

Е.С. Жолдыбаев, Г.М. Утепова*

*Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан,
Астана, Казахстан*

*E-mail: y.zholdybayev@apa.kz, g.utepova@apa.kz**

¹ORCID: 0000-0002-3101-2616, ²ORCID: 0000-0001-8730-7256

¹Researcher ID: IQR-7411-2023, ²Researcher ID: IQR-7411-2023

Цифровизация как инструмент взаимодействия государственного аппарата и гражданского общества

Аннотация

Цель: Формирование активного гражданского общества и неправительственного сектора в цифровом поле в целях повышения прозрачности деятельности государственного аппарата.

Гипотеза исследования: для формирования активного гражданского общества в цифровом поле необходимо развивать цифровые механизмы взаимодействия государственных органов и неправительственных организаций.

Методы: В исследовании использованы методы силового поля и «цветок лотоса», а также проведен SWOT-анализ и литературный обзор по теме.

Результаты: Согласно результатам работы для формирования активного взаимодействия государственного аппарата с обществом и неправительственными организациями необходимо развивать цифровую инфраструктуру, цифровую грамотность и культуру открытости сторон. В статье проанализированы основные проблемы и пути их решения, согласно теоретическим и экспериментальным результатам, которые проведены в ходе исследования.

Выводы: В настоящее время в Республике Казахстан идет процесс выстраивания новой модели взаимодействия государственного аппарата и граждан, основанной на принципе «человекоцентричности». Ключевым фактором успешной реализации данной модели является повсеместная цифровизация. Посредством цифровизации правительство планирует быть более прозрачным и вовлечь общество и неправительственные организации в социально-экономическое развитие страны. Для достижения данной цели руководством Республики Казахстан принимаются меры по развитию цифровой инфраструктуры, повышению уровня цифровой грамотности и стимулированию к прозрачности со стороны государственных органов. Настоящая статья отражает ключевые составляющие цифровой трансформации для взаимодействия государственных структур и гражданского общества в цифровом поле.

Ключевые слова: государственный аппарат, цифровизация, гражданское общество, взаимодействие, прозрачность.

Введение

Время пандемии и постпандемический период ознаменовался для всего человечества этапом нового цифрового развития. Тренд на цифровизацию будет только усиливаться в последующие годы. Трансформация взаимодействия правительственного аппарата и гражданского общества не является исключением. В нынешних реалиях построение развитого и цивилизованного государства невозможно представить без цифрового взаимодействия государственных структур и гражданского общества (Linggen, Madsen, Hofmann & Melin, 2009).

В Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан предусмотрены задачи по развитию цифровых механизмов для взаимодействия государственных органов с гражданским обществом. Кроме того, Концепцией представлены меры по поддержке гражданской активности путем создания общественных приемных в структурах власти и разработке сервиса на портале электронного правительства для подачи гражданских инициатив (Концепция развития гражданского общества в Республике Казахстан, 2020).

Согласно данным UNESCO, цифровизация является действующим инструментом для улучшения уровня жизни гражданина и общества в целом. Вместе с тем цифровые инструменты позволяют человеку повысить саморазвитие. Наличие цифровой грамотности позволяют индивидууму самостоя-

* Автор-корреспондент. E-mail: g.utepova@apa.kz

тельно искать и использовать ресурсы, ориентируясь в запутанной информационной системе и фильтруя источники ресурсов (UNESCO, «Working Group on Education: Digital skills for life and work», 2017).

В соответствии с определением Европейской комиссии, «цифровая грамотность» является ключевым условием для развития креативности, инноваций и предпринимательства. Отсутствие цифровой грамотности является предпосылкой к неполноценному участию в общественной жизни (UNESCO, «AGlobal Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2», 2018).

Повышение цифровой грамотности является актуальной задачей для Республики Казахстан. Об этом свидетельствует Послание Главы государства от 1 сентября 2021 г., в котором Президент поставил задачу перед Правительством провести модернизацию социально-экономического развития страны с применением цифровых технологий (Послание Главы государства, 2021).

