MINISTRY OF DIGITAL DEVELOPMENT, INNOVATION AND AEROSPACE INDUSTRY

ESCAP Economic and Social Commission for Asia and the Pacific

Краткий отчет

Национальные консультации (круглый стол)

по цифровым государственным услугам для МСП в Казахстане

в поддержку Плана действий Азиатско-Тихоокеанской информационной супермагистрали (APIS) на 2022–2026 годы

5 марта 2025 г.
Астана, Казахстан

Казахстанский национальный круглый стол был организован правительством Казахстана при поддержке проекта[1] Экономической и социальной комиссией ООН для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО ООН) и Российской Федерации согласно повестке. В мероприятии приняли участие представители государственных органов, руководители высшего звена квазигосударственных компаний, малые и средние предприниматели (МСП), академические круги, международные организации и некоммерческие объединения.

С приветственным и заключительным словом выступили **г-жа Айнур Юсупова**, Председатель Комитета государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (МЦРИАП) Казахстана, **г-жа Тициана Бонапаче**, Директор Департамента по ИКТ и снижения риска опасностей стихийных бедствий (IDD) ЭСКАТО. Они осветили достижения проекта, текущие проблемы в развитии услуг цифрового правительства и меры по укреплению потенциала для возможного сотрудничества в регионе, как отражено в рекоменлациях круглого стола. **Г-н Алибек Султангазин**, национальный консультант по ИКТ и развитию, ЭСКАТО, Казахстан, модерировал дискуссии круглого стола.

В данном документе изложены краткие тезисы выступлений и дискуссии с рекомендациями.

1. **Г-жа Айнур Юсупова** отметила, что Казахстан планирует и дальше развивать доступность и качество цифровых государственных услуг (ЦГУ), используя накопленный опыт и передовые технологии. Она также подчеркнула важность реализации проекта, и необходимость развития дальнейшего сотрудничества на цифровом треке в Азиатско-Тихоокеанском регионе.

[1] В 2024 году ЭСКАТО ООН при поддержке Российской Федерации запустила двухлетний проект по совершенствованию политики и цифровых платформ для предоставления ЦГУ для МСП в Северной и Центральной Азии с акцентом на женщин-предпринимателей. Результаты проекта включают в себя отчет, обобщающий опыт Казахстана, Кыргызстана и Узбекистана, основанный на интервью и опросах с ассоциациями МСП и представителями правительства, а также ряд мероприятий в Бишкеке, Астане и Ташкенте.

2. **Г-жа Тициана Бонапаче** в своем выступлении подчеркнула важность цифровых инноваций для создания новых бизнес-возможностей и выделила цифровые проблемы, с которыми сталкиваются МСП в Азиатско-Тихоокеанском регионе при внедрении цифровых технологий. ЦГУ имеют решающее значение для того, чтобы помочь МСП оставаться конкурентоспособными и развивать цифровую грамотность, инфраструктуру, технологии и взаимодействие данных из информационных систем. Региональное сотрудничество повышает качество и доступность цифровых государственных услуг, способствуя созданию сплоченной и конкурентоспособной экономической среды для МСП.

3. **Г-н Зорикто Гомбоин**, Уполномоченный представитель Цифровой администрации Российской Федерации, заместитель председателя рабочей группы 2 Азиатско-Тихоокеанской информационной супермагистрали (АТИС) по цифровым технологиям и приложениям ЭСКАТО ООН, в своем специальном выступлении представил методологию исследования систем ЦГУ в интересах МСП, включая изучение доступных услуг, анализ мнений заинтересованных сторон для определения потребностей и приоритетов МСП и изучение передового международного опыта. Указанная методология легла в основу серии рабочих документов АТИС по цифровым государственным услугам в Казахстане, Кыргызстане и Узбекистане. Кроме того, в выступлении также были отмечены перспективные региональные исследования по будущему ЦГУ которые доступны на сайте мероприятия в виде презентации и в виде опубликованного рабочего документа.

