

К заседанию Правительства Республики Казахстан от 11 августа 2026 г.

На заседании Правительства под председательством Премьер-министра Олжаса Бектенова рассмотрен вопрос об экосистеме государственных услуг на основе искусственного интеллекта.

По линии Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития

В Казахстане продолжается системная трансформация сферы государственных услуг на базе технологии искусственного интеллекта и единых цифровых стандартов. Внедряются инновационные экосистемные решения для граждан и бизнеса, обновляется инфраструктура, повышается кибербезопасность и оптимизируется деятельность центров обслуживания населения.

Ключевым шагом в отказе от разрозненных ведомственных систем стал переход с 1 апреля на единую среду разработки цифровых продуктов QazTech. Инфраструктура платформы находится под постоянным контролем 24/7, безопасность обеспечивается по принципу Security by Design и инструментами DevSecOps. В процесс разработки внедрен вайб-кодинг на базе ИИ, что сократило сроки вывода сервисов в эксплуатацию с нескольких лет до недель и месяцев.

В рамках утвержденного двухлетнего плана миграции систем на QazTech прекращается эксплуатация устаревших продуктов и исключается дублирование. Из 39 систем, запланированных к миграции на текущий год, по 36 работы находятся на стадии завершения, 10 уже полноценно функционируют на платформе, а еще 25 систем разрабатываются и мигрируют вне плана. Указом Главы государства введен мораторий на создание систем вне QazTech.

После перевода систем на QazTech практически перестали фиксироваться сбои в работе цифровых сервисов. Наглядный пример – услуга по зачислению в первый класс. Пересобранная на QazTech совместно с Министерством просвещения и АО «Казахтелеком», она второй месяц работает без единого сбоя, успешно обработано свыше 365 тыс. заявок.

Отдельное внимание в докладе было уделено инфраструктуре обмена данными и пользовательским порталам. Введен в эксплуатацию новый высокопроизводительный шлюз электронного правительства, что позволило в 2,5 раза повысить максимальную пропускную способность и скорость обмена данными при ежегодном 25% росте нагрузки. За прошлый год через шлюз прошло более 19 млрд транзакций. Кроме того, запущен обновленный портал eGov 3.0 с формой обратной связи для пользователей.

Серьезным этапом цифровизации стала интеграция искусственного интеллекта. Запущенный в апреле интеллектуальный цифровой ассистент eGov GPT сегодня способен самостоятельно подбирать и оформлять госуслуги по текстовому описанию жизненной ситуации.

По данным ведомства, через eGov GPT уже доступно 50 наиболее востребованных услуг, составляющих порядка 30% всего объема обращений граждан, а до конца года охват планируется довести до 70%. Граждане воспользовались возможностями ассистента более 150 тыс. раз.

Развиваются цифровые инструменты для предпринимателей. В обновленном приложении eGov Business, которое уже скачали 135 тыс. раз (35 тыс. активных пользователей ежемесячно), оцифрованы процессы от регистрации компании до передачи доли в доверительное управление.

Совсем скоро предприниматели смогут оформить корпоративную банковскую карту Visa прямо в приложении eGov Business без визита в банк и сразу добавить ее в Apple Pay, Google Pay или Samsung Pay. В сентябре в eGov Business планируется запуск сервиса Smart Contract для электронного заключения сделок с подписью ЭЦП.

Вместе с тем был поднят вопрос задержек при получении услуг субъектов естественных монополий. Около 3 тыс. заявок на подключение к инженерным сетям и получение техусловий «зависли» на рассмотрении монополистов более 3 месяцев при нормативе в 5 рабочих дней. В числе антилидеров названы «Алматы Су», «Павлодарэнерго» и региональные структуры «QazaqGaz Aımaq». Должным образом цифровая работа выстроена только в столице, Алматинской области и области Жетісу.

