

Торайғыров университетінің
ҒЫЛЫМИ ЖУРНАЛЫ

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайғыров университета

Торайғыров университетінің ХАБАРШЫСЫ

Экономикалық сериясы
1997 жылдан бастап шығады



ВЕСТНИК

Торайғыров университета

Экономическая серия
Издается с 1997 года

ISSN 2710-3552

№ 4 (2025)

Павлодар

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайгыров университета

Экономическая серия
выходит 4 раза в год

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на переучет периодического печатного издания,
информационного агентства и сетевого издания
№ KZ93VPY00029686

выдано
Министерством информации и коммуникаций
Республики Казахстан

Тематическая направленность
публикация материалов в области экономики, управления,
финансов, бухгалтерского учета и аудита

Подписной индекс – 76133

<https://doi.org/10.48081/JQEX2549>

Бас редакторы – главный редактор
Давиденко Л. М.
доктор PhD

Заместитель главного редактора Гребнев Л. С., д.э.н., профессор
Ответственный секретарь Шеримова Н. М., доктор PhD

Редакция алқасы – Редакционная коллегия

Шмарловская Г. А.,	д.э.н., профессор (Беларусь);
Кунызов Е. К.,	доктор PhD, доцент;
Алмаз Толымбек,	доктор PhD, профессор (США);
Мукина Г. С.,	доктор PhD, ассоц. профессор, доцент;
Дугалова Г. Н.	д.э.н., профессор
Алтайбаева Ж. К.,	к.э.н.
Мусина А. Ж.,	к.э.н., ассоц. профессор, доцент;
Титков А. А.,	к.э.н., доцент;
Шокубаева З. Н.	технический редактор.

За достоверность материалов и рекламы ответственность несут авторы и рекламодатели

Редакция оставляет за собой право на отклонение материалов

При использовании материалов журнала ссылка на «Вестник Торайгыров университета» обязательна

© Торайгыров университет

МАЗМҰНЫ
СОДЕРЖАНИЕ
CONTENT

Aliyev A. S., Amanova G. D., Tazhbenova G. D., Ahmetova A. A., Aliyeva Zh. S. Modernisation of accounting practices to reduce financial risks in the construction industry	6
Андабаева Г. К., Какижанова Т. И., Утепкалиева К. М., Абинова А. Ю. Тұрақты даму аясында жасыл экономиканың қазақстандағы мүмкіндіктері	17
Арынова З. А., Бекниязова Д. С., Кайдарова С. Е., Золотарева С. В., Шеломенцева В. П. Виртуалды ортада білім беру қызметтері тұтынушыларының мен университеттердің өзара әрекеттесуінің тұжырымдамалық моделі	33
Assanova A. D., Ashirbekova L. Zh., Sansyzbaeva G. N. Enhancing local governance efficiency through QMS In Kazakhstan	51
Barzhaksyyeva A. A., Amirbekuly Y., Yucel F. Government education spending as a moderator of digitalization effects on youth employment	69
Беспалый С. В., Жанузакова С. К., Альназарова Г. Ж., Абраменко А. П., Беспалая Е. В. Институциональная устойчивость в университетах Казахстана: вызовы, индикаторы и перспективы	86
Денисова О. К., Конурбаева Ж. Т., Саденова А. М. Подготовка человеческого капитала для условий индустрии 4.0 в Казахстане	105
Домалатов Е. Б., Воронкова О. Ю., Байгужинова А. Ж., Абылайханова Т. А., Мамырбекова Д. С. Устойчивость молочно-продуктовой подсистемы агропромышленного комплекса в условиях цифровой логистики	125
Dyrka S. Improving the competitiveness of business structures based on strategic planning methods	142
Ержанова Ж. К., Жанғалиева Е. С., Тапалова А. А. Қазақстандағы жастар еңбек ресурстарын қалыптастырудағы негізгі жағдайлар және оны ұтымды ұйымдастыру	162
Жиенбаева Г. М., Бержанова А. М., Мухамбеткалиева Ф. К. Экономические эффекты цифровых платформ на занятость, производительность и доходы западного Казахстана	177

Жакупов А. А., Рустемова С. М., Нахипбекова С. А., Абдраманова Г. К., Курбаниязов А. К. Абай облысының тарихи-мәдени мұрасы және туризмнің аймақтық экономикадағы рөлі	195
Жұпарова А., Қожахметова Ә., Бейсембаев Ф. Салалық вертикалды дамудың халықаралық тәжірибесін талдау: Қазақстанның мұнай-газ саласына бейімдеу	213
Идирисова А. Т., Талимова Л. А. Формирование адаптивной модели устойчивого развития финансового рынка Казахстана в условиях цифровизации экономики	231
Иманбаева З. О., Тоқтарова М. А., Бекенова Г. Ы., Нурманов А. О., Куатбеков Ж. А. Қазақстан Республикасындағы агроөнеркәсіп кешенінің даму үрдістері	250
Калиева С. С., Әбенев Е. М., Асипова Ж. М. Структурное моделирование факторов сортировки пищевых отходов в университетах Казахстана	266
Кадырова К. Ж., Амиргалиева А. Х., Саурукова А. К., Джумадилдаева Ж. Б., Бейсекова П. Д. Трансформация маркетинговой стратегии при изменении бизнес-модели компании	284
Култанова Н. Б., Спанкулова Л. С. Анализ развития телемедицины в Казахстане: экономические барьеры и потенциал роста	299
Kulmaganbetova A. S., Babazhanova Zh. A., Gabdullina L. B., Tlessova E. B. Effective interaction of SMEs and creative industries: mechanism and optimal model	315
Құлман А. Б., Ермекбаева Д. Д., Айдосова А. А., Саханова Г. Б. Состояние и перспективы электронной коммерции в Казахстане	333
Магзумова Л. К., Бұлақбай Ж. М., Мақыш М. К., Баядилова Б. М., Самиева Г. Т. Қазақстандағы жасыл қаржыландырудың негізгі драйверлері: халықаралық қаржы ұйымдары мен энергетикалық алыптардың рөлі	351
Мороз О. Н., Шамрай И. Н., Андреевский В. О. Комплексный подход к управлению денежными потоками при финансовой реструктуризации кооперативных организаций	362
Мүсіров Ф., Сарсенова А. Е., Жакупова Б. А., Куатбеков Ж. А., Баймукашева Ж. З. Туризм және экономикалық өсу: институционалдық сапаның рөлі	380
Мухамедиева Г. М., Жақсыбай Ә. Т., Ермекбаева Д. Д. Дүйсеноева Р. Ж., Сартова Р. Б. Қазақстанда экотуризмнің экономикалық әлеуетін пайдалану	

