

**АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИ  
ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**НАЗВАНИЕ  
ПРОЕКТА:**

**SMART-ОБРАЩЕНИЕ**

**СОСТАВ ГРУППЫ  
(Ф.И.О., место работы,  
подпись)**

**1. Науқанбай Лаура Нүргелдіқызы,  
Департамент Агентства Республики  
Казахстан по делам государственной  
службы по городу Алматы**

**2. Касабекова Жанар Бейбутовна,  
Управление цифровизации города Алматы**

**3. Керимбеков Жасулан Канатбекович,  
Аппарат акима города Алматы**

**4. Бекшаев Саян Габдуллаевич,  
Аппарат акима Жетысуйского района  
города Алматы**

**СОГЛАСОВАНО:**

**КАБИНЕТА  
РАЗРАБОТКИ И  
КООРДИНАЦИИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬН  
ЫХ ПРОГРАММ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«\_\_» «\_\_\_\_\_» 2021 г.

**АЛМАТЫ**

## УСТАВ ПРОЕКТА

<b>Название проекта</b>	<b>SMART-ОБРАЩЕНИЯ</b>
<b>Руководитель проекта</b>	<b>Науқанбай Лаура Нұргелдіқызы</b>
<b>Команда проекта</b>	<b>Касабекова Жанар Бейбутовна; <u>Керимбеков Жасулан Канатбекович;</u> <u>Бекшаев Саян Габдуллаевич</u></b>
<b>Обоснование инициации</b>	<b>В рамках концепции «Слышащего государства», которая нацелена оперативно и эффективно реагировать на все конструктивные запросы граждан, на повышение уровня жизни каждого жителя страны за счет использования цифровых технологий. Основной целью концепции является постоянный диалог власти и общества, в которой можно построить гармоничное государство, встроенное в контекст современной геополитики, а также создание условий для перехода на принципиально новую траекторию – цифрового будущего.</b>
<b>Миссия проекта</b>	<b>Совершенствование диалога между населением и государством.</b>
<b>Цель проекта</b>	<b>Создание нового программного обеспечения для оперативного реагирования на обращения граждан</b>
<b>Задачи проекта</b>	<b>1. Исследование текущего механизма работы обработки обращений; 2. Определение проблем действующей системы учета и рассмотрение обращений; 3. Разработка технического задания и его презентация; 4. Получение финансирования проекта; 5. Проверка и тестирование программного обеспечения; 6. Обучение госслужащих, запуск в массовое пользование.</b>
<b>Целевые показатели</b>	<b>✓ Включение в перечень 11 функций; ✓ Охват всех государственных органов города Алматы (68 госорганов); ✓ Включения в KPI 500 госслужащих показателя удовлетворенности населения ответами на обращения.</b>
<b>Продукт проекта</b>	<b>Программное обеспечение, включающее следующие функции:</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM система учета и ответа обращений, включая историю обращений;</li> <li>• Единый сквозной номер для всех государственных органов (привязка к ИИН/БИН);</li> <li>• Один ответ на дублирующие запросы и срок действия данного ответа (30 календарных дней);</li> <li>• Сортировка дублирующих запросов, фильтр по характеру запроса;</li> <li>• Интервальность отправки обращения (15 дней);</li> <li>• Единый ответ на обращения при отправке в несколько государственных органов;</li> <li>• Приватность и общедоступность ответа на обращение;</li> <li>• Интеграция с каналами коммуникации (портал электронного правительства, «Open Almaty», гибридная электронная почта, виртуальная приемная президента и т.д.);</li> <li>• Полноценный ответ через систему благодаря логин;</li> <li>• Облачный архив по истечению года;</li> <li>• Виртуальный звонок между госорганами (исполнителями) через данную систему;</li> <li>• Функция выгрузки, анализа, общего свода и светофор.</li> </ul>
<b>Заинтересованные стороны проекта</b>	<b>АП, МЦРИАП, Управление цифровизации города Алматы, Департамент Агентства по делам государственной служб по городу Алматы, Государственные органы города Алматы, населения</b>
<b>Ограничение проекта</b>	<b>Бюджет – 200 млн. Задействованы в проекте - 25 человек Сроки –июнь 2022 г.</b>
<b>Крайний срок проекта</b>	<b>2021 – июнь 2022 года</b>
<b>Ключевые даты проекта</b>	<b>Декабрь 2021 г. – Получения финансирования. Март 2022 г. – Презентация и обсуждение проекта на собрании с Администрацией Президента. Май 2022г. – Запуск пилота. Май 2022г. – Реализация проекта, в том числе обучение госслужащих</b>

