



АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Тема: Автоматизация мониторинга в системе теплоснабжения и рассмотрения обращений услугополучателей

Участники: 1 группа  
Шакиров Ельнур Корабаевич,  
Бибазарова Азиза Мейрамбековна,  
Зекен Тлек Болатулы,  
Жакупбекова Мадина Сериковна

Усть-Каменогорск 2021



За 2020 год в ГУ «Отдел жилищных отношений города Усть - Каменогорска» и ГУ «Отдел ЖКХ и ЖИ города Семей ВКО» поступило 12 372 обращения, из них 1806 касательно вопросов теплоснабжения, что составляет 14.5%.

**Цифровизация – это не следование модной тенденции, а ключевой инструмент достижения национальной конкурентоспособности.**

Из послания президента К.К.Токаева  
народу Казахстана



Цель проекта:

# Автоматизировать бизнес-процесс «рассмотрение обращений услугополучателей»



Снизить участие государственных служащих в процессе рассмотрения обращений.



Повышения качества работы государственных органов.



Обеспечить прозрачность рассмотрения обращений граждан в сфере теплоснабжения.



**S**

- создать программное обеспечение по автоматизации всех бизнес-процессов, связанных с рассмотрением обращений в сфере теплоснабжения

**M**

- снизить участие государственных служащих в процессе рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения до 5%

**A**

- получить высокий профит при малых затратах.

**R**

- финансирование проекта с учетом текущего курса государства, а также существования государственных программ по типу «Цифровой Казахстан» (цифровизация внутренней деятельности государственных органов, "Умные" города, повышение цифровой грамотности населения) и «Нұрлы жер»,

**T**

- Срок –IV квартал 2025 года.



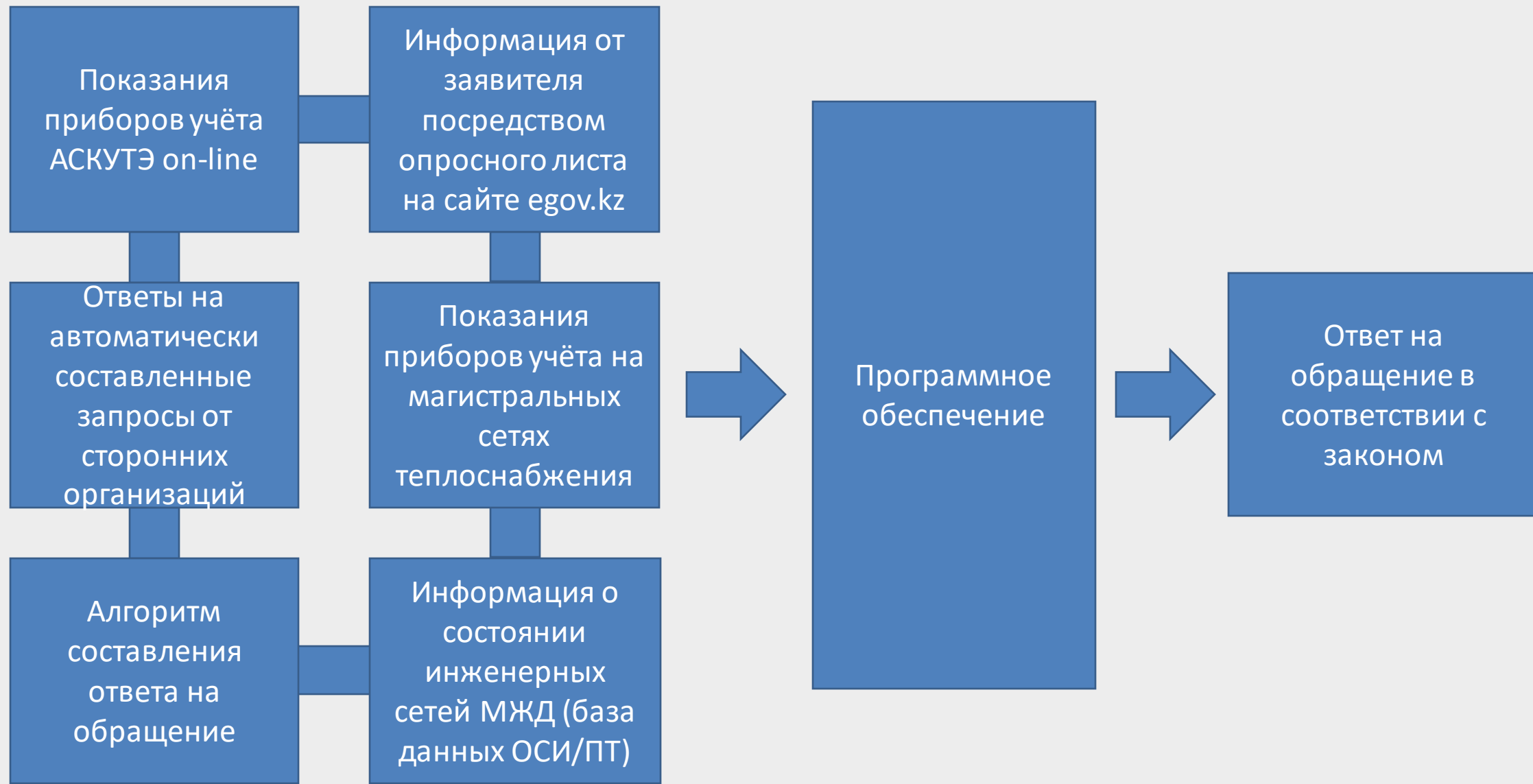
Миссия проекта	Экономить время МИО, в условиях ограниченности трудовых ресурсов
Задачи проекта	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Разработать список вопросов необходимых для определения сути обращения.</li><li>2. Разработать алгоритм (дерево решений) рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения.</li><li>3. Протестировать алгоритм рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения на реальных примерах обращений.</li><li>4. Разработать программное обеспечение для автоматизации рассмотрения обращений.</li><li>5. Интегрировать ПО к базам данных субъектов естественных монополий, ОСИ, ПТ, цифровых данных об инженерных сетях и строениях.</li><li>6. Разработка протоколов безопасности.</li><li>7. Протестировать все блоки ПО.</li><li>8. Провести опытную эксплуатацию ПО.</li><li>9. Согласовать с Комитетом информационной безопасности внедрения проекта.</li><li>10. Провести информационную работу с услугополучателями.</li><li>11. Введение проекта в промышленную эксплуатацию.</li></ol>



