

fact remains that the improvement of the country's human potential takes place in the social sphere, for the functioning of which the state is fully responsible.

### **Bibliography**

1. N. Ivanov. Human capital and globalization. // ME and MO, no. 9, pp. 19-31.
2. Kunte A., Hamilton K., Dixon J., Clements M. Estimating National Wealth. Methodology and Results. Oct. 1998.
3. Porter M. Competition. - St. Petersburg: Williams Publishing House, 2002. - 495s

### **Влияние цифровизации на качество государственного управления в Республике Казахстан**

А.М Иманбекова<sup>1</sup>, Е.А. Ставбуник<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Докторант Карагандинского университета Казпотребсоюза  
imanbekova2006@mail.ru

<sup>1,2</sup> Карагандинский университет Казпотребсоюза, г. Караганда

Аннотация: Данная статья посвящена вопросам государственного управления в условиях цифровой экономики в Республике Казахстан. Рассмотрено влияние цифровизации на степень эффективности реализации таких функций, как выработка государственной политики, регулирующие функции и функции прямого государственного управления. Исследовано влияние структурных трансформаций административной системы Казахстана на формирование сервисного государства как стадию эволюции системы государственного управления. Определены направления модернизации государственного управления с учетом перехода к информационному обществу.

Ключевые слова: «Цифровизация», государство, государственное управление, интернет, технология, инновации, управление.

Процесс цифровизации государственного управления является частью стратегии, направленной на улучшение доступа к товарам и услугам по всей Республике как для граждан, так и для бизнеса, но также направлен на использование потенциала ИКТ-технологий для продвижения инноваций, устойчивости экономического роста и развития прогресса.

Благодаря продвижению прав на цифровое гражданство и принятию модели открытого правительства цифровые технологии предлагают бесчисленные возможности как для организации управления, так и для отношений между гражданами, предприятиями и администрациями.

«Цифровое гражданство», набор прав и обязанностей, связанных с цифровой сферой, направлено на упрощение отношений между гражданами, бизнесом и государственным управлением с помощью цифровых технологий. Цифровое гражданство обеспечивает право граждан и предприятий на доступ ко всем интересующим их данным, документам и услугам в цифровом режиме, чтобы гарантировать упрощение доступа к услугам.

Модернизация системы государственного управления в Казахстане проводится с момента обретения суверенитета и продолжается по сей день. В 2017 году конституционная Реформа проводилась с целью перераспределения полномочий между ветвями государственной власти. Роль парламента и его контроль над правительством были усилены.

Существуют серьезные пробелы в исследованиях цифровой трансформации государственного управления с точки зрения предоставления услуг местным органам власти, административных процедур на переднем крае и воздействия на сотрудников. Эта статья способствует заполнению этих пробелов, анализируя текущее состояние цифровизации на уровне местных органов власти в Германии, препятствия на пути внедрения, а также ее влияние на сотрудников местных органов власти и граждан. Наше внимание сосредоточено на местных немецких универсальных магазинах, и мы отвечаем на следующие вопросы:

Какие институциональные изменения произошли в результате внедрения новых цифровых инструментов и какой уровень цифровой зрелости был достигнут?

Как цифровизация до сих пор повлияла на сотрудников и граждан (включая возрастную стратификацию)?

Каковы основные факторы, объясняющие достигнутые результаты?

Цифровизация стала мировым трендом. С развитием и освоением цифровых технологий связываются возможности достижения ключевых целей социально-экономического развития Казахстана. Для их реализации принципиальное значение имеет адекватная цифровизация госуправления. В зарубежной литературе и практике сформированы и реализуются различные версии повесток дня цифровизации государственного управления, в том числе его цифровой трансформации, представлены версии эволюции цифровизации госуправления, подготовлены и реализуются стандарты (модели) зрелости цифрового госуправления.