## МИССИЯ ПРОЕКТА

Совершенствование диалога между населением и  
государством

*Каким образом наш проект будет влиять на концепцию «Слышащего государства»?*

### **ОБОСНОВАНИЕ:**

**Данная программа позволит получить:**

- 1. Больше времени на качественную обработку обращения и предоставление ответа, удовлетворяющий запросы заявителя;**
- 2. Возможность получения быстрого ответа;**
- 3. Исключение ответов заявителям о перенаправлении;**
- 4. Повышение ответственности государственных служащих;**
- 5. Повышение степени вертикальной и горизонтальной интеграции государственных органов;**
- 6. Удобная и быстрая система коммуникации между государственными органами.**

## ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Стейкхолдер	Интерес 1-4	Влияние 1-4	Ожидание и требования стейкхолдеров в отношении проекта	Ожидания проекта в отношении стейкхолдеров	Стратегия вовлечения заинтересованных сторон	Стратегия коммуникации	Периодичность встреч со стейкхолдерами
АП	3	4	Создание конструктивного и оперативного диалога с населением	Одобрение, поддержка и масштабирование	Повышения доверия населения к государству	Презентация и Обоснование Официальная переписка	2 раза год
МЦРИАП	3	4	Цифровизация и исключения бюрократизма в госорганах	Разработка и сопровождение продукта и при необходимости внесения изменения в НПА	Участие в разработке цифрового инструмента для оптимизации бизнес-процесса государственных органов	Brain-storm в процессе обсуждения,  Agile method во время разработки продукта	1 раз в два месяца
Государственные органы г.Алматы	3	2	Сокращение ресурсов и издержек (время на качественную обработку обращения и расходы на орг.технику)	Поддержка тестирование пилотного проекта	Поощрения госслужащих за счет экономии издержек и расходов.  Эффективный метод коммуникации на уровне исполнителей.	Анкетирование,  Интервьюирование,  Фокус-группа,  Обучение по работе с новой программой	1 раз в год  1 раз  Постоянно
Население	2	2	Удовлетворения запроса в	Активное вовлечение граждан в	Участие в проекте «Ты - часть государства»	Социальный опрос	2 раза в год

			установленный законом срок	процессе государственног о управления			
Управление цифровизации города Алматы	3	3	Реализация программы «Цифровой Казахстан»	Техническая поддержка	Участие в разработке цифрового инструмента для оптимизации бизнес-процесса государственных органов	Brain-storm в процессе обсуждения,  Agile method во время разработки продукта	2 раза в месяц
Департамент Агентства по делам государственно й службы по городу Алматы	3	3	Профессионализаци я государственной службы	Продвижение проекта, и согласование включения в КРІ госслужащих	Участие в разработке документации по включение КРІ в ИПР госслужащих	Официальная переписка	1 раз в квартал

## ИЕРАРХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА РАБОТ

№	Задачи	Виды работ	Кто	Когда
1	Исследование текущего механизма работы обработки обращений;	Изучение бизнес процессов в государственных органах	МЦРИАП и УЦ	апрель 2021 год
		Изучение действующих программных обеспечении в государственных органах		май 2021 год
2	Определение проблем действующей системы учета и рассмотрение обращений;	Анкетирование, интервьюирование, фокус-группа с госслужащими	ДАДГС	июнь 2021 год
		Итоговый анализ		июль 2021 год
3	Разработка технического задания и его презентация;	Написание технического задание для разработчиков программного обеспечение	Команда проекта и разработчики (Управление Цифровизации)	ноябрь 2021 год
		Презентация идей и требование по функциональности для разработчиков, далее построение командной работы с разработчиками		декабрь 2021 год
4	Получение финансирования проекта;	Обоснование проекта, заключение о внедрении	Команда проекта	ноябрь 2021 год
		Бюджетная заявка согласно правилам предоставления		декабрь 2021 год
5	Проверка и тестирование программного обеспечения;	Интеграция программ в единую платформу и структурирование	МЦРИАП	январь 2022 год
		Проверка всех функций программного обеспечения	Команда проекта и разработчики (Управление цифровизации)	февраль 2022 год
		Презентация пилота АП	Команда проекта	март 2022 год
6	Обучение госслужащих, запуск в массовое пользование	Создание единой инструкции по использованию	Команда проекта	март 2022 год
		Запуск проекта	МЦРИАП, ДАДГС, УЦ, Команда проекта	май 2022 год
		Обучение государственных служащих	ДАДГС	май 2022 год

## МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Виды работ	Проектные роли						
	Команда проекта	АП	МЦРИАП	ДАДГС	УЦ	Госслужащие г. Алматы	Население
Изучение бизнес процессов в государственных органах	О		У	У	У		
Изучение действующих программных обеспечений в государственных органах	У		У	У	О		
Анкетирование, интервьюирование, фокус-группа с госслужащими	К			О		У	У
Итоговый анализ	О		У	К			
Написание технического задание для разработчиков программного обеспечение	У	К	О	У	У		
Презентация идей и требование по функциональности для разработчиков, далее построение командной работы с разработчиками	О	К	У			У	
Обоснование проекта, заключение о внедрении	О	К	У				
Бюджетная заявка согласно правилам предоставления	У	К	О	У	У		
Интеграция программ в единую платформу и структурирование	У	У	О	К	У		
Проверка всех функций программного обеспечения	У	К	О/К	У	К		
Презентация пилота АП	О	К	У	У	О		
Создание единой инструкции по использованию	О		У	К	У		
Запуск проекта	У	К	О	У	У		
Обучение государственных служащих	У	К	У	О	У	У	



## ДИАГРАММА ГАНТА

Этап проекта	Начало	Длительность	Задержка	Конец
Изучение бизнес процессов в государственных органах	01.04.2021	30	0	30.04.2021
Изучение действующих программных обеспечении в государственных органах	01.05.2021	30	0	30.05.2021
Анкетирование, интервьюирование, фокус-группа с госслужащими	31.05.2021	30	0	29.06.2021
Итоговый анализ	30.06.2021	30	0	29.07.2021
Написание технического задание для разработчиков программного обеспечение	30.07.2021	90	0	27.10.2021
Презентация идей и требование по функциональности для разработчиков, далее построение командной работы с разработчиками	28.10.2021	30	0	26.11.2021
Обоснование проекта, заключение о внедрении	27.11.2021	30	0	26.12.2021
Бюджетная заявка согласно правилам предоставления	27.12.2021	30	0	25.01.2022
Интеграция программ в единую платформу и структурирование	26.01.2022	45	0	11.03.2022
Проверка всех функций программного обеспечения	12.03.2022	30	0	10.04.2022
Презентация пилота АП	11.04.2022	30	0	10.05.2022
Создание единой инструкции по использованию	11.05.2022	60	0	09.07.2022
Запуск проекта	02.04.2021	20	0	21.04.2021
Обучение государственных служащих	22.04.2021	30	0	21.05.2021

## ДИАГРАММА ГАНТА



## Реестр рисков

Описание риска	Факторы риска	Вероятность 4	Последствия 4	Итоговая оценка риска	Стратегия управления рисками	Стратегия на случай реализации риска
Некачественное составление технического задания	Новая система	2	4	8	Снижение риска Привлечение квалифицированных экспертов, изучение зарубежных аналогов	Использование ресурсов АО «НИТ»
Отсутствие компетентных, доступных трудовых ресурсов, остановка проекта	Малое количество соответствующих специалистов в области разработки ПО	3	4	12	Снижение риска Наем иностранной рабочей силы	Привлечение IT совета г. Алматы
Недостаточное выделение бюджетных средств	Оптимизация бюджета	3	4	12	Снижение риска Реализация проекта через механизм ГЧП	Привлечение инвестора
Не возможность интеграции с другими системами гос. управления	Программные обеспечения размещены на разных платформах	4	2	8	Снижение риска Использование текущих программ, облачные технологии	Реализация программы на действующей системе АО «НИТ»
Долгое согласование и бюрократизм	Большое количество согласующих руководителей	4	2	8	Пилотная реализация на базе одного государственном органе	Реализация внутри местного исполнительного органа

## БЮДЖЕТ

	Бюджет	Период квартал						Всего
		1	2	3	4	5	6	
1	<b>Капитальные вложения:</b>	<b>Сумма</b>						
2	Сервера	10 000 000	-	-	-	-	-	
3	ПО для сервера	2 500 000	-	-	-	-	-	
4	Офис для сервера	5 000 000	-	-	-	-	-	
5	<b>Операционные затраты:</b>	-	-	-	-	-	-	
6	ЗП для 20 разработчиков	5 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	
7	ЗП для АУП 5	625 000	1 250 000	1 250 000	1 250 000	1 250 000	1 250 000	
8	Коммунальные и иные расходы	125 000	250 000	250 000	250 000	250 000	250 000	
	<b>Итого</b>	<b>23 250 000</b>	<b>34 500 000</b>	<b>34 500 000</b>	<b>34 500 000</b>	<b>34 500 000</b>	<b>34 500 000</b>	<b>195 750 000</b>

