Отчет о выполненных работах за оказание услуг по организации взаимодействия население с государственными органами, коммунальными предприятиями и организациями по вопросам жизнедеятельности населения "Единая диспетчерская служба 109" за август 2025 года

Мангистауская область, 2025

В рамках договора за №28 от 19 июня 2025 года Товарищество с ограниченной ответственностью «IT Space» и Государственное учреждение "Управление цифровых технологий Мангистауской области" были проведены нижеследующие услуги по организации взаимодействия население с государственными органами, коммунальными предприятиями и организациями по вопросам жизнедеятельности населения "Единая диспетчерская служба 109".

Программное обеспечение "Автоматизированная система «Комек 109»" установленно и исправно функционирует.

Любой отправленный запрос попадает в систему, из которой ничего нельзя удалить.

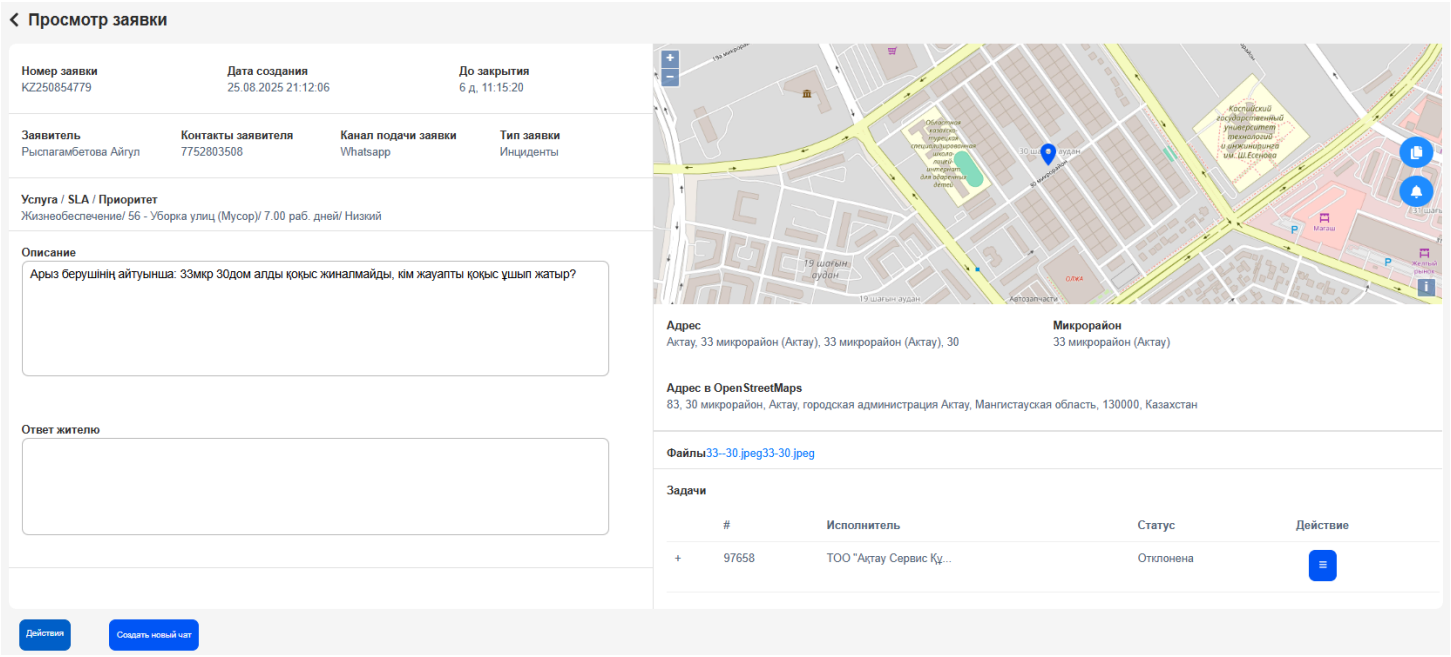
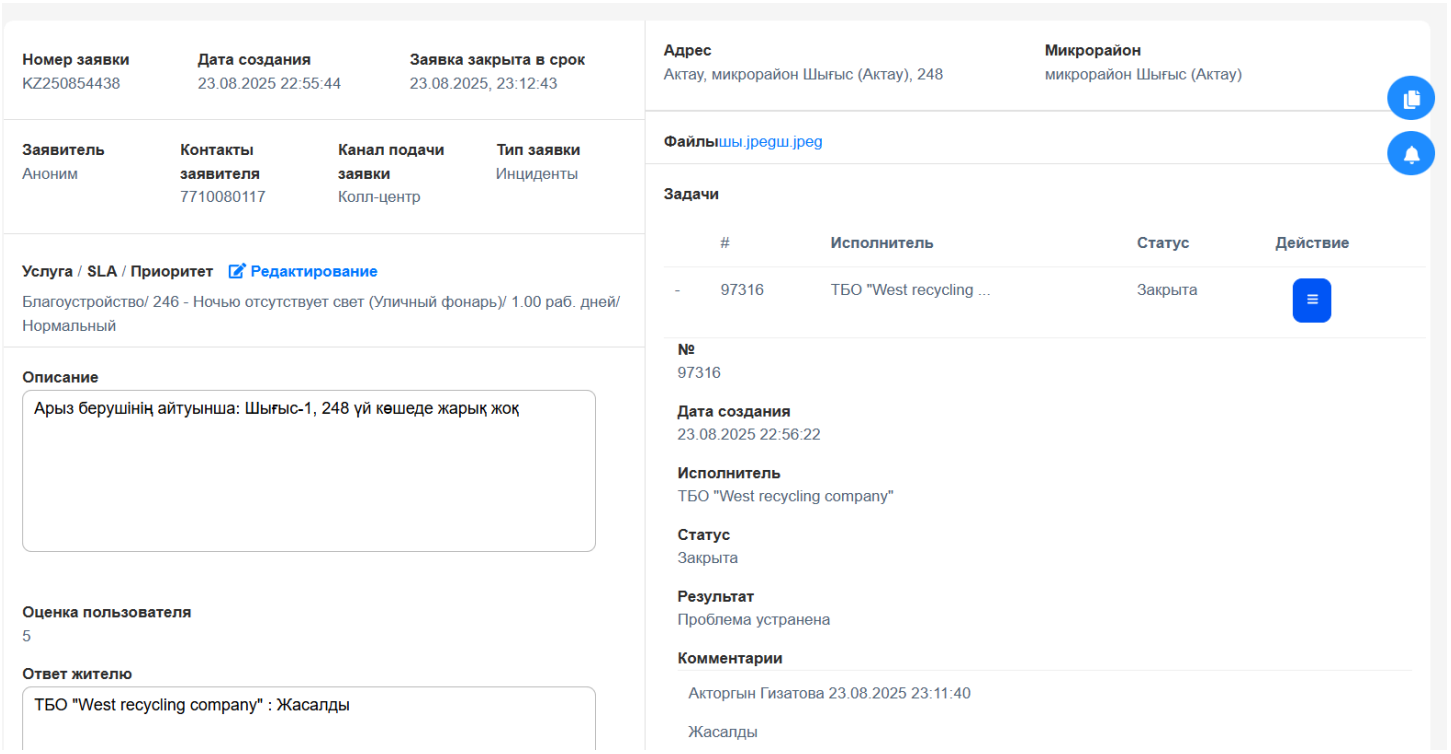


рис.1

Запросы можно было закрыть лишь после решения вопроса.



Номер заявки
KZ250854438

Дата создания
23.08.2025 22:55:44

Заявка закрыта в срок
23.08.2025, 23:12:43

Заявитель
Аноним

Контакты заявителя
7710080117

Канал подачи заявки
Колл-центр

Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Благоустройство/ 246 - Ночью отсутствует свет (Уличный фонарь)/ 1.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Арыз берушінің айтуынша: Шығыс-1, 248 үй көшеде жарық жоқ

Оценка пользователя
5

Ответ жителю

ТБО "West recycling company" : Жасалды

Адрес
Актау, микрорайон Шығыс (Актау), 248

Микрорайон
микрорайон Шығыс (Актау)

Файлышы.jpegш.jpeg

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
-	97316	ТБО "West recycling ...	Закрыта	

№
97316

Дата создания
23.08.2025 22:56:22

Исполнитель
ТБО "West recycling company"

Статус
Закрыта

Результат
Проблема устранена

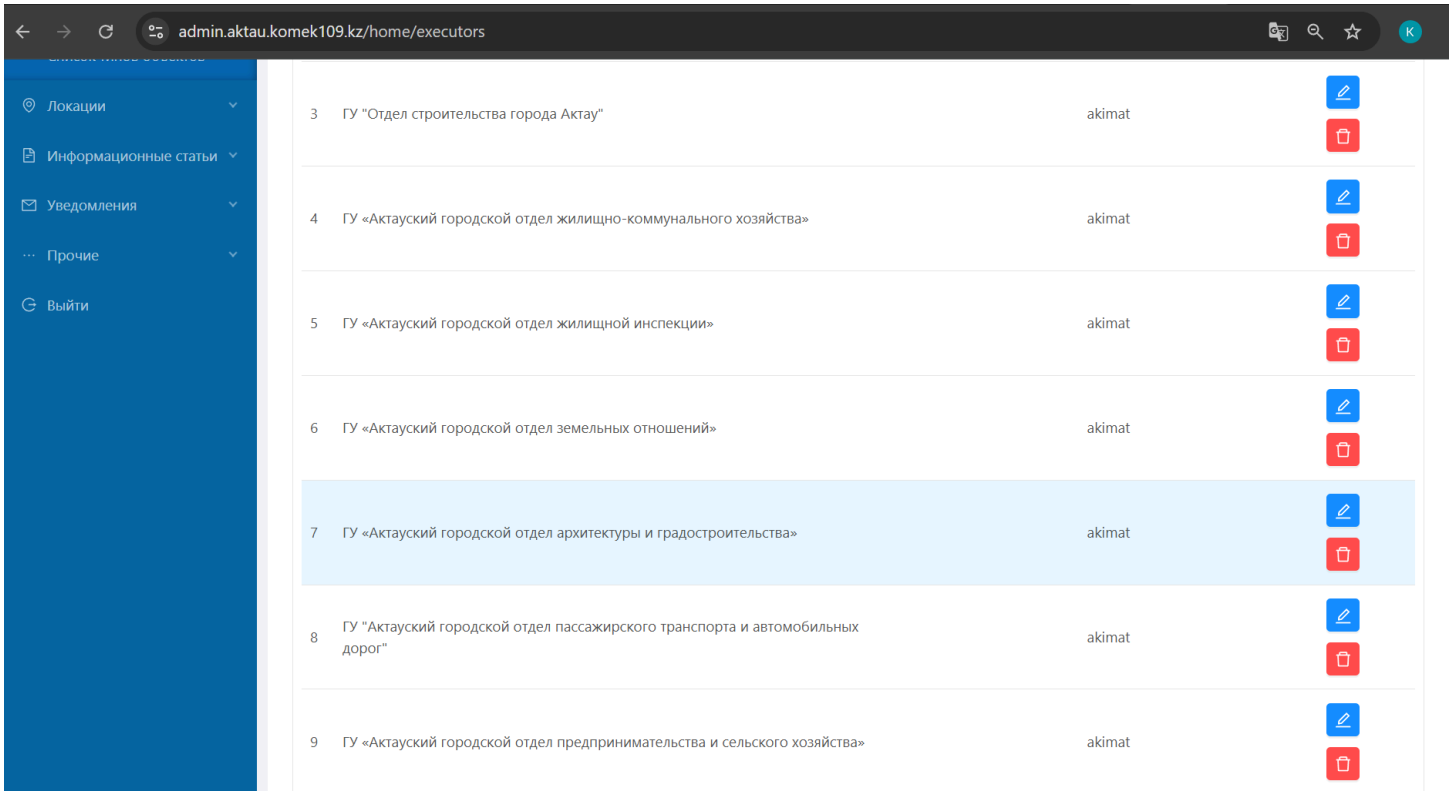
Комментарии

Акторғын Гизатова 23.08.2025 23:11:40

Жасалды

рис.2

К ЕКЦ-109 подключены организации



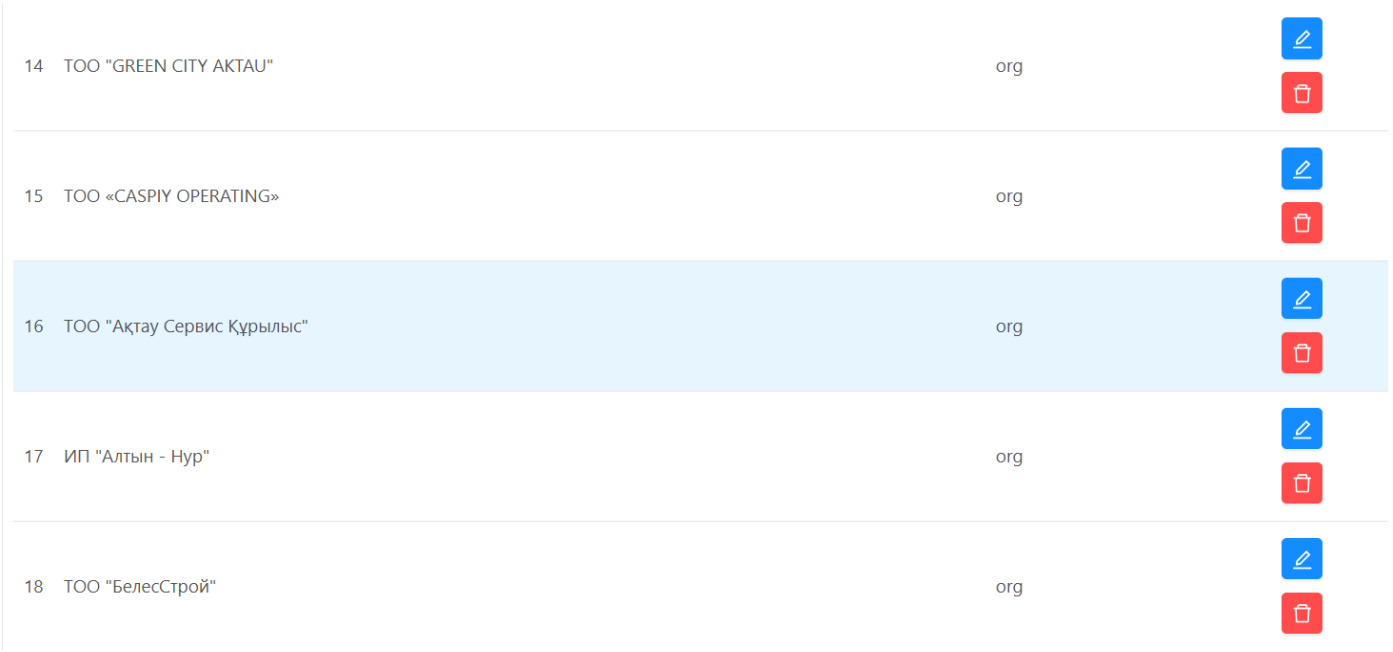


рис.3

Все поступающие вопросы делились по уровню критичности, получая определенный статус. У каждого вопроса был свой регламент и время устранения проблемы.

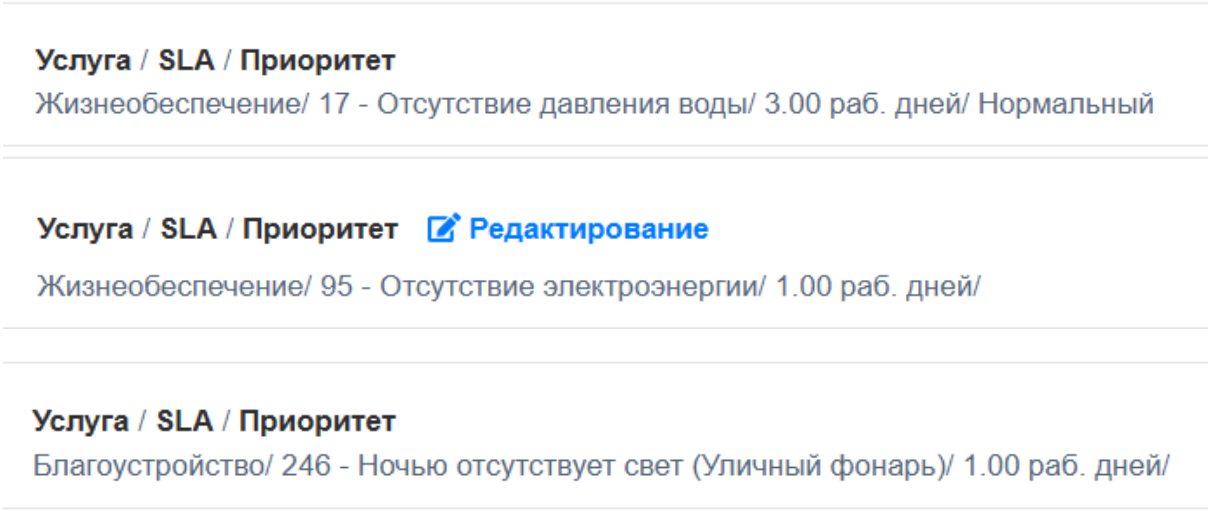


рис.4

Организации, получали относящийся к их компетенции вопрос, брали в обработку и по завершении вопроса отчитывались о проделанной работе и результате в Системе.

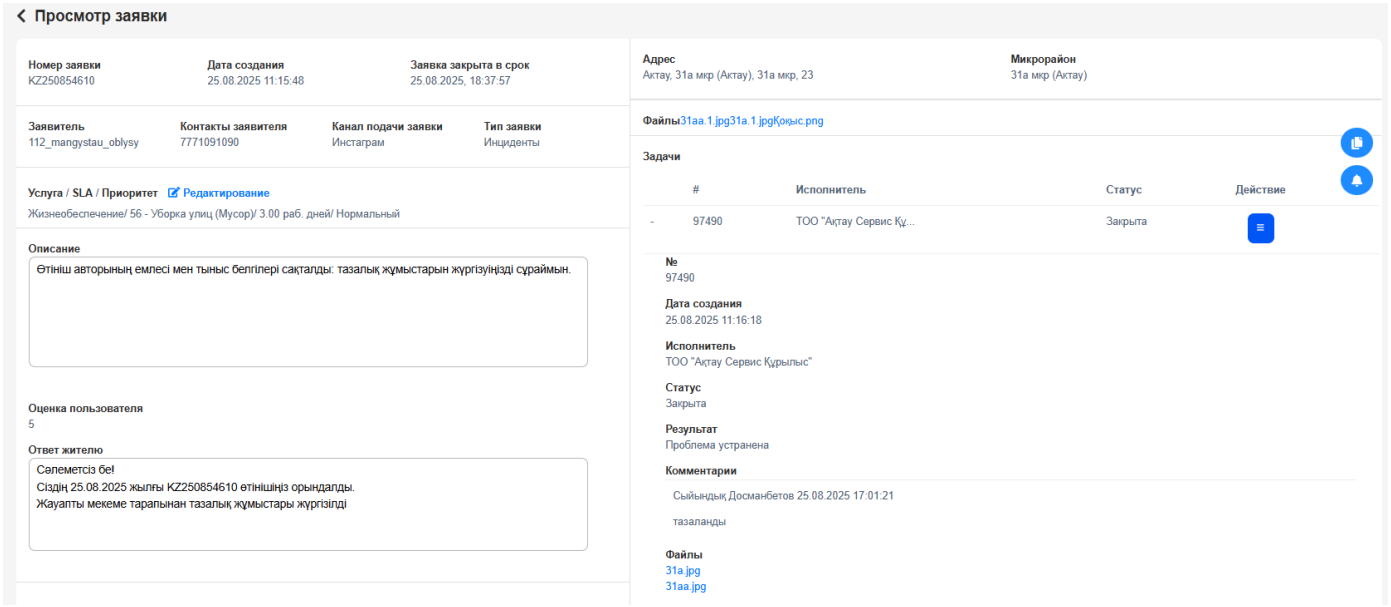


рис.5

В зависимости от сути заявки сотрудник ЕКЦ-109 мог осуществлять следующие действия:

- В случае информационного запроса – отвечал на поступивший запрос, при наличии необходимой информации, и закрывал карточку запроса;

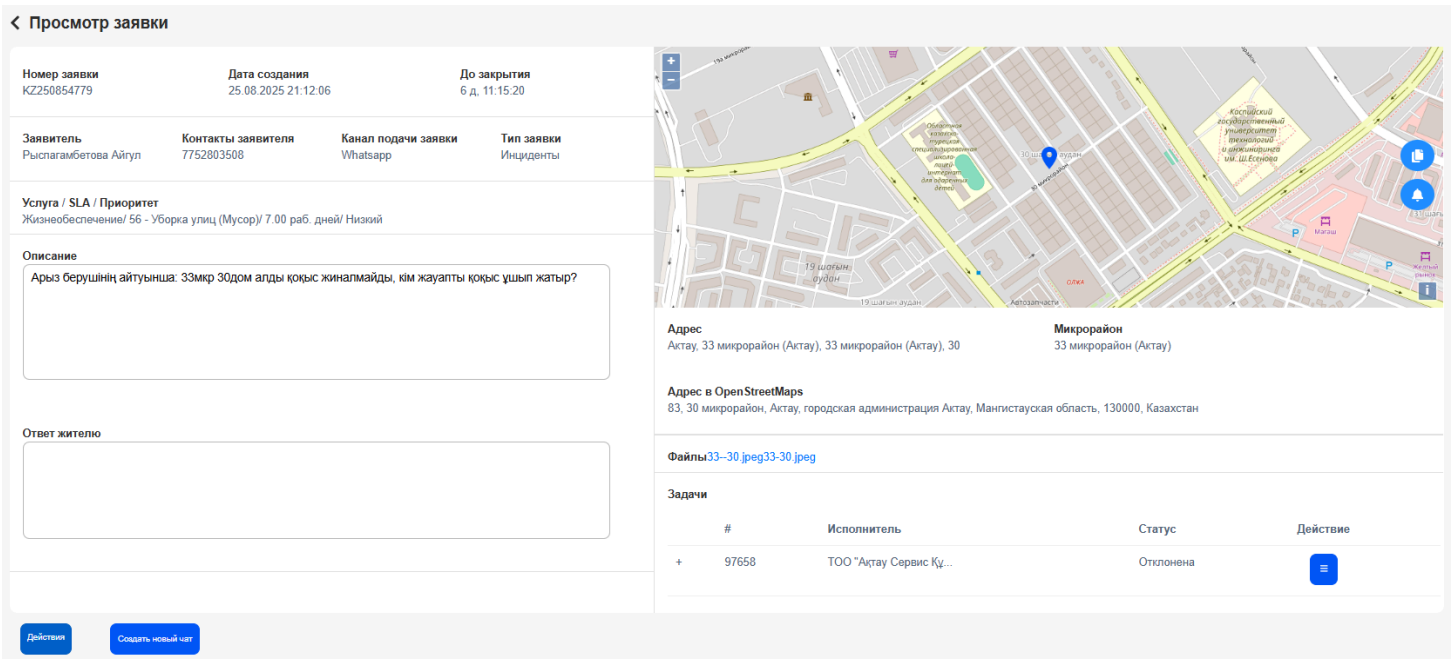


рис.6

- В случае специфического информационного запроса либо при необходимости устранения каких-либо ситуаций, сотрудник Оператора передавал запрос соответствующим организациям/службам для отработки. Организации/службы отчитывались о предоставленном ответе/устранении ситуации (в случае, когда устранение невозможно по объективным причинам – сообщить о причинах), после чего сотрудник Оператора сообщал обратившемуся лицу об итоге его запроса и закрывал карточку запроса.

