

УСТАВ ПРОЕКТА

Название проекта	Автоматизация мониторинга в системе теплоснабжения и рассмотрения обращений услугополучателей
Инициатор	ГУ «Управление энергетики и ЖКХ ВКО»
Спонсор	
Руководитель проекта	Грызунова Галина Васильевна
Дата утверждения	05.02.2021 год
Подготовил	Шакиров Ельнур Корабаевич, Бибазарова Азиза Мейрамбековна, Зекен Тлек Болатулы, Жакупбекова Мадина Сериковна
Миссия проекта	Экономить время МИО, в условиях ограниченности трудовых ресурсов
Обоснование инициации	<p>Согласно текущему курсу государства, а именно направлению I новая модель государственного управления послания Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 1 сентября 2020 г «Потребуется перезагрузить систему государственной службы. Пандемия и перевод большинства сотрудников государственных органов на режим удаленной работы показали, что госаппарат можно и нужно сокращать.</p> <p>Поручаю ускорить сроки сокращения госаппарата и работников квазигоссектора. В этом году следует сократить их на 10%, а в следующем году – еще на 15%. Таким образом, задачу сокращения чиновников на 25% мы решим уже в 2021 году. В зависимости от результатов и с учетом цифровизации примем решение и о дальнейшем сокращении». 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%. При этом рассмотрение обращений услугополучателей в сфере ЖКХ является трудоёмким времязатратным и рутинным процессом, требующего от специалистов технической и юридической грамотности, а также внимательности к деталям. Отметим также, что среди государственных служащих МИО наблюдается высокая «текучесть кадров», которая в свою очередь требует обучения вновь поступивших на работу специалистов для получения ими необходимых компетенций. Указанные обстоятельства требует соответствующего решения, отвечающего текущим вызовам.</p>
Цели проекта	1. 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.
Задачи проекта	1. Разработать список вопросов необходимых для определения сути обращения.

	<p>2.Разработать алгоритм (дерево решений) рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения.</p> <p>3.Протестировать алгоритм рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения на реальных примерах обращений.</p> <p>4.Разработать программное обеспечение для автоматизации рассмотрения обращений.</p> <p>5.Интегрировать ПО к базам данных субъектов естественных монополий, ОСИ, ПТ, цифровых данных об инженерных сетях и строениях.</p> <p>6.Разработка протоколов безопасности.</p> <p>7. Протестировать все блоки ПО.</p> <p>8. Провести опытную эксплуатацию ПО.</p> <p>9.Согласовать с Комитетом информационной безопасности внедрения проекта.</p> <p>10.Провести информационную работу с услугополучателями.</p> <p>11.Введение проекта в промышленную эксплуатацию.</p>
Целевые показатели и критерии оценки успеха проекта	<p>1.Список вопросов определяет суть обращений в 100% случаях.</p> <p>2.Доля обращений в сфере теплоснабжения поступающих через ПО составляет 90%.</p> <p>3.ПО генерирует корректные запросы сторонним организациям.</p> <p>4.ПО имеет доступ ко всем необходимым базам данных и использует информацию в алгоритме рассмотрения обращений.</p> <p>5.Специалисты структурных подразделений МИО не участвуют в процессе рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения.</p> <p>6.Руководители структурных подразделений подписывают ответы на обращения, генерируемые ПО, без корректировки.</p> <p>7.Снижения среднего срока рассмотрения обращений в сфере теплоснабжения до 8 календарных дней.</p> <p>8.ПО посредством анализа всех полученных данных определяет проблемные места в системе теплоснабжения и выдает рекомендации по устранению нарушений МИО и Министерству энергетики РК.</p>
Продукт проекта	Програмное обеспечение самостоятельно рассматривающее обращения услугополучателей в сфере теплоснабжения и анализирующее поступающую информацию выдавая при этом системный анализ проблем теплоснабжения Республики Казахстан.
Заказчик проекта	Министерство цифрового развития и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан
Нужды заказчика	<p>1.Повышение показателей согласно целевому индикатору в государственной программе "Цифровой Казахстан".</p> <p>2.Вклад проекта в повышение показателей в рейтинге ООН по электронному правительству.</p>

	3.Вклад проекта в повышение показателей в рейтинге ООН по уровню электронного участия (показывает вовлеченность граждан в процесс принятия решений, прозрачность и открытость деятельности государства, что соответствует политике страны «слышащего государства»); Ожидание: 4.Участие проекта в развитии компонентов электронного Правительства.
Заинтересованные стороны проекта	Министерство цифрового развития и аэрокосмической промышленности РК, Министерство национальной экономики РК, Министерство энергетики РК, Акиматы областей, городов республиканского значения, имеющие центральное теплоснабжение (МИО), Акиматы городов и районов, имеющих центральное теплоснабжение МИО), НУХ «ЗЕРДЕ», Агентство по делам государственной службы (АДГС), СЕМ (субъект естественных монополий), Жители городов (населенных пунктов), имеющих центральное теплоснабжение, Объединение собственников имущества (ОСИ), Простое товарищество (ПТ).
Допущения проекта: - по срокам; - по стоимости; -по ресурсам.	Срок – до 2 полугодия 2025 года. Стоимость – 24 400 000 тенге. Ресурсы – приблизительно 300 государственных служащих.
Ограничения проекта	1.Защитить проект перед заказчиком до окончания действия государственной программы «Цифровой Казахстан». 2.Выбор генерального подрядчика проекта ограничивается НУХ «Зерде».
Приоритеты проекта	1.Соответствие с законом об информационной безопасности. 2.Соответствие политике государства в сфере цифровизации.
Участники проекта	Министерство цифрового развития и аэрокосмической промышленности РК, Министерство национальной экономики РК, Министерство энергетики РК, Акиматы областей, городов республиканского значения, имеющие центральное теплоснабжение (МИО), Акиматы городов и районов, имеющих центральное теплоснабжение МИО), НУХ «ЗЕРДЕ», Агентство по делам государственной службы (АДГС), СЕМ (субъект естественных монополий), Жители городов (населенных пунктов), имеющих центральное теплоснабжение, Объединение собственников имущества (ОСИ), Простое товарищество (ПТ).
Крайний срок	2 полугодие 2025 года.

Ключевые даты (вехи) проекта	2 полугодие 2021 года – начало реализации проекта. 1 полугодие 2022 года - завершение разработки списка вопросов для составления обращений. 2 полугодие 2023 года - завершение разработки алгоритма действий программы для составления ответов на обращения. 2 полугодие 2024 года - завершение интеграции с существующими и разрабатываемыми информационными системами. 2 полугодие 2024 года -завершение интеграции в egov.kz. 1 полугодие 2025 года- завершение опытной эксплуатации.. 2 полугодие 2025 года – введение проекта в промышленную эксплуатацию.
-------------------------------------	---

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

_____ Ф.И.О.

_____ Ф.И.О.