

Галы Ә.Ғ.
Докторант
Академия государственного управления при
Президенте Республики Казахстан
г. Астана, Казахстан
abilzhan87@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1318-9557>

Бажаева Н.А.
директор департамента
Министерство цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической промышленности
Республики Казахстан
г. Астана, Казахстан
nazbazaconsulate@gmail.com

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Аннотация. В данной статье анализируется процесс цифровизации государственных услуг в Казахстане и его влияние на клиентоориентированный подход. Для проведения комплексного анализа использована методика SWOT-анализа, которая позволяет выявить внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на цифровую трансформацию. Результаты исследования показывают, что Казахстан достиг значительных успехов в цифровизации, предоставляя около 93% государственных услуг в электронном формате и реализовав значительное количество проактивных услуг. Однако выявлены проблемы, такие как высокий уровень отказов от проактивных услуг и недостаточная эффективность коммуникационных механизмов. В статье предлагаются меры по улучшению уведомлений, оптимизации бизнес-процессов и внедрению систем электронных уведомлений. Эти рекомендации направлены на повышение качества предоставления услуг, улучшение клиентоориентированного подхода и укрепление доверия граждан к государственным органам и организациям.

Ключевые слова: государственные услуги, клиентоориентированность, цифровизация, проблемы, Казахстан

■ Введение

Цифровизация государственных услуг является важным направлением модернизации государственного управления и повышения качества жизни граждан. В последние годы Казахстан активно развивает цифровую инфраструктуру, стремясь создать более эффективные и доступные формы взаимодействия между государством и населением. Процесс цифровизации охватывает множество аспектов, включая автоматизацию процессов, внедрение онлайн-платформ и использование больших данных для оптимизации обслуживания.

Одной из ключевых целей цифровизации является реализация клиентоориентированного подхода, который подразумевает удовлетворение потребностей граждан, улучшение их опыта взаимодействия с государственными органами и повышение общей удовлетворенности от получаемых услуг. Однако на пути к достижению этих целей возникают различные проблемы. Среди них можно выделить вопросы защиты персональных данных, недостаточный уровень цифровой грамотности населения, а также необходимость адаптации существующих административных процедур к новым условиям.

Введение цифровых технологий в государственные услуги требует комплексного подхода, включающего как технологические, так и организационные аспекты. Важно не только внедрить новые системы, но и обеспечить их соответствие интересам и ожиданиям граждан.

Настоящая статья посвящена анализу текущих проблем и перспектив цифровизации государственных услуг в контексте клиентоориентированного подхода, а также разработке рекомендаций для дальнейшего развития этой сферы.

■ Обзор литературы

Цифровизация государственных услуг представляет собой ключевой элемент в эволюции современного государственного управления, стремящегося к повышению эффективности и улучшению качества обслуживания граждан. В последние годы тема цифровизации приобрела значительное внимание в академических исследованиях, что связано с её способностью трансформировать способы предоставления государственных услуг и влиять на клиентоориентированность в оказании услуг.

Согласно ученым цифровизация государственных услуг требует глубокого понимания и внедрения новых бизнес-моделей, основанных на цифровых технологиях [1]. Исследователи подчеркивают, что успешная цифровизация включает в себя не только технические изменения, но и организационные трансформации. Эти идеи перекликаются с концепцией «Государство как платформа», обсуждаемой в исследованиях Parker, Alstynе и Choudary (2016), где акцентируется внимание на создании платформенных решений для улучшения взаимодействия между государством и гражданами [2].

Одним из ярких примеров успешной цифровизации является Эстония, ставшая признанным лидером в области электронного управления. Исследователи выделяют ключевые особенности и достижения эстонской модели, которая показывает, как всесторонний подход к цифровизации может значительно улучшить государственное управление [3]. Ученые Kekez, Howlett и Ramesh (2018) рассматривая разнообразные формы сотрудничества в предоставлении государственных услуг, подчеркивают важность межорганизационного взаимодействия в контексте цифровизации [5].

Эта идея находит свое отражение и в работе казахстанских ученых. Так, исследование Жаненовой и Ким показывает, что внедрение системы «одного окна» в Казахстане принесло значительные улучшения в области удобства и доступности государственных услуг. Однако также были выявлены определенные проблемы, такие как недостаточная координация между различными государственными учреждениями и нехватка ресурсов для эффективного функционирования [6].

