



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ  
МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

# Қайта бағыттауды азайту

Алматы, 2021

- ▶ Орындаушылар:
- ▶ Сауранбаева Ж.С.,
- ▶ Қашқынбаев А.А.,
- ▶ Баетов А.У.



Жоба: Қайта бағыттауды азайту

Жағдаят: Аудан әкімі аппараттарына тұрғын үй, жол, қоғамдық көлік және инженерлік желілер мәселелері бойынша көп сұрақтар қойылады

Мәселе: Шектеулі құзыреттіліктер, басқармаларға қайта бағыттау

Сұрақ: Неге басқарма өкілдері аудан әкімдіктерімен бірігіп түсіндіру жұмыстарын ұйымдастырмайды?

Негізгі идеясы: Тұрғындардың мәселерінің шешу жолдарын оңтайландыру қажет

Аргумент 1: Аудан тұрғындарының қалалық басқарма құзыреттілігіндегі мәселелермен аудан әкімі аппаратына келуі

Факт 1: Осы сұрақтар бойынша бір күнде орта шамамен 30 адам келеді

Аргумент 2: Аудан әкімдіктердің құзыреттері шектеулі, сондықтан қайта бағыттаулар саны көбейеді

Факт 1: 80% жағдайында қалалық басқармаларға қайта бағыттау жасалады

Аргумент 3: Қайта бағыттауды көп болғандықтан, халықтың наразылығын тудырады

Факт 3: Кері байланыстар бойынша, өтінішін иелері арасында 40% жауапқа наразылығын білдіреді

Қорытынды: Айтылған мәселені шешу жолында қалалық басқарма өкілдерін аудан әкімдіктеріне кеңес беруге тарту, кесте құрастыру және халыққа жеткізу



# Ж О Б А Ж А Р Ғ Ы С Ы

Жоба тақырыбы	«Қайта бағыттауды азайту»	
Жоба басшысы	Алматы қаласы әкімі аппаратының басшысы	
Жоба тобы	Қашқынбаев А.А., Сауранбаева Ж.С., Баетов А.У.	
Жобаның миссиясы	«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында мемлекеттік органдарға халық сенімін нығайту	
Бастамалау негіздемесі	Тұрғындардың мәселерінің шешу жолдарын оңтайландыру қажет	
Жоба мақсаты	1. Халыққа дұрыс түсіндіру жұмысын ұйымдастыру негізінде қайта бағыттау санын азайту	
Жобаның міндеттері	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пилоттық жобаны іске асыратын ауданды таңдау</li> <li>2. Ауданның өзекті мәселелері бойынша талдау жүргізу</li> <li>3. Жобаның жүзеге асыру алгоритмін әзірлеу</li> <li>4. Аппарат ғимаратынан орын қарастыру</li> <li>5. Тиісті мемлекеттік органдардан жауапты маманның бөлінуі</li> <li>6. Қабылдау кестелері жасау және бекіту</li> <li>7. Жоба нәтижесін бағалау</li> </ol>	
Жобаның мақсатты көрсеткіштері	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 айда 200 адамға дұрыс түсіндіру жұмысын жүргізу</li> <li>2. Өтініштерді 30 %-ға азайту</li> <li>3. Өтініштерді қайта бағыттауды 40%-ға азайту</li> <li>4. Жиі көтерілетін мәселелер бойынша аптасына 1 рет 4 басқармадан 1 маманның аудан әкімдігінде қабылдау жүргізуі</li> <li>5. Мемлекеттік органдар арасында хат алмасуды 15%-ға азайту</li> </ol>	
Жоба өнімі	Қабылдау кестесі	
Жобаның мүдделі тұлғалары	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Алматы қаласы әкімінің аппараты</li> <li>2. Аудан әкімінің аппараты</li> <li>3. Аудан тұрғындары</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Тиісті басқармалар <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тұрғын үй-саясат басқармасы</li> <li>• Қалалық мобилділік басқармасы</li> <li>• Энерготімділік және инфрақұрлымдық даму басқармасы</li> <li>• Жер қатынастар басқармасы</li> </ul> </li> </ol>
Жоба шектеулері	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 маманнан кем емес</li> <li>- Бюджет 350.000 теңге</li> <li>- 10 ай</li> </ul>	
Соңғы мерзім	2022 жылдың наурыз айы	
Жобаның негізгі бақылау нүктелері	<p>2021 сәуір – Алматы қаласы әкімі аппаратының басшысы алдында қорғау</p> <p>2021 мамыр – Жобаның жүзеге асыру алгоритмін әзірлеу</p> <p>2021 маусым – Тиісті мемлекеттік органдардан жауапты маманның бөлінуі және қабылдау кестесін бекіту</p> <p>2022 наурыз – жоба нәтижелері</p>	