тиімділігін арттырудың негізгі бағыттары	393
Лашкарева О. В. Навыки против дипломов: трансформация ценности образования в эпоху цифровой экономики	413
Mukhtarova K. S., Juman J., Zhang L., Makulova A. T., Bakhytzhankyz M. Cooperation of Central Asian countries with the International Monetary Fund	425
Nassanbekova S. T., Yeshenkulova G. I., Mussina K. P. Transforming tourism: how digital technologies enable a circular economy	446
Рустемова А. Т., Сейтжапарова А. Р., Макашева Р. С., Ботбаева З. Н., Тұрсын А. Р. Мемлекеттік басқарудағы электрондық қызметтердің сапасын жетілдіруде жасанды интеллект пайдалану мүмкіндіктері	462
Сабыржан А., Карипова М. Р., Аяганова М. П., Казбеков Т. Б. Қаржылық сауаттылық үй шаруашылығының экономикалық қауіпсіздігінің факторы ретінде	476
Сейсенбеков А. Е., Бейсенова М. У., Көшетаев Д. С. Экономическая и экологическая эффективность цифровых технологий в курьерской логистике	495
Трофимова Ю. В., Байкенов Ж. Е., Непшина В. Н., Цирклер Б., Сарсембаева Г. Ж. Факторы внедрения Fintech в банковской системе России и Казахстана: сравнительный анализ	510
Тулаганов А. Б., Атенова А. М., Акимов Ж. М., Утегенова К. А., Кельбетова С. Ж. Қазақстандағы туристік арнайы экономикалық аймақтарды мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттыру жолдары	532

Авторлар туралы ақпарат Сведения об авторах Information about the authors	545
---	-----

Авторларға арналған ережелер Правила для авторов Rules for authors	585
--	-----

Жарияланым этикасы Публикационная этика Publication ethics	599
--	-----

<https://doi.org/10.48081/DDOS7977>

**А. Т. Рустемова¹, А. Р. Сейтжапарова²,
Р. С. Макашева³, З. Н. Ботбаева⁴, *А. Р. Тұрсын⁵**

^{1,2,3,4}Халықаралық білім беру корпорациясы, Қазақ Америка университеті, Қазақстан Республикасы, Алматы қ.

⁵Академик А. Қуатбеков атындағы Халықтар достығы университеті, Қазақстан Республикасы, Шымкент қ.

¹ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-6849-3038>

²ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6026-8314>

³ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2548-4510>

⁴ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1179-3504>

⁵ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3801-6035>

*e-mail: asilxan.janadilov@mail.ru

МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУДАҒЫ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН ЖЕТІЛДІРУДЕ ЖАСАНДЫ ИНТЕЛЛЕКТ ПАЙДАЛАНУ МҮМКІНДІКТЕРІ

Жасанды интеллект (АИ) мемлекеттік басқаруды жаңғыртуда, цифрлық платформалардың тиімділігін арттыруда және электрондық мемлекеттік қызметтерді ұсынудың сапалы жаңа тәсілдерін қалыптастыруда шешуші рөл атқарады. Жеделдетілген цифрлық трансформация жағдайында АИ мемлекеттік сервистердің қолжетімділігін, ашықтығы мен нәтижелілігін арттырудың негізгі құралына айналады. Бұл мақалада электрондық мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау және оларды мемлекеттік басқару жүйесінде жетілдіру процесінде жасанды интеллект технологияларын қолданудың негізгі проблемалары мен перспективалары қарастырылады.

Мақалада мемлекеттік басқарудағы электрондық қызметтердің сапасын бағалау және жетілдіру процесінде жасанды интеллектті (АИ) қолданудың өзекті бағыттары мен мүмкіндіктері қарастырылады. Авторлар электронды үкімет жүйесінің тиімділігін арттыруда интеллектуалды технологияның

маңыздылығын атап өтеді. АИ негізіндегі аналитикалық құралдар азаматтардың өтініштері мен пікірлерін автоматты түрде өңдеуге, қызмет көрсету сапасын жедел бағалауға және деректер негізінде шешім қабылдау сапасын арттыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, болжамды модельдер мен машиналық оқыту әдістерін қолдана отырып, пайдаланушылардың қажеттіліктерін алдын-ала анықтауға және Қызметтерді жекелеңдіру тетіктерін жетілдіруге болады. Мақалада жасанды интеллектті енгізудің негізгі артықшылықтары ретінде азаматтарға бағытталған мемлекеттік басқару мәдениетінің тиімділігі, ашықтығы және қалыптасуы көрсетілген. Нәтижесінде АИ технологияларын кеңінен қолдану мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға және цифрлық мемлекеттің дамуына жаңа серпін беретіні тұжырымдалатын болады.