Исследования Ripoll и Schott (2020) и Ripoll и Ballart (2019) раскрывают влияние мотивации на восприятие и оправдание неэтичного поведения в контексте общественного управления. Эти исследования добавляют важный аспект в понимание поведения граждан и государственных служащих в условиях цифровизации, подчеркивая необходимость учета моральных и этических аспектов при разработке цифровых сервисов [7; 8].

Arifianti и Sakapurnama (2024) исследуют стратегию цифровизации государственных услуг в Индонезии, проводя сравнительный анализ с успешными кейсами из Южной Кореи. Эти данные подчеркивают значимость изучения международного опыта и его применения для адаптации и улучшения цифровых стратегий на национальном уровне [9].

Не менее важным является изучение Bardhan и Mookherjee (1998), где рассматривается влияние децентрализации на предоставление государственных услуг в развивающихся странах. Этот аспект особенно актуален для анализа влияния цифровизации на распределение полномочий и ресурсов в государственном управлении [10].

Таким образом, современная литература подчеркивает важность комплексного подхода к цифровизации государственных услуг, включающего как технологические, так и организационные и этические аспекты [11]. Примеры успешных кейсов и международные исследования предоставляют ценные инсайты для формирования эффективных стратегий и подходов в этой области.

■ Методика исследования

В статье применялись как качественные, так и количественные методы исследования. В рамках качественного анализа был проведен контент-анализ нормативно-правовых и стратегических документов, связанных с модернизацией предоставления государственных услуг. Также были изучены статистические данные о предоставлении государственных

ных услуг, что позволило получить количественные оценки текущего состояния и выявить тенденции.

Для комплексной оценки цифровизации государственных услуг в контексте развития клиентоориентированного подхода использовалась методика SWOT-анализа. SWOT-анализ является инструментом стратегического планирования, который помогает выявить внутренние сильные и слабые стороны, а также внешние возможности и угрозы, связанные с объектом исследования [12]. Методика была выбрана, поскольку она позволяет структурировано и систематически оценить различные аспекты цифровизации государственных услуг и их влияние на клиентоориентированность.

SWOT-анализ был проведен на основе систематического сбора и анализа данных из различных источников, включая академические исследования, государственные отчеты и практические примеры успешных цифровых инициатив.

Использование SWOT-анализа позволило глубоко исследовать как положительные, так и отрицательные стороны цифровизации государственных услуг, а также предложить рекомендации для оптимизации клиентоориентированных подходов.

■ Результаты и обсуждение

Изучение стратегических, программных и нормативно-правовых документов подтверждает наличие продуманной государственной политики в сфере предоставления государственных услуг. Согласно Национальному плану развития Республики Казахстан до 2029 года, приоритетными задачами являются повышение эффективности предоставления государственных услуг и работы государственных органов [13].

Концепция развития государственного управления до 2030 года, утвержденная Указом Президента от 26 февраля 2021 года № 522, ориентирована на создание «человекоцентричной» модели управления. Документ акцентирует внимание на модернизации управления с помощью цифровых технологий и проактивного подхода [14]. Важными аспектами концепции являются внедрение цифровых технологий для улучшения взаимодействия между госорганами и гражданами и создание единой цифровой платформы для упрощения доступа к услугам. Концепция предполагает пересмотр понятия «государственная услуга» и введение термина «общественно значимая услуга» для лучшего соответствия потребностям населения. Основное внимание уделяется переходу услуг в цифровой формат, акцент на развитие мобильного приложения eGov. Услуги должны предоставляться на основе принципов экстерриториальности и проактивности, что означает доступность услуг независимо от места проживания и возможность получения их по одной заявке. Проактивный подход включает автоматическое уведомление граждан о необходимости получения услуг и упрощение взаимодействия с госорганами за счет исключения подтверждения информации из баз данных. Услуги должны предоставляться в короткие сроки, а композитные услуги на основе одного заявления должны снизить административную нагрузку на граждан [14].