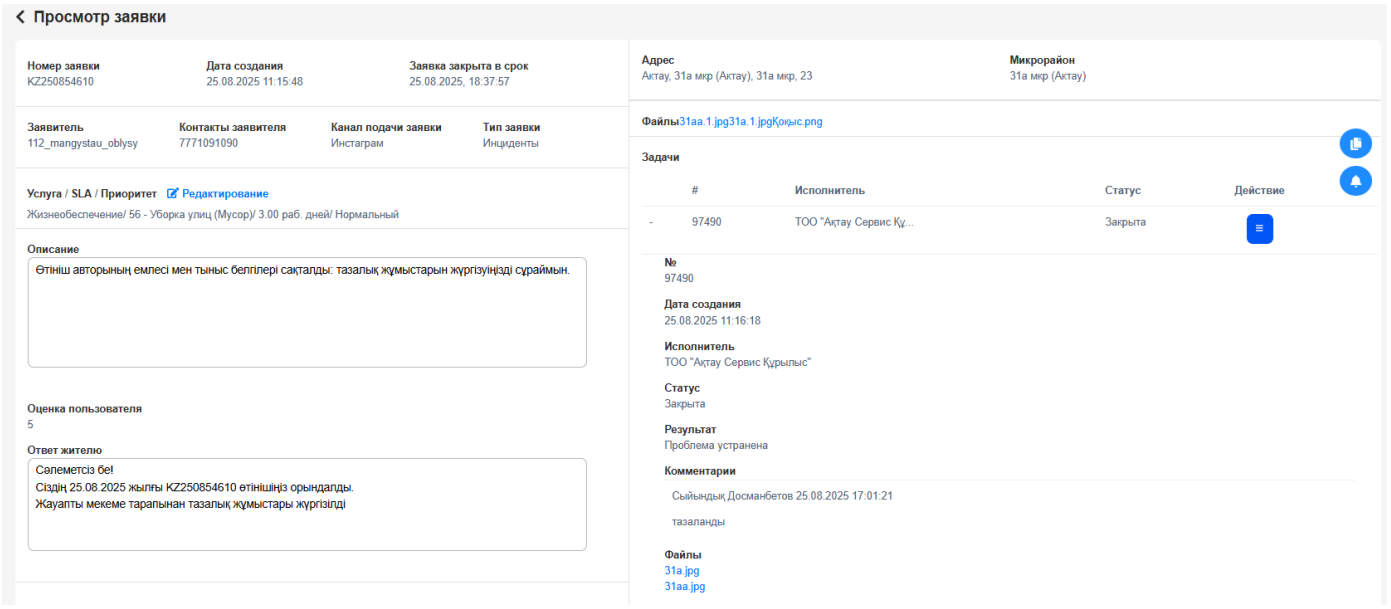


рис.7

Платформа предоставлена для организации деятельности Единого контакт центра 109 (далее ЕКЦ-109), а именно:

● Автоматизированная система для приема, учета и обработки вызовов и обращений работала в штатном режиме;

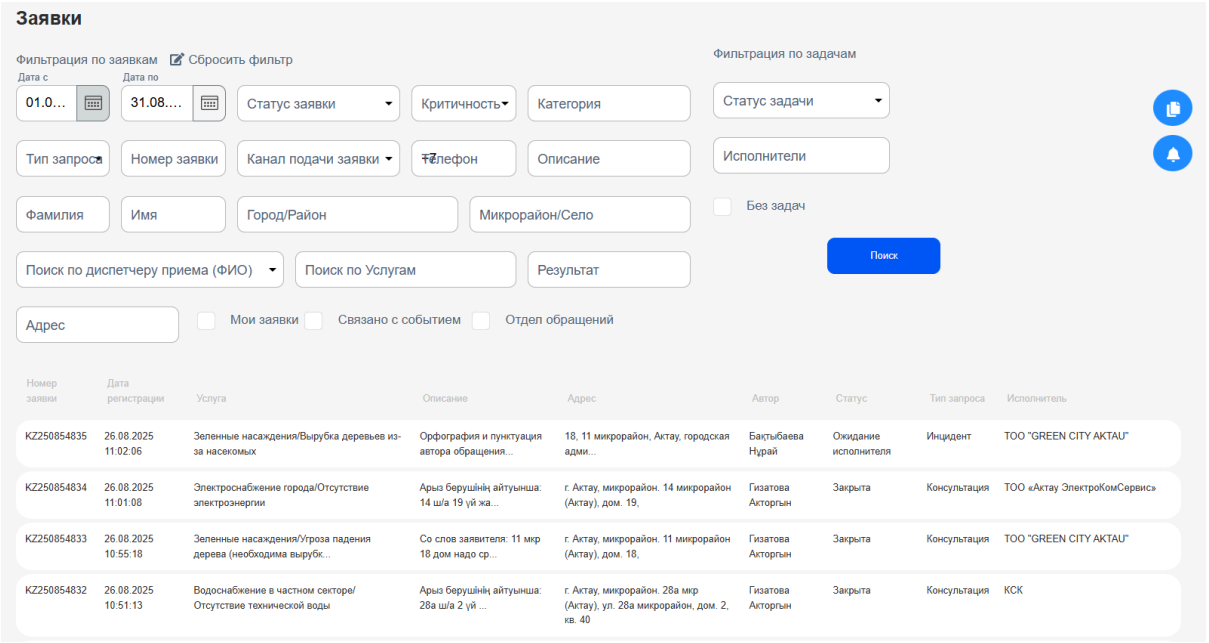
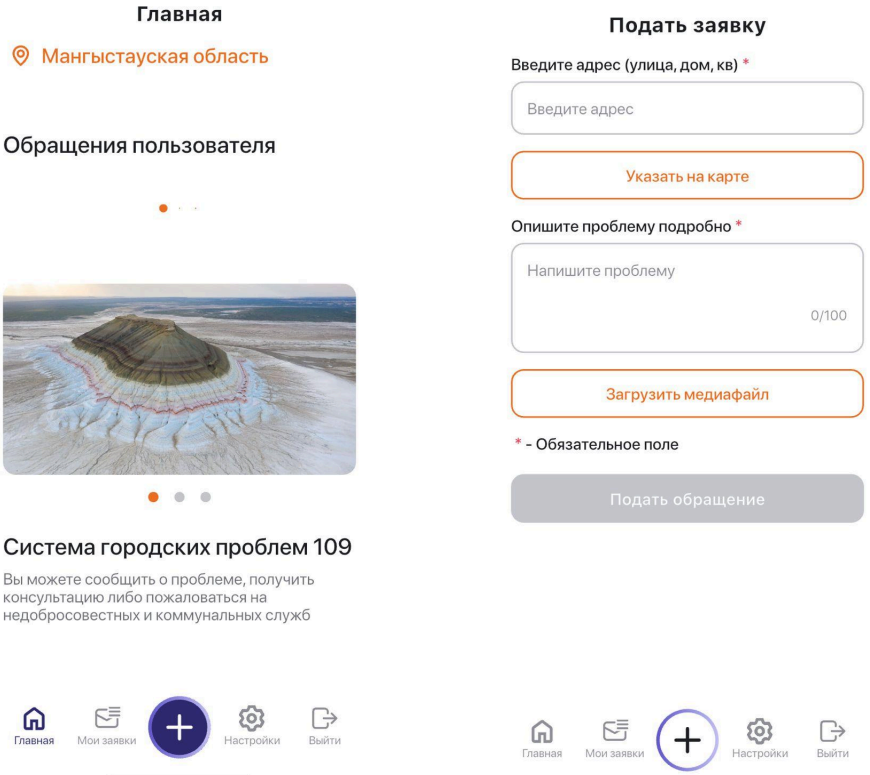


рис.8

● У жителей имелась возможность подачи обращений через мобильное приложение;



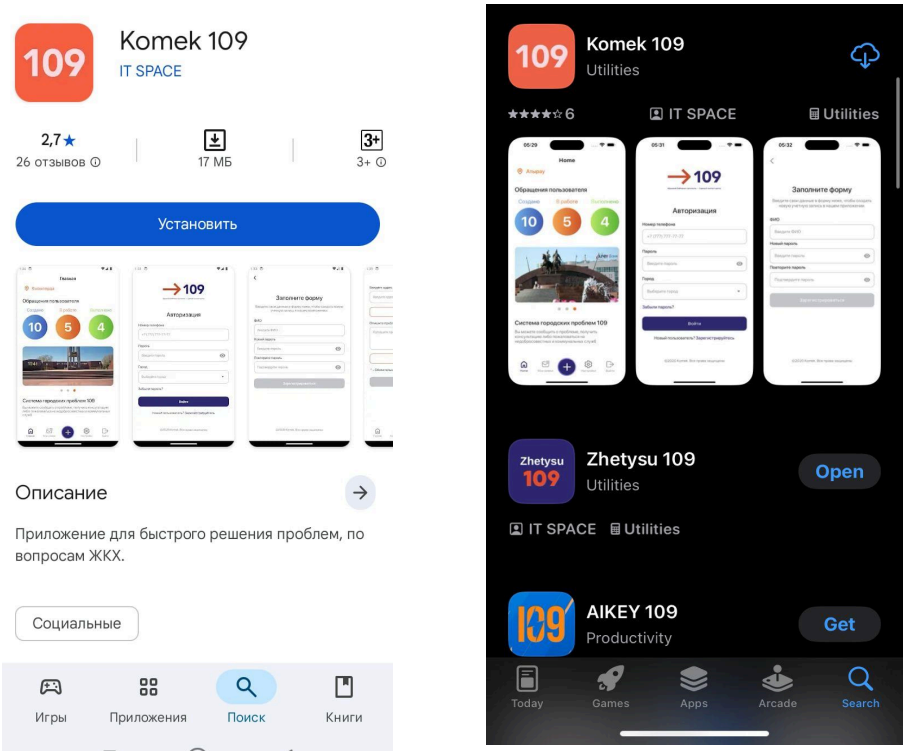


рис.9

● Операторы могли совершать отметку местонахождения обращения (или лица) в геоинформационной подсистеме

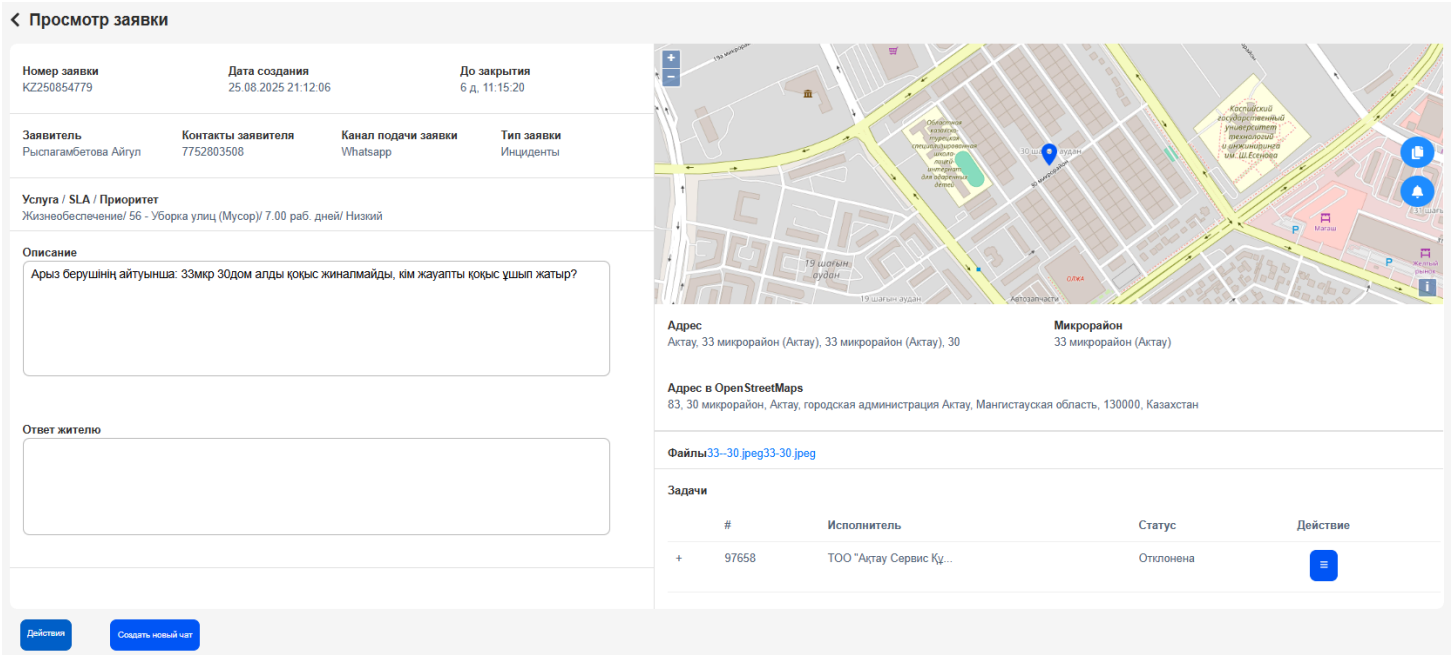
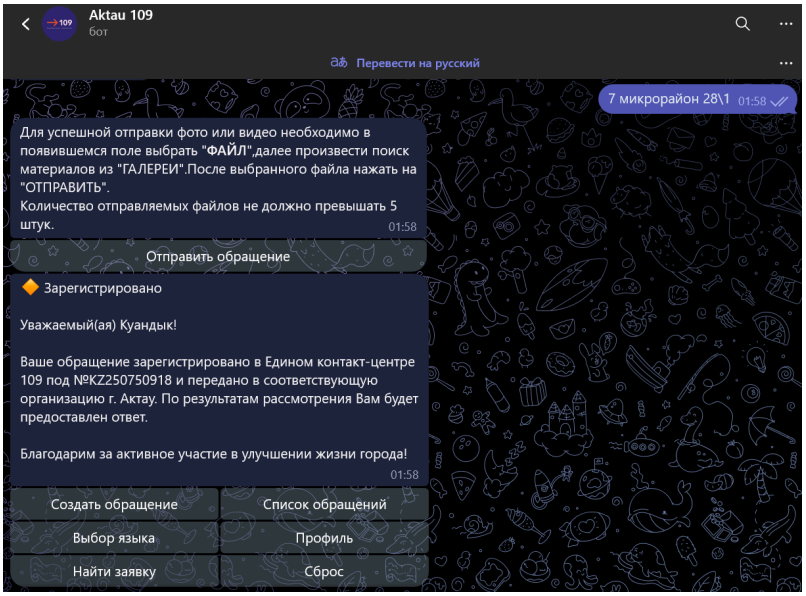


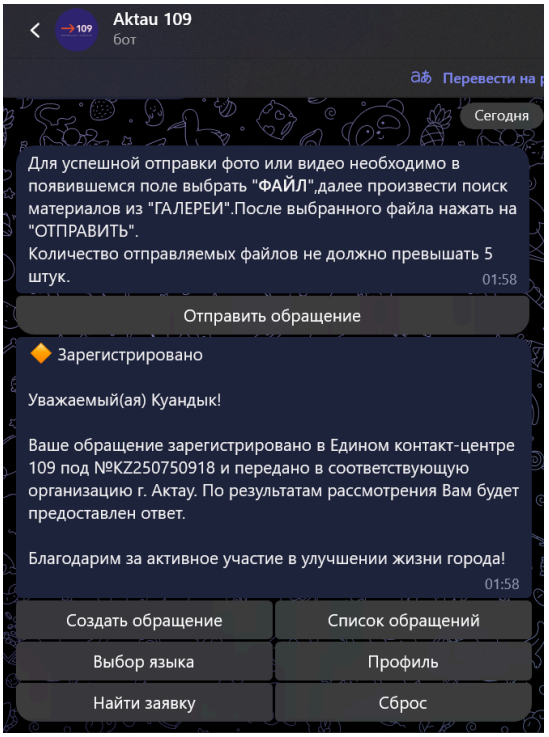
рис.10

В составе ЕКЦ-109 имелось всё необходимое для полноценного функционирования: подсистема информационной безопасности, обеспечивавшая защиту данных и средств их обработки; серверное и телекоммуникационное оборудование с достаточными вычислительными ресурсами; каналы передачи данных для выхода в интернет и организации телефонной связи, включая резервные линии; а также внедрённая SIP-телефония с возможностью записи и перенаправления вызовов.

рис.11

Также имелся чат бот социальных сетей интегрированный с базой данных автоматизированной системы для приема обращений. Осуществлял автоматизированное оповещение заявителя (лицо подавшее обращение например через Телеграм бот) о статусах исполнения карточки вызова (Телеграм бот);





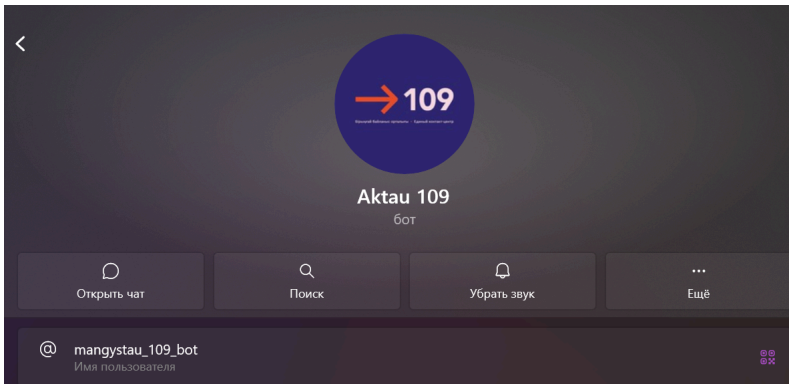


рис.12

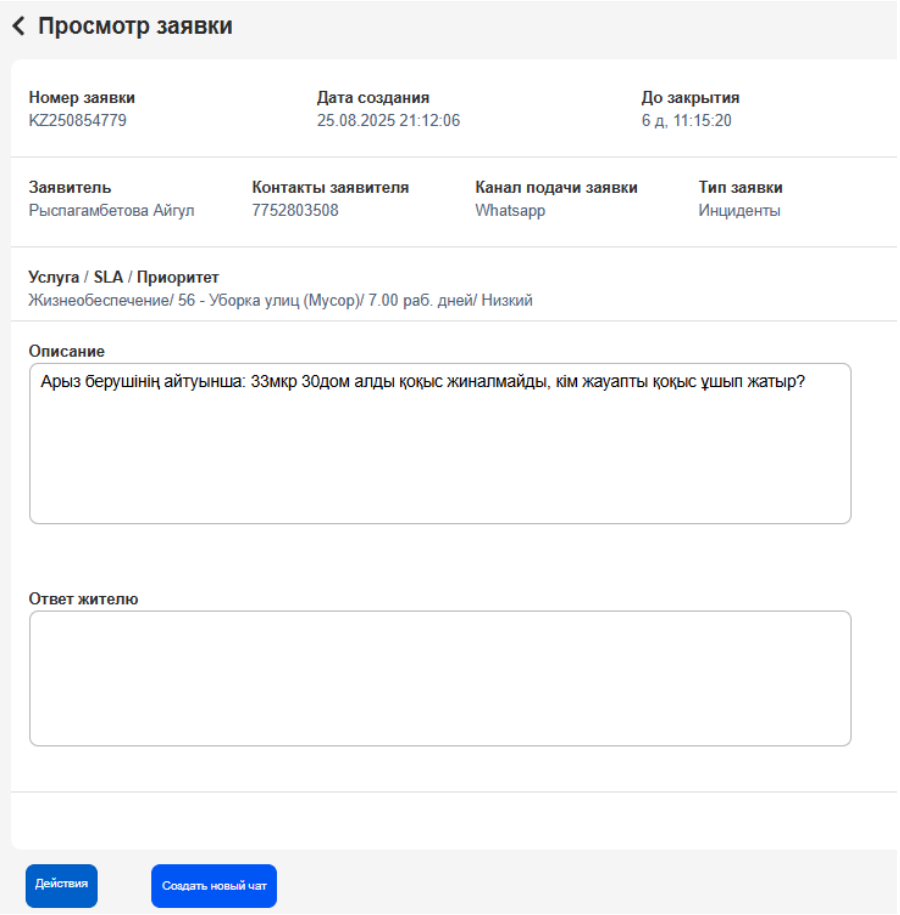
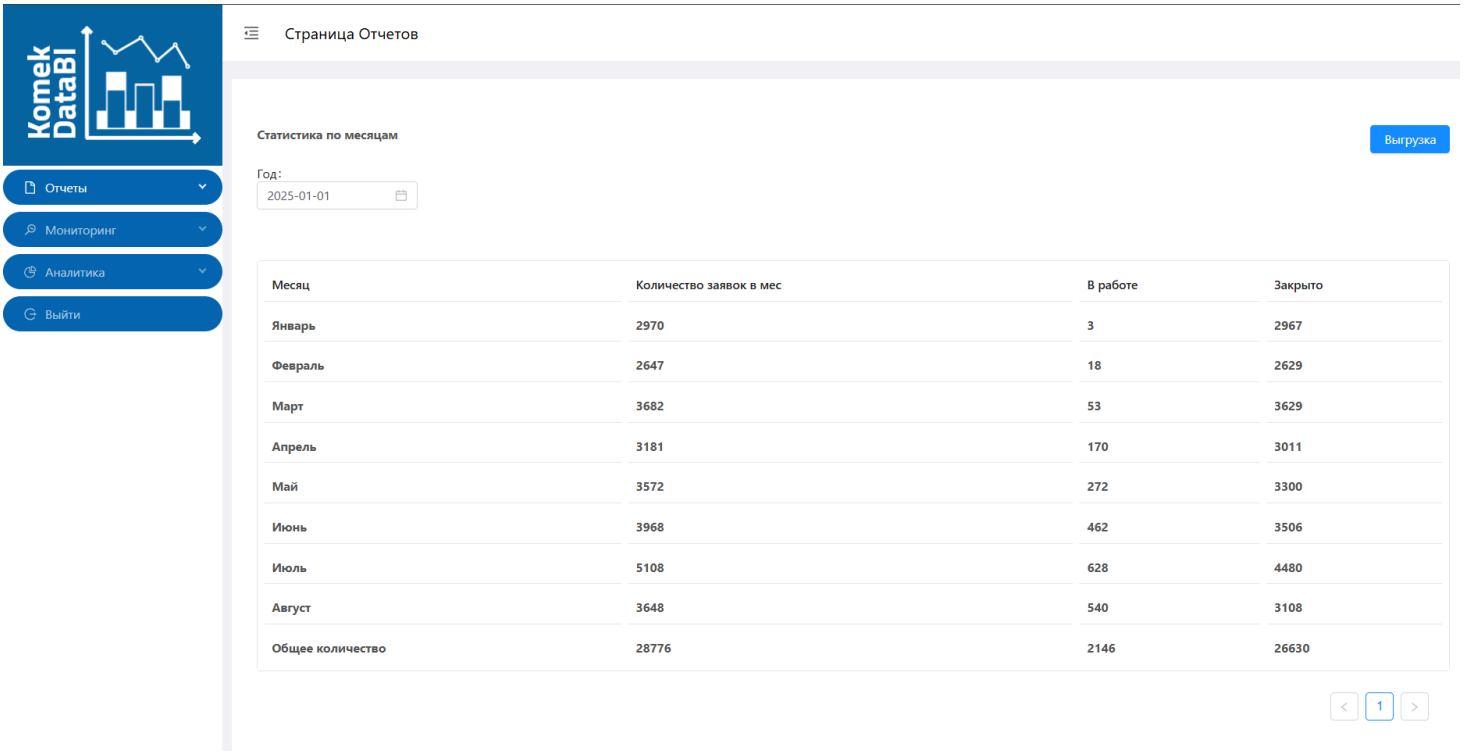