Кілтті сөздер: жасанды интеллект, цифрландыру, мемлекеттік қызмет көрсету, цифрлық құзыреттілік, электрондық мемлекеттік қызмет, электронды үкімет.

Кіріспе

Мемлекеттік басқаруды цифрландыру мемлекеттің азаматтармен және бизнеспен өзара іс-қимылының тиімділігін арттырудың негізгі факторына айналды. Электрондық мемлекеттік қызметтер мемлекеттік секторды модернизациялауда орталық рөл атқарады, бірақ олардың сапасы процестердің ыңғайлылығына, дәлдігіне, жылдамдығына және ашықтығына байланысты. Деректер көлемінің өсуі және халықтың сұранысының күрделенуі жағдайында сапаны бақылаудың дәстүрлі әдістері жеткіліксіз болады.

Жасанды интеллект деректерді дәлірек талдауды, адаптивті шешімдерді және күнделікті процестерді автоматтандыруды қамтамасыз ету арқылы электронды мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау, бағалау және жақсарту үшін жаңа мүмкіндіктер ашады.

Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына сәйкес мемлекеттік басқарудың жаңа моделі «халық үніне құлақ асатын», тиімді, есеп беретін, кәсіби және прагматикалық мемлекет қағидаттарына негізделеді [1]. Мемлекеттік саясат немесе реформа «Ең алдымен адамдар» басты қағидатына бағынуға тиіс. Мемлекет пен қоғам қатынасының «төрешіл» моделінен басқарудың проактивті, сервистік және азаматтардың сұраныстарына ден қойғыш нысанына көшу мемлекеттік органдар үшін негізгі мақсат болуға тиіс.

Қазақстан Республикасының 2024 жылғы 17 шілдеде қабылданған 2024–2029 жылдарға арналған мемлекеттік қызмет саласын дамыту тұжырымдамасында мемлекеттік қызметтің сервиске бағытталғандығы мен азаматқа бағдарланғандығы негізгі қағидат ретінде белгіленген [2]. Алайда, тұжырымдамада мемлекеттік қызмет көрсету саласын жетілдіру бойынша қабылданған шаралар әлі де толыққанды емес деп көрсетілген. Бұл проблеманың негізгі себебі ретінде сапаны өлшеу үшін көрсеткіштер мен критерийлердің жоқтығы, сондай-ақ азаматтардың пікірін бағалау механизмдерінің болмауы аталған.

Қазіргі таңда мемлекеттік билік және жергілікті өзін-өзі басқару органдарының өз өкілеттіктерін тиімді жүзеге асыруы – ел халқының игілігі жолындағы қызмет сапасының маңызды көрсеткіші болып табылады. Өйткені бұл үдеріс жалпы алғанда азаматтардың өмір сапасына тікелей әсер етеді.

Материалдар мен әдістері

Зерттеудің әдіснамалық негізі мемлекеттік басқарудағы электрондық қызметтердің сапасын бағалау процесіне жасанды интеллект технологияларын енгізу мүмкіндіктерін анықтауға бағытталған жүйелі, салыстырмалы және функционалдық талдауға негізделген. Электрондық мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылар тәжірибесінің ерекшеліктерін, қызмет көрсету сапасына әсер ететін факторларды және AI алгоритмдерінің тиімділігін анықтау үшін сандық және сапалық зерттеу әдістері қолданылды.

Материалдар ретінде мемлекеттік қызметтерді цифрландыру, жасанды интеллектті енгізу және қоғамдық сектордағы цифрлық трансформация мәселелеріне арналған теориялық және практикалық ғылыми еңбектер пайдаланылды. Негізгі ақпарат көздері ретінде отандық және шетелдік зерттеушілердің еңбектері, электрондық мемлекеттік қызметтер бойынша ресми статистикалық деректер, мемлекеттік тұжырымдамалар, цифрландыру саласындағы заңнамалық актілер, халықаралық ұйымдардың (БҰҰ, ЭБДҰ, Дүниежүзілік банк) есептері мен әдістемелері қолданылды. Бұл материалдар электрондық қызметтер сапасын бағалау жүйесіне AI технологияларын енгізудің мүмкіндіктерін кешенді түрде талдауға мүмкіндік берді.

Нәтижелер және талқылау

Мемлекеттік саясаттың құрамдас бөлігі өкілеттіктерді іске асыру барысында мемлекеттік органдардың негізгі құндылықтары азаматтардың және шаруашылық субъектілерінің құқықтары мен бостандықтарын сақтау болып табылады. Сонымен қатар, қазіргі мемлекеттік саясат заманауи ақпараттық-коммуникациялық технологияларды азаматтармен өзара іс-қимыл үдерістеріне енгізуге негізделуі тиіс. Мұндай шаралар мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығын арттырып, қоғамның оларға деген сенім

деңгейін көтереді, шешім қабылдау үдерісінің жеделдігін қамтамасыз етеді және көптеген басқа да оң нәтижелерге әкеледі.

Мемлекеттік билік пен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының аса маңызды функцияларының бірі - мемлекеттік және жергілікті мемлекеттік қызметтерді көрсету болып табылады. Бұл қызметтер халыққа және шаруашылық жүргізуші субъектілерге өз құқықтары мен міндеттерін жүзеге асыруға, жеңілдіктер мен басқа да әлеуметтік қолдаулар алуға мүмкіндік береді [3].