Трансформация затронула и физическую инфраструктуру оказания услуг. В связи с переходом популярного сервиса в онлайн (первичная регистрация авто, кадастровые паспорта, прописка, ЭЦП) количество обращений к операторам ЦОНов сократилось на 30%. В связи с этим внедряется концепция «AI офисов населения» с зонированием 70/20/10, где 70% площади занимает экспресс-зона самостоятельного обслуживания с терминалами eGov GPT.

Первый подобный цифровой офис заработал 4 июня в Жезказгане, после чего аналогичные объекты открылись в Туркестане, Астане и Сатпаеве, уже обслужив более 4 тыс. человек. Акиматам остальных регионов поручено ускорить работу по открытию новых офисов.

По линии министерства труда и социальной защиты населения

В Казахстане проводится работа по внедрению цифровизации и искусственного интеллекта в социально-трудовую сферу. Главная цель – сделать государственные услуги проще и доступнее для граждан.

Основной акцент сделан на переходе от заявительного принципа к проактивной модели, при которой государство заранее выявляет потребность гражданина в поддержке и сопровождает его до получения результата.

Ключевой проект – Единая цифровая платформа по мерам социальной защиты, которая объединяет процессы назначения мер поддержки, принятия решений и выплаты средств. Вместо сбора подтверждающих документов гражданину достаточно подать одно заявление – необходимые сведения система получает из государственных информационных систем.

С июня 2026 года платформа введена в промышленную эксплуатацию во всех 20 регионах страны. В цифровом формате через нее предоставляются 13 мер поддержки, оказываемых местными исполнительными органами.

С августа единовременные выплаты к праздничным и памятным датам назначаются с помощью искусственного интеллекта. Система заранее определяет возможных получателей и формирует проект назначения, при этом окончательное решение принимает местный орган.

В сентябре планируется обеспечить подачу заявлений через eGov Mobile, а в октябре – внедрить ИИ для адресного назначения мер государственной поддержки с учетом адресности и нуждаемости.

В Казахстане внедряют Цифровую службу занятости, которая переводит систему на проактивную модель обеспечения трудоустройства.

Теперь вводится новый принцип – не человек ищет работу, а работа находит человека. Система самостоятельно определяет граждан, которым требуется трудоустройство, и направляет им уведомления через eGov, Enbek.kz или SMS от 1414.

Искусственный интеллект подбирает персонифицированные вакансии внутри региона и за его пределами, включая рабочие профессии, а также предлагает обучение, переквалификацию и варианты переселения. В результате гражданин получает сопровождение до устойчивого трудоустройства.

В июле 2026 года сервис внедрен в Павлодарской области: направлено 39 тыс. SMS, за этот период трудоустроились 962 человека.

В сентябре планируется внедрение сервиса в Мангистауской области, до конца года — масштабирование во всех 20 регионах страны. Аналогичный сервис будет доступен в мобильном приложении Aitu.

Искусственный интеллект уже применяется в ключевых процессах социальной защиты.

В частности, при назначении адресной социальной помощи (АСП) система анализирует фото и видео жилищно-бытовых условий заявителя и формирует рекомендации о его нуждаемости. Это облегчает работу участковых комиссий и снижает влияние субъективного фактора.

При установлении группы инвалидности ИИ анализирует медицинские данные, включая анамнезы и диагнозы, и формирует проект решения как независимый участник медико-социальной экспертизы. Это обеспечивает объективность и единый подход.

При автоназначении государственных услуг система самостоятельно определяет получателя, проверяет сведения и назначает выплату без лишних этапов согласования. Срок оказания отдельных услуг сокращен с двух дней до 10 минут.

Всего системой фактически обработано 99 тыс. заявлений по АСП и 151 тыс. заявлений по установлению инвалидности. С июля текущего года осуществлено 12 тыс. автоназначений.

До конца года планируется внедрить ИИ еще по нескольким направлениям. В III квартале — при выдаче направлений на активные меры содействия занятости и определении уровня потери профессиональной трудоспособности.

В IV квартале планируется разработать цифровые модели для распознавания сканированных трудовых книжек, подготовки рекомендаций при назначении пенсионных выплат по возрасту, а также внедрить ИИ-аналитику для выявления трудовых рисков в сфере безопасности и условий труда.

