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 сентябрь 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".

Автоматизированная система «Комек 109»" установлена и исправно функционирует.

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

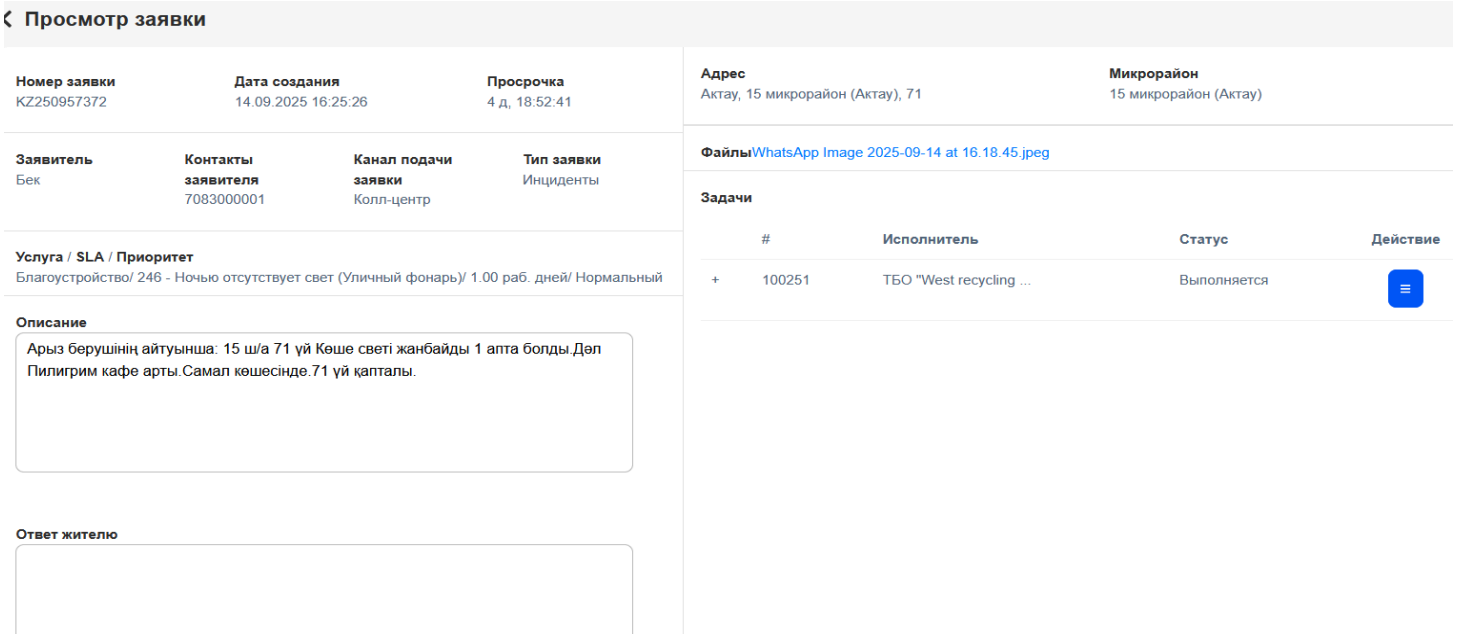


рис.1

Запросы можно было закрыть лишь после решения вопроса.

Номер заявки
KZ250957113

Дата создания
11.09.2025 22:46:08

Заявка закрыта в срок
12.09.2025, 19:38:58

Адрес
Актау

Микрорайон
Микрорайон не указан

Заявитель
Руслан Сайлаубаев

Контакты заявителя
7756705170

Канал подачи заявки
Колл-центр

Тип заявки
Инциденты

Файлыаэропорт.mp4

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

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

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
-	99984	ГКП "АКТАУСКОЕ УПРАВ...	Закрыта	≡

Описание

Арыз берушінің айтуынша: Ақтау-Ақшұқыр,Сайын шапағатов тас жолы жарық шамдары мүлдем жоқ
тас қараңғы
Жолда мал көп
Ақтау қаласы,Автоцоннан бастап Ақшұқыр елді-мекеніне дейін жарық шамдары мүлдем өшулі

№
99984

Дата создания
11.09.2025 22:46:28

Исполнитель
ГКП "АКТАУСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ СЕТЕЙ"

Статус
Закрыта

Результат
Проблема устранена

Комментарии
Отсутствуют

Ответ жителю

АУЭС хабарлайды,линия қосылды

рис.2

К ЕКЦ-109 подключены организации

14	ТОО "GREEN CITY AKTAU"	org
15	ТОО «CASPIY OPERATING»	org
16	ТОО "Ақтау Сервис Құрылыс"	org
17	ИП "Алтын - Нур"	org
18	ТОО "БелесСтрой"	org
9	ГУ «Актауский городской отдел предпринимательства и сельского хозяйства»	akimat

рис.3

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

Услуга / SLA / Приоритет

Жизнеобеспечение/ 17 - Отсутствие давления воды/ 3.00 раб. дней/ Нормальный

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

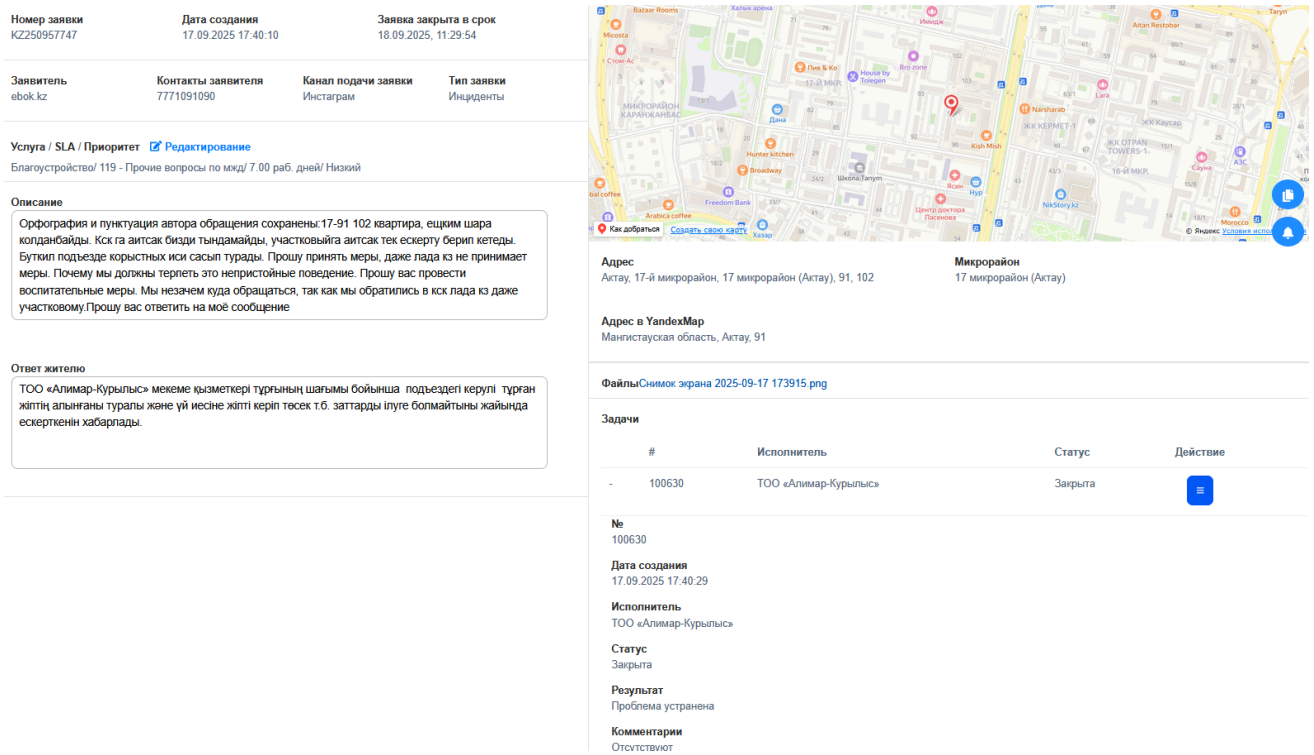
Жизнеобеспечение/ 95 - Отсутствие электроэнергии/ 1.00 раб. дней/

Услуга / SLA / Приоритет

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

рис.4

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



Номер заявки KZ250957747 | **Дата создания** 17.09.2025 17:40:10 | **Заявка закрыта в срок** 18.09.2025, 11:29:54

Заявитель ebok.kz | **Контакты заявителя** 7771091090 | **Канал подачи заявки** Инстаграм | **Тип заявки** Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Благоустройство/ 119 - Прочие вопросы по мжд/ 7.00 раб. дней/ Низкий

Описание

Орфография и пунктуация автора обращения сохранены:17-91 102 квартира, ещким шара колданбайды. Кск га аитсак бизди тындамайды, участковыйга аитсак тек ескерту берип кетеды. Буткил подъезде корыстных иси сасып турады. Прошу принять меры, даже лада кз не принимает меры. Почему мы должны терпеть это непристойные поведение. Прошу вас провести воспитательные меры. Мы незачем куда обращаться, так как мы обратились в кск лада кз даже участковому.Прошу вас ответить на моё сообщение

Ответ жителю

ТОО «Алимар-Курылыс» мекеме қызметкері тұрғының шағымы бойынша подъездегі керулі тұрған жіптің алынғаны туралы және үй иесіне жіпті керіп төсек т.б. заттарды ілуге болмайтыны жайында ескерткенін хабарлады.

Адрес Актау, 17-й микрорайон, 17 микрорайон (Актау), 91, 102

Микрорайон 17 микрорайон (Актау)

Адрес в YandexMap Мангистауская область, Актау, 91

Файлы Снимок экрана 2025-09-17 173915.png

Задачи

#	Исполнитель	Статус	Действие
- 100630	ТОО «Алимар-Курылыс»	Закрыта	

№ 100630

Дата создания 17.09.2025 17:40:29

Исполнитель ТОО «Алимар-Курылыс»

Статус Закрыта

Результат Проблема устранена

Комментарии Отсутствуют

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;

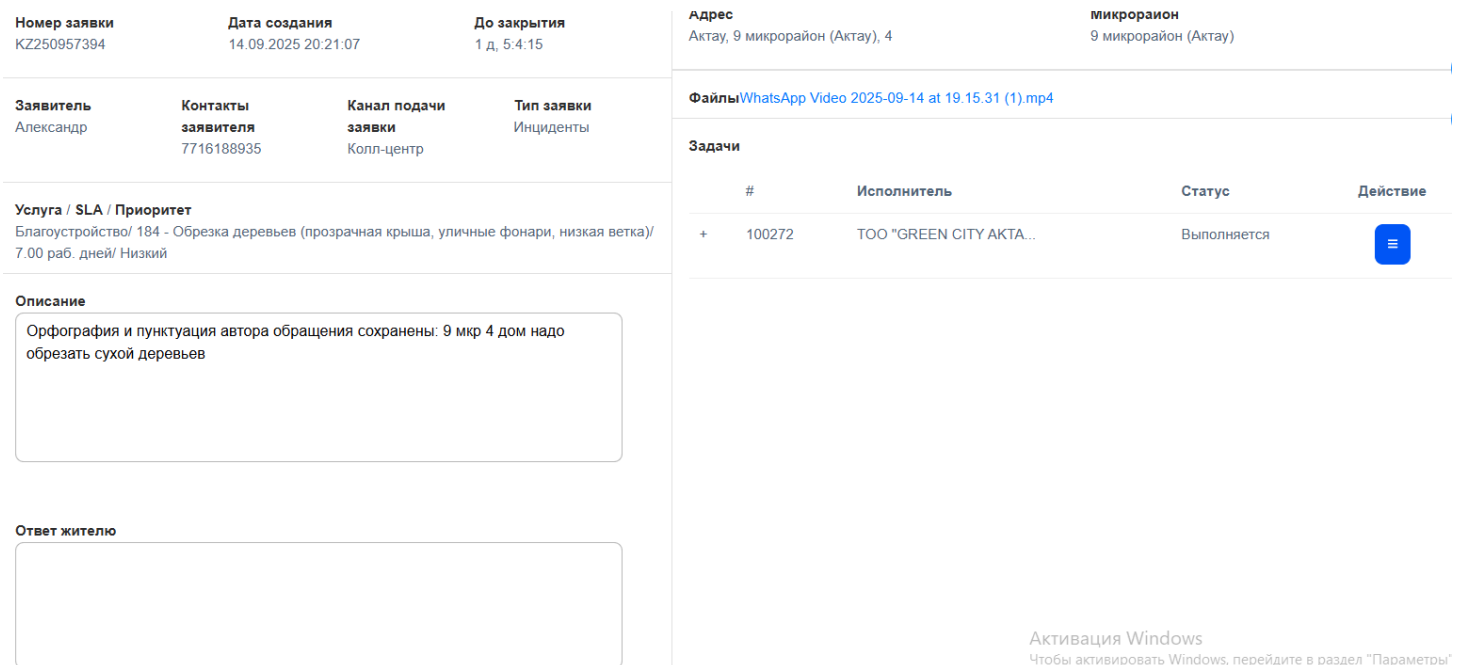


рис.6

- 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.