# SMART МАҚСАТ

S

Халыққа дұрыс түсіндіру жұмысын ұйымдастыру негізінде қайта жолдау санын азайту

M

1. 1 айда 200 адамға дұрыс түсіндіру жұмысын жүргізу
2. Өтініштерді 30 % азайту
3. Өтініштерді қайта бағыттауды 40%-ға азайту
4. Жиі көтерілетін мәселелер бойынша аптасына 1 рет 4 басқармадан 1 маманның аудан әкімдігінде қабылдау жүргізуі
5. Мемлекеттік органдар арасында хат алмасуды 15% азайту

A

Басқарма мамандарын кеңес беруге тарту

R

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында мемлекеттік органдарға халық сенімін нығайту

T

2022 жылдың наурыз айы



# ЖОБА МИССИЯСЫ



«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы – бұл ел Президенті Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына арнаған Жолдауына арқау болған бағыттардың бірі. Мемлекет басшысының бұл тұжырымдамасы көптеген мәселеге қозғау салып, қалың ел тарапынан қолдау тауып отыр.





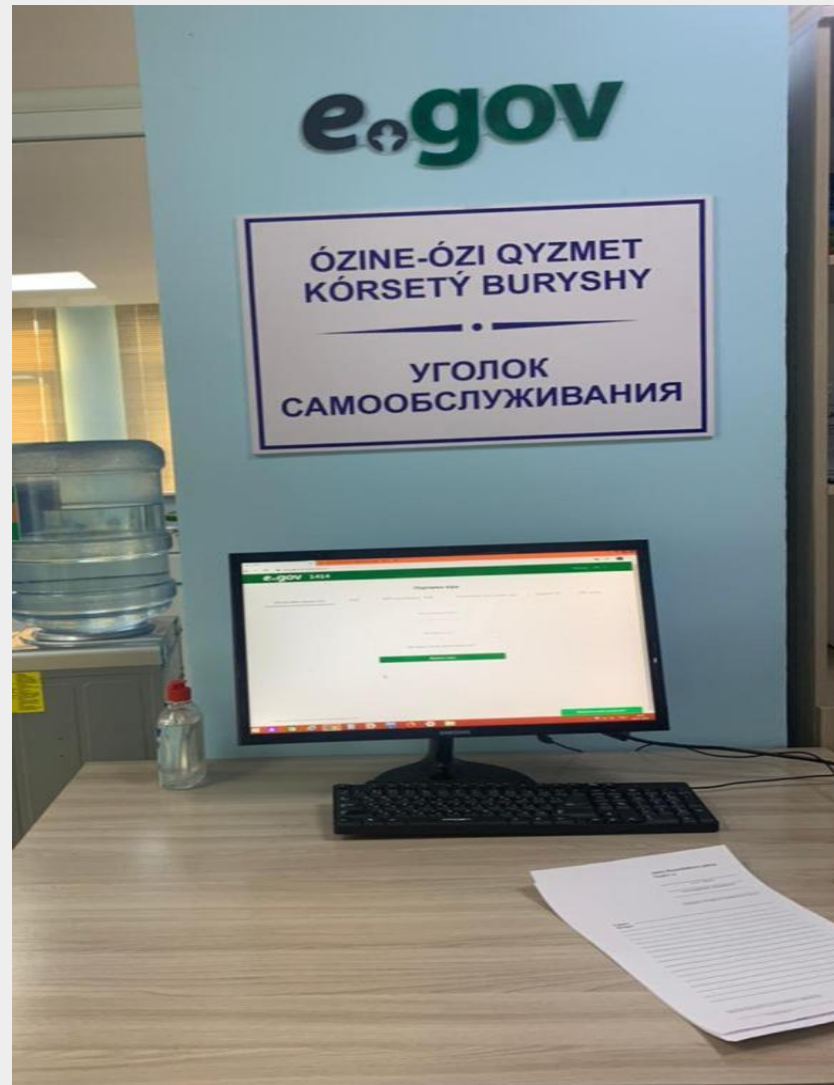
# ЖОБА МАҚСАТЫ



"Халық үніне құлақ асатын мемлекет" тұжырымдамасын іске асыру мақсатында Алматы қаласы аудандық әкім аппараттарында "Open space" фронт-офис қағидасы бойынша ресми түрде ашылды. Бұл жобаның басты мақсаты- мемлекеттік органдардың азаматтар үшін қолжетімділігін арттыру, кедергісіз орта қалыптастыру болып табылады.