4. **Г-н Алибек Султангазин**, Национальный консультант по ИКТ и развитию, ЭСКАТО, Казахстан, информировал о текущем состоянии цифровых государственных услуг, отметив важность таких факторов как доступность смартфонов, проактивные услуги и интеграция решений на основе ИИ. Г-н Султангазин подчеркнул достижения в области доступности смартфонов, проактивного предоставления услуг, цифровизации основных документов, обеспечения бесперебойных транзакций с помощью QR-подписей и биометрической идентификации. Другие примеры включают чат-боты на базе ИИ, которые помогают предпринимателям ориентироваться в сложных правилах ведения бизнеса, выбирать необходимую документацию и предоставлять рекомендации в режиме реального времени по мерам государственной поддержки. Эти инновации соответствуют цели Казахстана по созданию благоприятной для бизнеса среды путем упрощения взаимодействия между государственными органами и МСП. Кроме того, результаты также продемонстрировали передовой опыт Казахстана в области цифровой трансформации. Яркими примерами стали внедрение принципа «Одного окна» для услуг правительства и бизнеса (G2B). Кроме того, г-н Султангазин подчеркнул важность предоставления услуг на основе жизненного цикла, когда цифровые платформы направляют предпринимателей на каждом этапе их

делового пути — от регистрации и масштабирования до адаптации и ребрендинга. Такой подход гарантирует, что МСП получат индивидуальную поддержку в критические моменты, что позволит им преуспеть на конкурентных рынках. Презентация завершилась подтверждением приверженности Казахстана использованию технологий для инклюзивного роста, позиционируя страну как регионального лидера в области инноваций в области цифровых государственных услуг.

5. **Г-н Талгат Аманбаев**, Главный директор по информатизации (CIO) Управления международного финансового центра «Астана» (МФЦА) подчеркнул преобразующую роль цифровых государственных услуг в формировании благоприятной деловой экосистемы. Опираясь на свой обширный опыт руководства инициативами цифровой трансформации, г-н Аманбаев отметил критическую важность интеграции передовых технологий для оптимизации процессов и повышения доступности для предпринимателей. Также, он подчеркнул важность безопасных и эффективных цифровых платформ для содействия трансграничной торговле, инвестиционным возможностям и финансовой инклюзивности, особенно для женщин-предпринимателей и малообеспеченных сообществ. Его идеи были обогащены реальными примерами из деятельности МФЦА, где технология блокчейна и аналитика на основе ИИ используются для обеспечения прозрачности, безопасности и соответствия при минимизации операционных расходов. Кроме того, г-н Аманбаев обсудил потенциальные проблемы, которые могут возникнуть в будущем, включая угрозы кибербезопасности, проблемы конфиденциальности данных и необходимость постоянного повышения квалификации заинтересованных сторон для адаптации к быстро меняющимся технологическим ландшафтам. Он выступил за совместные усилия правительств, игроков частного сектора и международных организаций, таких как ЭСКАТО, для разработки гармонизированных региональных рамок, которые способствуют взаимодействию и обмену знаниями. В заключение г-н Аманбаев вновь подчеркнул важность принятия дальновидного подхода к цифровым государственным услугам, который предвосхищает будущие тенденции и использует новые технологии для обеспечения устойчивого экономического роста. Его вклад в круглый стол предоставил ценные перспективы по согласованию национальных стратегий с передовой мировой практикой, позиционировав Казахстан как лидера в области цифровых инноваций в Северной и Центральной Азии.

6. **Г-жа Антонина Бутс**, Исполняющая обязанности регистратора компаний в Управлении по финансовым услугам Астаны (AFSA), выступила с исчерпывающей презентацией проекта «Цифровой резидент». В своей сессии она подчеркнула ключевую роль AFSA в позиционировании МФЦА как глобального центра бизнеса и финансов, соединяющего экономики Центральной Азии, Кавказа, Евразийского экономического

союза (ЕАЭС), Западного Китая, Монголии, Ближнего Востока и Европы. Г-жа Бутс подчеркнула преобразующее влияние платформы на оптимизацию регуляторных процессов и создание эффективной, прозрачной и благоприятной для бизнеса среды для МСП. Г-жа Бутс представила подробный обзор функциональных возможностей, сосредоточившись на возможностях автоматизации. Она описала сквозной процесс цифровой регистрации компании, который включает онлайн-проверку «Знай своего клиента» (KYC), автоматическую генерацию идентификационных номеров предприятий (BIN), выдачу свидетельств о регистрации и обновления в режиме реального времени в Государственном реестре и государственных базах данных. Эта бесшовная интеграция значительно сокращает время обработки с недель до нескольких минут. В презентации также были рассмотрены событийно-ориентированные подачи заявок и ежегодные отчеты, продемонстрировав, как платформа автоматизирует задачи, связанные с соблюдением требований. Эти функции гарантируют, что МСП могут сосредоточиться на своей основной деятельности, не обременяя себя административными сложностями. Г-жа Бутс подчеркнула способность платформы обнаруживать красные флажки, дисквалифицированных директоров и чувствительные юрисдикции, тем самым усиливая нормативный надзор и смягчая риски. В заключение г-жа Бутс указала на важность использования цифровых инноваций для повышения доступности и эффективности государственных услуг для МСП. Ее презентация подчеркнула потенциал платформы Digital Resident в качестве модели для региональных и глобальных усилий по цифровой трансформации, способствуя лидерству Казахстана в продвижении инклюзивного и устойчивого экономического роста.