рис.13

- Аналитика базы данных (дэшборды):



Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Январь	2970	3	2967
Февраль	2647	18	2629
Март	3682	53	3629
Апрель	3181	170	3011
Май	3572	272	3300
Июнь	3968	462	3506
Июль	5108	628	4480
Август	3648	540	3108
Общее количество	28776	2146	26630

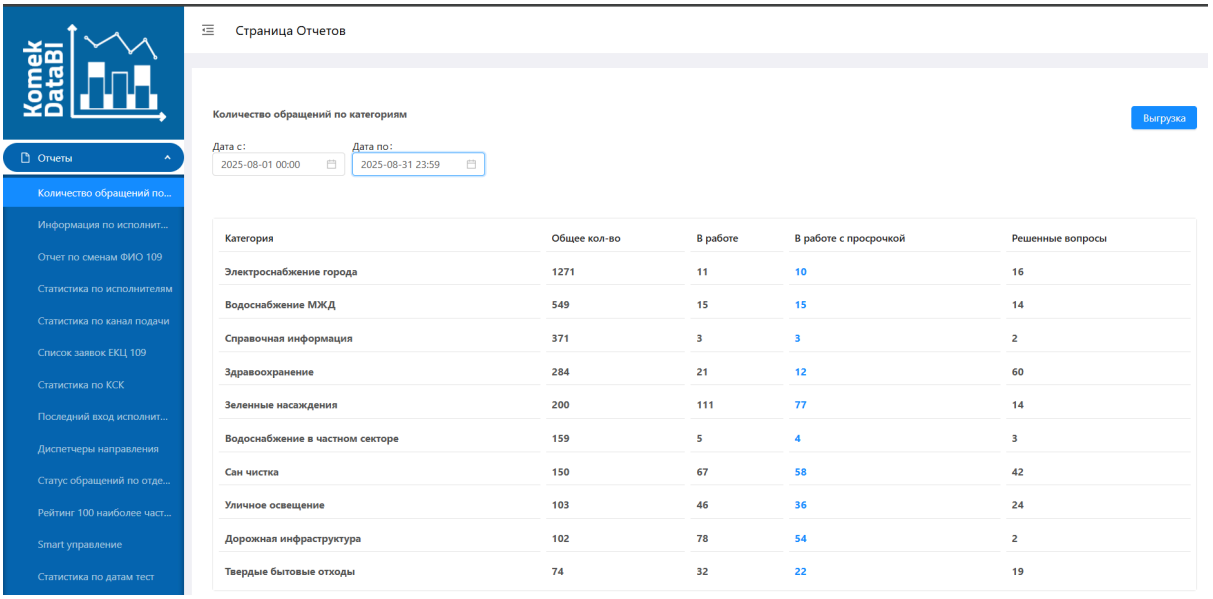


рис.14

● Разработанный проект Регламента взаимодействия ЕКЦ-109 с государственными и негосударственными организациями на данный момент проходит стадии согласования в ГУ “Аппарат акима Мангистауской области”.

● Имелся классификатор событий и происшествий для реагирования

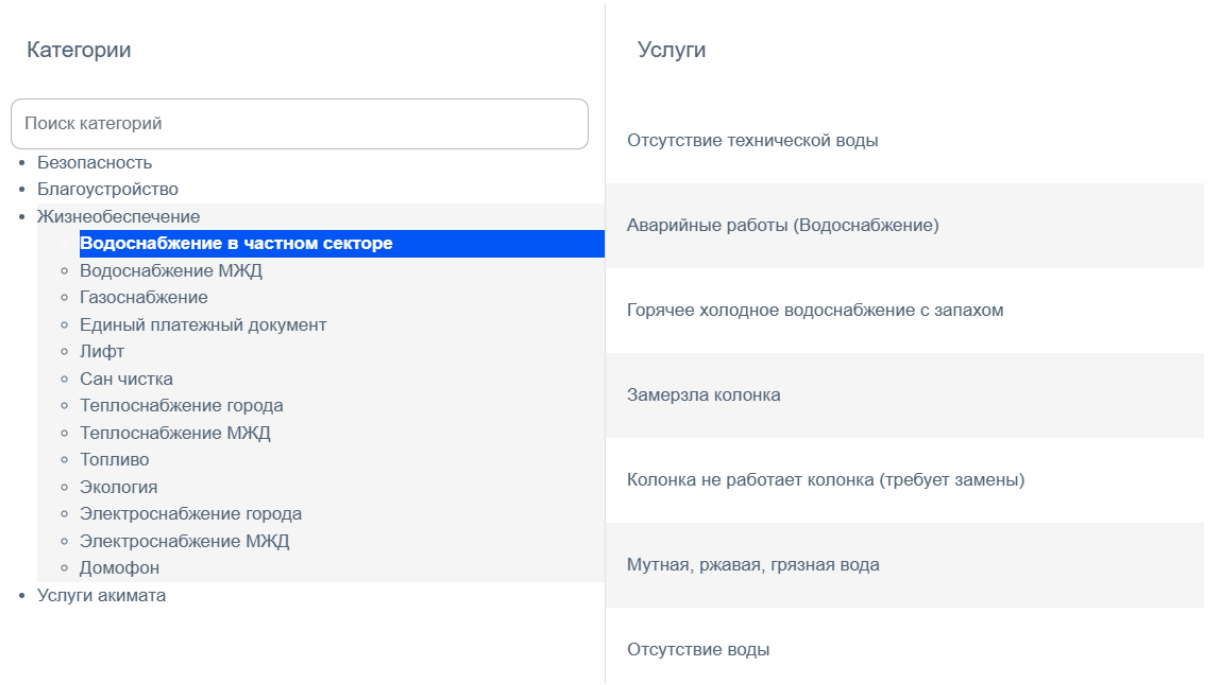


рис.15

● Для пользователей было доступным руководство пользователя по работе в автоматизированной системе на казахском и русском языках.

Система обеспечивала автоматизацию учета вызовов, обработки вызовов. Также, система обеспечивала автоматизацию формирования отчетных форм и журналов, которые заполняются в рамках исполнения заявок ответственными исполнителями. Система позволяла принимать вызовы (обращения), распределять вызовы по ответственным исполнителям, следить за оперативностью обслуживания всех вызовов, предоставлять инструмент для формирования отчетов и аналитической информации. Позволяла ответственным исполнителям производить обработку карточки вызова.

- прием вызова;

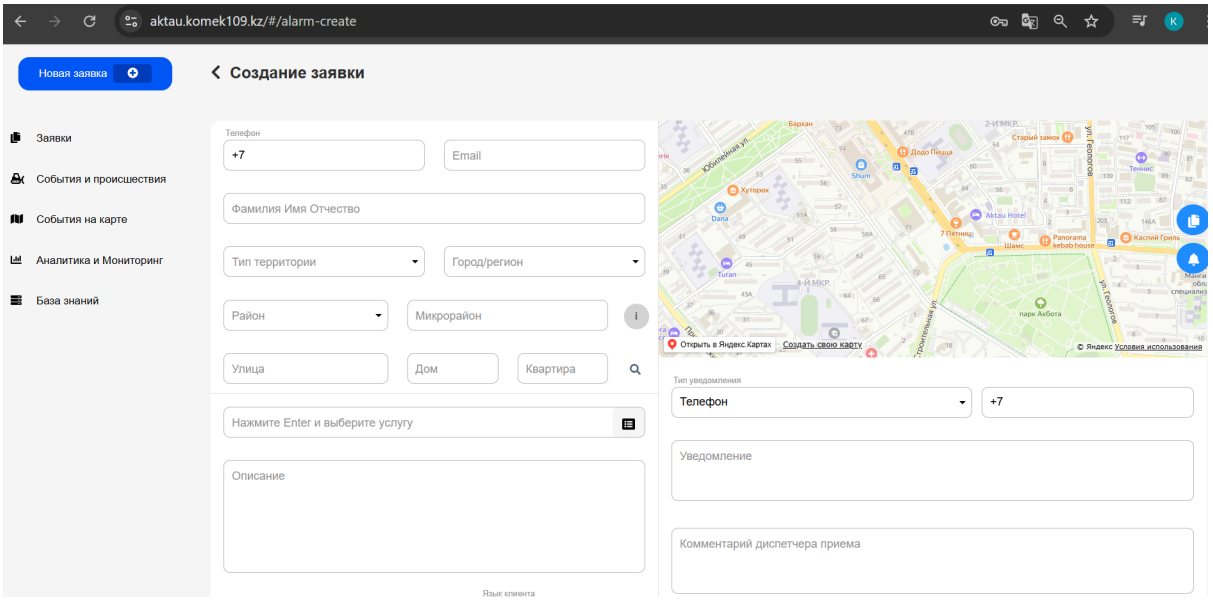


рис.16

● система показывала открытые (активные) заявки (вызовы) в «ПУЛ заявок» на услуги КС или других организаций;

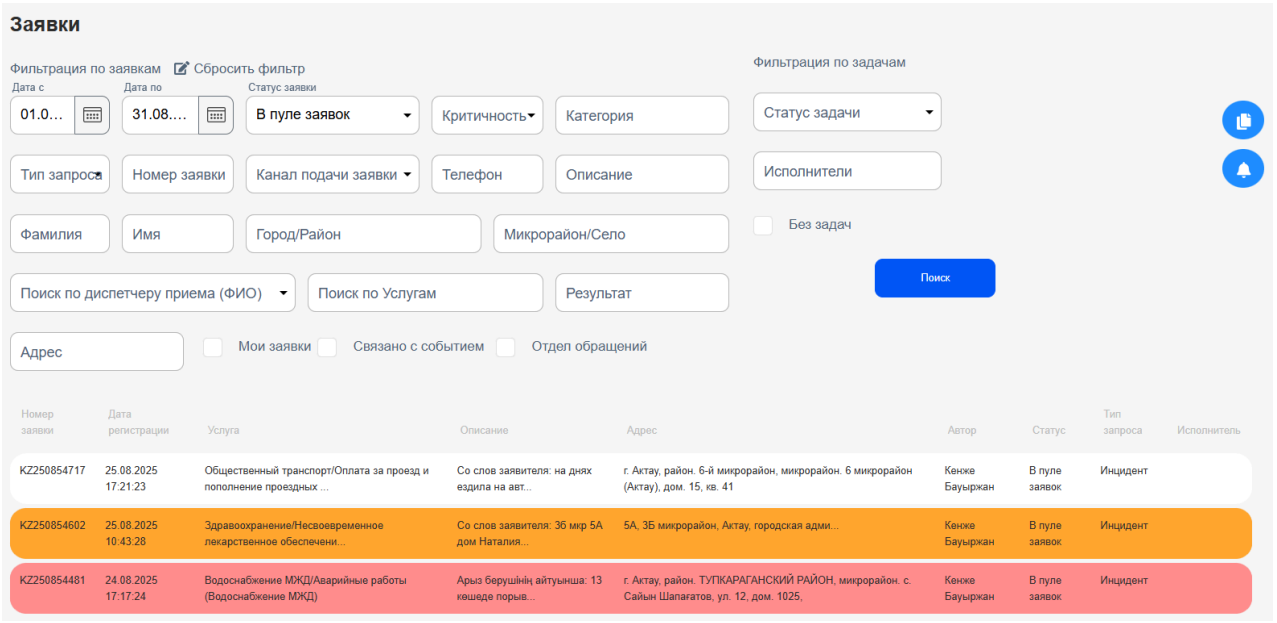


рис.17

● фиксировала время на каждом этапе в обслуживании вызовов;

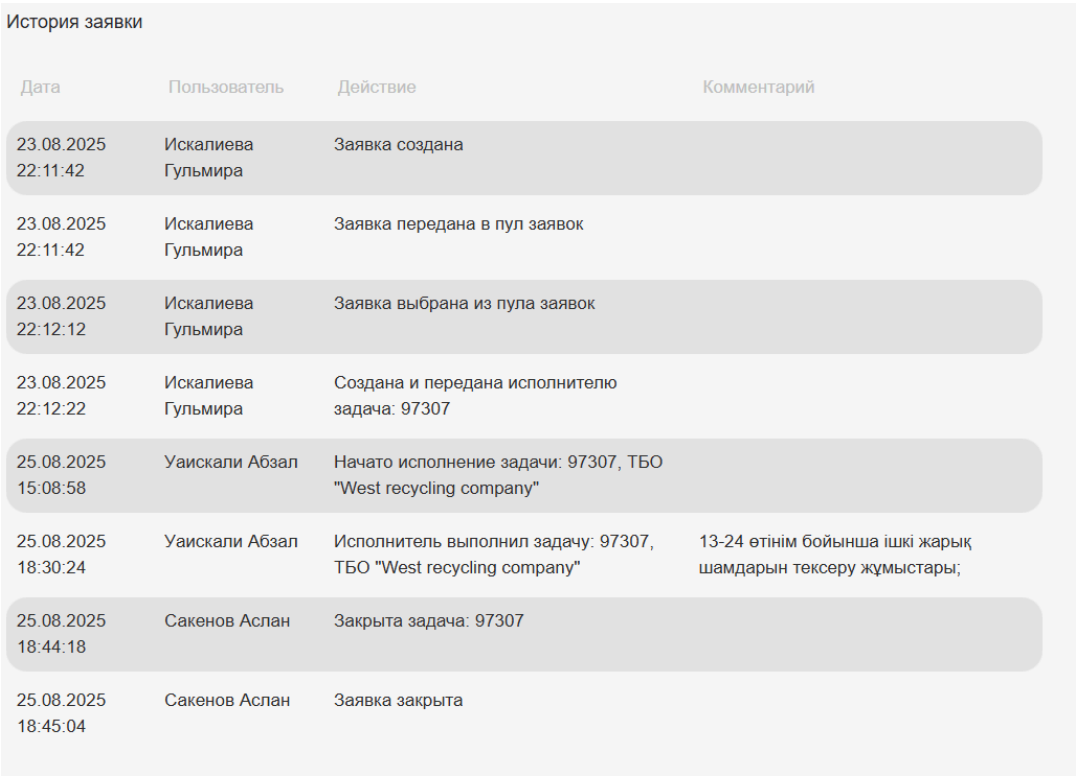


рис.18

● производился анализ деятельности каждой отдельной КС, (в том числе отдельных подразделений) за любой промежуток времени;

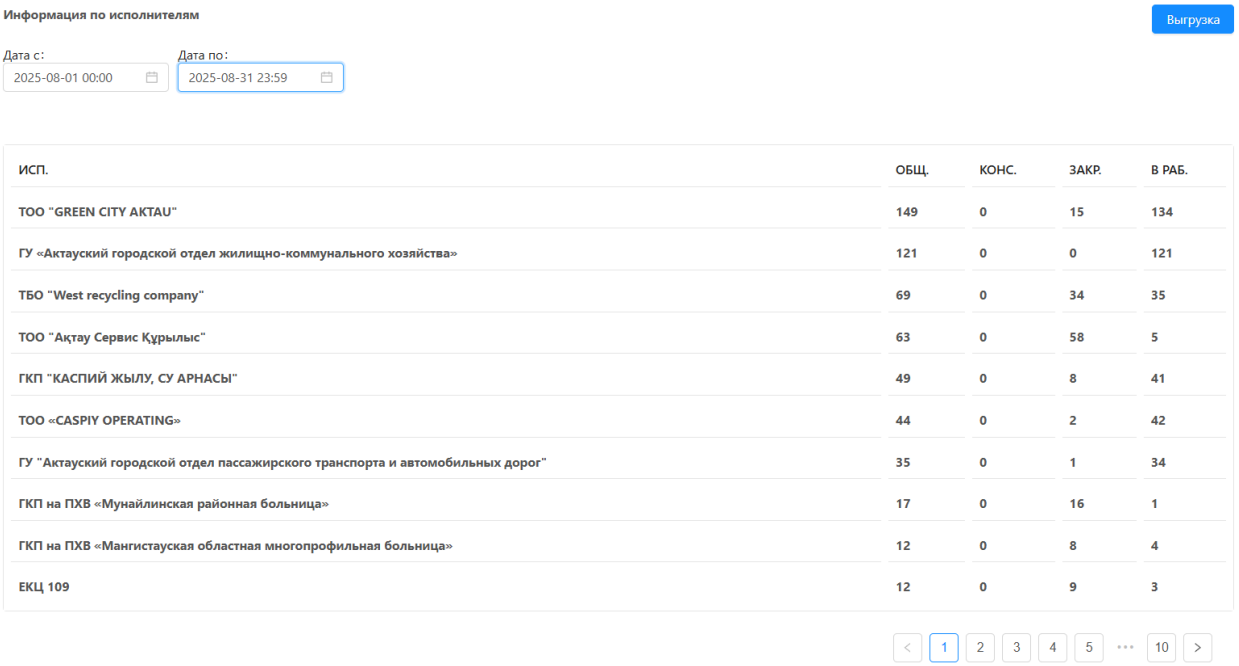


рис.19

- фиксировались ответы на запросы ведомственных учреждений для населения по вопросам обслуживания вызовов.

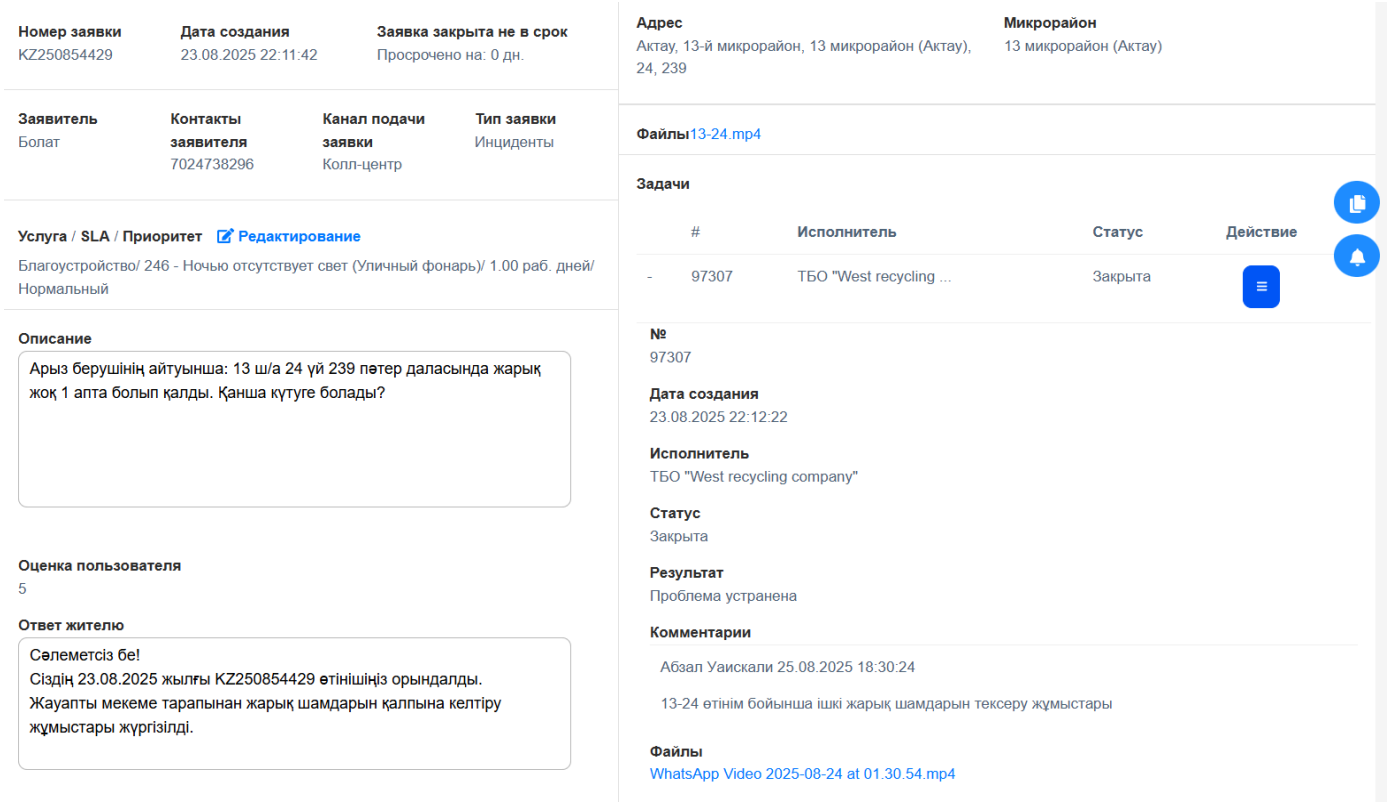
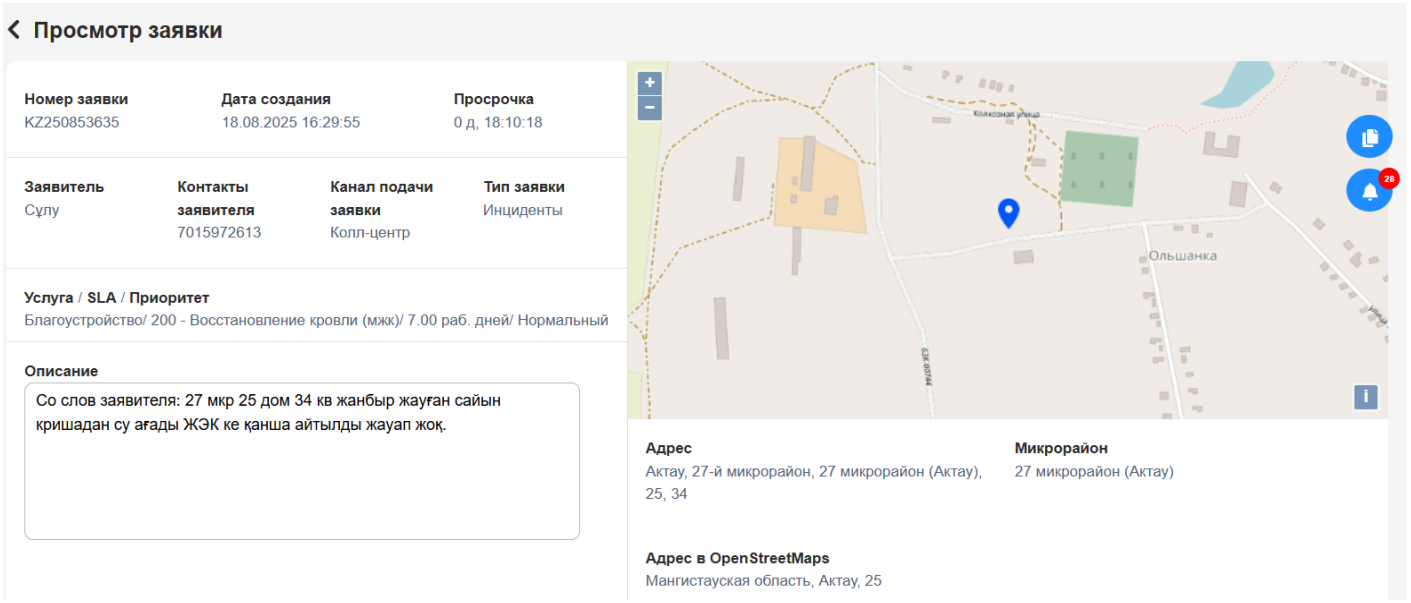


рис.20

● система оповещала исполнителей о новых обращениях посредством автоматизированной системы (ответственные исполнители просматривали направленные обращения и имели возможность обработать карточку вызова через Систему для «ЕКЦ-109», выполнить действия «принять в работу», «завершить» и т.д.).



