



# JOURNEY 2022

Big Move: PSB

Взаимодействие человека с  
институтами

BTS·Digital



# ВИДЕНИ Е

**Обеспечить граждан площадкой и инструментами для взаимодействия с государством и бизнесом: защита их законных прав и реализация всех возможностей.**

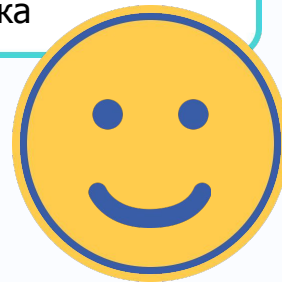
Подача всех типов обращений:

во все государственные органы РК и на любое юрлицо (ИП, ТОО)

удаленно (что критично важно и уникально для тех населенных пунктов, где такая возможность в данный момент отсутствует и граждане вынуждены ехать в районные центры для подачи обращений)

с возможностью авторизации посредством сервиса биометрии Digital ID.

Проактивная защита  
и реализация прав  
и возможностей  
человека



Проактивная защита  
и реализация прав  
и возможностей  
человека



**Objective:** в 2022 году стать для  
пользователя продуктом,  
охватывающим все его жизненные  
ситуации с государством и бизнесом

# EXECUTION ENGINE BIG MOVES



## Big Moves



### Drivers/KPIs

1. Нахождение синергии между EPM, бизнесом и государством
2. Увеличение показателя CSAT
3. Увеличение частотности использования сервисов

### Objectives 2022

1. Определить цель: CSAT по продукту EPM - XX%
2. Определить цель: CSAT по продукту ЗПП - XX%
3. Запустить единый QR - да/нет
4. Запустить EPM - да/нет

### Stafieholder s

Stakeholders: Володя, Дима, Даша,  
Максим

# EXECUTION ENGINE BIG MOVES



## Big Moves



## Initiatives

### initiatives

- База знаний D11
- EPM D11
- Петиции D11
- Пром экспл до 1 июля БО D13
- Одно окно (УПК, ГПК) D10
- iKomek D13
- AP1 для внешних участников D10
- Бюджет участия D11

### initiatives

- Прием граждан D11
- Опросы D10
- Обратная связь (транзакц) D10
- АйтуСити D10
- ЗПП замена книги жалоб / Сделать ЗПП обязательной платформой D12
- Super QR - обеспечить повсеместное использование D13
- EPM определить качественные метрики и интеграции базовых сервисов D11

initiative	Краткое описание	DI status	PO/PM/Leader	Цель на Q2	Цель на год
<b>ЗПП замена книги жалоб / Сделать ЗПП обязательной платформой</b>	Платформа по защите прав потребителей - это место, где потребители могут узнать свои права, оставить отзыв о бизнесе, а при нарушении их прав могут отправить обращение для последующего урегулирования конфликта бизнесом или государственным органом	DI2	Жанибек	аналитика	запустить электронную книгу жалоб да/нет
<b>Super QR - обеспечить повсеместное использование</b>	Единый QR совместно с КГД QR во всех торговых точках. Сейчас есть 400 тысяч КГД QR (на каждую ККМ), которые расположены в торговых точках.	DI3	Жанибек	запустить пилот	-
<b>ЕРМ определить качественные метрики и интеграции базовых сервисов</b>	<p>-В рамках стратегического развития продукта eOtinish, сформировано видение Единого рабочего места, где предусмотрена позиция eOtinish как основного интерфейса для работы государственных органов, и разработка дополнительных модулей для обеспечения целостного и полного функционала системы.</p> <p>-Разработка единой централизованной системы документооборота как часть ЕРМ (замена текущим решениям ЕСЭДО)</p>	DI1	Даша	определить метрики	-
<b>Единая база знаний по мерам господдержки человека и бизнеса</b>	База знаний по всем жизненным ситуациям для заявителей (получение самостоятельных консультаций) и госслужащих (консультирование при ответе на обращения)	DI1	Серик	запуск пилота Базы знаний	TBD

initiative	Краткое описание	DI status	PO/PM/Leader	Цель на Q2	Цель на год
ЕРМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- API для интеграции других систем в ЕРМ</li> <li>- Интеграции с другими системами</li> <li>- Обеспечение сквозной авторизации посредством SSO (совместно с командой DID)</li> <li>- Принцип работы в одном окне (подключение всех систем и других продуктов трайба)</li> </ul>	DI1	Хайдар	запуск пилота ЕРМ	зависит от метрики (TBD)
Петиции	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка модуля для подачи и рассмотрения петиций от граждан</li> <li>- Подключение в ЕРМ для прозрачной работы в одном окне</li> </ul>	DI1	Марат Абылкаиров	определить видение	TBD
Прием граждан	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Масштабирование продукта на весь Казахстан - подключение всех населенных пунктов для рассмотрения обращений</li> <li>- Подключение в ЕРМ для прозрачной работы в одном окне</li> </ul>	DI1	Марат Абылкаиров	на паузе	TBD
Опросы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разработка модуля опросов от ГО (с дальнейшей возможностью создания опросов от бизнеса и по предложению граждан)</li> <li>Подключение в ЦРМ для прозрачной работы в одном окне</li> </ul>	DI0	-	-	-
Обратная связь (транзакц)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка модуля опросов от ГО (с дальнейшей возможностью создания опросов от бизнеса и по предложению граждан)</li> </ul>	DI0	-	-	-

initiative	Краткое описание	DI status	PO/PM/Leader	Цель на Q2	Цель на год
АйтуСити	Масштабирование продукта на весь Казахстан - подключение всех населенных пунктов для рассмотрения обращений	D10	-	-	-
Одно окно (УПК, ГПК)	Улучшение платформы обработки обращений eotinish.gov.kz Подключение иных систем приема обращений (уголовные, гражданские, процессуальные) Подача всех видов заявок в ГО через интерфейс eOtinish Модуль “Контроль” и “Надзор” для повышения качества ответов на обращения Централизованные уведомления и проактивные оповещения граждан Модуль “Прием граждан” для записи на прием к Акимам	D10	Алуа	определить видение	TBD
Бюджет участия	Информационная платформа Бюджет народного участия служит для сопровождения одноименного процесса, который инициировало Министерство Финансов в марте текущего года. Бюджет народного участия - инструмент, через который граждане напрямую определяют, какие и где должны появиться объекты общественной инфраструктуры.	D11	Марат Абылкаиров	?	?





# JOURNEY 2022 Let the journey begin!