Сравнительные данные показали, что состояние цифрового управления в государственном секторе и темпы цифровой трансформации неодинаковы в разных странах. В то время как одни страны достаточно продвинуты, другие продемонстрировали меньший прогресс или даже сопротивление движению за реформу цифровизации. Сравнивая статус-кво цифровых государственных услуг в Европе, Германия занимает только 21-е место из 28 стран. Отсутствующие, неподходящие и / или неизвестные электронные услуги привели к сравнительно низкому количеству пользователей в Германии: например, использование предложений электронного правительства не получает значительного прогресса, 48% граждан использовали электронные услуги в 2020 году по сравнению с 45% в 2012 году. В Германии состояние цифровизации государственного сектора значительно отстает от далеко идущих надежд, связанных с этой темой модернизации.

Рационализировать и консолидировать существующие цифровые инфраструктуры для оцифровки государственного управления, облачных вычислений и кибербезопасности с помощью особое внимание к гармонизации и интероперабельности платформ и данных

Сервисы. Кроме того, гарантия для всех цифровых государственных услуг повышает уровень наличие, эффективность и доступность, повышение уровня принятия и уровня удовлетворенности граждан / предприятий (с прямым влиянием на цифровые государственные службы) также благодаря ориентированному на пользователя и открытому подходу к дизайну услуг.

Цифровое гражданство отмечает следующие элементы:

цифровой доступ: в первую очередь, для цифрового гражданства необходима поддержка свободного доступа к технологиям цифровые права и обязанности: с одной стороны, есть права, связанные, в частности, с конфиденциальностью, обработкой данных и свободой выражения мнений, с другой стороны, есть обязанности и ответственность, которые включают надлежащее использование технологии в соответствии с законодательством;

цифровые навыки: технологии постоянно развиваются, и рынок труда все больше требует инновационных цифровых навыков цифровая коммуникация: благодаря новым технологиям у каждого есть возможность общаться и сотрудничать с кем угодно, в любом месте и в любое время;

цифровая коммерция: сейчас рынок цифровой, и онлайн-покупки становятся все более распространенными, поэтому необходимо установить правила для защиты цифровых потребителей

цифровое здоровье и благополучие: новые технологии могут принести пользу и в секторе здравоохранения (например, электронная карта пациента или электронный рецепт)

Для достижения цифрового гражданства необходима компьютеризация государственного управления, которая называется электронным правительством (что означает цифровое управление).

В настоящее время научное обоснование и разработка подходов к цифровой трансформации институтов государственного управления базируются на изменении фундаментального понимания сущности государства. В последние два десятилетия проблемы повышения эффективности государственного управления выступают важнейшим направлением исследований, результаты которых определяют принципы формирования новых моделей управления. В первую очередь, это парадигма Нового государственного управления (от англ. new public management, далее NPM), которая рассматривает государство как систему сервисных функций, соответственно, деятельность государственных служащих сводится к оказанию услуг. И более поздняя — «Достойное управление» (от англ. good governance, далее GG), предлагающая переход от понимания управления как исполнения функций к управлению как сети взаимосвязей государства и граждан: граждане участвуют в принятии управленческих решений, их организации и объединении представлены в системе управления.

В последнее десятилетие происходит трансформация государственного управления в направлении его приспособления к требованиям информационного общества и информационной эры. На основе информационных технологий ускоряется процесс принятия решений и их воплощение, высвобождается часть рабочего времени; появляется механизм эффективного консультирования общественности о проведении государственной политики, определяются новые каналы предоставления гражданам информации и услуг; этот процесс проявляется в изменении подходов к механизмам управления и постепенной переориентации базовых принципов с акцентом на обеспечение широкого участия граждан в обсуждении и принятии государственных решений [4].