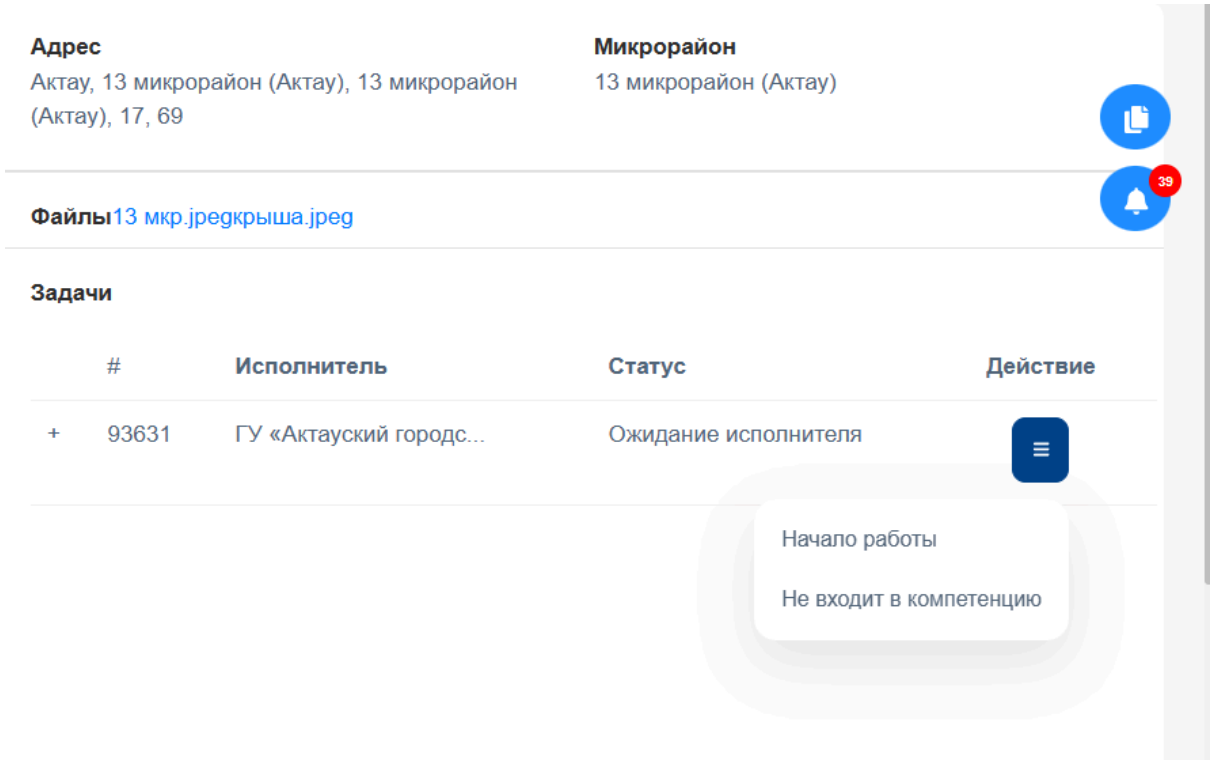


рис.21

Система обеспечивала приём входящих вызовов на рабочем месте оператора с возможностью одновременной обработки нескольких обращений, сопровождала заявителей с помощью интерактивного голосового меню (IVR) на казахском и русском языках, позволяя гибко настраивать сценарии в соответствии с бизнес-логикой обслуживания. Также она информировала заявителей о времени ожидания ответа, предоставляла возможность удержания в очереди при отсутствии свободных операторов и обеспечивала переадресацию вызовов на свободного либо наиболее компетентного специалиста в зависимости от характера обращения.

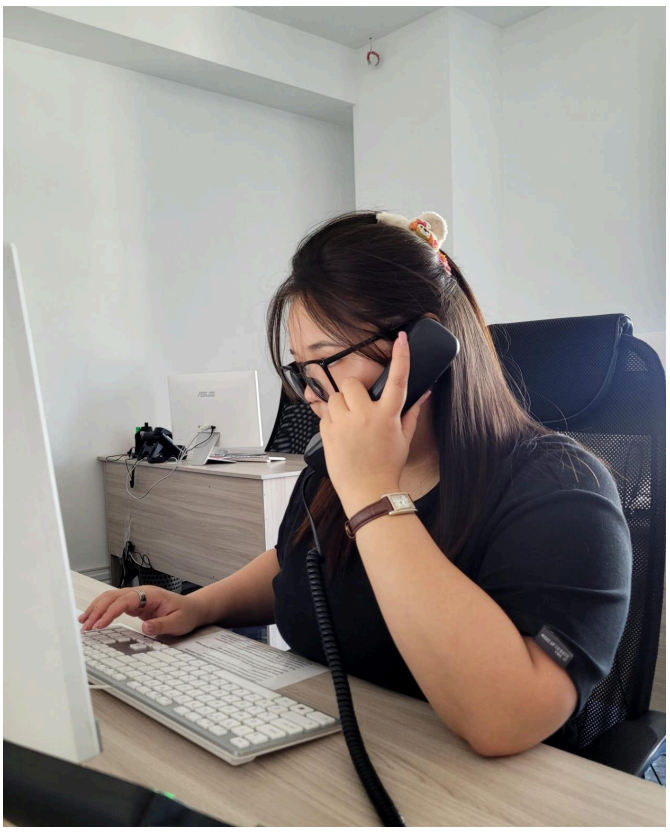
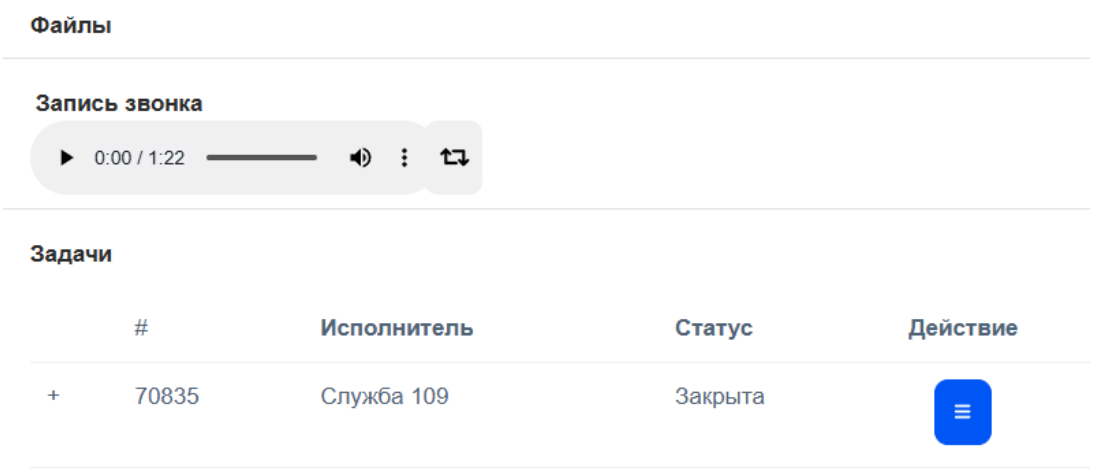
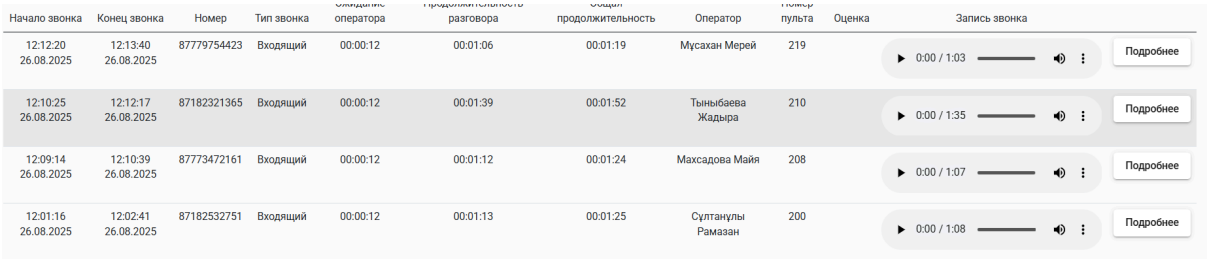


рис.22

- Обеспечивала возможность записи и хранения входящих вызовов заявителя;

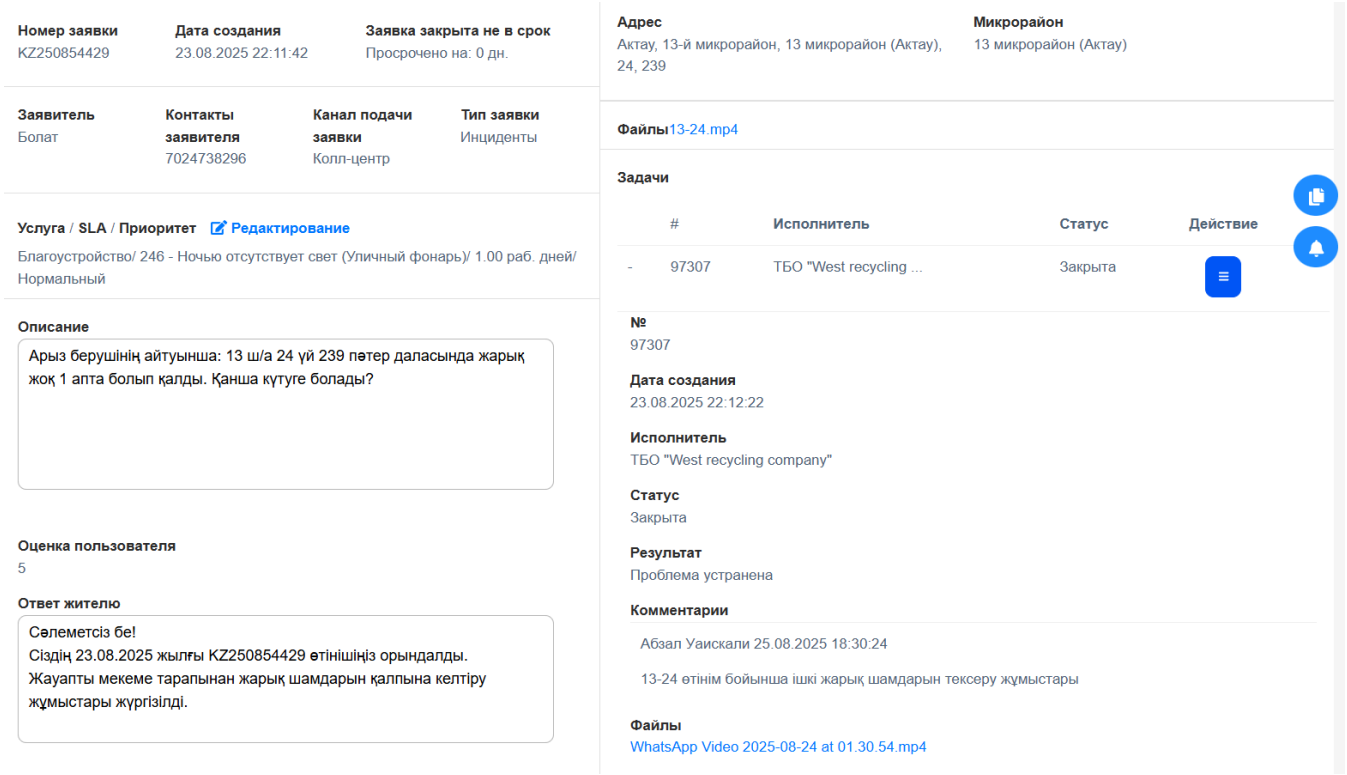




Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
12:12:20 26.08.2025	12:13:40 26.08.2025	87779754423	Входящий	00:00:12	00:01:06	00:01:19	Мұсахан Мерей	219		0:00 / 1:03	Подробнее
12:10:25 26.08.2025	12:12:17 26.08.2025	87182321365	Входящий	00:00:12	00:01:39	00:01:52	Тыныбаева Жадыра	210		0:00 / 1:35	Подробнее
12:09:14 26.08.2025	12:10:39 26.08.2025	87773472161	Входящий	00:00:12	00:01:12	00:01:24	Махсадова Майя	208		0:00 / 1:07	Подробнее
12:01:16 26.08.2025	12:02:41 26.08.2025	87182532751	Входящий	00:00:12	00:01:13	00:01:25	Сұлтанұлы Рамазан	200		0:00 / 1:08	Подробнее

рис.23

Была возможность приема и хранения текстовых сообщений, фото, изображений и других данных, связанных с вызовами. Имелся механизм подтверждения исполнения карточек вызова заявителя посредством прикрепления фактов исполнения.



Номер заявки
KZ250854429

Дата создания
23.08.2025 22:11:42

Заявка закрыта не в срок
Просрочено на: 0 дн.

Заявитель
Болат

Контакты заявителя
7024738296

Канал подачи заявки
Колл-центр

Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование
Благоустройство/ 246 - Ночью отсутствует свет (Уличный фонарь)/ 1.00 раб. дней/ Нормальный

Описание
Арыз берушінің айтуынша: 13 ш/а 24 үй 239 пәтер даласында жарық жоқ 1 апта болып қалды. Қанша күтуге болады?

Оценка пользователя
5

Ответ жителю
Сәлеметсіз бе!
Сіздің 23.08.2025 жылғы KZ250854429 өтінішіңіз орындалды.
Жауапты мекеме тарапынан жарық шамдарын қалпына келтіру жұмыстары жүргізілді.

Адрес
Актау, 13-й микрорайон, 13 микрорайон (Актау), 24, 239

Микрорайон
13 микрорайон (Актау)

Файлы 13-24.mp4

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
-	97307	ТБО "West recycling ...	Закрыта	

№
97307

Дата создания
23.08.2025 22:12:22

Исполнитель
ТБО "West recycling company"

Статус
Закрыта

Результат
Проблема устранена

Комментарии
Абзал Уаискали 25.08.2025 18:30:24
13-24 өтінім бойынша ішкі жарық шамдарын тексеру жұмыстары

Файлы
WhatsApp Video 2025-08-24 at 01.30.54.mp4

рис.24

При несвоевременном либо некачественном исполнении карточки вызовов обеспечивался механизм их эскалации на уровень вышестоящей координирующей организации (отделы акимата города, управление акимата области);

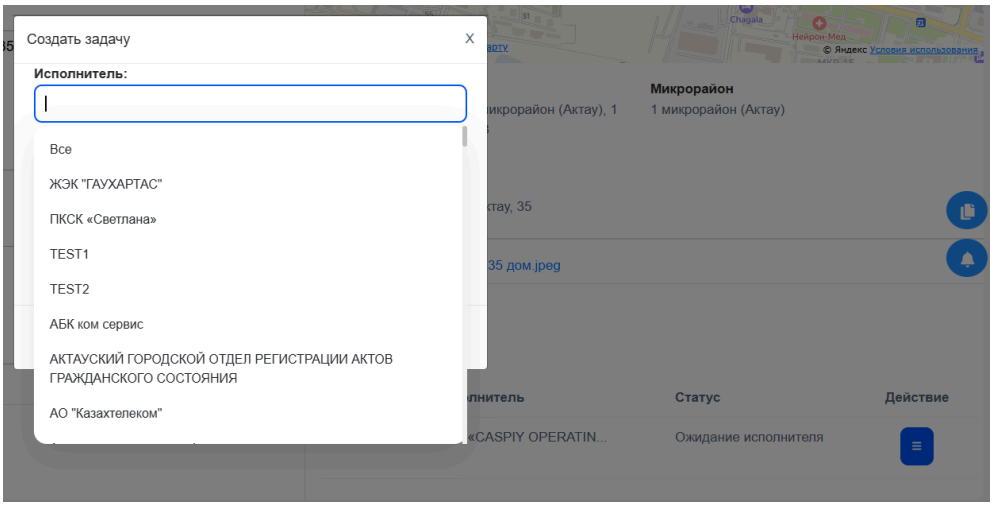

Создать задачу
Исполнитель:
Все
ЖЭК "ГАУХАРТАС"
ПКСК «Светлана»
TEST1
TEST2
АБК ком сервис
АКТАУСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОТДЕЛ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АО "Казахтелеком"
Микрорайон
1 микрорайон (Актау)
Статус
Действие
Ожидание исполнителя

рис.25

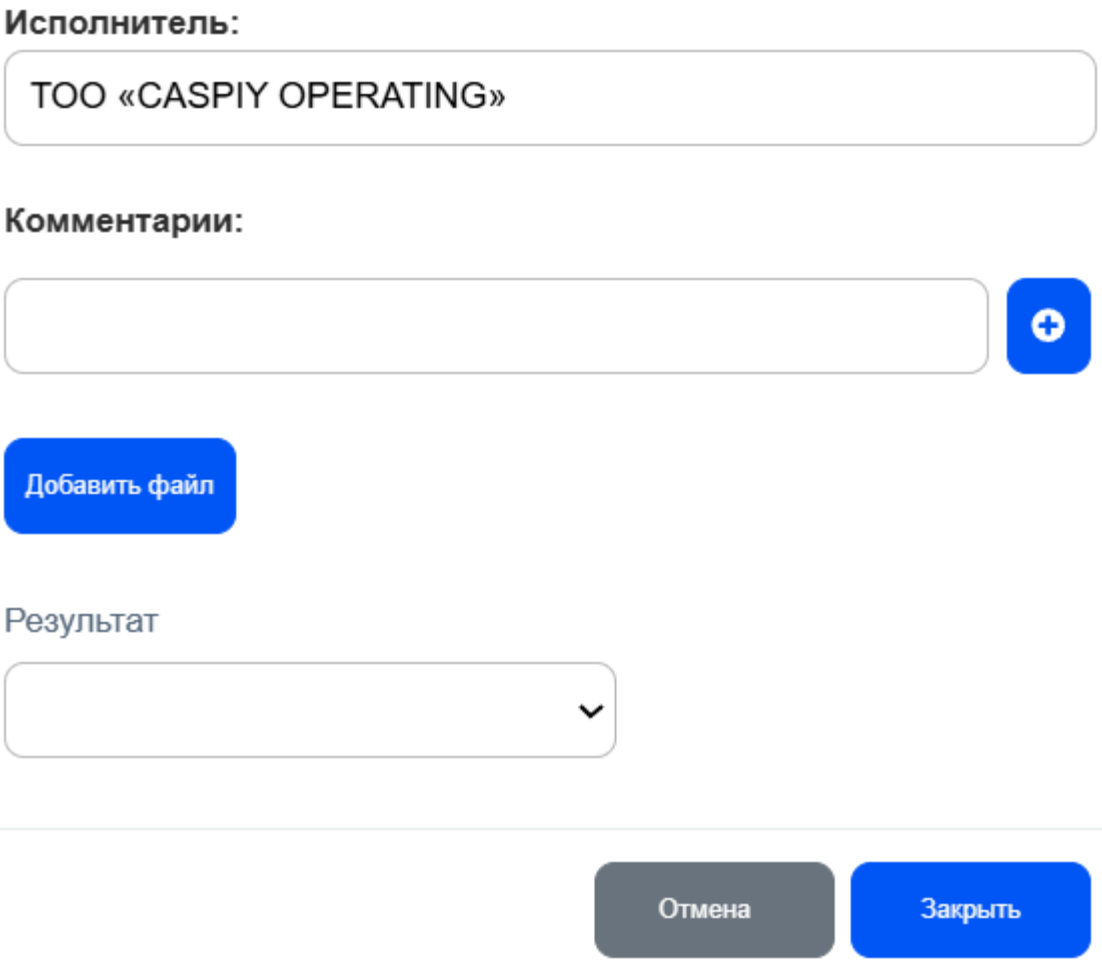

Исполнитель:
TOO «CASPIY OPERATING»
Комментарии:
Добавить файл
Результат
Отмена
Закрыть

рис.26

Срок исполнения карточки вызова осуществлялся в соответствии с установленными регламентами.

Обеспечивалась возможность добавлять/удалять/редактировать справочник классификатора услуг через панель администратора.

