

**Кому:** Министерству искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан

**ФИО** Нуралина Дана Сатбековна главный специалист ГУ «Отдел строительства Аккольского района» Акмолинской области.

**Дата:** 20.11.2025

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА:**

**Тема:** Развитие цифровых государственных услуг в Республике Казахстан.

**Ключевые слова:** eGov, цифровизация, мобильные госуслуги, онлайн-сервисы, электронное правительство, цифровое развитие, государственные услуги.

### **Введение**

Развитие цифровых государственных услуг является одним из ключевых направлений государственной политики Республики Казахстан. В последние годы государство активно продвигает цифровую трансформацию, расширяет функционал электронного правительства (eGov) и усиливает доступность услуг через мобильные платформы. Данная записка содержит анализ текущего состояния, динамики развития и вызовов в системе цифровых госуслуг РК на 2025 год.

### **Основная часть**

Развитие цифровых государственных услуг в Казахстане стало одним из главных приоритетов государства, позволив ему войти в число мировых лидеров по индексу электронного правительства. Главный фокус смещается от простого перевода услуг в онлайн к их проактивному и невидимому предоставлению, когда гражданин получает помощь без прямого запроса, в нужный момент жизни. Более 90% государственных услуг доступны в электронном виде через портал eGov и мобильное приложение eGov Mobile. Так же часть услуг доступны в приложениях банков РК: Kaspi, Halyk, Jusan. Это позволило значительно снизить коррупционные риски, устранить очереди и сократить сроки получения документов.

Правительство активно работает над интеграцией государственных сервисов в частные платформы (банки, Казпочта). Это привело к «выводу» услуг из одного государственного «окна» (eGov) на множество популярных платформ, что значительно расширило доступность и удобство для граждан, которые могут получить услуги там, где им

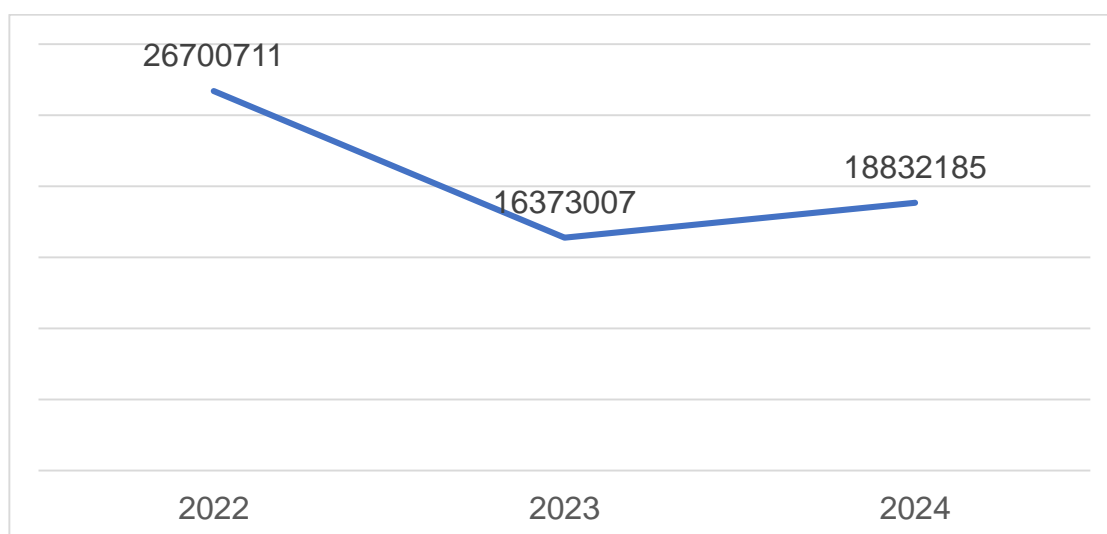
удобнее. Система автоматически предлагает и оформляет услуги, основываясь на данных, полученных из государственных баз.

Вместо предоставления отдельных, несвязанных услуг, их объединяют в комплексные сценарии (например, "Смена места жительства", "Выход на пенсию"). Это упрощает взаимодействие с государством, делая его логичным и последовательным.

Согласно официальным данным Национальной компании «Ұлттық ақпараттық технологиялар» (NITEC), в первой половине 2025 года гражданам было предоставлено более 26 млн государственных услуг в электронном формате, что демонстрирует устойчивый рост спроса на цифровые сервисы. Из них около 12 млн услуг (45%) были оказаны через мобильное приложение eGov Mobile, что подтверждает смещение пользователей в сторону мобильных технологий. [3] Ключевые показатели: 14,8 млн зарегистрированных пользователей eGov; около 11 млн пользователей eGov Mobile; более 90% государственных услуг доступны в онлайн - или мобильном формате.

Рост количества оказанных государственных услуг в 2022 году можно объяснить тем, что цифровые сервисы уже были хорошо внедрены и активно использовались населением; многие услуги были переведены в онлайн-формат, что увеличило общий поток обращений.

В 2022 году продолжался общий рост цифровой активности населения. В 2023 году спад оказания государственных услуг можно обосновать общими системными факторами, которые действительно происходят при обновлении государственных платформ, часть государственных услуг могла переходить на новые форматы или интерфейсы, что временно снизило количество обращений. Обновление или модернизация систем eGov, eGov Mobile и ведомственных платформ часто приводит к временным ограничениям в работе отдельных услуг.



Количество оказанных государственных услуг. [4]

Оптимизация и устранение дублирующихся услуг, что тоже отражается в статистике оказания услуг. В 2024 году начался рост количества оказываемых услуг. Показатель 2024 года немного выше, чем в 2023 году, что означает завершение технических обновлений и стабилизацию цифровых сервисов, ростом числа пользователей мобильного приложения eGov Mobile. То есть спад 2023 года естественный эффект модернизации, а подъем в 2024 году -показатель, что система стабилизировалась. [4]

### **Выводы и рекомендации:**

В целом можно сказать, что цифровые услуги в Казахстане развиваются достаточно быстро, все больше людей пользуются порталом eGov и особенно мобильным приложением eGov Mobile, чаще выбирают мобильный формат, потому что удобнее и быстрее, многие услуги оказываются через телефон.

Несмотря на существующий прогресс, сохраняется ряд системных проблем: Цифровое неравенство (в некоторых отдаленных сельских населенных пунктах отсутствует доступный интернет), технические сбои при повышенной нагрузке, кибербезопасность (с каждым днем растёт количество мошеннических схем по утечки личных данных, денег). Для этого необходимо:

- Развивать интернет-инфраструктуру в отдаленных сельских населенных пунктах.
- Укреплять меры кибербезопасности, особенно в части персональных данных.
- Разработать и внедрить образовательные программы по цифровой грамотности для разных групп населения.
- Продолжить интеграцию платформ (eGov, eGov Mobile, Digital ID, QR-сервисы).

### **Список использованных источников**

1. Официальный портал eGov.kz — статистика онлайн-услуг и пользователей.
2. Gov.kz — материалы о развитии цифровизации и государственных сервисов.
3. Более 26 миллионов государственных услуг оказано казахстанцам онлайн с начала 2025 года // [https://egov.kz/cms/ru/news/public\\_services\\_online//](https://egov.kz/cms/ru/news/public_services_online//) (Дата обращения 20.11.2025)
4. Статистика оказанных услуг // <https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat//> (Дата обращения 20.11.2025)