



## РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Аскар Таксимов является руководителем Городского центра мониторинга и оперативного реагирования» «iКОМЕК109» с 27 мая 2022 года.

За время своей работы зарекомендовал себя как высокопрофессиональный и эффективный лидер, который прилагает значительные усилия в цифровизацию, технологическую трансформацию и инновационное развитие компании.

В рамках первого этапа технологической трансформации акимата города Астаны был создан Центр «iКОМЕК109», основными направлениями деятельности которыми являются:

- прием обращений жителей города;
- координация работы коммунальных и оперативных служб при решении произошедших инцидентов, аварий;
- контроль своевременного закрытия инцидентов, выявление и обработка инцидентов правонарушений;
- выстраивание политики превентивных мер, а также оперативный контроль над ситуацией в городе в режиме «здесь и сейчас» через городскую систему видеонаблюдения.

iКОМЕК представляет собой единый полноценный Ситуационный центр города, состоящий из следующих компонентов:

1. Единый контакт-центр по вопросам жизнеобеспечения iКОМЕК109 (более 2,2 млн обращений в год, аналог 3-1-1 в США);
2. Ситуационный центр мониторинга iКОМЕК109 – куда интегрированы городские камеры видеонаблюдения, системы пожаротушения и мониторинга “Internet of Things” решений, внедряемые в городе для круглосуточного мониторинга за безопасностью и жизнеобеспечением столицы;
3. Аналитический центр iКОМЕК109 – центр анализа и прогнозирования, работает с BIG DATA по выявлению системных проблем и проводит работу с руководством города для эскалации вопросов с целью постоянного улучшения условий жизнеобеспечения и безопасности столицы.

С момента назначения Аскара Таксимова на должность руководителя центра iКОМЕК был взят курс на значительную оптимизацию процессов и совершенствование работы в ключевых областях как внедрение инновационных решений и повышение эффективности процесса отработки проблемных вопросов, что позволило значительно улучшить качество предоставляемых услуг и взаимодействие со структурными подразделениями акимата.

Под его руководством реализованы следующие новые инициативы, направленные на усиление контроля, технологическую трансформацию, оптимизацию цифрового взаимодействия, улучшение социальной политики и расширение возможностей для сотрудников.

### **- Идентификация и приоритизация актуальных проблем**

Внедрена новая практика, по которой на еженедельной основе на аппаратном совещании Акима города озвучиваются наиболее актуальные и резонансные проблемы жителей. К примеру, проблемы, связанные с вывозом мусора, ремонтом спортивных и детских площадок, очистка локальных бассейнов реки Есиль, благоустройство внешнего вида города и многие другие. Аскар сделал акцент на наиболее актуальных проблемах, что позволяет держать руководство акимата в курсе жизни города, однако, главным результатом данной практики является своевременное и глубокое погружение профильных структурных предприятий в решение проблемы.

Например, перед саммитом Шанхайской организации сотрудничества, был поднят вопрос о неприятном запахе гниения на окраинах города. Это привлекло внимание профильных служб, включая санитарно-эпидемиологическую, которые оперативно устранили проблему.

Другая проблема заключалась в необходимости очистки реки Ишим от тины и мусора в районе улиц Кенесары, Чингиза Айтматова и моста Тулпар. По результатам обсуждения аким города дал четкие поручения профильным службам, которые незамедлительно приступили к решению проблемы. Подобных инфраструктурных и коммунальных проблем города возникают на постоянной основе. Но благодаря внедрению методу «Матрица принятия решений», разработанной Аскаром, нам в значительной степени удалось в оперативном порядке закрывать возникающие проблемы жизнедеятельности города. По итогам 2023 года и первого полугодия 2024 года данный подход позволил нам снизить количество актуальных проблем по критериям «Особо важные» и «Весьма срочные» с 112 до 27, то есть на 76%.

Такая практика и разработанная методика решения проблем обеспечивает не только оперативное информирование городских властей о насущных вопросах, но и способствует быстрой и эффективной реализации мер по улучшению качества жизни горожан.