Мемлекеттік басқарудың цифрлық трансформациясы жағдайында электрондық қызметтердің сапасын арттыру негізгі бағыттардың бірі болып табылады. Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқару жүйесіне цифрлық технологияларды енгізу ашықтықты, ашықтықты және азаматтардың қажеттіліктеріне бағдарлануды қамтамасыз етуге бағытталған. Алайда цифрландырудың қазіргі заманғы кезеңі қарапайым автоматтандырылған шешімдерден жасанды интеллект (AI) технологияларына негізделген зияткерлік жүйелерге көшуді талап етеді. AI қолдану басқару тиімділігін арттыруға, қызметтер сапасын неғұрлым дәл бағалауды қамтамасыз етуге және азаматтар мен ұйымдардың сұраныстарындағы өзгерістерге жедел ден қоюға мүмкіндік береді.

Жыл сайын көрсетілетін қызметтердің ауқымы кеңейіп келеді. Сонымен бірге, электрондық форматта ұсынылатын қызметтердің үлесі де артуда, бұл өз кезегінде мемлекеттік басқару жүйесіне цифрлық технологиялардың кеңінен енгізіліп жатқанын дәлелдейді.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер реестрінде 1 359 түрлі мемлекеттік қызметтер (соның ішінде кіші түрлері) қамтылған, олардың 1 255 түрі электрондық форматта, ал 104 мемлекеттік қызмет қағаз түрінде көрсетіледі. Сонымен қатар, барлық мемлекеттік қызметтердің 95% «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы алуға қолжетімді екенін атап өту қажет [4].

Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметтер жүйесі азаматтың өміріндегі 9 негізгі кезеңге қарай топтастырылады:

- 1 «Сәбидің дүниеге келуі»;
- 2 «Балабақшаға қабылдау»;
- 3 «Мектепке бару»;
- 4 «Жоғарғы оқу орнына түсу»;
- 5 «Жұмысқа орналасу»;
- 6 «Отбасы жағдайлары»;
- 7 «Мүлікпен байланысты әрекеттер»;
- 8 «Кәсіпкерлік қызмет»;

9 «Зейнетке шығу» [4].

Мемлекеттік қызметтер осы өмірлік жағдайларға сәйкестендіріліп қайта құрылып, проактивті форматқа көшу үшін нақты шаралар қолға алынды. Қазақстан Республикасы жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі осы бағытта тиісті мемлекеттік құрылымдармен бірлесіп жұмыстар атқаруда. Алғашқы кезеңде «Бала туылуы», «Балабақшаға қабылдау», «Мектепке қабылдау», «ЖОО-ға түсу» және «Жұмысқа орналасу» кезеңдері бойынша нақты бастамалар жүзеге асырыла бастады.

1-кесте – Қазақстан Республикасындағы 2019–2024 жж. мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың негізгі индикаторлары

Көрсеткіш	Нәтиже	Қысқаша сипаттама
Онлайн көрсетілетін қызметтердің үлесі	93%	Мемлекеттік қызметтердің басым бөлігі онлайн форматқа көшірілді
Смартфон арқылы қолжетімді қызметтер	91%	Мобильді қосымшалар мен mGov платформасының дамуы
Цифрлық құжаттар саны	35 құжат	Жеке куәлік, жүргізуші куәлігі және басқа да е-құжаттар
Проактивті сервистер саны	50 сервис	Қызмет азамат сұрамай-ақ автоматты ұсынылады
Көрсетілген қызмет саны	3,7 млн+	Электрондық платформалар арқылы ұсынылған қызметтер
«е-Өтініш» жүйесіндегі ұйымдар саны	26 000+	Бірегей өтініштер жүйесіне қосылған ұйымдар
«е-Өтініш» арқылы тіркелген өтініштер	3,7 млн+	Өтініштерді онлайн бақылау мүмкіндігі
eGov Business қызметтері	33 қызмет	Бизнеске арналған цифрлық шешімдер
E-license платформасындағы қызметтер	399 лицензияланған сервис	Лицензиялаудың толық цифрландырылуы
Ескерту: https://www.gov.kz/memleket/entities/kgu/activities/1363?lang=kk деректер негізінде құрастырған		

Цифрлық сервистердің өмірлік жағдайларға икемделуі де ерекше назар аудартады. Мысалы, автокөлікті рәсімдеудің 52 % онлайн, ал цифрлық ипотека 67 % кепілдікпен жүзеге асуда. Цифрлық нотариат шеңберінде сенімхаттардың 6 % электрондық форматта рәсімделсе, жылжымайтын мүлікті сатып алу мәмілелерінің 49 % онлайн форматта жүзеге асырылған. Сотсыз банкроттық процедурасын 89 905 адам, ал VIP нөмірді онлайн брондау қызметін 89 адам пайдаланған. Сондай-ақ, несиеден бас тарту сервисін 1,75 миллион адам қолданса, құмар ойындардан бас тартқандар саны 235 913-ке жеткен. Автокөлік тарихын тексеру бойынша 1 024 858

сұраныс тіркелсе, жол жүру ережесі бойынша онлайн емтихан тапсырғандар саны – 58 802. Сонымен қатар, дайын құжаттарды үйге жеткізу қызметі 5 343 рет пайдаланылған. Мемлекеттік қызметтерді цифрландырумен қатар, азаматтарға PUSH-хабарламалар жүйесі де белсенді енгізілуде. Бұл жүйе арқылы 35 765 803 хабарлама жіберілген. Хабарламалар мазмұны – некенің мерейтойы, туған күн, зейнетке шығу, құжаттардың мерзімінің өтуі, бірінші басшының ауысуы, жоғары оқу орнына түсу және бітіру, техникалық байқау мерзімінің аяқталуы және т.б. өмірлік маңызы бар жағдайларды қамтиды [5].

