



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7445

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	iКОМЕК
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нур-Султан
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	242
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.ikomekastana.kz/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единый контакт-центр iКОМЕК109
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

В рамках трансформации мэрии города Нур-Султан, в декабре 2017 года создан инструмент повышения качества жизни, решения системных проблем и обеспечения безопасности столицы – Единый контакт-центр iКОМЕК109, круглосуточная служба поддержки для жителей и гостей столицы.

Причина трансформации - комплексное изменение подхода к работе государственного управления, повышение качества жизни, решение системных проблем города. За время существования iКОМЕК109 проделал глобальную работу, объединив в единый сервис справочные номера **25 управлений** мэрии, **4** районных подразделений мэрии, а также **более 700 организаций**, осуществляющих жизнедеятельность города, тем самым решив проблему «Коммунальные службы, до которой сложно дозвониться». Также оптимизировал процессы работы мэрии и ее подразделений, разработав единую площадку обработки данных, оцифровав проекты мэрии и создав рейтинг руководителей.

Единый контакт-центр **iКОМЕК109** является аналогом 311, адаптировав лучшие мировые практики, процессы взаимодействия мэрии и ее подразделений с жителями и гостями города. В рамках цифровой модернизации и трансформации мэрии, **iКОМЕК109** является образцом успешного проекта развития, что подтверждается удовлетворённостью жителей, повышением их вовлеченности в решение городских проблем, прозрачностью исполнения, улучшение обратной связи, как от горожан так и от исполнителей.

Таким образом за 2020 год насчитывается более **575 тысяч** уникальных жителей, пользующихся сервисом Единого контакт-центра **iКОМЕК109**, что на **30%** больше по сравнению с 2019 годом.

Более 10 регионов перенимают опыт цифровой модернизации и трансформации мэрии на основе Единого контакт-центра iКОМЕК109 и это только за 2,5 года деятельности контакт-центра. Тем самым показывая пример **лучшей программы цифровой модернизации и трансформации.**

2. Цели и задачи

Целью и задачей мэрии является создание комфортного города, путем оптимизации взаимодействия подразделений мэрии с жителями, минимизируя офлайн процедуры получения услуг, создание прозрачности, оперативности исполнения.

Одной из целей и задач цифровой модернизации и трансформации мэрии была экономия бюджетных средств за счет создания единого контакт-центра, которая объединит в себе функции контрольно-надзорного органа, обеспечит прозрачность и оперативность решения проблем жителей города, путем снижения бюрократии, звонков в исполнительные органы, что ставит задачу в создании многоканального способа подачи обращения.

По поручению главы государства Касым-Жомарта Токаева разрабатывается концепция «**Слышащее государство**», где задача мэрии стать ближе к народу, тем самым ускорить решение проблем, с их дальнейшим искоренением вовсе.

Создание единой базы данных, задача которой – сокращение сроков предоставления ответов на запросы **с 15 до 7-х рабочих дней** (исключая только уникальные случаи, требующие детального рассмотрения, с созданием комиссии и т.д.).

Еще одной целью Единого контакт-центра iКОМЕК109 является **решение до 90% вопросов жителей** дистанционно на операционном уровне, для достижения которой была задача формирования базы знаний (перечень вопросов – ответов с возможностью решения обращения «с первого звонка») для универсальных операторов.

Систематизировать мониторинг социальных сетей, с целью выявления резонансных вопросов среди жителей и гостей города.

Создание современного и удобного в использовании сервиса, задача которой отражать текущую ситуацию по городу, выявляя проблемные вопросы, анализируя эффективность работы мэрии и ее подразделений, и достижение целевых показателей (KPIs).

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Основные заинтересованные стороны внедрения программы цифровой модернизации и трансформации - мэр, его заместители, руководители управлений, организаций, а также граждане. В результате цифровой модернизации концепция «**Слышащее государство**», реализуется

мэрией, что позволяет горожанам использовать удобный метод коммуникации с мэрией и ее подразделениями. В результате чего мэр имеет возможность услышать горожан и предпринять соответствующие меры.

