

Рыстамбаева А. Н.*

докторант PhD, Карагандинский университет
Казпотребсоюза
Караганда, Казахстан
e-mail: emt_2005@mail.ru

Сихимбаев М. Р.

д. э. н., профессор, Карагандинский
университет Казпотребсоюза
Караганда, Казахстан
e-mail: aiga_das@mail.ru

АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ УСЛУГ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Аннотация. *Актуальность исследования.* Цифровая трансформация приносит радикальные изменения в технологический ландшафт, требуя от организаций пересмотра своих методов работы, включая внедрение новых технологий, переосмысление бизнес-процессов и, самое важное, адаптацию человеческих ресурсов к новым реалиям. Расширение применения цифровизации в бизнес-процессах органов госуправления становится значимым направлением развития в контексте современных технологических тенденций.

Целью исследования является рассмотрение ключевых аспектов расширения применения цифровизации в бизнес-процессах госорганов, а также роль мирового опыта в этом процессе и потенциальные перспективы развития данного направления.

Объектом исследования является процесс развития и внедрения цифровизации услуг в бизнес-процессах органов госуправления Республики Казахстан.

Результаты исследования. В результате произведенных расчетов был сделан прогноз развития услуг в системе госуправления в условиях цифровизации, свидетельствующий об увеличении предоставления услуг. На основе проведенного исследования делаются выводы о перспективах и направлениях дальнейшего развития применения цифровых решений в бизнес-процессах госуправления.

Выводы исследования. С применением цифровизации госучреждения могут значительно ускорить и улучшить предоставление услуг, способствуя более эффективному взаимодействию с гражданами и бизнесом, а также усиливая защиту данных и информационную безопасность. Однако успешное внедрение цифровизации в систему госуправления требует комплексного подхода, охватывающего технические, организационные, правовые и этические аспекты, а также обучение и поддержку сотрудников для эффективного использования инновационных технологий.

Ключевые слова: госуправление, бизнес-процесс, технологии, имплементация, адаптация, автоматизация, госуслуги.

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы наблюдается значительное расширение применения цифровизации в бизнес-процессах органов госуправления. Этот тренд является следствием имплементации мирового опыта в сфере применения технологий и искусственного интеллекта (далее – ИИ) для оптимизации работы госструктур. Внедрение цифровизации позволяет автоматизировать и улучшить множество процессов, связанных с анализом данных, принятием решений, предоставлением госуслуг и управлением ресурсами. Использование ИИ позволяет автоматизировать процессы мониторинга и контроля, а также выявлять аномалии и потенциальные преступные схемы, способствуя борьбе с коррупцией и повышению уровня безопасности, что в конечном итоге способствует росту экономики, увеличению конкурентоспособности и созданию благоприятной среды для развития бизнеса.

Практическая значимость исследования является очевидной и важной для различных сфер общественной жизни, так как внедрение ИИ позволяет автоматизировать рутинные задачи, оптимизировать процессы принятия решений и улучшать аналитику данных, способствуя более эффективному управлению органами государственного управления.

Так как целью исследования является комплексное изучение процессов цифровизации в бизнес-процессах госорганов, включая анализ ключевых аспектов их расширенного применения, выявление факторов, влияющих на успешность внедрения цифровых технологий, и оценка их влияния на эффективность государственного управления, то особое внимание уделяется анализу международного опыта цифровой трансформации в государственном секторе, сравнительной оценке применяемых стратегий и инструментов, а также адаптации лучших мировых практик к условиям Республики Казахстан. Все это способствовало тому, что автором были сформулированы рекомендации по оптимизации процессов и разработаны предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы и механизмов внедрения инновационных решений.

Гипотеза исследования заключается в том, что внедрение искусственного интеллекта в бизнес-процессы органов государственного управления Республики Казахстан способствует повышению эффективности предоставления госуслуг, улучшению взаимодействия с гражданами и бизнесом, а также усилению защиты данных. Однако успешная цифровая трансформация требует комплексного подхода, включающего адаптацию нормативно-правовой базы, повышение цифровой грамотности сотрудников и интеграцию передового мирового опыта.

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

Опыт государств показывает, что эффективное внедрение моделей электронного правительства поддерживает эффективное управление и в целом является важным для создания эффективных, подотчетных и инклюзивных институтов на всех уровнях государственного управления, где основным принципом цифровизации госуслуг, при поддержке эффективной институциональной структуры госслужащих, заключается в улучшении внутренней работы государственного сектора путем сокращения финансовых затрат и времени, для того чтобы интегрировать рабочие процессы, обеспечения эффективного использования ресурсов во всех сферах деятельности различных учреждений государственного сектора, которые находятся в поиске устойчивых решений [1].