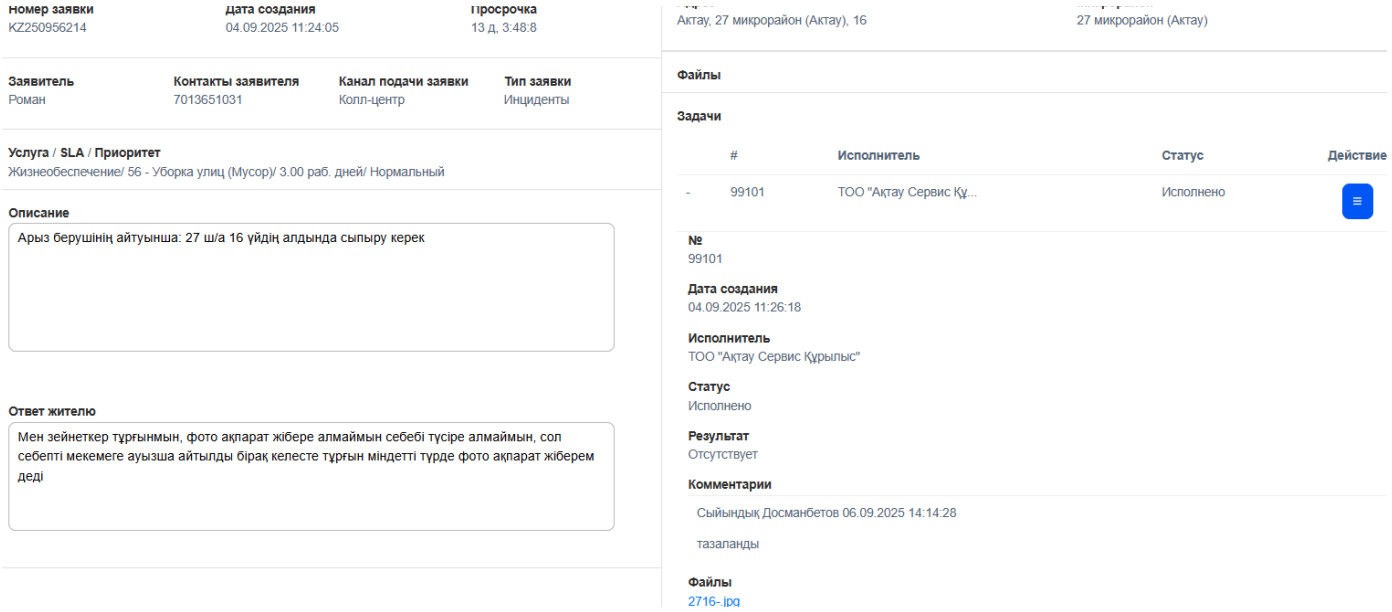


рис.7

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;

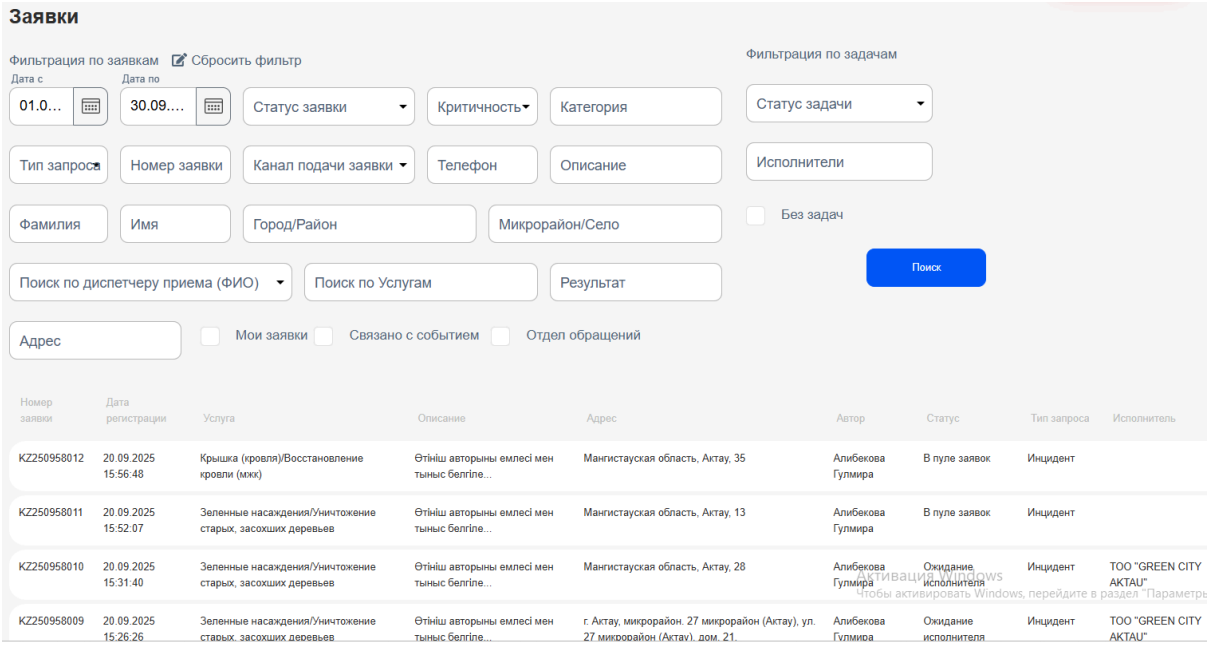


рис.8

● У жителей имелась возможность подачи обращений через мобильное приложение;

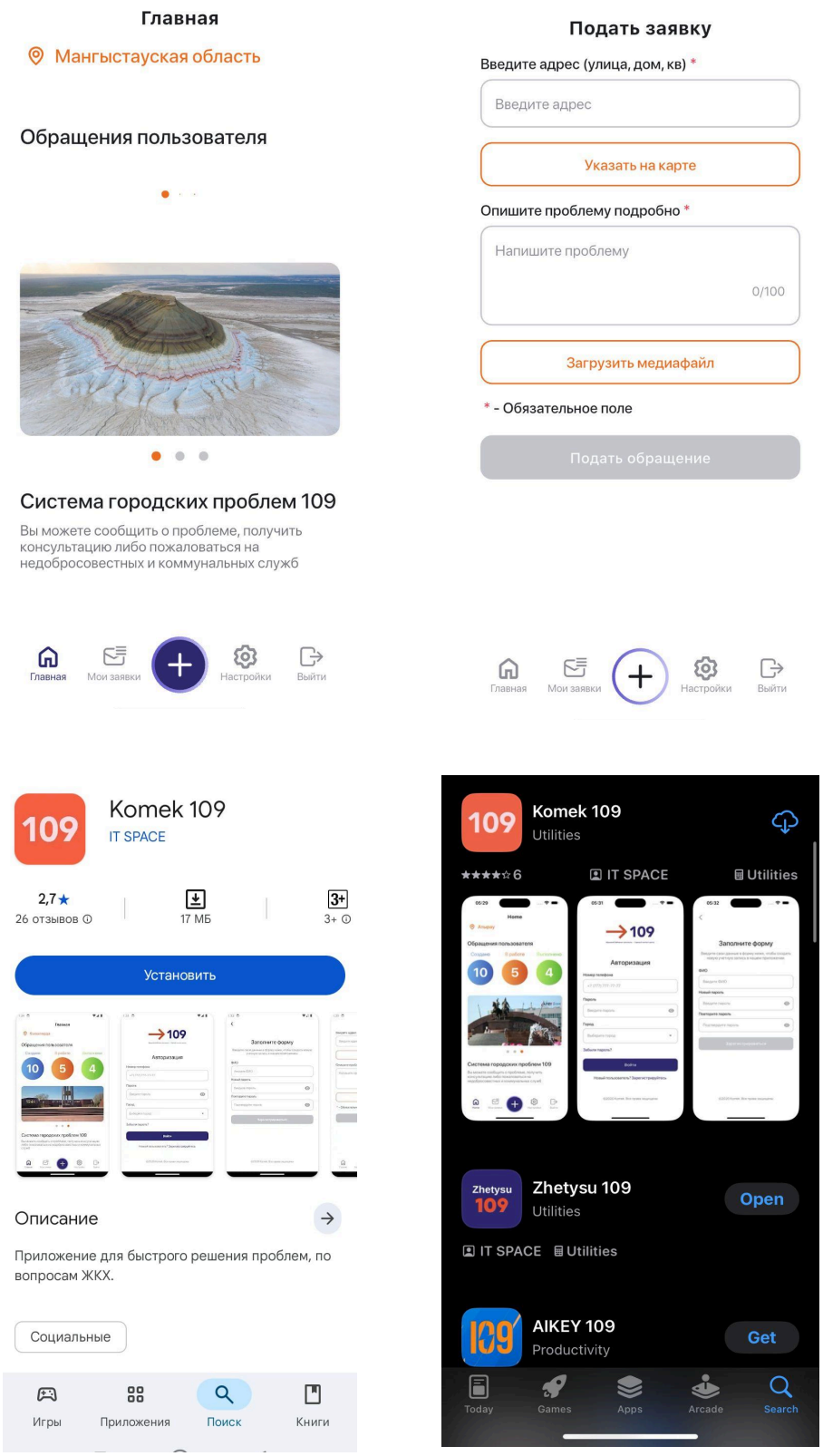


рис.9

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

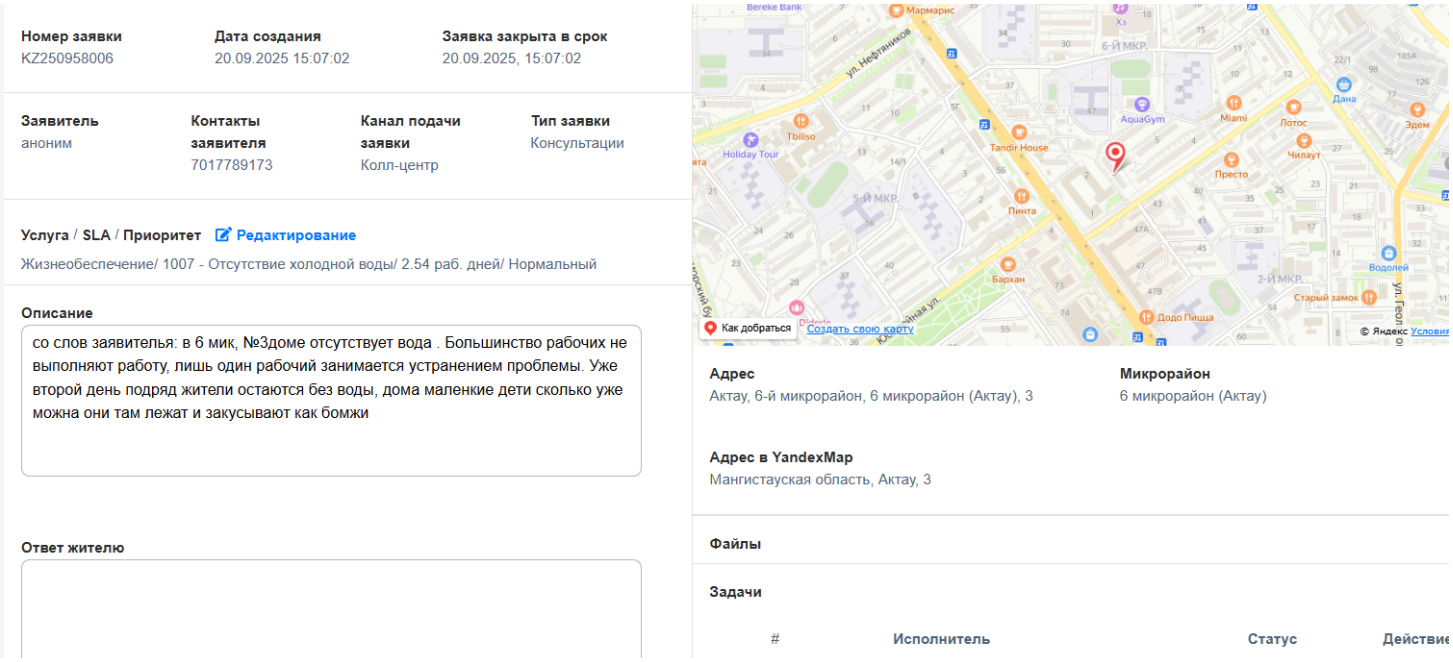
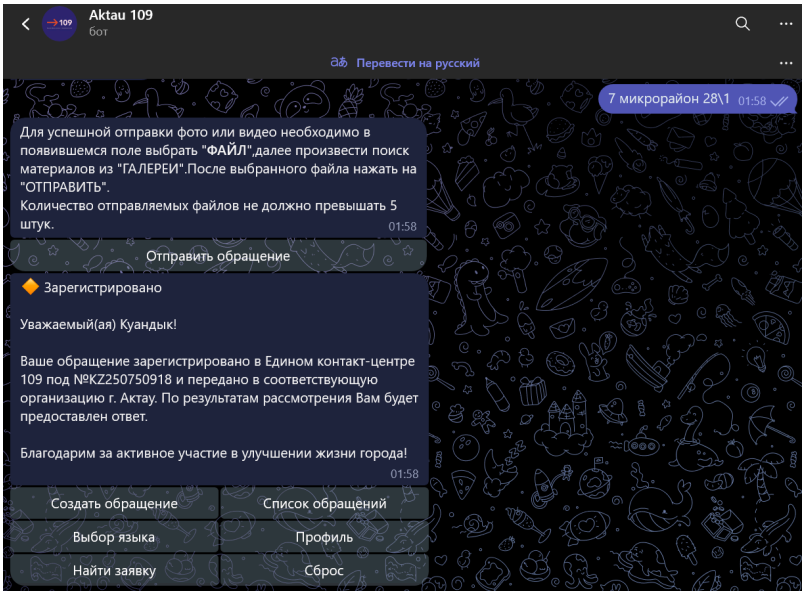


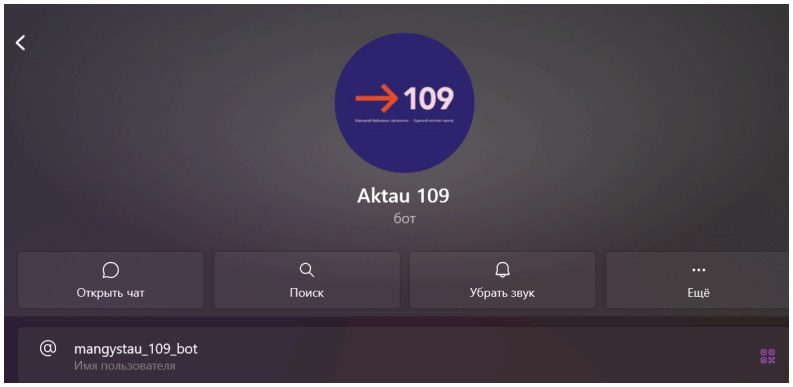
рис.10

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);





