

E-OTINISH ҮНДЕУ ПЛАТФОРМАСЫ: ҚАЗАҚСТАНДА ЖЕРГІЛІКТІ ӨЗІН-ӨЗІ БАСҚАРУДЫ ДАМУДЫҢ ҚУАТТЫ ҚҰРАЛЫ

Шамуратова Н.Б.^{1*}, Байтиленова Е.С.², Теңізбаева Д.С.³, Титобева А.А.²

¹А.Мырзахметов атындағы Көкшетау университеті, Көкшетау, Қазақстан; ²НАО М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті, Қазақстан

АНДАТПА. Бұл мақалада Қазақстан Республикасында азаматтардың мемлекеттік органдармен тиімді кері байланыс орнатуын қамтамасыз ететін E-Otinish платформасының рөлі мен маңызы талданады. E-Otinish – халықтың үнін естуге бағытталған цифрлық бастама ретінде жергілікті өзін-өзі басқару жүйесін жетілдіруде маңызды құрал болып саналады. Авторлар платформа арқылы азаматтардың түрлі деңгейдегі билік өкілдеріне өтініш, шағым және ұсыныс жолдау мүмкіндігіне ие болғанын атап көрсетеді. Сонымен қатар, мақаланың мазмұны E-Otinish жүйесінің ашықтықты, есептілікті арттырудағы және бюрократиялық кедергілерді азайтудағы ықпалын ашып көрсетеді.

Мақалада жергілікті әкімдіктердің E-Otinish жүйесін қалай пайдаланатыны, олардың халықпен байланыс орнатудағы жаңа мүмкіндіктері мен қиындықтары нақты мысалдармен талданады. Сондай-ақ, авторлар платформа арқылы жиналған деректер негізінде шешім қабылдау үрдісін оңтайландыру, тұрғындардың сұранысына жедел жауап беру сияқты мүмкіндіктерді де сипаттайды.

Авторлар жергілікті өзін-өзі басқару жүйесін цифрландыру аясында E-Otinish-тің әлеуеті зор екенін атап өтіп, болашақта платформаны жетілдіру жолдарын да ұсынады. Атап айтқанда, қолданушы интерфейсін оңтайландыру, мобильді қосымшалармен интеграциялау және жасанды интеллектті қолдану арқылы өтініштерді сараптау мүмкіндіктері сөз болады.

Аталмыш, мақала E-Otinish платформасының Қазақстандағы заманауи мемлекеттік басқару жүйесінде, әсіресе жергілікті деңгейде, тиімділік пен ашықтықты қамтамасыз етудегі рөлін жан-жақты сипаттайды. Бұл зерттеу мемлекеттік қызметтер сапасын арттыру мен азаматтардың басқару процесіне қатысуын күшейту бағытындағы маңызды үлес болып табылады.

E-Otinish-тің енгізілуі азаматтық белсенділікті арттырып, халықтың басқару процесіне қатысу деңгейін көтереді деген тұжырым жасалады. Мақалада платформа тиімділігін арттыру үшін құқықтық, техникалық және ұйымдастырушылық тұрғыдан қандай қадамдар қажет екені де қарастырылады.

Жалпы, бұл мақала E-Otinish платформасының жергілікті өзін-өзі басқаруды цифрландыру мен демократияландырудағы әлеуетін жан-жақты сипаттап, Қазақстанда қоғамдық қатысудың жаңа деңгейге көтерілгенін көрсетеді.

Бұл платформа Қазақстандағы демократиялық процестерді нығайтуға, азаматтық қоғамның белсенділігін арттыруға және жергілікті өзін-өзі басқарудың тиімділігін көтеруге ықпал етеді. Зерттеу нәтижелері E-Otinish платформасының тиімділігін, оның қоғамдағы рөлін және болашақта даму перспективаларын көрсетеді.

КІЛТ СӨЗДЕР: E-Otinish, жергілікті басқару, өзін-өзі басқару, азаматтық қатысу, мемлекеттік қызметтер, ақпараттық технологиялар, демократиялық принциптер, әлеуметтік даму, экономикалық даму.

Апелляционная платформа e-otinish: мощный инструмент развития местного самоуправления в Казахстане

Шамуратова Н.Б.^{1*}, Байтиленова Е.С.², Тенгизбаева Д.С.², Титобева А.А.²

¹А. Кокшетауский университет имени Абая Мырзахметова, Кокшетау, Казахстан; ²НАО Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати, Тараз, Казахстан

АННОТАЦИЯ. В данной статье анализируются роль и значение платформы E-Otinish, обеспечивающей гражданам эффективную обратную связь с государственными органами Республики Казахстан. E-Otinish является важным инструментом совершенствования системы местного самоуправления как цифровой инициатива, направленная на то, чтобы голос народа был услышан. Авторы отмечают, что через платформу граждане имеют возможность направлять заявления, жалобы и предложения представителям органов власти различных уровней. Кроме того, в статье раскрывается влияние системы E-Otinish на повышение прозрачности, подотчетности и сокращение бюрократических преград.

В статье на конкретных примерах анализируется использование системы E-Otinish местными акиматами, их новые возможности и сложности в общении с населением. Авторы также описывают такие возможности, как оптимизация процесса принятия решений на основе данных, собранных через платформу, и оперативное реагирование на потребности жителей.

Авторы отмечают большой потенциал E-Otinish в контексте цифровизации системы местного самоуправления и предлагают пути дальнейшего совершенствования платформы. В частности, в статье рассматриваются возможности оптимизации пользовательского интерфейса, интеграции с мобильными приложениями и анализа приложений с использованием искусственного интеллекта.

В статье всесторонне рассматривается роль платформы E-Otinish в обеспечении эффективности и прозрачности современной системы государственного управления в Казахстане, особенно на местном уровне. Данное исследование является важным вкладом в повышение качества государственных услуг и усиление участия граждан в процессе управления.

Делается вывод о том, что внедрение E-Otinish будет способствовать повышению гражданской активности и уровня участия общественности в процессе управления. В статье также рассматриваются необходимые шаги с правовой, технической и организационной точки зрения для повышения эффективности платформы.

В целом, в статье всесторонне рассматривается потенциал платформы E-Otinish в цифровизации и демократизации местного самоуправления, демонстрируя, что участие общественности в Казахстане вышло на новый уровень.