Осуществляется плавный переход от работы с отдельными заявлениями к сопровождению жизненных ситуаций. Главное не количество процедур, а своевременная адресная помощь конкретному человеку. Министерство продолжит внедрение искусственного интеллекта, чтобы государственные услуги стали более проактивными, адресными и удобными для граждан.

По линии Министерства юстиции

В Казахстане проводится системная трансформация сферы нотариата и исполнительного производства, основанных на защите прав граждан, принципах «Закон и Порядок» и проактивном предупреждении нарушений. В республике активно развиваются правовые механизмы, внедряются биометрические технологии и искусственный интеллект, а также расширяется функционал онлайн-сервисов для участников судебных и нотариальных процессов.

Конституция страны, вступившая в силу с 1 июля текущего года, закрепила новую модель отношений государства и гражданина. На основе анализа правоприменительной практики и обращений граждан особое внимание было уделено вопросам совершения исполнительной надписи нотариуса и ее последующего принудительного исполнения частными судебными исполнителями.

При росте числа исполнительных надписей до более 2 млн в год увеличилось количество жалоб, связанных со своевременным уведомлением должников и реализацией права на возражение. В связи с этим с марта 2025 года на платформе eGovMobile были запущены цифровые решения: нотариус направляет должнику копию исполнительной надписи с фиксацией доставки через портал «электронного правительства» и SMS, а гражданин получает возможность онлайн подать возражение или признать долг. За этот период совершено более 2,5 млн исполнительных надписей, по которым подано порядка 700 тыс. онлайн-возражений.

Выявленные практикой проблемы потребовали закрепления дополнительных гарантий на законодательном уровне. 8 июля текущего года Президентом страны Касым-Жомартом Токаевым подписан закон по вопросам нотариальной деятельности и юридической помощи, значительно усиливший защиту граждан при совершении нотариальных действий. Кроме того, в конце июня подписан закон по вопросам совершенствования исполнительного производства, повысивший прозрачность процедур на этапе работы ЧСИ.

Цифровым решением этих изменений станет усовершенствованный модуль «Кабинет сторон», ранее введенный в действие с 1 июля 2025 года и интегрированный с AdiletGov. Благодаря этому кабинету взыскатель и должник смогут в любое время знакомиться с материалами дела, проверяя совершенные действия и принятые меры, видеть текущий статус исполнения, а также направлять обращения и ходатайства в электронном виде.

По данным ведомства, с момента запуска сервиса «Кабинет сторон» поступило 63 тыс. обращений граждан, из которых в органы юстиции было обжаловано лишь 9,4%. Это позволило снизить количество обращений в ведомство на 15% – с 38 тыс. до 32,3 тыс. Следующим шагом станет внедрение проактивного контроля с использованием искусственного интеллекта для автоматического выявления задержек, длительно незавершенных производств и нарушений сроков.

Отдельное внимание было уделено запуску технологически новой цифровой платформы E-Notary, разрабатываемой при содействии Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития. Платформа обеспечит фиксирование каждого действия нотариуса и впервые внедрит биометрическую идентификацию нотариусов и граждан.

Для участников процессов предусматривается создание личного кабинета, где граждане смогут отслеживать все совершенные с их участием нотариальные действия и подавать возражения. Заявления на совершение исполнительных надписей будут распределяться автоматически, что исключит возможность выбора нотариуса взыскателем и снизит риски сговора. Кроме того, элементы ИИ будут анализировать документы, выявлять потенциальные риски и формировать рекомендации, при этом окончательное решение останется за нотариусом.

По итогам пилотной эксплуатации платформы до конца текущего года планируется масштабирование ее на всей территории страны. В конечном итоге осуществляется переход от реагирования на жалобы граждан к их предупреждению, формируя современную цифровую модель нотариата и исполнительного производства.