Основными направлениями общественных потребностей и запросов субъектов электронного управления, которые формируют его объект, являются:

- создание, отправка, передача, получения, обработка, использование, контроль выполнения и хранения электронных документов;
- технологическое объединение функционально связанных составляющих системы электронного взаимодействия и комплексная система защиты информации;
- доступ и обеспечение с помощью средств информационнокоммуникационных технологий к загрузке, заполнению, представлению в электронной форме заявлений и других документов, обращение к дистанционной оплате за предоставление государственной услуги, в электронной форме, а также получение субъектами обращения информации о ходе рассмотрения их заявлений и результатов предоставления административных услуг;
- непосредственное удовлетворение потребностей и запросов физических и юридических лиц в сфере финансов (налоги, страхование, финансовые услуги), социальной защиты (пенсионное, социальное обеспечение), регистрации (физических лиц-предпринимателей, юридических лиц и т.п.), нотариальной деятельности, гражданства и миграции, образования и культуры, семьи, безопасности и защиты, связи и информатизации, внешнеэкономической деятельности, недвижимого имущества и строительства, сельского хозяйства, природных ресурсов и экологии, транспорта, интеллектуальной собственности.

Процесс предоставления электронных услуг должен осуществляться следующим образом:

1) происходит подготовка и размещение информации о публичной услуге соответствующим органом публичной администрации на официальном вебсайте и / или в Едином государственном портале административных услуг;

2) осуществляется информирование физических и юридических лиц о порядке предоставления публичных услуг;

3) обеспечивается прием, и регистрация электронного заявления от лица о получении публичной услуги с использованием информационнокоммуникационных технологий;

4) происходит передача принятого электронного заявления лица к ведомственным информационным ресурсам с использованием информационнокоммуникационных технологий;

5) завершается предоставление электронной услуги путем получения лицом электронного документа или его получения в бумажном виде в установленное в электронной очереди время [2].

По мере нарастания уровня зрелости в процессе трансформации формируются ключевые принципы цифрового правительства:

- приверженность принципу «цифровой от начала до конца» (digitalendto-end);
- проектирование клиенто-центрических услуг;
- платформонезависимость внедряемых услуг;
- реализация стратегии, основанной на использовании данных;
- содействие использованию открытых данных;
- открытость для инноваций и «подрывных» технологий.

Цифровизация государственного управления предполагает следующие направления:

- развитие электронного правительства;
- повышение качества государственного управления за счет создания и внедрения современных информационных технологий;
- оказание услуг на базе информационных технологий в области медицины, здравоохранения и социального обеспечения;
- развитие сервисов на основе информационных технологий в области образования, науки и культуры;
- поддержка региональных проектов в сфере информационных технологий [7].

Трансформация государственного управления относится к важнейшим проблемам Казахстана на текущий момент. Не подлежит сомнению, что непосредственно с системой государственного управления и компетентностью занятых в ней работников связано экономическое реформирование, общественная демократизация, позиции страны на международном рынке.

Концепция развития государственного управления до 2025 года сконцентрирована на роли правительства и парламента [2]. Согласно конституционному реформированию 2017 года, порядка 35 полномочий, ранее определенных президенту, были переданы в парламент или правительство. С того времени президент самостоятельно назначает министров, премьер-министр представляет главе государства кандидатуры оставшихся членов правительства. С целью принятия во внимание плюрализма решений принципиальных государственных задач, достижения преемственности реформирования и результативности коллективных действий с парламентскими палатами вводится пятилетний должностной срок членам правительства. Будет трансформирована парламентская работа с учетом его ключевой значимости в создании правительства. Предвыборные президентские программы и проекты парламентских партий предполагается представлять в виде одного из важнейших ориентиров будущего общественного прогресса. Маслихаты как представительные местные

органы будут усилены вводом освобожденных должностей председателей комитетов и обязательным отчетом по исполнению бюджета региональными руководителями.

Государственное управление является ключевой частью успешной имплементации новых подходов к системе государственного планирования. Так, с целью успешного внедрения новых подходов к системе государственного планирования крайне важное значение будет иметь реформированию системы государственного управления на основе «корневых систем».

Согласно концепции, при формировании и реализации государственных политик госаппарат и госслужащие будут руководствоваться 5 фундаментальными принципами государственного управления. «Наше государство должно быть: «слышащим», эффективным, подотчетным обществу, профессиональным и прагматичным. Для перехода на сервисную модель госуправления перед госаппаратом поставлены 9 основных задач. Вместе с тем, практическая реализация Концепции государственного управления потребует большую работу реализационного характера.