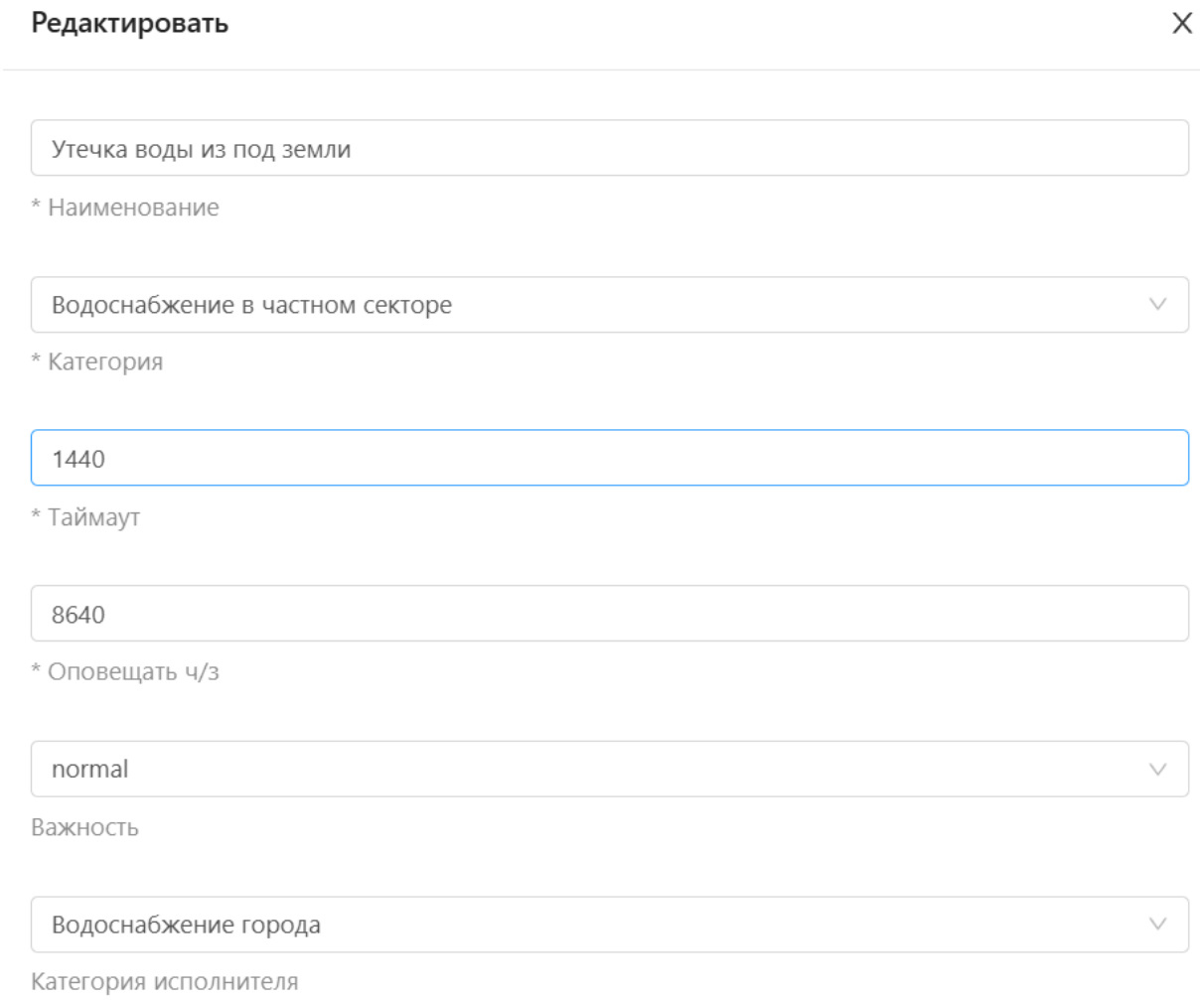


рис.27

Указывался признак активности категории. В случае указания - деактивирован, категория не отображалась пользователю при создании карточки вызова.

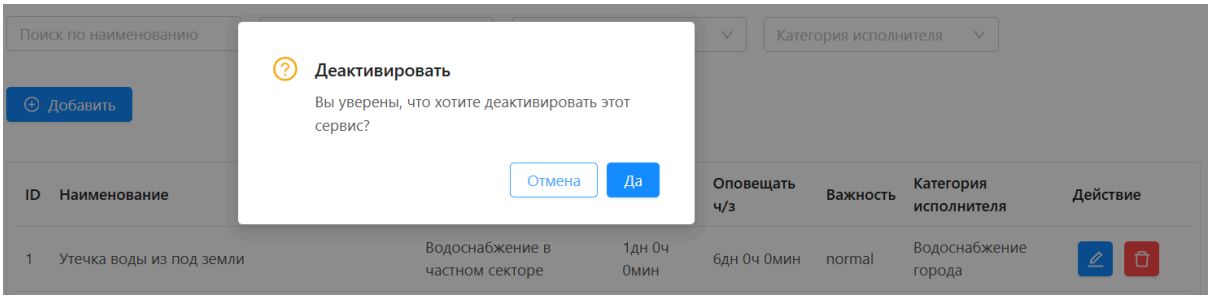


рис.28

Имелась возможность указывать количество дней (срок), также могли указать количество дней, по истечению, которых система уведомляла пользователя о том, что карточка вызова ожидает просрочки.

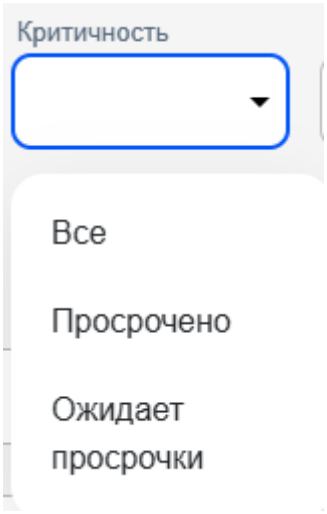
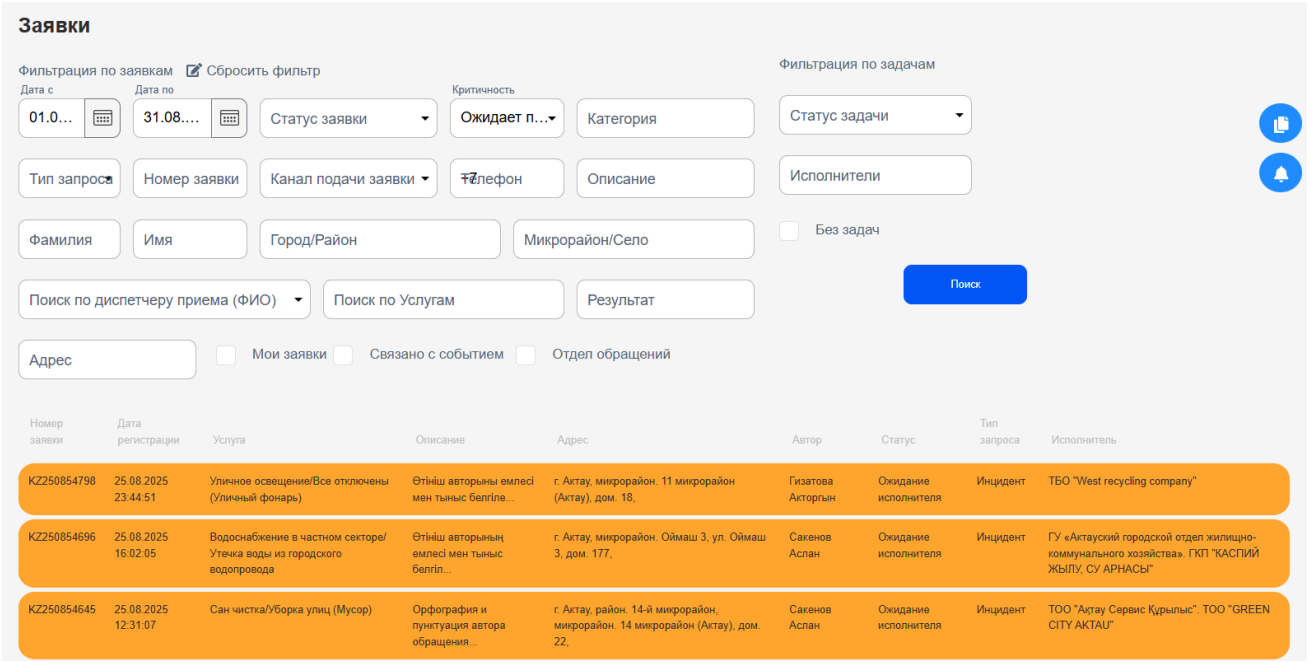


рис.29

Система обеспечивала возможность уведомлять пользователя об истечении срока обработки карточки вызова цветом. Если заявка ожидала просрочку, карточка вызова отображалась оранжевым цветом, в случае просрочки красным цветом. Цвет карточки вызова зависит от количества дней, указанных в категории.



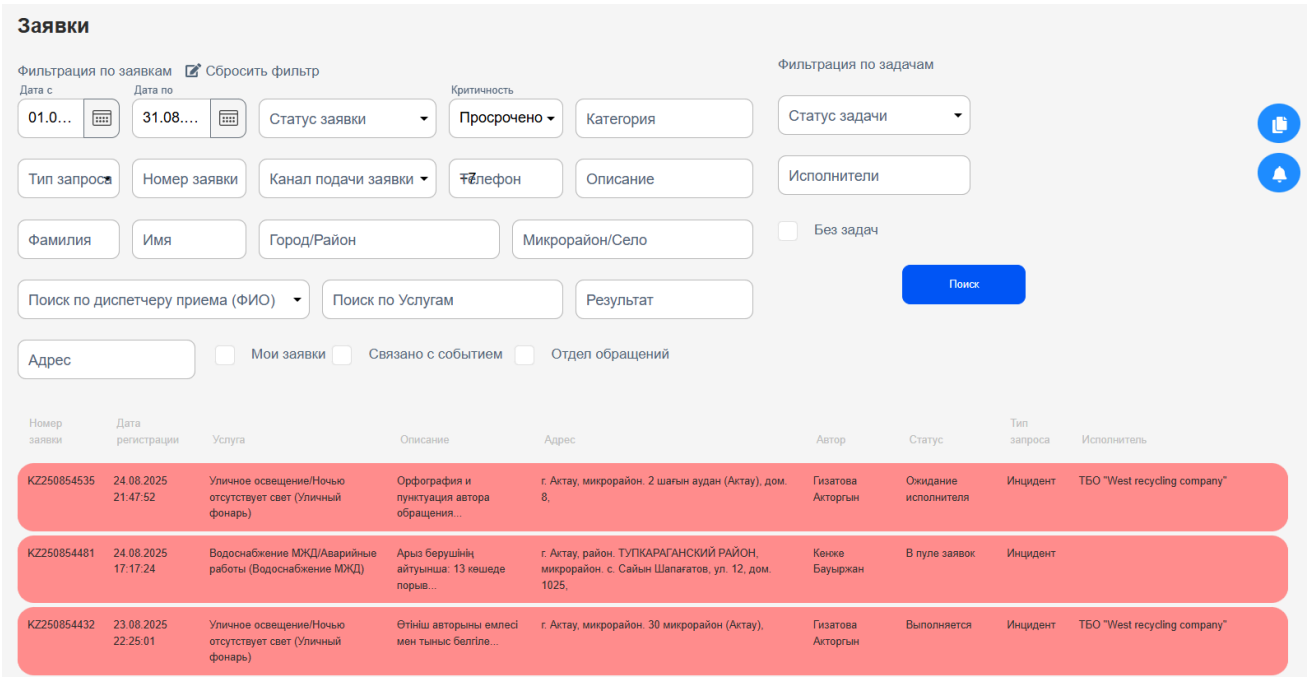
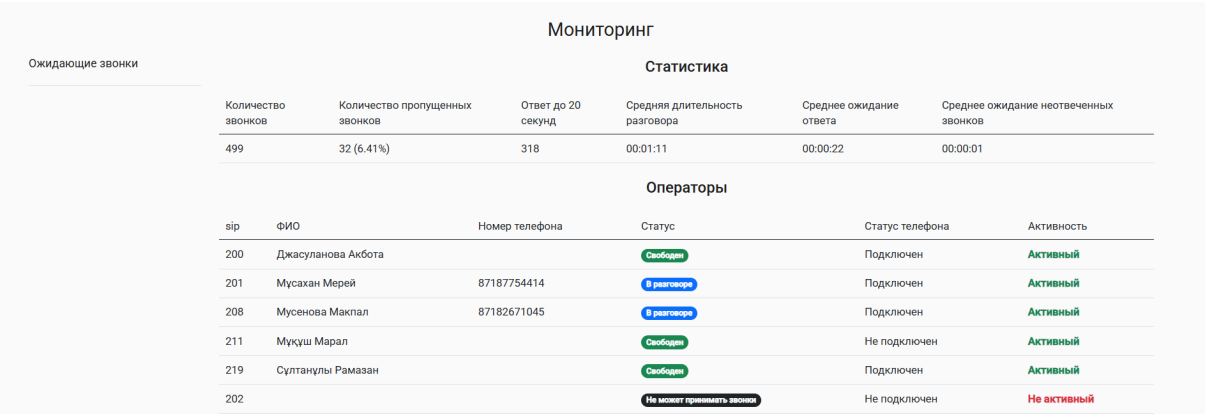


рис.30

За счет возможности интеграции Системы с Цифровым АТС: имелись такие статусы как АКТИВНЫЙ, НЕАКТИВНЫЙ, ОБЕД и т.д. - Статус АКТИВНЫЙ позволял включить оператора в очередь приема вызовов - Статус НЕАКТИВНЫЙ позволял исключить оператора из очереди приема вызовов, это означает, что звонки не будут поступать звонки на пульт - Статус ОБЕД позволял

исключить оператора из очереди приема вызовов, это означает, что звонки не могли поступать звонки на пульт.



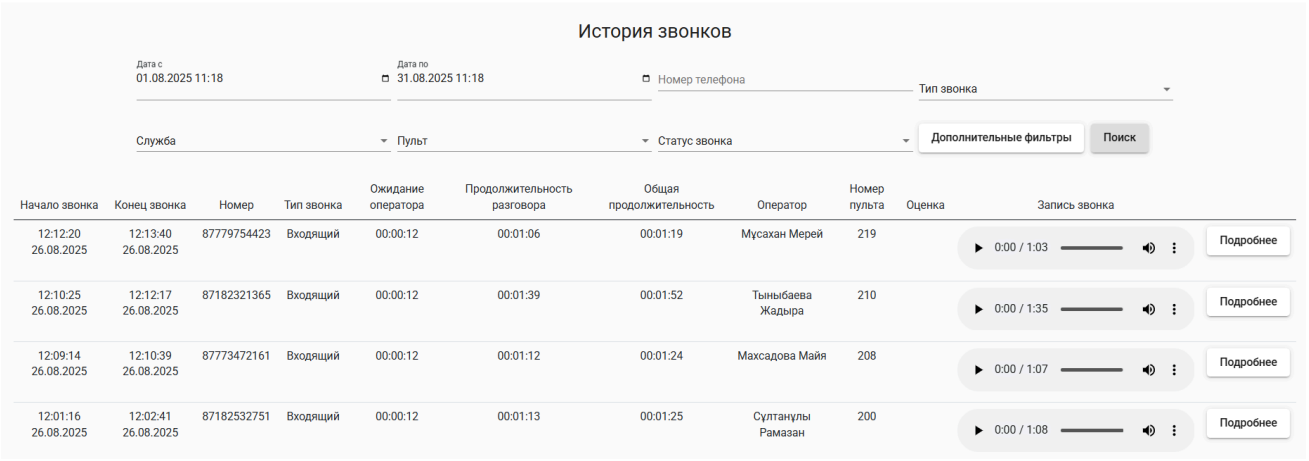
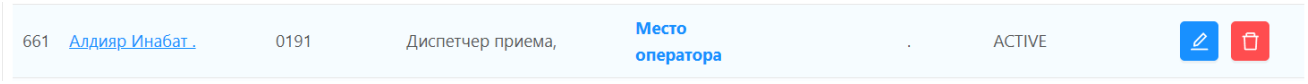


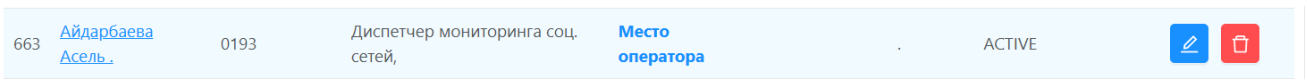
рис.31

Основными участниками системы 109 являлись:

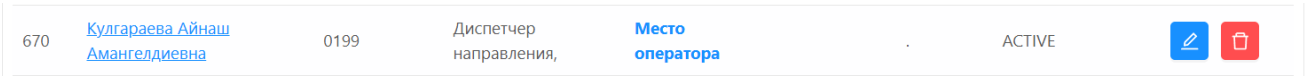
- Население
- Диспетчер приема – работник ЕКЦ 109, принимающий телефонные обращения от населения города/области. При необходимости данный диспетчер предоставляет справочную информацию, а также сообщает обратившимся гражданам о решении/невозможности решения проблем с которыми граждане обратились.



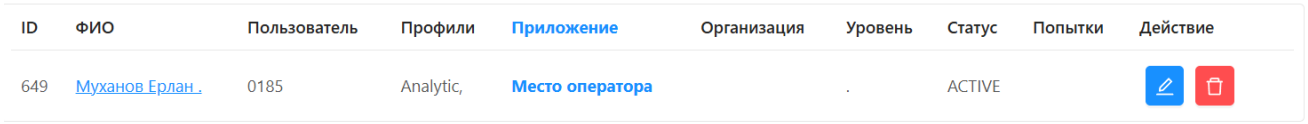
- Диспетчер мониторинга социальных сетей – работник ЕКЦ 109, ответственный за контроль обращений населения, поступающих по электронной почте, жалоб населения в социальных сетях, упоминаний в постах и новостях на интернет платформах таких организаций как Акимат города/области, Коммунальные служб и т.д.



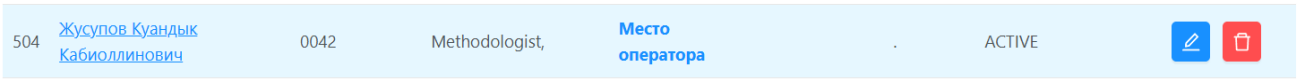
● Диспетчер направления (координации) – диспетчер ответственный за передачу обращений населения (Заявок) в ведомственные службы/организации, в соответствии с темой обращения и местоположением инцидента. Также данный диспетчер берет на контроль исполнение каждой Заявки, переданной им в организацию-исполнитель.



● Аналитики – специалисты занимаются анализом системных проблем, формированием статистических данных и т.д.



● Методолог – обеспечивает методологическую поддержку в части ведения базы знаний, обучения операторов и оптимизации работы операторов на основании предоставленных аналитических отчетов.



Жизненный цикл заявки в Системе ЕКЦ-109 выстраивался по следующему принципу: заявка инициировалась оператором и, в случае если вопрос решался консультацией, закрывалась сразу после обращения. Если же требовалось участие коммунальных служб или городских, районных либо областных организаций, заявка автоматически формировалась и попадала в общий пул, где сортировалась по приоритету и ожидала выбора диспетчером направления. Диспетчер, взявший заявку, становился ответственным за её решение, параллельно ведя несколько обращений и по мере закрытия задач забирая новые из пула. Для исполнения заявки диспетчер передавал её в соответствующую организацию и осуществлял мониторинг выполнения. После завершения работ ответственная организация отмечала статус «решена» и возвращала заявку на проверку диспетчеру направления. При создании обращения система автоматически фиксировала основные данные заявителя: номер телефона, ФИО, e-mail, адрес, тип места (улица, частный дом, квартира), причину и описание проблемы.

