

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУСЛУГ: ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ПОРТАЛА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА [EGOV.KZ](https://egov.kz) ЗА 20 ЛЕТ

2006 год – запуск портала eGov.kz

Создание eGov.kz как информационной платформы, предоставляющей гражданам доступ к справочной информации о государственных услугах и органах. Основанием для создания портала «электронного правительства» является Указ Президента РК от 10 ноября 2004 года №1471 «О государственной программе формирования «электронного правительства» в Республике Казахстан на 2005-2007 годы».

2007 – 2009 годы – формирование базовой инфраструктуры

Появление первых интерактивных сервисов и внедрение механизмов идентификации пользователей. Начало перехода от информирования к оказанию и автоматизации наиболее востребованных государственных услуг в электронном формате. На этом этапе были внедрены ведомственные информационные системы, государственные базы данных, портал elicense.kz, запущен НУЦ РК и шлюз электронного правительства.

2010 – 2013 годы – развитие электронных услуг

Запуск транзакционных сервисов с возможностью онлайн-оплаты. Расширение перечня госуслуг и рост пользовательской базы. У пользователей появилась возможность зарегистрировать юридическое лицо за 15 минут или рождение ребенка, при этом одновременно решив все сопутствующие вопросы - подать заявление на назначение пособий и поставить ребенка на очередь в детский сад. Запуск приложения mGov.

2014 – 2017 годы – интеграция и комплексные сервисы

Внедрение принципа «жизненных ситуаций», объединяющего несколько услуг в один сценарий. Повышение удобства и сокращение количества очных обращений.

2018 – 2019 годы – цифровая трансформация

Активное развитие мобильных решений и подготовка инфраструктуры для перехода к новым форматам взаимодействия. В 2019 году произошел ребрендинг продукта и мобильное приложение электронного правительства обновило дизайн и с этого момента был представлен всем уже хорошо знакомый eGov Mobile.

2020 год – пандемия как драйвер роста

Одним из ключевых моментов стало внедрение биометрической идентификации, что помогло сократить количество барьеров при получении государственных услуг, в том числе в период пандемии. В условиях ограничений eGov.kz стал основным каналом взаимодействия государства и граждан. Значительно увеличилось количество пользователей и онлайн оказанных услуг. Развитие Цифровых документов. Запущены ключевые проекты «Smart Bridge» и «Smart Data Ukimet».

2021 – 2025 годы – мобильное правительство и масштабирование

Активное развитие eGov Mobile как ключевого канала получения услуг, он становится важным инструментом взаимодействия граждан с государством и бизнесом. За пять лет через мобильное приложение оказано более 111 миллионов услуг, что отражает устойчивый переход к мобильным сценариям. Запущено мобильное приложение eGov

Business, проекта «Цифровая карта семьи», внедрение искусственного интеллекта и ИИ-ассистента eGov AI.

2026 год – переход к eGov 3.0 и развитие AI

Фокус на проактивные, персонализированные и незаметные для пользователя услуги. Развитие концепции «невидимого государства» с использованием технологий искусственного интеллекта. Инфраструктура на базе национальных технологических мощностей QazTech и Alem.Cloud.

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES: 20 YEARS OF THE DEVELOPMENT OF THE EGOV.KZ E-GOVERNMENT PORTAL

2006 – Launch of the eGov.kz portal

The creation of eGov.kz as an information platform providing citizens with access to reference information on public services and government agencies. The basis for the development of the e-government portal was the Decree of the President of the Republic of Kazakhstan dated November 10, 2004, No. 1471 “On the State Program for the Formation of E-Government in the Republic of Kazakhstan for 2005–2007.”

2007–2009 – Formation of core infrastructure

Introduction of the first interactive services and implementation of user identification mechanisms. The transition began from information provision to the delivery and automation of the most востребованные (high-demand) public services in electronic format. At this stage, departmental information systems, state databases, the elicence.kz portal were introduced, and the National Certification Authority (NCA RK) and the e-government gateway were launched.

2010–2013 – Development of electronic services

Launch of transactional services with online payment capabilities. Expansion of the range of public services and growth of the user base. Users gained the ability to register a legal entity within 15 minutes or register the birth of a child while simultaneously resolving related matters—applying for benefits and placing the child in a kindergarten queue. Launch of the mGov application.

2014–2017 – Integration and bundled services

Implementation of the “life situations” principle, combining multiple services into a single scenario. Improved convenience and reduction in the number of in-person visits.

2018–2019 – Digital transformation

Active development of mobile solutions and preparation of infrastructure for new interaction formats. In 2019, the product was rebranded, and the mobile application of the e-government portal was redesigned, introducing what is now widely known as eGov Mobile.

2020 – Pandemic as a growth driver

One of the key milestones was the introduction of biometric identification, which helped reduce barriers to accessing public services, especially during the pandemic. Under

restrictions, eGov.kz became the primary channel of interaction between the government and citizens. The number of users and online services significantly increased. Development of Digital Documents. Launch of key projects “Smart Bridge” and “Smart Data Ukimet.”

2021–2025 – Mobile government and scaling

Active development of eGov Mobile as the main channel for accessing services, becoming a key tool for interaction between citizens, government, and business. Over five years, more than 111 million services were delivered via the mobile application, reflecting a steady shift toward mobile scenarios. Launch of the eGov Business mobile application, the “Digital Family Map” project, and the introduction of artificial intelligence, including the eGov AI assistant.

2026 – Transition to eGov 3.0 and AI development

Focus on proactive, personalized, and seamless services. Advancement of the “invisible government” concept using artificial intelligence technologies. Infrastructure based on national technological platforms QazTech and Alem.Cloud.