Концепция развития государственной службы до 2029 года предлагает комплексный подход к модернизации государственных услуг, фокусируясь на улучшении качества и эффективности через внедрение современных стандартов и технологий [15]. Основные принципы концепции включают клиентоориентированность, которая предполагает ориентированность на потребности граждан и эффективность работы. Необходим пересмотр законодательства для установления четких требований к работе служащих и внедрения цифровых решений, таких как ИИС «Е-қызмет», для повышения доступности услуг. Включение граждан в процесс мониторинга и оценки качества услуг через общественные опросы и мониторинг позволит лучше учитывать их потребности.

Реестр государственных услуг, утвержденный приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ, классифицирует услуги по типам и предоставляет данные

о количестве и подвидах услуг [16]. Согласно Реестру, из 1353 услуг 1247 предоставляются в электронном формате, что свидетельствует о высоком уровне цифровизации и стремлении к улучшению доступности. Доля электронных услуг выросла до 92%, что демонстрирует успешность политики по переходу на цифровые форматы обслуживания. Однако 54% услуг предоставляются на безальтернативной основе, что указывает на необходимость расширения альтернативных способов получения услуг.

Реестр также включает 791 подвид услуг, что позволяет более точно управлять их предоставлением. Включение новых услуг, таких как регистрация иностранцев и визы для лечения, и исключение некоторых подвидов показывает гибкость системы в ответ на потребности граждан. Тренд к увеличению числа электронных услуг подтверждает успешность цифровизации и необходимость постоянного мониторинга эффективности перехода на электронные формы [16].

На данный момент около 93% государственных услуг предоставляются в электронном формате, что стало возможным благодаря широкому использованию мобильных платформ, таких как Kaspi и Halyk [17]. Министерство цифрового развития внедряет проактивные услуги, которые предоставляются гражданам без обращения. Реализовано 44 проактивные услуги, из которых более 2 миллионов уже предоставлены. Использование технологий, таких как биометрическая идентификация и QR-подписание, упрощает процесс получения услуг и повышает их доступность [17].

Казахстан занимает 8-е место в мире по предоставлению онлайн-услуг и 28-е по общему рейтингу развития электронного правительства [18]. Внедренная аналитика благосостояния семей позволяет эффективно распределять социальную поддержку. Однако высокий уровень отказов от проактивных услуг (90%) указывает на необходимость улучшения уведомлений и внедрения комплексной системы оповещений, включая SMS, электронную почту, телефонные звонки и почтовые письма. Для граждан без доступа к мобильным телефонам или интернету следует использовать почтовые уведомления и выездные консультации [17].

Таблица 1. SWOT-анализ цифровизации государственных услуг в Казахстане

Аспект	Сильные стороны	Слабые стороны	Возможности	Угрозы
Технологии	Высокий уровень цифровизации (93% услуг в электронном формате).	Проблемы с доступностью технологий в удаленных районах.	Возможность внедрения новых технологий для повышения качества услуг.	Риски кибератак и угрозы безопасности данных.
Проактивные услуги	Реализация 44 проактивных услуг и использование биометрической идентификации и QR-подписания.	Высокий уровень отказов (90%) по проактивным услугам.	Расширение перечня проактивных услуг и улучшение их эффективности.	Невозможность проактивного охвата всех граждан из-за недостатка данных.
Оценка и поддержка	Казахстан занимает высокие позиции в международных рейтингах по электронному правительству.	Необходимость улучшения методов уведомления и проверки контактных данных.	Оптимизация распределения социальной поддержки и улучшение благосостояния семей.	Негативные социальные последствия и возможные ошибки в данных.
Управление	Интеграция цифровых решений через мобильные платформы.	Недостаток квалифицированного персонала для поддержки цифровых услуг.	Увеличение числа предоставляемых услуг и сокращение времени их оказания.	Ошибки в документах и необходимость улучшения процессов уведомлений.

Составлено авторами

Анализ Таблицы 1 показывает, что Казахстан достиг значительных успехов в цифровизации государственных услуг, что улучшило их доступность и удобство. Проактивные услуги и современные технологии, такие как биометрическая идентификация, повышают эффективность обслуживания. Высокие позиции страны в международных рейтингах подтверждают успех внедрения цифровых решений.