В зарубежной науке различным вопросам цифрового государственного управления в интересах устойчивого развития посвящены научные работы: Burlacu, S. Loredana, M., Diaconu, A. [2]. Значимый интерес оказало изучение работ Hyungjun Seo, Seunghwan Myeong [3], посвященных теме приоритетных факторов построения правительства как платформы с аналитическим иерархическим анализом процессов.

Руководствуясь принципами ЦУР 16 по повышению прозрачности и подотчетности государственных институтов, правительства активно используют цифровые платформы для организации процесса госзакупок и трудоустройства. Первоначальные шаги в этом направлении были предприняты в США и Китае, затем последовали Великобритания, страны Европейского союза, страны Азиатско-Тихоокеанского региона, страны Содружества Независимых Государств и другие [4]. На данный момент Казахстан занимает 28-е место в рейтинге развития ЭП. В мировом рейтинге Казахстан занимает 24-е место, а в Азиатско-Тихоокеанском регионе страна занимает пятое место, уступая только Индонезии, Сингапуру, Японии и Гонконгу [5; 6]. Информационное пространство Казахстана претерпевает значительные изменения, связанные как с политическими событиями, произошедшими в последнее время в мире, так и с бурным развитием и широким распространением новых социальных и медийных интернет-технологий [7, с. 1263].

Процесс внедрения цифровых технологий для предоставления госуслуг охватил все страны мира, приводя к созданию различных моделей ЭП, не является исключением и Казахстан, где основные тенденции цифрового госуправления заключаются в том, что:

- Правительство активно использует цифровые платформы для предоставления услуг, оптимизации внутренних процессов и повышения их прозрачности;
- применение цифровых платформ способствует антикоррупционным мерам, повышая доверие граждан к госуправлению;
- внедрение электронных площадок для госзакупок минимизирует коррупционные риски и повышает эффективность управления финансами.

Конечно, существуют определенные пробелы в цифровизации госуправления в сравнении с такими державами, как Китай и США, внедрившими масштабные цифровые платформы в госуправление, но тем не менее Казахстан добился успехов на этом поприще.

Таким образом, цифровизация госуправления является глобальной тенденцией, направленной на повышение эффективности, прозрачности и доступности госуслуг, требующей внимания, включая вопросы кибербезопасности, правового регулирования и обеспечения цифровой инклюзии.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Методы и методология исследования включают комплексный подход к прогнозированию развития услуг в системе госуправления в условиях цифровизации. В процессе исследования были использованы следующие методы:

- методы прогнозирования, основанные на текущих данных с применением методов экстраполяции для определения будущих тенденций в предоставлении госуслуг, учитывая влияние цифровизации, позволяя оценить предполагаемое увеличение доступности и качества госуслуг;
- анализ данных – были изучены и обработаны данные о текущем состоянии цифровизации в госуправлении, включая оценку факторов, способствующих ускорению и упрощению предоставления услуг, таких как внедрение цифровых платформ, мобильных приложений и автоматизация процессов;
- экспертные оценки – в исследовании использовались мнения специалистов в области госуправления и цифровизации для обоснования ключевых факторов и ожидаемых улучшений в эффективности, прозрачности и снижении затрат;
- моделирование процессов, необходимое для оценки влияния автоматизации и интеграции данных между госорганами и повышения координации и синхронизации работы.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЯ

Практическое применение цифровых технологий для предоставления госуслуг в разных странах мира привело к формированию разных моделей ЭП, каждая из которых имеет свои отличия и формирование (Рисунок 1) [8; 4].

