



SMART-ОБРАЩЕНИЕ



Исполнители проекта:

- *Науқанбай Л.,*
- *Касабекова Ж.,*
- *Керимбеков Ж.,*
- *Бекшаев С.*



Название проекта	SMART-ОБРАЩЕНИЯ
Руководитель проекта	Науқанбай Лаура Нұргелдіқызы
Команда проекта	Касабекова Жанар Бейбутовна; Керимбеков Жасулан Канатбекович; Бекшаев Саян Габдуллаевич
Обоснование инициации	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.
Миссия проекта	Совершенствование диалога между населением и государством.
Цель проекта	Создание нового программного обеспечения для оперативного реагирования на обращения граждан
Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Исследование текущего механизма работы обработки обращений; ➤ Определение проблем действующей системы учета и рассмотрение обращений; ➤ Разработка технического задания и его презентация; ➤ Получение финансирования проекта; ➤ Проверка и тестирование программного обеспечения; ➤ Обучение госслужащих, запуск в массовое пользование.
Целевые показатели	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Включение в перечень 11 функций; ✓ Охват всех государственных органов города Алматы (68 госорганов); ✓ Включения в KPI 500 госслужащих показателя удовлетворенности населения ответами на обращения.



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



**Разработка
технического задания
для создания нового
программного
обеспечения «SMART-
ОБРАЩЕНИЕ»**



Включение в перечень 11 функций;
Охват всех государственных органов города Алматы (68 госорганов);
Единая CRM система учета и ответа обращений, включая историю обращений;
Включения в KPI 500 госслужащих показателя удовлетворенности населения ответами на обращения.



Посредством тесного взаимодействия с разработчиками ИС/ПО «SMART-ОБРАЩЕНИЕ»



Ускорение процесса реализации концепции «Слышащего государства»



Июнь 2022 год



SMART-ЦЕЛЬ «SMART-ОБРАЩЕНИЕ»









**Совершенствование
диалога между
населением и
государством**

Миссия



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

Данная программа позволит получить:

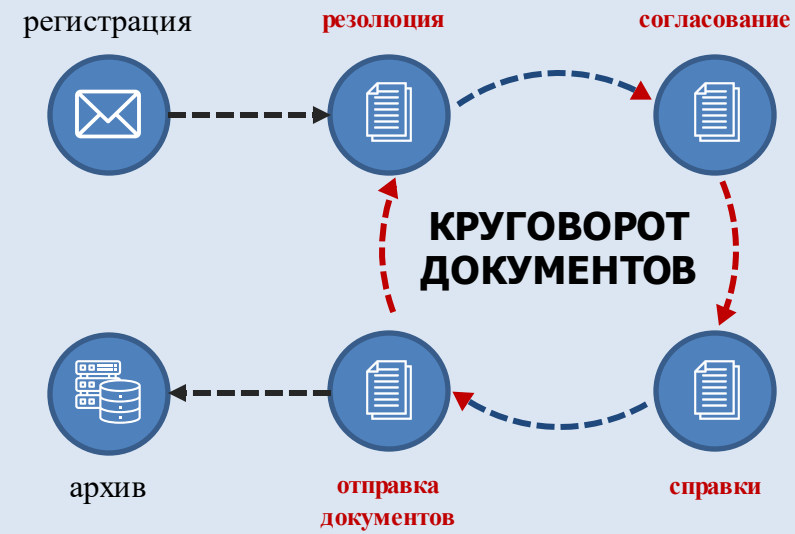
- 1. Больше времени на качественную обработку обращения и предоставление ответа, удовлетворяющий запросы заявителя;** 
- 2. Возможность получения быстрого ответа;** 
- 3. Исключение ответов заявителям о перенаправлении;** 
- 4. Повышение ответственности государственных служащих;** 
- 5. Повышение степени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

