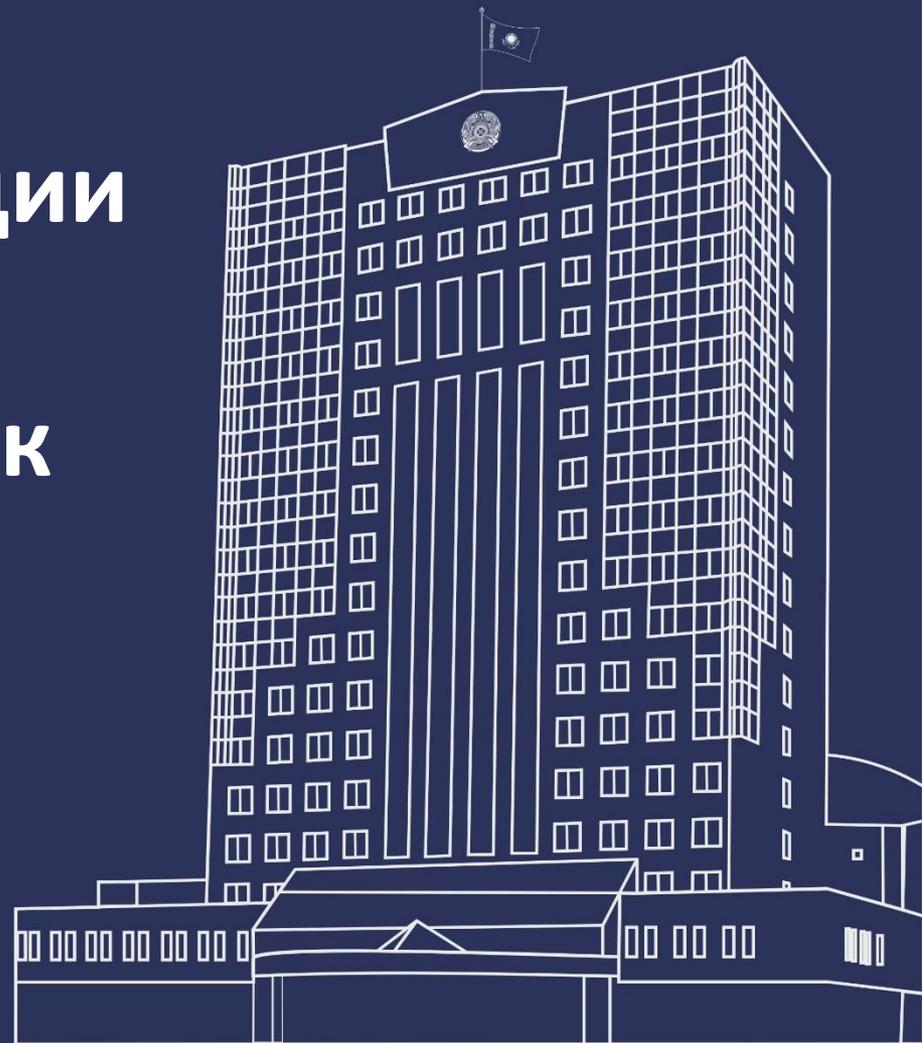




АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Цифровые инновации на фоне прежних социальных практик

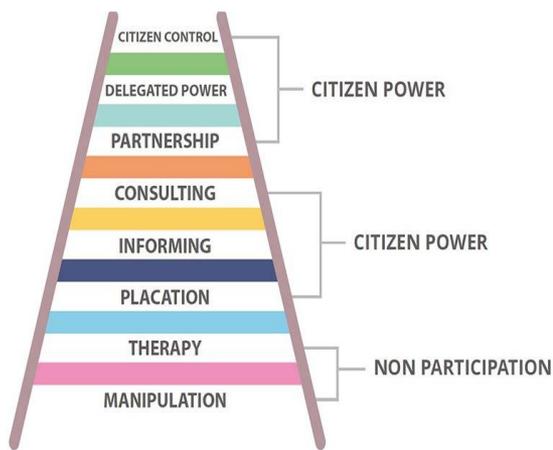
Жомарт Медеуов  
заместитель директора  
Института прикладных  
исследований