Төмендегі кестеде әртүрлі елдердің электрондық үкіметті дамыту тәжірибелері салыстырылып, олардың негізгі ерекшеліктері мен Қазақстан үшін практикалық мәні талданады. Салыстырмалы талдау көрсеткендей, әлемдік табысты үлгілердің барлығы цифрлық басқаруда бірыңғай экожүйе құру, деректермен жұмыс істеуді автоматтандыру және мемлекеттік органдар арасындағы толық интеграцияға қол жеткізу сияқты ортақ сипаттарға ие [6].

2-кесте – Шетелдік тәжірибелермен салыстырмалы талдау арқылы ұсыныстар

Ел	Электрондық үкімет моделі	Ерекшеліктері	Қазақстан үшін алынатын сабақ
Эстония	e-Governance (99% қызмет онлайн)	Бірыңғай ID, e-Residency, ашық деректер	Бірыңғай цифрлық идентификация жүйесін жетілдіру
Оңтүстік Корея	Digital Government	AI және Big Data арқылы шешім қабылдау	Аналитикалық басқару платформаларын дамыту
Сингапур	Smart Nation	Жеке сектор мен азаматтық қоғам интеграциясы	Мемлекеттік және жеке IT-интеграцияны арттыру
Қазақстан	Smart City, eGov, Open Akimat	Инфрақұрылым мен құқықтық база қалыптасқан	Жүйелерді интеграциялау және кадр даярлау қажет
Ескерту: [7] деректер негізінде құрастырған			

Эстония, Оңтүстік Корея және Сингапурдың тәжірибелері электрондық үкімет сапасын арттыруда инновациялық технологиялардың шешуші рөл атқаратынын дәлелдейді. Бұл елдерде цифрлық идентификацияның сенімді жүйелері, ашық деректерге негізделген басқару тәсілдері, жасанды интеллект пен үлкен деректерді пайдалану, сондай-ақ мемлекет–жеке сектор–азаматтық қоғам арасындағы үйлесімді өзара әрекет толық қалыптасқан [7].

Қазақстанда инфрақұрылымдық және құқықтық негіз айтарлықтай дамығанымен, халықаралық тәжірибе көрсетіп отырғандай, жүйелерді толық интеграциялау, деректерді тиімді басқару, кадрлық әлеуетті күшейту және

инновациялық технологияларды кеңінен қолдану электрондық үкіметтің сапасын жаңа деңгейге көтеруге мүмкіндік береді.

Сингапурдың Smart Nation концепциясы мемлекеттік және жеке секторды интеграциялауға, азаматтық қоғаммен бірлескен цифрлық қызметтерді дамытуға бағытталған. Бұл тәжірибе Қазақстан үшін мемлекеттік және жеке IT-интеграциясын күшейту, инновациялық шешімдерді енгізу және азаматтарға ыңғайлы, ашық қызметтерді ұсыну қажеттілігін көрсетеді. Қазақстандағы Smart City, eGov және Open Akimat жүйелері инфрақұрылым мен құқықтық базаны қалыптастырғанымен, шетелдік тәжірибеден алынатын сабақ – жүйелерді толық интеграциялау, кадрларды дайындау және заманауи технологияларды тиімді пайдалану арқылы қызмет көрсету сапасын арттыру болып табылады [8].

Электрондық қызметтердің сапасын бағалау үшін жасанды интеллектті қолдану бірнеше негізгі бағыттарды қамтиды. Біріншіден, пайдаланушы деректерін талдау. AI жүйелері азаматтардың өтініштері, шолулар, Қызметтерді пайдалану статистикасы, жауап беру уақыты және қателер жиілігі сияқты ақпараттың үлкен массивтерін автоматты түрде өңдеуге мүмкіндік береді. Машиналық оқыту әдістері қолмен анықталмайтын үлгілерді анықтауға көмектеседі, соның ішінде қызмет көрсету процесінде кедергілерді анықтау, қанағаттанбауға әсер ететін факторларды анықтау және әртүрлі мінез-құлық үлгілері бар пайдаланушылар топтарын бөлектеу.

Екіншіден, тональдылық пен мәтіндік аналитиканы талдау. Нейрондық желі модельдері азаматтардың өтініштерінің эмоционалды бояуын бағалауға, шағымдарды жіктеуге және қайталанатын мәселелерді анықтауға мүмкіндік береді. Бұл мемлекеттік органдарға процестерді жедел түзетуге және объективті деректер негізінде қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Үшіншіден, автоматтандырылған сапа индекстерін қалыптастыру. AI электрондық қызметтердің сапасын, соның ішінде орындалу уақытын, қателер санын, қанағаттану деңгейін және қызметтердің қолжетімділігін көрсететін динамикалық көрсеткіштерді әзірлеуге мүмкіндік береді. Мұндай индекстерді нақты уақыт режимінде жаңартуға болады, бұл нақты бақылауды және басқарушылық шешімдерді уақтылы қабылдауды қамтамасыз етеді.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі қазіргі кезеңде терең әрі ауқымды трансформация үдерісі жүзеге асырылып жатыр. Бұл өзгерістердің негізгі мақсаты – мемлекеттік қызметтердің сапасын жүйелі түрде жақсарту және азаматтар мен мемлекеттік институттар арасындағы өзара әрекеттестікті жаңа деңгейге көтеру. Трансформацияның стратегиялық бағыты ретінде сервиске бағдарланған және клиентке бағытталған басқару

модельдері енгізілуде, олардың мәні – мемлекеттік қызметтерді барынша қолжетімді, түсінікті және пайдаланушыға ыңғайлы форматта ұсыну [9].