### **- Снижение количества обращений в статусе «Ожидание»**

До 2022 года накопился пласт не закрываемых обращений, по которым срок исполнения переносился раз за разом из года в год. Принято решение закрыть данные обращения, и с предоставлением исчерпывающих ответов заявителям. С учетом накопленного опыта, Аскар Таксимов предложил разработать соответствующий функционал в системе HP Service Manager для обработки обращений и вывод этой информации в аналитических отчетах (закрытие долгосрочных обращений в статусе «Ожидание» с пометкой «не соответствует»). По итогам 2023 году было закрыто 426 542 обращений, что на 28,4 % больше, чем за 2022 год (332 178 обращений, в том числе обращения в «ожидании»).

### **- Решение системных проблем города**

Одной из наиболее значимых проблем заключалась в необходимости модернизации детских и спортивных площадок. Проводя тщательный анализ и собирая обращения граждан, было выполнено множество мелких ремонтов, устранивших угрозу травм на игровых площадках. Новаторским решением Аскара стало усиленное продвижение и популяризация среди населения социальной программы «Бюджет народного участия», где жители могут предлагать идеи по благоустройству площадок и реализовывать их за счет городского бюджета. В результате данного решения с 1 июля 2022 года было закрыто 31 системных проблем, модернизированы более 80 детских и реконструированы 43 спортивных площадок.

Следующей системной проблемой города заключалась в отсутствии уличного освещения. В данном вопросе Аскар Таксимов создал рабочую группу из специалистов профильных структурных подразделений, которая провела детальное обследование проблемных участков и определила приоритетные зоны для установки нового технологического освещения, учитывая их при формировании бюджета на следующие годы. В результате на проблемных участках установлено освещение протяженностью 378 км, что значительно улучшило безопасность и комфорт для жителей, а также снизила уровень преступности на 27,3%.

Аналогично Аскаром была проведена следующая важная работа по другим системным проблемам:

- увеличены количество камер видеонаблюдения с 9 752 до 10 581 (на 8,5%), которые были интегрированы в систему обработки цифровых данных города;

- выявлены 4 системные проблемы в водоснабжении и водоотведении, из которых 3 успешно решены, такие как: "водоотведение микрорайона Юго-Восток", "замерзание колонок", "проблемные участки с водоснабжением" (более 3 тыс. обращений по участкам);

- устранены открытые люки колодцев, которые за последние 2 года составило 13 927. В этих целях создана рабочая группа для оперативного выявления балансодержателей открытых люков, что позволило сократить среднее время их закрытия в 2 раза.

### **- Усиление работы «Ситуационного центра»**

С июня 2022 года под руководством Аскара Таксимова предприняты меры по совершенствованию процессов работы Ситуационного центра, сделан акцент на выявление преступлений по закладке наркотических и синтетических средства посредством системы видеонаблюдения. В целях модернизации бизнес-процессов были разработаны новые алгоритмы мониторинга и анализа данных с использованием инструментов информационных платформ, оптимизированы алгоритмы обработки и регистрации обращений, а также разработаны новые инструкции при работе с видеонаблюдением. В результате этих изменений количество зарегистрированных обращений по поимке закладчиков наркотических и синтетических средств посредством камер видеонаблюдения увеличилось на 17% по сравнению с предыдущим годом.

Один из последних ярких примеров – это обнаружение закладки крупной партии наркотических средств. Оператор, действуя по инструкции, оперативно передал информацию сотрудникам Департамента полиции продолжая вести наблюдение за подозреваемым. В результате правоохранительным органам удалось своевременно идентифицировать и задержать лицо подозреваемого в закладке наркотического вещества. По итогам 2023 года оказано содействие в раскрытии 23 уголовных преступлений, 19 384 административных правонарушений, из которых 13015 оформлены протоколом. Благодаря усилиям Аскара, используя цифровые платформы согласно оформленным протоколам об административных правонарушениях в бюджет перечислено 52 008 750 тенге оплаченного штрафа.