АСТАНА – 2018



# ИЕРАРХИЯ УЧАСТИЯ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ



Высокий уровень участия граждан в управлении считается показателем развитой страны

## 3 зоны, 6 ступеней

**гражданский контроль**

**партнерство**

**консультации**

**информирование**

**влияние**

**манипулирование**

**Зона сильного участия.** Отношения между правительствами и гражданами являются партнерскими, уровень гражданского контроля развивается с повышением степени принятия решений

**Зона слабого участия.** Правительства информируют граждан о своих решениях и запрашивают консультации у влиятельных групп граждан. Население участвует в диалогах, однако это не дает им права решать

**Зона не участия.** Правительства манипулируют и влияют на граждан, вместо того чтобы создавать возможности для их участия

Источник; <https://www.opengovasia.com/articles/exclusive-citizen-engagement-through-crowdsourcing-and-crowdsensing>



# ВОЗМОЖНОСТИ И УГРОЗЫ

## ВОЗМОЖНОСТИ

Предоставление объективной информации для понимания проблем и их решений

### Информирование

Информация предоставляется на последнем этапе и у граждан нет возможности повлиять на решение

### Представительство

Ограничивается добавлением странички «Контакты» или социсследованиями без предоставления результатов

Граждане участвуют в обратной связи в виде писем и заполненных анкет

### Консультирование

Обратная связь с гражданами по специальным вопросам

### Вовлеченность и сотрудничество

Реализуется через совместные общественные советы, комитеты граждан, онлайн платформы

Используется как «дымовая завеса», в реальности мнение граждан не учитывается

Последнее слово остается за правительством, оно решает как это использовать

Граждане доминируют над правительством

### Уполномочивание

Наивысший возможный уровень участия граждан в управлении, который редко реализуется

## УГРОЗЫ

Источник; <https://www.opengovasia.com/articles/exclusive-citizen-engagement-through-crowdsourcing-and-crowdsensing>



# ЗАДОЛЖЕННОСТЬ КАК ХРОНИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА ЖКХ

## ДЕБИТОРСКАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ



### НАИБОЛЬШАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ



По состоянию на 8 октября 2012 года дебиторская задолженность потребителей за коммунальные услуги составляет 8 млрд тенге

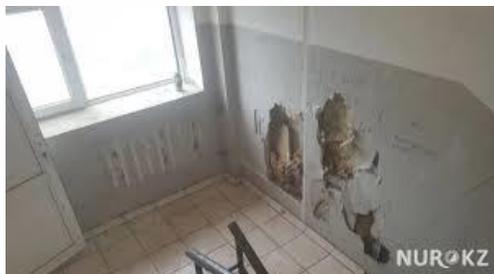
По состоянию на 30 апреля 2013 года задолженность составляет 6,5 млрд тенге

По состоянию на 1 марта 2017 года задолженность составляет 10,2 млрд тенге, из них населения – 5,3 млрд тенге

По состоянию на 26 декабря 2017 года задолженность составляет 12,9 млрд тенге



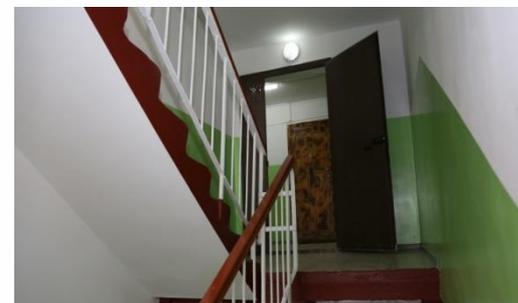
# ОТ ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНОЙ ИДЕИ ДО ПОВСДЕНЕВНОСТИ – ОДИН ШАГ



Никакие самые сильные идеи и смелые планы государства не будут вдохновлять граждан, если каждый день, выходя из дома, они будут видеть разруху в своих подъездах



Способность граждан объединять свои усилия для решения общих проблем, готовность государства оказать им в этом содействие демонстрируют возможности общества ставить и решать общенациональные задачи





# ЖКХ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ



**Аким Алматы  
Бауыржан Байбек  
на отчетной встрече  
21 февраля 2018 года:**

«Работа КСК касается каждого, поэтому она должна быть прозрачной. В Алматы внедрен пилотный проект «Электронный сервис для жильцов».

