, в проекте даны рекомендации по совершенствованию работы интеграции баз государственных органов, расширению числа проактивных услуг, а также возможности вовлечения широкого круга организаций в сферу оказания государственных услуг.

Ожидаемый результат	Предложенные меры по повышению качества государственных услуг, оказываемых в электронном формате, могут способствовать дальнейшему развитию сферы государственных услуг в Казахстане и эффективности государственного управления.
Литература	<p>1 Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг/ Исследовательский центр «Талап» -Нур-Султан: Агентство РК по делам гос.службы, -2021 г.-380с.</p> <p>2 Исследование ООН: Электронное правительство 2020. // Организация Объединённых Наций. - Нью-Йорк. – 2020. - URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf. Дата обращения: 10.03.2021</p> <p>3 Послание Президента Республики Казахстан-Н.А.Назарбаева народу Казахстана от 10 января 2018 года «Новые возможности развития в условиях четвертой промышленной революции». – URL: https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1800002018. Дата обращения: 4.03.2021</p>