Эта платформа будет способствовать укреплению демократических процессов в Казахстане, повышению активности гражданского общества и повышению эффективности местного самоуправления. Результаты исследования демонстрируют эффективность платформы E-Otinish, ее роль в обществе и перспективы дальнейшего развития.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: Электронное правительство, местное самоуправление, самоуправление, гражданское участие, государственные услуги, информационные технологии, демократические принципы, социальное развитие, экономическое развитие

E-otinish appeal platform: a powerful tool for developing local self-government in Kazakhstan

Shamuratova N.B.^{1*}, Baytilenova E.S.², Tengizbayeva D.S.², Titobeva A.A.²

¹Kokshetau University named after A. Myrzhakhmetov; Kokshetau, Kazakhstan; ²NAO M.Kh. Dulati Taraz Regional University, Kazakhstan

ANNOTATION. This article analyzes the role and significance of the E-Otinish platform, which provides citizens with effective feedback from government agencies in the Republic of Kazakhstan. E-Otinish is an important tool for improving the local self-government system as a digital initiative aimed at making the voice of the people heard. The authors note that through the platform, citizens have the opportunity to send applications, complaints and suggestions to representatives of authorities at various levels. In addition, the content of the article reveals the impact of the E-Otinish system in increasing transparency, accountability and reducing bureaucratic obstacles.

The article analyzes with specific examples how local akimats use the E-Otinish system, their new opportunities and difficulties in communicating with the population. The authors also describe the opportunities such as optimizing the decision-making process based on the data collected through the platform, and promptly responding to the needs of residents.

The authors note the great potential of E-Otinish in the context of digitizing the local self-government system and suggest ways to improve the platform in the future. In particular, the article discusses the possibilities of optimizing the user interface, integrating with mobile applications, and analyzing applications using artificial intelligence.

The article comprehensively describes the role of the E-Otinish platform in ensuring efficiency and transparency in the modern public administration system in Kazakhstan, especially at the local level. This study is an important contribution to improving the quality of public services and strengthening citizens' participation in the governance process.

It is concluded that the introduction of E-Otinish will increase civic engagement and raise the level of public participation in the governance process. The article also considers what steps are needed from a legal, technical, and organizational perspective to improve the platform's effectiveness.

In general, this article comprehensively describes the potential of the E-Otinish platform in the digitalization and democratization of local self-government, demonstrating that public participation in Kazakhstan has reached a new level.

This platform will contribute to strengthening democratic processes in Kazakhstan, increasing the activity of civil society, and increasing the efficiency of local self-government. The results of the study demonstrate the effectiveness of the E-Otinish platform, its role in society, and future development prospects.

KEYWORDS: E-Government, local government, self-government, civic participation, public services, information technology, democratic principles, social development, economic development.

КІРІСПЕ. Қазіргі таңда мемлекеттік басқару жүйесінде ашықтық, есептілік және азаматтардың қатысуын қамтамасыз ету – басты стратегиялық басымдықтардың бірі болып отыр. Қазақстанда бұл бағытта бірқатар реформалар жүзеге асырылып келеді, соның ішінде халық пен билік арасындағы тиімді коммуникация арнасын қалыптастыру ерекше маңызға ие. Осы тұрғыдан алғанда, E-Otinish платформасы — мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы өзара әрекеттестікті жаңа сапалық деңгейге көтеретін цифрлық құрал ретінде танылып отыр.

E-Otinish – бұл азаматтардың өтініштерін, шағымдарын, ұсыныстарын және пікірлерін электронды форматта жолдауға мүмкіндік беретін бірыңғай ақпараттық жүйе. Ол Мемлекет басшысының «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асыру шеңберінде енгізілді. Платформа арқылы азаматтар тек өтініш жіберіп қана қоймай, оның орындалу барысын бақылай алады, бұл өз кезегінде мемлекеттік органдардың жауапкершілігін арттырады.

Осы мақалада E-Otinish жүйесінің жергілікті өзін-өзі басқару саласындағы рөлі мен тиімділігі, сондай-ақ оның азаматтық белсенділікті дамытудағы әлеуеті жан-жақты қарастырылады. Сонымен қатар, авторлар платформаның іске асырылуындағы негізгі проблемалар мен оны жетілдіру жолдарына да назар аударады. Зерттеу нәтижелері E-Otinish-тің Қазақстанда демократиялық басқару мен қоғам мен билік арасындағы сенімді арттыруға бағытталған маңызды құрал екендігін дәлелдейді.

Қазіргі таңда ең үлкен жетістік ол цифрландыру. Барлық адамзат қазіргі таңда цифрлік дамудың, цифрлік алға өрлеудің әрбір жаңалығына мәжбүр болып отыр. Технологиялар дамыған заман, әрине, бір жағынан өте қолайлы жағдайлар жасаса, екінші жағынан кейбір жағдайларда өзінің теріс әсерлерін да тигізеді. Цифрлі технологиялардың ең лайықты түрі – онлайн сервистің дамуы.

Цифрлық технологиялар мен онлайн сервистердің дамуымен азаматтар мен мемлекеттік органдардың тиімді өзара іс-қимылы мәселелеріне көбірек көңіл бөлінуде. Әсерлі және қарқынды дамуы Қазақстанды да қалдырып кетпеді. Оның ең үлкен дәлелі Қазақстан азаматтарына жергілікті деңгейде шешім қабылдау үдерісіне қатысуға бірегей мүмкіндік беретін - E-Otinish үндеу платформасы ерекше орын алады. Бұл құрал шағымдар мен ұсыныстарды беруді жеңілдетіп қана қоймай, жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытуға ө әсері

мен ықпалын тигізеді. Қарапайым халық осы платформа арқылы өз мұқтаждықтарын үй жағдайында мобилді қосымша арқылы жүктеп, өтініштерін үкіметке, басқа да құзырлы органдарға жолдай алады.

ЗЕРТТЕУ МАТЕРИАЛДАРЫ МЕН ӘДІСТЕРІ.

E-Otinish платформасының мәні мен маңызын терең түсіну үшін жергілікті өзін-өзі басқару, цифрлық үкімет және азаматтық қоғам мәселелерін қарастыратын ғылыми әдебиеттер мен ресми құжаттарға сүйену қажет.

E-Otinish үндеу платформасы және Қазақстандағы жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту тақырыбына қатысты бірнеше зерттеушілер мен авторлар жұмыс жасаған. Олардың ішінде: Умбеталиева Б.К. – ның «Электронды үкімет» атты оқу әдістемелік құралы қолданыста сұранысқа ие [1]. Сонымен қатар алыс жақын шет ел азаматтарының да зерттеушілерін де атап өткен жөн. С.В. Кобзеваның [2] Электронды үкімет және демократиялық даму басымдықтары атты еңбегін атап айтуға болады. В.Ю. Рожковтың [3] Электронды үкімет жаңа ақпараттық коммуникациялық жүйелерді енгізу басымдықтары атты ғылыми еңбегін атап өтуге болады. Калмыкова С. В., Дегтерева В. А., Леонтьев Д. Н., Иванов М. В.[4] атты бірнеше авторлар бастамасымен Үкіметпен басқарудың теориясы мен тәжірибесі атты оқу құралын да атап өтуімізге болады. Дәл сол сияқты Дуглас Х. Е [5] GOV мемлекет үшін электронды бизнес стратегиясы атты еңбегінің маңызын да атап өтуіміз керек.