Обоснование

ТЕКУЩИЙ ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ ГРАЖДАН

ДОКУМЕНТООБОРОТ

система создания, обработки, приема, передачи, хранения документов



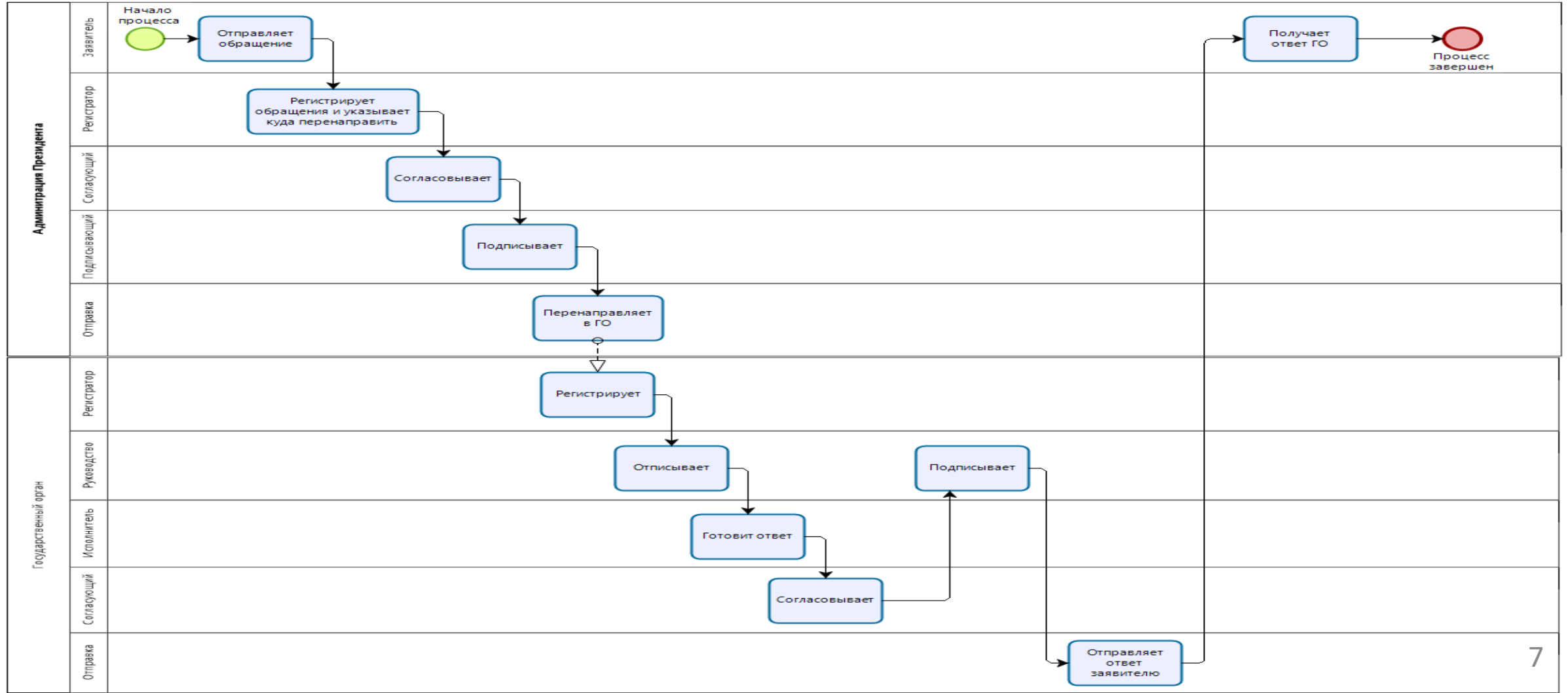
ЦЕЛЬ: ОБМЕН ДОКУМЕНТАМИ
А НЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ
ГРАЖДАНИНА

ПРОБЛЕМА

- ГДЕ МОЕ ОБРАЩЕНИЕ?
- ПОЧЕМУ Я ПОЛУЧАЮ ФОРМАЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ НЕ РЕШАЮЩИЕ МОИ ПРОБЛЕМЫ?
(ОТПИСКИ/Перенаправление)
- ГОСУДАРСТВО МЕНЯ НЕ СЛЫШИТ!!!