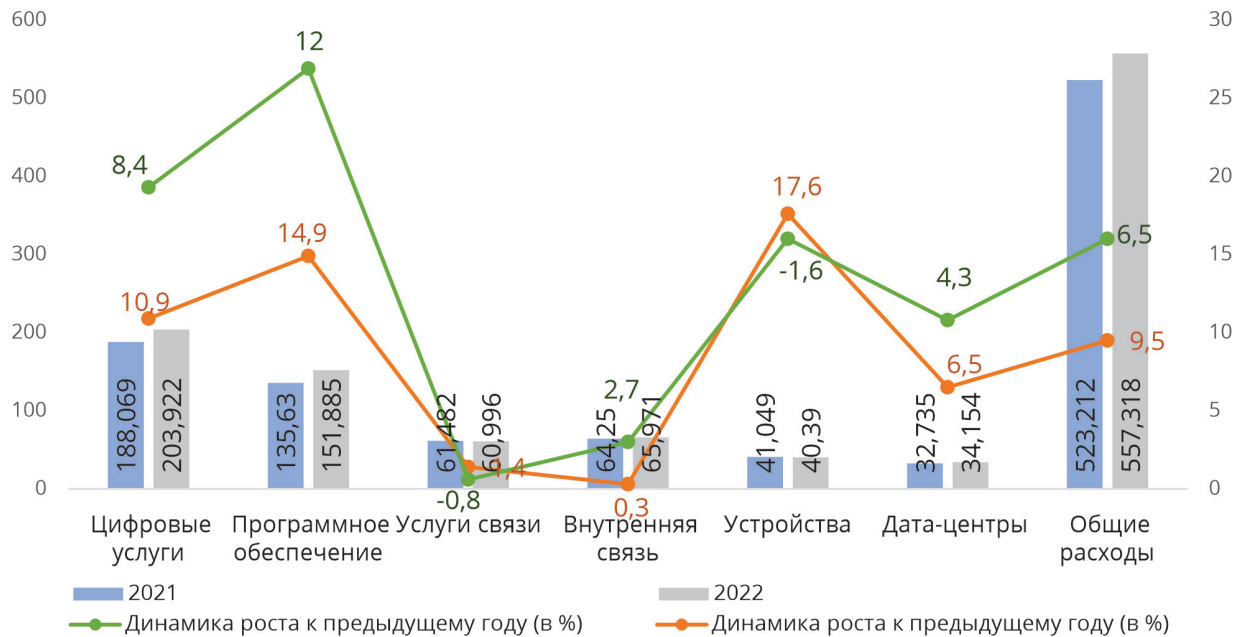


Рисунок 1 - Общие расходы правительств стран мира на IT-инфраструктуру по секторам, 2021-2022 гг. (в млн долл. США)

Примечание: составлено авторами на основе источников [4,8]

Развитие современных технологий стимулирует органы госуправления к использованию ИИ в различных аспектах своей деятельности (Рисунок 2).

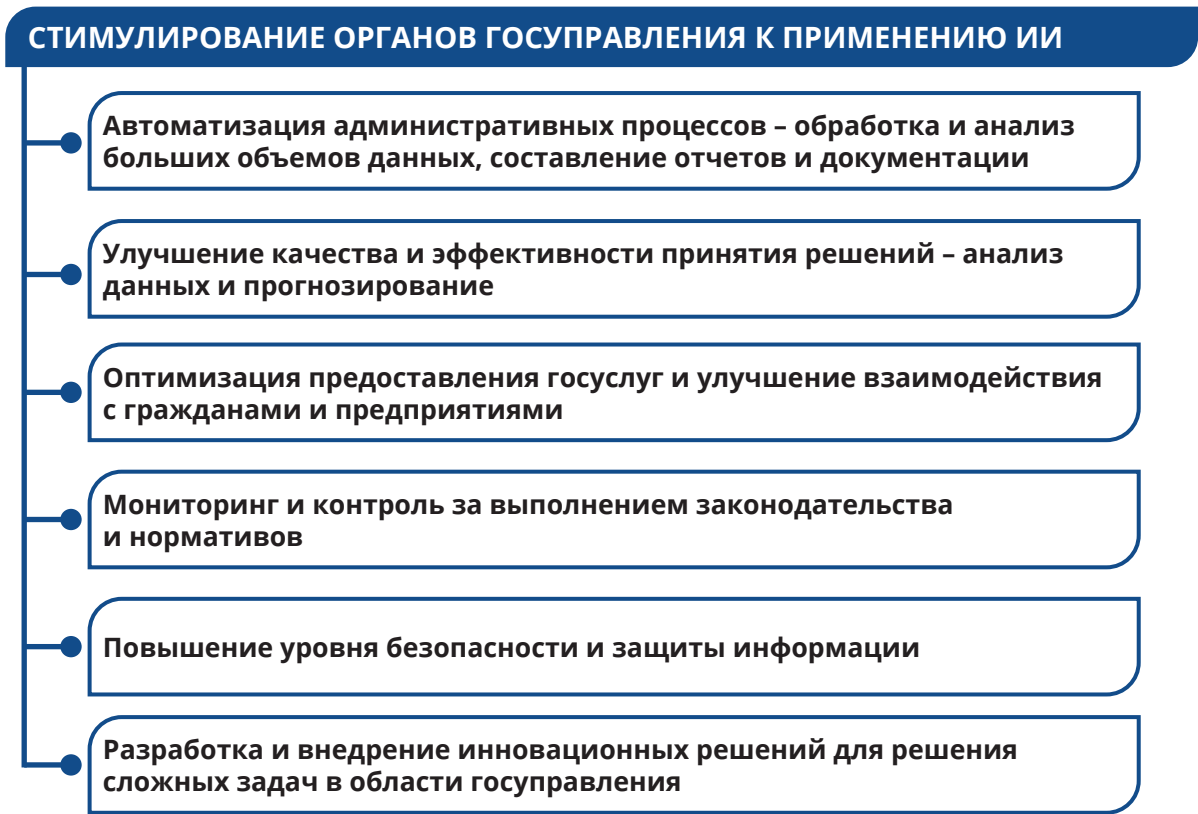


Рисунок 2 - Стимулирование органов госуправления к применению ИИ

Примечание: составлено авторами

В соответствии с Рисунком 2:

1. Автоматизация позволяет снизить человеческий фактор, повышая скорость и точность выполнения задач, а также сокращая затраты времени и ресурсов на выполнение административных процессов.