#### **- Масштабирование цифровых сервисов**

Аскар Таксимов разработал и утвердил стратегию по улучшению цифрового взаимодействия. Цель стратегии заключалась в активизации использования жителями мессенджеров и социальных сетей для регистрации обращений. Для достижения этой цели Аскар поставил задачи по постоянному мониторингу актуальных городских пабликов и сбору обратной связи. В социальных сетях регулярно публиковалась информация, направленная на повышение осведомленности. Дополнительно была запущена рекламная кампания, которая информировала жителей о доступных цифровых каналах связи.

Результатом предпринятых мер стал рост активности использования жителями цифровых онлайн сервисов компаний. Благодаря данной инициативе, Аскару удалось увеличить количество регистрируемых обращений посредством чат-бота Telegram и мобильного приложения iКОМЕК109 на 22% в 2023 году по сравнению с предыдущим годом.

#### **- Увеличение фонда заработной платы**

В целях повышения мотивации сотрудников, производительности труда, качественного выполнения КPI компании, а также повышения квалификации работников, Аскар защитил бюджет компании перед учредителем и с 1 июня 2022 года по настоящее время увеличил заработную плату для производственного персонала на 51%, а для административно-управляющего персонала на 31%. Также, Аскару удалось разработать систему материального поощрения и компенсации сотрудников компаний по результату годового КПИ, в результате чего каждому рядовому сотруднику с 1 июня 2022 года выплачивается бонус в размере до 4-х окладов.

#### **- Меморандум о сотрудничестве с Отбасы банком**

В рамках улучшения жилищных условий для сотрудников компаний, а именно приобретение сотрудниками собственного жилья, Аскар, проявив свои коммуникационные способности и переговорные навыки, подписал меморандум о сотрудничестве с самым крупным банком страны «Отбасы банк», реализующий систему жилищно-строительных сбережений. В рамках подписанного соглашения предоставляется возможность для сотрудников центра добровольного перечисления части заработной платы на депозит в банке

с целью накопления первоначального взноса. Данная мера позволила Аскару повысить индекс уровня лояльности сотрудников до 42.

#### **- Совместный проект с Министерством здравоохранения**

В марте 2024 года во время рабочего визита министра здравоохранения РК деятельность iКОМЕК109 получила высокую оценку, что стало основой для запуска нового инновационного проекта, инициированного Аскаром Таксимовым в сотрудничестве с городским управлением общественного здравоохранения на базе iКОМЕК109. Проект направлен на создание прямого канала связи между жителями и медицинскими учреждениями города, что обеспечивает выявление и более эффективное решение локальных проблем в больницах и поликлиниках, а также снижение количества жалоб.

В результате реализации данного проекта была достигнута значительная оптимизация процесса записи к узким специалистам: еженедельно более 150 звонков обрабатываются напрямую в 4-х试点ных медицинских учреждениях. Благодаря этому проекту iКОМЕК109 укрепил свою репутацию как инновационный центр, повысил популярность своих цифровых продуктов и улучшил взаимодействие между медицинскими учреждениями и жителями. Также произошло масштабирование цифровых решений, что позволило улучшить качество медицинского обслуживания в городе и создать положительный имидж для платформы iКОМЕК109.

#### **- Программа социальной ответственности**

Со второго полугодия 2022 года Аскар доработал и внедрил программу молодежной практики, предоставляющая возможность молодым специалистам получить практический опыт в работе компании. По настоящее время по данной программе прошли участие более 60 человек. Указанная инициатива направлена на привлечение молодых кадров, а также на совершенствование системы найма сотрудников на предприятии. А также, Аскар активно содействовал в реализации программы социальной ответственности компании, с помощью которого было увеличено количество лиц с инвалидностью с 6 до 10 человек.