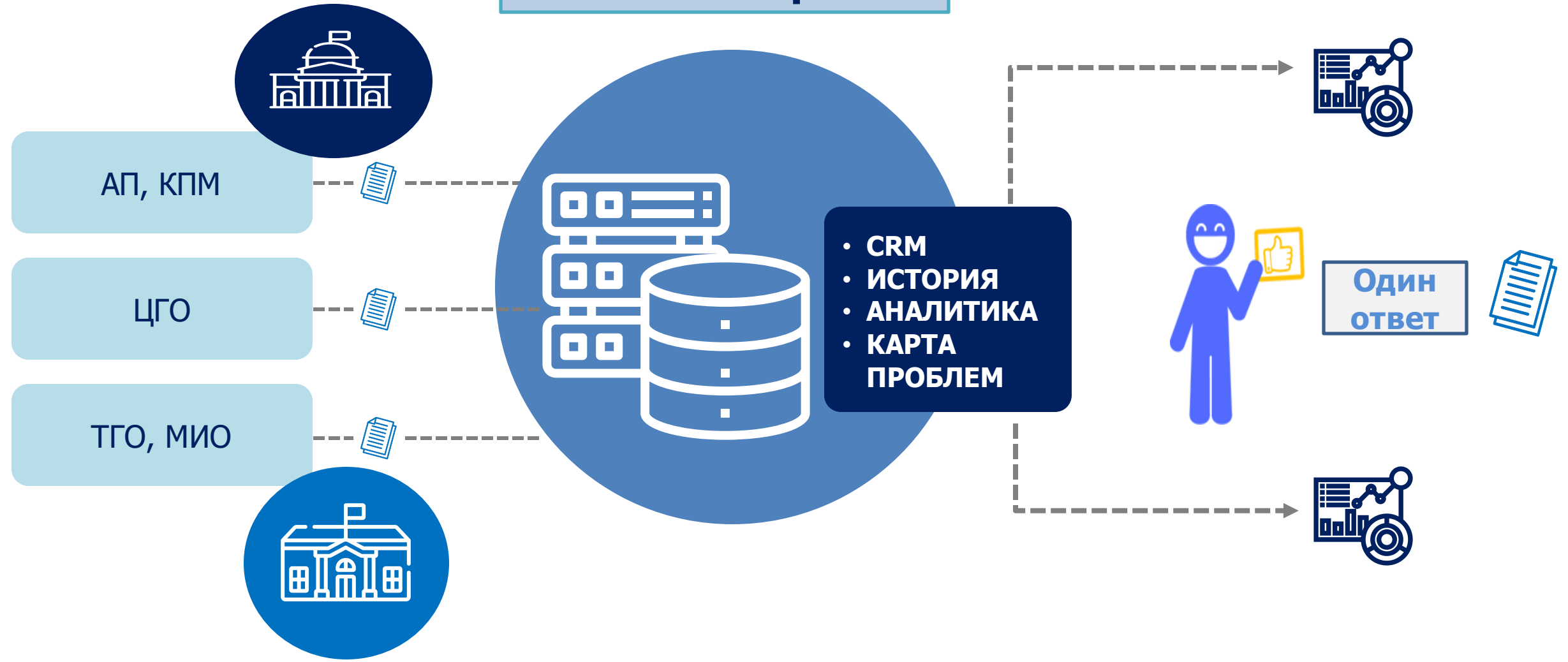


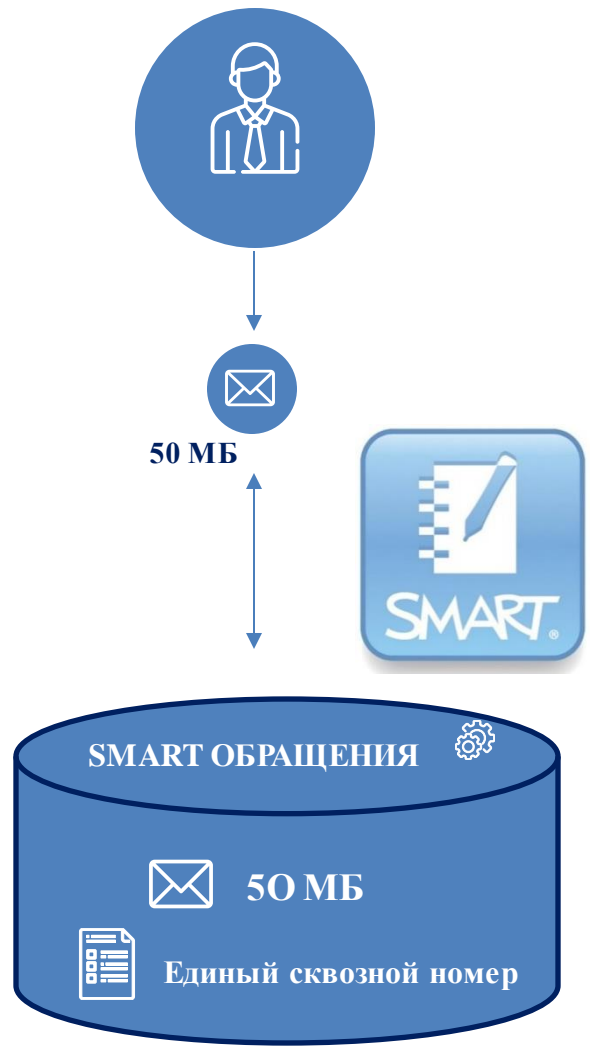
ОПИСАНИЕ бизнес процесса «КАК ЕСТЬ»

















БАНК ОБРАЩЕНИЙ





-  CRM система
-  Единый сквозной номер
-  Один ответ на дублирующие запросы
-  Сортировка дублирующих запросов
-  Интервальность отправки обращения (15 дней);
-  Единый ответ на обращения
-  Приватность и общедоступность ответа на обращение;
-  Интеграция с каналами коммуникации
-  Полноценный ответ через систему благодаря логин;
-  Облачный архив по истечению года;
-  Виртуальный звонок между госорганами (исполнителями) через данную систему;
-  Функция выгрузки



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
Госорганы 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 в год 1 раз в год Постоянно
Население	2	2	Удовлетворения запроса в установленный законом срок	Активное вовлечение граждан в процессе государственного управления	Участие в проекте «Ты - часть государства»	Социальный опрос	2 раза в год
УЦ	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
ДАДГС	3	3	Профессионализация 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



№	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



	Виды работ	Проектные роли						
		Команда проекта	АП	МЦРИАП	ДАДГС	УЦ	Госслужащие города Алматы	Население
1	Изучение бизнес процессов в государственных органах	О		У	У	У		
2	Изучение действующих программных обеспечений в государственных органах	У		У	У	О		