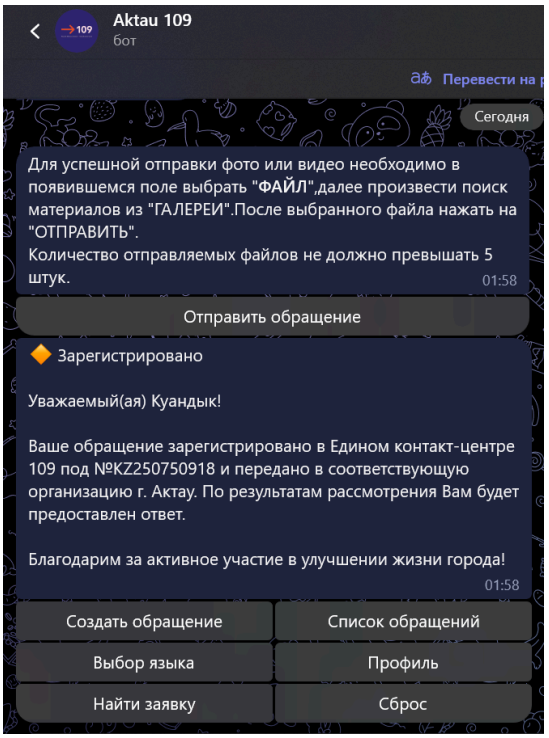


рис.12

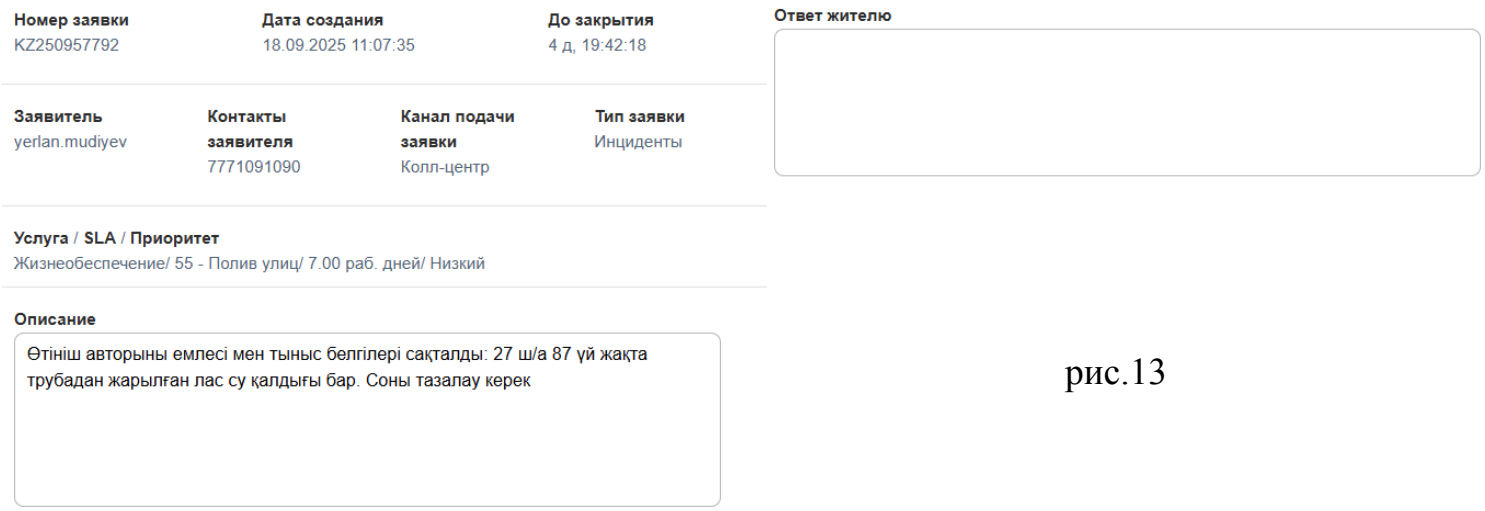
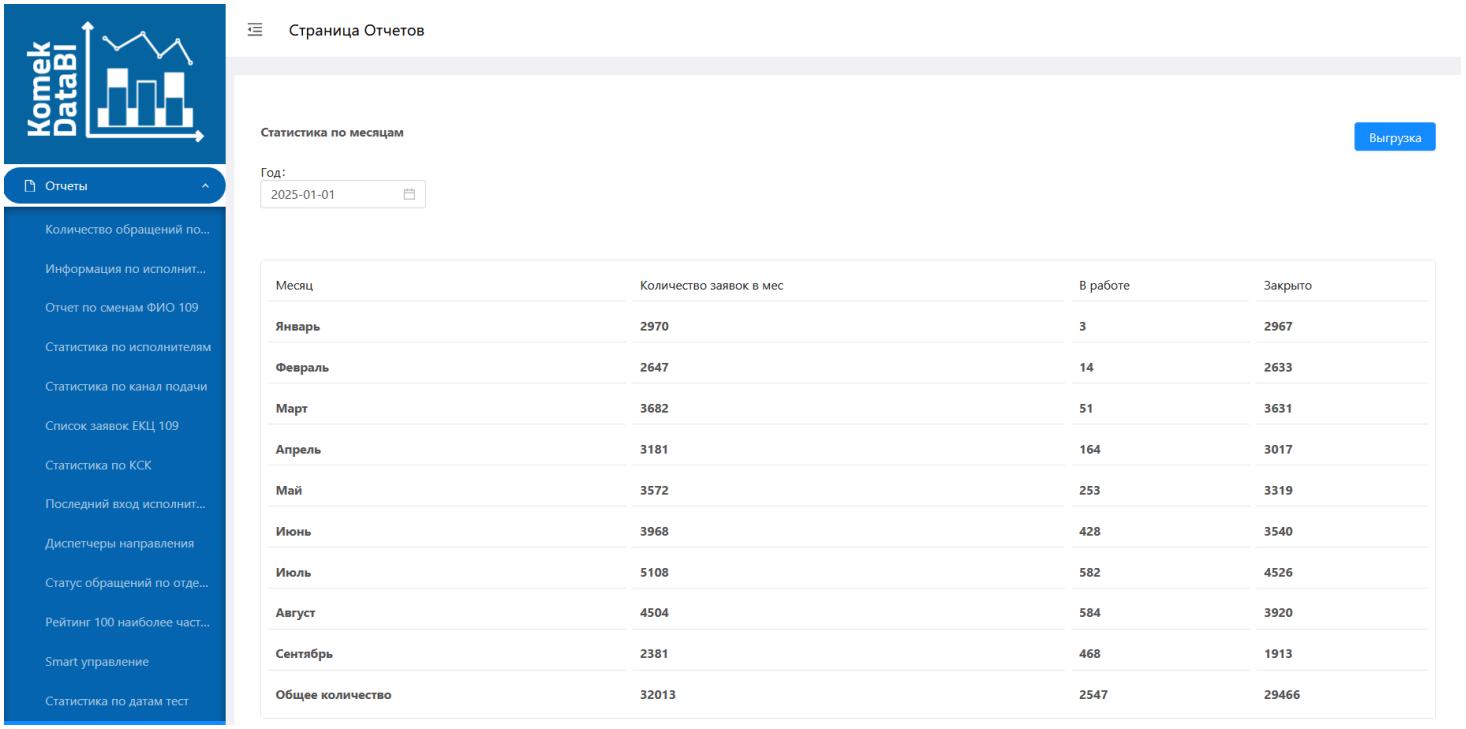
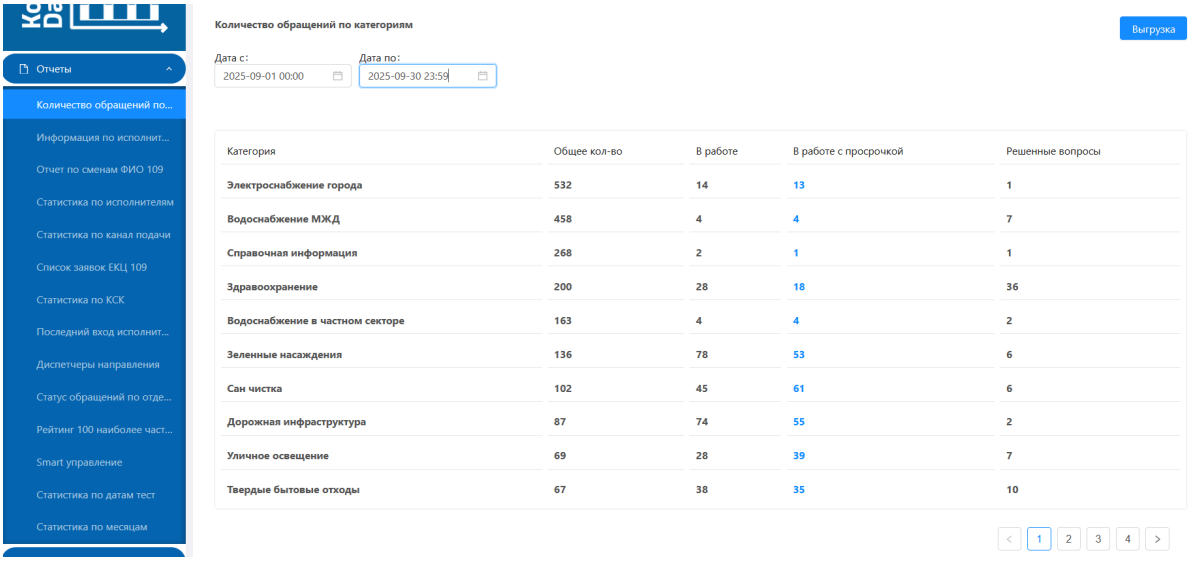


рис.13

● Аналитика базы данных (дэшборды):



Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Январь	2970	3	2967
Февраль	2647	14	2633
Март	3682	51	3631
Апрель	3181	164	3017
Май	3572	253	3319
Июнь	3968	428	3540
Июль	5108	582	4526
Август	4504	584	3920
Сентябрь	2381	468	1913
Общее количество	32013	2547	29466



Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	532	14	13	1
Водоснабжение МЖД	458	4	4	7
Справочная информация	268	2	1	1
Здравоохранение	200	28	18	36
Водоснабжение в частном секторе	163	4	4	2
Зеленные насаждения	136	78	53	6
Сан чистка	102	45	61	6
Дорожная инфраструктура	87	74	55	2
Уличное освещение	69	28	39	7
Твердые бытовые отходы	67	38	35	10

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

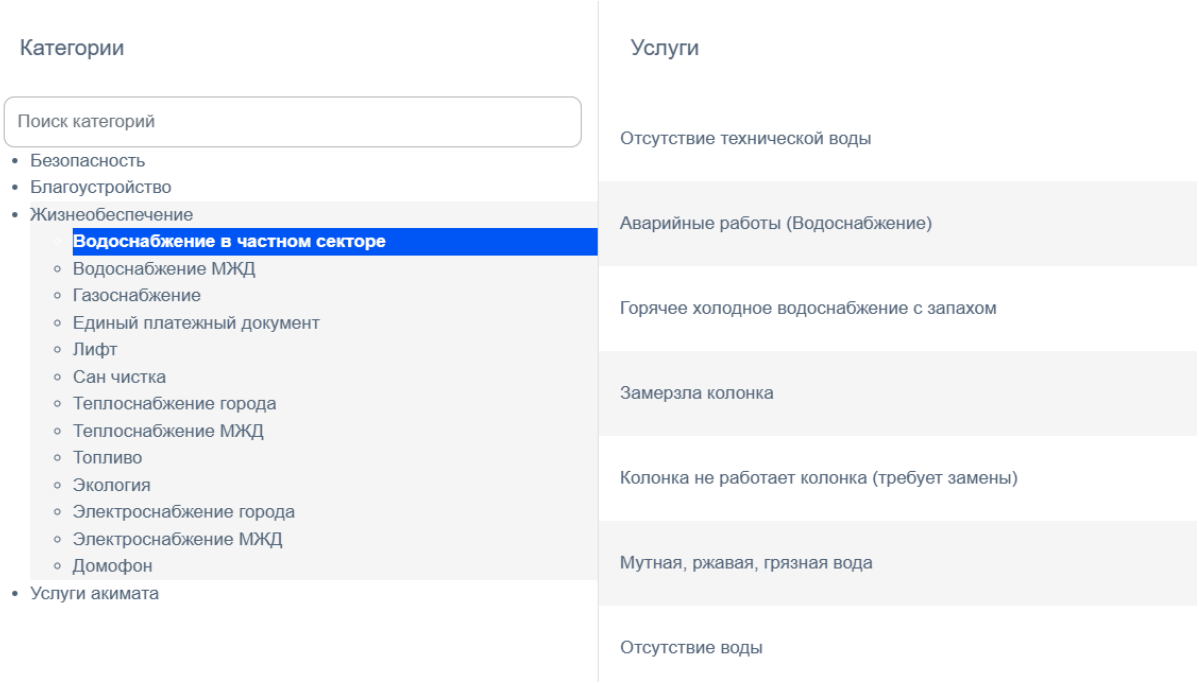


рис.15

● 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;