Так, в рейтинге развития электронного правительства (*e-gov*) по итогам 2020 г. Казахстан занял 29-е место, по сетевой готовности 56-е место среди стран мира. Положительная динамика уровня развития цифровых технологий повлияла на уровень цифровой грамотности населения, подняв его на 4,5 %, и составила 84,1 % (Аудиторское заключение об итогах промежуточной оценки реализации Государственной программы «Цифровой Казахстан» и эффективности использования активов государства в сфере информатизации, 2022).

Другим ключевым документом в части взаимодействия органов власти и граждан в Республике Казахстан является Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года. В данном документе отмечается, что текущая форма управления государством не соответствует нынешним реалиям и требует глубоких изменений (Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан, 2021). Иными словами, сейчас в Республике Казахстан назрело время трансформации сотрудничества между государственными структурами, бизнесом и гражданами. В свою очередь, использование цифровых инструментов всеми заинтересованными сторонами должно способствовать эффективному проведению такой трансформации (Hofmann, Rackers & Becker, 2012).

Литературный обзор

Ряд исследователей (Parent, Vandebek & Gemino, 2004) считают, что ключевой задачей для любого правительства должно быть укрепление доверия граждан посредством предоставления качественных государственных услуг. Наряду с этим, авторы обозначают развитие электронного правительства как главный инструмент взаимодействия граждан, неправительственных организаций и государственного аппарата. Другие исследователи (J. Cranefield, 2014) отмечают, что правительство, основанное на открытых данных, вызывает ценность у граждан и неправительственного сектора. Согласно отчетным данным ЮНЕСКО, развитие цифровой инфраструктуры стимулируют постоянную реорганизацию и трансформацию жизни и работы во всем мире (UNESCO, «AGlobal Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2», 2018).

Цифровизация государственных услуг была изучена большим количеством исследователей по таким параметрам, как «дизайн» (Grimsley & Meehan, 2007), «каналы получения» (Ebbers, Pieterse, & Noordman, 2008), «цифровое деление» (Ebbers, Janssen, & Van Deursen, 2016; Helbig, Gil-García, & Ferro, 2009) и «ценность создания» (Nielsen & Persson, 2017).

Также были проведены многочисленные эмпирические исследования распространения электронного правительства среди правительственных организаций (West, 2004; Norris & Reddick, 2013) и готовности граждан использовать услуги электронного правительства (Hofmann, Rackers, & Becker, 2012). Однако в таких исследованиях внедрение цифровых государственных услуг часто рассматривается либо как гипотетическое, либо как общее явление, тем самым игнорируя контекст и разнообразие электронных услуг и их важность для граждан (Hofmann et al., 2012; Madsen, Berger, & Phythian, 2014). Кроме того, ученые редко выходят за рамки принятия, в основном изучая электронные услуги с точки зрения организации или гражданина, а не анализируя взаимодействие, происходящее непосредственно между правительством и гражданами (Madsen & Kræmmergaard, 2015). Кроме того, обзоры литературы неоднократно призывали к более глубокому развитию собственной теории в рамках электронного правительства (Bannister & Connolly, 2015; Heeks & Bailur, 2007) и целостным исследованиям взаимодействия между системами и отдельными лицами (Meijer & Bekkers, 2015).

Методы

В ходе подготовки статьи были использованы качественные методы исследования, такие как литературный обзор, SWOT-анализ, силовое поле и «цветок лотоса». Литературный обзор проводился для выявления общих проблем по тематике. Посредством SWOT-анализа определены слабые и сильные стороны внедрения цифровых инструментов во взаимодействии государственных органов и общества. Метод силового поля применен после SWOT-анализа для выявления проблем и путей их разрешения. Метод силового поля показал приоритетность проблем и решений. В рамках определения отдельных подходов для решения проблем применялся анализ «цветок лотоса».

Результаты

Согласно проведенному анализу, среди экспертных групп авторами статьи выявлены следующие факторы взаимодействия гражданского общества и государства в цифровом поле (табл. 1).

