

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО КАК АНТИКОРРУПЦИОН- НАЯ СТРАТЕГИЯ В КАЗАХСТАНЕ

Введение

Как известно, правительство Казахстана поставило очередную политическую и экономическую задачу вхождения в 30 наиболее конкурентоспособных стран мира. Одним из основных препятствий на пути достижения данной амбициозной цели является высокий уровень коррупции в стране. По данным рейтинга международной организации Transparency International, Казахстан в 2014 году находился на 126 месте из 174 стран наравне с такими африканскими странами, как Того, Гамбия, а также Пакистан. В рейтинге «Transparency International» Индекс восприятия коррупции – CPI ранжируется от 10 до 0, где 0 – самый высокий уровень, а 10 – наименьший. Согласно данной системе оценки Казахстан стабильно имеет от 3 до 2 баллов, что означает, что Казахстан находится между 2 или 3 местом среди наиболее коррумпированных стран мира. Согласно данным Агентства по борьбе с экономической и коррупционной преступностью в Казахстане, «объем теневого бизнеса в 2012 в Казахстане превышал 30 млрд. долларов, часть из которого составляют коррупционные услуги» [1]. В целом, электронное правительство или E-Government по определению ООН – это использование всемирной сети интернет для предоставления правительственной информации и государственных услуг гражданам. Электронное правительство представляет собой способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально используются информационные технологии. Электронное правительство также является частью электронной экономики, что подтверждается развитие электронного бизнеса, электронных торгов и электронной торговли по интернету. Также существует понятие электронной демократии, под которым понимается использование информационных технологий для расширения возможностей каждого гражданина в политическом поле действий. В современном мире сложилось четкое представление о электронном правительстве как инстру-

менте, влияющем на развитие транспарентности и уменьшение коррупции путем ограничения полномочий чиновников и увеличения подконтрольности их действий с помощью ИТ-технологий. Одной из социально значимых функций электронного правительства как фактора, обеспечивающего транспарентность административных процессов, является снижение коррупционных рисков. Электронное правительство, создающее «прозрачные коммуникации», позволяет непосредственно обращаться к гражданам через интернет, исключая чиновников из цепочки взаимоотношений между гражданами и государством, тем самым уменьшает разрешительную функцию чиновников как важного ресурса административной коррупции. В целом, корреляция между развитием электронных коммуникаций, электронного документооборота и уменьшением коррупции общеизвестна, особенно в развивающихся странах, в которых коррупция является широко распространённым явлением и тормозом для экономического развития. Исследователи Bhatnagar S. и Apikul C. говорят о необходимости интегрирования работы электронного правительства и антикоррупционных программ, где усилия по предотвращению коррупции могут быть дополнены действиями электронного правительства, которые упрощают, стандартизируют и деперсонализируют доставку государственных услуг. При этом они замечают, что за небольшим исключением потенциал информационных технологий не рассматривается в антикоррупционных программах, использование электронного правительства в борьбе с коррупцией носит не системный характер, а зачастую случайный характер. Bhatnagar S. и Apikul C. приводят примеры Южной Кореи и Индии как двух подходов к использованию электронного правительства как составляющей части антикоррупционной программы. «Существуют два общих подхода для интеграции электронного правительства и антикоррупционных инициатив. Первый, когда электронное правительство становится одним из ключевых компонентов широкой антикоррупционной стратегии, как это демонстрируется системой OPEN, установленной Муниципалитетом Сеула в Республике Корея. Второй подход, когда инициативы усовершенствования предоставления услуг введены в наиболее коррумпированные государственные органы, целью чего является увеличение их прозрачности и уменьшение коррупции. Примером является проект Bhoomi в Индии» [2].

Виды коррупции в Казахстане

Коррупцию в целом определяют как злоупотребление служебным положением для личной выгоды. Однако коррупция является более многогранным и сложным явлением нашей действительности. На наш взгляд, коррупцию в Казахстане можно разделить на следующие виды:

1. Бытовая коррупция, связанная с мелким мздоимством из-за различных административных барьеров, порождается взаимодействием рядовых граждан и чиновников. В неё входят мелкое взяточничество либо оказание услуг по знакомству в различных социальных сферах, таких как ЖКХ, БТИ, дорожная полиция, таможня, образование, сфера услуг.