Жергілікті өзін-өзі басқару мәселесі отандық және шетелдік зерттеушілердің еңбектерінде кеңінен қарастырылған. Мәселен, Е.Еркінбаев [5], А.Қадырбаева[6] және Г.Төлеубекова[7] сияқты қазақстандық ғалымдар өз еңбектерінде жергілікті басқару органдарының халықпен байланысын нығайту қажеттілігіне ерекше мән береді. Олардың пікірінше, тиімді өзара әрекеттестікке жетудің бір жолы – цифрлық технологияларды енгізу.

Цифрлық үкімет құру және «ашық мемлекет» тұжырымдамасы аясындағы зерттеулерде (мысалы, D. Osborne & T. Gaebler-дің «Reinventing Government» еңбегі) [8] азаматтардың мемлекеттік басқаруға қатысуы мен ашықтықтың артықшылықтары жан-жақты сипатталады. Бұл идеялар Қазақстанда да қолдау тауып, мемлекеттік реформаларға негіз болды.

E-Otinish платформасының нақты аспектілері ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің, сондай-ақ ЕЦифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің ресми материалдарын-

да кеңінен баяндалған [9]. Сонымен қатар, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы осы платформаның нормативтік-идеялық негізін құрайды [10].

БҰҰ-ның «E-Government Survey» [11] секілді халықаралық баяндамалары цифрлық басқарудың ғаламдық трендтерін сипаттап, Қазақстанның бұл саладағы орнын бағалауға мүмкіндік береді.

Осы әдебиеттер мен дереккөздерге сүйене отырып, мақалада E-Otinish жүйесінің ғылыми және практикалық негіздері сараланып, оның жергілікті өзін-өзі басқарудағы орны мен әлеуеті жан-жақты ашылады.

E-Otinish платформасы Қазақстанда жергілікті өзін-өзі басқарудың дамуына арналған зерттеулер мен талдаулардың объектісі болып табылады. Платформаның тиімділігі, азаматтардың белсенділігі, мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесу механизмдері және жергілікті басқару жүйесінің трансформациясы бойынша ғылыми мақалалар, диссертациялар мен практикалық зерттеулер жүргізілуде. Дегенмен, платформаның әлеуетін толыққанды зерттеу мен бағалау үшін қосымша зерттеулер қажет, әсіресе, оның ұзақ мерзімді әсері мен әлеуметтік-экономикалық нәтижелері бойынша тың зерттеулер қажет.

НӘТИЖЕЛЕР МЕН ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ. Қазақстанда мемлекеттік басқару жүйесін жетілдіру мақсатында қабылданған маңызды қадамдардың бірі – азаматтар мен билік арасындағы ашық әрі тиімді коммуникацияны қамтамасыз ету. Осы мақсатта енгізілген E-Otinish платформасы халықтың билікке деген сенімін арттырып, жергілікті өзін-өзі басқару механизмін нығайтудың заманауи тетігіне айналып отыр. Бұл бөлімде платформаның құрылымы, жұмыс істеу механизмі, тиімділігі мен кездесетін мәселелері жан-жақты қарастырылады.

E-Otinish платформасының құрылымы мен жұмыс істеу тәртібі. E-Otinish – бұл мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы өтініштер мен үндеулерді тіркеу, өңдеу және қарастырудың бірыңғай электронды жүйесі. Платформа «бір терезе» қағидаты бойынша жұмыс істейді, яғни азаматтар өтініштерін онлайн түрде жолдап, оның статусын нақты уақыт режимінде бақылай алады. Жүйе барлық мемлекеттік органдарға біріктірілген және өтініштерді мерзімінде қарауды қамтамасыз етеді.

Жергілікті өзін-өзі басқарудағы рөлі. E-Otinish жергілікті басқару органдарына тұрғындардың сұраныстары мен проблемаларын жедел түрде анықтап, оларға дер кезінде жауап қайтаруға мүмкіндік береді. Бұл халықтың мәселесін елеусіз қалдырмай, әлеуметтік кернеулерді азайтуға септігін тигізеді. Сонымен қатар, жергілікті әкімдіктер үшін бұл жүйе халықпен кері байланысты тиімді ұйымдастырудың құралы ретінде қызмет етеді.

Мысалы, ауыл немесе аудан әкімдігіне түскен өтініштер негізінде жол, жарықтандыру, ауызсу сияқты инфрақұрылымдық мәселелердің жедел шешілуі мүмкін болады. Бұл азаматтардың басқару процесіне нақты қатысуын қамтамасыз етеді.

Платформаның артықшылықтары:

Ашықтық пен есептілік: Әрбір өтініш тіркеліп, оны қарау мерзімі мен нәтижесі жүйеде көрініс табады. Бұл мемлекеттік органдардың жұмысына бақылау орнатады.

Жылдамдық: Қағазбастылықты жою арқылы өтініштерді қарау уақыты едәуір қысқарған.

Деректерді талдау мүмкіндігі: Платформа арқылы жиналған мәліметтер белгілі бір саладағы жүйелі мәселелерді анықтап, басқарушылық шешімдер қабылдауға негіз бола алады.

Қиындықтар мен шектеулер. E-Otinish жүйесі тиімді жұмыс істеуі үшін бірқатар факторлар маңызды:

- Халықтың цифрлық сауаттылығының жеткіліксіздігі, әсіресе ауылдық жерлерде;

- Жергілікті мемлекеттік органдардың техникалық және кадрлық ресурстарының шектеулілігі;

- Кейбір жағдайларда өтініштерге формалды түрде жауап қайтару тәжірибесі сақталып отыр.

Жетілдіру жолдары. Платформаның мүмкіндіктерін толық іске асыру үшін келесі ұсыныстар беріледі:

- Азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған бағдарламалар жүргізу;

- Мемлекеттік қызметкерлердің E-Otinish жүйесінде сапалы жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін оқыту курстарын ұйымдастыру;

- Қоғамдық бақылау механизмдерін енгізу арқылы платформа жұмысына тәуелсіз мониторинг жүргізу.

Жоғарыда айтылғандарды қорыта келе, E-Otinish – жергілікті өзін-өзі басқару мен мемлекеттік басқару жүйесін ашық, тиімді және халыққа жақын етуге бағытталған заманауи цифрлық құрал. Платформа тек өтініштерді қабылдайтын жүйе ғана емес, сонымен қатар қоғамдық диалогтың жаңа алаңына айналуға.

