

# Реформа оказания государственных услуг в Казахстане



28 декабря 2016, 09:00

За последнее десятилетие Казахстан добился значительных успехов в части снижения административных барьеров при получении госуслуг.

**В январе 2016 года была создана Государственная корпорация «Правительство для граждан» с миссией стать единым провайдером всех госуслуг в Казахстане по образцу «Service Canada» в Канаде и «Centrelink» в Австралии. Госкорпорация предоставляет 530 госуслуг по сбору и выдаче документов или 70% всех госуслуг через 353 фронт-офиса.**

За последнее десятилетие Казахстан добился значительных успехов в части снижения административных барьеров при получении госуслуг. Фронт-офисы (ЦОНЫ) предоставляют услуги в комфортных условиях, информация о сроках и стоимости госуслуг стала прозрачной. Госуслуги можно получить через разные каналы доступа: фронт-офисы, портал электронного правительства, call-центр и мобильный телефон.

Опыт Казахстана представляет особый интерес для стран из пост-советского региона, которые планируют создание центров «одного окна». Однако на пути к интеграции госуслуг Госкорпорация сталкивается с рядом проблем, которые характерны для системы госслужбы в Казахстане: слабая культура взаимодействия между госорганами; низкая оплата труда сотрудников фронт-офисов; ограниченная роль Госкорпорации в части утверждения стандартов госуслуг; и сложный для понимания гражданами стиль изложения стандартов госуслуг. Анализ о казахстанском опыте содержится в публикации Регионального Хаба в сфере госслужбы «Интеграция госуслуг по принципу «одного окна» в Казахстане.

Высшая Школа Государственной Политики Назарбаев Университета проводит исследования по различным вопросам госполитики и готовит специалистов по программам магистратуры и докторантуры. Информация о требованиях к поступлению доступна по ссылке: [gspp.nu.edu.kz](https://gspp.nu.edu.kz).

*Салтанат Джаненова, Ассистент-профессор,*

*Высшая Школа государственной политики Назарбаев Университета*

<https://www.zakon.kz/4836566-reforma-okazaniya-gosudarstvennykh.html>