2. «Деловая» коррупция возникает при взаимодействии власти и бизнеса и связана с разрешительной функцией государственных органов. К ней относят систему тендеров, а именно, незаконное лоббирование бизнеса со стороны власти, разрешительные и контролирующие сферы государства. В случае с тендерами существует система так называемых «откатов» государственным органам за вынесения решения в пользу того или иного участника. Известно, что судебная система также является зоной высоких коррупционных рисков. Например, в случае хозяйственного или иного спора стороны могут стремиться заручиться поддержкой судьи с целью вынесения решения в свою пользу,

3. Третий вид коррупции – клептократия, связанная с использованием «служебного положения». Здесь ресурсы имеющейся у чиновников власти позволяют иметь доступ к финансам государства. Данная коррупция связана со стоящей на первом месте в перечне коррупции в Казахстане системой государственных закупок.

4. Четвертый вид коррупции – высокопоставленная коррупция, связанная с слиянием властной элиты и крупного бизнеса, с созданием олигополистического рынка.

В контексте нашего исследования о влиянии электронных коммуникаций на коррупцию, целесообразным, на наш взгляд, является рассмотрение так называемой низовой или бытовой коррупции. Бытовая коррупция во многом была связана с выдачей разного вида информационных справок, правоустанавливающих документов. Данные документы подтверждают определенный социальный статус индивида. К ним относят самые популярные и «простые» – справки, такие как адресная справка, подтверждающая место проживания и прописки, выписка с пенсионного фонда, подтверждающая статус

работы и отчисления в пенсионный фонд, справка о недвижимости, подтверждающая наличие или отсутствие недвижимости у индивида, справка об отсутствии судимости. Данный вид коррупции определяется как бытовой или низовой, который заключается в мелкой коррупции за предоставление расхожих и популярных справок, подтверждающих тот или иной социальный статус гражданина. Также данная коррупция связана с необходимостью проведения любых сделок с недвижимостью, что является обычной практикой для многих людей. Именно в борьбе с этим видом коррупции с появлением электронного правительства наблюдается значительный прогресс. «Деловая» коррупция связана с взаимоотношением государственной разрешительной, лицензионной системой и бизнесом. Данная коррупция не так легко устранима, т.к. является комплексной и влечет за собой необходимость законодательных изменений, связанных с порядком ведения бизнеса в Казахстане, в частности с уменьшением проверок бизнеса со стороны различных контролирующих органов, таких как СЭС, пожарная инспекция, налоговая служба, и введением системы электронного лицензирования.

ЦОН vs БТИ

В Казахстане влияние электронного правительства на уменьшение бытовой коррупции можно рассмотреть на примере автоматизации государственных услуг через Центры Обслуживания Населения – ЦОН-ы и работу электронного правительства. Как мы уже отметили, бытовая коррупция связана с административными барьерами, затрудняющими получение различных информационных документов, справок о недвижимости, правоустанавливающих документов, таких как паспорт, водительские права и т.д. В прошлом, до автоматизации данных услуг, данный вид коррупции рождался административными барьерами, затрудняющими получение данной информации в различных государственных учреждениях, таких как БТИ, паспортный стол и т.д., что было вызвано бюрократической бумажной волокитой, потерей времени и отсутствием хорошей организации предоставления услуг в целом. Как отмечают казахстанские исследователи, «причиной коррупции в сфере предоставления государственных услуг являлось низкое качество предоставления данных государственных услуг, связанных с длинными очередями, потерей времени, хождениями по кабинетам, затягиванием принятия решения» [3]. В настоящее время в сфере предоставления