1. E-Otinish платформасының мәні мен мақсаттары. E-Otinish – Қазақстан Республикасында 2020 жылдан бастап іске қосылған, азаматтардың мемлекеттік органдарға электронды түрде өтініштер мен шағымдарды жолдауына мүмкіндік беретін бірыңғай цифрлық жүйе. Бұл платформа Мемлекет басшысының бастамасымен жүзеге асырылған «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасының нақты іске асырылуы ретінде бағаланады. Оның басты мақсаты – халықтың даусын есту, проблемаларына жедел әрекет ету және қоғамдық бақылауды күшейту.

Платформа өтініштерді тіркеу, өңдеу, орындау және жауап беру процестерін толығымен автоматтандырады. Ол азаматтарға тек шағым жасау емес, нақты ұсыныс беру, белгілі бір мәселелер бойынша кері байланыс алу мүмкіндігін береді.

2. Жергілікті өзін-өзі басқару жүйесіндегі рөлі. Жергілікті өзін-өзі басқару – тұрғындардың өмір сүру сапасына тікелей әсер ететін биліктің ең жақын деңгейі. Осы тұрғыдан алғанда, E-Otinish жүйесінің енгізілуі жергілікті басқару органдарына (аудан, ауыл, қала әкімдіктеріне) тұрғындардың нақты қажеттіліктерін білуге және оларды шешуге жаңа мүмкіндік берді.

Мысалы:

• Ауыл тұрғындары ауызсу, жол, жарық, қоғамдық көлік сияқты инфрақұрылымдық мәселелерді тікелей әкімдікке жолдай алады;

• Жергілікті билік органының жұмысын қоғамдық негізде бақылау мүмкіндігі артады;

• Тұрғындар өз өтініштерінің статусын қадағалап, жауаптың сапасына баға бере алады.

Бұл тетік мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыруға, әкімдердің жауапкершілігін күшейтуге және халықтың басқару үдерісіне сенімділігін нығайтуға ықпал етеді.

3. Платформаның негізгі артықшылықтары мен мүмкіндіктері. E-Otinish платформасының тиімділігін келесі артықшылықтар айқындайды:

• Ашықтық: Әрбір тіркелген өтініш ашық жүйеде көрініс тауып, азамат өз өтінішінің өңделу барысын бақылай алады.

• Уақыт пен ресурсты үнемдеу: Қағаз түріндегі өтініштерді тасымалдау мен өңдеу қажеттілігі жойылады, бұл жауап беру процесін жеделдетеді.

• Бақылау және деректерге талдау жасау: Жүйе арқылы келіп түскен өтініштерді сандық және мазмұндық тұрғыдан талдау жергілікті органдар үшін

маңызды трендтер мен проблемаларды анықтауға көмектеседі.

· Кері байланыс: Пайдаланушы алған жауапқа қанағаттанбаса, қосымша шағым немесе ескертпе енгізуге құқылы.

4. Қолданыстағы проблемалар мен шектеулер, E-Otinish жүйесі толықтай жұмыс істеуі үшін бірнеше маңызды кедергілер бар:

· Цифрлық сауаттылықтың жеткіліксіздігі: Әсіресе ауылдық және шалғай аймақтарда кейбір азаматтар интернет немесе мобильдік қосымшалармен жұмыс істеуге дағдыланбаған.

· Интернет инфрақұрылымының әлсіздігі: Кейбір өңірлерде интернеттің тұрақсыздығы E-Otinish қолдануға кедергі келтіреді.

· Жауап сапасының формалдылығы: Кейбір мемлекеттік органдар өтініштерге тек формалды жауап қайтарып, мәселені шешуге ұмтылмайды.

· Мемлекеттік қызметкерлердің дайындық деңгейі: Жүйені пайдалану үшін арнайы оқыту мен мотивацияның жеткіліксіздігі де байқалады.

5. Платформаны жетілдіру жолдары. E-Otinish жүйесінің жергілікті өзін-өзі басқару жүйесіндегі рөлін күшейту үшін төмендегі бағыттар бойынша жұмыс жүргізу қажет:

· Азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыру: Мектептерде, ЖОО-да және әкімдік жанындағы орталықтарда цифрлық қызметтерді пайдалану бойынша курстар ұйымдастыру.

· Мемлекеттік қызметшілерді оқыту: Әкімдік қызметкерлеріне арналған арнайы тренингтер ұйымдастырып, жүйемен тиімді жұмыс істеу машығын қалыптастыру.

· Жүйеге қоғамдық бақылау енгізу: Азаматтық қоғам өкілдері мен ҰЕҰ тарапынан бақылау орнату арқылы жүйенің әділетті және сапалы жұмыс істеуін қадағалау.

· Мотивациялық тетіктер: Мемлекеттік органдардың өтініштерді сапалы қарауына арналған рейтингтер, ынталандыру жүйесі немесе жауапкершілік тетіктерін енгізу.

Заманауи еліміздің бірегей E-Otinish платформасы азаматтарға жергілікті мемлекеттік органдарға өтініштерді оңай және жылдам жіберуге мүмкіндік береді. Бұл әсіресе қарым-қатынастың дәстүрлі әдістері көп уақытты және ресурстарды қажет ететін жағдайларда өте маңызды. Уақыт үнемдеулің ең оңтайлы шешімі. Әрине ол үшін әр жеке тұлға, өз кезегінде цифрлік ұялы байланысын қаетті деңгейде меңгере білу керек. Оның функцияларымен толықтай танысып шығып, өзінің дербес анықтаушы логин, паролін де асай алу керек. Аталмыш қолданбаның немесе веб-сайттың көмегімен пайдаланушылар өз мәселелері, ұсыныстары немесе шағымдары туралы кез келген уақытта және кез келген жерден жаза алады. Бұл халық пен жергілікті билік арасында ашық әрі қолжетімді байланыс арнасын жасайды. Жергілікті биліктің де жұмысы жеңілдетіледі [11].

Жергілікті құзырлы органдарда азаматтарды тіркеу мен кезекке тұрғызу, оларды кіріп-шығу рұқсаттама қағазын алу, әне де тағы да басқа айналымдағы қағазбастылық жұмыстардан осы портал босатады.

Жергілікті өзін-өзі басқаруға азаматтардың қатысуын күшейту жағын қарастырайық.

E-Otinish - бұл тек өтініштер жіберу алаңы ғана емес, сонымен қатар азаматтық қатысуды белсендіретін құрал. Жергілікті мәселелерді шешуге тікелей әсер ету мүмкіндігін бере отырып, бұл платформа азаматтардың өз аумағына жауапкершілік сезімін және жергілікті басқару процестеріне қатысуын қалыптастырады.