Таблица 1

SWOT-анализ активного гражданского общества в цифровом поле для эффективной системы государственного управления

| Сильные стороны (S) | | Слабые стороны (W) | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Активное вовлечение граждан и институтов гражданского общества | 1 | Цифровое неравенство |
| 2 | Концепция «слышащего государства» | 2 | Правовая безграмотность населения |
| 3 | Цифровое развитие бизнеса и повышение цифровой грамотности населения | 3 | Повышение атак социальной инженерии и скимминга, которые могут привести к потере данных |
| 4 | Дебюрократизация государственной власти | 4 | Лоббирование политических интересов через гражданское общество |
| Возможности (O) | | Угрозы (T) | |
| 1 | Проактивные услуги | 1 | Нагрузка на государственный бюджет в связи с оцифровкой бизнес-процессов |
| 2 | Повышение качества жизни | 2 | Недоверие граждан на реализуемые проекты |
| 3 | Развитие цифровой инфраструктуры | 3 | Слабая разъяснительная работа ЦГО и МИО |
| 4 | Снижение коррупционных рисков | 4 | Моральная неготовность госаппарата и граждан к новым цифровым трендам |

Примечание. Составлена авторами на основе SWOT-анализа.

Авторами статьи составлена модель силового поля для успешной организации взаимодействия неправительственного сектора и государственного аппарата (табл. 2).

Таблица 2

Модель силового поля активного гражданского общества в цифровом поле для эффективной системы государственного управления

| Движущие силы | Баллы | Предлагаемые изменения | Силы сопротивления | Баллы |
|----------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| Проактивные услуги | 5 | Альтернативный план при бюджете, равном 0 тенге | Нагрузка на государственный бюджет в связи с оцифровкой бизнес-процессов | 3 |
| Повышение качества жизни | 3,2 | Показательное и активное информирование о проделанной работе | Недоверие граждан на реализуемые проекты | 4 |
| Развитие цифровой инфраструктуры | 0,6 | Вовлечение всех заинтересованных сторон | Слабая разъяснительная работа ЦГО и МИО | 3 |

| | | | | |
|-------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Снижение коррупционных рисков | 2,5 | Повышение квалификации и превентивные меры по борьбе с коррупцией | Моральная неготовность госаппарата и граждан к новым цифровым трендам | 1,5 |
|-------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|

Примечание. Составлена авторами на основе полученных результатов от SWOT-анализа.

Авторами по результатам модели силового поля составлен метод анализа «цветок лотоса», в котором отображены основные проблемные факторы (табл. 3).

Таблица 3

«Цветок лотоса» для активного цифрового гражданского общества в цифровом государстве

| Финансовые механизмы как ГЧП | Функциональный анализ государственных органов | Частные инвестиции |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| | Нагрузка на государственный бюджет в связи с оцифровкой бизнес-процессов | |
| Перераспределение бюджетных денег | | Благотворительность |
| Повышение квалификации государственных служащих | Раздача литературы на бесплатной основе | Идеологическое воспитание |
| | Моральная неготовность госаппарата и граждан к новым цифровым трендам | |
| Повышение морально-этических качеств | | Повышение общественной культуры граждан |
| Публикации в СМИ | Своевременное информирование государственными органами своей деятельности | День открытых дверей для СМИ и граждан |
| | Слабая разъяснительная работа ЦГО и МИО | |
| Анализ и мониторинг СМИ, социальных сетей | Обязать трансляцию Правительственных заседаний через все телеканалы, социальные сети и др. | Курсы ораторского искусства для государственных служащих |
| Открытость проводимых действий | Строгое соблюдение конституционных прав при проведении государственной политики в сфере цифровизации | Проактивное знание потребности населения |
| | Недоверие граждан на реализуемые проекты | |
| Четкое обоснование решения | | Постоянное освещение деятельности в СМИ |

Примечание. Составлена авторами на основе полученных результатов от предыдущих анализов.

Обсуждение

В целях формирования активного гражданского общества в цифровом поле определены три главные составляющие:

- цифровая инфраструктура;
- повышение цифровой грамотности населения;
- транспарентность институтов власти.

I. Цифровая инфраструктура подразумевает равный доступ к Интернету во всех районах страны, повышение качества Интернета и бесперебойный доступ к нему.

Работа со стороны государства в данном направлении будет проводиться согласно Национальному проекту «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций». Данный проект был

утвержден Указом Главы государства в октябре 2021 г. со сроком реализации до 2025 года. Согласно Национальному проекту, скорость Интернета к 2025 г. будет в городах — 10 Мб/с, в селах — 5 Мб/с (Национальный проект «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций», 2021).