информационных справок, благодаря созданию системы предоставления документов по принципу «одного окна» и электронного правительства, произошло наибольшее уменьшение низовой или бытовой коррупции. В борьбе с данным видом коррупции важно было рационализировать процесс, повысить качество оказания услуг, сократить бюрократию и «бумажную волокиту», которая являлась ресурсом коррупции в данной сфере. Процесс перехода от бумажных справок, которые играют столь важное место в жизни рядовых Казахстанцев к использованию возможностей электронного правительства, происходит эволюционным путем, в котором есть и определенный прогресс, и определенные трудности. Рассмотрим процесс перехода от бумажного документооборота к электронному, сравнив работу такой советской организации, как БТИ, и современной организации, подключенной к системе электронного правительства – ЦОН. Что же представляло собой БТИ? В 1927 году в Советском Союзе на основании «Постановления экономического совещания РСФСР» были созданы первые БТИ – Бюро технической инвентаризации. В 1997 году Постановлением Правительства Республики Казахстан БТИ был реорганизован в «Центр Недвижимости» с сохранением всех функций БТИ. БТИ, или Бюро Технической Инвентаризации – это организация, осуществляющая государственный технический учет и техническую инвентаризацию объектов недвижимости. Основной функцией БТИ является выдача справок, документов, связанных с учетом, хранением и сбором технической информации о недвижимости. Справки БТИ нужны при совершении любых официальных сделок с недвижимостью. «Посещения БТИ не избежать, если вы задумали: проектирование дома или другого сооружения; планировку или перепланировку; куплю-продажу, дарение, составление договора залога или аренды, оформление в наследство квартиры, гаража или жилого дома; приватизацию квартиры; первичный учет объектов недвижимости (частных жилых домов, квартир). Словом, хоть раз в жизни, но обратиться придется...» [4]. По расхожему мнению, основанному на мнении многих очевидцев, БТИ был одним из наиболее коррумпированных органов, т.к. любые операции, связанные с недвижимостью, сопровождалась справками, которые выдавались в БТИ. «Помните страшное слово из трех букв: БТИ? Не только дикие очереди, но и справку, которая действовала всего лишь две недели? А домовую книгу, которая у половины собст-

венников была неизвестно где, а у второй половины ее отродясь не было? А коррупционные коммерческие конторы, телефоны которых висели прямо в «добром» БТИ?» [5]. В целом, БТИ осуществляло следующие виды деятельности: первичное и последующее обследование зданий; присвоение кадастровых номеров; изготовление технической документации на объекты недвижимости; осуществление регистрации залога движимого имущества, оценка объектов налогообложения физических лиц, не используемых в предпринимательской деятельности т.д. Наиболее востребованными справками БТИ являлись: справка – Форма №1 – сведения о регистрации, реализации всех видов недвижимости на физических и юридических лиц; справка – Форма №2 о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и его технических характеристиках. Справка – Форма № 2 – это так называемая справка об «обременении». Это справка о статусе недвижимости, которая свидетельствует, состоит ли недвижимость в залоге в банке или нет, т.е. есть ли на недвижимости «обременение» или нет. Информация о наличии или отсутствии «обременения» требуется в любых операциях, связанных с регистрацией недвижимости как для юридических лиц и предпринимателей, так и для физических лиц. Например, для продажи квартир, дач или другой недвижимости для граждан или для получения кредитов для предпринимателей, когда недвижимость ставится под залог. БТИ считалась самой коррумпированной организацией на всем советском пространстве, в силу того, что большие очереди, необходимость предоставления множества дополнительных документов, задержки с выдачей документов составляли те административные барьеры, которые так отравляли жизнь граждан и являлись ресурсом бытовой коррупции. Зачастую люди давали взятки за ускорение процесса получения данных справок, чтобы избежать потери времени. Очевидцы отмечают, что надо было выстоять в очереди к нескольким исполнителям, отдельно по приему документов, отдельно по выдаче документов, что порождало волокиту, бюрократизм и коррупцию. Более того, данные справки были платными, т.е. существовал определенный реестр цен за выдачу каждой справки.