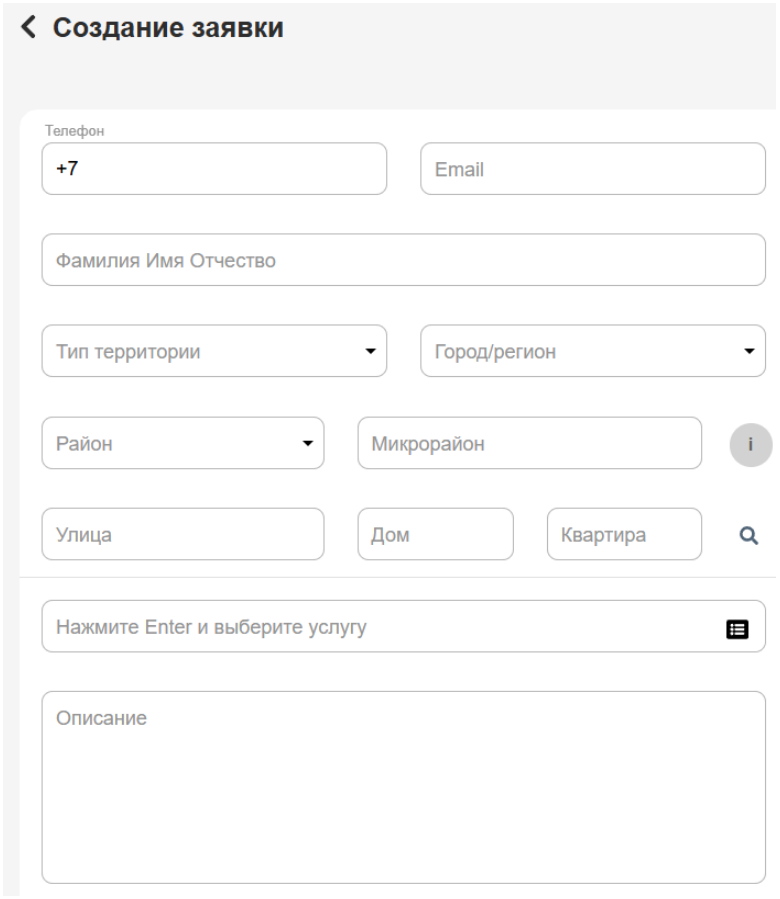
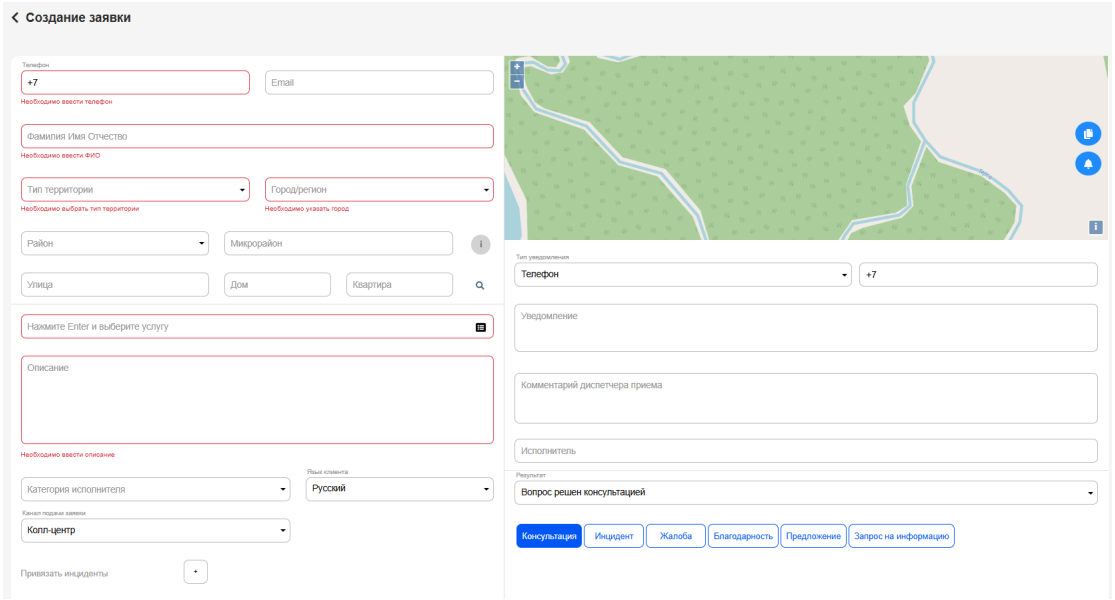
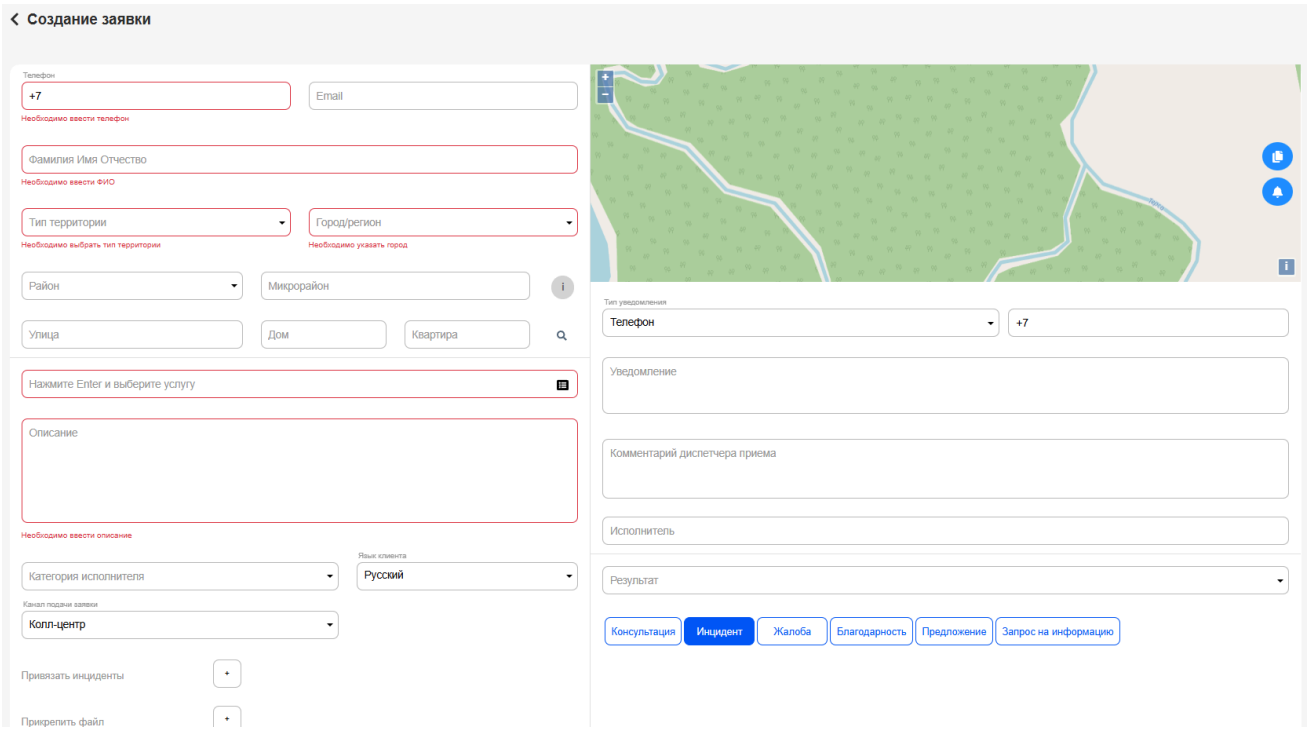


рис.37

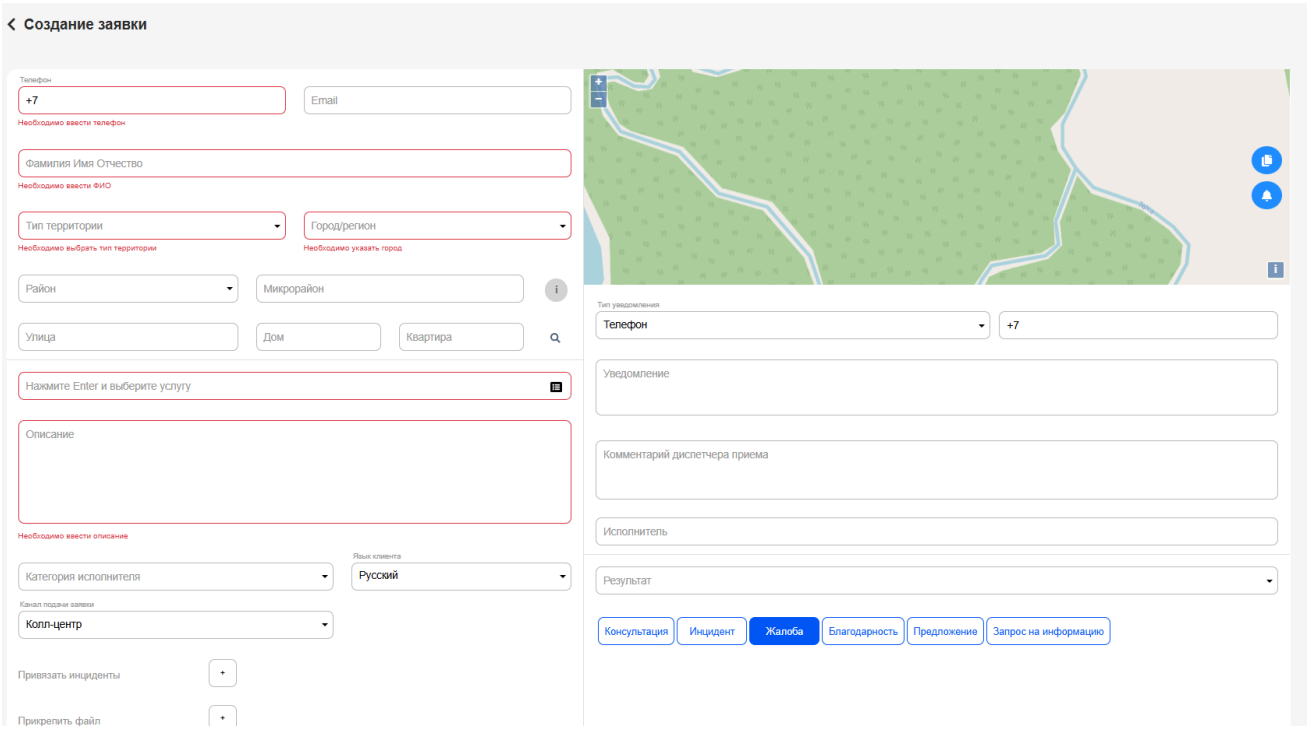
При указании типа заявки «Консультация» система требовала обязательного заполнения следующих полей: номер телефона, ФИО, тип территории, город/район, категория услуг и описание. В поле «результат» устанавливалось значение «Вопрос решен консультацией». Если при этом заявка подавалась через такие каналы, как Telegram, открытый портал или мобильное приложение, дополнительно фиксировалось уведомление для заявителя.



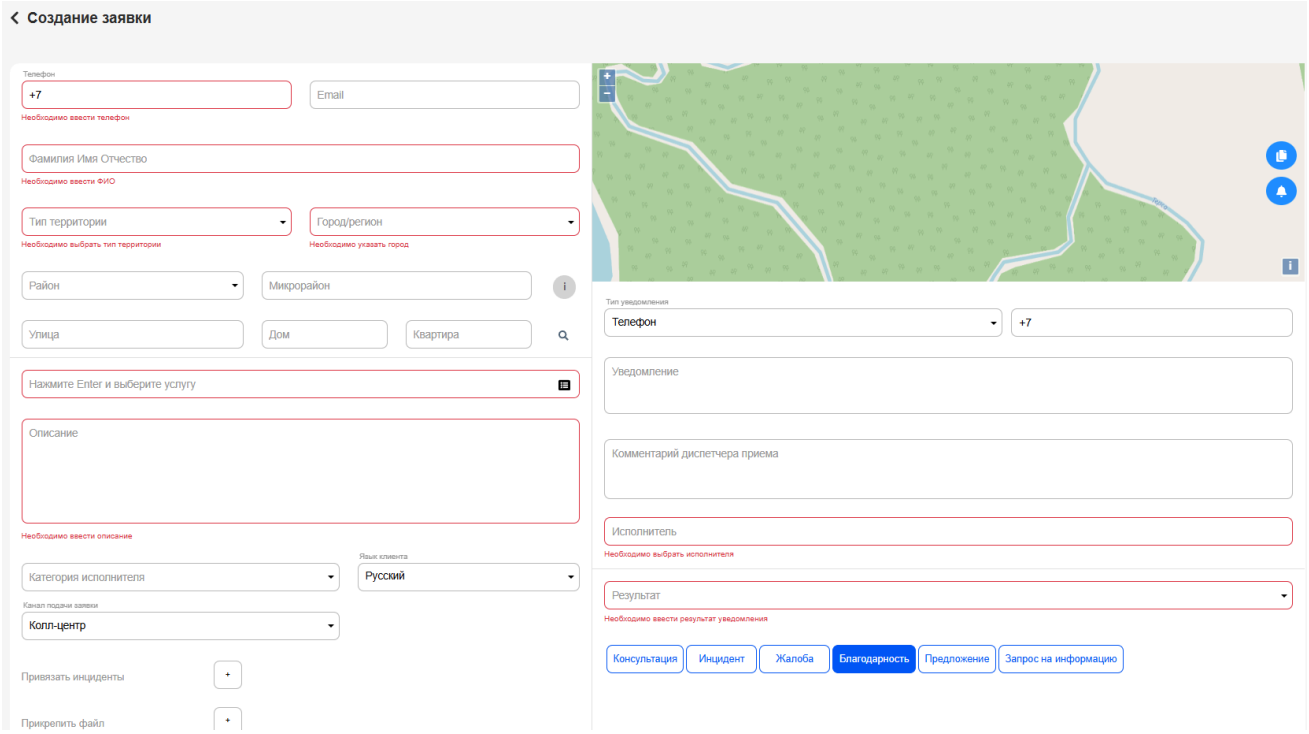
При указании типа заявки «Инцидент» обязательными для заполнения являлись номер телефона, ФИО, тип территории, город\район, категория услуг , описание



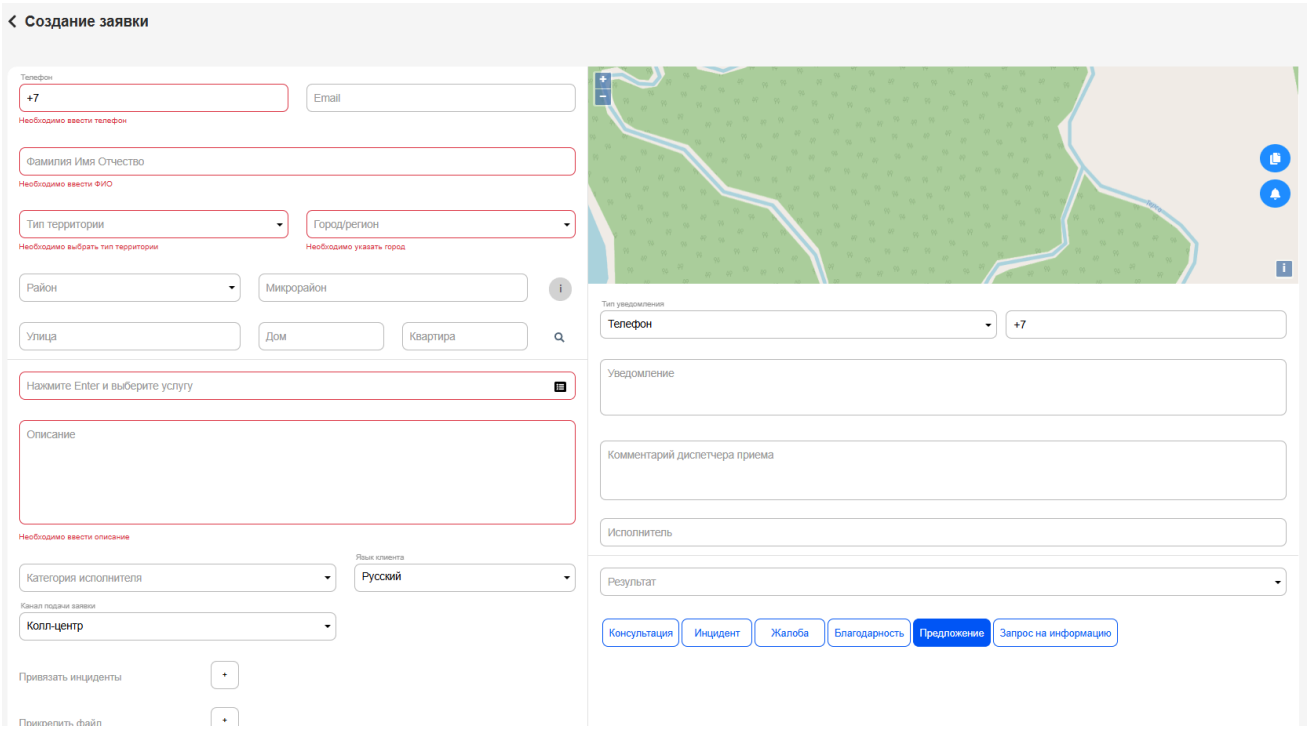
«Жалоба» обязательными для заполнения являются поля:



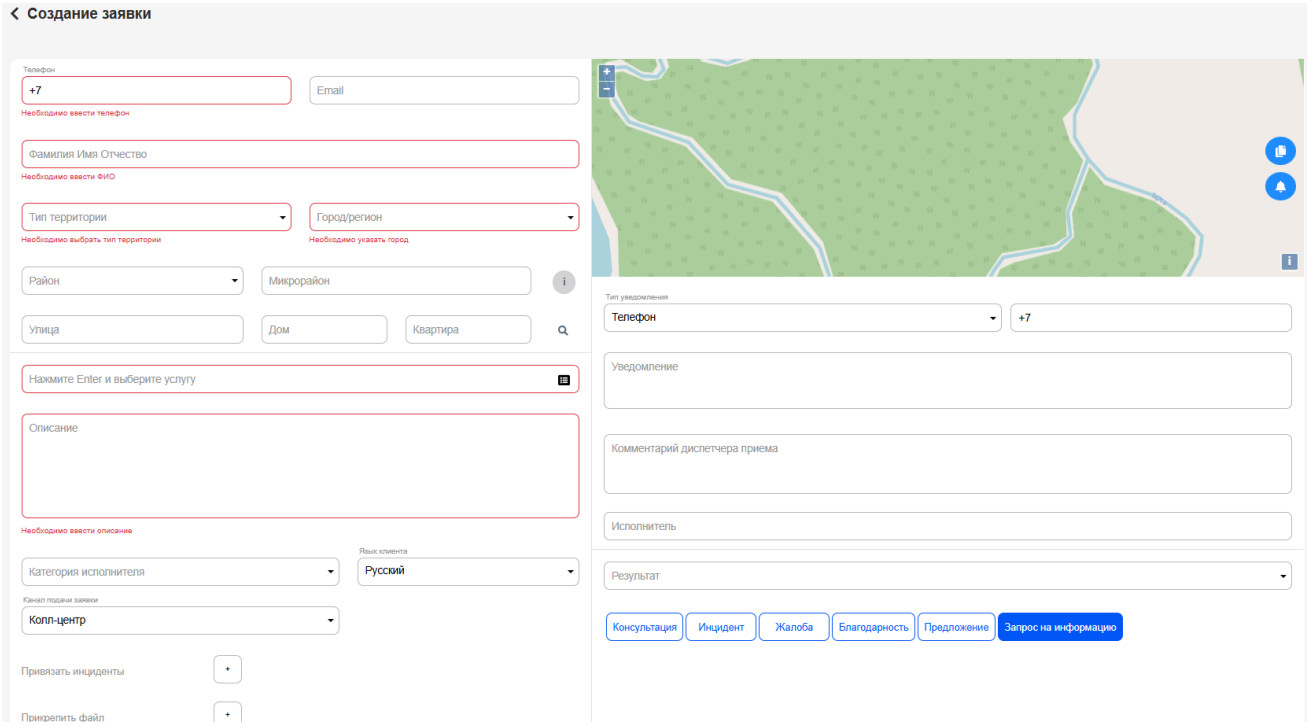
«Благодарность» обязательными для заполнения являются поля:



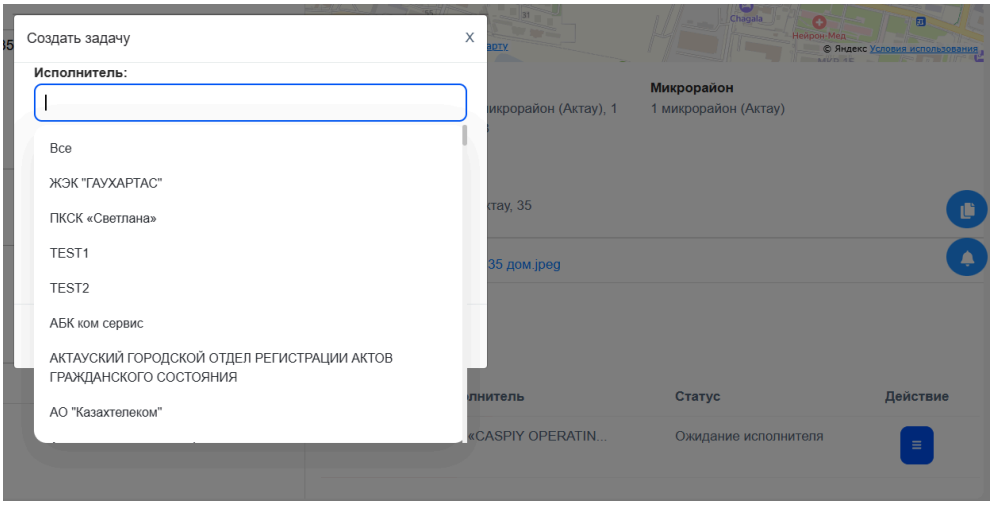
«Предложения» обязательными для заполнения являются поля:

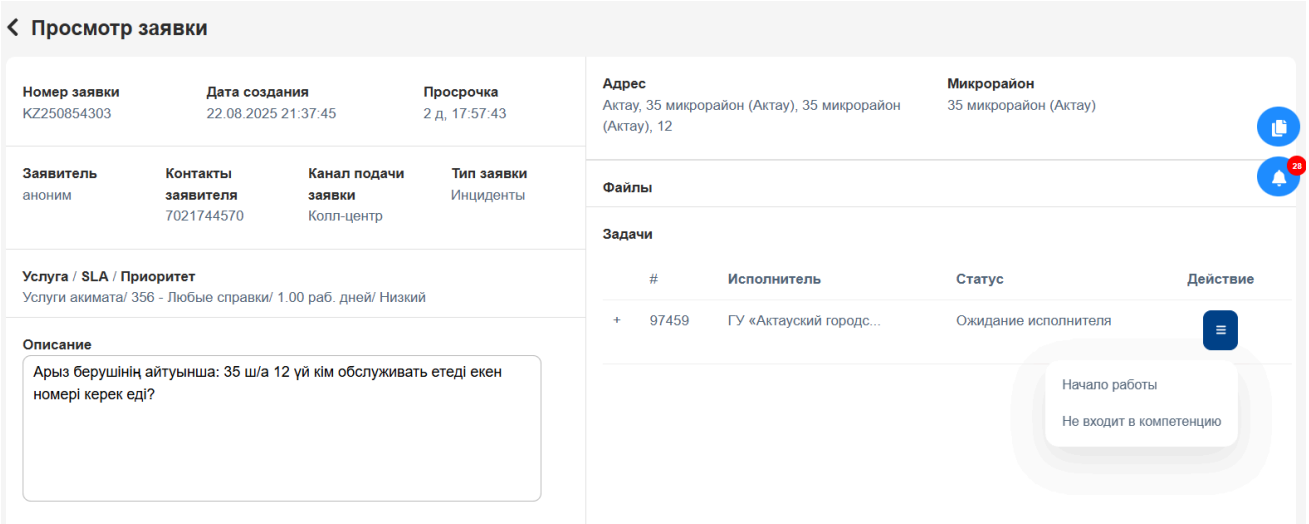


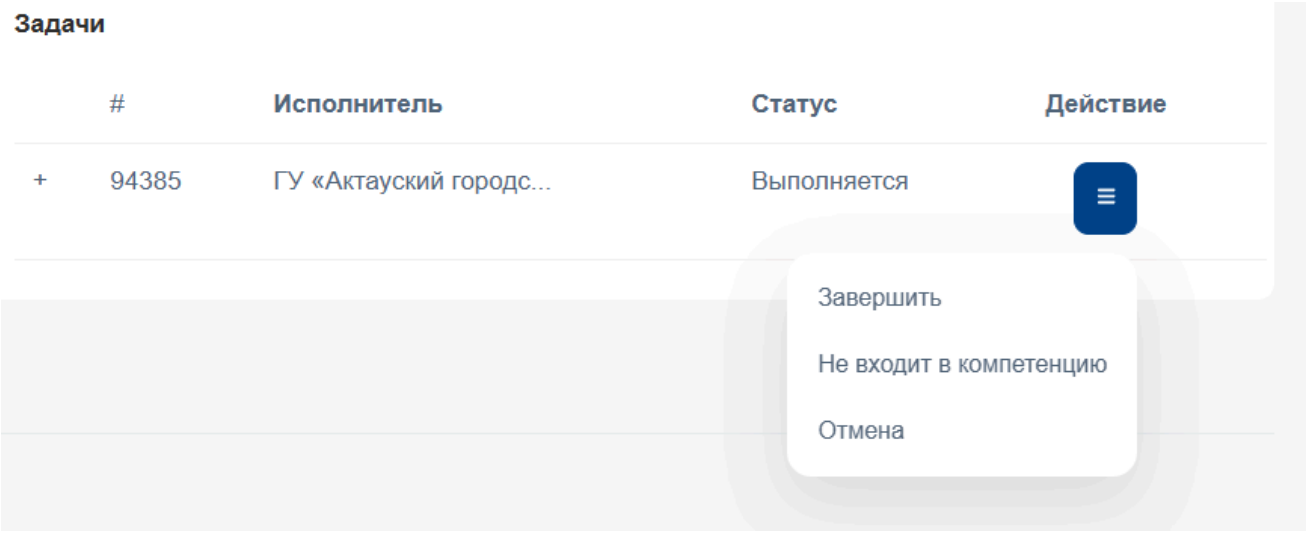
«Запрос на информацию» обязательными для заполнения являются поля:



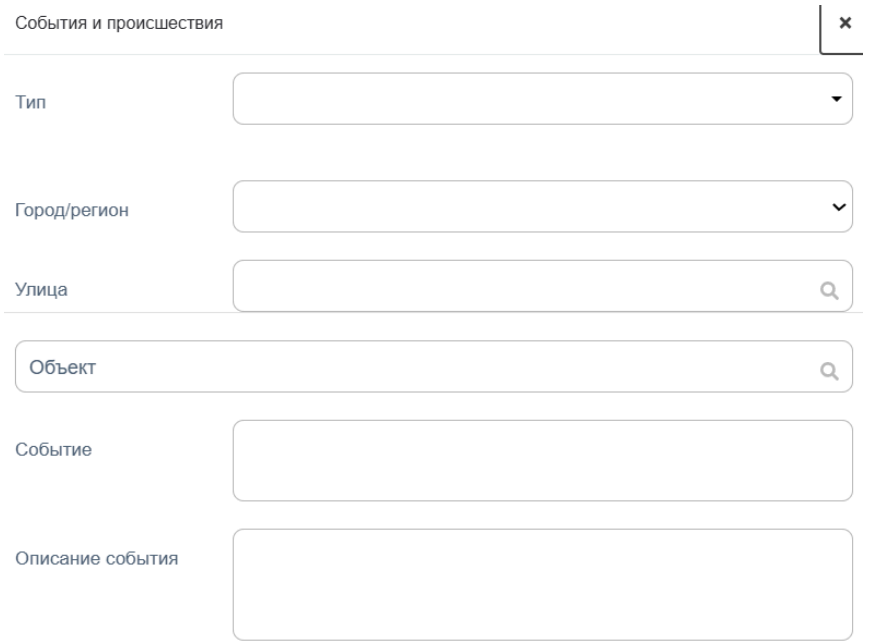
- Имелась возможность добавления дополнительных исполнителей по одному обращению; В процессе обработки карточки обращения жителя у пользователей Единого контакт-центра была возможность назначения нескольких ответственных исполнителей. Заявка направленная на исполнение отображалась у тех исполнителей кому была направлена заявка на обработку. У пользователей ответственных исполнителей были доступны все стандартные действия для обработки. Вернуть на пересмотрение, завершить, взять в работу.