По линии Министерства национальной экономики

Цифровизация мер господдержки осуществляется по двум основным направлениям цифровой трансформации: цифровизации мер государственной поддержки через портал eGov Business и развитию Реестра субъектов предпринимательства как основы для адресной государственной поддержки и принятия решений на основе данных.

Сегодня в стране утверждено 150 мер государственной поддержки. Из них 63 меры уже доступны в электронном формате, а 87 мер пока предоставляются в бумажном виде и требуют цифровизации. При этом предлагается не просто перевести бумажные процессы в электронный формат, а предварительно провести их реинжиниринг, исключив лишние действия и административные барьеры.

В качестве первого этапа цифровизации для вывода на eGov Business выбраны меры государственной поддержки, предоставляемые Национальным инвестиционным холдингом «Байтерек». Это обусловлено высоким уровнем цифровой зрелости данных

мер и значительной работой, проведенной Холдингом по оптимизации и автоматизации процессов.

В 2024–2025 гг. Холдингом совместно с дочерними организациями проведен реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки. Наглядным примером является программа «Льготный лизинг 5%» АО «КазАгроФинанс» в части подачи заявки крестьянским хозяйством с одним участником.

Ранее процесс подачи и рассмотрения такой заявки включал более 80 шагов, значительный объем информации заполнялся вручную, а срок рассмотрения составлял до двух рабочих дней. После проведенного реинжиниринга количество шагов сокращено примерно до 30, а на портале «КазАгроФинанс» срок рассмотрения заявки сокращен до 5–10 минут.

Следующий этап – интеграция данного процесса с порталом eGov Business и использование уже имеющихся государственных данных для автоматического заполнения полей. Это позволит создать дополнительный цифровой канал подачи заявки, сократить количество действий предпринимателя и обеспечить подачу заявки фактически в несколько шагов.

В Казахстане будет создана Цифровая карта бизнеса, которая станет новым инструментом для адресной государственной поддержки и принятия решений на основе данных.

Предлагается не создавать новую систему с нуля, а развить действующий Реестр субъектов предпринимательства, превратив его в ядро единой цифровой платформы. На ней будут объединены государственные данные, цифровой профиль бизнеса, аналитические сервисы, инструменты искусственного интеллекта и процессы предоставления мер государственной поддержки.

Цифровая карта бизнеса станет единой экосистемой для государства, бизнеса и операторов мер поддержки. В рамках проекта предусматривается интеграция Реестра субъектов предпринимательства с Единым личным кабинетом, государственными информационными системами и операторами мер государственной поддержки.

В результате будет сформирован единый цифровой профиль каждого субъекта предпринимательства. Это позволит предоставлять адресные меры государственной поддержки с учетом финансового состояния, потенциала развития и уровня риска предприятия.

Кроме того, будут доступны аналитические панели для оценки экономических показателей в режиме реального времени, анализа влияния налоговой реформы и других государственных решений на поведение бизнеса, а также эффективности предоставляемых мер поддержки.

Таким образом, решения в сфере государственной поддержки будут приниматься не на основе отдельных статистических данных, а на основе комплексной аналитики и объективных показателей.

Реализация предлагаемых решений позволит перейти от разрозненных информационных систем к единой цифровой экосистеме поддержки бизнеса, повысить эффективность государственных мер, обеспечить прозрачность их предоставления и принимать управленческие решения на основе объективных данных и аналитики.

По линии Отбасы банка

Сегодня Отбасы банку доверяют 4 млн человек. Ежедневно банк предоставляет жилищные кредиты более чем 300 гражданам. Банк объединил в единую систему жилищные программы, государственные услуги и цифровые технологии.

Оцифрован процесс выдачи ипотеки, применяется технологии искусственного интеллекта и блокчейн. Казахстан первым в 2021 году внедрил блокчейн совместно с

государственной корпорацией «Правительство для граждан». За последние шесть лет — с 2021 года — через блокчейн проведено более 254 тыс. операций, и сегодня 60% жилищных кредитов оформляется именно через эту систему. Благодаря этому сервису казахстанцы сэкономили более 500 тыс. часов.

