

**Кому:** Комитет государственных услуг Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан

**ФИО:** Каласова Балзия Асылбековна

**Дата:** 06.10.2025 г.

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**Тема:** Государственные услуги, цифровая подготовка населения в Акмолинской области для взаимодействия с государственными структурами.

**Ключевые слова:** Государственные услуги

Государственные услуги играют ключевую роль в обеспечении взаимодействия граждан и организаций с государством. От качества и доступности этих услуг напрямую зависит уровень доверия к государственным институтам. Данная справка направлена на анализ текущего состояния системы оказания государственных услуг, выявление проблемных аспектов и возможные пути совершенствования.

Качество оказания государственных услуг - это показатель эффективности и соответствия предоставляемых государственными органами услуг ожиданиям граждан и организаций. Высокое качество таких услуг помогает улучшить взаимодействие граждан с государственными структурами, повысить уровень доверия к ним и создать комфортные условия для решения жизненно важных вопросов. Основные критерии оценки качества оказания государственных услуг включают:

- услуги должны быть легко доступны для всех категорий граждан, в том числе для людей с ограниченными возможностями;
- упрощенные процедуры получения услуг, возможность подавать заявления в электронном виде;
- важным показателем является минимизация времени ожидания и сроки оказания услуги;
- оперативное реагирование на запросы и быстрое предоставление результата;
- граждане должны иметь доступ к информации о процедуре предоставления услуги, необходимых документах и сроках;
- вежливость и профессионализм сотрудников;
- наличие комфортных условий в местах приема (удобные помещения, электронные очереди);

- возможность дистанционного обращения за услугами через интернет (порталы государственных услуг);
- важна возможность граждан давать оценку качеству услуги и оставлять отзывы.

В Акмолинской области государственные услуги оказываются 15 управлениими и их подведомственными организациями, 20 районными (городскими) акиматами, в том числе самостоятельными отделами, аппаратами акимов сел, поселков, сельских округов.

За 2024 год МИО Акмолинской области оказано 7,6 млн. услуг, из них в электронном виде через информационные системы - 7,3 млн. услуг (96,1%), портал «электронного правительства» – 204 тыс. услуги (2,7%), через Госкорпорацию – 29 тыс. услуг (0,4%), в бумажном виде – 63 тыс. услуг (0,8%).