Аталған өзгерістерді іске асыруда ақпараттық-коммуникациялық технологияларды кеңінен қолдану, әкімшілік процестерді автоматтандыру, қызмет көрсетудің проактивті форматына көшу және цифрлық шешімдер арқылы басқарушылық тиімділікті арттыру ерекше маңызға ие. Бұл тәсілдер мемлекеттік қызмет көрсету саласын халықаралық талаптарға сәйкес жаңғыртумен қатар, азаматтардың қажеттіліктеріне дер кезінде жауап беруді қамтамасыз ететін заманауи басқару моделін қалыптастырады.

Электрондық қызметтердің сапасын бағалауда және жетілдіруде жасанды интеллектті қолдану Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың стратегиялық бағытын білдіреді. Машинамен оқыту, деректерді интеллектуалдық талдау және табиғи тілді өңдеу технологияларын пайдалану азаматтардың қажеттіліктеріне қызмет көрсету сапасын үздіксіз мониторингілеу және бейімдеу жүйелерін құруға мүмкіндік береді. AI енгізу мемлекеттік органдарға ашықтықты, тиімділікті және сенімді арттыруға ықпал етеді. Жасанды интеллект жай ғана технологиялық құрал емес, қазіргі заманғы, белсенді және азаматқа бағдарланған мемлекетті қалыптастырудың маңызды элементіне айналады [10].

Қорытынды

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, жасанды интеллектті мемлекеттік басқарудағы электрондық қызметтердің сапасын бағалау және жетілдіру процесіне енгізу цифрлық трансформацияның негізгі бағыттарының бірі болып табылады. AI технологиялары үлкен деректерді автоматты талдауға, азаматтардың қанағаттану деңгейін дәл анықтауға, сервистердің жұмысындағы жүйелі проблемаларды анықтауға және қызмет көрсету барысын нақты уақыт режимінде бақылауға мүмкіндік беретіні анықталды [11].

Пайдаланушы деректерін талдау, мәтіндік ақпараттың тональдылығын анықтау және автоматтандырылған сапа индекстерін қалыптастыру мемлекеттік қызметтерді басқаруда жаңа мүмкіндіктер ашады. Бұл тәсілдер мемлекеттік органдарға шешім қабылдауды жеделдетуге, әкімшілік процестерді оңтайландыруға, азаматтарға көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға және процестердің ашықтығын қамтамасыз етуге жағдай жасайды.

Сонымен бірге, жасанды интеллектті кең көлемде енгізу этикалық нормалар, деректер қауіпсіздігі, алгоритмдердің ашықтығы, кадрлық әлеует, сондай-ақ құқықтық реттеу салалары бойынша қосымша талаптар қояды. Осы факторларды ескере отырып, AI технологияларын кезең-кезеңімен және ғылыми негізделген түрде енгізу тиімді нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Жасанды интеллект электрондық мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруда стратегиялық маңызы бар құрал екендігі анықталды. Оның әлеуеті мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін арттыруға, азаматтардың мемлекеттік қызметтерге деген сенімін нығайтуға және цифрлық үкіметтің одан әрі дамуына айтарлықтай үлес қосатыны күмәнсіз.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕКТЕР ТІЗІМІ

1 «Қазақстан Республикасының мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» ҚР Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығы [Электронды ресурс]. – <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2100000522>

2 «Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметін дамытудың 2024-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы» ҚР Президентінің 2024 жылғы 17 шілдедегі №602 Жарлығы [Электронды ресурс]. – <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2400000602>

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

4 ҚР мемлекеттік қызмет жағдайы туралы Ұлттық баяндама. 2024. [Электронды ресурс]. – URL: – https://www.gov.kz/uploads/2024/4/5/2b570c000ed2ee210152ea19e9f0dcb3_original.764584.pdf

5 **Salmanova, R.** Optimization of public services in the eld of obtaining permits for construction in Kazakhstan // Экономическая серия Вестника ЕНУ имени Л. Н. Гумилева. – 2021. – No. 1. – P. 164–173. – <https://doi.org/10.32523/2079-620X-2021-1-164-173>.

6 **Есберген, Р.А.** Перспективы развития рекламы электронных государственных услуг в Казахстане / Р. А. Есберген, С. Б. Байбосынов, Д. Б. Кулумбетова // Статистика, учет и аудит. – 2019. – № 4 (75). – С. 112–117.

7 **Жанузакова, Л. Т.** Правовое обеспечение государственных услуг в Республике Казахстан и европейских странах: сравнительный опыт / Л. Т. Жанузакова, И. У. Аубакирова // Вестник Института законодательства Республики Казахстан. – 2015. – № 1(37). – С. 23–28.

8 **Балабиева, А.** Получение государственных услуг посредством мобильных приложений в Республике Казахстан / А. Балабиева, А. Аққожа, Д. Даутова // Вестник СКУ имени М. Козыбаева. – 2021. – № 2(51). – С. 153–160. – <https://doi.org/10.54596/2309-6977-2021-2-153-160>.