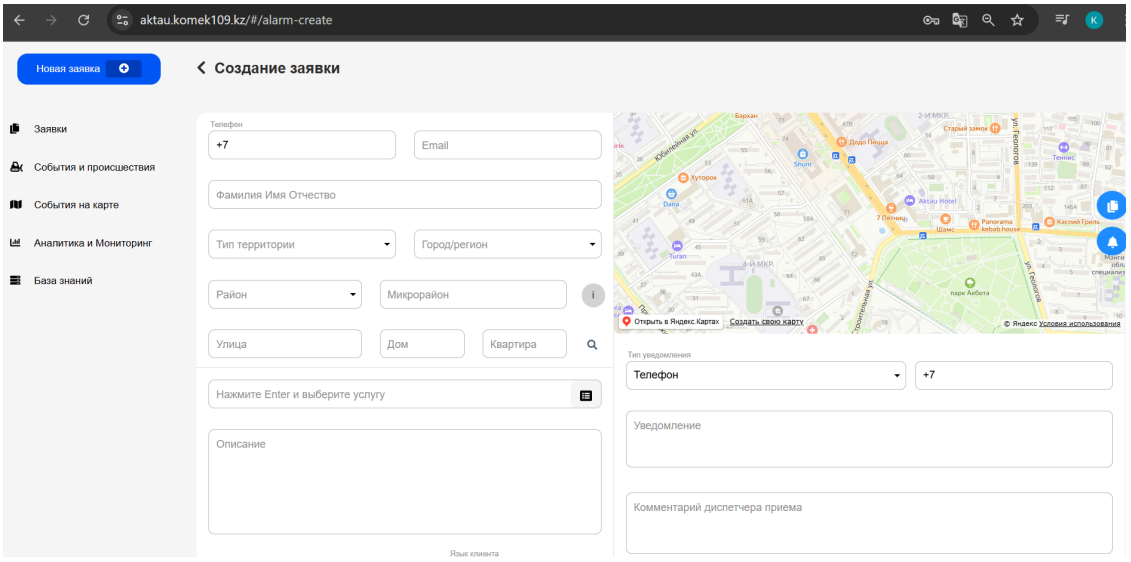


рис.16

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

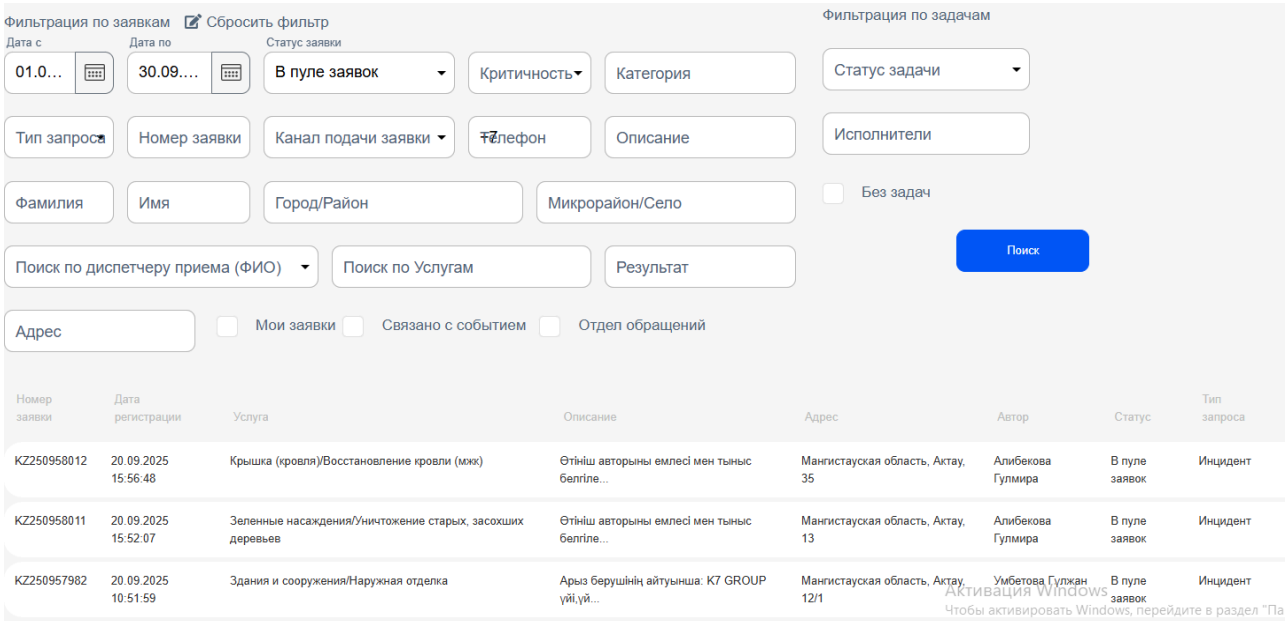
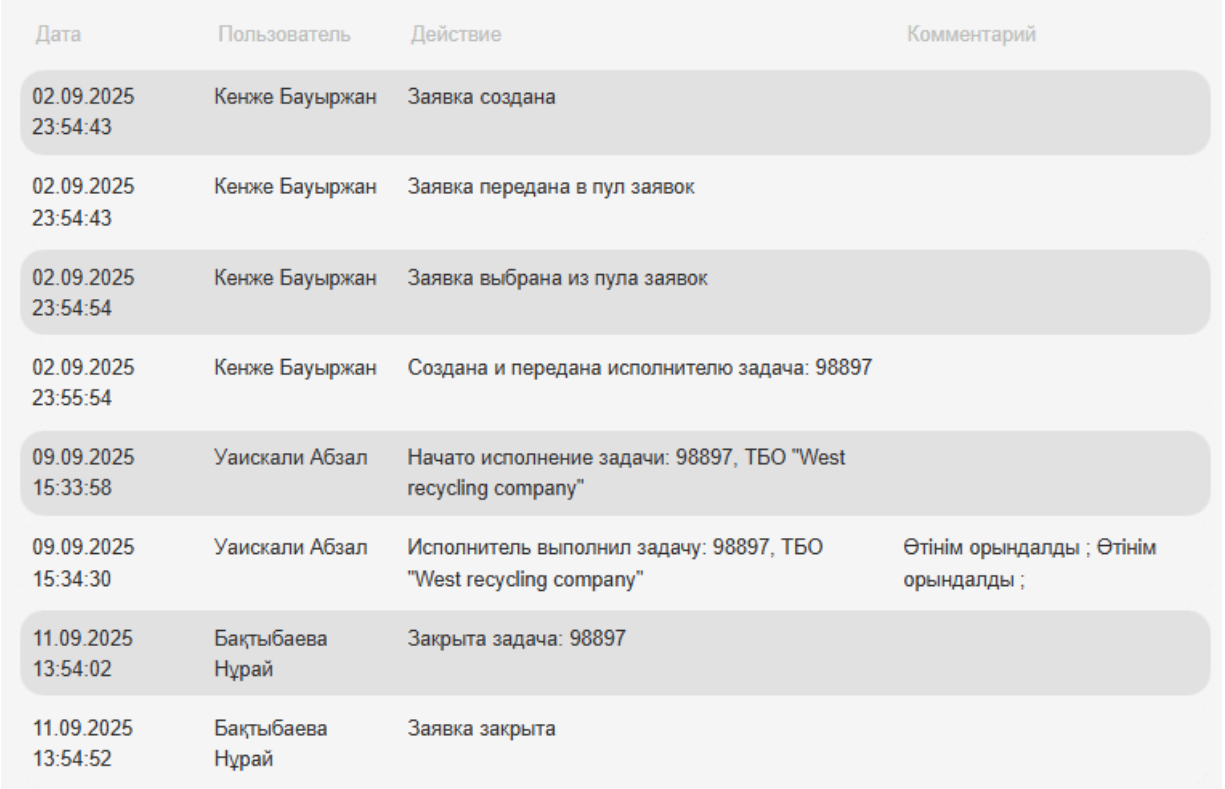


рис.17

● фиксировала время на каждом этапе в обслуживании вызовов;



Дата	Пользователь	Действие	Комментарий
02.09.2025 23:54:43	Кенже Бауыржан	Заявка создана	
02.09.2025 23:54:43	Кенже Бауыржан	Заявка передана в пул заявок	
02.09.2025 23:54:54	Кенже Бауыржан	Заявка выбрана из пула заявок	
02.09.2025 23:55:54	Кенже Бауыржан	Создана и передана исполнителю задача: 98897	
09.09.2025 15:33:58	Уаискали Абзал	Начато исполнение задачи: 98897, ТБО "West recycling company"	
09.09.2025 15:34:30	Уаискали Абзал	Исполнитель выполнил задачу: 98897, ТБО "West recycling company"	Өтінім орындалды ; Өтінім орындалды ;
11.09.2025 13:54:02	Бақтыбаева Нұрай	Закрыта задача: 98897	
11.09.2025 13:54:52	Бақтыбаева Нұрай	Заявка закрыта	

рис.18

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

Информация по исполнителям

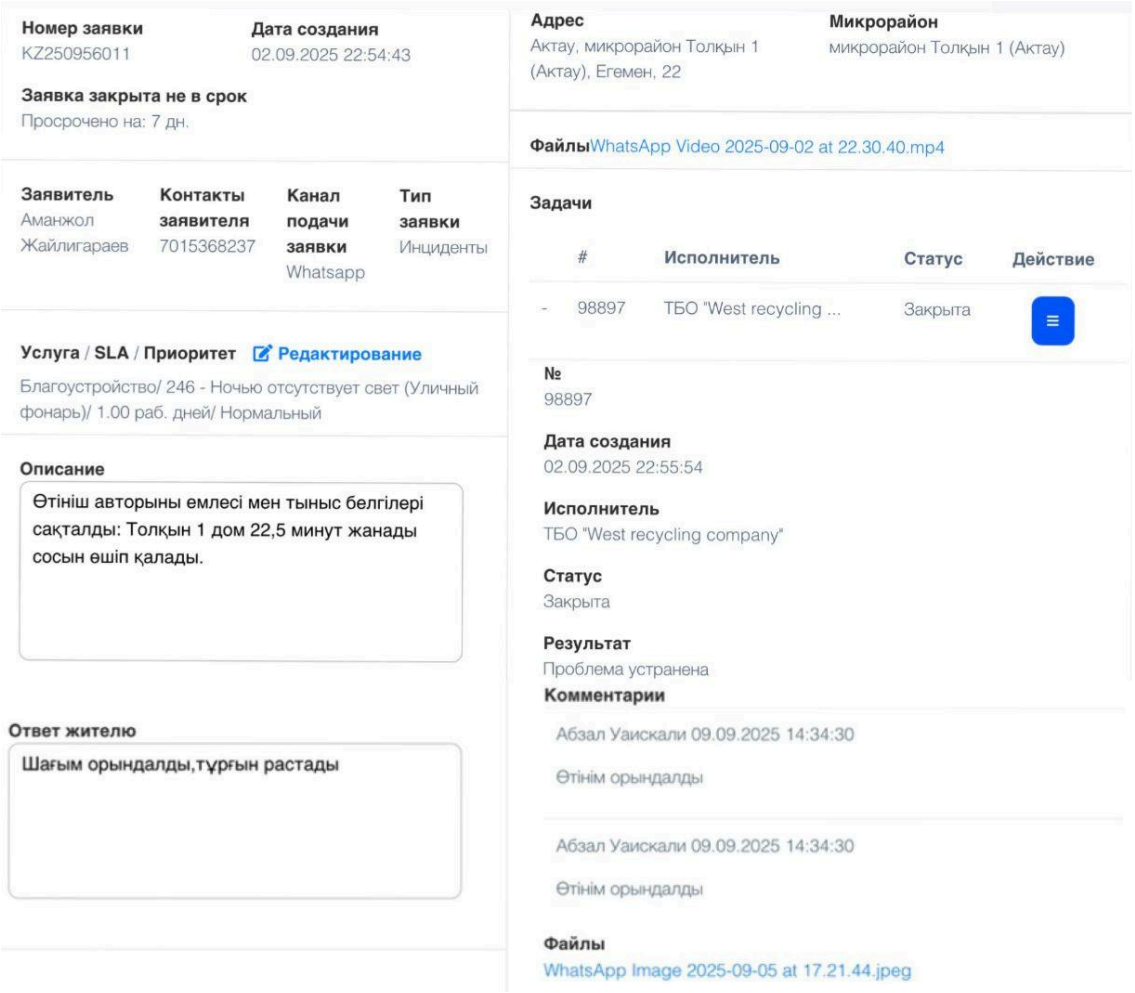
Выгрузка

Дата с: 2025-09-01 00:00

Дата по: 2025-09-30 23:59

ИСП.	ОБЩ.	КОНС.	ЗАКР.	В РАБ.
ТОО "GREEN CITY AKTAU"	100	0	7	93
ГУ «Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства»	88	0	8	80
ТБО "West recycling company"	59	0	19	40
ТОО «CASPIY OPERATING»	43	0	7	36
ГКП "КАСПИЙ ЖЫЛУ, СУ АРНАСЫ"	38	0	4	34
ГУ "Актауский городской отдел пассажирского транспорта и автомобильных дорог"	28	0	0	28
ТОО "Ақтау Сервис Құрылыс"	22	0	18	4
Компания Строй Инвест 2020	10	0	9	1
ГКП на ПХВ «Актауская городская Поликлиника №1»	10	0	2	8
ТОО "АКТАУ СЕРВИС КУРЫЛЫС"	9	0	1	8

рис.19



Номер заявки
KZ250956011

Дата создания
02.09.2025 22:54:43

Заявка закрыта не в срок
Просрочено на: 7 дн.

Заявитель
Аманжол Жайлигараев

Контакты заявителя
7015368237

Канал подачи заявки
Whatsapp

Тип заявки
Инциденты

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

Описание
Өтініш авторыны емлесі мен тыныс белгілері сақталды: Толқын 1 дом 22,5 минут жанады сосын өшіп қалады.