7. **Г-жа Шолпан Абирова**, Управляющий директор КазПочта (Kazpost), отметила ключевую роль обширной сети компании в расширении доступа к финансовым и государственным услугам для МСП по всему Казахстану. Она выделила ключевые инициативы, такие как партнерство с микрофинансовыми организациями, государственными учреждениями и игроками частного сектора для предоставления критически важных услуг, таких как выдача кредитов, пенсионные выплаты, оплата счетов за коммунальные услуги и проверка документов. Г-жа Абирова еще раз подтвердила продолжающиеся усилия Казпочты по цифровой трансформации, которые направлены на модернизацию традиционных почтовых услуг и интеграцию передовых технологий в повседневные операции, превращая ее отделения в центры комплексного обслуживания, обслуживающие как отдельных граждан, так и предприятия.

8. **Г-н Руслан Енсебаев**, Советник председателя правления Банка ЦентрКредит, выступил с презентацией, посвященной роли инновационных банковских решений. Опираясь на свой обширный опыт в продуктах «банкинг как услуга» (BaaS) и активное

взаимодействие с бизнесом, г-н Енсебаев начал с описания стратегических инициатив, предпринятых Банком ЦентрКредит для повышения финансовой инклюзивности и доступности для МСП. Он подчеркнул важность BaaS как преобразующей модели, которая позволяет банкам предлагать индивидуальные финансовые продукты и услуги через цифровые платформы. Такой подход не только упрощает доступ к кредитам, платежам и управлению казначейством, но и способствует сотрудничеству между традиционными финансовыми институтами и финтех-компаниями. Кроме того, г-н Енсебаев поделился своим видением будущего цифрового банкинга в Центральной Азии, указав на необходимость клиентоориентированных решений, которые удовлетворяют разнообразные потребности МСП. Он подчеркнул продолжающиеся усилия Банка ЦентрКредит по разработке удобных для пользователя цифровых инструментов, которые позволяют предпринимателям управлять своими финансами, получать доступ к информации в режиме реального времени и легко ориентироваться в нормативных требованиях. Эти инновации соответствуют более широким целям Казахстана по созданию благоприятной для бизнеса среды и позиционированию страны как регионального лидера в области финансовых технологий.

9. **Г-жа Аида Альжанова**, Председатель общественного фонда «Адам Даму», подчеркнула важнейшую роль ЦГУ в продвижении женского предпринимательства и расширении экономических прав и возможностей в Казахстане. Опираясь на свой обширный опыт международного гендерного эксперта, она осветила проблемы, с которыми сталкиваются женщины-предприниматели в регионе, включая ограниченный доступ к финансовым ресурсам, нормативные барьеры и недостаточное представительство в процессах принятия решений. Она подчеркнула, что ЦГУ могут устранить эти различия путем оптимизации административных процедур, предоставления онлайн-доступа к кредитам и программам государственной поддержки и содействия созданию более справедливой деловой среды.

10. **Г-жа Азиза Шужеева**, Председатель правления TechnoWomen, очертила проблемы, с которыми сталкиваются МСП из-за законодательных и политических рамок, которые часто препятствуют их росту. Опираясь на свой обширный опыт предпринимателя и бизнес-консультанта, г-жа Шужеева подчеркнула разрыв между политикой с благими намерениями и ее реальной применимостью. Чрезмерно сложные требования соответствия и жесткие бюрократические процедуры, на ее взгляд, могут подавлять инновации и отпугивать МСП от использования доступных цифровых инструментов. Она подчеркнула важность принятия подхода «снизу вверх» при разработке политики, вовлекая бизнес и других заинтересованных лиц для обеспечения практичности и актуальности правил.