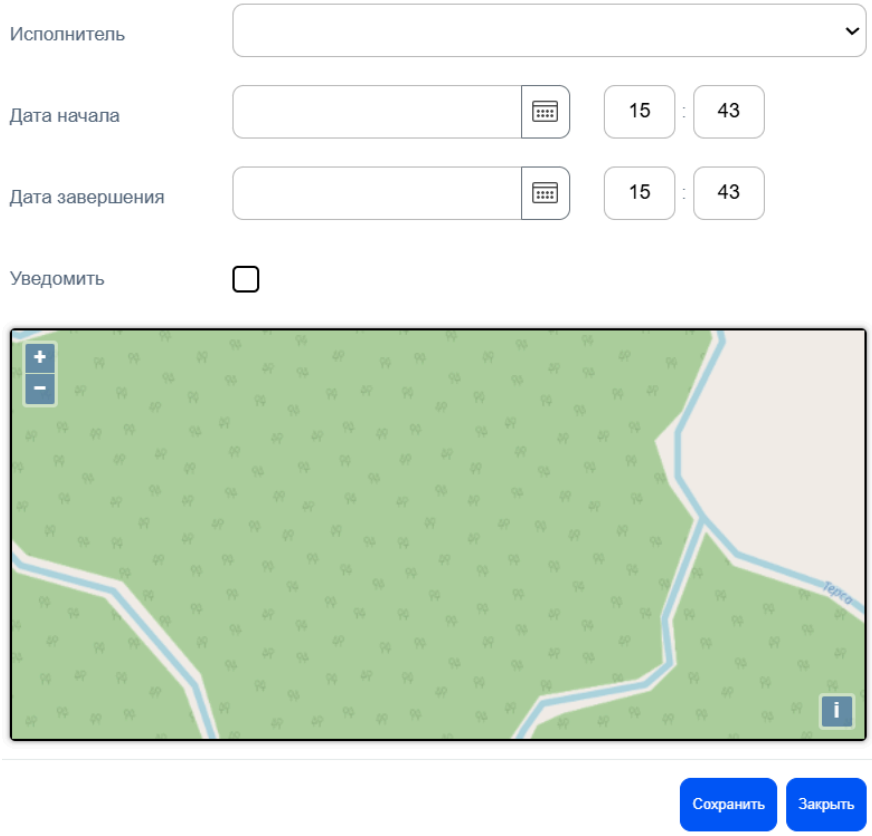




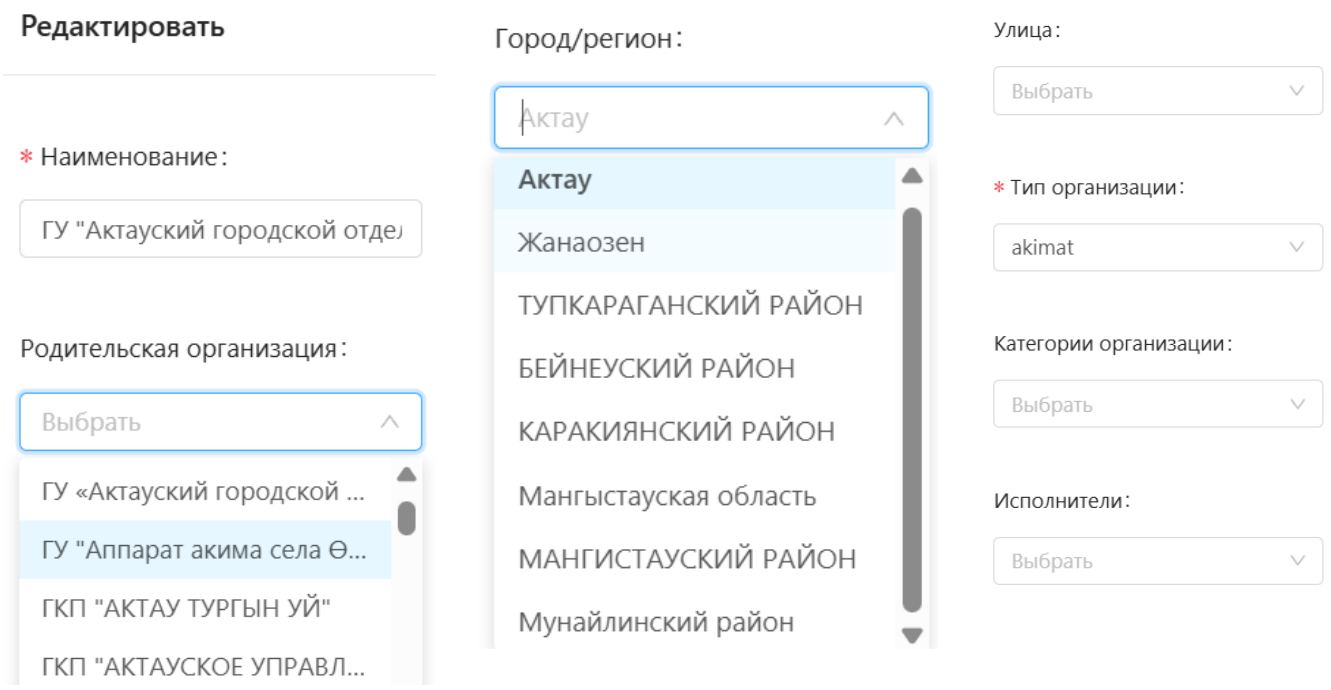


- В разделе события и происшествия имелась возможность выбирать регионы и дополнительные поля. Имелись поля город\регион, район. Обеспечено формирование отчета с заданными входными параметрами путем обработки информации, хранящейся в базе данных Системы.





Имелась возможность деления организаций по населенным пунктам. В рамках реализации данного функционала обеспечено добавление ответственного исполнителя с указанием города или региона. При создании ответственного исполнителя пользователю предоставляется возможность выбора родительской организации и населённого пункта. Все указанные функции были успешно реализованы и работают в автоматическом ключе.



Подсистема (модуль) аналитики и формирования отчетов предназначался для генерации отчетов, выполнения произвольных запросов и выгрузки журналов КС, организации и диспетчерской-109. Подсистема представляла собой веб-интерфейс, имеющий следующий минимальный набор разделов:

- Отчеты
- Аналитика
- Мониторинг

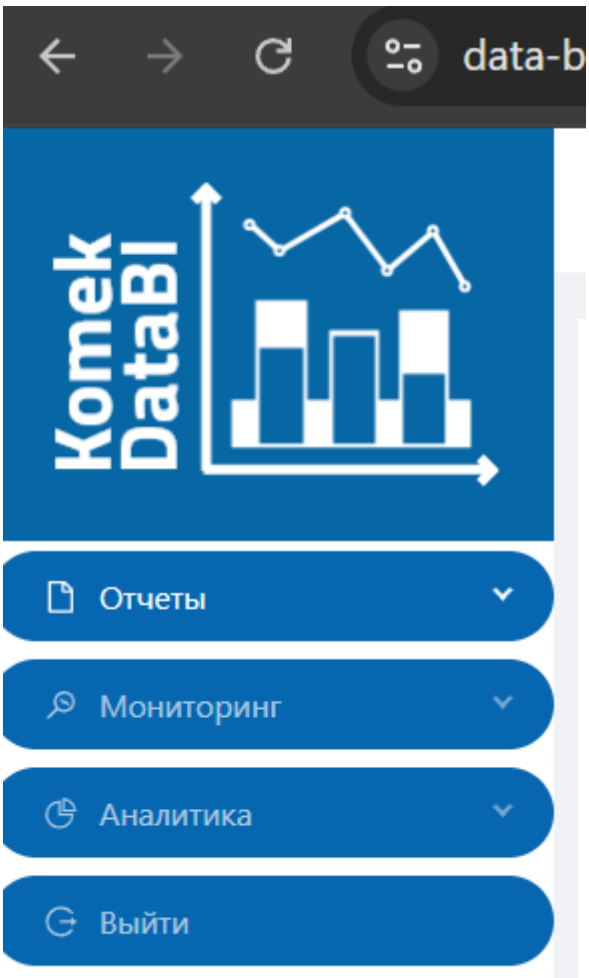


рис.49

Дополнительно имелась панель администратора для аналитической панели с возможностью создания отчетов. Данный функционал обеспечивал пользователю возможность создания новых аналитических и статистических отчетов без участия разработчика. Аналитическая и статистическая панель представляла собой конструктор отчетов. Для создания отчетов имелся функционал с набором опций, который позволял пользователю визуализировать данные: создать отчет, создать отчет с графиками и т.д. В панели администратора есть возможность добавления SQL запроса, добавления фильтрации, добавления графиков и т.д. Обеспечена ролевая политика. Функционал ролевой политики обеспечивал возможность добавлять определенные отчеты пользователям.

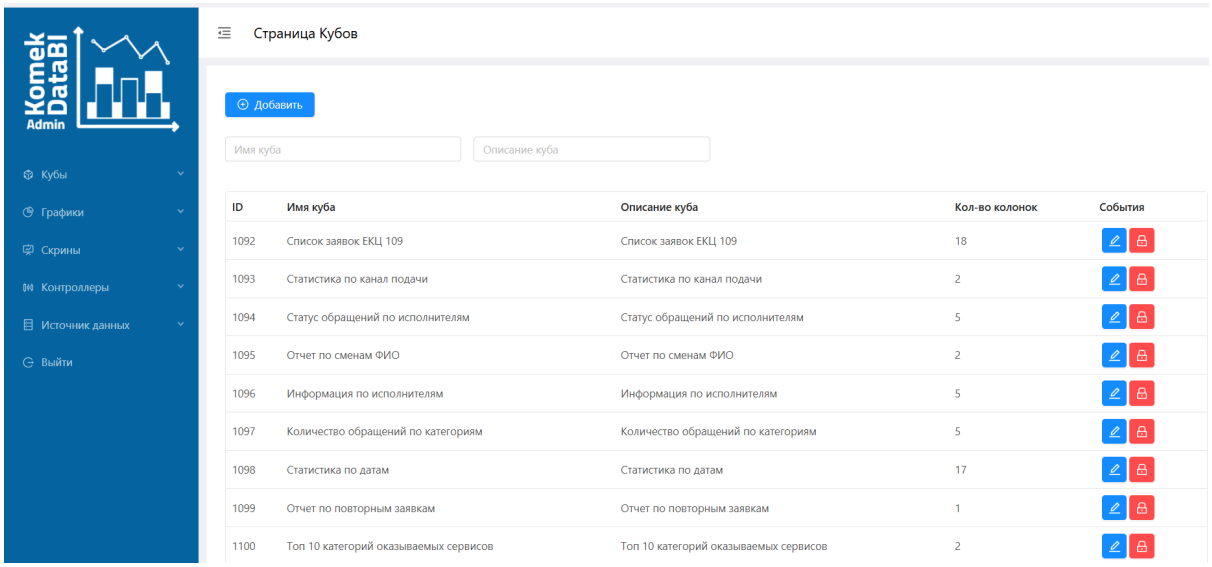
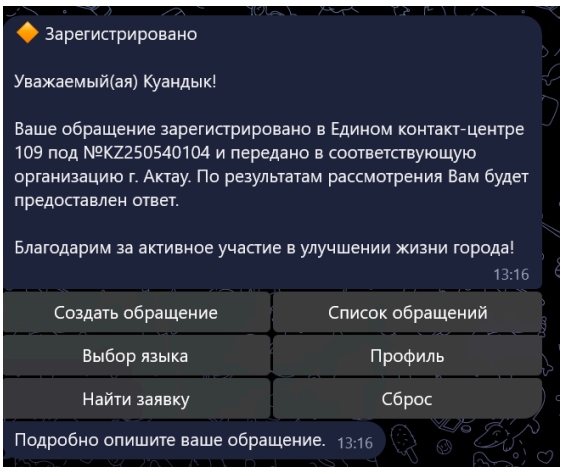
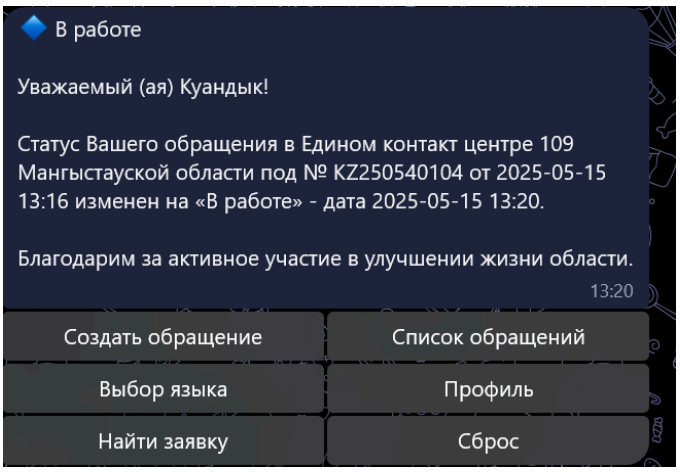


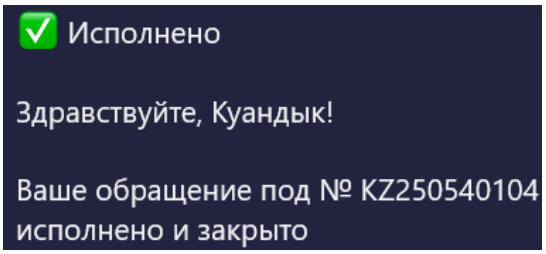
рис.51

Боты — специальные аккаунты в Telegram, созданные для того, чтобы автоматически обрабатывать и отправлять сообщения. У пользователя была озможность взаимодействовать с ботами при помощи сообщений, отправляемых через обычные или групповые чаты. Логика бота контролируется при помощи HTTPS запросов. Чат-бот позволял жителям направлять обращения в АС для «ЕКЦ-109» области и отслеживает их исполнение.

Чат-бот обеспечивал просмотра переченя функций: создавать обращения в АС для «ЕКЦ-109», автоматическое уведомление о созданном обращении, просмотр смены статусов со стороны специалистов АС для «ЕКЦ-109» - «Зарегистрировано», «В работе» и «Исполнено», уведомлении о смене статуса диспетчером и текущего статуса.







Модуль «Внутренняя Интеграционная шина» обеспечивала выполнение следующих функций:

● централизованного обмена данными между внутренними различными информационными компонентами;

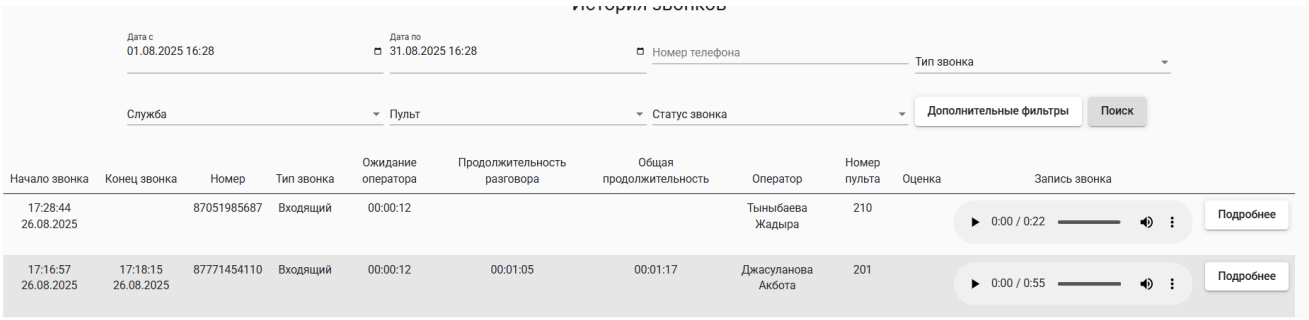
● передачи необходимой информации ответственным заинтересованных ведомств для начала обработки вызова в рамках своей компетенции;

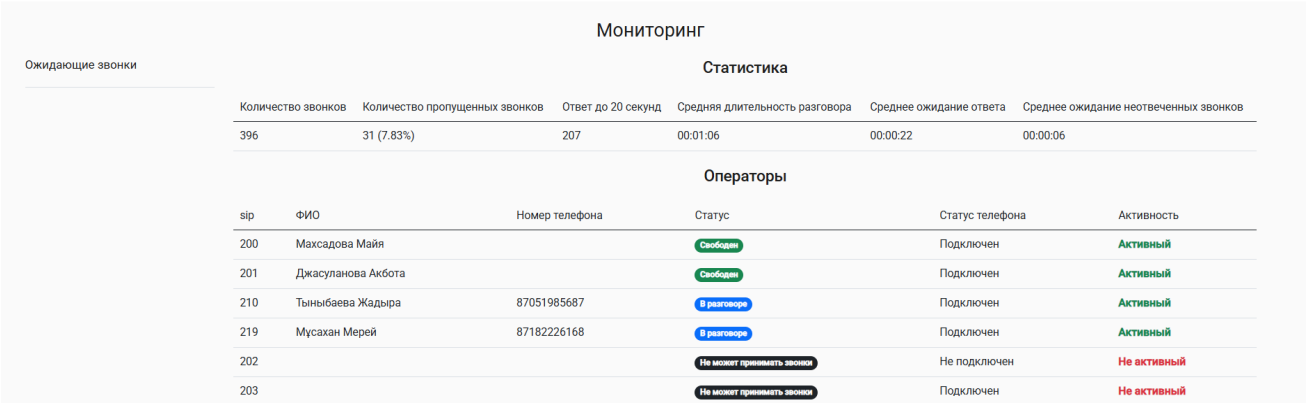
● интеграции с картографическим сервисом.

Была реализована интеграция системы «Единый контакт-центр 109» с информационно-аналитической системой «Smart Data Ukimet» и в настоящее время продолжает сопровождение и развитие данной интеграции. Данный функционал был внедрён в рамках исполнения пункта 2.5 протокольного поручения заседания с участием Президента Республики Казахстан от 12 октября 2023 года. Кроме того, во исполнение поручения Руководителя Администрации Президента Республики Казахстан от 18 ноября 2024 года № 9987 ПАБ-4 были выполнены дополнительные интеграционные работы для новых аналитических кейсов ИАС «Smart Data Ukimet». В результате интеграции обеспечена передача данных по обращениям из системы «Единый контакт-центр 109» в ИАС «Smart Data Ukimet» для вышестоящего руководства. Имеется утверждённый регламент взаимодействия (соглашение) между ИАС «Smart Data Ukimet» и автоматизированной системой «Комек».

В системе имелся функционал работы с телефонными обращениями. Реализована возможность записи разговоров диспетчеров с абонентами, при этом для отдельных автоматизированных рабочих мест (АРМ) допускалось отключение функции прослушивания. Интерфейс системы поддерживает набор номера напрямую. Для контроля качества обслуживания создано АРМ мониторинга диспетчеров приёма, где отображались ключевые показатели: количество абонентов в очереди, среднее время ответа, а также текущие статусы всех диспетчеров (в разговоре, на паузе, в ожидании и др.).

Дополнительно формировалась отчётность по каждому диспетчеру: суммарное время в разговорах, длительность пауз, количество пропущенных звонков, выполненных переводов и других действий в АТС.





