

Кому: ГУ «Управление цифровизации и архивов Акмолинской области».
ФИО и должность автора: Идрисова Айнур Нурбаевна, Главный специалист ГУ «Отдел архитектуры и градостроительство Целиноградского района».
Дата: 20.11.2025

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

Тема: Цифровизация и качество оказания государственных услуг.

Ключевые слова: Цифровизация, качество услуг, интернет-инфраструктура, повышение эффективности, персональные данные.

Введение

В условиях развития информационного общества цифровизация становится ключевым направлением модернизации государственного управления. В Республике Казахстан повышение качества и доступности государственных услуг для граждан и бизнеса рассматривается как одно из приоритетных направлений государственной политики, основанное на внедрении цифровых технологий.

Переход к электронным форматам взаимодействия государства и граждан способствует снижению административных барьеров, сокращению временных затрат, повышению уровня открытости государственных процессов и минимизации коррупционных рисков. Одновременно с этим цифровая трансформация сопровождается техническими, организационными и социальными вызовами, требующими комплексного анализа.

Цель аналитической записки — провести оценку влияния цифровизации на качество предоставления государственных услуг в Республике Казахстан и определить направления дальнейшего развития цифровых государственных сервисов.

Задачи работы заключаются в анализе текущего уровня цифровизации государственных услуг, оценке качества и степени удовлетворённости пользователей, выявлении ключевых ограничений и формировании предложений, направленных на повышение эффективности и доступности цифровых сервисов.

Основная часть

Развитие цифровых государственных услуг в Казахстане сдерживается рядом факторов: различным уровнем цифровой грамотности населения, недостаточной интернет-инфраструктурой в сельских и труднодоступных районах, опасениями граждан по поводу защиты персональных данных, а также несогласованностью отдельных

информационных систем государственных ведомств. Эти ограничения снижают доступность электронных сервисов и эффективность межведомственного взаимодействия.

В частности, в населённых пунктах Целиноградского района недостаточно развитая интернет-инфраструктура приводит к высокой нагрузке на районный ЦОН, тогда как при её улучшении значительная часть граждан могла бы подавать заявления удалённо. Усиление цифровой инфраструктуры повысило бы доступность услуг, оптимизировало бы работу ЦОНов и улучшило качество обслуживания населения.

Сравнительный анализ объёма оказываемых государственных услуг в ГУ «Отдел архитектуры и градостроительства Целиноградского района» за 2024 и 2025 годы показывает значительное увеличение количества обращений в 2025 году. Данная тенденция коррелирует с общереспубликанским ростом цифровых сервисов, отражённым в предыдущих разделах аналитической записки. Увеличение числа обращений объясняется расширением доступности электронных форм получения услуг, которое обеспечило гражданам возможность взаимодействовать с государственными органами в дистанционном формате.

Диаграмма, сопровождающая отчёт, демонстрирует устойчивую положительную динамику: рост количества предоставленных услуг отражает результативность цифровой трансформации и повышение доступности административных процедур. Таким образом, увеличение объёма услуг в 2025 году является не только следствием сезонных факторов, но и прямым индикатором эффективности внедрения электронных сервисов, снижением административных издержек и улучшением условий взаимодействия граждан с государственными органами.