Первый шаг в борьбе с бюрократией произошел в связи с созданием Центров обслуживания населения – ЦОН, организованных по принципу обслуживания «одного окна». В 2011 г. ЦОН-ы были подключены к portalу Электронного правительства, в связи с чем в данное время проис-

ходит адаптация людей от бумажного к электронному документообороту. История создания ЦОН-ов восходит к 5 января 2007 года, когда вышло Постановление Правительства Республики Казахстан «О создании государственных учреждений – Центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан». В данном Постановлении было указано определить основным предметом деятельности ЦОН-ов оказание государственных услуг по принципу «одного окна» по приему заявлений и выдаче оформленных документов. В целом, режим «одного окна» – это организация работы, позволяющая заявителям получить требуемые им конечные документы в одном учреждении, вместо нескольких. При этом взаимодействие между государственными органами оставалось бумажным. В ЦОН-е гражданин Казахстана может в установленные сроки и без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, принимающими решения по согласованию и выдаче данных документов, получить конечный требуемый документ. Создание системы единого окна облегчало получение конечных документов, когда вместо посещения, например, трех разных учреждений за 3-я разными документами, можно было обратиться в ЦОН, где гражданин мог получить уже готовый документ – результат согласованной работы этих трех учреждений. С созданием ЦОН-ов полномочия по выдаче справок по недвижимости, включающих выдачу формы 1 и формы 2, перешли из БТИ в ЦОН. Таким образом, справки, получение которых требовало длительного времени, перешли в ведомство ЦОН, выдача которых сейчас занимает 1 день. В начале создания ЦОН использовался тот же бумажный оборот. Важным шагом автоматизации процедур являлось подключение ЦОН к электронному правительству, которое произошло в 2011 году. «Участники Глобального Форума по электронному правительству, который проходил 6-8 октября 2014 г. в Астане отметили, что казахстанский опыт создания ЦОН-ов уникален. По их словам, второго такого аналога ни в соседних странах, ни в странах дальнего зарубежья не найти: здесь в одном месте можно получить весь набор государственных услуг, а не отдельных блоков, как, например, в Австралии, где подобные институты предоставляют только социальные услуги» [6]. На данный момент количество государственных услуг, оказываемых через ЦОН-ы, постоянно растет. Среди самых распространенных услуг можно выделить получение адресной справки, пенсионных

отчислений и справки о недвижимости. В данное время в ЦОН-ах повсеместно созданы уголки электронного правительства, где люди могут либо самостоятельно проводить те же операции, либо при помощи консультантов. Адаптация людей к электронному документообороту происходит постепенно. Люди, привыкшие к «отстаиванию» в очередях, приходят по привычке в ЦОН, где они через электронное правительство получают, например, адресную справку за считанные минуты. При этом понимание, что тот же результат можно получить, просто нажимая на клавиатуру собственного компьютера, приходит постепенно. Здравомыслящие люди, в основном быстро адаптирующая к нововведениям молодежь, рассуждают, зачем обращаться в ЦОН, если то же самое можно сделать у себя дома, имея обычный интернет. Таким образом, происходит постепенная адаптация людей к новой «культуре электронных коммуникаций» и электронных обращений к государству. Как показывает статистика, количество пользователей электронного правительства растет, особенно среди более молодых людей, которые быстро адаптировались к электронным новшествам. Хочется отметить, что возрастной фактор в использовании электронных устройств является универсальным во всем мире, когда старшее поколение людей даже в развитых информационных обществах предпочитают живые, а не электронные, «воздушные» коммуникации. Согласно официальной статистике, в среднем за 2013 год пользователями электронного правительства в большинстве являлись «мужчины – 77.17%, среди которых большинство – 57.575% в возрасте от 25-34 лет; 20.375% – люди в возрасте от 35 до 44 лет; 7.625% – люди с 18 до 24 лет, 2.325% – люди младше 18 лет и всего лишь – 11.175% люди старше 45 лет. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что преимущественно пользователями электронного правительства являются молодые люди социально активного возраста от 25 до 44 лет» [7].