# Онлайн кеңес беру ZOOM арқылы







# SWOT - Талдау

<b>Күшті жақтары</b>	<b>Әлсіз жақтары</b>
Халыққа жақын болу	Мәселенің толық шешілмеуі
Өтініштерді қайта жолдауды азайту	Білікті мамандардың тапшылығы
Шығынның аздығы	
Мемлекеттік органдардың өзара байланысының нығаюы	
<b>Мүмкіндіктері</b>	<b>Қауіп-қатер</b>
Өтініш санының азаюы	Белгіленген маманның тиісті уақытта келмеуі
Халық мәселелерін сапалы түрде шешу	Қабылдау барысында сұрақтарға сапалы жауаптың болмауы
Цифровизация мүмкіндіктерді толық қолдану	Жиналған халықты игере алмау
Мүкіндік шектеулі және зейнеткерлерге қолайлы жағдай жасау	Қарапайым халықтың арасындағы наразылықтары





# PEST - Талдау

<b>Саяси</b>	<b>Экономикалық</b>	<b>Әлеуметтік</b>	<b>Технологиялық</b>
«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы	Адам және уақыт ресурстарын үнемдеу	Мемлекеттік аппараттың имиджін қалыптастыру	Жобаны жасау тәжірибесі
Президенттің жолдауы «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі»	Стратегиялық шешімдер қабылдау	Халықты ұсыныстар енгізуге тарту	Ақпараттық- коммуникациялық технологиялар