11. **Г-н Батырбек Умаров**, Президент Ассоциации Blockchain KZ, опираясь на свой опыт в продвижении технологических достижений, содействующих предпринимательству, подчеркнул необходимость в политике и цифровых инструментах, которые позволяют предприятиям процветать в быстро меняющейся экономической среде. Он подчеркнул, что, хотя инновации предлагают огромные возможности, их успешная реализация зависит от четких правил, доступных платформ и широко распространенной цифровой грамотности. Его идеи были основаны на его работе по пропаганде передовых подходов к развитию бизнеса и его приверженности позиционированию Казахстана как регионального лидера в содействии предпринимательству. Так как в настоящее время многие технологии являются бесшовными и ограничены законами конкретной страны, г-н Умаров поднял вопрос о необходимости создания межстрановой интеграции платформ (интероперабильности), описал перспективы признания документов и платформ между сторонами.

12. **Г-н Андрей Беклемишев**, Председатель общественного совета МЦРИАП и Вице-президент по региону СНГ в International Data Corporation (IDC), подчеркнул исключительную важность согласования технологических достижений с потребностями МСП для обеспечения того, чтобы цифровые государственные услуги были не только инновационными, но и практичными и доступными. Он подчеркнул необходимость подхода, основанного на данных, к разработке политики, где идеи из маркетинговых исследований и отраслевого анализа направляют разработку платформ, которые решают реальные проблемы, с которыми сталкиваются предприниматели. Он далее остановился на важности содействия сотрудничеству между правительствами, поставщиками технологий и МСП для создания экосистемы, которая поддерживает инновации и масштабируемость. Беклемишев подчеркнул, что, хотя Казахстан добился значительных успехов в цифровой трансформации и Казахстанские госуслуги для граждан очень хорошо развиты, необходима дополнительная работа для того, чтобы МСП также могли в полной мере воспользоваться этими достижениями и их взаимодействие с государством также стало максимально цифровым. Это включает в себя устранение пробелов в цифровой грамотности, инфраструктуре и доступе к финансированию, особенно в недостаточно обслуживаемых регионах. В заключение г-н Беклемишев призвал к проактивному и инклюзивному подходу к цифровым государственным услугам, который ставит во главу угла доступность, адаптивность и устойчивость.

13. **Г-н Рустем Бигари**, Генеральный директор Центра поддержки цифрового правительства (DGSC) изложил видение DGSC по преобразованию традиционных бюрократических процессов в бесшовные автоматизированные системы, которые обслуживают предприятия на каждом этапе их жизненного цикла — от регистрации и

роста до адаптации и обновления. Он подчеркнул важность принятия проактивного подхода с помощью решений на основе ИИ, таких как автоматизированная генерация бизнес-планов, лицензирование в один клик и системы управления рисками в реальном времени. Эти инновации направлены на снижение административной нагрузки, устранение бумажных рабочих процессов и предоставление предпринимателям индивидуальной поддержки на протяжении всего их пути. Он далее остановился на практических результатах внедрения моделей оценки и систем управления рисками, которые оптимизируют меры государственной поддержки и проверки, обеспечивая при этом прозрачность и предсказуемость. В заключение г-н Бигари отметил важность согласования цифровых государственных услуг с меняющимися потребностями МСП для обеспечения устойчивого экономического роста. Его вклад подчеркнул приверженность Казахстана лидерству в региональных усилиях по обеспечению цифровой интеграции и позиционированию себя как центра инноваций в сфере предоставления государственных услуг.

14. **Г-жа Екатерина Генкина**, международный эксперт по управлению изменениями, подчеркнула необходимость дальновидных планов, которые соответствуют меняющимся потребностям бизнеса. Она подчеркнула, что хотя технологии открывают большие возможности, их успешная реализация зависит от качества внедрения инноваций, применения комплексного подхода, с упором на повышение вовлеченности, информированности и цифровой грамотности. Ее опыт в области взаимодействия с заинтересованными сторонами и межсекторального партнерства предоставил ценный контекст для разработки практических стратегий, которые решают реальные проблемы, с которыми сталкиваются МСП. В заключение г-жа Генкина призвала к более активным усилиям по преодолению пробелов в цифровой инклюзивности и обеспечению равного доступа к ресурсам для всех предпринимателей. Ее вклад в круглый стол подчеркнул важность использования методологий форсайта для прогнозирования будущих тенденций и позиционирования Казахстана как лидера в обеспечении устойчивого экономического развития посредством цифровых инноваций.