Тем не менее, существуют проблемы, такие как доступность технологий в удаленных районах и высокий уровень отказов по проактивным услугам. Эти недостатки указывают на необходимость улучшения инфраструктуры и методов уведомления граждан.

Внедрение новых технологий и расширение проактивных услуг открывают перспективы для улучшения качества обслуживания и оптимизации социальной поддержки. Однако угрозы, связанные с кибератаками, безопасностью данных и ошибками в данных, требуют тщательного управления. Улучшение систем уведомлений и регулярная проверка контактных данных подчеркивают важность постоянного мониторинга и оценки эффективности цифровизации.

SWOT-анализ показывает, что, несмотря на успехи, необходимо учитывать проблемы и угрозы для дальнейшего совершенствования систем обслуживания граждан.

■ Заключение

Анализ показывает, что в Казахстане наблюдаются позитивные тенденции в цифровизации государственных услуг и внедрении проактивных решений. При предоставлении около 93% услуг в электронном формате отмечается значительный прогресс. Государственные органы активно ориентируются на потребности граждан, что отражается в стратегических документах с акцентом на сервисность и клиентоориентированность.

Однако есть направления, требующие внимания. Проблемы с доступностью технологий в удаленных районах и высокий уровень отказов по проактивным услугам указывают на необходимость улучшения инфраструктуры и методов коммуникации. Нужно разработать комплексные системы уведомлений, включая SMS, электронную почту, телефонные звонки и почтовые письма, а также обеспечить выездные консультации для тех, кто не имеет доступа к цифровым технологиям.

Также важно провести реинжиниринг бизнес-процессов для сокращения времени предоставления услуг и расширения их перечня. Внедрение системы электронных уведомлений повысит качество услуг и снизит количество отказов. Необходимо усилить контроль за кибербезопасностью и регулярно проверять контактные данные граждан.

Рекомендуется сосредоточиться на:

Расширении охвата цифровых решений в удаленных районах.

Разработке комплексных систем уведомлений и обеспечении альтернативных форматов получения услуг.

Сокращении времени предоставления услуг и расширении их перечня.

Укреплении систем безопасности и регулярной проверке контактных данных.

Работа в этих направлениях повысит удовлетворенность граждан и эффективность государственного управления.

■ Финансирование

Статья подготовлена в рамках грантового финансирования Комитета науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (ИРН AP22787363).

■ Список использованных источников

1. Brown, A., Fishenden, J., & Thompson, M. (2014). Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models (2014 edition). Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York, NY: Palgrave Macmillan.
2. Parker, G., Van Alstyne, M., & Choudary, S. P. (2016). Platform revolution: how networked markets are transforming the economy and how to make them work for you (First edition.). W. W. Norton & Company.

- Barbaschow, A. (2018). E-Estonia: What is all the fuss about? ZDNet, <https://www.zdnet.com/article/e-estonia-what-is-all-the-fuss-about/>
- Vatsa, V., & Chhapparwal, P. (2021). Estonia's e-governance and digital public service delivery solutions. Proceedings of the 2021 IEEE International Conference on Computing, Communication and Intelligent Systems (CCICT), 135-138. <https://doi.org/10.1109/CCICT53244.2021.00036>
- Kekez, A., Howlett, M., & Ramesh, M. (2018). Varieties of collaboration in public service delivery. *Policy Design and Practice*, 1(4), 243–252. <https://doi.org/10.1080/25741292.2018.1532026>
- Janenova, S., & Kim, P. (2016). Innovating Public Service Delivery in Transitional Countries: The Case of One Stop Shops in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 39, 1-11. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1064445>
- Ripoll, G., & Ballart, X. (2019). Judging unethical behavior: the different effects of external and public service motivation. *International Public Management Journal*, 23(5), 631–649. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1588811>
- Ripoll, G., & Schott, C. (2020). Does public service motivation foster justification of unethical behavior? Evidence from survey research among citizens. *International Public Management Journal*, 26(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/10967494.2020.1825576>
- Arifianti, D., & Sakapurnama, E. (2024). The Strategy of Public Services Through Digitalization in Indonesia: A Comparative Study from South Korea Success Story. *Journal La Sociale*, 5, 651-658.
- Bardhan, P., & Mookherjee, D. (1998). Expenditure Decentralization and the Delivery of Public Services in Developing Countries. Boston University - Institute for Economic Development 90, Boston University, Institute for Economic Development. <https://ideas.repec.org/p/fth/bosecd/90.html>
- Milakovich, M. E. (2021). *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003215875>
- Gürel, E. & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994-1006. <http://dx.doi.org/10.17719/jjsr.2017.1832>
- Об утверждении Национального плана развития Республики Казахстан до 2029 года и признании утратившими силу некоторых указов Президента Республики Казахстан // Указ Президента Республики Казахстан от 30 июля 2024 года № 611 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000611>
- Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года // Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>
- Об утверждении Концепции развития государственной службы Республики Казахстан на 2024 - 2029 годы // Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2024 года № 602. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602>
- Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ. (2020). Об утверждении реестра государственных услуг. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 февраля 2020 года № 19982. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982>
- Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан. (2024). Официальный сайт. <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai?lang=ru>
- United Nations - Department of Economic and Social Affairs. (2023). E-Government Development Index. Retrieved August 4, 2024, from <https://composite-indicators.jrc.ec.europa.eu/explorer/explorer/indices/egdi/e-government-development-index>