Отсутствие Интернета в каком-либо населенном пункте страны не позволит выстроить полноценного цифрового гражданского общества. С учетом кризисных явлений в экономике страны имеется риск недостаточности бюджета со стороны государства для реализации этой задачи.

В этой связи для государственных органов всех уровней проведение повсеместного качественного Интернета должно быть ключевым направлением деятельности, а финансирование этой задачи приоритетным.

II. Повышение цифровой грамотности населения предполагает стимулирование и обучение использованию населением всех цифровых инструментов.

Согласно оценке Европейского союза, цифровая грамотность определяется 4-мя ключевыми цифровыми компетенциями: установление коммуникаций, создание контента, обработка информации и решение проблем, связанных с цифровизацией в рамках своей деятельности (UNESCO, «A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2», 2018).

По итогам 2020 г. цифровая грамотность в Республике Казахстан равна 84,1 %, согласно Отчету о реализации Государственной программы «Цифровой Казахстан» на 2018–2022 годы, в 2018–2020 годах (Цифровой Казахстан, 2017). Такие неплохие результаты были достигнуты посредством ранее проводимой государственной политики по повышению уровня цифровой грамотности.

Вместе с тем важно усилить работу в данном направлении. Ключевым действием может стать внедрение предмета «Информационно-коммуникационные технологии» в образовательных учреждениях. Это будет способствовать возвращению будущего цифрового населения, ориентированного на взаимодействие с государством посредством цифровых каналов.

Кроме того, государству стоит рассмотреть возможность предоставления бесплатных курсов на базе ЦОНов по повышению цифровых навыков у более взрослого населения страны. Так, согласно Национальному проекту МЦРИАП РК, предполагается, что к 2025 г. все государственные услуги будут предоставляться только онлайн (Национальный проект «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций», 2021). В этой связи площадки ЦОНов в ближайшем будущем должны быть переориентированы на места обучения цифровым навыкам, а не местом выдачи результатов государственных услуг.

Другим каналом повышения цифровой грамотности является проведение широкомасштабных рекламных кампаний в СМИ. Важно демонстрировать, что цифровизация позволяет проще и быстрее получать государственные услуги и снижает коррупционные риски взаимодействия с государством.

III. Транспарентность институтов власти означает размещение всей информации на открытых источниках, активную работу со СМИ, проведение встреч с населением и бизнесом.

Ряд исследователей отмечают, что раскрытие данных о деятельности государственных органов повышает веру граждан в деятельность своего правительства (J. Cranefield, 2014).

Согласно исследованию, проведенному в Канаде на результатах опроса 182 граждан, был сделан вывод, что хорошо разработанный веб-сайт и высококачественное предоставление услуг способствуют повышению доверия граждан к получению услуг онлайн (M. Parent, 2004).

Необходимо устранить недоверие граждан к проводимой государственной политике посредством открытости и диалога со стороны органов власти. Имеет принципиальное значение разъяснительная работа центральных и местных исполнительных органов с бизнесом и населением. Цифровые платформы, веб-сайты государственных органов и другие цифровые возможности должны максимально отображать все проводимые действия государственных структур.

Выводы

В настоящий момент в Республике Казахстан назрел этап по переходу на новый уровень взаимодействия государственного аппарата и гражданского общества. Об этом свидетельствует ряд последних выступлений и Посланий Главы государства к гражданам Республики Казахстан, в которых продвигается идея «Концепции “слышащего государства”» (выступление и Послание Главы государства, 2022).

Сейчас идет формирование открытого правительства с фокусом на общество, вовлеченное в процесс принятия решений. Цифровизация выступает площадкой для принятия этих самых решений. Иными словами, формируется активное гражданское общество в цифровом поле.

Для создания такого общества важно разрешить определенные трудности, которые тормозят этот процесс.

Повсеместный Интернет позволит вовлечь всех граждан страны в происходящее в стране. Отсутствие возможности использования информационных и коммуникационных технологий в сельских районах Республики Казахстан не способствуют созданию цифрового активного населения.

Отсутствие цифровых компетенций у ряда граждан также останавливает процесс создания «цифровых активистов». Повышение цифровой грамотности населения является ключевой для достижения задачи по переводу всех государственных услуг в цифровое поле. Невозможность получения ряда государственных услуг «бумажным способом» может привести в будущем к социальному недовольству у ряда граждан.