Как показывает мировая практика, электронное правительство вносит значительный вклад в повышение эффективности государственного управления.

Современные институты государственного управления трансформируются вслед за меняющимся миром. В 2017 году цифровая революция в глобальном масштабе преодолела знаменательный рубеж — к интернету подключился каждый второй житель Земли. Правительства по всему миру ощущают двойное давление. С одной стороны, требования граждан к качеству услуг постоянно растут, и они хотят взаимодействовать с государственными органами через интернет так же легко, как с банками и интернет-магазинами. С другой стороны, правительствам необходимо сокращать административные расходы и повышать эффективность реализуемых программ. Цифровизация сегодня — это механизм для решения подобных задач. Создание современной цифровой системы государственного управления позволит в режиме онлайн отслеживать возникающие проблемы и участвовать в их решении.

В казахстанской экономике цифровые подходы и технологии в сфере государственного управления находятся на этапе активного развития и осмысления первого практического опыта применения. Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что организация единых цифровых информационных платформ, использование сквозных цифровых технологий формирует условия для достижения нового качества государственного управления на основе горизонтальной интеграции и эффективного взаимодействия государственных органов управления.

В целом развитие цифровых технологий создает базовые предпосылки для перехода от модели «сервисного управления» к модели «объединенного правительства», более соответствующей глобальным вызовам и рискам развития казахстанской экономики. В этой связи стратегической целью цифровой трансформации институтов государственного управления должно стать не только фрагментарное внедрение технологий совершенствования деятельности институтов управления (что, несомненно, важно), а повышение качества государственного управления для эффективной реализации национальных проектов (программ), обеспечивающих устойчивый рост и конкурентоспособность экономики нашей страны.

С начала 2000-х годов в мире начала распространяться новая модель управления в центре которой находятся цифровые технологии. Переход от NPM к модели цифрового правительства - это не простое изменение, а скорее радикальный поворот в общих границах социальной модернизации, который стал возможен вместе с развитием Интернета и качественным погружением социальных процессов в интернет-пространство.

Следует отметить, что внедрение модели цифрового правительства на практике во многих странах отражает не только необходимость адаптации государства к быстро меняющейся цифровой среде, но и долгосрочную тенденцию повышения цифровой открытости в работе государственных учреждений и механизмов повышения качества государственных услуг, предоставляемых в соответствии с растущими ожиданиями общества. Важно учитывать, что модель цифрового правительства заменила предыдущие модели правительства не только из-за общественного давления и распространения интернет-культуры, а также из-за необходимости решения наиболее острых проблем государственного управления в условиях нарастающего мирового финансово-экономического кризиса на современном этапе, касающихся образования и культуры, здравоохранения, транспорта, реагирования на чрезвычайные ситуации и т.д.

Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан требует учета различных показателей, отражающих непосредственные, промежуточные и конечные результаты такого взаимодействия, а также риски, связанные с переходом к «цифре». В части оказания государственных услуг для такой оценки целесообразно использовать индекс цифровизации взаимодействия государства и граждан. Дальнейшие перспективные направления исследований в сфере оценки цифровизации взаимодействия государства и граждан связаны с изучением влияния доверия граждан к органам государственного управления на уровень цифровизации взаимодействия государства и граждан, а также с учетом взаимодействия граждан и государства в рамках иных видов государственных функций (выработки и реализации государственной политики, регулирования, контрольно-надзорной деятельности). Реализация этих направлений потребует расширения имеющейся в настоящее время информационной базы.

Особое внимание обеспечению широкополосного доступа в Интернет следует уделять сельской местности. Это необходимо предоставить регионам новые возможности (образование детей, современные медицинские услуги, электронная торговля) и передать преимущества города селу. Интернет создает новые возможности для сельских сообществ в экономическом и социальном развитии. Реализация интегрированные инструменты цифровизации сократят цифровой разрыв в районах, удаленных от центров экономической жизни и дать дополнительный импульс развитию и благосостоянию сельских жители. Цифровизация деревень также поддержит развитие сельского хозяйства и занятость. Это снизит миграцию сельских жителей в города.

