



# Открытие фронт-офиса по предоставлению коммунальных услуг населению города Костанай на единой площадке



# Инициативная группа



ФИО	Должность
Антеева Айнур Бердыкуловна	Аппарат акима г.Костанай, руководитель отдела
Ахметов Талгат Аскарлович	ГУ "Отдел государственных активов и закупок акимата города Костаная" заместитель руководителя
Абдрахманова Самал Нурлановна	ГУ "Управление внутренней политики акимата Костанайской области", руководитель отдела
Нурмахамбетов Бауыржан Жумабаевич	ГУ "Управление государственных закупок акимата Костанайской области", руководитель отдела
Аманкулов Куанышбай Серикович	Аппарат акима г.Костанай, руководитель отдела

# Основные проблемы населения при получении коммунальных услуг

**1. Расположение отделений коммунальных служб в разных частях города**

**2. Поиск данных отделений, затрачивая время**

**3. Необходимость стоять в очереди для получения услуг (консультаций)**

**4. Затраты на проезд от 80 тенге на каждое направление**

## Цель проекта



размещение на единой площадке представительств коммунальных служб и монополистов (*в центральной части города*), но так, же упрощение получения услуг, в том числе путем внедрения инновационного подхода.

## Задача и миссия проекта

Автоматизация процессов взаимодействия населения с коммунальными службами. Создание сервиса, позволяющего жителям получить коммунальные услуги и услуги монополистов удаленно, исключая посещения отделений каждого услугодателя. Оцифровка процесса оказания услуг (открытость, прозрачность, доступность), исключение бумажной волокиты, исключение возможности коррупционных рисков



**DIGITA**   
KAZAKHSTAN

## **Заинтересованные стороны и эффекты для них от реализации данного проекта**

<b>Жители города</b>	<b>экономия времени и нервов: экономия денег: сохранность документов:</b>
<b>Коммунальные службы и монополисты</b>	<b>оптимизация расходов отделений улучшение качества услуг повышение лояльности услугополучателей</b>
<b>Акимат города Костанай</b>	<b>лояльность жителей инструмент контроля аналитика качества оказания услуг Повышение эффективности работы монополистов и коммунальных служб</b>

## SWOT анализ проекта

### **S (сильные стороны)**

Доступность услуг онлайн 24/7;  
Упрощение процедур получения коммунальных услуг;  
Снижение коррупционных рисков;  
Лояльность населения;  
Повышение качества услуг

### **W (слабые стороны)**

Возможны технические сбои в работе портала

### **O (возможности)**

объединение услуг управлений акимата, институтов поддержки и развития предпринимательства  
Увеличение количества оказываемых услуг

### **T (угрозы)**

Отсутствие финансирования; для реализации данного проекта на первом этапе необходимо выделение денежных средств порядка 152 млн тенге



«Бегать» должны «данные», а не люди.

Нужно стремиться к отказу от использования бумаги в межведомственном взаимодействии и при общении с гражданами. Поручаю отменить наиболее востребованные справки и бумажные подтверждения, обеспечить цифровое подтверждение информации.

**Из Послания Главы государства Касым-Жомарта  
Токаева народу Казахстана 1 сентября 2020 года  
«КАЗАХСТАН В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ: ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЙ»**





**Рахмет!**  
**Спасибо!**  
**Thank you!**