Важным будет провести трансформацию работы государственного аппарата на открытость. Взаимодействие между чиновниками, бизнесом и населением посредством цифровых каналов будет ежегодно только расти, сокращая физический контакт между тем, кто предоставляет услугу, и тем, кто ее получает.

В свою очередь, уполномоченным государственным органом по цифровизации ведутся работы по совершенствованию действующих стратегических программ и трансформации электронного правительства для повышения международных рейтингов ИКТ Казахстана.

На наш взгляд, в рамках развития негосударственных систем страны Гражданскому альянсу Казахстана и Национальной волонтерской сети полагается целесообразным развивать краудсорсинговые и краудфандинговые платформы для повышения цифрового взаимодействия и грамотности представителей НПО и населения.

Проведение цифровой трансформации бизнес-процессов и функции подразумевает, что государственный служащий должен оказывать государственные услуги без какого-либо физического присутствия и, при возможности, без каких-либо временных затрат со стороны гражданина.

Будущая модель цифрового общества подразумевает возможность влиять на все действия государства из любой точки страны и в любое время. Цифровая трансформация должна привести к такому государству, в котором у каждого гражданина есть возможность выразить свою позицию по любому вопросу посредством любого цифрового устройства.

Список литературы

- Bannister F., Connolly R. The great theory hunt: Does e-government really have a problem? / F. Bannister, R. Connolly // *Government Information Quarterly*. – 2015. – Vol. 32. – N 1. – P. 1-11.
- Cranefield J. Exploring the Benefits, Barriers and Enablers of Open Data Apps / J. Cranefield, O. Robertson, G. Olivier. // *22nd European Conference on Information Systems (ECIS 2014) Tel Aviv, Israel, 9-11 June 2014*.
- Ebbers W. E. Electronic government: Rethinking channel management strategies / W. E. Ebbers, W. J. Pieterse, H. N. Noordman // *Government Information Quarterly*. – 2008. – Vol. 25. – N 2. – P. 181-201.
- Ebbers W. E. Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage / W. E. Ebbers, M. G. M. Jansen, A. J. A. M. van Deursen // *Government information quarterly*. – 2016. – Vol. 33. – N 4. – С. 685-692.
- Grimsley M. e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust / M. Grimsley, A. Meehan // *European Journal of Information Systems*. – 2007. – Vol. 16. – N 2. – P. 134-148.
- Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice / R. Heeks, S. Bailur // *Government information quarterly*. – 2007. – Vol. 24. – N 2. – P. 243-265.
- Helbig N. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature / N. Helbig, J. R. Gil-García, Ferro E. // *Government information quarterly*. – 2009. – Vol. 26. – N 1. – P. 89-97.
- Hofmann S., Räckers M., Becker J. Identifying factors of e-government acceptance—A literature review. – 2012.
- Lindgren I. et al. Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services // *Government Information Quarterly*. – 2019. – Vol. 36. – N 3. – P. 427-436.
- Madsen C. Ø. The development in leading e-government articles 2001-2010: Definitions, perspectives, scope, research philosophies, methods and recommendations: An update of Heeks and Bailur / C. Ø. Madsen, J. B. Berger, M. Phythian // *International conference on electronic government*. – Springer, Berlin, Heidelberg, 2014. – P. 17-34.
- Madsen C. Ø. Channel choice: a literature review / C. Ø. Madsen, P. Kræmmergaard // *International Conference on Electronic Government*. – Springer, Cham, 2015. – P. 3-18.
- Meijer A. A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field / A. Meijer, V. Bekkers // *Government Information Quarterly*. – 2015. – Vol. 32. – N 3. – P. 237-245.
- Nielsen P.A. Useful business cases: value creation in IS projects / P.A. Nielsen, J. S. Persson // *European Journal of Information Systems*. – 2017. – Vol. 26. – N 1. – P. 66-83.