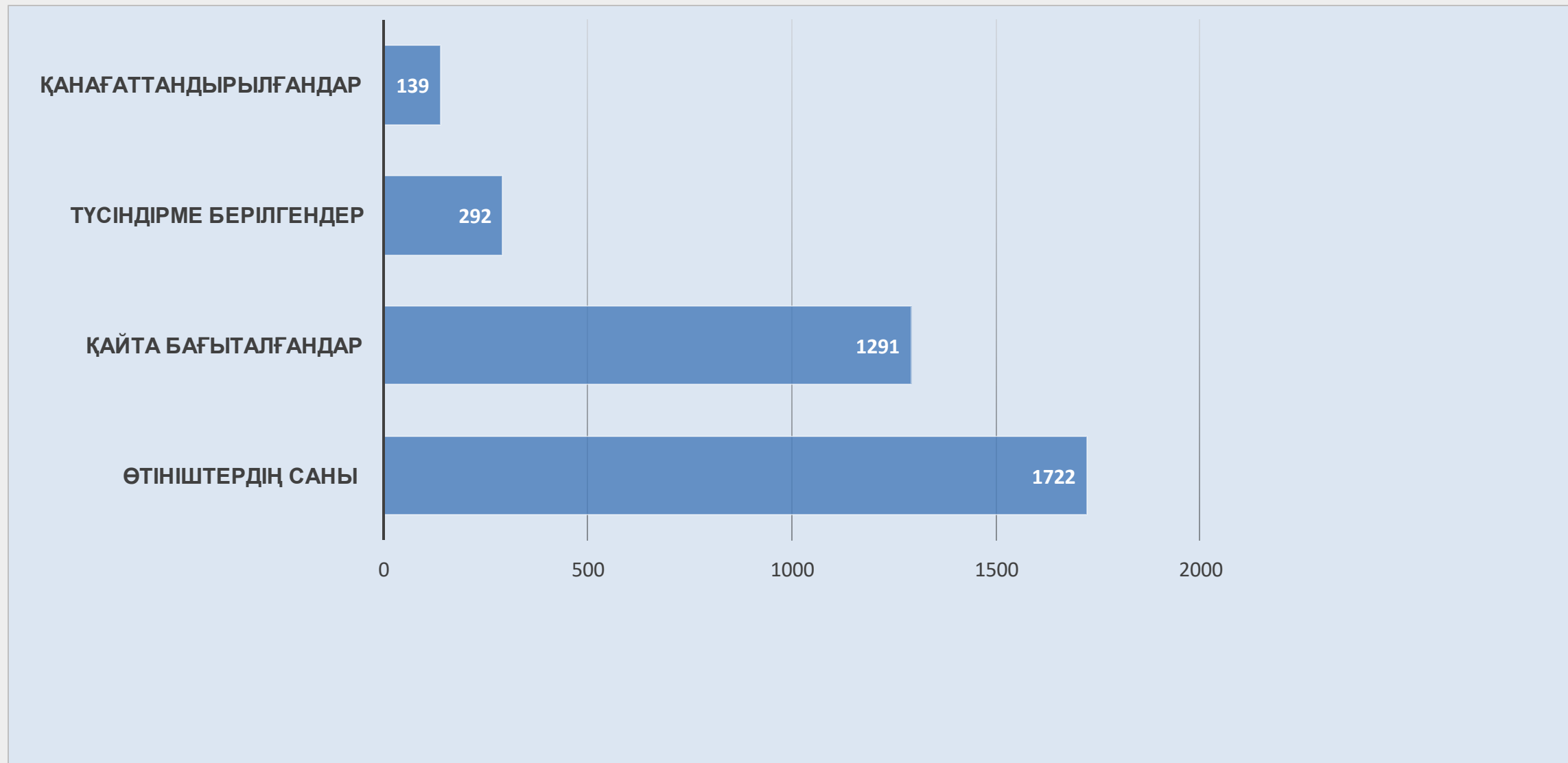
## Ауданының төлқұжаты



1. Халық саны – 297 700 мың адам.
2. Шағын аудандар саны – 25
3. Аумағы – 10,495 км<sup>2</sup>
4. Денсаулық сақтау нысандарының саны- 7
5. Білім беру нысандарының саны - 26
6. Көпқабатты тұрғын үйлер - 655
7. Мәдениет және Спорт нысандары – 25



# Аудан әкімі аппаратының өтініштерді қайта бағыттау бойынша статистикасы (2020 жыл)





# Стейкхолдерлер

Стейкхолдерлер	Мүдделері	Әсері	Стейкхолдерлардың жобаға қатысты талаптары және қолдаулары	Жобаның стейкхолдерлерге қатысты қолдаулары	Коммуникация / қатыстыру стратегиясы	Кезеңділігі
Алматы қаласы әкімінің аппараты	3	4	Халықтың сенімділігің арттыру	Қолдау және тиісті мамандарды бөлу	Презентация Жиналыстар	жылына 4 рет
Аудандық әкімдік	3	3	Қайта бағыттауды азайту	Қажетті техника және орынды белгілеу	Презентация Қабылдаулар Жиналыстар	күнделікті
Аудан тұрғындары	3	2	Мәселенің орнында, жылдам шешілуі	Қалалық басқармалардың жұмысымен танысуы	БАҚ Әлеуметтік желілер Қабылдау	күнделікті
Тұрғын үй саясаты басқармасы	2	2	Қабылдауға қолайлы жағдай жасау	Уақытылы келуі, толық мәнді кеңес беруі	Кездесу Кеңес беру	аптасына 1 рет
Жоба авторлары	4	2	Жобаның толық іске асырылуын қамтамасыз ету	Жобаға қатысты ақпараттар мен тиімді жаңа технологияны ұсыну	Байланыс телефондары Әлеуметтік желелер Кездесулер	аптасына 1 рет