15. **Г-жа Асем Болатжан**, президент Women in Tech (Казахстан), подчеркнула важность расширение прав и возможностей женщин-предпринимателей и содействии инклюзивному экономическому росту в Казахстане. Опираясь на свой обширный опыт в продвижении гендерного равенства, цифровой грамотности и инноваций, г-жа Болатжан подчеркнула преобразующий потенциал технологий в преодолении разрывов и создании возможностей для МСП, возглавляемых женщинами. Г-жа Болатжан подчеркнула важность индивидуальных цифровых решений, которые решают уникальные проблемы, с которыми сталкиваются женщины-предприниматели, в частности, в доступе к ресурсам, финансированию и сетям. Она

поделилась идеями о предстоящей инициативе Women in Tech Kazakhstan, разработанной в сотрудничестве с флагманской программой ООН АТУЦ ИКТР «Женщины в лидерстве в области STEM» (WiFI), направленной на обеспечение женщин навыками и знаниями, необходимыми для процветания в цифровой экономике. В заключение г-жа Болатжан призвала к более активным усилиям по интеграции гендерных аспектов в разработку и предоставление цифровых государственных услуг, обеспечивая равный доступ для всех предпринимателей. Ее вклад в круглый стол предоставил ценные перспективы по использованию технологий для обеспечения устойчивого развития и позиционирования Казахстана как лидера в содействии участию женщин в цифровой экономике.

16. **Г-жа Аида Каражанова**, Международный сотрудник по экономическим вопросам из Секции ИКТ и развития, Департамента ИКТ и снижения риска опасности стихийных бедствий, ЭСКАТО ООН (куратор проекта), подытожила консультации и завершила круглый стол. Она проинформировала участников об использовании проектом интерактивной метолодогии цифрового форсайта по ЦГУ для МСП, с применением методики визуализации через треугольник будущего, использования многоуровневого причинно-следственного анализа (CLA) для оценки и улучшения цифровых государственных услуг для МСП. Использование в кэтой методики легло в основы для анализа и решения проблем и представления будущих сценариев для экосистем предоставления ЦГУ в Северной и Центральной Азии. Она обрисовала основные компоненты CLA, объяснив, как эти слои помогают «распаковать» поверхностные восприятия, системные барьеры и культурные нарративы. Этот подход позволяет заинтересованным сторонам выявлять пробелы в существующих системах и расставлять приоритеты для улучшений. Она подчеркнула преобразующий потенциал изменения культурных нарративов и принятия перспективных мировоззрений, которые принимают технологии как средство реализации. Она также обсудила важность аналитики данных в продвижении принятия решений на основе фактических данных с такими инструментами, как системы управления рисками и автоматизированные механизмы оценки, способствующие прозрачности и эффективности. В презентации были приведены примеры из национальных обсуждений в Кыргызстане и Узбекистане (отражено в соответсвующих отчетах), демонстрирующие, как CLA помогла заинтересованным сторонам определить приоритеты, такие как упрощение нормативно-правовой базы и повышение цифровой грамотности. Предпочтительным сценарием для участников национальных обсуждений и видением стала адаптивная, управляемая ИИ экосистема предоставления ЦГУ, обеспечивающая доступность, прозрачность и инклюзивность для МСП.

Г-жа Каражанова завершила обсуждения круглого стола, в ходе которых были выдвинуты следующие **рекомендации национальных консультаций от 5 марта**:

1. Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее - МЦРИАП РК) совместно с релевантными органами рассмотреть возможность консолидации всех цифровых государственных услуг (далее - ЦГУ) и необходимых мер государственной поддержки для бизнеса по принципу «одного окна».
2. Команде проекта в рамках проекта разработать методологию для оценки качества и эффективности ЦГУ для МСП (матрица зрелости), в том числе разработать цифровой продукт в виде цифровой карты бизнеса и с учетом работы женских кооперативов.
3. МЦРИАП РК совместно с секретариатом ЭСКАТО рассмотреть возможность создания экспертной группы по вопросу развития ЦГУ, охват которой мог бы затрагивать:
    - обмен опытом создания и развития платформ цифровых государственных услуг.
    - учет лучших региональных и международных практик.
    - обсуждение инноваций, опыта внедрения новых и появляющихся технологий в процессы предоставления ЦГУ.
    - создание и ведение базы знаний о ЦГУ и платформах ЦГУ, доступных для предпринимателей в регионе.
    - обсуждение возможностей и барьеров для юридически значимого трансграничного обмена результатами работы систем ЦГУ.
4. Странам региона Северной и Центральной Азии проводить гармонизацию подходов к развитию ЦГУ с видением юридически и технически совместимых и интегрированных систем электронного правительства в странах региона.

Отчет подготовил г-н Алибек Султангазин, национальный консультант по ИКТ и развитию, ЭСКАТО (Казахстан), Модератор Круглого стола