Ответ жителю
Шағым орындалды,тұрғын растады

Адрес
Актау, микрорайон Толқын 1 (Актау), Егемен, 22

Микрорайон
микрорайон Толқын 1 (Актау)

Файлы WhatsApp Video 2025-09-02 at 22.30.40.mp4

Задачи

#	Исполнитель	Статус	Действие
- 98897	ТБО "West recycling ...	Закрыта	≡

№
98897

Дата создания
02.09.2025 22:55:54

Исполнитель
ТБО "West recycling company"

Статус
Закрыта

Результат
Проблема устранена

Комментарии

Абзал Уаискали 09.09.2025 14:34:30
Өтінім орындалды

Абзал Уаискали 09.09.2025 14:34:30
Өтінім орындалды

Файлы
WhatsApp Image 2025-09-05 at 17.21.44.jpeg

рис.20

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

- 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.).

Адрес
Актау, 13 микрорайон (Актау), 13 микрорайон (Актау), 17, 69

Микрорайон
13 микрорайон (Актау)

Файлы 13 мкр.jpegкрыша.jpeg

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	93631	ГУ «Актауский городс...	Ожидание исполнителя	≡

Начало работы

Не входит в компетенцию

Номер заявки
KZ250958060

Дата создания
21.09.2025 11:14:24

Заявка закрыта в срок
21.09.2025, 11:14:24

Заявитель
Аноним

Контакты заявителя
7786129971

Канал подачи заявки
Колл-центр

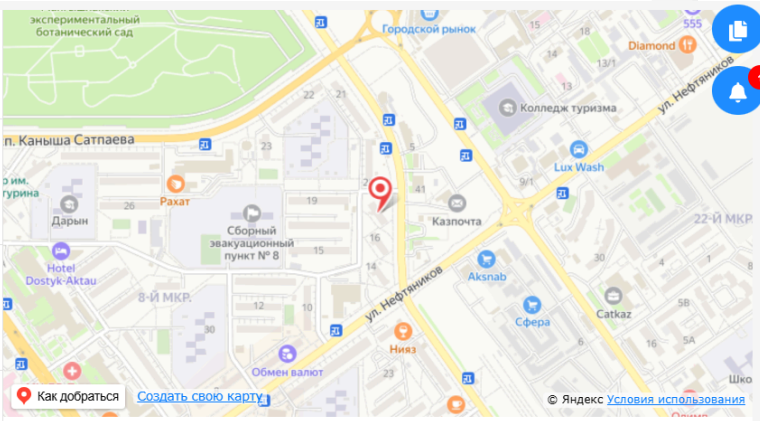
Тип заявки
Консультации

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Жизнеобеспечение/ 1209 - Отсутствие технической воды/ 6.94 раб. дней/ Низкий

Описание

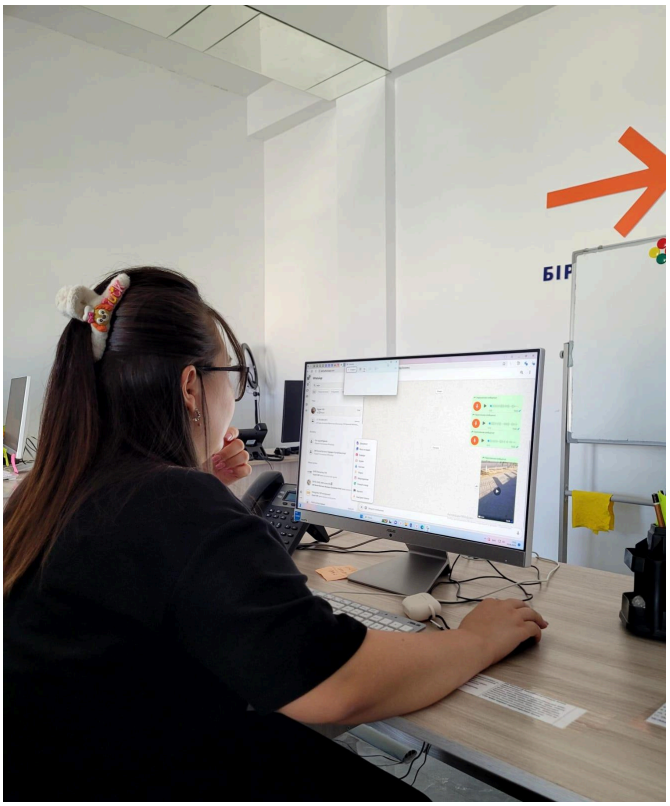
Арыз берушінің айтуынша: 8 ш/а 18 үй ауыз су жоқ.

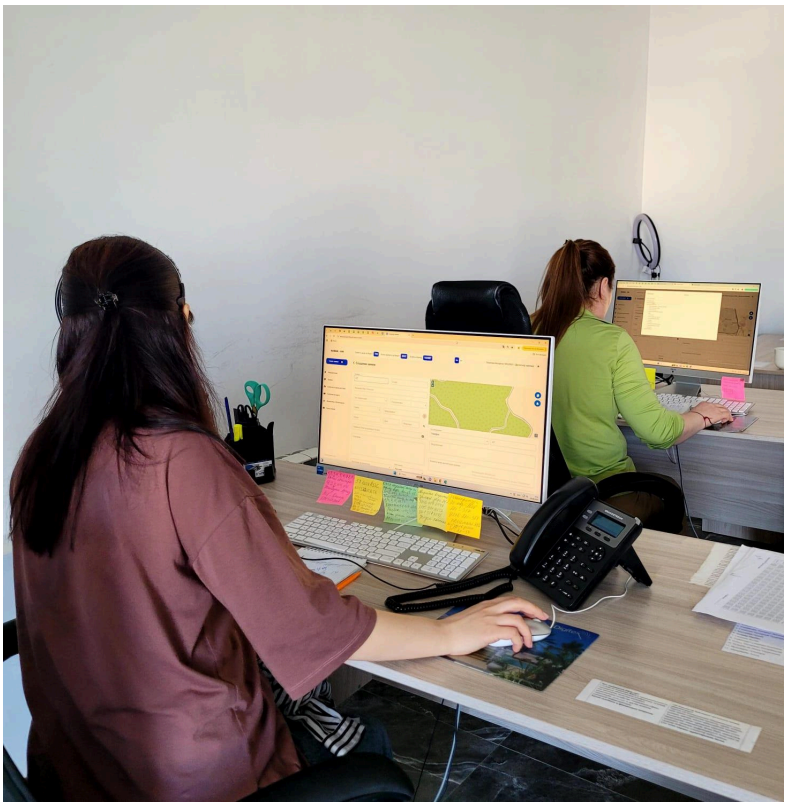


Адрес
Актау, 8-й микрорайон, 8 микрорайон (Актау), 18

Микрорайон
8 микрорайон (Актау)

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.

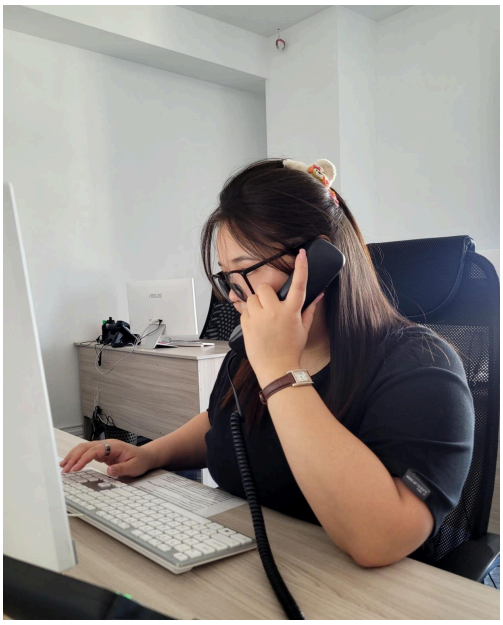


рис.22

● Обеспечивала возможность записи и хранения входящих вызовов заявителя;

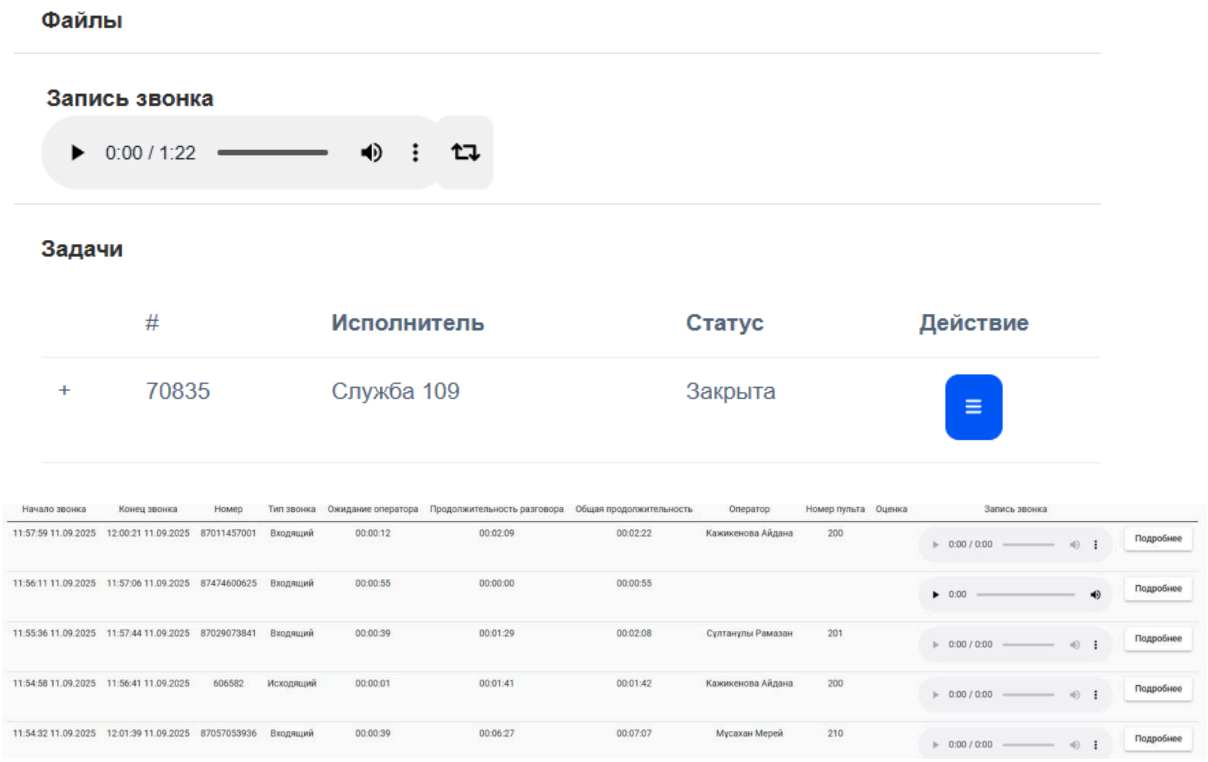
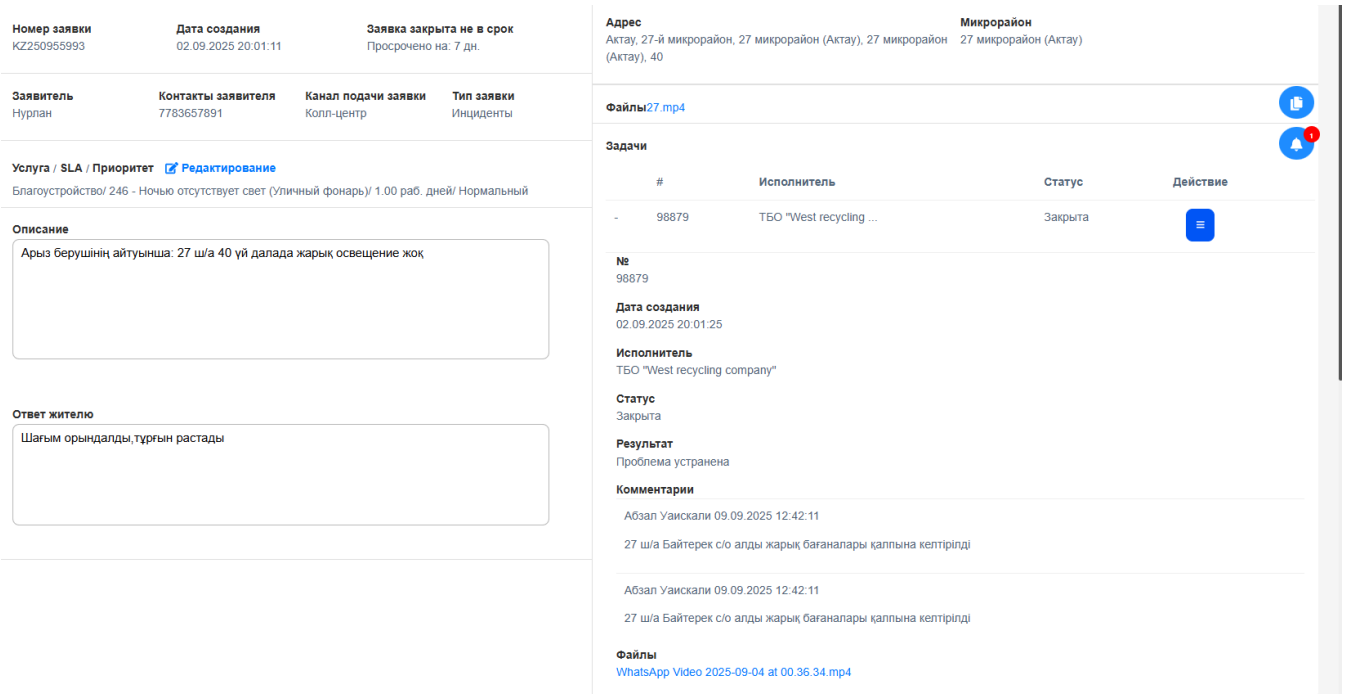


рис.23

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.