References:

- Brown, A., Fishenden, J., & Thompson, M. (2014). *Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models* (2014 edition). Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Parker, G., Van Alstyne, M., & Choudary, S. P. (2016). *Platform revolution: how networked markets are transforming the economy and how to make them work for you* (First edition.). W. W. Norton & Company.
- Barbaschow, A. (2018). E-Estonia: What is all the fuss about? ZDNet, <https://www.zdnet.com/article/e-estonia-what-is-all-the-fuss-about/>
- Vatsa, V., & Chhapparwal, P. (2021). Estonia's e-governance and digital public service delivery solutions. Proceedings of the 2021 IEEE International Conference on Computing, Communication and Intelligent Systems (CCICT), 135-138. <https://doi.org/10.1109/CCICT53244.2021.00036>
- Kekez, A., Howlett, M., & Ramesh, M. (2018). Varieties of collaboration in public service delivery. *Policy Design and Practice*, 1(4), 243–252. <https://doi.org/10.1080/25741292.2018.1532026>
- Janenova, S., & Kim, P. (2016). Innovating Public Service Delivery in Transitional Countries: The Case of One Stop Shops in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 39, 1-11. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1064445>
- Ripoll, G., & Ballart, X. (2019). Judging unethical behavior: the different effects of external and public service motivation. *International Public Management Journal*, 23(5), 631–649. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1588811>
- Ripoll, G., & Schott, C. (2020). Does public service motivation foster justification of unethical behavior? Evidence from survey research among citizens. *International Public Management Journal*, 26(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/10967494.2020.1825576>
- Arifianti, D., & Sakapurnama, E. (2024). The Strategy of Public Services Through Digitalization in Indonesia: A Comparative Study from South Korea Success Story. *Journal La Sociale*, 5, 651-658.
- Bardhan, P., & Mookherjee, D. (1998). Expenditure Decentralization and the Delivery of Public Services in Developing Countries. Boston University - Institute for Economic Development 90, Boston University, Institute for Economic Development. <https://ideas.repec.org/p/fth/bosecd/90.html>
- Milakovich, M. E. (2021). *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003215875>
- Gürel, E. & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994-1006. <http://dx.doi.org/10.17719/jjsr.2017.1832>