- Norris D. F. Local e-government in the United States: Transformation or incremental change? / D. F. Norris, C. G. Reddick // *Public Administration Review*. – 2013. – Vol. 73. – N 1. – P. 165-175.
- Parent M. Building trust through e-government / M. Parent, C.A. Vandebeek, A.C. Gemino // *Government Information Quarterly*. – 2004. – N 22. – P. 720-736.
- Parent M., Building Citizen Trust through e-Government (ETEGM01) / M. Parent, C. Vandebeek, A. Gemino // *PROCEEDINGS OF THE ANNUAL HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES*. – 2004. – P. 119.
- UNESCO. “A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2” [Electronic resource]. – 2018. – Access mode: <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>.
- UNESCO. “Working Group on Education: Digital skills for life and work”. [Electronic resource]. – 2017. – Access mode: https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p:usmarcdef_0000259013&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_9898cca2-bfc6-42e5-aab7-de2d2f311399%3F_%3D259013eng.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000259013/PDF/259013eng.pdf#2126_17_Digital%20skills%20for%20life%20and%20work_A4.indd%3A.123463%3A900
- West D. M. E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes / D. M West // *Public administration review*. – 2004. – Vol. 64. – N 1. – P. 15-27.
- Аудиторское заключение об итогах промежуточной оценки реализации Государственной программы «Цифровой Казахстан» и эффективности использования активов государства в сфере информатизации. (2022, 29 июня). Официальный Интернет-ресурс Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKsuukysn9AhVHr6QKHV7DCRgQFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.gov.kz%2Fuploads%2F2022%2F6%2F29%2F53093e4c6d793576935373d48925b003_original.507463.docx&usg=AOvVaw3exWKI7ao8WaZ3KGlcVPdF.
- Выступление Главы государства К.-Ж.К. Токаева на заседании Мажилиса Парламента Республики Казахстан от 11 января 2022 г. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.akorda.kz/ru/vystuplenie-glavy-gosudarstva-kk-tokaeva-na-zasedanii-mazhilisa-parlamenta-respubliki-kazahstan-1104414>.
- Национальный проект «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций». — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://admin.primeminister.kz/assets/media/natsproekt-mtsriar.pdf>.
- Отчет о реализации Государственной программы «Цифровой Казахстан» на 2018–2022 годы в 2018–2020 годах. Режим доступа: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/documents/details/161189?directionId=14764&lang=ru>
- Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 1 сентября 2021 года [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-183048>.
- Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 16 марта 2022 г. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1623953>.
- Указ Президента Республики Казахстан «Об утверждении Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан» от 27 августа 2020 г. № 390. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2000000390>.
- Указ Президента Республики Казахстан от 26.02.2021 г. № 522 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года». — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>.

Е.С. Жолдыбаев, Г.М. Утепова

Цифрландыру — мемлекеттік аппарат және азаматтық қоғамның өзара іс-қимыл құралы ретінде

Аңдатпа

Мақсаты: Мемлекеттік аппарат қызметінің транспаренттілігін арттыру мақсатында цифрлық салада белсенді азаматтық қоғам мен үкіметтік емес секторды қалыптастыру.

Зерттеу гипотезасы: Цифрлық салада белсенді азаматтық қоғамды қалыптастыру үшін мемлекеттік органдар мен үкіметтік емес ұйымдардың өзара іс-қимылының цифрлық тетіктерін дамыту қажет.

Әдістері: Зерттеуде күш өрісі мен «лотос гүлі» әдістері қолданылды және тақырып бойынша SWOT талдауы мен әдеби шолу жүргізілді.

Қорытынды: Жұмыс нәтижелеріне сәйкес мемлекеттік аппараттың қоғаммен және үкіметтік емес ұйымдармен белсенді өзара іс-қимылын қалыптастыру үшін цифрлық инфрақұрылымды, цифрлық сауаттылықты

және тараптардың ашықтық мәдениетін дамыту қажет. Мақалада зерттеу барысында жүргізілген теориялық және эксперименттік нәтижелерге сәйкес негізгі проблемалар мен оларды шешу жолдары талданды.

Тұжырымдама: Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында мемлекеттік аппарат пен азаматтардың «адамға бағдарланған» қағидатына негізделген өзара іс-қимылдың жаңа моделін құру үдерісі жүруде. Бұл модельді сәтті жүзеге асырудың негізгі факторы жаппай цифрландыру. Цифрландыру арқылы Үкімет неғұрлым ашық болуды және қоғам мен үкіметтік емес ұйымдарды елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына тартуды жоспарлауда. Осы мақсатқа қол жеткізу үшін Қазақстан Республикасының басшылығымен цифрлық инфрақұрылымды дамыту, цифрлық сауаттылық деңгейін арттыру және мемлекеттік органдар тарапынан ашықтықты ынталандыру жөнінде шаралар қабылдануда. Сонымен қатар мақалада мемлекеттік құрылымдар мен азаматтық қоғамның цифрлық саладағы өзара іс-қимылы үшін цифрлық трансформацияның негізгі құрамдас бөліктері көрсетілген.