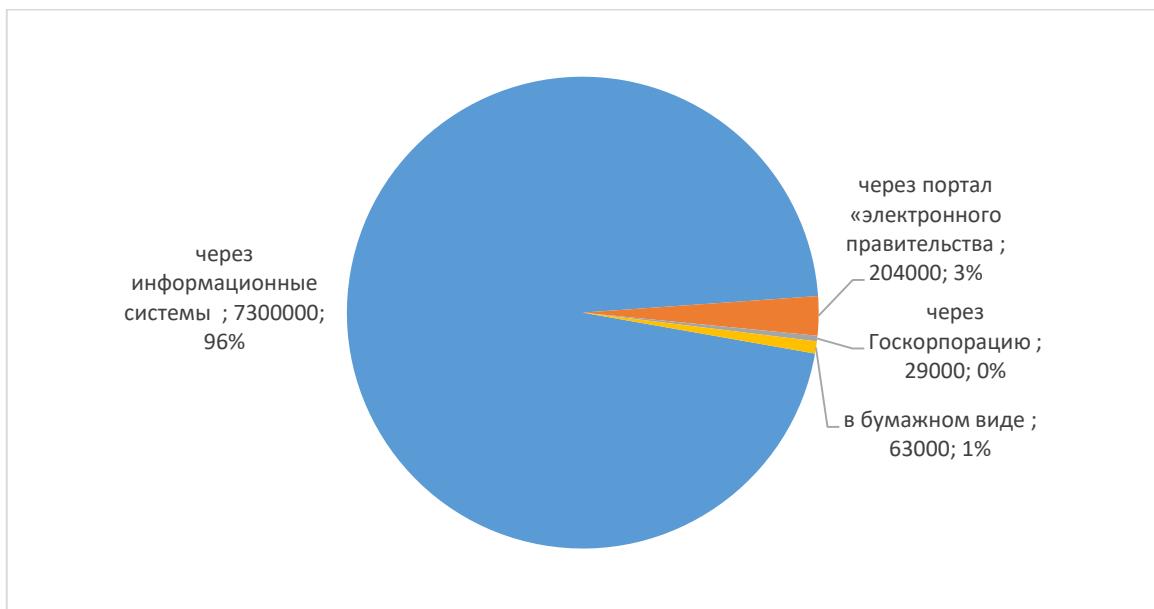


Рисунок-1. Показатели оказанных государственных услуг

За 2022 год МИО Акмолинской области оказано более 8 млн. услуг, из них в электронном формате – 7,8 млн. услуг, через Госкорпорацию - 60 тыс. услуг, в бумажном виде – 73 тыс. услуг.

Согласно анализа отчетных данных в 2022 году оказано –7,8 млн. государственных услуг, в 2024 году – 7,6 млн. государственных услуг, то есть в 2024 году произошел спад оказания государственных услуг по отношению к 2022 году на 20 %. (3)

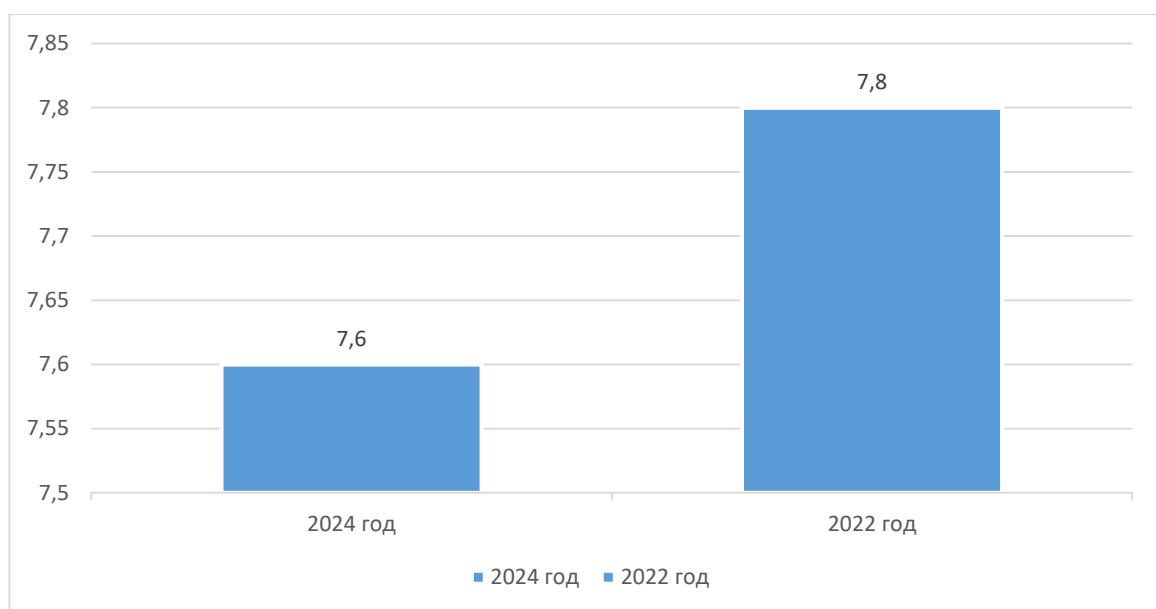


Рисунок-2. Анализ оказанных государственных услуг, млн.

Наиболее востребованные государственные услуги отмечены по услугам сферы здравоохранения «Запись на прием к врачу», «Вызов скорой медицинской помощи», «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан».

В Акмолинской области функционируют 9 Центров приема граждан в городах областного значения и районах области. Кроме того, в 12 районных акиматах Акмолинской области функционируют «открытые акиматы».

В аппаратах акимов сельских округов, школах, медицинских учреждениях функционируют 1400 уголков доступа «eGov.kz». Проведены 200 прямых эфира по разъяснению порядка оказания государственных услуг в социальных сетях. Обновлено 118 единиц компьютерной техники сотрудников, задействованных в оказании государственных услуг.