Благодаря разработанной программе Аскару удалось вывести компанию iКОМЕК109 в категорию «лучших работодателей столицы» за 2023 год по найму молодых специалистов и работников из социально уязвимых слоев населения.

#### **- Эффективная интеграция и управление проектами**

В начале 2023 года по решению акимата города на базе iКОМЕК109 был преобразован Проектный офис акимата города Астаны в Департамент проектного управления. Основной целью Департамента заключается в обеспечении эффективного взаимодействия и координации всех участников проектной деятельности при реализации программ развития города, путем применения методов и инструментов проектного управления.

Под руководством и эффективной координации Аскара Таксимова в рамках исполнения задач и достижения целей проводились SCRUM-совещания со структурными подразделениями акимата по ведению проектов в

информационной системе с применением проектного подхода, посредством которого определялись ключевые и стратегические проекты, а также мероприятий по достижению КПИ. Кроме того, осуществлялась разработка уставов проектов, их декомпозиция на конкретные задачи со сроками исполнения, работа со стейкхолдерами, а также разработка шаблонов проектов с центральными государственными органами.

В настоящее время в реализацию проектного управления вовлечены 23 управлений акимата, 5 акиматов районов, 2 территориальных департамента (Департамент полиции и Департамент по чрезвычайным ситуациям) и 75 компаний квазигосударственного сектора.

В рамках исполнения поручений Главы государства Аскар активно участвует и прилагает значительные усилия по реализации 15 пунктов, относящихся к акимату города Астаны, где он совместно со структурными подразделениями и профильными министерствами разработал и согласовал шаблоны 32 проектов:

- снижение показателя износа сетей теплоснабжения и водоснабжения, водоотведения до 40%;
- активизация строительства заводов по переработке твердых бытовых отходов в крупных городах с привлечением инвесторов;
- завершение работы по строительству ливневой канализации столицы акиматом г. Астаны до конца 2024 года;
- обеспечение ввода первой очереди ТЭЦ-3, а также завершение строительства двух газовых котельных («Туран» и «Юго-Восток») до конца 2024 года;
- завершение строительства насосно-фильтровальной станции №3 с водоводами от Астанинского водохранилища и ускорение начала строительства второго канализационно-очистительного сооружения (КОС-2);
- ускорение строительства подстанций общей мощностью 700 мегаватт (ПС «Арай», ПС «Наурыз», ПС «Батыгай», ПС «Кабанбай батыр», ПС «Карлыгаш» и реконструкция ПС «Жулдыз»);
- завершение строительства 16 проблемных объектов долевого строительства;
- ускорение завершения реализации проекта строительства LRT;
- принятие мер по трансформации территории EXPO и набережной реки Есиль в рекреационную зону притяжения горожан и туристов;
- ускорение реализации проекта по реконструкции малой обьездной дороги;
- обеспечение системного развития аллеи Мыңжылдық, в том числе возвращение предусмотренные Генеральным планом скверов на территории аллеи, а также благораживание и обустройство близлежащих дворов и улиц, уделение внимания строительству социальных объектов и созданию благоприятной среды для маломобильных групп граждан и молодежи;
- обеспечение комплексного благоустройства новых районов столицы, в том числе микрорайона Жағалау и застройки западнее проспекта Туран;
- проведение необходимых процедур для начала строительства Дворца Республики в г. Астана;

- обеспечение завершения строительства и ввод в эксплуатацию второй очереди газовой тепловой станции «Туран» и первой очереди газовой тепловой станции «Тельмана»;

- обеспечение завершения проектирования водовода от Нуринского месторождения подземных вод и расширения насосной станции «Тельмана», и реализация данных проектов в 2024 году.

Помимо инженерно-технологических и инфраструктурных проектов города, на сегодняшний день Аскар усиленно разрабатывает шаблоны проектов в рамках исполнения пункта «План первоочередных действий по обеспечению экономического роста в 2024 году». При этом, в настоящее время он уже разработал шаблоны проектов по 4 пунктам и согласовал с профильными министерствами (Министерство промышленности и строительства – 2 проекта, Министерство транспорта – 1 проект, Министерство энергетики – 1 проект). По 21-му пункту «План действий по модернизации 1796 км газотранспортной системы города» в информационную систему Битрикс внесены 2 проекта.