рис.24



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

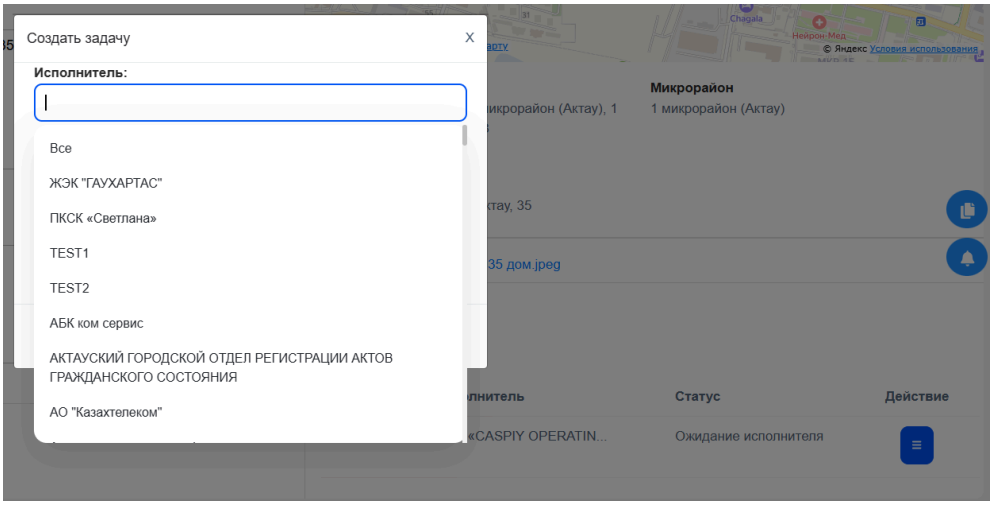


рис.25

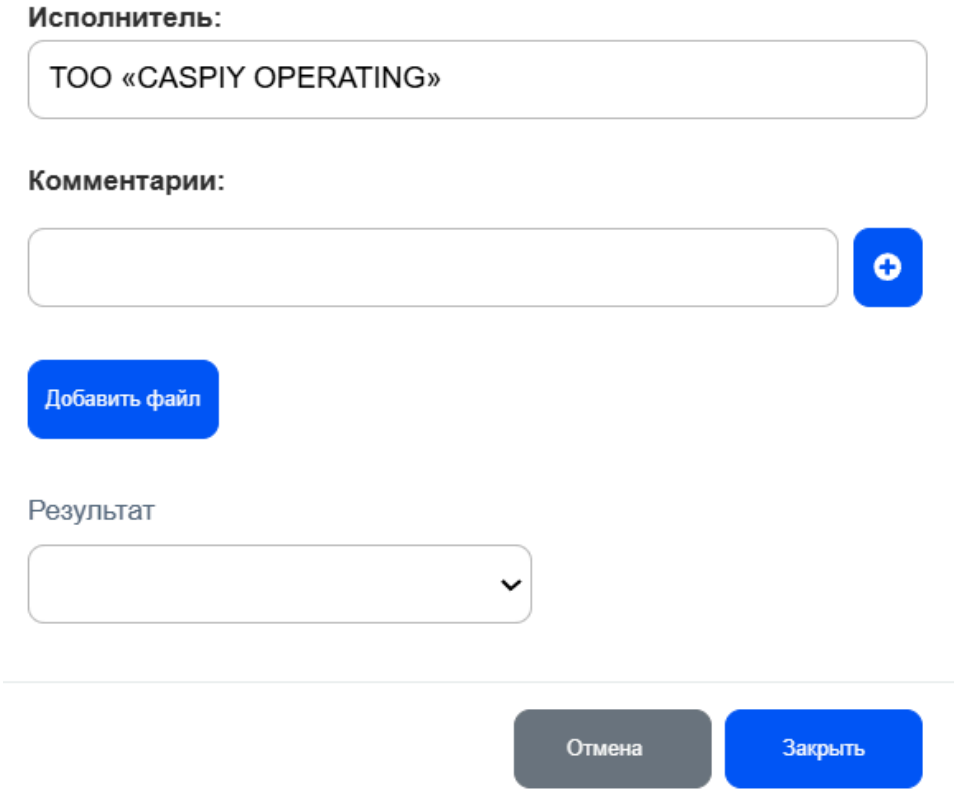


рис.26

Срок исполнения карточки вызова осуществлялся в соответствии с установленными регламентами.

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

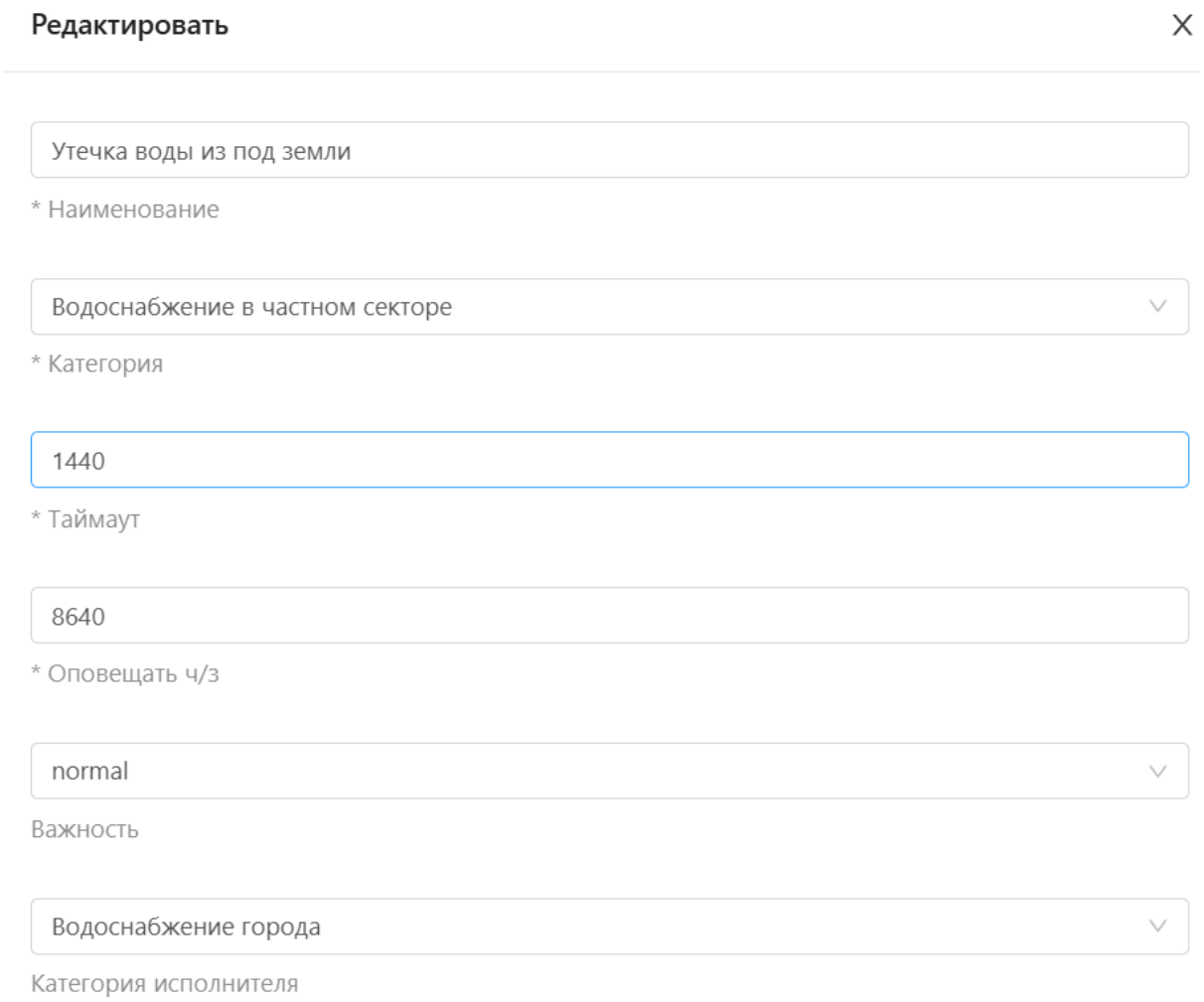


рис.27

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

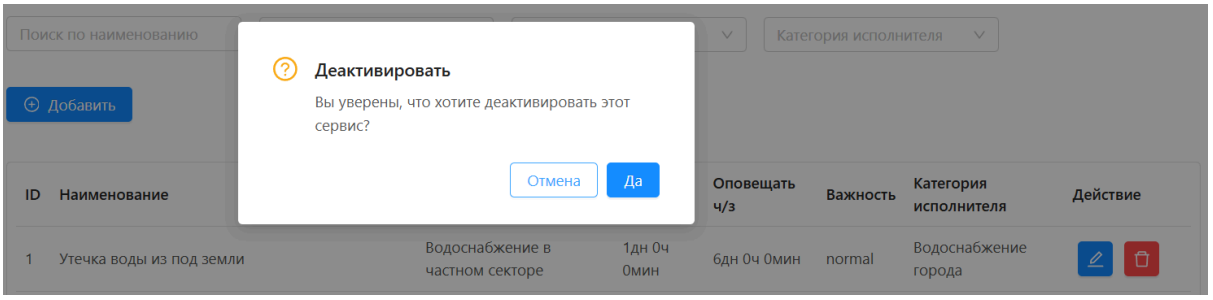


рис.28

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

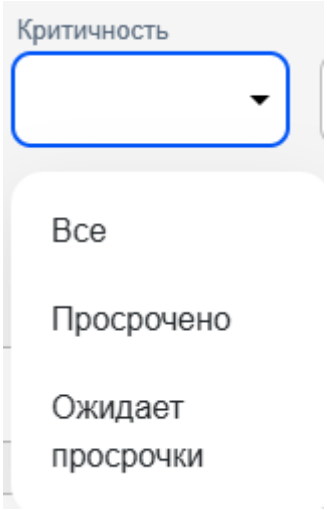
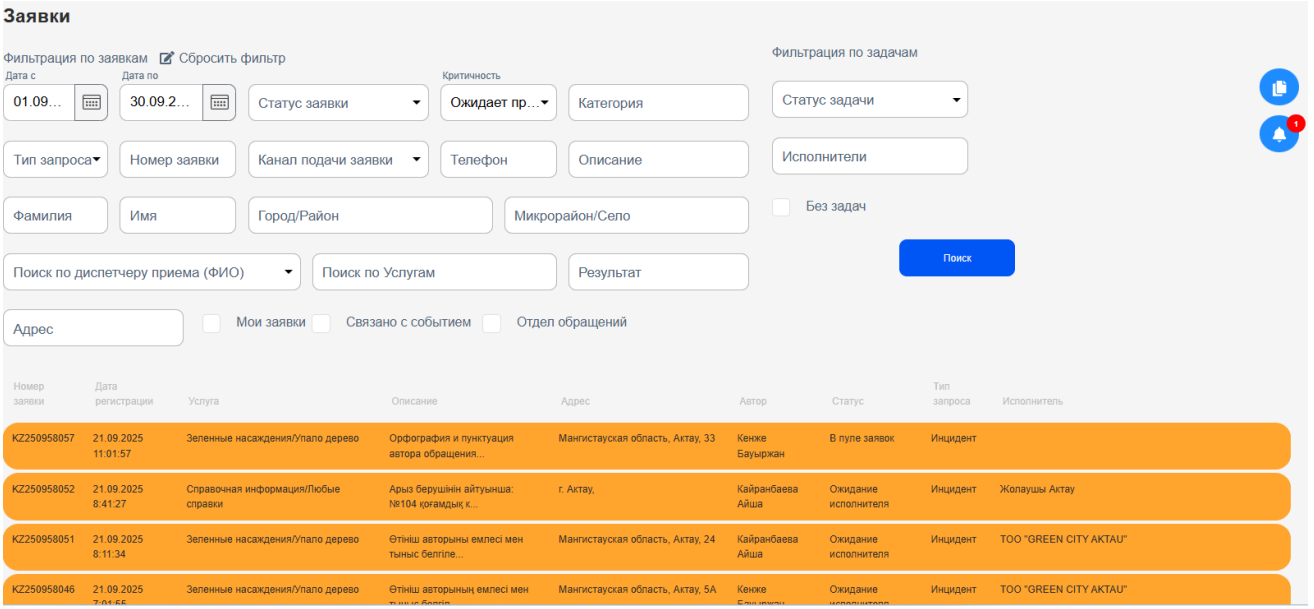


рис.29

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.



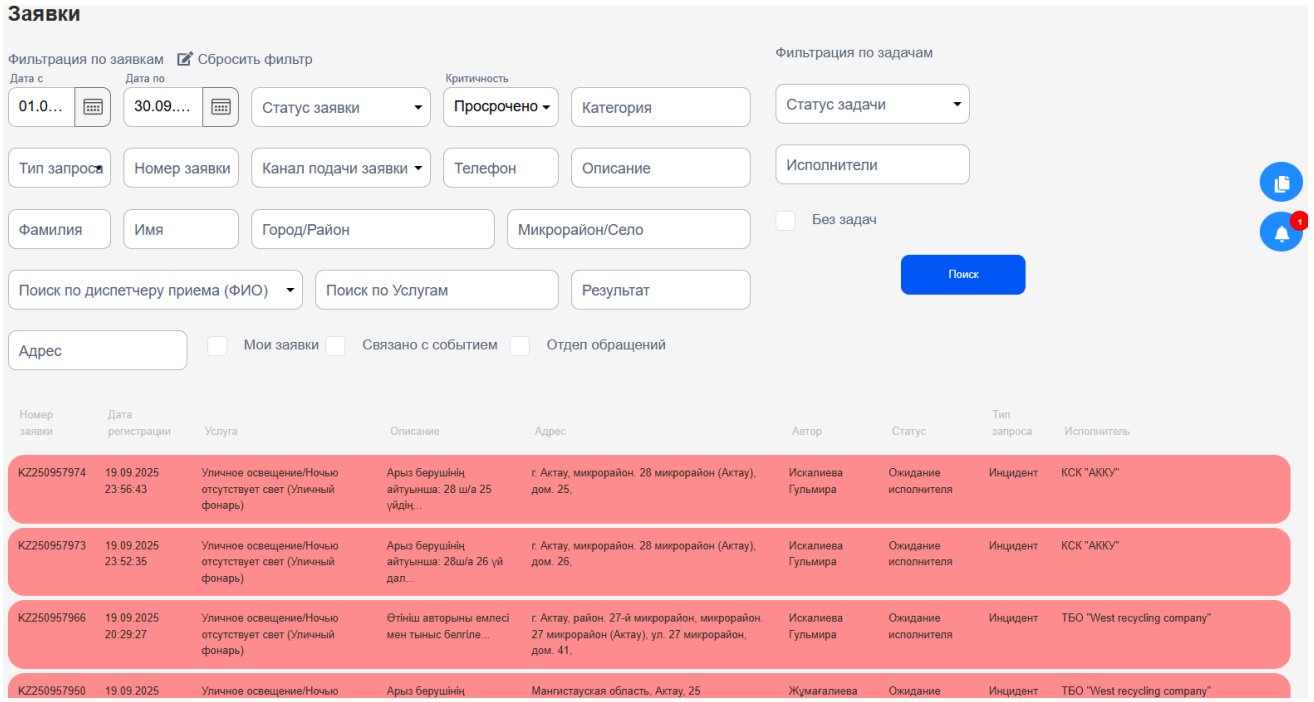


рис.30

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.

