

Устав проекта

Название проекта	Открытие фронт-офиса по предоставлению коммунальных услуг населению города Костанай на единой площадке
Инициатор	Акимат города Костанай
Команда	<ol style="list-style-type: none"> 1. Антеева Айнур Бердыкуловна, Аппарат акима г.Костанай, руководитель отдела, 87756757486 2. Ахметов Талгат Аскарлович, ГУ "Отдел государственных активов и закупок акимата города Костаная" заместитель руководителя, 87752665293 3. Абдрахманова Самал Нурлановна, ГУ "Управление внутренней политики акимата Костанайской области", руководитель отдела, 87028543400 4. Нурмахамбетов Бауыржан Жумабаевич, ГУ "Управление государственных закупок акимата Костанайской области", руководитель отдела, 87754448542 5. Аманкулов Куанышбай Серикович, Аппарат акима г.Костанай, руководитель отдела, 87002920231
Миссия проекта	Автоматизация процессов взаимодействия населения с коммунальными службами. Создание сервиса, позволяющего жителям получить коммунальные услуги и услуги монополистов дистанционно-электронном виде, исключая посещения отделений каждого услугодателя по отдельности.
Обоснование инициации	<p>В г.Костанай коммунальные услуги оказываются 5 службами. На сегодняшний день в г.Костанай заключение договоров с коммунальными службами и оплата коммунальных услуг производится отдельно, отсутствует единая платформа для данных услуг. Обзор опыта крупных городов Казахстана (например, Центр городских услуг в г.Нурсултан) показывает, что создание единой площадки для оплаты и получения коммунальных услуг значительно экономит время жителей городов. В то же время, существует потенциал для объединения услуг по заключению договоров с коммунальными службами на единой площадке.</p> <p>Создание максимально комфортных условий для получения различных городских коммунальных услуг физическими и юридическими лицами. Получить услугу или консультацию не выходя из дома. Получать любые услуги коммунальных служб по принципу «одного окна». Открытие этого офиса позволит не только исключить коррупцию от взаимоотношения «власти города - население», но и улучшить жизнь наших граждан, используя современные технологии в области цифровизации. Глава государства К.К.Токаев в Послании Народу Казахстана от 1 сентября 2020 года «Казахстан в новой реальности: Время действий» отметил: «Нужно стремиться к отказу от использования бумаги в межведомственном взаимодействии при общении с гражданами. Поручаю отменить наиболее востребованные справки и бумажные подтверждения, обеспечить цифровое подтверждение информации. «Бегать» должны «данные», а не люди». Реализация данного проекта в полной мере реализует данное поручение Главы государства.</p>
Цель проекта	Открытие фронт-офиса по предоставлению коммунальных услуг населению города Костанай на единой площадке до конца 2021 года
Задачи проекта	<p>Упрощение получения населением города услуг организации жилищно-коммунального сектора, путем внедрения инновационного подхода.</p> <p>Автоматизация и транспарентность процесса оказания услуг (открытость, прозрачность, доступность), исключение бумажной волокиты, исключение возможности коррупционных рисков, исключение контакта с услугодателями в условиях пандемии.</p>

Целевые показатели и критерии оценки успеха проекта	Создание одной платформы с включением в проект 5 коммунальных служб Увеличение количества оцифрованных услуг, дополнительная реализация «новых услуг», пользующихся наибольшим спросом у населения
Продукт проекта	Фронт-офис, где граждане имеют возможность получения услуг путем обращения к оператору фронт-офиса и самостоятельного электронного обращения посредством веб-портала
Заказчик проекта	Акимат г.Костанай
Нужды заказчика	Лояльность жителей (предоставление услуг на единой площадке); - инструмент контроля (выявление проблем при предоставлении услуг, контроль над каждым услугодателем); - аналитика качества оказания услуг (количество услуг, оказанных за определенный период, аналитика по услугам, самые востребованные). Повышение эффективности работы монополистов и коммунальных служб; Упрощение процесса получения услуг.
Заинтересованные стороны проекта	Жители города (экономия времени, сохранность документов, исключение коррупционных рисков); коммунальные службы и монополисты (оптимизация расходов, улучшение качества услуг, повышение лояльности услугополучателей); МИО (лояльность жителей, инструмент контроля, аналитика и мониторинг качества оказания услуг)
Ограничения проекта	- по содержанию: размещение фронт-офиса в центральной части города - по срокам: 2021 год - по бюджету: 250-300 млн. тенге
Допущения проекта:	- по содержанию: в ходе реализации проекта допускается внесение изменений и корректировок в состав единой платформы - по срокам: 2022 год - по бюджету: допускается внесение поправок в бюджет с привлечением дополнительного финансирования
Крайний срок завершения проекта	Начало 2022 года
Ключевые даты (вехи) проекта	ПСД на ремонт (реконструкция здания) – май 2021 год, завершение ремонта здания – август 2021 года, октябрь 2021 год – открытие фронт-офиса.
Суммарный бюджет	Около 350 млн тенге