# Продукт проекта

Программное обеспечение самостоятельно рассматривающее обращения услугополучателей в сфере теплоснабжения и анализирующее поступающую информацию выдавая при этом системный анализ проблем теплоснабжения Республики Казахстан.







# Пример рассмотрения обращения:

## Вопрос "Оказания законного содействия в устранении слабой подачи теплоснабжения в многоквартирном жилом доме, расположенный по улице ...".

### Опросный лист

#### 1. Укажите Ваше ФИО

Занесение информации в базу данных; применение информации при генерации ответа

#### 2. Укажите адрес места жительства

Определение органа управления объекта кондоминиума; определение теплоснабжающей организации, определение теплоисточников

#### 3. На протяжении какого периода у Вас наблюдается пониженная температура в квартире?

Поиск информации о возможных авариях в системе теплоснабжения за данный период на участке обеспечивающем теплоснабжение дома собственника квартиры многоквартирного жилого дома по вышеуказанному адресу

#### 4. Вы обращались в орган управления объектом кондоминиума?

Определение целесообразности отправления запроса органу управления объектом кондоминиума

#### 5. Какие меры орган управления объектом кондоминиума предпринял?

Определение целесообразности отправления запроса теплоснабжающей организации





Определение состояния инженерных сетей многоквартирного жилого дома объекта кондоминиума из базы данных инженерных сетей

Определение показания температуры общедомового прибора учета из базы данных АСКУТЭ

Определение показания температуры прибора учета на магистральных сетях теплоснабжения

Определение показания температуры прибора учета на сетях теплоподдачи теплоисточника

Генерация запроса органу управления объекта кондоминиума

Генерация запроса теплоснабжающей организации

Автоматическое рассмотрение ответов на запросы

Генерация решения для устранения проблемы теплоснабжения

Генерация ответа заявителю

Отправка ответа заявителю



# SWOT - анализ

## Сильные стороны

1. Удовлетворение текущих запросов политики РК, связанных с цифровизацией;
2. Экономия времени исполнительных органов;
3. Повышение скорости рассмотрения обращений;
4. Прозрачность обращения граждан;
5. Повышение качественной работы государственных органов;
6. Наличие государственных программ, которые обеспечат финансирование проекта;
7. Цифровизация, повышение показателя цифрового оказания услуг;
8. Ведение статистики по обращениям с последующим глубоким анализом и принятии стратегических решений отрасли

## Слабые стороны

1. Зависимость от степени приборизации АСКУВ;
2. Зависимость от выбора способа подачи обращений;
3. Зависимость от степени реализации проекта “Умный дом” / “Умный город”

## Возможности

1. Перенос концепции проекта на другие виды обращений;
2. Невилирование рисков текучки кадров;
3. Создание единой методологии

## Угрозы

1. Слабая цифровая грамотность населения;
2. Некачественная реализация проекта
3. Низкая вовлеченность услугополучателей и государственных органов



Наименование риска	Вид риска	Сторона, ответственная за риск	Планируемые мероприятия по управлению рисками
Невостребованности сервиса у населения	Операционный	Заказчик, SMM – менеджеры проекта, местные исполнительные органы	Проводить грамотную маркетинговую и разъяснительную работу с населением в целях разъяснения удобства использования сервиса для подачи обращений.
Некачественная реализация проекта	Стратегический	Заказчик, разработчик, местные исполнительные органы	В целях качественной реализации проекта необходимо проводить разъяснительную работу с исполнителями структурных подразделений, мониторить качество и сроки предоставления необходимой исходной информации.
Срыв сроков из-за невыполнения сторонних проектов	Стратегический	Партнеры (субъекты естественной монополии, простые товарищества, объединения собственников имущества)	Для частичного нивелирования данного риска проектному офису заказчика, необходимо мониторить реализацию сторонних проектов, а также при необходимости направлять больше ресурсов, необходимых для их завершения.
Потребность в дополнительных затратах ввиду возникновения дополнительных работ по проекту из за низкого опыта реализации проектов в сфере IT	Финансовый	Заказчик, инициатор	Формирование достоверных, подробных технического задания и смет для предотвращения угрозы необходимости дополнительно финансирования



## Бюджет проекта

<b>24 400 000 тенге</b>	
Написание исходного кода программного обеспечения	3 млн тенге
Разработка протоколов безопасности	6 млн тенге
Тестирование и отладка	1.5 млн тенге
Интеграция ПО в egov.kz	900 тыс тенге
Контрольное тестирование всех блоков ПО	8 млн тенге
Проведение маркетинговой кампании	5 млн тенге