Важно отметить, что на данный момент в работе Департамента проектного управления задействованы 5 специалистов, обладающих квалификацией в области проектного управления по национальному стандарту СТ РК ISO 21502 в категориях «Тренер консультант» - 1 человек и «Руководитель проекта» - 4 человека.

Отмечаю, что вышеуказанные проекты, достижения и высокие показатели компании являются прямым результатом эффективного управления Аскара Таксимова и благодаря его инновационным решениям компания смогла обеспечить технологическое развитие и цифровую трансформацию.

#### **- Актуализация списка избирателей**

Очередным важным уникальным и значительным вкладом Аскара Таксимова в устойчивое развитие компании iКОМЕК109 было создание им в 2022 года нового структурного подразделения «Департамент ИТ и развития (Research and Development Department)», который на постоянной основе проводит актуализацию списка избирателей на территории города Астаны в части выявления некорректных/неактуальных адресов регистрации граждан по месту жительства, и присвоения им регистрационного кода адреса. В своей работе Департамент использует передовые инструменты в области Data Science и Big Data, включая программы и технологии такие как Python, R, Apache Hadoop, Apache Spark, TensorFlow, а также SQL и NoSQL базы данных. В результате использования технологических программ и настроек компания iКОМЕК109 смогла сформировать актуальные электронные списки избирателей, которые предоставлялись в Центральную избирательную комиссию для проведения ежеквартальной сверки со сведениями в автоматизированной информационной системе «Сайлау», а также в преддверии выборов Президента Республики Казахстан 20 ноября 2022 года и Парламентских выборов 19 марта 2023 года. Подобный креативный подход Аскара обеспечил компании увеличение актуальности реестра избирателей с 84% до 100%.

В 2023 году на цифровую карту города Астаны добавлены геопозиции для 513 адресов строений с общим количеством избирателей 25 036 человек. Для этого были использованы подсистемы визуализации геоинформации, картографические инструменты для работы с геоданными, база геоданных для хранения и обработки информации, а также системы поиска и геопозиционирования согласно классификаторам КАТО. Кроме того, были применены автоматические алгоритмы построения участков переписи и районирования территории. Все это обеспечило автоматическое присвоение избирательных участков на основе атрибутивных значений и геометрических объектов карт, что упрощает регистрацию новых граждан и назначение им участков для голосования.

Под руководством Аскара Таксимова была произведена корректировка существующих геоданных в системе Geonomics для ведения списка избирателей, поскольку ранее возникала техническая проблема в части присвоенных некорректных адресов объектов в информационной системе «Регистр недвижимости». Данная проблема затрудняла точное назначение избирательных участков и вызывала ошибки в адресации, что могло негативно сказаться на регистрации граждан и проведении выборов. Поэтому необходимо было оперативно устранить эти недостатки для обеспечения точности избирательных списков и повышения надежности выборных процедур.

В рамках проведенных работ, Асгаром был разработан и внедрен алгоритм на базе языка Python и библиотек Pandas и NumPy для выявления фактов регистрации граждан на объектах недвижимости с упраздненными или некорректными адресами. Этот алгоритм анализировал данные из различных источников, включая информационную систему «Регистр недвижимости», с целью обнаружения и устранения дублирующихся адресов с разными регистрационными кодами. В результате этой работы iКОМЕК109 смогла откорректировать более 1 тыс. адресов, что значительно улучшило точность адресной базы и обеспечило надежность избирательных списков.