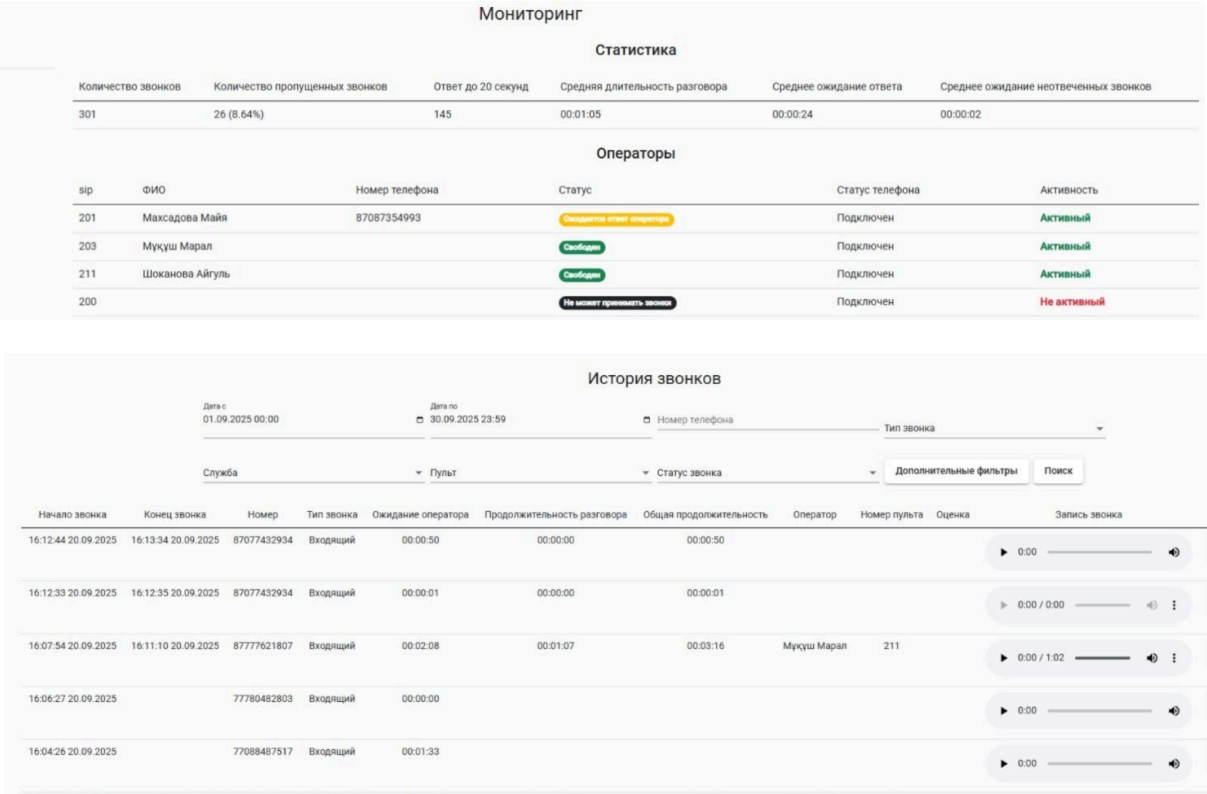
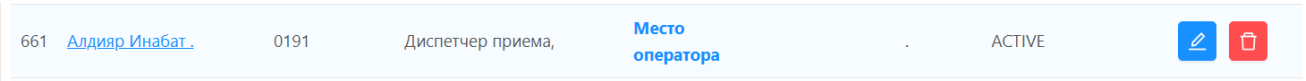


рис.31

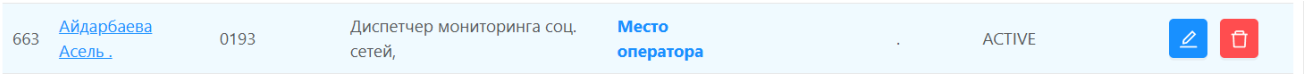
Основными участниками системы 109 являлись:

● 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.

670	Кулгараева Айнаш Амангелдиевна	0199	Диспетчер направления,	**Место оператора**	.	ACTIVE	

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

ID	ФИО	Пользователь	Профили	Приложение	Организация	Уровень	Статус	Попытки	Действие
649	Муханов Ерлан .	0185	Analytic,	**Место оператора**		.	ACTIVE		

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

504	Жусупов Куандык Кабиоллинович	0042	Methodologist,	**Место оператора**	.	ACTIVE	

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.

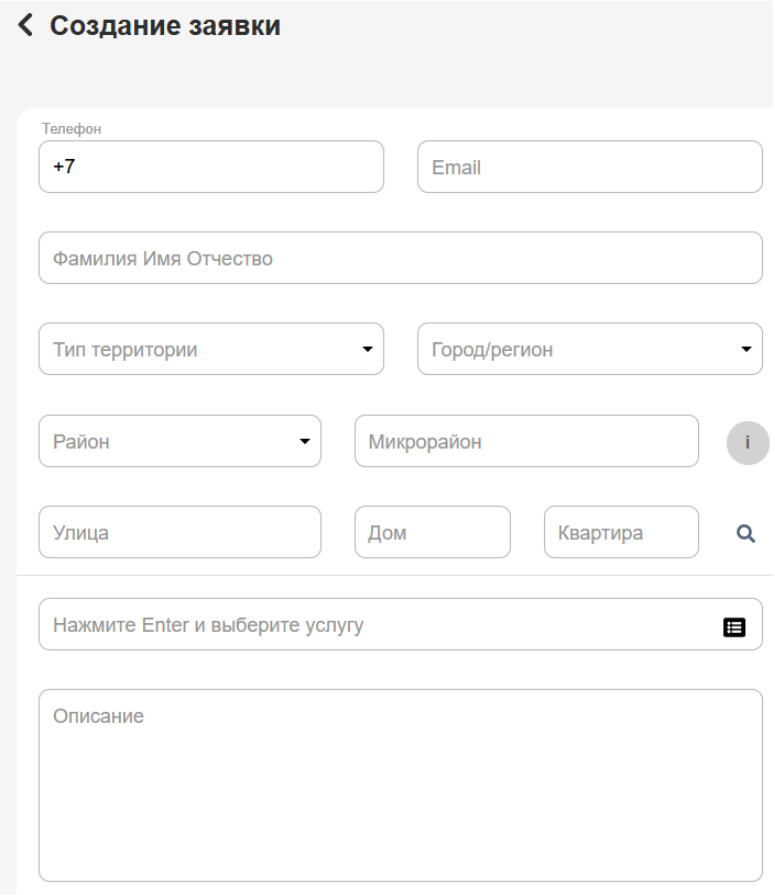
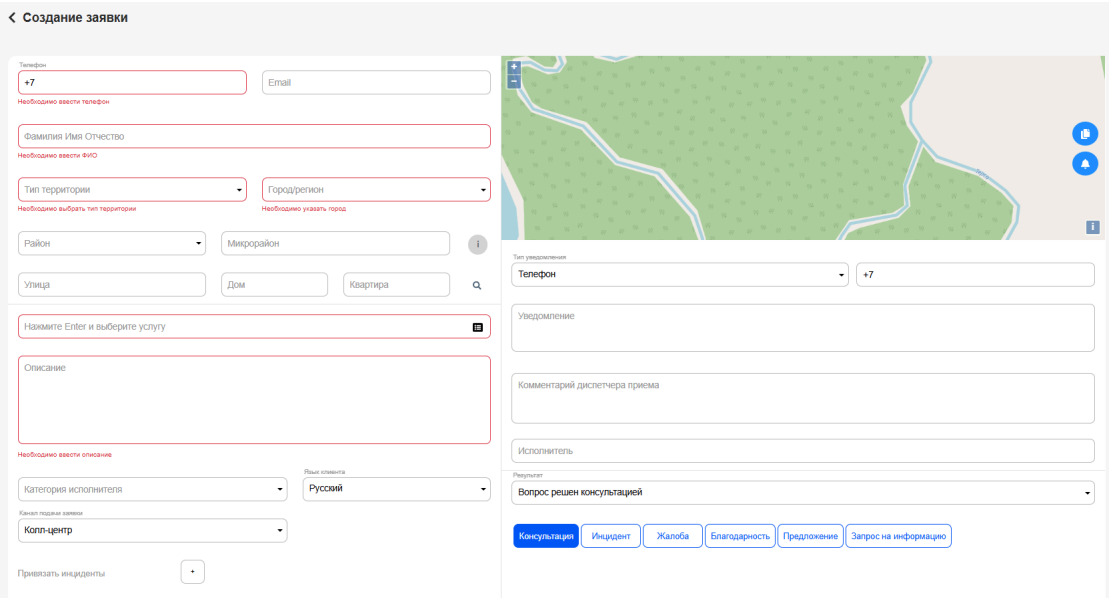
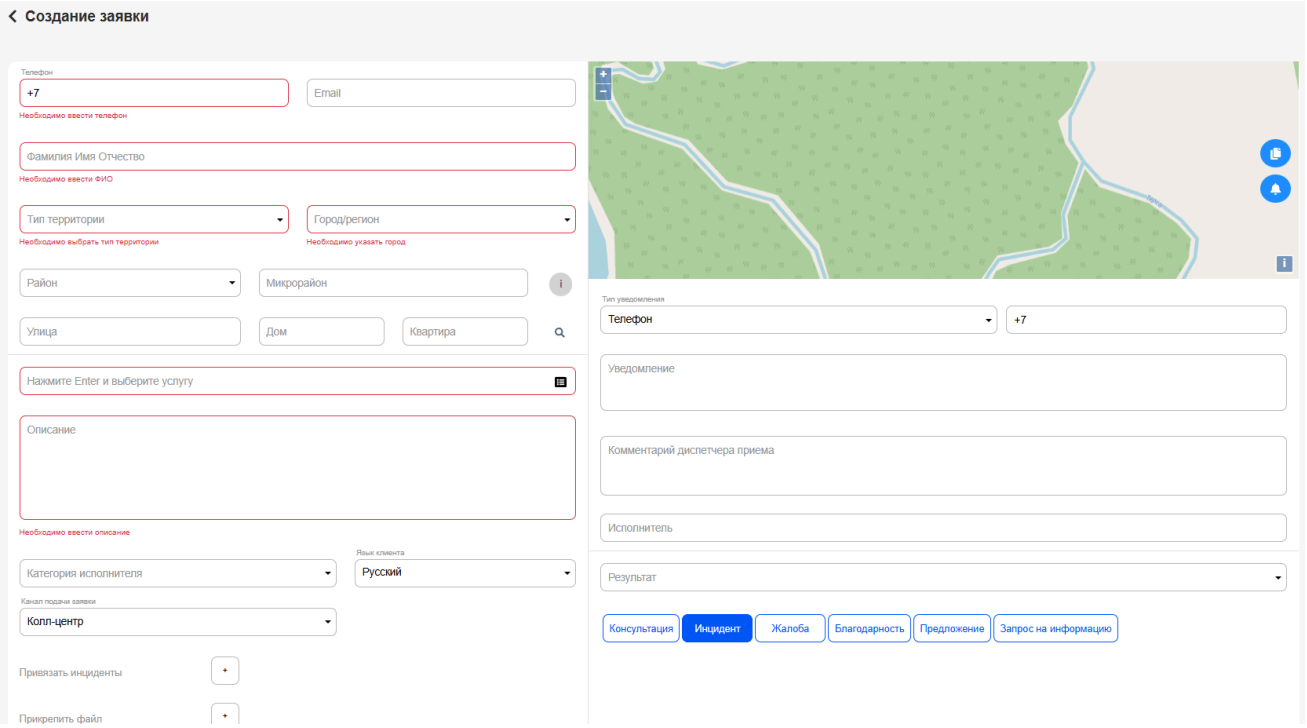