2. Анализ данных и прогнозирование помогают определить наиболее эффективные стратегии и тактики действий для достижения поставленных целей и задач, способствующие выявлению тенденций и паттернов в данных, позволяя более точно прогнозировать будущие события и ситуации.

В результате применения анализа данных и прогнозирования в органах государственного управления повышается качество принимаемых решений, улучшается их обоснованность и достоверность, а также повышается эффективность деятельности органов управления в целом.

3. Оптимизация предоставления госуслуг и улучшение взаимодействия с гражданами и предприятиями в органах государственного управления предполагает использование современных технологий и методов для обеспечения более эффективного и удобного доступа к услугам и информации, включая:

- создание электронных платформ и порталов для предоставления услуг онлайн;
- упрощение процедур получения разрешений и лицензий;
- внедрение систем электронного документооборота и онлайн-консультаций;
- активное использование мобильных приложений и других средств коммуникации для обеспечения более оперативного и удобного взаимодействия.

Оптимизация предоставления госуслуг и улучшение взаимодействия с гражданами и предприятиями помогает повысить уровень удовлетворенности клиентов, сократить время и затраты на получение услуг, а также повысить прозрачность и эффективность работы органов государственного управления.

4. Мониторинг и контроль за выполнением законодательства и нормативов в органах государственного управления представляет собой систематическое наблюдение за соблюдением законов, правил и стандартов, установленных для функционирования и регулирования различных сфер деятельности (Рисунок 3).



Рисунок 3 – Мониторинг и контроль за выполнением законодательства и нормативов в органах государственного управления

Примечание: составлено авторами

5. В современной цифровой среде органы государственного управления обрабатывают и передают значительные объемы данных, включая конфиденциальную и чувствительную информацию, которая может быть подвержена угрозам, таким как кибератаки, утечки или несанкционированный доступ. Повышение уровня безопасности и защиты информации в органах государственного управления означает применение комплекса мер и технологий для обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации, хранящейся и передаваемой в рамках их деятельности. Интеграция современных технологий защиты информации и разработка стратегий реагирования на киберугрозы способствуют укреплению доверия к госорганам, обеспечивая безопасность цифровых взаимодействий и способствуя дальнейшей цифровой трансформации государственного управления (Рисунок 4).



Рисунок 4 – Повышение уровня безопасности и защиты информации в органах государственного управления

Примечание: составлено авторами

6. Разработка и внедрение инновационных решений для решения сложных задач в области госуправления в госорганах представляет собой процесс создания и применения новаторских подходов, методов и технологий с целью повышения эффективности, улучшения качества предоставляемых услуг и оптимизации бизнес-процессов (Рисунок 5).



Рисунок 5 – Разработка и внедрение инновационных решений в области госуправления в госорганах

Примечание: составлено авторами

Разработка и внедрение инновационных решений в госорганах играет ключевую роль в современном процессе управления, способствуя повышению эффективности госслужб, улучшению качества жизни граждан и созданию благоприятного инвестиционного климата. Расширение применения ИИ в бизнес-процессах органов госуправления является ключевым трендом в современном мире, так как значительно повышает эффективность

и качество принятия решений, оптимизирует процессы управления и обеспечивает более высокий уровень обслуживания граждан.

В настоящее время наблюдается цифровая трансформация госуправления, развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры на основе новых технологий, укрепление информационной безопасности, развитие цифровых навыков и компетенций (Рисунок 6) [9].