В пользу уменьшения бюрократии и коррупции с введением ЦОН-ов можно привести множество анекдотических свидетельств из жизни рядовых Казахстанцев. «На сегодняшний день можно с уверенностью констатировать факт, что реформирование системы оказания государственных услуг посредством Центров Обслуживания Населения стало шагом вперед. Население позитивно оценило возможность в одном учреждении решить большинство своих вопросов, которые раньше требовали многодневных ожида-

ний в очередях в различных инстанциях. Кроме того, введение ЦОН при дальнейшем совершенствовании в значительной мере исключат количество возможных коррупционных рисков, сопутствующих сфере предоставления услуг государства. Основная идея создания Центров обслуживания населения – обеспечение удобства населения: качественное предоставление государственных услуг. Такие центры обеспечивают предоставление населению государственных услуг по принципу «одного окна»: прием заявлений и выдача документов по линии органов юстиции, управления земельными ресурсами и налоговых органов. Искоренение бюрократии и коррупции, бумажной волокиты и иных административных барьеров, оказание информационной помощи – главные задачи ЦОН. Большинство услуг предполагает взаимодействие различных органов, необходимое при подготовке и выдаче документов этими органами. Для большинства граждан ЦОН-ы – лицо государства. От качества оказания услуг через Центры обслуживания населения зависит уровень доверия населения к государственным органам, и к государству в целом» [8]. Например, с созданием ЦОН-ов здесь можно получить удостоверяющие документы, такие как паспорт, удостоверение личности, которые до их введения выдавались в паспортном столе. Ранее данная процедура занимала длительное время, поэтому людям, которым срочно требовались паспорта, приходилось давать взятки за то, чтобы ускорить процесс. Сейчас данная услуга предоставляется в ЦОН, при этом ускорение процедуры возможно легально по определенному официальному тарифу. Прописка и выписка также происходят в ЦОН-ах, при этом создание электронной базы данных устраняет возможность нелегальной прописки, за которую также брались деньги и которая являлась нелегальным бизнесом. По мнению председателя попечительского совета «Transparency Kazakhstan» Натальи Малярчук, коррупция в сфере оказания государственных услуг в Казахстане снизилась с 70-80% до 14% благодаря автоматизации услуг. Согласно исследованиям «Transparency Kazakhstan», по результатам опроса населения в 2014 году барометр коррупции показал, что основная низовая коррупция фиксируется в сфере оказания населению услуг государством. «Если раньше мы фиксировали порядка 70-80% коррупции в сфере оказания государственных услуг, то уже сегодня – 14%. Это связано с тем, что многие услуги стали автоматизированными. Не стоит думать, что только

карательные меры, посадка в тюрьму чиновников решают проблемы. Государством было принято много инструментальных мер: внедрение электронного правительства, внедрение автоматизированных ЦОН-ов и элементарной видео фиксации. Уменьшение контакта чиновника и гражданина привело к таким результатам», – отмечает Н. Малярчук [9]. «После автоматизации большинства процедур в ЦОН-ах количество коррупционных проявлений значительно снизилось. На самом деле, можно просто упростить жизнь людей, чтобы в повседневной жизни они меньше сталкивались с бумажной волокитой или с человеческим фактором», – отметил Председатель наблюдательного совета ОО «Казпотребнадзор» Талгат Абдижаппаров [10]. Если вспомнить, как образовывались ЦОН-ы в 2006 году, то изначально они задумывались именно как инструмент борьбы с бытовой коррупцией. «Министр юстиции Загипа Балиева начала борьбу с коррупцией на всех фронтах. С 1 июля вступят в силу новые тарифы на услуги по ускоренному изготовлению паспортов и удостоверений личности. В стране начнут регистрировать недвижимость в обязательном порядке и введут центры по принципу одного окна. Данное решение является одним из стратегически важных этапов работы по борьбе с коррупцией», – отметила министр» [11]. Среди приводимых анекдотических свидетельств особенно показательными, на наш взгляд, являются комментарии в различных блогах, которые отражают реальное видение проблем рядовыми гражданами. Например, приведем такой эмоциональный комментарий: «Между прочим, у нас в стране уже много сделали для борьбы с коррупцией: вспомните БТИ, паспортные столы, налоговые и пр. – Ужас! А сейчас я в ЦОН прихожу – больше 5 минут еще ни разу в очереди не стояла. Сейчас сделаю ЭЦП и вообще все, что мне нужно буду сидя дома через e-gov.kz заказывать» [12]. «Возьмём БТИ за каждую справку платила 40 тыс. тенге. Сейчас никому ничего – ЦОН работает, только на справках люди сделали состояние» [13]. Естественно, что не все положительно оценивают работу ЦОН, вместе с положительными откликами есть и множество отрицательных, в основном связанных с недостатками работы в начале их деятельности. В 2011 году ЦОН-ы были подключены к электронному правительству, в связи с чем бумажный документ «Домовая книга», в которой фиксировались прописанные жители той или иной квартиры или дома был заменен электронным документом «Адресная справка». В свя-