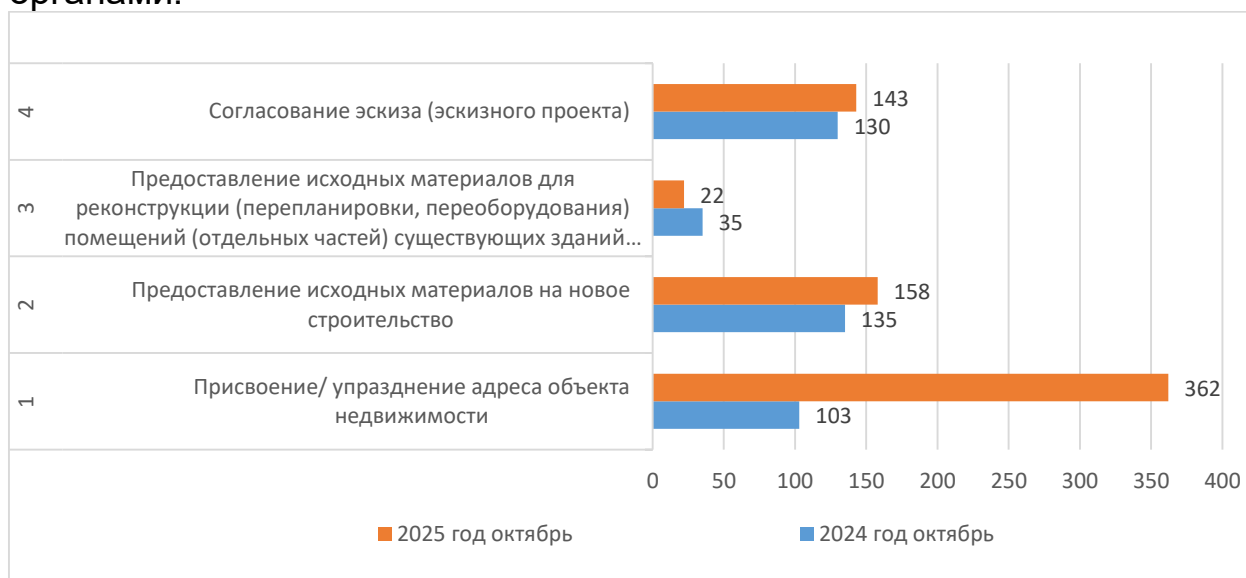


Рисунок – 1. Анализ отчета по государственным услугам за октябрь месяц 2024 - 2025 годов.[1]

С января по июнь объём предоставляемых государственных услуг в ГУ «Отдел архитектуры и градостроительства Целиноградского района» традиционно ниже, чем в период с июля по октябрь. Это обусловлено сезонностью строительных работ: зимой, из-за неблагоприятных погодных условий, большинство строек временно приостанавливается. Активное возведение объектов начинается примерно в мае, что приводит к увеличению числа процедур по оформлению и легализации недвижимости уже с июля. В результате во втором полугодии фиксируется значительный рост обращений за государственными услугами. Повышенный спрос связан с необходимостью получения разрешений, согласований и других сопутствующих сервисов, востребованных в период интенсивного строительства.

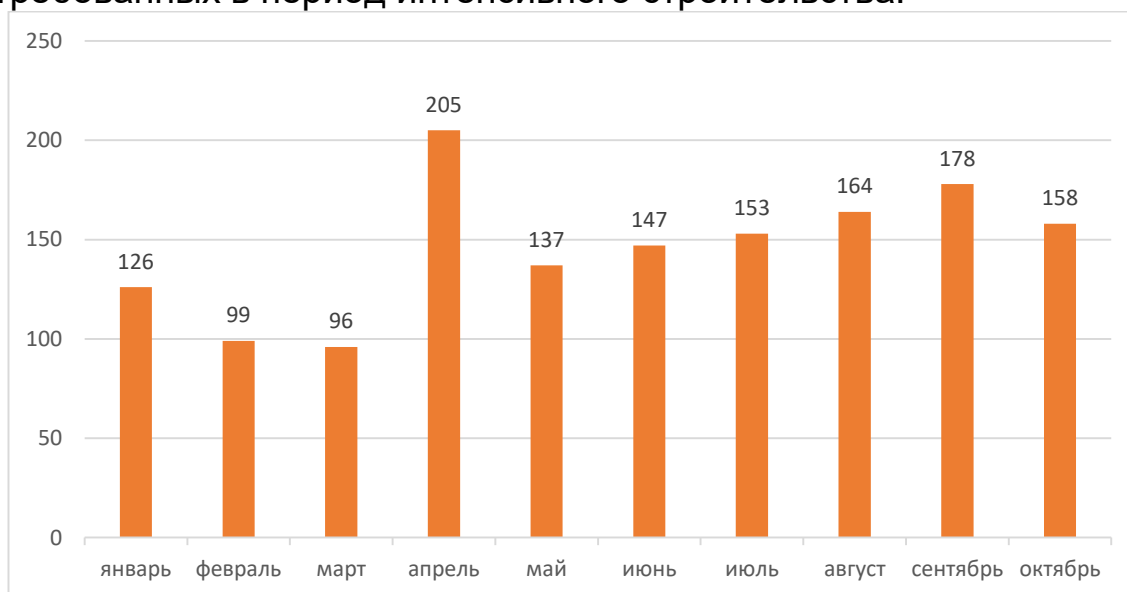


Рисунок – 1. Анализ отчета по государственной услуге «предоставление исходных материалов на новое строительство» за 2025 год.[1]

