

Сфера государственного управления городом астана соответствует европейским стандартам качества

П.И. Деревяга, к.э.н.

*Евразийский национальный университет имени Л.Н.Гумилева
Республика Казахстан*

«Признанное совершенство» - такова оценка Европейского Фонда менеджмента качества (EFQM) акимату Астаны Республики Казахстан. Таким образом, акимат города Астаны стал первым в Казахстане государственным органом, удостоенным сертификата Европейского Фонда менеджмента качества. Традиционно обладателями сертификатов EFQM становятся коммерческие предприятия, но в последние годы модель делового совершенства EFQM стала активно применяться организациями публичного сектора, в том числе в сфере государственного управления.

Качественная и доступная медицина, строительство школ и детских садов, жилищный и трудовой вопросы – это перечень ежедневных забот, которые знакомы каждому жителю постоянно растущего города.

Стремительная динамика развития Астаны диктует и городским властям, и ее жителям весьма жесткие условия.

К примеру, по целому ряду показателей темпы роста столицы находятся вне экономических канонов эволюции городов.

Главный фактор, на который ссылаются все местные программы развития, – это развитие человеческого потенциала, благодаря которому Астана демонстрирует показатели развития, которые казались недостижимыми. Объем ВРП Астаны по сравнению с 1998 годом увеличился в 32 раза, а показатели построенного жилья – в 10 раз, количество субъектов малого и среднего бизнеса выросло в 11 раз.

Валовой региональный продукт, по прогнозным оценкам, составил 1 триллион 900 миллиардов тенге, при этом макроэкономический прирост достиг 8%, инвестиции в основной капитал увеличились на 35,7%, составив 570,2 миллиарда тенге.

Начал свою работу веб-портал по предоставлению астанчанам государственных услуг в электронном формате. Теперь жители столицы могут забыть о традиционных походах в государственные органы и, не выходя из дома, воспользоваться любой из услуг, представленных на сайте. Пока их количество достигает 15, но в планах создателей портала перевести все услуги, оказываемые столичным акиматом, в электронный формат.

Это не первый проект подобного рода в Казахстане. Мало кто сейчас не знает об «электронном правительстве», которое обрело большую популярность благодаря предоставлению огромного количества интерактивных и информационных услуг для казахстанцев.

Очень важным является тот факт, что его существование сэкономило не только время и силы граждан, но и финансовые средства. Такой проект, как

«электронный акимат», также направлен на улучшение качества жизни астанчан и на экономию бюджета столицы.

Нововведение является первым шагом на пути к полной автоматизации услуг акимата города Астаны. На сайте e.astana.kz можно зарегистрировать ребенка для направления в детский сад, встать на учет, как безработный гражданин, получить назначение социальной помощи и многое другое.

Переход к электронному предоставлению государственных услуг серьезно упростит доступ к услугам астанчан. Он значительно облегчит процедуру различных оформлений, сократит время на получение документов и справок.

Новая система предоставления электронных услуг имеет две ступени безопасности: логин и пароль для входа на сайт, а также, в качестве дополнительного подтверждения заявки, персональную электронную цифровую подпись (ЭЦП), которая выдается по индивидуальному идентификационному номеру (ИИН). Информация с сайта будет проходить через защищенный канал, таким образом, исключается возможность несанкционированного доступа к индивидуальной информации посторонними лицами.

Получить электронную цифровую подпись для использования услуг акимата возможно уже сегодня на сайте электронного правительства e.gov.kz, а также в ЦОНах города.

Жители, не получившие ЭЦП, могут заявить о намерении получить услугу, и в течение трех дней предоставить полный пакет необходимых документов в ЦОН.

Обладателям ЭЦП система предоставит электронный кабинет, с возможностью хранить копии документов, посредством, которого будут оказаны услуги удаленно от ЦОНов и уполномоченных органов.

Услуги населению посредством сети Интернет доступны на бесплатной основе, за исключением услуг, которые требуют налоговых и прочих отчислений. В этом случае оплата может производиться в банках второго уровня, либо через Интернет. Но самое главное у жителей появился выбор: идти в госучреждение за бумагой, либо получить её по электронной почте.