В проекте участвуют почти 300 КСК с охватом более 2-х тысяч домов и 5 тысяч собственников квартир. В электронном виде формируются планы работ, бюджет и отчет об их исполнении. Принимаются онлайн заявки, жильцы оценивают качество работы КСК. До конца года функционал планируется расширить. Жители будут получать уведомления о ремонтных работах, проверках и их результатах. КСК сможет вести базы по должникам, проводить общие собрания.

Это яркий пример цифровизации местного самоуправления, облегчающий решение каждодневных вопросов».

[https://tengrinews.kz/kazakhstan\\_news/bolee-3-tyisyach-jalob-postupilo-na-rabotu-ksk-baybek-338151/](https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/bolee-3-tyisyach-jalob-postupilo-na-rabotu-ksk-baybek-338151/)



# ЖКХ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ



**Аким Астаны  
Асет Исекешев,  
из обращения к жителям  
столицы,  
21 февраля 2018 года:**

«Уважаемые жители столицы!

...Сегодня предоставление коммунальных услуг, таких как водо-тепло-электроснабжение, вывоз мусора и расходование средств обслуживающими организациями, должны быть максимально прозрачными и понятными для каждого жителя...

Решением может стать целая система, построенная на комплексе датчиков, которые «общаясь» между собой, регулируют работу всех инженерных сетей, делают ее максимально энергоэффективной и не затратной. Данный комплекс принято называть «умным зданием».

Технологии есть, требуют определенных вложений, которые, понятно, падут на собственников квартир. При этом в долгосрочной перспективе, технологии способны дать ответ на вопрос, которым задается каждый житель при оплате комуслуг «может ли ежемесячная сумма быть меньше, чем мы тратим сейчас?».

[https://tengrinews.kz/kazakhstan\\_news/aset-isekeshev-obratilsya-k-jitelyam-astanyi-338123/](https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/aset-isekeshev-obratilsya-k-jitelyam-astanyi-338123/)



# МОДЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

## Бюрократическая модель госуправления

характеризуется иерархической системой подчинения и предсказуемостью.

## Бизнес модель госуправления

определяет переориентацию государственной службы на использование опыта и навыков бизнес среды.

## Модель целостного правительства

ставит в центр полномочия граждан, а не правительства. Основан на концепции гражданского участия и приоритета общественных интересов.

## Как эти модели работают на примере ЖКХ

### Управдом

- ограничивает возможности адаптирования к запросам конкурентной среды;
- скрытые издержки.

### Управляющая компания

- коммерциализация услуг;
- наличие посредника;
- высокий уровень цен.

### Кондоминиум

- длительный процесс самоорганизации;
- эффективное контролирование качества услуг и цен в последующем.



# РАЦИОНАЛЬНОЕ ОБОСНОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ

## Инструментальные действия

Рациональность, основанная на интересе и успехе как достижении конечной цели.

Инструментальный подход – это быстрые и дорогостоящие решения, поскольку они не рассчитаны на поддержку граждан.

Радикализм/революционность



## Коммуникативные действия

Рациональность, основанная на понимании как процессе, ориентиром которого становится консенсус.

Коммуникативный подход – медленные, но дешевые решения, реализуемые за счет массового заинтересованного участия граждан.

Эволюционность





# ЭЛЕКТРОФИКАЦИЯ = ЦИФРОВИЗАЦИЯ?

**«Коммунизм есть Советская власть  
плюс электрификация всей страны...»**

**В.И. Ленин**

У каждой эпохи были, есть и будут свои передовые технологии, с внедрением которых связываются определенные ожидания.

Цифровизация сама по себе не является панацеей, если не развивается одновременно с новыми социальными практиками, готовыми ее воспринимать