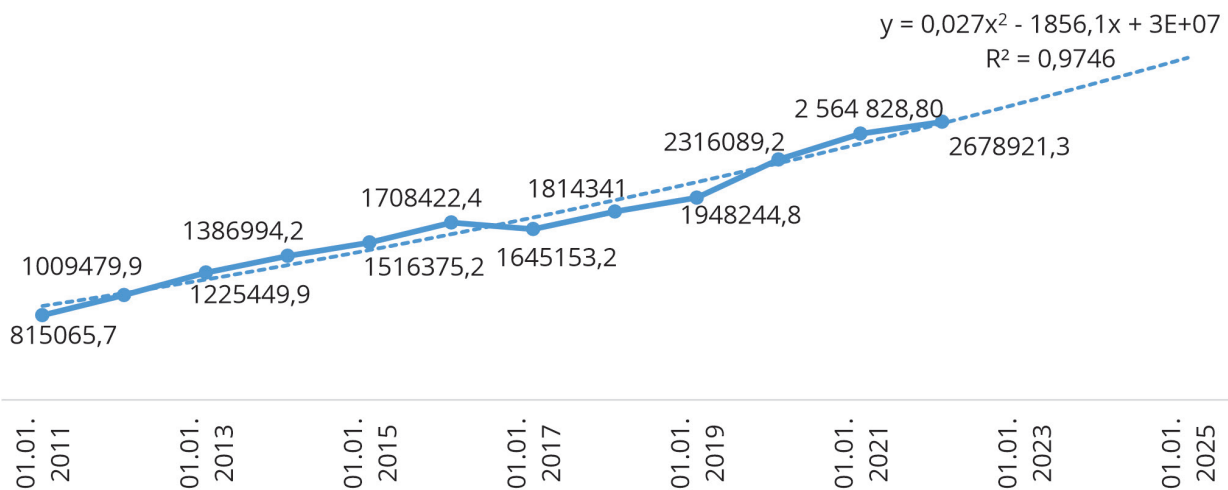


Рисунок 6 – Услуги в области госуправления, млн тенге

Примечание: составлено авторами на основе источника [9]

Согласно Рисунку 6, меняется спрос на статистические данные и одновременно возникают новые возможности, обусловленные развитием цифровых коммуникаций и появлением пригодных для статистической обработки и анализа массивов больших данных в системе госуправления (Рисунок 7).

Регрессионная статистика	
Множественный R	0,99627
R-квадрат	0,992554
Нормированный R-квадрат	0,991313
Стандартная ошибка	53648,33
Наблюдения	8

Дисперсионный анализ					
	df	SS	MS	F	Значимость F
Регрессия	1	2,3E+12	2,3E+12	799,7912	1,29E-07
Остаток	6	1,73E+10	2,88E+09		
Итого	7	2,32E+12			

	Стат							
	Кoeffициенты	дартная ошибка	t-статистика	P-Значение	Нижние 95%	Верхние 95%	Нижние 95,0%	Верхние 95,0%
Y-пересечение	-4,7E+08	16734224	-28,1366	1,33E-07	-5,1E+08	-4,3E+08	-5,1E+08	-4,3E+08
Переменная X 1	234109,9	8278,117	28,28058	1,29E-07	213854,1	254365,8	213854,1	254365,8

Рисунок 7 – Вывод по итогам произведенного прогноза

Примечание: составлено авторами на основе произведенных расчетов

В результате произведенных расчетов был сделан прогноз развития цифровизации в системе госуправления (Рисунок 8).

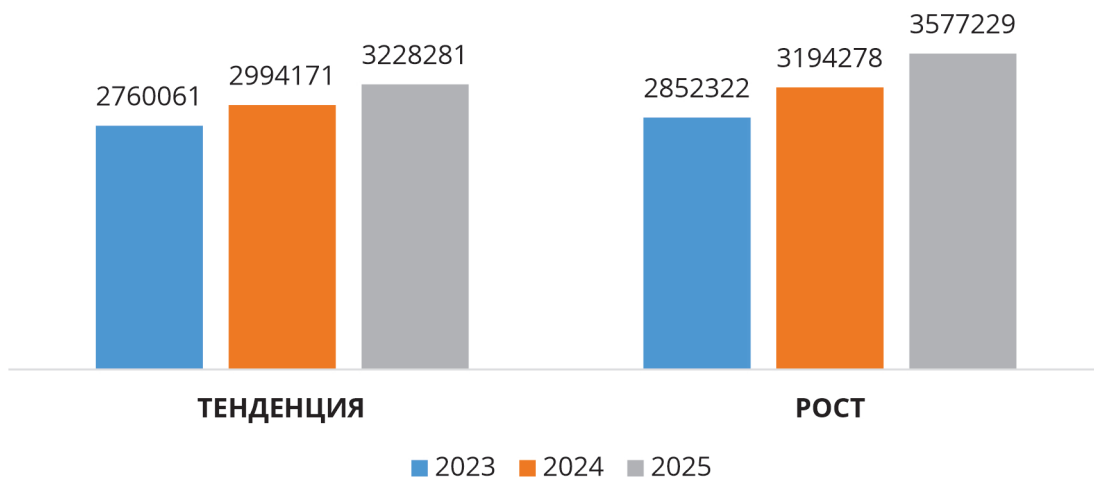


Рисунок 8 – Прогноз развития услуг в системе госуправления в условиях цифровизации

Примечание: составлено авторами на основе произведенных расчетов

В результате произведенных расчетов был сделан прогноз развития услуг в системе госуправления в условиях цифровизации, который свидетельствует об увеличении предоставления услуг, что связано с рядом факторов:

1. Улучшение доступности и скорости услуг:

- внедрение цифровых платформ и электронных сервисов позволяет гражданам получать услуги быстрее и удобнее, без необходимости личного присутствия;
- развитие мобильных приложений для госуслуг делает их доступными в любое время и в любом месте, повышая спрос на их использование.