Белсенді азаматтар өз ұсыныстарын айтып қана қоймай, әлеуметтік маңызы бар мәселелерді талқылауға қатыса алады, бұл демократиялық және ашық басқаруға ықпал етеді.

Биліктің ашықтығы мен жауапкершілігі де бұл ашық алаң платформасы арқылы қарапайым халыққа, азаматтарға, шағымданушыларға қарап, қадағалап отыруға өте ыңғайлы және ашық платформа болып отыр.

Аталмыш E-Otinish-тің негізгі артықшылықтарының бірі - жергілікті билік органдарының жұмысындағы ашықтықты арттыру. Азаматтар өз өтініштерінің мәртебесін қадағалай алады, бұл билік органдарының жауапкершілігін арттырады. Мәселелер назардан тыс қалса немесе дер кезінде шешілмесе, тұрғындар бұл ақпаратты әрі қарай әрекет ету үшін пайдалана алады, бұл билік органдарына тұрғындардың өтініштеріне жедел жауап беруге қосымша ынталандыру жасайды. Ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыру да кеңінен қарастырылып отыр [12].

Платформа арқылы сұрауларды жинау және талдау жергілікті билік органдарына тұрғындардың қажеттіліктері мен үміттерін жақсырақ түсінуге мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға және жергілікті деңгейде өзекті мәселелерді шешуге ықпал ете алады. Мысалы, белгілі бір аумақтағы жолдардың жай-күйіне қатысты шағымдар көп болса, бұл тиісті органдарға жөндеу немесе жақсарту қажеттілігі туралы сигнал болады.

Платформа құрылымына келетін болсақ:

- өтініштер;
- шағымдар;
- өтініштер мәртебесі;
- заңды тұлғалар;
- сотқа талап арыз беру;
- техникалық сұрақтар;
- өтініш түрлері;
- басқа да шағым түрлері болып терезелерге бөлінеді.

Жоғарыда аталғандардың ішінен маңыздыларын алып қарастырайық.

Шағым – маңызды өтініш түрі болып табылады. Шағым - әкімшілік әрекет немесе әрекетсіздік нәтижесінде заңды құқықтарының бұзылғаны туралы хабарлауға болатын өтініш түрі.

Айталық, егер сіздің құқықтарыңыз бұзылса, өтінішіңіз қараусыз қалдырылса немесе өтінішті қарау мерзімі бұзылса, онда сіз осы платформаның ішіндегі шағым терезесіне басып кіріп, өз шағымыңызды қалдыра аласыз.

Шағым өтініштің ішіне кіретін тиесілі сұрақтар тізбегі: әкімшілік актіні қабылдау немесе әкімшілік әрекет жасау (әрекетсіздік таныту) туралы белгілі болған күннен бастап үш айдан кешіктірмей, әкімшілік актісіне, әкімшілік әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалатын әкімшілік органға, лауазымды тұлғаға беріледі.

Сізге шағымыз бойынша келген уапты сіз белгілі себептермен қараусыз қалдырсаңыз, және де оған үш ай мерзім отіп кетпесе, онда сіз қайтадан шағымыңызды қайта олдап оған тиесілі жауап күтетін боласыз. Осы уақыт ішінде құзырлы орган бұрыңғы өтінішіңізді қалпына келтіріп жауап қайтарады.

Дәлелді себептер ретінде ауру, еңсерілмейтін күш мән-жайлары және адамды шағым беру мүмкіндігінен айыратын өзге де себептер танылады.

Шағымдар келіп түскен сәтінен бастап 20 жұмыс күнінде қаралады. Қосымша ақпаратты анықтау қажет болса, мерзім екі айға дейін ұзартылуы мүмкін. Мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін

жеке кабинеттен қадағалау маңызды [13].

Шағымда мыналар көрсетіледі:

1. мемлекеттік органның атауы;
2. шағым түсірушінің тегі, аты, әкесінің аты (егер жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілген болса), ЖСН-і, пошталық мекенжайы немесе заңды тұлғаның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;
3. жеке тұлғаның нақты тұрғылықты мекенжайы және заңды тұлғаның орналасқан жерлері;
4. үстінен шағым жасалған әкімшілік органның, лауазымды тұлғаның атауы;
5. әкімшілік рәсімге қатысушы өзінің талаптары мен дәлелдерін негіздейтін мән-жайлар;
6. арыз-шағым берілген күн;
7. жергілікті әкімшілік рәсімге қатысушының қолы;
8. шағымға қоса берілетін құжаттар тізбесі;
9. басқа да мемлекетіміздің заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер.

Келесі қарастыратынымыз «Өтініштер мәртебесі» яғни берілген өтініштердің тіркеуден өтуі.

Бұл ерде біз өтініштердің "Тіркелмеген" деген мәртебесі шықса, онда сіздің жіберген өтінішіңізден жіберу кезінде қате кеткенін білдіреді. Қандай қате кеткенін білу үшін төмендегі тізіммен тексеріп көресіз:

1. Өтінішпен қоса салынған файлдардың саны 10 бірліктен аспауы тиіс.

2. Өтінішпен қоса салынған файлдардың жиынтық көлемі 80 мб-дан аспауы тиіс.

3. тіркелен файлдарда видео немесе аудио материалдың жоқ болуы шарт.

4. Сіздің жеке профиліңіздегі телефон нөмірі дұрыс болуы шарт (қалалық нөмірлер көрсетілмейді)

Осы аты аталған элементтердің сәйкес келмеуі сіздің өтінішіңізді «тіркелмеген» статусына әкеп соқтырады. Сондықтан жіберілген қателіктерді түзетіп, қайта тіркеуіңізге болады.

Өтініштің түрлеріне келсек:

- Хабарлама алу. Хабарлама – бұл заңдардың, нормативтік актілердің бұзылғаны және мемлекеттік органдар мен мемлекеттік қызметкерлердің жұмысындағы кемшіліктер туралы өтініш түрі. Мысалы: Мемлекеттік орган қызметкері өзінің лауазымдық міндеттерін атқару кезінде сізге немесе басқа тұлғаларға қатысты бұзушылық жасады, проблеманы сипаттап және ондай бұзушылықтардың алдын алуды өтініп хабарлама жіберіңіз. Бұны толығырақ айқындайтын болсақ, Сәйкесінше, әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 65,76,99-баптарына сілтеме бар, соған толықтай жүгінуге болады. Аталмыш хабарламалар түскен сәтінен бастап 15 жұмыс күні ішінде қаралуы тиіс. Сәйкесінше, қосымша ақпаратты анықтау қажет болса, мерзім екі айға дейін ұзартылуы мүмкін. Берілген хабарламаның мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін жеке кабинеттен қадағалау өте маңызды!!! Әр хабарламаларға жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкесінше сілтеме жасала отырып, мазмұны жағынан негізделген және уәждеделген, мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде болуы, өтінішкердің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, оның дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілерді қамтылады.