Кілт сөздер: мемлекеттік аппарат, цифрландыру, азаматтық қоғам, өзара іс-қимыл, транспаренттілік.

E.S. Zholdybayev, G.M. Utepova

Digitalization as a tool for interaction of state apparatus and civil society

Abstract

Object: Formation of an active civil society and non-governmental sector in the digital field in order to increase the transparency of the state apparatus.

Methods: The study used force field and lotus flower methods, as well as a SWOT analysis and a literature review on the topic.

Findings: According to the results of the work, in order to form an active interaction of the state apparatus with society and non-governmental organizations, it is necessary to develop a digital infrastructure, digital literacy and a culture of openness of the parties. The article analyzes the main problems and ways to solve them, according to the theoretical and experimental results that were carried out during the study.

Conclusions: At this time the Republic of Kazakhstan is in the process of building a new model of interaction between the state apparatus and citizens, based on the principle of “human-centeredness”. A key factor in the successful implementation of this model is ubiquitous digitalization. Through digitalization, the government plans to be more transparent and involve society and non-governmental organizations in the socio-economic development of the country. To achieve this goal, the leadership of the Republic of Kazakhstan is taking measures to develop digital infrastructure, increase the level of digital literacy and encourage transparency on the part of state bodies. This article reflects the key components of digital transformation for the interaction of government structures and civil society in the digital field.

Keywords: state apparatus, digitalization, civil society, interaction, transparency.

References

- Auditorskoe zakliuchenie ob itogakh promezhutochnoi otsenki realizatsii Gosudarstvennoi programmy «Tszifrovoyi Kazakhstan» i effektivnosti ispolzovaniia aktivov gosudarstva v sfere informatizatsii (2022, June, 29). Ofitsialnyi Internet-resurs Ministerstva tsifrovogo razvitiia, innovatsii i aerokosmicheskoi promyshlennosti RK. [Audit report on the results of the interim assessment of the implementation of the State Program “Digital” Kazakhstan” and the effectiveness of the use of state activities in the field of informatization (2022, June 29). Official Internet Resources]. Retrieved from https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKsuukysn9AhVHr6QKHV7DCRgQFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.gov.kz%2Fuploads%2F2022%2F6%2F29%2F53093e4c6d793576935373d48925b003_original.507463.docx&usg=AOvVaw3exWKI7ao8WaZ3KGicVPdF [in Russian].
- Bannister, F. & Connolly, R. (2015). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 32(1), 1-11.
- Cranefield, J., Robertson, O. & Oliver, G. (2014). Exploring the benefits, Barriers and Enablers of Open Data Apps. *22nd European Conference on Information Systems (ECIS 2014)*. Tel Aviv, Israel.
- Ebbers, W.E., Pieterse, W.J. & Noordman, H.N. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181-201.
- Ebbers, W.E., Jansen, M.G. & van Deursen, A.J. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government information quarterly*, 33(4), 685-692.
- Grimsley, M. & Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134-148.
- Heeks, R. & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government information quarterly*, 24(2), 243-265.