2. Повышение эффективности работы госслужащих:

- автоматизация рутинных задач и процессов позволяет госслужащим сосредоточиться на более сложных и важных аспектах своей работы, повышая общую эффективность системы;

- цифровизация способствует сокращению бумажной работы и бюрократических процедур, ускоряя обработку запросов и улучшает качество предоставляемых услуг.

3. Повышение прозрачности и подотчетности:

- цифровые системы позволяют в режиме реального времени отслеживать выполнение госуслуг и их качество, способствуя повышению прозрачности и подотчетности;
- возможность граждан оставлять отзывы и комментарии о качестве предоставляемых услуг помогает оперативно выявлять и устранять недостатки.

4. Снижение затрат:

- цифровизация позволяет значительно снизить затраты на ресурсы, необходимые для предоставления традиционных услуг;
- сокращение необходимости в физическом присутствии сотрудников для выполнения рутинных задач позволяет оптимизировать штатное расписание и снизить расходы на содержание персонала.

5. Улучшение взаимодействия между госорганами:

- цифровые системы способствуют лучшей интеграции и обмену данными между различными госорганами, ускоряя и упрощая предоставление комплексных услуг;
- улучшение координации и синхронизации процессов между госучреждениями ведет к более эффективному и слаженному предоставлению услуг.

Прогноз развития услуг в системе госуправления в условиях цифровизации показывает значительное увеличение их предоставления. Это связано с улучшением доступности и скорости услуг, повышением эффективности работы госслужащих, увеличением прозрачности и подотчетности, снижением затрат и улучшением взаимодействия между госорганами. Все эти факторы способствуют повышению удовлетворенности граждан и улучшению общей эффективности системы государственного управления.

ВЫВОД

На основе мирового опыта видно, что применение ИИ в госсекторе позволяет автоматизировать рутинные задачи, улучшить аналитику данных, повысить прозрачность и эффективность работы органов госуправления, способствуя более точному прогнозированию и планированию, что особенно важно для эффективного решения сложных социально-экономических задач.

Благодаря внедрению ИИ госучреждения обеспечивают более быстрое и качественное предоставление госуслуг, улучшая взаимодействие с гражданами и бизнесом, а также повышая безопасность и защищенность информации. Однако для успешной имплементации ИИ в органах госуправления необходимо учитывать различные аспекты, включая технические, организационные, правовые и этические вопросы, а также обеспечивая обучение и поддержку персонала для эффективного использования новых технологий.

В целом расширение применения ИИ в бизнес-процессах органов госуправления открывает новые возможности для повышения эффективности и качества госуправления, а также содействуя развитию современного и инновационного общества.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендации по развитию цифровизации услуг в бизнес-процессах органов госуправления Республики Казахстан:

1. Ускорить разработку и внедрение цифровых платформ:
 - создать интегрированные цифровые платформы, обеспечивающие бесшовный доступ граждан и бизнеса к госуслугам;
 - внедрять гибкие и масштабируемые ИТ-решения, позволяющие быстро адаптироваться к меняющимся требованиям и технологиям.
2. Повысить доступность и удобство использования услуг:
 - оптимизировать пользовательский интерфейс государственных электронных услуг, делая их интуитивно понятными и удобными для граждан и предпринимателей;
 - разработать мобильные приложения и сервисы, позволяющие получать услуги в любое время и с любого устройства.
3. Развивать систему электронного документооборота:
 - полностью перейти на электронный документооборот между госорганами, сокращая бюрократические процедуры и ускоряя принятие решений;
 - внедрить системы электронных подписей и идентификации, обеспечивая надежность и безопасность документооборота.
4. Улучшить межведомственное взаимодействие:
 - создать централизованную базу данных с доступом для всех ключевых госорганов, упрощая обмен информацией и ускоряя предоставление комплексных услуг;
 - разработать системы управления данными, обеспечивая согласованность и актуальность информации в реальном времени.
5. Обеспечить безопасность данных и защиту личной информации:
 - внедрить передовые методы кибербезопасности и защиты данных, предотвращая несанкционированный доступ и обеспечивая конфиденциальность информации;
 - регулярно проводить тестирование систем безопасности и обновлять протоколы защиты.