- Ұсыныс. Бұл - мемлекеттік органдарға ұсыныс қамтылған өтініш түрі. Мысалы: Сіз белсенді азаматтық ұстанымыңызды танытып, мемлекеттік органға мемлекеттік қызметті алуды айтарлықтай жақсартатын Заңнамалық рәсімді жетілдіру ұсынғыңыз келеді. Сол себепті бұл ұсынысты оны қарауға уәкілетті мемлекеттік органға жіберу керек. Ұсыныстар мемлекеттік органдардың жұмысы, қоғамдық қатынастарды

дамыту, мемлекет пен қоғамның әлеуметтік-экономикалық және басқа да салаларын жақсарту бойынша қабылданып есепке алынады. Осы туралы заңнаманың тарқатылуын толығырақ Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 65,76,99-баптарына сілтемеге кіріп, ажырата аласыздар. Аталмыш ұсыныстар түскен сәтінен бастап 15 жұмыс күні ішінде қаралуы тиіс. Ұсыныс жайлы қосымша ақпаратты анықтау қажет болса, мерзім екі айға дейін ұзартылуы мүмкін. Мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін жеке кабинеттен қадағалау маңызды. Ұсыныстарға жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасала отырып, мазмұны жағынан негізделген және уәждеделген, мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде болуы, өтінішкердің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, оның дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілерді қамтуы тиіс. Жоғарыда айтылғандай дұрыстап тіркегеннен кейін «тіркелді» мәртебесі беріледі.

- Үн қосу. Бұл - мемлекет жүргізіп отырған ішкі және сыртқы саясатқа немесе қоғамдағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын білдіруге болатын өтініш түрін айтамыз. Мысалы: Сіз өткізіліп жатқан іс-шараға өз көзқарасыңызды білдіргіңіз немесе мемлекеттік бастамаға қолдау көрсеткіңіз келеді, аталған мәселені қарау үшін уәкілетті меморганға үн қосу қалдырсаңыз болады. Толықтай ақпарат алу үшін әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 65,76,99-баптарына сілтемесін қарап өтуіңізге болады. Үн қосулар түскен сәтінен бастап 15 жұмыс күні ішінде қаралады. Сәкесінше қосымша ақпаратты анықтау қажет болса, мерзім екі айға дейін ұзартылуы мүмкін. Мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін жеке кабинеттен қадағалау маңызды. Негізі үн қосуға жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасала отырып, мазмұны жағынан негізделген және уәждеделген, мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде болуы, өтінішкердің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, оның дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілерді қамтып отырады.

- Сұрау салу. Сұрату дегеніміз - жеке немесе қоғамдық сипаттағы мәселелер бойынша мемлекеттік органдардан ақпарат сұратуға болатын өтініш түрін айтамыз. Мысалы: Сіз өз қалаңыздағы жолдардың жай-күйіне алаңдайсыз, 2021 жылдың алғашқы тоқсанына арналған жөндеу жұмыстарын жүргізу жоспары туралы есеп сұратыңыз. Бұл туралы толығырақ әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 65,76,99-баптарына сілтемеге өту арқылы ақпарат аласыз. Аталмыш сұратулар түскен сәтінен бастап 15 жұмыс күні ішінде қаралуы тиіс. Қабылдамаған жағдайда мемлекеттік орган ол туралы сізге сұрату тіркелген күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде хабарлауға міндетті. Мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін жеке кабинеттен қадағалау маңызды. Егер сұратылып отырған ақпарат бірнеше ақпарат иеленушінің құзыретіне жататын болса немесе басқа ақпарат иеленушілерден ақпарат алу қажет болса, қарау мерзімі ұзарту күнінен бастап үш жұмыс күні ішінде өтінішкерге хабарлана отырып, күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімге бір рет ұзартылуы мүмкін.

- Сот орындаушыларының сұрау салу. Сот орындаушылары мемлекеттік органдардан сұрау салу бойынша қаралатын іске қатысты ақпаратты алу құқығына ие. Аталмыш сот орындаушыларының (мемлекеттік те, жеке де) атқарушылық әрекеттер жасаумен байланысты сұратуларын қарау мерзімі - 3 жұмыс күні болу керек. Егер сұратылып отырған ақпарат бірнеше ақпарат иеленушінің құзыретіне жататын болса немесе басқа ақпарат иеленушілерден ақпарат алу қажет болса,

қарау мерзімі ақпарат иеленушінің басшысы тарапынан ұзарту күнінен бастап екі жұмыс күні ішінде өтінішкерге хабарлай отырып, күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімге бір рет ұзартылуы мүмкін.

- Бұқаралық ақпарат құралдарының сұратылуы. Яғни, журналистер БАҚ-та жариялау үшін мемлекеттік органдардан ресми дәйекті ақпарат алуға құқылы. Бұл құқықтық мәртебесі туралы толығырақ: «Бұқаралық ақпарат құралдары туралы» Заңның 18,18-1 баптарынан оқып шыға аласыздар. БАҚ сұратулары, егер сұратудың өзінде басқадай көрсетілмесе, келіп түскен сәтіннен бастап 5 жұмыс күнінде қаралуы тиіс. Ал егер де, сұратылып отырған ақпарат бірнеше ақпарат иеленушінің құзыретіне жататын болса немесе басқа ақпарат иеленушілерден ақпарат алу қажет болса, қарау мерзімі ақпарат иеленушінің басшысы тарапынан ұзарту күнінен бастап екі жұмыс күні ішінде өтінішкерге хабарлай отырып, күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімге бір рет ұзартылуы мүмкін.

- Адвокаттардың сұратуы. Осы тұста адвокаттар істі қарау кезінде материалдар мен ақпарат туралы мемлекеттік органдардан ақпарат сұратуға құқылы. Бұл туралы толық құқықтық ақпаратты: «Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы» Заңның 35-бабында нақтылы көрсетілген. Заң көмегін көрсетумен байланысты адвокаттардың сұратуларын қарау мерзімі - келіп түскен сәтіннен бастап 10 жұмыс күні ішінде қаралып, жауап қайтарылуы тиіс.

- Арыз. Арыз - өз құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін, басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға жәрдем сұрап жүгінуге болатын өтініш түрі. Мысалы, егер жаңа заңнамалық акт бойынша ресми ақпарат алуыңыз керек болса, мемлекеттік органға сұрату жіберу қажет. Осы жайлы толығырақ әімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 65,76,99-баптарынан көре аласыз. Арыздар келіп түскен сәтіннен бастап 15 жұмыс күнінде қаралады. Қосымша ақпаратты анықтау қажет болса, мерзім екі айға дейін ұзартылуы мүмкін. Мәртебе мен өтінішті орындау мерзімінің өзгеруін жеке кабинеттен қадағалау маңызды.