Запущенный в рамках «электронного акимата» города Астаны веб-портале astana.kz позволяет получать населению такие жизненно необходимые услуги, как постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда, назначение социальных пособий, выдача справок по опеке и попечительству, регистрация детей для направления в детский сад, регистрация и постановка на учет безработных граждан. В течение ближайших двух лет в электронный формат планируется перевести все 43 государственные услуги горакимата.

Главная цель создания веб-портала — это повышение качества и доступности наиболее востребованных у населения государственных услуг. Услуги для населения доступны 7 дней в неделю 24 часа в сутки. Оперативность позволяет жителям города направлять заявки и получать услуги в любое удобное для них время, из любой точки выхода в интернет.

Проведенная со стороны EFQM внешняя независимая оценка позволила администрации города взглянуть на свою работу по-новому, узнать собственные сильные стороны и области для улучшения.

В городе построены и отремонтированы 110 км автомобильных дорог. Изменения в работе транс-портной инфраструктуры заметили и автолюбители, и водители общественного транспорта.

В нынешнем году в этой сфере появится сразу несколько новшеств. Первое – систему GPRS-контроля для городских автобусов, которая призвана контролировать график их движения.

Запущен диспетчерский центр, который в режиме реального времени отслеживает передвижение автобусов по городу. Масштабные работы по возведению каркаса системы легко рельсового трамвая (ЛРТ) начнутся в нынешнем году.

Среди многих других инновационных проектов, используемых в городской среде, является реализация концепции «Умный город» «Смарт Астана». Достигнутые результаты и экономический эффект впечатляющие. К примеру, эта технология применяется в ресурсосбережении. Первый шаг к этому уже сделан с переводом на энергосберегающие натриевые лампы накаливания уличное освещение. В результате сейчас экономится 20% электроэнергии и на 40% увеличивается яркость этих ламп. Технология «Смарт» внедряется и в социальную сферу, в частности в школах и учреждениях скорой медицинской помощи.

В направлении дальнейшего инновационного развития госуслуг установлено тесное сотрудничество между АО «Astana Innovations» акимата города Астаны и немецким Институтом организации и автоматизации промышленного производства им. Фраунгофера. Основной целью меморандума является расширение и укрепление партнерства в развитии взаимного трансферта технологий, научно-технического сотрудничества, развития инфраструктуры цифрового инжиниринга.

Руководителем Института им. Фраунгофера (г. Магдебург) г-ном Шенком была презентована VDT-платформа по 3D-визуализации (проектирование, моделирование, дизайн). Данная технология может быть использована в различных отраслях экономики, промышленности, образования и науки.

Создание Центра 3D технологий осуществляется акиматом Астаны совместно с передовыми зарубежными партнерами. Возможность виртуально испытать новое оборудование, собрать и разобрать технику, спроектировать завод в цифровом формате, провести обучение специалистов – главные преимущества создаваемого Центра.

Первый Центр 3D технологий в РК позволит оказаться в трехмерном виртуальном городе, где можно гулять по улицам и посещать объекты, которые возведут в ближайшие десятилетия.

Центр 3D технологий позволит осуществлять работу с потенциальными клиентами любых сфер деятельности: инфраструктура, градостроительство, машиностроение, сельское хозяйство, медицина и т.д..

Под пристальным вниманием акимата находятся вопросы повышения качества жизни всего населения города, проводится постоянный его мониторинг. В ходе отчетной встречи в адрес акима звучали самые разные вопросы, интерес к этому диалогу проявили представители различных возрастов и социальных групп – молодежь, люди преклонного возраста, предприниматели и работники бюджетных организаций.

В основном же астанинцев волнуют взаимоотношения с коммунальными службами и КСК, вопросы безопасности и жилья. На встречу с акимом горожане приходят не только с проблемами, но и с предложениями. Так, выпускники программы «Болашак» предложили градоначальнику весь инновационный потенциал проектов, рождающихся под пером молодых изобретателей.

Новым идеям всегда рады специалисты предприятия «Астана Инновейшенс». Оно специально создано в столице, чтобы привнести в городскую среду высокий интеллект.

Таким образом, применения информационно-компьютерных технологий в сфере государственного управления городом позволяет обеспечить оперативный доступ населения к предоставляемым услугам, расширить их ассортимент, повысить качество и наращивать интеллект пользователей.