6. Поддержка и обучение сотрудников:

– организовать регулярные курсы и тренинги для госслужащих, повышая их цифровую грамотность и навыки работы с новыми технологиями;

– создать мотивационные программы для сотрудников, активно участвующих в цифровой трансформации.

7. Постоянный мониторинг и оценка эффективности:

– разработать показатели эффективности (KPI) для оценки цифровизации услуг и их влияния на работу госорганов и удовлетворенность граждан;

– проводить анализ отзывов и предложений пользователей, совершенствуя сервисы и устраняя недостатки.

8. Стимулирование инноваций и партнерств:

– сотрудничать с частным сектором, университетами и научными центрами для разработки и внедрения передовых технологий в госуправлении;

– поддерживать стартапы и инновационные проекты, способствующие улучшению цифровой инфраструктуры и услуг.

Эти меры помогут ускорить процесс цифровизации услуг, сделают их более доступными и удобными для граждан, повысят эффективность работы госорганов и улучшат общий уровень госуправления в Казахстане.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Dreshpak, V. M., Kovalov, V. G., Kritenko, O. O., Shevchenko, N. I., & Babachenko, M. V. (2022). Communication of EU public servants in the digital environment during the Covid-19 Pandemic. *Amazonia Investiga*, 11(51), 171-182. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.16>

2. Burlacu, S., Loredana, M., Diaconu, A. Digital Public Administration for Sustainable Development. *European Journal of Sustainable Development* (2021), 10, 4, 33-40 // <https://ecsdev.org/ojs/index.php/ejsd/article/download/1257/1237>

3. Seo, H., Myeong, S. The Priority of Factors of Building Government as a Platform with Analytic Hierarchy Process Analysis. *Sustainability* 2020, 12 pp., <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/14/5615/htm>

4. Исследование ООН: Электронное правительство. Нью-Йорк, 2022. Будущее цифрового правительства. <https://publicadministration.un.org/en/>

5. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://forbes.kz/>

6. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.statista.com/statistics/503686/worldwide-cloud-it-infrastructure-market-spending>

7. Вечкинзова Е. А., Петренко Е. С., Гелашвили Н. Н. Исследование развития информационной среды Республики Казахстан // *Вопросы инновационной экономики*. – 2019. – Том 9. – № 4. – С. 1263-1278. doi:10.18334/vines.9.4.41447.

8. Бурденко Е. В. Модели электронного правительства // *Вопросы инновационной экономики*. – 2023. – Том 13. – № 1. – С. 59-76. – doi: 10.18334/vines.13.1.117234.

9. Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.stat.gov.kz> за 2011-2022 гг.

REFERENCES:

1. Dreshpak, V. M., Kovalov, V. G., Kritenko, O. O., Shevchenko, N. I., & Babachenko, M. V. (2022). Communication of EU public servants in the digital environment during the Covid-19 Pandemic. *Amazonia Investiga*, 11(51), 171-182. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.16>

2. Burlacu, S., Loredana, M., Diaconu, A. Digital Public Administration for Sustainable Development. *European Journal of Sustainable Development* (2021), 10, 4, 33-40 // <https://ecsdev.org/ojs/index.php/ejsd/article/download/1257/1237>

3. Seo, H., Myeong, S. The Priority of Factors of Building Government as a Platform with Analytic Hierarchy Process Analysis. *Sustainability* 2020, 12 pp., <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/14/5615/htm>

4. Issledovanie OON: Elektronnoe pravitel'stvo. N'yu-Jork, 2022. Budushchee cifrovogo pravitel'stva. <https://publicadministration.un.org/en/>
5. [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: <https://forbes.kz/>
6. [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: <https://www.statista.com/statistics/503686/worldwide-cloud-it-infrastructure-market-spending>
7. Vechkinzova E. A., Petrenko E. S., Gelashvili N. N. Issledovanie razvitiya informacionnoj sredy Respubliki Kazahstan // Voprosy innovacionnoj ekonomiki. – 2019. – Tom 9. – №4. – S.1263-1278. doi:10.18334/vinec.9.4.41447.
8. Burdenko E.V. Modeli elektronnoogo pravitel'stva // Voprosy innovacionnoj ekonomiki. – 2023. – Tom 13. – № 1. – S. 59-76. – doi: 10.18334/vinec.13.1.117234.
9. Byuro nacional'noj statistiki Agentstva po strategicheskomu planirovaniyu i reformam Respubliki Kazahstan. – [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: <https://www.stat.gov.kz> za 2011-2022gg.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРЫНЫҢ КӘСІПКЕРЛІК ПРОЦЕСТЕРІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЦИФРЛАНДЫРУДЫҢ ДАМУЫН ТАЛДАУ

Рыстамбаева А. Н.*

PhD докторанты

Қарағанды Қазтұтынуодағы университеті
Қарағанды қ., Қазақстан
e-mail: emt_2005@mail.ru

Сиқымбаев М. Р.