На этом фоне особенно заметна роль цифровой трансформации государственных услуг в Казахстане. По оценке ООН, страна демонстрирует устойчивый прогресс в цифровизации, занимая 24-е место среди 193 государств и входя в первую десятку по индексу онлайн-услуг. Уровень доступности государственных сервисов в интернете достиг 92%. Активно развиваются инструменты биометрической идентификации и QR-подписи: только в 2024 году было выполнено свыше 8 млн QR-подписей и проведено более 18 млн идентификаций через систему Digital ID. Платформа «электронного правительства» продолжает совершенствоваться, включая разработку третьей версии eGov на базе технологий искусственного интеллекта.[2]

Значительный вклад в повышение доступности услуг вносят мобильные решения. Приложение eGov Mobile обеспечивает доступ к 90% госуслуг. За последние пять лет его активная аудитория выросла до 4 млн пользователей в месяц, а ежедневное количество пользователей

превышает 190 тыс. Через приложение предоставляется более 200 услуг для населения и 34 — для бизнеса, включая цифровые документы и электронную подпись. Сервис «Цифровые документы» был использован свыше 13 млн раз, а подпись QR-кодом — около 9 млн раз, что свидетельствует о высокой адаптации граждан к цифровым форматам взаимодействия с государством.[3]

В миграционной сфере в 2025 году в цифровом формате оказано более 2,4 млн услуг. Оптимизация административных процессов позволила объединить несколько этапов в единую цифровую услугу, автоматизировать проверки данных и сократить сроки рассмотрения, что повысило эффективность работы госорганов. Для привлечения квалифицированных IT-специалистов внедрены программы Digital Nomad Residency и Digital Nomad Visa, полностью переведённые в онлайн-режим. Всего рассмотрено 204 обращения, а первые разрешения получили граждане Алжира и Ботсваны.[4]

Таким образом, несмотря на выраженную сезонность спроса — особенно в строительной отрасли — развитие цифровых государственных сервисов позволяет Казахстану эффективно справляться с колебаниями нагрузки и обеспечивать стабильный доступ населения и бизнеса к необходимым услугам.

Выводы

Развитие цифровых сервисов в Казахстане привело к заметному росту качества государственных услуг: процедуры стали быстрее, взаимодействие с органами власти упростилось, а административные барьеры сократились. Вместе с тем сохраняются факторы, требующие внимания — прежде всего цифровое неравенство и уязвимости, связанные с информационной безопасностью. Эти аспекты определяют направления дальнейшей модернизации цифровой среды.

Рекомендации

Дальнейшее развитие цифровизации возможно при условии постепенного расширения интернет-инфраструктуры в сельских местностях Целиноградского района и системного повышения компетенций населения в области цифровых технологий. Усиление мер по защите персональных данных и укрепление кибербезопасности станет важным элементом формирования доверия к государственным цифровым платформам. Также сохраняются недостатки в области предоставления электронных услуг. В связи с этим хотелось бы, чтобы они были устранены и доработаны на высоком профессиональном уровне.

Список использованных источников

1. Отчет государственных услуг ГУ «Отдел архитектуры и градостроительства Целноградского района» за 2024-2025 год.
2. Цифровая трансформация: как в Казахстане улучшают качество жизни с помощью технологий
[file:///C:/Users/123/Downloads/_gluster_2025_1_24_ca9a61544ea09c6a55f7446872c3f75f_original.11375733%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/123/Downloads/_gluster_2025_1_24_ca9a61544ea09c6a55f7446872c3f75f_original.11375733%20(4).pdf) (дата обращения 19.11.2025).
3. 5 лет eGov Mobile: государственные услуги и сервисы в смартфоне
https://www.nitec.kz/ru/news/5-let-egov-mobile-gosudarstvennye-uslugi-i-servisy-v-smartfone?q=/en/news/5-years-egov-mobile-public-services-smartphone&utm_source/ (дата обращения 19.11.2025).
4. 2,4 млн госуслуг в сфере миграции оказано в цифровом формате за год
https://primeminister.kz/ru/news/24-mln-gosuslug-v-sfere-migratsii-okazano-v-tsifrovom-formate-za-god-30315?utm_source/ (дата обращения 19.11.2025).