зи с этим нововведением появилось множество различных мнений от отрицательных, считающих, что это очередная платная бумажная бюрократическая справка, за которой необходимо выстаивать в очереди до положительных, поддерживающих мнений. К первой отрицательной категории мнений можно отнести отзывы людей о том, что введение электронной адресной справки жизнь не облегчит, «теперь каждый раз вместо копий домовой придется бегать по окошкам, стоять в очередях, и еще и платить квитанции за их услуги», «фантазия уже рисует гигантские очереди за адресными справками! Ну а там, где очередь там коррупция и взятки», «Ну здорово придумали, теперь каждый раз за справку платить будем, а если очередь большая, то, как всегда, можно быстрее, но за отдельную плату» «Сейчас, если нужны данные о месте проживания, показал книгу и всё. При отмене книги нужно будет каждый раз брать справку, да еще, наверное, каждому проживающему отдельно. Даже если справка будет бесплатной (в чём уверенности нет), то всё равно будут затраты времени и нервов» «Как насчет того, что на руках у владельца квартиры не будет документа с помощью которого он может контролировать прописку в ней жильцов?» «Без домовой вдруг так получится: пропишут кого не надо и впишут кого надо. А как докажешь? Бумаг нет» [14]. К положительным комментариям можно отнести следующие высказывания: «Все правильно делают, чем меньше бумажек, тем легче жить. Тем более кто говорит, что бумага надежнее, чем базы – тот ошибается. Бумагу подделать намного легче»; «Думаю, что за справкой в ЦОН не надо будет бегать. Скорее всего можно будет и самому распечатывать с того же www.egov.kz, особых сложностей для народа не будет если у них дома есть компьютер и интернет, так как на портале Электронного правительства можно будет эти все документы вытащить и никаких очередей в ЦОН-е»; «Полагаю это просто очередной этап антибюрократии и оцифровывания документооборота в масштабах страны»; «в Южной Корее и Эстонии этот процесс давно налажен. Хотим быть мобильными, значит надо подстраиваться» [15]. Как мы видим, мнения разделились: первая категория граждан считает, что адресная справка – это очередной бумажный документ, платная справка, которую нужно брать в Адресном бюро или в ЦОН-е, отстаивая в многочисленных очередях. При этом они больше доверяют бумажному документу с печатью, которую нельзя подделать.

Вторая категория людей понимает, что это электронный документ – это более надежный и менее хлопотный документ, который можно получить через электронное правительство, имея простой электронный доступ к нему – электронный ключ у себя дома. Проведя анализ данных анекдотических свидетельств, можно сделать вывод, что первая категория мнений отражает простое непонимание сути нововведений, которые привнесло с собой электронное правительство и электронный документооборот. В них прослеживается укорененный нигилизм по отношению к чиновникам и компьютерная неграмотность. В тоже время положительные комментарии более конкретные, краткие, рациональные, позитивные.

Заключение

Подытоживая наш анализ, мы затронули 3 взаимосвязанные сферы: функционирование электронного правительства, транспарентность и бытовую коррупцию в Казахстане. На наш взгляд, для осуществления задачи уменьшения бытовой и административной коррупции при помощи электронного правительства в Казахстане необходимо:

Интегрирование деятельности электронного правительства с государственной антикоррупционной программой.

2. Изменение правовой базы, обеспечивающей свободный доступ к информации и транспарентность.