- Helbig, N., Gil-García, J. R. & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government information quarterly*, 26(1), 89-97.
- Hofmann, S., Räckers, M. & Becker, J. (2012). Identifying factors of e-government acceptance—A literature review.
- Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Hofmann, S. & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436.
- Madsen, C.Ø., Berger, J.B. & Phythian, M. (2014). The development in leading e-government articles 2001-2010: Definitions, perspectives, scope, research philosophies, methods and recommendations: An update of Heeks and Bailur. *International conference on electronic government*, 17-34. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Madsen, C.Ø. & Kræmmergaard, P. (2015). Channel choice: a literature review. *International Conference on Electronic Government*, 3-18. Springer, Cham.
- Meijer, A. & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237-245.
- Natsionalnyi proekt «Tekhnologicheskii ryvok za schet tsifrovizatsii, nauki i innovatsii» [National project “Technological breakthrough through digitalization, science and innovation”]. (2021). Retrieved from [https:// admin.primeminister.kz/assets/media/natsproekt-mtsriap.pdf](https://admin.primeminister.kz/assets/media/natsproekt-mtsriap.pdf) (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- Nielsen, P. A. & Persson, J. S. (2017). Useful business cases: value creation in IS projects. *European Journal of Information Systems*, 26(1), 66-83.
- Norris, D.F. & Reddick, C.G. (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change? *Public Administration Review*, 73(1), 165-175.
- Otchet o realizatsii Gosudarstvennoi programmy «Tsiifrovoy Kazakhstan» na 2018–2022 gody v 2018–2020 godakh (2021). [Report on the implementation of the State Program “Digital Kazakhstan” for 2018-2022 in 2018-2020] *Gov.kz*. Retrieved from <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/documents/details/161189?directionId=14764&lang=ru> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- Parent, M., Vandebeek, C. A., & Gemino, A. C. (2004). Building citizen trust through e-government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 720-736.
- Parent, M., Vandebeek, C. & Gemino, A. (2004). Building Citizen Trust through e-Government (ETEGM01). *PROCEEDINGS OF THE ANNUAL HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES*, 119).
- Poslanie Glavy gosudarstva Kasym-Zhomarta Tokaeva narodu Kazakhstana ot 1 sentiabria 2021 goda (2021) [Message of the Head of State Kassym-Zhomart Tokayev to the people of Kazakhstan dated September 1, 2021]. *Akorda.kz*. Retrieved from <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-183048> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- Poslanie Glavy gosudarstva Kasym-Zhomarta Tokaeva narodu Kazakhstana ot 16 marta 2022 goda. (2022) [Message of the Head of State Kassym-Zhomart Tokayev to the people of Kazakhstan dated March 16, 2022]. *Akorda.kz*. Retrieved from <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1623953> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii Kontseptsii razvitiia grazhdanskogo obshchestva v Respublike Kazakhstan» ot 27 avgusta 2020 goda No. 390 [Decree of the President of the Republic of Kazakhstan “On approval of the Concept for the development of civil society in the Republic of Kazakhstan” dated August 27, 2020 No. 390] (2020). Retrieved from <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2000000390> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii Kontseptsii razvitiia gosudarstvennogo upravleniia v Respublike Kazakhstan do 2030 goda» [Decree of the President of the Republic of Kazakhstan dated February 26, 2021 No. 522 “On approval of the Concept for the development of public administration in the Republic of Kazakhstan until 2030”] (2020). Retrieved from <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- UNESCO. “A global framework of reference on Digital Literacy Skills For Indicator 4.4.2” (2018). Received from https://www.researchgate.net/publication/326223206_A_Global_Framework_of_Reference_on_Digital_Literacy_Skills_for_Indicator_442 (Accessed: December 14, 2022).
- UNESCO. “Working Group on Education: Digital skills for life and work” (2017) PDF.js viewer. Received from https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p%3A%3Ausmarcdef_0000259013&file=%2Fin%2Frest%2FannotationSVC%2FDownloadWatermarkedAttachment%2Fattach_import_9898cca2-bfc6-42e5-aab7-de2d2f311399%3F_%3D259013eng.pdf&locale=en&multi=true&ark=%2Fark%3A%2F48223%2Fpf0000259013%2FPDF%2F259013eng.pdf#2126_17_Digital%20skills%20for%20life%20and%20work_A4.indd%3A.123463%3A900 (Accessed: December 14, 2022).
- Vystuplenie Glavy gosudarstva K.-Zh.K. Tokaeva na zasedanii Mazhilisa Parlamenta Respubliki Kazahstan [Speech by the Head of State K.K. Tokayev at a meeting of the Majilis of the Parliament of the Republic of Kazakhstan on January 11, 2022] (2022). *Akorda.kz*. Retrieved from <https://www.akorda.kz/ru/vystuplenie-glavy-gosudarstva-kk-tokaeva-na-zasedanii-mazhilisa-parlamenta-respubliki-kazahstan-1104414> (Accessed: December 14, 2022) [in Russian].
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public administration review*, 64(1), 15-27.