3	Анкетирование, интервьюирование, фокус-группа с госслужащими	К			О		У	У
4	Итоговый анализ	О		У	К			
5	Написание технического задание для разработчиков программного обеспечение	У	К	О	У	У		
6	Презентация идей и требование по функциональности для разработчиков, далее построение командной работы с разработчиками	О	К	У			У	
7	Обоснование проекта, заключение о внедрении	О	К	У				12



	Виды работ	Проектные роли						
		Команда проекта	АП	МЦРИАП	ДАДГС	УЦ	Госслужащие города Алматы	Население
8	Бюджетная заявка согласно правилам предоставления	У	К	О	У	У		
9	Интеграция программ в единую платформу и структурирование	У	У	О	К	У		
10	Проверка всех функций программного обеспечения	У	К	О/К	У	К		
11	Презентация пилота АП	О	К	У	У	О		
12	Создание единой инструкции по использованию	О		У	К	У		
13	Запуск проекта	У	К	О	У	У		
14	Обучение государственных служащих	У	К	У	О	У	У	13





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		Период квартал						
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Капитальные вложения:	Сумма						
2	Сервера	10 000 000	-	-	-	-	-	
3	ПО для сервера	2 500 000	-	-	-	-	-	
4	Офис для сервера	5 000 000	-	-	-	-	-	
5	Операционные затраты:	-	-	-	-	-	-	
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	
	Итого	23 250 000	34 500 000	34 500 000	34 500 000	34 500 000	34 500 000	195 750 000



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