Работая с этими факторами, государство может поддержать предприятия и ускорить внедрение цифровых технологий, поскольку с ними связано до 60% всего имеющегося потенциала повышения производительности труда предприятий.

Наличие внутренних возможностей и дополнительных стимулов для цифровизации дает предприятиям возможность начать движение по пути трансформации. Однако даже имея необходимые ресурсы, компании сталкиваются с внутренним сопротивлением, нежеланием менять бизнес-процессы и трудностями интеграции с «традиционными» решениями. Важно помнить, что цифровая трансформация предприятий - это не замена всех сотрудников роботами, а расширение возможностей менеджеров и сотрудников за счет новых технологий. Более 70% из них руководители промышленных предприятий считают, что цифровизация создаст дополнительные рабочие места, а не сократит их количество.

### **Список литературы**

1. Смолян, Г. Л. Человек и компьютер / Смолян. – М.: Политиздат, 1981. –192 с.
2. Бачило, И.Л. Информационные технологии и система органов государственной власти / И. Л. Бачило // Информац. о-во. – 2000. –Вып.1. – С. 47-52.

3. Крючков, Э. Н. Информационные технологии для мегаполиса / Э. Н. Крючков // Информац. о-во. – 2003. – Вып. 1. – С. 79-80.

4. Гаврилов, Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 238 с.

5. Гаврилов, М.В. Информатика и информационные технологии: Учебник для бакалавров / М.В. Гаврилов, В.А. Климов; Рецензент Л.В. Кальянов, Н.М. Рыскин. - М.: Юрайт, 2013. - 378 с.

## **Human resource management during the COVID-19 pandemic**

E.Kultanova<sup>1</sup>, O.Denisova<sup>1</sup>

<sup>1,2</sup> 2nd year Master students in the "Management"  
elmira-kultanova@mail.ru, denissovaov@gmail.com

<sup>1,2</sup> Karaganda Buketov University, Karaganda

**Abstract:** COVID-19 has dramatically changed the organization's operations, creating a complex and complex environment for managers and human resource managers. In order to solve the problems of the organizations during a pandemic, it was necessary to find original solutions to ensure operations and to help their staff cope with that unusual situation. We have described the main challenges and opportunities that the pandemic has created.

**Key words:** Human resource management, COVID-19, staff

The COVID-19 pandemic has emerged as an unprecedented public health crisis that has shaken the world. Combined with an epidemiological measures, the COVID-19 outbreak led to a significant slowdown in global economic activity, triggering furloughs, layoffs and the closure of many companies [1]. However, for trying to recover from the pandemic crisis, companies have started reopening taking into account all preventive measures.

Thus, the COVID-19 pandemic created a complex environment for managers and human resources managers who needed to find original solutions to support their company's business. Human resources management offices were not sufficiently prepared to deal with crises when they occurred. Thus, the main objective of this study is to examine the impact of COVID-19 on human resources management, to identify the main challenges and opportunities, and to provide insights into future directions.

The strategic management of human resources is intended for the efficient use of human resources to meet the strategic needs of companies. During a pandemic, companies must allocate their resources, agree on mechanisms and make the right use of organizational resources and knowledge. Strategic planning and implementation in a pandemic is a challenge for managers and human resources managers.

The COVID-19 crisis has fundamentally changed the working environment in the organizations. To ensure business continuity, many organizations have moved to remote work. For example, Google announced that its employees would continue working remotely until at least summer 2021, while Twitter employees were given the opportunity to work remotely indefinitely [2]. However, not all organizations were able to afford to move to dysfunctional work. For large industries where the physical presence of employees was necessary, all protective measures against coronavirus infection or dismissal were proposed [3]. This situation strongly recommends that human resources managers identify posts that can be performed remotely, those that can be performed in the physical workplace and those that require dismissal from the postfor situations