3. Налаживание обратной связи между обществом и государством, т.к. любая антикоррупционная реформа для своей эффективности должна осуществляться параллельно с общественным контролем над деятельностью чиновников, в том числе с помощью современных компьютерных технологий.

4. Уменьшение цифрового разделения и цифрового неравенства, развитие цифровой и компьютерной грамотности населения.

Таким образом, согласованность в работе государственных органов, ответственных за борьбу с коррупцией с возможностями, которые предлагает электронное правительство, может дать ясную картину как электронное правительство в Казахстане влияет на уменьшение бытовой коррупции в стране. При этом, постоянный мониторинг и опросы граждан помогут выявить корреляцию между электронным правительством и бытовой коррупцией, а также могут обеспечить ценную обратную связь.

Литература

References

- 1 Satpaev, D «Korrupsiia v Kazakhstane i kachestvo gosudarstvennogo Ypravleniia». Institute of Developing Economies (Japan). 2013 Available at http://www.ide.go.jp/Japanese/Publish/Download/Report/2012/pdf/C24_ch3.pdf.
- 2 Bhatnagar S and Apikul C (2006) `Fighting corruption with e-government applications`. APDIP e-Note No. 8.
- 3 Turisbekov Z, Djandosova Zh, Tagatova A and Shilikbaeva H «Administrativnye bar'ery kak istochnik korrupsionnykh pravonarushenii v Sfere Gossluzhbi» The Sandzh Research Center 2007. Available at http://sange.kz/files/4513/6021/8303/___e___ru.pdf.
- 4 «Nyzhna spravka v BTI? Beri otpysk!» Gazeta Komsomolskaya Pravda, May 5, 2008 Available at <http://kem.kp.ru/daily/24092.5/322328/>.
- 5 «Bez bymazhki yzhe ne bykashka. Grazhdan prigliasili voyti cherez odno okno» October 12, 2011. Available at <http://www.mk.ru/politics/russia/2011/10/12/632170-bez-bumazhki-uzhe-ne-bukashka.html>
- 6 «Mezhdunarodnie experti otmetili kazahstanskiy opit sozdaniaya CON», October 6, 2014. Available at <http://today.kz/news/kazakhstan/2014-10-06/mezhdunarodnye-eksperty-otmetili-kazahstanskij-opyt-sozdaniaya-conov/>
- 7 «Interesnaya statistika elektronogo pravitelstva» Available at <http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/stat&lang=ru>
- 8 «Virobotka anticorupzionnoy strategii po uluchsheniy okazania uslyg naseleniy cherez centri obslyzhivaniya naseleniya» Obshestvennyy fond Transparency International Kazakhstan, Almati 2008 Available at http://www.transparencykz.org/UserFiles/file/Research_readytoprint.pdf
- 9 «Kazakhstanskaya corrupzia evoluzionirovala» Expert» August 14 2014 News.kz Available at <http://bnews.kz/ru/news/post/222735/>
- 10 «Prichina corrupzii burocratiya i chelovecheskiy factor» Expert August 13, 2014 , Available at <http://bnews.kz/ru/news/post/222603/>
- 11 «BTI vs CON. Chto vigodnee? – expert», August 13, 2014, Available at <http://vse.kz/topic/76314-bti-vs-con>
- 12 «Finpol Kazakhstana prizivaet naselenie pomoch v razrabotke zakonoproecta protiv coppupsii» Available at http://tengrinews.kz/kazakhstan_news/finpol-kazahstana-prizyivaet-naselenie-pomoch-razrabotke-zakonoproekta-protiv-231215/
- 13 «Corrupsiya – chast nationalnogo mentaliteta v Kazakhstane» Available at <http://www.zakon.kz/page,1,2,4602303-politolog-t.mamyrajymov-korrupcija.html>
- 14 «V Kazakhstane otmenat domovie knigi» Available at <http://www.zakon.kz/page,1,2,4602303-politolog-t.mamyrajymov-korrupcija.html>
- 15 «V Kazakhstane otmenat domovie knigi» Available at <http://www.zakon.kz/page,1,2,4602303-politolog-t.mamyrajymov-korrupcija.html>