Использование методов модернизации и трансформации существенно сократило расходы городского бюджета. Так, например, Мобильное приложение iKOMEK109 позволило потенциально **сэкономить 50 млн. тенге бюджетных средств** в год, за счет отказа от SMS-уведомлений о важных критичных инцидентах, руководству города в пользу Push-уведомлений. А также оказало положительный эффект на оперативность работы мэрии и ее подразделений.

Дополнительно мобильное приложение помогает руководству мэрии и гражданам отслеживать ход решения, историю ранее направленных обращений, что показывает прозрачность обработки поступающих обращений.

4. Инновации и креативность

Для максимального удобства жителей созданы условия омниканальности. Так, на сегодня **существует 8 способов** подачи обращений в Единый контакт-центр iKOMEK109:

1. На короткий номер 1-0-9 бесплатный дозвон с мобильных и городских номеров;
2. Telegram-бот;
3. Сайт акимата astana.gov.kz;
4. Мобильное приложение «iKOMEK109»;
5. Мобильное приложение «Smart Astana»;
6. Сайт aitu.city;
7. Социальные сети (Facebook, Instagram);
8. 109@ikomekastana.kz.

На базе iKOMEK109 разработана **Панель управления городом**, функционирующая на принципах Big Data, которая в режиме реального времени отображает следующие цифровые решения: KPIs эффективности мэрии, рейтинг руководителей мэрии, объекты строительства, объекты долевого строительства, система учёта, мониторинга и защита люков «Manhole Cover Monitoring, реестр аварийного жилья, система учета активов мэрии, мониторинг угля и ГСМ, рейтинг системных проблем, социальная карта с данными по социально-уязвимым слоям населения, информация по случаям Covid-19 и контактными лицам, сведения о грузоперевозке, обеспеченности антисептиками, препаратами на текущий момент.

Рейтинг системных проблем города формируется с помощью BIG DATA базы всех обращений жителей столицы. В основу аналитической модели положены критерии систематически повторяющихся обращений и инцидентов, их резонансности и критичности вопроса в обращении. Панель рейтинга системных проблем города обновляется автоматически, отображая актуальные проблемы в столице. Таким образом, выявлено **49 системных проблем**, 23 из которых отработаны ответственными исполнителями. Благодаря цифровой модернизации и трансформации мэрии данный рейтинг системных проблем города, способствовал мэрии изучить корневые причины возникновения, тем самым удовлетворив потребности жителей в решении их проблем.

Рейтинг руководителей мэрии – новый цифровой инструмент, позволяющий оценивать эффективность деятельности городских чиновников. Рейтинг формируется на основе четырех

показателей: процент исполнения KPI, процент реализации проектов развития, работы по обращениям жителей и решение системных проблем города. Внедрение данного инструмента позволило наглядно отобразить результаты проделанной работы и таким образом создало конкурентную обстановку среди руководителей управления мэрии. В случае достижения 100% показателя рейтинга к концу года, работникам мэрии предусматривается премия, что также является мощным стимулом.

Данные из рейтинга, позволяют первым руководителям в режиме реального времени оценивать эффективность работы управлений и их руководителей. До цифровизации эффективность руководителей оценивалась по отчетам, предоставленным самими руководителями управлений, тем самым открыв возможности для неэффективных руководителей. Цифровизация предоставила возможность руководителям соревноваться между собой. Руководители, основываясь на данные из рейтинга, стали видеть слабые стороны в своем направлении, эффективность подотчетных организаций, упущения в показателях из четырех критериев. Тем самым **работая над своими ошибками** руководители **повышают не только свой рейтинг**, но и улучшают качество оказываемых услуг.

Цифровизация помогает в улучшении качества жизни граждан. Что говорит о целесообразности цифровой модернизации и трансформация мэрии в создании Единого контакт центра iКОМЕК109. Поэтому мы считаем **наш проект лучшей программой цифровой модернизации и трансформации.**

5. Результаты

Более 4,6 млн принятых, обработанных обращений жителей и гостей города (2018 год более 1 млн, 2019 год более 1,6 млн., 2020 год более 2 млн.) говорит о положительной динамике развития iКОМЕК109.