Арыздарға жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасала отырып, мазмұны жағынан негізделген және уәжделген, мемлекеттік тілде немесе өтініш тілінде болуы, өтініштердің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, оның дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілерді қамтуы тиіс.

Келесі кезекте ол тіркелген өтініштің әрі қарай жұмыс жасауы. Оған арнайы «орындаушы тағайындалды» мәртебесі беріледі. Одан кейінгі сатыда «орындалуда», «орындалды» деген мәртебелер беріледі де, «шешім қабылданды» деген мәртебеге өтеді.

Қорытындылай келе, E-Otinish — бұл тек әкімдікке өтініш жазу құралы емес, азамат пен билік арасындағы ашық диалогты қалыптастыратын, қоғамдық сенімді нығайтатын, жергілікті мәселелерді нақты әрі жүйелі түрде шешуге бағытталған заманауи цифрлық алаң. Оның тиімді іске асуы – елдегі жергілікті өзін-өзі басқару институтының дамуының көрсеткіші ғана емес, сонымен қатар Қазақстанның демократиялық және цифр-

лық қоғам құру жолындағы маңызды қадамы.

ҚОРЫТЫНДЫ. E-Otinish платформасы — Қазақстандағы мемлекеттік басқару жүйесін цифрландыру бағытында жасалған маңызды қадамдардың бірі. Ол азаматтардың мемлекеттік органдармен тікелей және ашық байланыс орнатуына мүмкіндік беріп, «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын нақты іс жүзінде жүзеге асыруға жол ашты.

Мақалада көрсетілгендей, бұл жүйе әсіресе жергілікті өзін-өзі басқару саласында үлкен маңызға ие. Азаматтар ауыл, аудан, қала әкімдіктеріне өтініштер мен ұсыныстарын жолдау арқылы өз тұрғылықты жеріндегі проблемаларды ашық көтеріп, олардың шешілуіне тікелей ықпал ете алады. Бұл жергілікті билік органдарының халық алдындағы есептілігін күшейтіп, басқару үдерістеріне қоғамның белсенді қатысуын қамтамасыз етеді.

Сонымен қатар, E-Otinish арқылы жиналатын деректер мемлекеттік шешім қабылдау процесін негіздеуге көмектеседі. Өтініштердің мазмұны мен саны өңірлік проблемаларды жүйелі түрде анықтауға, ал тұрғындардың кері байланысы биліктің тиімді жұмыс істеуіне ықпал етеді.

Алайда платформаның әлеуетін толық пайдалану үшін бірқатар мәселелерді шешу қажет: цифрлық сауаттылықты арттыру, интернет инфрақұрылымын дамыту, мемлекеттік қызметшілердің кәсіби біліктілігін көтеру және жауап сапасын жақсарту. Сонымен қатар, қоғамдық бақылау мен ашықтық қағидаттарын күшейту де өзекті болып отыр.

Қорытындылай келе, E-Otinish — жергілікті өзін-өзі басқаруды жетілдірудің, азаматтық белсенділікті арттырудың және қоғам мен билік арасындағы сенімді нығайтудың тиімді құралы. Болашақта платформаны жетілдіру арқылы Қазақстанда демократиялық басқару жүйесін одан әрі дамытуға нақты негіз қаланатыны анық.

Кейінгі мәртебелер олар осы берілген арыз шағымдардың келесі кезекті атқарылу дәрежесін көрсетіп отырады. Ол өтініштің мәтіні мен мазмұнына қарай тиесілі дәрежеде оған атқарушы құзырлы органдар өз шешімдерін шағарып, қайтада порталға жауап ретінде енгізіп отырады.

Осылайша бұл порталмен жұмыс жасау қарапайым халықтың жұмысбастылығын азайтып қана қоймай, ресми түрде уақытты да үнемдеуге зор үлесін тигізіп отыр.

Қорытындыдай келсек қазіргі таңда үкімет пен халық арасындағы ең үлкен бірден бір байланыс құралы ол осы E-Otinish болып отыр.

E-Otinish платформасы Қазақстандағы жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту жолындағы маңызды қадам болып табылады. Ол азаматтар мен билік органдарының өзара әрекеттесу процесін демократияландырады, олардың жауапкершілігі мен қатысу деңгейін арттырады, өзекті мәселелерді шешу арқылы халықтың өмір сүру сапасын жақсартады. Осылайша, E-Otinish азаматтардың қарым-қатынасын жеңілдетіп қана қоймайды, сонымен қатар азаматтардың өз аумақтарын басқаруға белсенді қатысуы үшін жаңа көкжиектер жасайды.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Умбеталиева Б.К. Электронное правительство. Учебно-методическое пособие. Алматы 2020. - С. 23-30.
2. Кобзева С.В. Электронное правительство и перспективы демократического развития. Форум по кибербезопасности. 2017. Материалы форума. // <https://www.researchgate.net/publication/>
3. Рожков В.Ю. Электронное правительство – перспективы внедрения новых информационно-коммуникационных сервисов. Вестник Московского университета Серия 10. Журналистика. 2025. С. 47-53.

4. Калмыкова С. В., Дегтерева В. А., Леонтьев Д. Н., Иванов М. В. Теория и практика управления правительством: учебное пособие. Санкт-Петербург: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2024. С. - 36-48.

5. Дуглас Х. E GOV. Стратегии электронного бизнеса для государства. // Москва 2004. С. – 13-27.

6. Еркінбаев Е.М. Игры кочевников – триумф казахстанского туризма. // Статъя в Travell Hress Kz. 13.09.2024 С. 2-4. // <https://travelpress.kz/article/interview>

7. Қадырбаева А. А. Қадырбаев, Ә. К. Гидромеханика және гидроп-

невмоавтоматика // Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі... – Алматы : Бастау, 2010. - 184 б.

8. Төлеубекова Г. Хайруллин Т. т.б. Электронды порталда оқыту әдістемесі оқу құралы - Алматы : Нұрлы Әлем, 2003. - 368 с

9. David Osborne. Reinventing Government. Public Productivity & Management Review Vol. 16, No. 4, Fiscal Pressures and Productive Solutions: Proceedings of the Fifth National Public Sector Productivity Conference (Summer, 1993), pp. 349-356 (8 pages) Published By: Taylor & Francis, Ltd.