# ЖАУАПКЕРШІЛІК МАТРИЦАСЫ

	Жұмыс түрлері	Жоба авторлары	Алматы қаласы әкімінің аппараты	Аудандық әкімдік	Аудан тұрғындары	Тиісті басқармалар
1	Жобамен таныстыру	Ж	Б	Қ	Қ	Қ
2	Жобаның жүзеге асыру алгоритмін әзірлеу	Ж	Б	Қ		
3	Қаржы көздерін табу	Қ	Қ	Ж		
4	Тиісті мемлекеттік органдардан жауапты маманның бөлінуі	Қ	Б	Қ		Ж
5	Қабылдау кестесін бекіту	Ж	Қ	Қ		Қ
6	Қабылдау жүргізу	Қ		Қ	Қ	Ж
7	Жоба нәтижесі	Ж	Б	Қ	Қ	Қ

Ж – Жауапты

Б - Бақылаушы

Қ - Қатысушы



## Гант диаграммасы

	2021 жылдың 1-15 сәуір аралығы	2021 жылдың 16 сәуір - 3 мамыр аралығы	2021 жылдың 4–25 мамыр аралығы	2021 жылдың 11-25 мамыр аралығы	2021 жылдың 1 маусым – 2022 жылдың 22 наурыз аралығы	2022 жылдың 22 – 31 наурыз аралығы
<b>Жобамен таныстыру</b>						
<b>Жобаның жүзеге асыру алгоритмін әзірлеу</b>						
<b>Қаржы көздерін табу</b>						
<b>Тиісті мемлекеттік органдардан жауапты маманның бөлінуі</b>						
<b>Қабылдау кестесін бекіту</b>						
<b>Қабылдау жүргізу</b>						
<b>Жоба нәтижесі</b>						



# Жұмыстың ирархиялық кезеңдері

Жұмыс түрлері	Кім?	Қашан?
Жобамен таныстыру	Жоба тобы	2021 жылдың 1-15 сәуір аралығы
Жобаның жүзеге асыру алгоритмін әзірлеу	Жоба тобы	2021 жылдың 16 сәуір - 3 мамыр аралығы
Қаржы көздерін табу	Аудан әкімінің аппараты	2021 жылдың 4-25 мамыр аралығы
Тиісті мемлекеттік органдардан жауапты маманның бөлінуі	Алматы қаласы әкімдігі мен тиісті қалалық басқармалар	2021 жылдың 11-25 мамыр аралығы
Қабылдау кестесін бекіту	Алматы қаласы әкімдігі, аудан әкімінің аппараты мен тиісті қалалық басқармалар	2021 жылдың 11-25 мамыр аралығы
Қабылдау жүргізу	Тиісті басқарма манандары	2021 жылдың 1 маусым – 2022 жылдың 22 наурыз аралығы
Жоба нәтижесі	Жоба тобы	2022 жылдың 22-31 наурыз аралығы



# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖОСПАРЫ

Тәуекелдің сипаты	Тәуекел факторы	Ықтималдылығы	Әсері	Тәуекелдің қорытынды шамасы	Тәуекелді басқару стратегиясы	Тәуекелді алдын-алуды жүзеге асыру стратегиясы
Қабылдау барысында сұрақтарға сапалы жауаптың болмауы	Білікті маман тапшылығы	2	3	6	Біліктілігі жоғары маман бекіту	Біліктілікті арттыру курстарына жіберу
Жиналған халықты игере алмау	Қабылдау орындардың тапшылығы	2	2	4	Онлайн форматта жүргізу	Қосымша мәжіліс залын дайындау
Қарапайым халықтың арасындағы наразылықтары	Қабылдау барысында наразылықтар	1	3	3	Тәуекелді азайту Әлеуметтік желілер арқылы түсіндіру жұмыстарын атқару	БАҚ арқылы түсіндіру жұмыстарын күшейту
Қарапайым халықтың арасындағы наразылықтары	Бекітілген маманның тиісті уақытта келмеуі	1	2	2	Атқарылатын жұмыстың жауапкершілігін түсіндіру, бекітілген маманды ауыстыру	Онлайн форматта жүргізу
Онлайн форматтағы қабылдаулардың тоқтауы	Интернет әлсіздігі	2	1	2	Ұйымдастыру жұмыстары бойынша жауапты мамандарды бекіту	Әкімнің жедел желілер арқылы байланыс орнату, What's App арқылы қабылдау жұмыстарын ұйымдастыру





# Бюджет

1	Техникалық жабдықтар	300 мың тг.
2	Басқада шығындар	50 мың тг.
Барлығы		350 мың тг.



## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Жоба бойынша сұрақтарыңыз бар ма?