Объединение всех контакт-центров коммунальных служб, городских управлений под коротким номером 1-0-9, сломала сложившийся стереотип **«До коммунальных служб, невозможно дозвониться».**

Помимо этого, объединение всех контакт-центров сократило расходы государственного бюджета на содержание десятков мини контакт-центр при коммунальных службах и государственных управлениях.

Вместе с тем цифровизация отдельно взятых подразделений мэрии очень трудоемкий и затратный для городского бюджета процесс. В связи с чем для удобства жителей и оперативного решения инцидентов мэрией было принято решение о создании единого контакт-центра, который полностью оцифровали и модернизировали.

На сегодняшний день 85,4% обращений решается **«с первого звонка»**, остальные отрабатываются в течение 7 дней, при этом целевой KPIs контакт-центра не менее 90% обращений.

Жителям предоставлен удобный сервис для взаимодействия с мэрией и коммунальными службами: **74% обращений** поступают через контакт-центр, 26% обращений поступают через альтернативные цифровые сервисы, что позволило минимизировать потери контакт-центра **не более 1-2% в сутки.**

Создана цифровая платформа анализа обратной связи от граждан и систематизации вопросов в Рейтинг системных проблем города, созданная по технологии BIG DATA;

За 2018 год наблюдается снижение количества официальных обращений в канцелярии районов, аппарата и управления мэрии **на 21%** по сравнению с 2017 годом. Так в 2019 году в канцелярию

районов, аппарата и управления мэрии поступило 48 644 обращений, а в 2020 году 79 328 обращений. Показатели 2020 года указывают на прирост, так как в текущем году был введен режим ЧС в стране. И более 50% обращений связаны с получением разрешения на въезд – выезд с города. Соответственно касаясь основных вопросов мэрии наблюдается снижение более чем **на 29%** в сравнении 2019 года к 2020 году.

В мобильном приложении iКОМЕК109 жителям доступны уведомления по выбору: об отмене занятий в школах, об аварийных и плановых отключениях услуг жизнеобеспечения (вода, электричество, отопление, газ), ремонтных, дорожных работах и мероприятиях в столице. А также руководству и структурным подразделениям мэрии предоставлена возможность отслеживать критичные вопросы и отвечать в кратчайшие сроки. Например, главные врачи больниц, поликлиник столицы могут предоставить ответ в мобильных приложениях в течение 2-х дней, тем самым сократив ранее требуемый срок до 5 дней.

Камеры видеонаблюдения. Для оперативного выявления административных и уголовных правонарушений в центр iКОМЕК109 выведено более 16 тыс. камер видеонаблюдения, расположенных возле детских садов, школ, поликлиник, мест общественного скопления людей, такие как ТРЦ, мечети, автобусные остановки, вокзалы.

GPS мониторинг специализированной техники – координирует работу по санитарной очистке города.

6. Итоги

Цифровая модернизация и трансформация мэрии воплотила в реальность идею создания Единого контакт-центра. **iКОМЕК109** — является первым контакт центром подобного профиля в Казахстане, который стал ярким примером внедрения лучших международных практик в реальность местного государственного самоуправления.

Результаты цифровой модернизации положительно повлияли на качество жизни населения, а также на уровень удовлетворенности горожан оказываемыми услугами мэрии города.

Ранее показатели эффективности оценивались раз в год и требовали трудоемкой работы для сбора и подсчета. В настоящее время, благодаря внедрению цифровизации, контроль за работой мэрии поставлен на системную основу и доступен руководству города в онлайн режиме.

Была проделана масштабная работа, позволившая автоматизировать большое количество операционных процессов. Это позволило эффективно перераспределить нагрузку и теперь людские ресурсы используются значительно эффективней. Данный проект осуществления трансформации является первым в Республике и имеет широкий охват, что делает проект уникальным. Мы с уверенностью можем сказать, что наш проект **лучшая программа цифровой модернизации и трансформации.**

Считаем, что данный факт в сочетании с его результативностью позволяет назвать проект успешным и заслуживающим **победы в данной номинации.**

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Дубирова
---------	----------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Жаннат Балгабаевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель ГКП на ПХВ «Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» акимата города Нур-Султан