10. ИССЛЕДОВАНИЕ ООН: ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО. Департамент по экономическим и социальным вопросам ускорение цифровой трансформации для устойчивого развития. С

дополнением об Искусственном Интеллекте // Организация Объединенных наций Нью-Йорк, 2024. Электронный ресурс.- //https://publicadministration.un.org/en/

11. Павловская С. В., Сироткина Н. Г. История и перспектива развития электронного правительства. Информатизация образования и науки. 2016. № 2(30). С. 12–21. // https://publications.hse.ru/articles/

12. Развитие электронного правительства и ИКТ-инфраструктуры Узбекистана. Белая книга Март 2023 г. С. 3-13. // https://dgv.gov.uz/media/files/

13. О Концепции информатизации системы образования Республики Казахстан на 2002-2004 годы. Электронный ресурс. // https://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/0

REFERENCES:

1. Umbetalieva B.K. Electronic government. Textbook. Almaty, 2020, pp. 23-30.

2. Kobzeva S.V. Electronic government and prospects for democratic development. Cybersecurity Forum. 2017. Forum materials. // https://www.researchgate.net/publication/

3. Rozhkov V.Yu. Electronic government: prospects for implementing new information and communication services. Moscow University Bulletin, Series 10. Journalism. 2025, pp. 47-53.

4. Kalmykova S.V., Degtereva V.A., Leontyev D.N., Ivanov M.V. Theory and practice of government management: a textbook. St. Petersburg: POLYTECH-PRESS, 2024, pp. 36-48.

5. Douglas H. E GOV. E-business strategies for the state. // Moscow 2004. S. – 13-27.

6. Erkinbaev E.M. The Nomad Games are a triumph of Kazakhstan tourism. // Article in Travell Hress Kz. 09/13/2024 pp. 2-4. // https://travel-press.kz/article/interview

7. Kadyrbaeva A. A. Kadyrbaev, Ә. K.Hydronechanics and hydropneumoaautomatics // Kazakhstan Respublikasynyn Bilim and the Minister of League... – Алматы: Bastau, 2010. - 184 б.

8. Toleubekova G. Khairullin T. t.b. The Electronic Portal of the National

Productivity and Management Council - Almaty: Nurlu Alem, 2003. - 368

9. David Osborne. Reinventing Government. Public Productivity & Management Review Vol. 16, No. 4, Fiscal Pressures and Productive Solutions: Proceedings of the Fifth National Public Sector Productivity Conference (Summer, 1993), pp. 349-356 (8 pages) Published By: Taylor & Francis, Ltd.

10. UN STUDY: E-GOVERNMENT. Department of Economic and Social Affairs: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. With an Addendum on Artificial Intelligence // United Nations, New York, 2024. Electronic resource. - //https://publicadministration.un.org/en/

11. Pavlovskaya, S. V., Sirotkina, N. G. History and Prospects of Development of Electronic Government. Informatization of Education and Science. 2016. No. 2 (30). Pp. 12–21. // https://publications.hse.ru/articles/

12. Development of Electronic Government and ICT Infrastructure of Uzbekistan. White Paper, March 2023. Pp. 3–13. // https://dgv.gov.uz/media/files/

13. On the Concept of Informatization of the Education System of the Republic of Kazakhstan for 2002–2004. Electronic resource. // https://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/0

АВТОРЛАР МӘЛІМЕТІ:

Шамуратова Назгүл Балабайқызы, доцент, э.ғ.к. А.Мырзахметов атындағы Көкшетау университеті, Көкшетау қ. E-mail: naza_1@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8566-0758>

Байтиленова Еріккүл Серікханқызы, э.ғ.к., М.Х. Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университеті. E-mail: bay-70@mail.ru <https://orcid.org/0000-0002-2838-2341>

Тенизбаева Д.С. э.ғ.к., М.Х. Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университеті, Тараз қ. Қазақстан; E-mail: jazira_1980@mail.ru. <https://orcid.org/0000-0003-2947-6646>

Титобаева А.А. магистр, М.Х. Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университеті. E-mail: Amina.amayeva03@mail.ru

Шамуратова Назгүл Балабаевна, к.э.н., Кокшетауский университет имени А. Мырзахметова, г. Кокшетау, E-mail: naza_1@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8566-0758>

Байтиленова Ерикуль Серихановна, к.э.н., Таразский государственный университет имени М. Х. Дулати, E-mail: bay-70@mail.ru <https://orcid.org/0000-0002-2838-2341>

Тенизбаева Д.С. к.э.н., Таразский государственный университет имени М.Х. Дулати, Тараз, Казахстан; E-mail: jazira_1980@mail.ru <https://orcid.org/0000-0003-2947-6646>

Титобаева А.А. магистр, Таразский государственный университет имени М.Х. Дулати, E-mail: Amina.amayeva03@mail.ru

Shamuratova Nazgul Balabaevna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, A. Myrzakhmetov Kokshetau University, Kokshetau, E-mail: naza_1@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8566-0758>

Baytilenova Yerikkul Serikhanovna, Candidate of Economic Sciences, Taraz State University named M.Kh. Dulati, ; E-mail: bay-70@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-2838-2341>

Tenizbayeva D.S. Candidate of Economic Sciences, Taraz State University named M.Kh. Dulati, Taraz, Kazakhstan; E-mail: jazira_1980@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-2947-6646>

Titobayeva A.A. Taraz State University named M.Kh. Dulati, E-mail:Amina.amayeva03@mail.ru

МРНТИ 14.01.45
УДК 37.013

DOI 10.58319/26170493_2025_4_28

STRESS MANAGEMENT AND EMOTIONAL WELL-BEING OF COLLEGE TEACHERS: STRATEGIES AND RECOMMENDATIONS

Zarpanova M.A.^{1*}, Asylbekova M. P.¹

¹L.N. Gumilyov Eurasian National university, Astana, Republic of Kazakhstan

ABSTRACT. In modern conditions, the professional activity of college teachers is accompanied by high emotional and psychophysiological loads. Constant changes in the educational system, high responsibility for the educational results of students, as well as the need to combine pedagogical, methodological and organizational work contribute to stress. This makes the issues of stress management and maintaining the emotional well-being of teachers especially important, since their condition directly affects the quality of the educational process and professional success. The purpose of the study is to develop and substantiate effective stress management strategies and increase the level of emotional well-being of college teachers. To achieve this goal, questionnaires, interviews, psychological testing, as well as statistical analysis methods, including correlation analysis and factor analysis, were used. The novelty of the research lies in a comprehensive approach to the study of factors affecting the stress level and emotional well-being of college teachers. For the first time, recommendations have been developed and substantiated, taking into account the specifics of pedagogical activity in a modern educational environment. Special attention is paid to practical self-regulation strategies aimed at preventing professional burnout and maintaining psycho-emotional health. In addition, the study integrates elements of psychological support and organizational changes, which ensures the systematic nature of the