Э. ф. д.

Қазтұтынуодағы Қарағанды университетінің
профессоры
Қарағанды қ., Қазақстан
e-mail: aiga_das@mail.ru

Аңдатпа. *Зерттеудің өзектілігі.* Цифрлық трансформация технологиялық ландшафтқа түбегейлі өзгерістер әкеледі, ұйымдардан жаңа технологияларды енгізуді, бизнес-процестерді қайта қарауды және ең бастысы адам ресурстарын жаңа шындыққа бейімдеуді қоса алғанда, олардың жұмыс істеу тәсілін қайта қарауды талап етеді. Мемлекеттік органдардың бизнес-процестерінде жасанды интеллектті қолдануды кеңейту қазіргі заманғы технологиялық үрдістер жағдайында дамудың маңызды саласына айналууда.

Зерттеудің мақсаты – мемлекеттік органдардың бизнес-процесінде жасанды интеллектті қолдануды кеңейтудің негізгі аспектілерін, сондай-ақ осы үдерістегі әлемдік тәжірибенің рөлін және осы саланы дамытудың әлеуетті перспективаларын қарастыру.

Зерттеу объектісі – Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының бизнес-процестерінің қызметтерін цифрландыруды әзірлеу және енгізу процесі.

Зерттеу нәтижелері. Жүргізілген есептеулердің нәтижесінде цифрландыру жағдайында мемлекеттік басқару жүйесіндегі қызметтерді дамыту болжамы жасалды. Мемлекеттік басқарудың бизнес-процестерінде жасанды интеллектті пайдалануды одан әрі дамыту үшін осы зерттеулер негізінде перспективалар мен бағыттар туралы қорытындылар жасалды.

Зерттеудің қорытындылары. Жасанды интеллектті қолдану арқылы мемлекеттік органдар қызметтерді көрсетуді айтарлықтай жылдамдатып, жақсарта алады, азаматтар және бизнеспен тиімді өзара әрекеттесуді жеңілдетеді, сондай-ақ деректерді қорғау мен ақпараттық қауіпсіздікті күшейтеді. Дегенмен, мемлекеттік басқару жүйесіне AI табысты енгізу техникалық, ұйымдастырушылық, құқықтық және этикалық аспектілерді қамтитын кешенді тәсілді, сондай-ақ қызметкерлерді инновациялық технологияларды тиімді пайдалану үшін оқыту мен қолдауды талап етеді.

Түйін сөздер: жасанды интеллект, мемлекеттік басқару, бизнес-процесс, технология, енгізу, бейімдеу, автоматтандыру.

ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION OF SERVICES IN BUSINESS PROCESSES OF STATE GOVERNMENT BODIES OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Rystambaeva A. N.*

PhD candidate
Karaganda University of Kazpotrebsoyuz
Kazakhstan, Karaganda
email: emt_2005@mail.ru

Sikhimbayev M. R.

d.e.s., professor
Karaganda University of Kazpotrebsoyuz
Kazakhstan, Karaganda
e-mail: aiga_das@mail.ru

Abstract: *Relevance of the study.* Digital transformation brings radical changes to the technological landscape, requiring organizations to reconsider their working methods, including the introduction of new technologies, rethinking business processes and, most importantly, adapting human resources to new realities. Expanding the use of artificial intelligence in business processes of government bodies is becoming a significant area of development in the context of modern technological trends. The purpose of the study is to consider the key aspects of expanding the use of artificial intelligence in business processes of government agencies, as well as the role of global experience in this process and potential prospects for its development.

The object of the study is the process of development and implementation of digitalization of services in the business processes of government agencies of the Republic of Kazakhstan.

Research results. As a result of the calculations, a forecast was made for the development of services in the public administration system in the context of digitalization, indicating an increase in the provision of services. Based on the study, conclusions are drawn about the prospects and directions for further development of the use of artificial intelligence in public administration business processes.

Research findings. By using artificial intelligence, government agencies can significantly accelerate and improve the provision of services, promoting more effective interaction with citizens and businesses, as well as strengthening data protection and information security. However, the successful implementation of AI in the public administration system requires an integrated approach covering technical, organizational, legal and ethical aspects, as well as training and support to help employees effectively use innovative technologies.

Keywords: artificial intelligence, public administration, business process, technology, implementation, adaptation, automation.