dx.doi.org/10.17719/jjsr.2017.1832

- Ob utverzhenii Natsional'nogo plana razvitiya Respubliki Kazakhstan do 2029 goda i priznanii utrativshimi silu nekotorykh ukazov Prezidenta Respubliki Kazakhstan // Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan ot 30 iyulya 2024 goda № 611 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000611>
- Ob utverzhenii Kontseptsii razvitiya gosudarstvennogo upravleniya v Respublike Kazakhstan do 2030 goda // Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan ot 26 fevralya 2021 goda № 522. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>
- Ob utverzhenii Kontseptsii razvitiya gosudarstvennoi sluzhby Respubliki Kazakhstan na 2024 - 2029 gody // Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan ot 17 iyulya 2024 goda № 602. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602>
- Prikaz i.o. Ministra tsifrovogo razvitiya, innovatsii i aehrokosmicheskoi promyshlennosti Respubliki Kazakhstan ot 31 yanvarya 2020 goda № 39/NK. (2020). Ob utverzhenii reestra gosudarstvennykh uslug. Zaregistririvan v Ministerstve yustitsii Respubliki Kazakhstan 5 fevralya 2020 goda № 19982. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982>
- Ministerstvo tsifrovogo razvitiya, innovatsii i aehrokosmicheskoi promyshlennosti Respubliki Kazakhstan. (2024). Ofitsial'nyi sait. <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai?lang=ru>
- United Nations - Department of Economic and Social Affairs. (2023). E-Government Development Index. Retrieved August 4, 2024, from <https://composite-indicators.jrc.ec.europa.eu/explorer/explorer/indices/egdi/e-government-development-index>

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES IN THE CONTEXT OF DEVELOPING CLIENT-ORIENTED APPROACH: CHALLENGES AND FUTURE PROSPECTS

Galy A.G.*

Doctorate Student
Academy of Public Administration under the President
of the Republic of Kazakhstan
Astana, Kazakhstan
abilzhan87@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1318-9557>

Bazhayeva N.A.

Director of the Department
Ministry of Digital Development
Innovations, and Aerospace Industry
of the Republic of Kazakhstan
Astana, Kazakhstan
nazbazaconsulate@gmail.com

Abstract. *This paper analyzes the process of digitizing public services in Kazakhstan and its impact on a client-oriented approach. A comprehensive analysis is conducted using SWOT analysis methodology, which identifies internal and external factors influencing digital transformation. The study reveals that Kazakhstan has achieved significant progress in digitization, with approximately 93% of public services now offered electronically and a substantial number of proactive services implemented. However, issues such as a high rate of rejection for proactive services and insufficient effectiveness of communication mechanisms have been identified. The paper proposes measures to enhance notifications, optimize business processes, and implement electronic notification systems. These recommendations aim to improve service quality, enhance the client-oriented approach, and strengthen public trust in government institutions and organizations.*

Keywords: *public services, client orientation, digitization, issues, Kazakhstan.*

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЦИФРЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ТҮТЫНУШЫҒА БАҒДАРЛАНҒАН ТӘСІЛ ЖАҒДАЙЫНДА ДАМУ: МӘСЕЛЕЛЕР МЕН ДАМУ БОЛАШАҒЫ

Ғалы Ә.Ғ.*

докторант

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы
Мемлекеттік басқару академиясы
Астана қ., Қазақстан
abilzhan87@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1318-9557>

Бажаева Н.А.

департамент директоры

Қазақстан Республикасы Цифрлық даму,
инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі
министрлігі
Астана қ., Қазақстан
nazbazhaconsulate@gmail.com

***Аңдатпа.** Бұл мақалада Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді цифрландыру үдерісі және оның клиентке бағытталған көзқарасқа әсері талданады. Кешенді талдауды жүргізу үшін цифрлық трансформацияға әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтауға мүмкіндік беретін SWOT талдау әдісі қолданылды. Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, Қазақстан цифрландыруда айтарлықтай ілгерілеушілікке қол жеткізіп, мемлекеттік қызметтердің шамамен 93%-ын электронды форматта көрсетіп, проактивті қызметтердің айтарлықтай санын енгізген. Дегенмен, проактивті қызметтерден бас тартудың жоғары деңгейі және байланыс тетіктерінің жеткіліксіз тиімділігі сияқты проблемалар анықталды. Мақалада хабарламаларды жақсарту, бизнес-процестерді оңтайландыру және электрондық хабарландыру жүйелерін енгізу бойынша шаралар ұсынылады. Бұл ұсынымдар қызмет көрсету сапасын арттыруға, клиентке бағдарланған көзқарасты жақсартуға және азаматтардың мемлекеттік органдар мен ұйымдарға сенімін нығайтуға бағытталған.*

***Түйін сөздер:** мемлекеттік қызметтер, тұтынушыларға бағдарлану, цифрландыру, проблемалар, Қазақстан.*

MPНТИ 11.15.45

DOI: <https://doi.org/10.55871/2072-9847-2024-64-3-163-170>