9 **Доскеева, Г. Ж.** Қазақстандағы электрондық үкімет: қазіргі жағдайы және мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың бағыттары / Г. Ж. Доскеева,

А. Ф. Ұласбек // Central Asian Economic Review. – 2025. – No. 3 (162). – P. 192–199. – <https://doi.org/10.52821/2789-4401-2025-3-192-199>.

10 **Тулаганов, А. Б., Есберген, Р. Ә., Байғабұлова, К. К., Бейсенова, М. У., Мархаева, Б.А.** Цифрландыру жағдайындағы Қазақстанда электронды сауданың даму перспективалары/ Тулаганов, А. Б., Есберген Р. Ә., Байғабұлова К. К., Бейсенова М. У., Мархаева Б. А. // Вестник Торайғыров университета. Экономическая серия. №1 (2025). 387-400. – <https://doi.org/10.48081/HJNU9606>

11 **Alhosani, K., Alhashmi, S. M.** Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review. Discov Artif Intell 4, 18 (2024). – <https://doi.org/10.1007/s44163-024-00111-w>

REFERENCES

1 «Kazakhstan Respublikasynyn memlekettik baskarudy damytudyn 2030 zhylyga dejingi tuzhyrymdamasyn bekitu turaly» KR Prezidentinin 2021 zhylygy 26 akpandagy №522 Zharlygy [Decree of the Pesident of the Republic of Kazakhstan dated February 26. – 2021 No. 522 «On approval of the concept for the development of Public Administration of the Republic of Kazakhstan until 2030»] [Electronic resource]. – <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2100000522>

2 «Kazakhstan Respublikasynyn memlekettik kyzmetin damytudyn 2024-2029 zhyldarga arналған tuzhyrymdamasyn bekitu turaly» KR Prezidentinin 2024 zhylygy 17 shildedegi №602 Zharlygy [Decree of the president of the Republic of Kazakhstan dated July 17. – 2024 No. 602 «On approval of the concept for the development of the civil service of the Republic of Kazakhstan for 2024–2029»] [Electronic resource]. – <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2400000602>

3 Rezul'taty obshhestvennogo monitoringa ocenki kachestva okazanija gosudarstvennyh uslug [Results of public monitoring of the quality assessment of public services]//Issledovatel'skij centr «Talap» [Talap Research Center]. – Nur-Sultan: Agentstvo RK po delam gosudarstvennoj sluzhby [Agency of the Republic of Kazakhstan for Civil Service Affairs], 2021. – 380 p.

4 KR memlekettik kyzmet zhagdajy turaly Ul'tytk bajandama [National Report on the state of Public Service of the Republic of Kazakhstan]. 2024.[Electronic resource]. – URL: – https://www.gov.kz/uploads/2024/4/5/2b570c000ed2ee210152ea19e9f0dcb3_original.764584.pdf

5 **Salmanova, R.** Optimization of public services in the eld of obtaining permits for construction in Kazakhstan // Jekonomicheskaja serija Vestnika ENU im. L.N. Gumileva. – 2021. – No. 1. – P. 164–173. – <https://doi.org/10.32523/2079-620X-2021-1-164-173>.

6 **Yesbergen, R. A.** Perspektivy razvitiya reklamy jelektronnyh gosudarstvennyh uslug v Kazakhstane [Prospects for the development of electronic public services advertising in Kazakhstan] / R. A. Yesbergen, S. B. Bajbosynov, D. B. Kulumbetova // Statistika, uchët i audit [Statistics, accounting and auditing]. – 2019. – № 4 (75). – P. 112–117.

7 **Zhanuzakova, L. T.** Pravovoe obespechenie gosudarstvennyh uslug v Respublike Kazahstan i evropejskih stranah: sravnitel'nyj opyt [Legal support of public services in the Republic of Kazakhstan and European countries: comparative experience] / L. T. Zhanuzakova, I. U. Aubakirova // Vestnik Instituta zakonodatel'stva Respubliki Kazahstan [Bulletin of the Institute of Legislation of the Republic of Kazakhstan]. – 2015. – № 1(37). – P. 23–28.

8 **Balabieva, A.** Poluchenie gosudarstvennyh uslug posredstvom mobil'nyh prilozhenij v Respublike Kazahstan [Obtaining public services through mobile applications in the Republic of Kazakhstan] / A. Balabieva, A. Akkozha, D. Dautova // Vestnik SKU im. M. Kozybaeva [Bulletin of the M. Kozybaev SSU]. – 2021. – № 2(51). – P. 153–160. – <https://doi.org/10.54596/2309-6977-2021-2-153-160>.

9 **Doskeeva, G. Zh.** Kazakhstandagy jelektrondy ukimet: kazirgi zhagdajy zhane memlekettik kyzmetterdi cifrandyrudyn bagyttary [E-government in Kazakhstan: current state and directions of digitalization of public services] // G. Zh. Doskeeva, A. G. Ylasbek // Central Asian Economic Review. – 2025. – No. 3(162). – P. 192–199. – <https://doi.org/10.52821/2789-4401-2025-3-192-199>.