Чтобы люди не теряли время в очередях, сокращены сроки оформления жилья в залог. Раньше клиенты регистрировали залог в течение 5 рабочих дней, теперь этот процесс занимает 10–15 минут. Сегодня клиенты могут онлайн получать такие услуги, как регистрация права собственности, аренда и снятие залога.

Отбасы банк как национальный институт развития ведет единую систему очередности по всей стране. Банк автоматически проверяет нуждаемость граждан через 15 государственных баз данных. Недавно запущена услуга, позволяющая гражданам отслеживать свою очередь и давать согласия в электронном формате через телефон. Кроме того, ИИ-агент «Quanysh AI» онлайн консультирует население.

После того как Отбасы банк получил статус национального института развития, акиматы передали данные о 642 тыс. граждан, состоящих в очереди и нуждающихся в жилье. Банк провел их инвентаризацию: 20 тыс. человек были исключены из очереди, у 102 тыс. очередь приостановлена, поскольку они не соответствовали требованиям. Из оставшихся более 622 тыс. граждан 278 тыс. относятся к соответствующей категории.

Благодаря цифровизации темпы распределения жилья выросли втрое: если раньше в акиматах 700 сотрудников распределяли около 7 тыс. квартир в год, то сейчас эту работу выполняет небольшое подразделение Отбасы банка численностью 20 человек.

С 2021 года благодаря льготным кредитам жильем обеспечены 66 500 семей. С мая 2025 года 13 900 семей получили арендное жилье, 43 400 семьям предоставлена субсидия на оплату аренды — на общую сумму около 30 млрд тенге.

Также в 2025 году через портал «Өркен» в списке состоят 460 тыс. граждан, из них 56 700 — представители социально уязвимых групп. 17 700 человек стали собственниками жилья благодаря кредиту, 500 — получили арендное жилье. 1900 семьям на оплату аренды выделена субсидия в размере 1 млрд 200 млн тенге.

До 2033 года планируется выдать 292 тыс. кредитов гражданам, не относящимся к уязвимым категориям.

Клиенты активно пользуются онлайн-операциями. 95% всех банковских операций предоставляется в онлайн-формате. Дистанционными сервисами пользуются около 1,5 млн граждан — этот показатель вырос в 10 раз за последние три года.

В 2023 году Отбасы банк стал оператором программы «С дипломом — в село!» и полностью перевел ее в онлайн-формат. Если раньше ипотеку оформляли за две недели, то теперь граждане получают ее за два дня. В цифровом формате выдано 10 тыс. кредитов на общую сумму 69,5 млрд тенге.

Отбасы банк максимально внедрил искусственный интеллект в рабочие процессы, что ускорило все процедуры. Например: проверка платежеспособности — с 10–15 минут до 2 минут, рассмотрение заявки по программе «С дипломом — в село!» — с 30 до 5 минут, проверка залога — с 40 до 5 минут, передача депозита родственнику — с 2 часов до 7 минут, пересмотр условий кредита — с 3 дней до 3–5 минут.

ИИ-агент Quanysh AI самостоятельно отвечает на 96% обращений, поступающих в Отбасы банк.

Что касается финансовых результатов: по итогам 2025 года чистая прибыль банка составила 126 млрд тенге. С 2026 года, согласно плану, чистая прибыль банка должна превысить 150 млрд тенге. Объем накоплений достиг 800 млрд тенге, а объем выданных кредитов составил 1,195 трлн тенге.

Наша главная цель — сделать обслуживание граждан максимально простым, быстрым и доступным. В этом направлении цифровизация предоставила нам большие возможности.

Цифровизация упростила предоставление государственных услуг: сократилось время обслуживания, уменьшилось количество ошибок, связанных с человеческим фактором, автоматизированы многие процессы. Сегодня граждане могут круглосуточно получать государственные услуги онлайн и консультироваться с помощью искусственного интеллекта.

Главный результат — удалось увеличить объем предоставляемых услуг, не увеличивая при этом штат сотрудников.