### **- Разработка новых продуктов**

Также по инициативе Аскара Таксимова центр iКОМЕК109 начал специализироваться на развитии современных цифровых технологиях и ИТ-разработке. Он сформировал полноценную команду из квалифицированных веб-разработчиков и программистов, задачей которой стала модернизация текущей экосистемы iКОМЕК 2.0. В целях достижения поставленной цели Асгар разработал и утвердил дорожную карту с четкими сроками и конкретными исполнителями, которая включает следующие блоки:

- создание новой версии CRM-системы для более эффективного приема заявок от жителей;
- обеспечение интеграции с внешними сервисами;
- разработка инструмента для анализа и управления обращениями и формирования рейтинга руководителей;
- оптимизация работы базы данных текущей системы;
- создание удобных онлайн каналов с интуитивно понятным интерфейсом и единой регистрацией пользователей.

Чтобы эффективно выполнить задачи были привлечены frontend и backend разработчики, бизнес-аналитики, UX/UI дизайнер и скрам-мастер. При разработке инновационной платформы iКОМЕК 2.0 используется такой стек технологий, как TypeScript, React.js, Next.js, tRPC, Prisma ORM, Tailwind CSS и PostgreSQL. Данные технологии считаются наиболее современными и эффективными в мире разработки, обеспечивая безопасность кода, ускорение разработки, делая приложения быстрыми и оптимизированными для SEO, упрощает работу с базами данных, а также позволяет создавать стильные и удобные интерфейсы. Благодаря новаторскому подходу Аскара компания смогла полностью адаптировать систему под уникальные потребности пользователей, и обеспечить экономическую эффективность в долгосрочной перспективе.

Инновационность Аскара в решении поставленных задач заключалась в том, что он предложил команде использовать современные методики управления проектами как Agile и Scrum, которые на практике показали свою высокую эффективность, способствовали увеличению производительности и снижению рисков. Также он предложил разбить весь проект на отдельные временные промежутки (спринты), длительностью две недели. Каждый член команды брал на себя в среднем 5-7 задач в зависимости от сложности, которые должны были быть выполнены к концу спринта. Такая методика позволила легко отслеживать прогресс и стадии разработки проекта, регулярно проводить встречи и корректировать планы. Используя такой подход, Аскару удалось усовершенствовать и улучшить новую платформу iКОМЕК 2.0., сделав его более гибким и соответствующим ожиданиям пользователей.

Кроме того, в 2024 году Аскар Таксимов прошел профессиональную сертификацию по методологии SAFe (Scaled Agile Framework), что является значительным достижением в его профессиональной карьере. Полученный им сертификат по SAFe Product Owner подтверждает его глубокие знания и опыт в управлении продуктами, особенно в контексте масштабируемых Agile-процессов, а также свидетельствует о его способности эффективно управлять технологическими продуктами и проектами, обеспечивать своевременную реализацию стратегий и адаптировать подходы в соответствии с требованиями и ожиданиями пользователей.

Хочу подчеркнуть, что Аскар продемонстрировал высокий профессионализм, стратегическое мышление, а также предоставил инновационные решения, которые стали основой успешных технологических преобразований в центре iКОМЕК109. Его умение внедрять инновации и эффективно управлять сложными проектами, подкрепленное сертификацией SAFe Product Owner, демонстрирует его высокий уровень компетенции и способность адаптироваться к современным требованиям и вызовам. Его грамотное руководство, стратегическое видение и креативное мышление сыграли ключевую и существенную роль в развитии и цифровой трансформации центра iКОМЕК109, значительно улучшив качество предоставляемых услуг и взаимодействие с жителями города. Благодаря усилиям Аскара важно отметить, что компания iКОМЕК109 достигла впечатляющие результаты в оптимизации процессов, цифровой

трансформации, внедрении передовых инновационных решений и расширении возможностей для сотрудников.

Учитывая достижения и профессиональные качества Аскара Таксимова, я уверен, что он будет продолжать добиваться значительных успехов в своей карьере и окажет значительный вклад в развитии ИТ-инфраструктурных компаний, где его опыт и навыки найдут наилучшее применение.

С уважением,  
Заместитель акима города Астаны



Е.Байкен