10 **Tulaganov, A. B., Yesbergen, R. A., Bajgabulova, K. K., Bejsenova, M. U., Marhaeva, B. A.** Cifrandyru zhagdajyndagy Kazakhstanda jelektrondy saudanyn damu perspektivalary [Prospects for the development of e-commerce in Kazakhstan in the context of digitalization] / Tulaganov, A. B., Yesbergen R. A., Bajgabulova K. K., Bejsenova M. U., Marhaeva B. A. // Vestnik Torajgyrov universitet. Jekonomicheskaja serija [Torajgyrov University. Economic series]. № 1 (2025). – P. 387–400. – <https://doi.org/10.48081/HJNU9606>

11 **Alhosani, K., Alhashmi, S. M.** Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review. // Discov Artif Intell. – 4. – 18 (2024). <https://doi.org/10.1007/s44163-024-00111-w>

20.11.25 ж. баспаға түсті.

24.11.25 ж. түзетулерімен түсті.

01.12.25 ж. басып шығаруға қабылданды.

А. Т. Рустемова¹, А. Р. Сейтжапарова², Р. С. Макашева³,

*З. Н. Ботбаева⁴, *А. Р. Тұрсын⁵*

^{1,2,3,4}Международная образовательная корпорация

Казахско-американский университет, Республика Казахстан, г. Алматы;

⁵Университет дружбы народов имени академика А. Куатбекова,

Республика Казахстан, г. Шымкент.

Поступило в редакцию 20.11.25.

Поступило с исправлениями 24.11.25.

Принято в печать 01.12.25.

ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Искусственный интеллект (ИИ) играет ключевую роль в модернизации государственного управления, повышении эффективности цифровых платформ и формировании качественно новых подходов к предоставлению электронных государственных услуг. В условиях ускоренной цифровой трансформации ИИ становится основным инструментом повышения доступности, прозрачности и результативности государственных сервисов. В данной статье рассматриваются основные проблемы и перспективы применения технологий искусственного интеллекта в процессе оценки качества электронных государственных услуг и их совершенствования в системе государственного управления.

В статье рассматриваются актуальные направления и возможности применения искусственного интеллекта (ИИ) в процессе оценки и совершенствования качества электронных услуг в государственном управлении. Авторы подчеркивают важность интеллектуальных технологий для повышения эффективности системы электронного правительства. Аналитические инструменты на основе ИИ позволяют автоматически обрабатывать обращения и мнения граждан, оперативно оценивать качество оказания услуг и повышать качество принятия решений на основе данных. Кроме того, с помощью прогнозных моделей и методов машинного обучения можно заранее определить потребности пользователей и усовершенствовать механизмы персонализации услуг. В статье отражена эффективность, открытость и формирование культуры

государственного управления, ориентированной на граждан, как основных преимуществ внедрения искусственного интеллекта. В результате будет сформулировано, что широкое применение технологий ИИ придаст новый импульс повышению качества государственных услуг и развитию цифрового государства.

Ключевые слова: искусственный интеллект, цифровизация, оказание государственных услуг, цифровая компетентность, электронная государственная услуга, электронное правительство

A. T. Rustemova¹, A. R. Seitzhaparova², R. S. Makasheva³,

*Z. N. Botbayeva⁴, *A. R. Tursyn⁵*

^{1,2,3,4}International Educational Corporation, Kazakh American University, Republic of Kazakhstan, Almaty;

⁵Peoples' Friendship University named after Academician A. Kuatbekov, Republic of Kazakhstan, Shymkent.

Received 20.11.25.

Received in revised form 24.11.25.

Accepted for publication 01.12.25.

POSSIBILITIES OF USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO IMPROVE THE QUALITY OF ELECTRONIC SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION

Artificial intelligence (AI) plays a key role in modernizing public administration, improving the efficiency of digital platforms and forming qualitatively new approaches to the provision of electronic public services. In the context of accelerated digital transformation, AI will become the main tool for increasing the availability, transparency and efficiency of public services. This article discusses the main problems and prospects of using artificial intelligence technologies in the process of assessing the quality of electronic public services and improving them in the public administration system.

The article discusses topical areas and possibilities of using artificial intelligence (AI) in the process of evaluating and improving the quality of electronic services in public administration. The authors note the importance of intelligent technology in improving the efficiency of the e-government system. AI-based analytical tools allow you to automatically process citizens' appeals and opinions, promptly assess the quality of Service, and improve the quality of decision-making based on data. In

addition, using predictive models and machine learning methods, it is possible to identify the needs of users in advance and improve mechanisms for personalizing services. The article highlights the effectiveness, transparency and formation of a citizen-oriented culture of Public Administration as the main advantages of the introduction of artificial intelligence. As a result, it will be concluded that the widespread use of AI technologies will give a new impetus to improving the quality of public services and the development of the digital State.

Keywords: artificial intelligence, digitalization, public service, digital competence, electronic public service, e-government.

Теруге 19.12.2025 ж. жіберілді. Басуға 30.12.2025 ж. қол қойылды.

Электронды баспа

34,01 Мб RAM

Шартты баспа табағы 17,4

Таралымы 300 дана. Бағасы келісім бойынша.

Компьютерде беттеген: А. К. Мыржикова

Корректоры: А. Р. Омарова, Д. А. Кожас

Тапсырыс №

Сдано в набор 19.12.2025 г. Подписано в печать 30.12.2025 г.

Электронное издание

34,01 Мб RAM

Усл.п.л. 17,4. Тираж 300 экз. Цена договорная.

Компьютерная верстка: А. К. Мыржикова

Корректорлар: А. Р. Омарова, Д. А. Кожас

Заказ № 4493

«Toraighyrov University» баспасынан басылып шығарылған

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

«Toraighyrov University» баспасы

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

8 (7182) 67-36-69

e-mail: kereku@tou.edu.kz

www.vestnik.tou.edu.kz

www.vestnik-economic.tou.edu.kz