Оказание государственных услуг сталкивается с рядом проблем, которые могут негативно влиять на эффективность и качество их предоставления. Среди основных проблем можно выделить следующие:

1. Бюрократизация процессов: многие государственные услуги требуют большого количества документов и подтверждений, что замедляет процесс и делает его менее удобным для граждан.

2. Низкая информированность населения: часто граждане не знают о своих правах или доступных государственных услугах, либо не понимают, как их получить. Это может быть связано с недостаточной доступностью информации или сложностью ее восприятия.

3. Коррупция и злоупотребление: В некоторых случаях получение государственных услуг связано с коррупцией, что подрывает доверие граждан к государственным органам и ведет к нарушению прав граждан.

4. Недостаток цифровизации: несмотря на активное развитие электронного правительства, не все государственные услуги доступны в цифровом формате.

5. Низкое качество обслуживания: часто государственные служащие не ориентированы на клиента, что проявляется в некомпетентности, грубости или непрофессиональном подходе к работе.

Повышение качества оказания государственных услуг – важная задача для улучшения уровня жизни граждан и оптимизации работы государственных учреждений. Для этого активно внедряются электронные сервисы, стандарты качества обслуживания, программы обучения сотрудников, а также механизмы мониторинга и оценки уровня удовлетворенности населения.

Принципиальным удобством получения государственных услуг гражданами является использование мобильных технологий. Для этого было запущено новое мобильное приложение – eGov mobile, активно используются боты в мессенджере Telegram. Таким образом, наиболее востребованные услуги сейчас предоставляются через эти мобильные приложения.

В целях обеспечения информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг во всех государственных органах, оказывающих государственные услуги, оборудованы стенды, на которых размещены правила, образцы заявлений оказания государственных услуг.

В связи с этим требуется внедрить следующие механизмы:

1. Бюрократизация процессов:

- Внедрить принцип «одного окна» для подачи документов, чтобы гражданам не приходилось обращаться в разные инстанции.

- Сократить список необходимых документов до минимально необходимого, отказаться от дублирующих справок.

- Автоматизировать проверку данных (например, путем интеграции с другими государственными реестрами), чтобы снизить количество требуемых подтверждений от граждан.

2. Низкая информированность населения:

- Создать удобные и понятные онлайн-платформы с полной информацией о доступных услугах, правах и пошаговыми инструкциями.

- Организовать регулярные образовательные кампании в СМИ и социальных сетях для повышения правовой грамотности граждан.

- Обеспечить доступность информации на разных языках и в адаптированном формате для людей с ограниченными возможностями.

3. Коррупция и злоупотребление:

- Усилить меры по прозрачности процессов: все операции и решение вопросов должны фиксироваться в электронных системах с возможностью аудита.

- Внедрить анонимные каналы для жалоб и сообщений о нарушениях с обязательным рассмотрением заявлений.

- Повысить уровень ответственности чиновников через контроль и регулярные проверки, а также стимулировать этическое поведение.

4. Недостаток цифровизации:

- Обеспечить доступ к электронным услугам через мобильные приложения и точки доступа (терминалы, центры обслуживания).

- Обучать граждан пользоваться цифровыми сервисами, особенно пожилых и малообеспеченных.

5. Низкое качество обслуживания:

- Вести обязательное обучение и повышение квалификации государственных служащих в области клиентоориентированного подхода и этики.

- Внедрить систему обратной связи и рейтингования работы чиновников, учитывая отзывы граждан.

- Стимулировать сотрудников за высокий уровень обслуживания через систему поощрений и карьерного роста.

Рост цифровой грамотности населения и улучшения навыков использования онлайн-сервисов в будущем может привести к более активному использованию электронных государственных услуг. Это в свою очередь, позволит сократить количество центров обслуживания граждан и сэкономить бюджетные средства на их содержание.

Список использованных источников:

1. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года № 88-В.
2. <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgu/activities/1362?lang=ru>
3. <https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola/activities/31612?lang=ru>