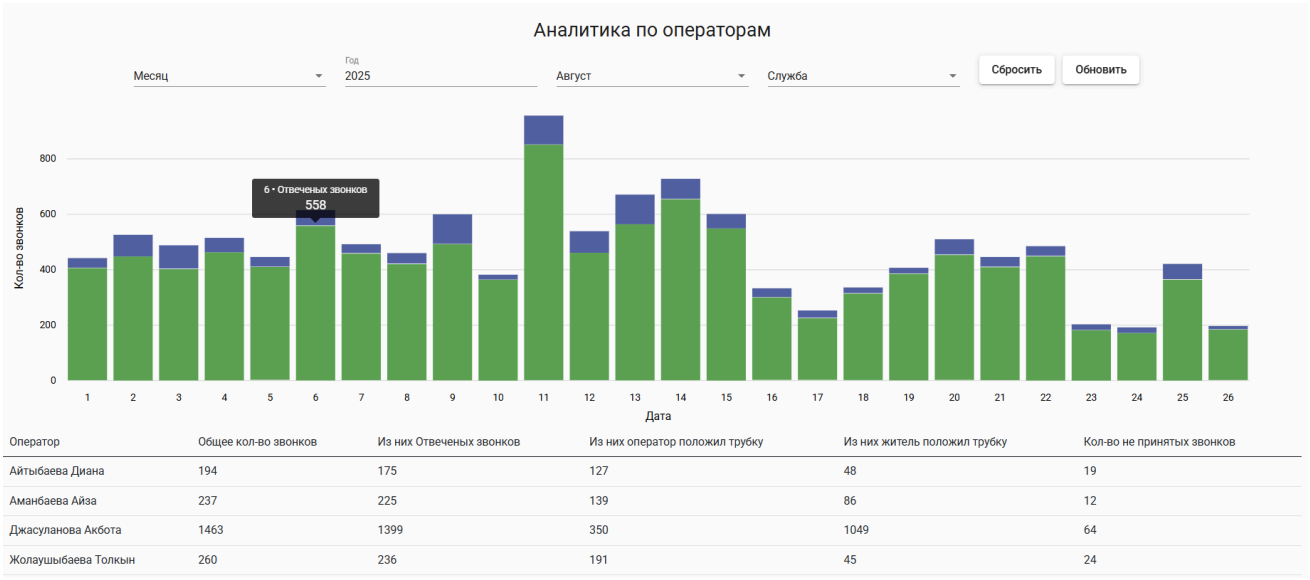


рис.55

Через модуль «Портал для отображения аварийных работ» на карте отображаются (помимо названий улиц, населенных пунктов и номеров домов) обращения граждан, созданные с категорией аварийные работы

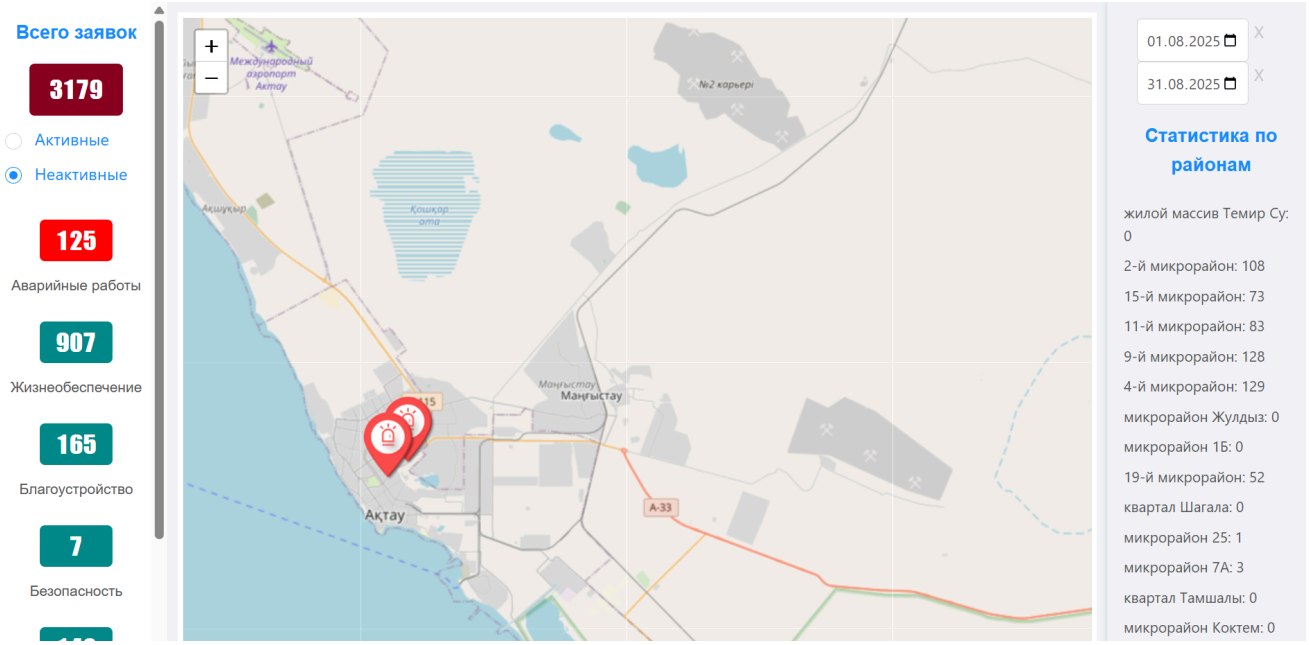


рис.56

За отчетный период в Единый контакт-центр 109 Мангистауской области поступило 3736 обращений, из которых:

- 553 находятся в работе,
- 3192 успешно закрыты.

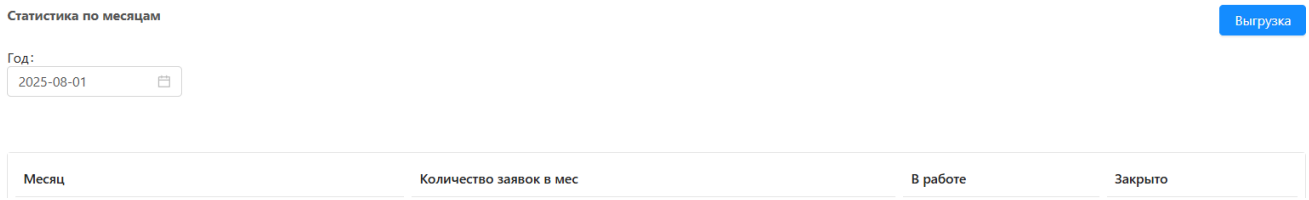


рис.57

Наиболее частыми темами обращений стали:

- водоснабжение
- электроснабжение
- зеленые насаждения
- здравоохранение
- санитарная очистка
- уличное освещение
- дорожная инфраструктура
- единый платежный документ

Количество обращений по категориям

Выгрузка

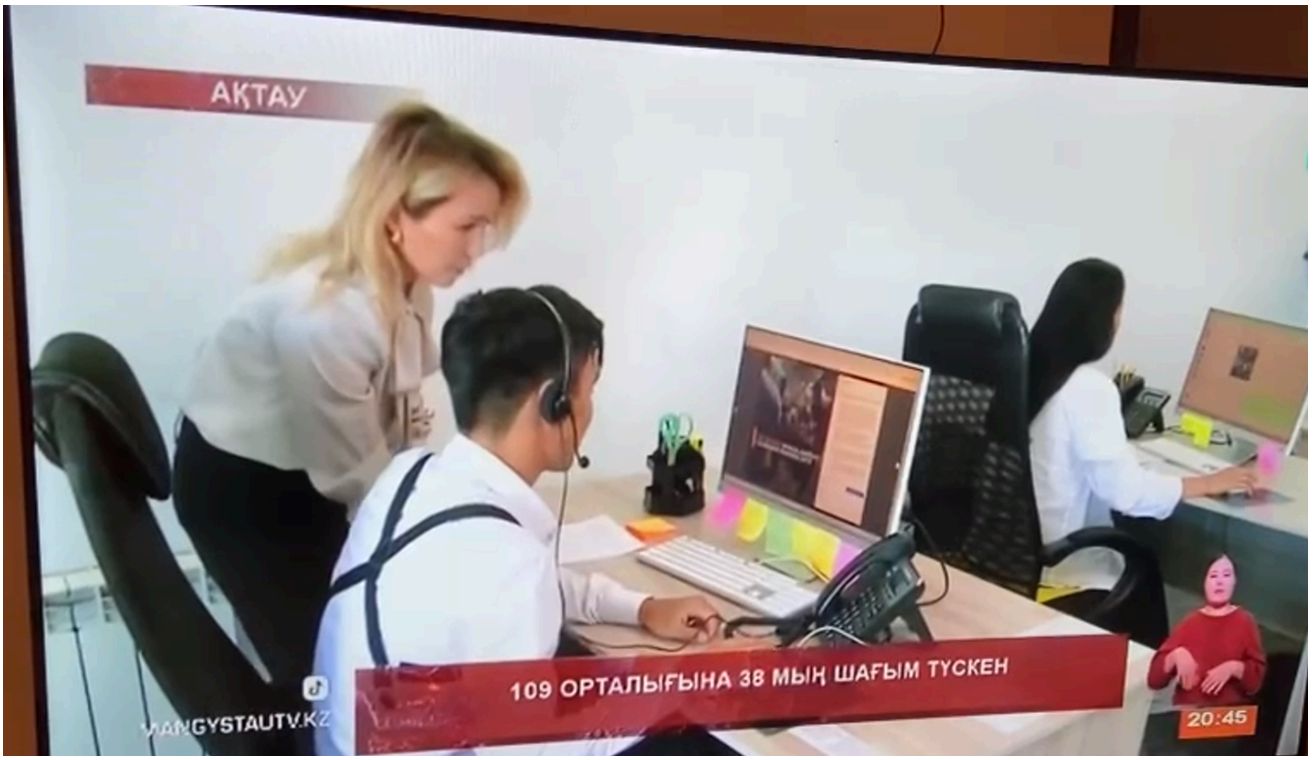
Дата с: 2025-08-01 00:00 Дата по: 2025-08-31 23:59

Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	1275	11	10	16
Водоснабжение МЖД	561	15	15	14
Справочная информация	393	3	3	2
Здравоохранение	292	22	12	60
Зеленные насаждения	204	107	79	14
Водоснабжение в частном секторе	167	5	5	3
Сан чистка	151	66	58	42
Дорожная инфраструктура	107	82	56	2
Уличное освещение	104	46	36	24
Твердые бытовые отходы	76	34	24	19

< 1 2 3 4 5 >

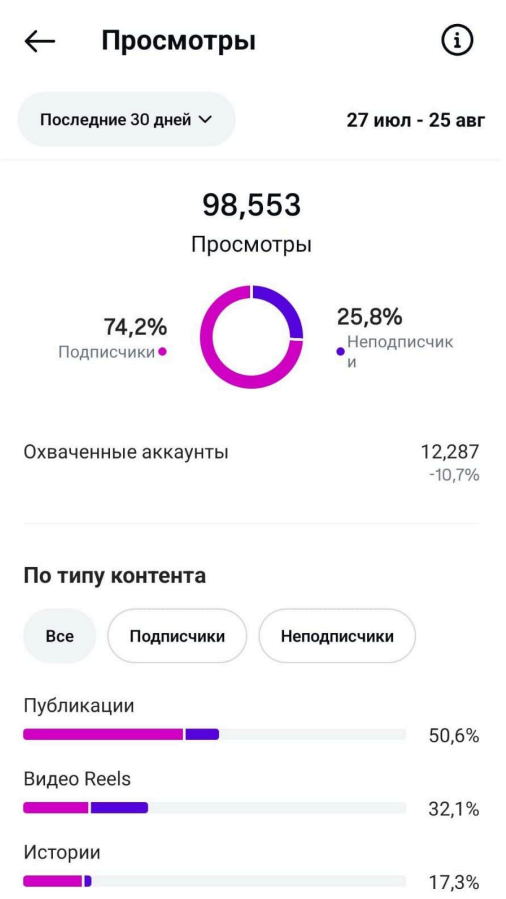
рис.58

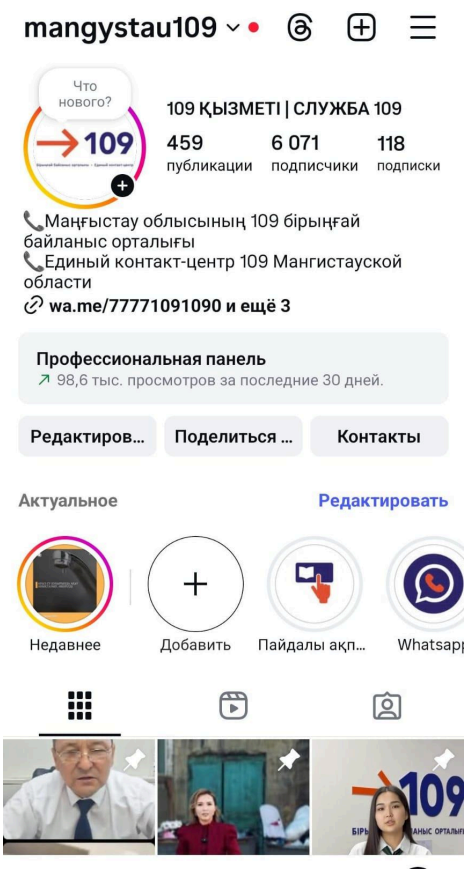
22 августа на областном телевидении “Мангыстау” был прокручен новостоной

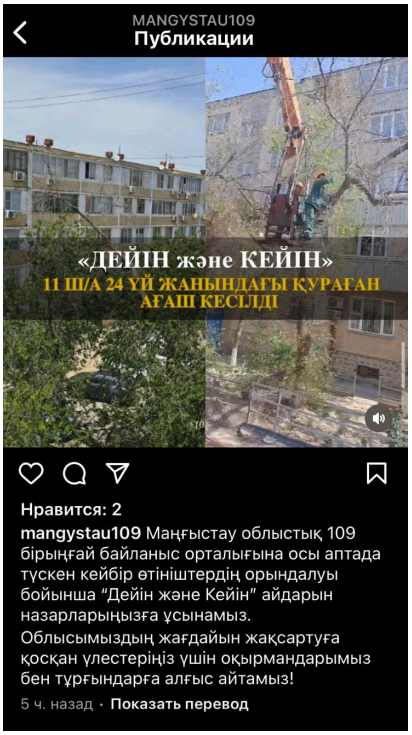


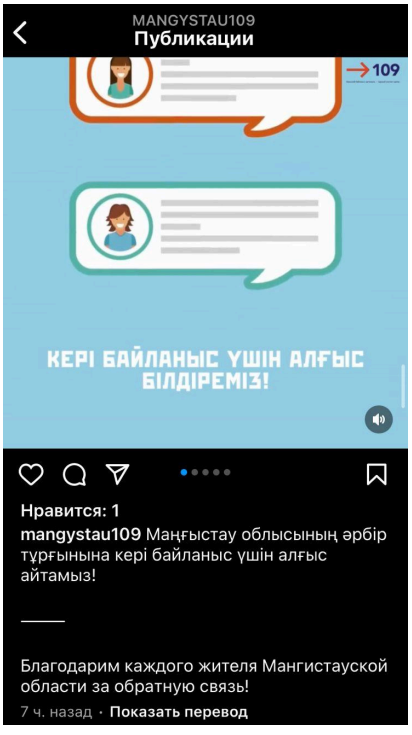
сюжет на тема “109 орталығына 38 мың шағым түскен”. Также 26 августа в региональной газете “Мангыстау” также вышла статья, на тему: "Халық пен дәрігер арасындағы алтын көпір"

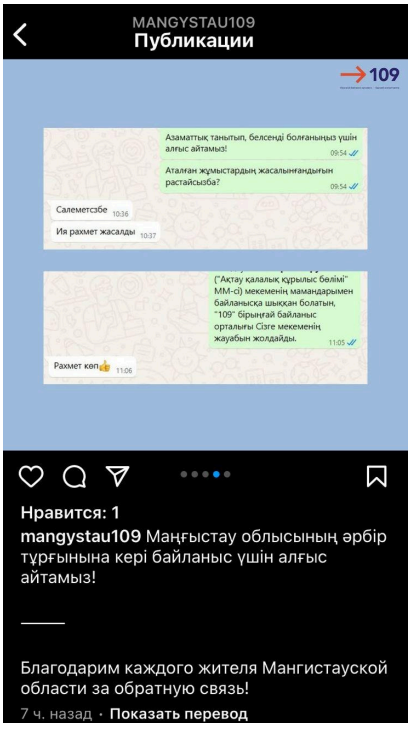
За отчетный период на официальной странице инстаграм, ФБ и телеграм канале было размещено порядка 90 материалов, охватывающих важные вопросы жизнеобеспечения и актуальные темы для жителей области. На еженедельной основе публиковался отчет о работе с обращениями, обратной связью с жителями и велась рубрика ДО и ПОСЛЕ.

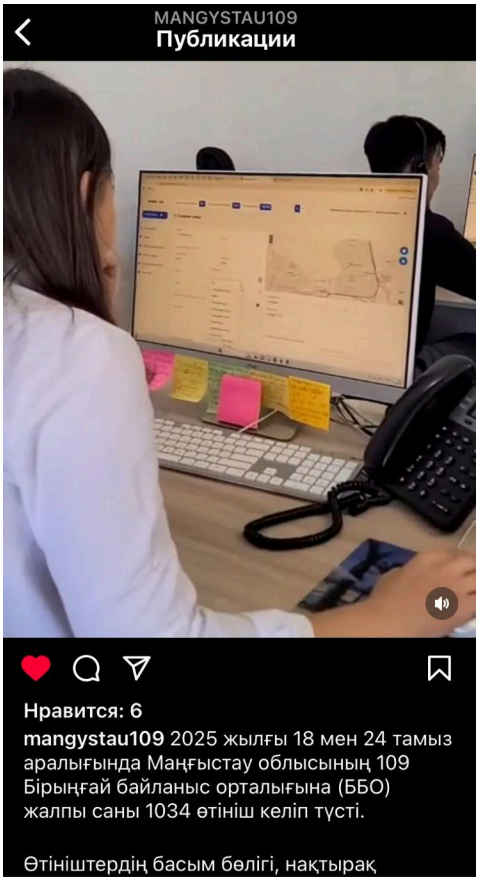


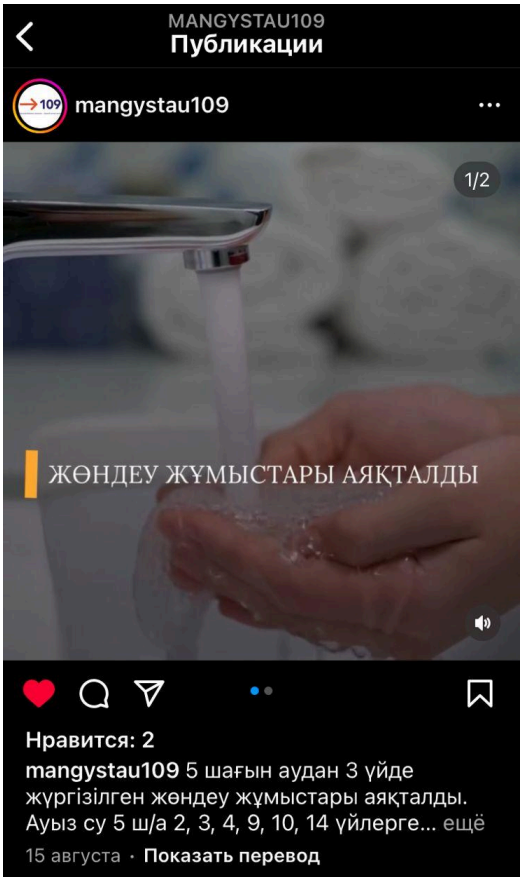









MANGYSTAU109
Публикации
Нравится: 6
mangystau109 2025 жылғы 18 мен 24 тамыз аралығында Маңғыстау облысының 109 Бірыңғай байланыс орталығына (ББО) жалпы саны 1034 өтініш келіп түсті.
Өтініштердің басым бөлігі, нақтырақ


MANGYSTAU109
Публикации
mangystau109
1/2
ЖӨНДЕУ ЖҰМЫСТАРЫ АЯҚТАЛДЫ
Нравится: 2
mangystau109 5 шағын аудан 3 үйде жүргізілген жөндеу жұмыстары аяқталды. Ауыз су 5 ш/а 2, 3, 4, 9, 10, 14 үйлерге... ещё
15 августа · Показать перевод

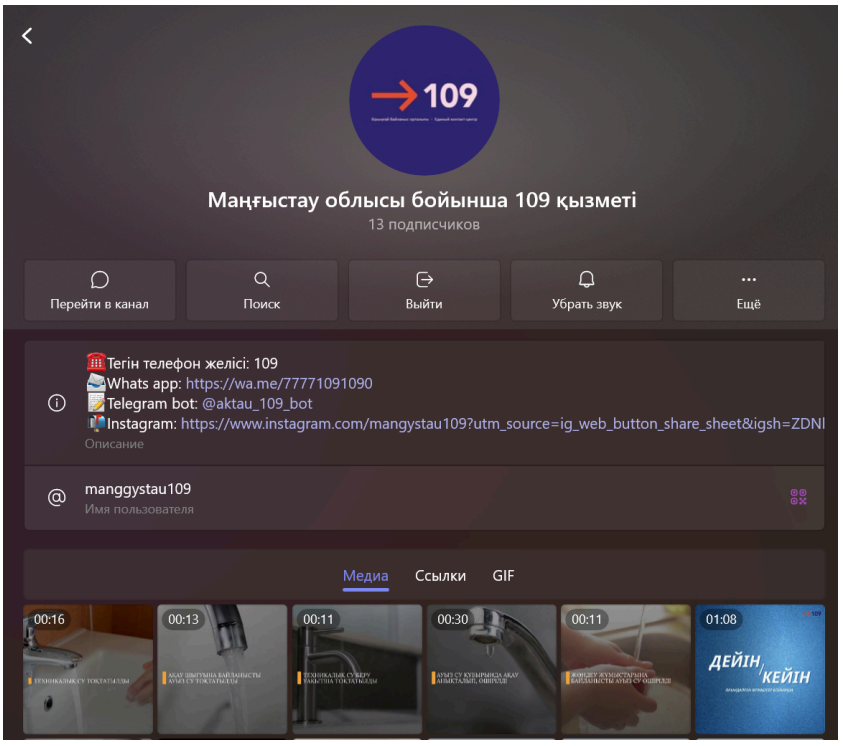

109
Маңғыстау облысы бойынша 109 қызметі
13 подписчиков
Перейти в канал
Поиск
Выйти
Убрать звук
Ещё
Тегін телефон желісі: 109
Whats app: https://wa.me/77771091090
Telegram bot: @aktau_109_bot
Instagram: https://www.instagram.com/mangystau109?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNl
Описание
manggystau109
Имя пользователя
Медиа
Ссылки
GIF
00:16
00:13
00:11
00:30
00:11
01:08
ДЕЙІН
КЕЙІН

рис.63