рис.37

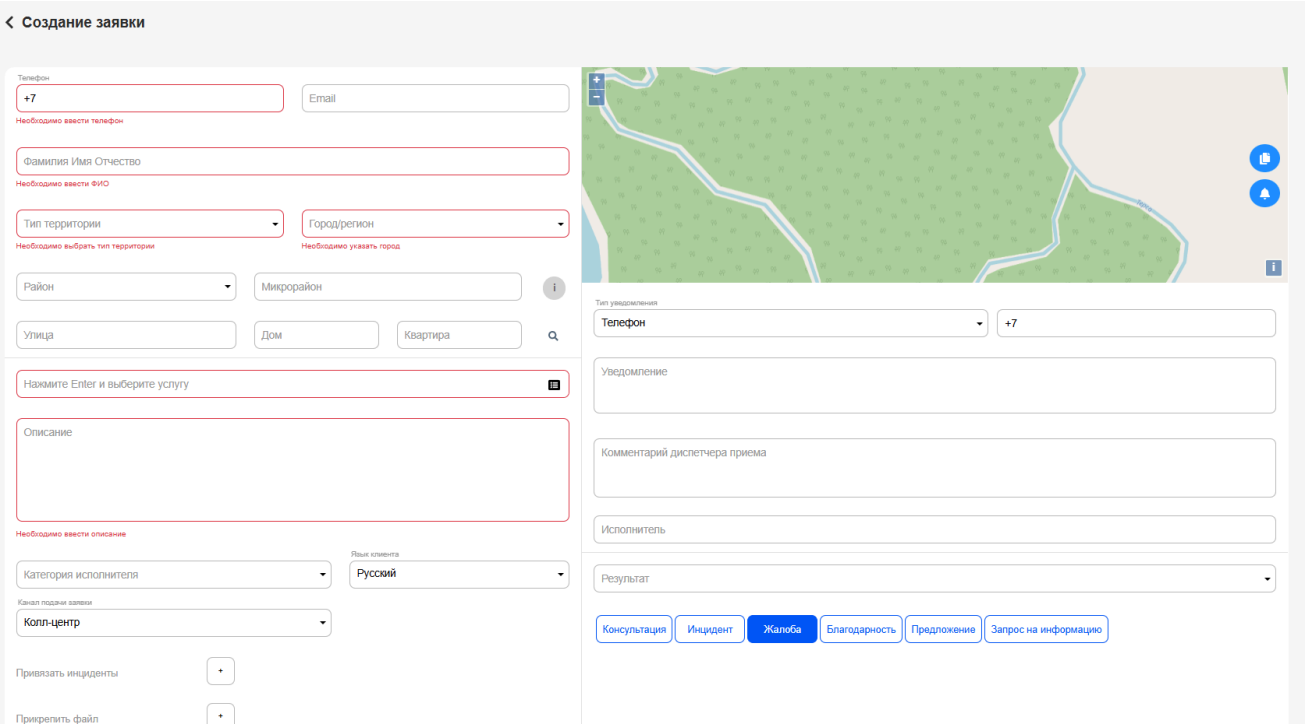
При указании типа заявки «Консультация» система требовала обязательного заполнения следующих полей: номер телефона, ФИО, тип территории, город/район, категория услуг и описание. В поле «результат» устанавливалось значение «Вопрос решен консультацией». Если при этом заявка подавалась через такие каналы,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



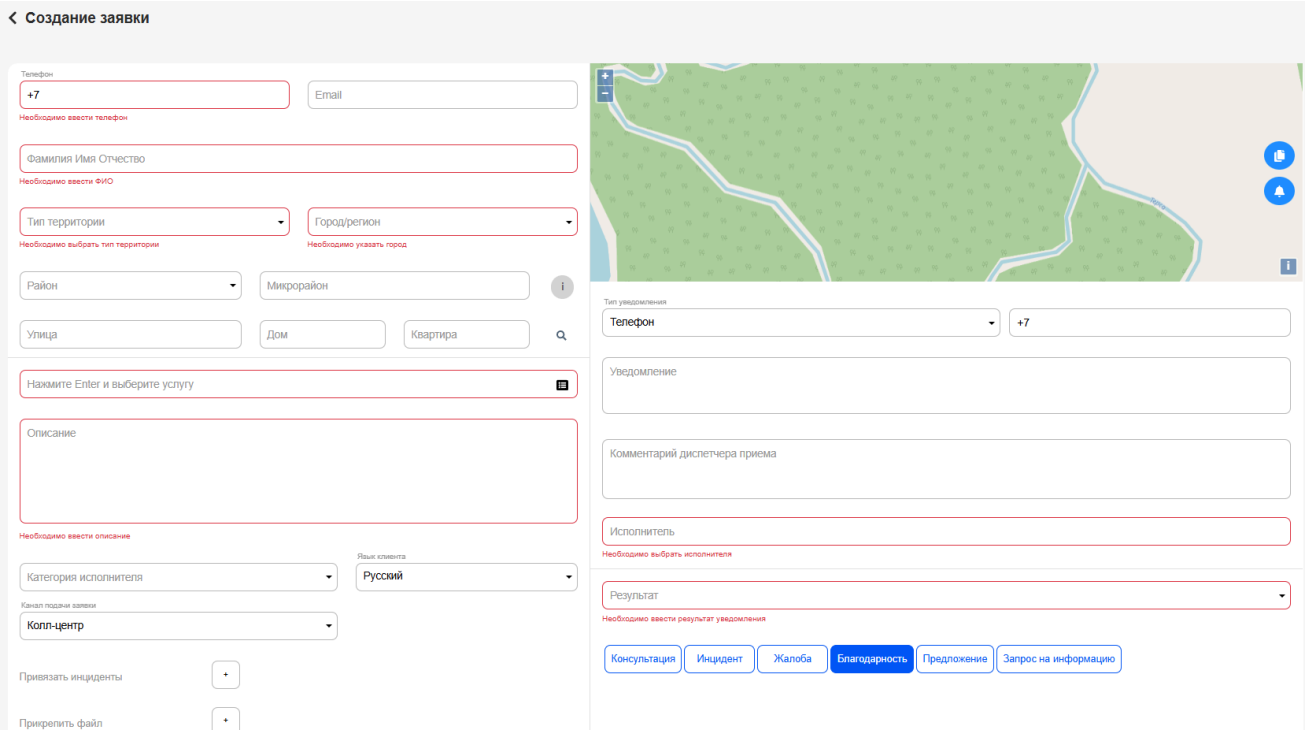
При указании типа заявки «Инцидент» обязательными для заполнения являлись номер телефона, ФИО, тип территории, город\район, категория услуг , описание



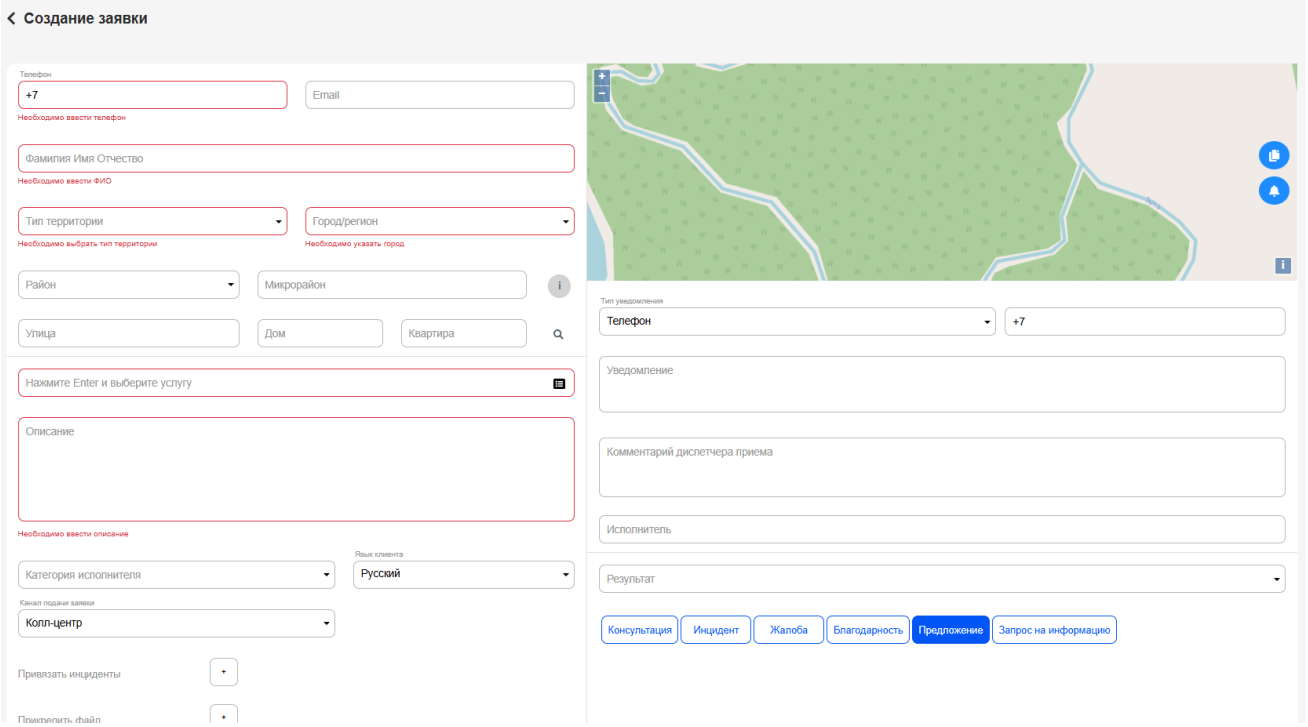
«Жалоба» обязательными для заполнения являются поля:



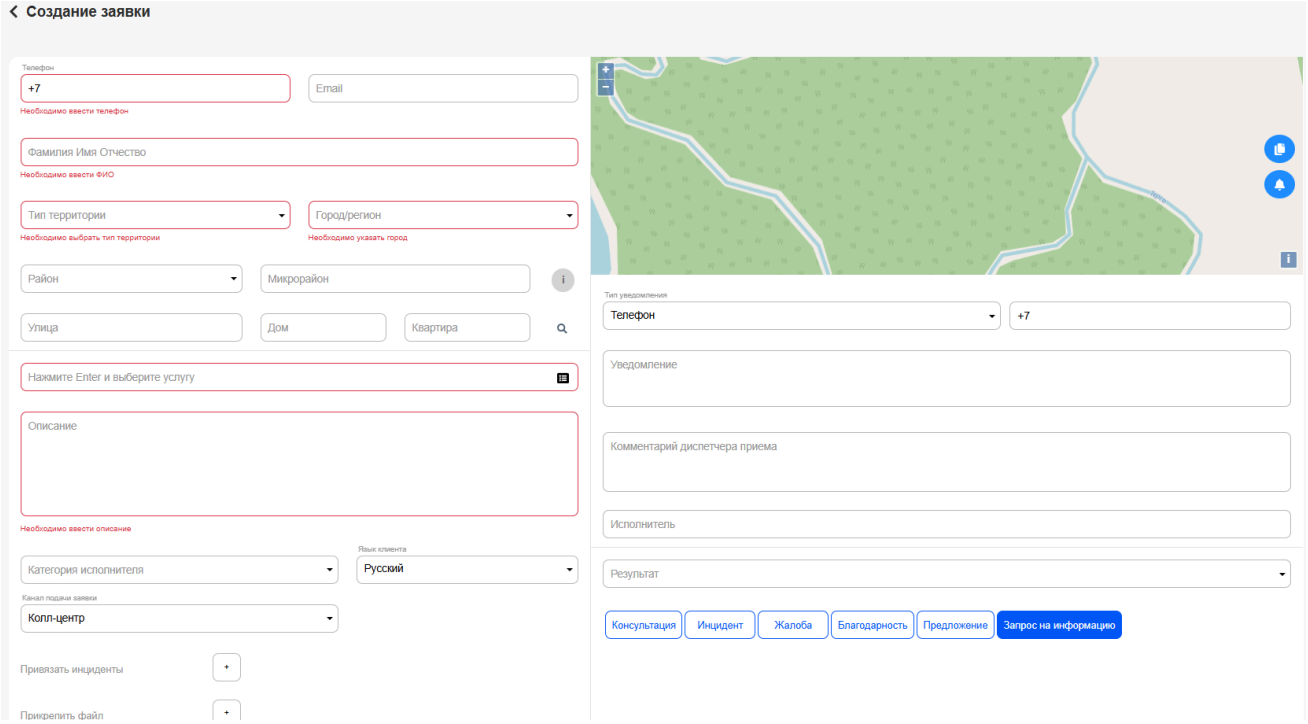
«Благодарность» обязательными для заполнения являются поля:



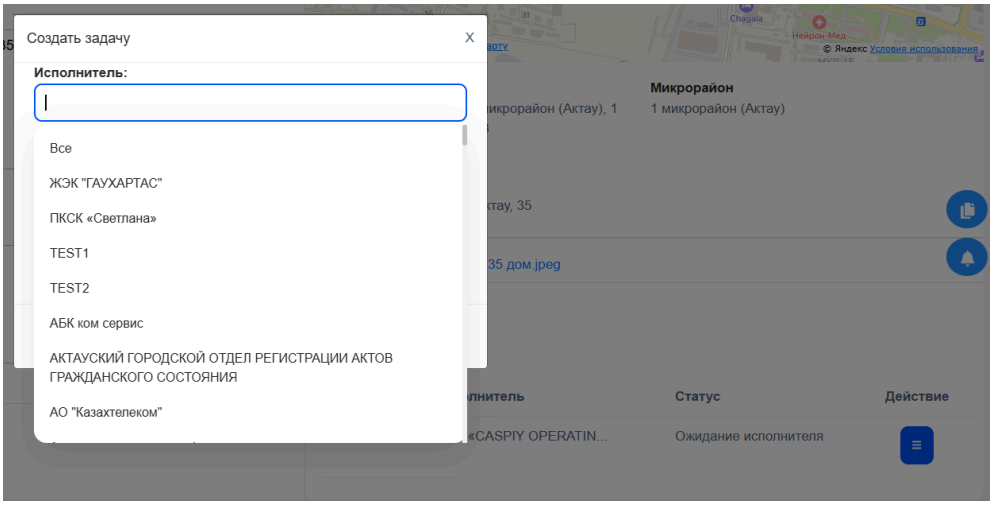
«Предложения» обязательными для заполнения являются поля:

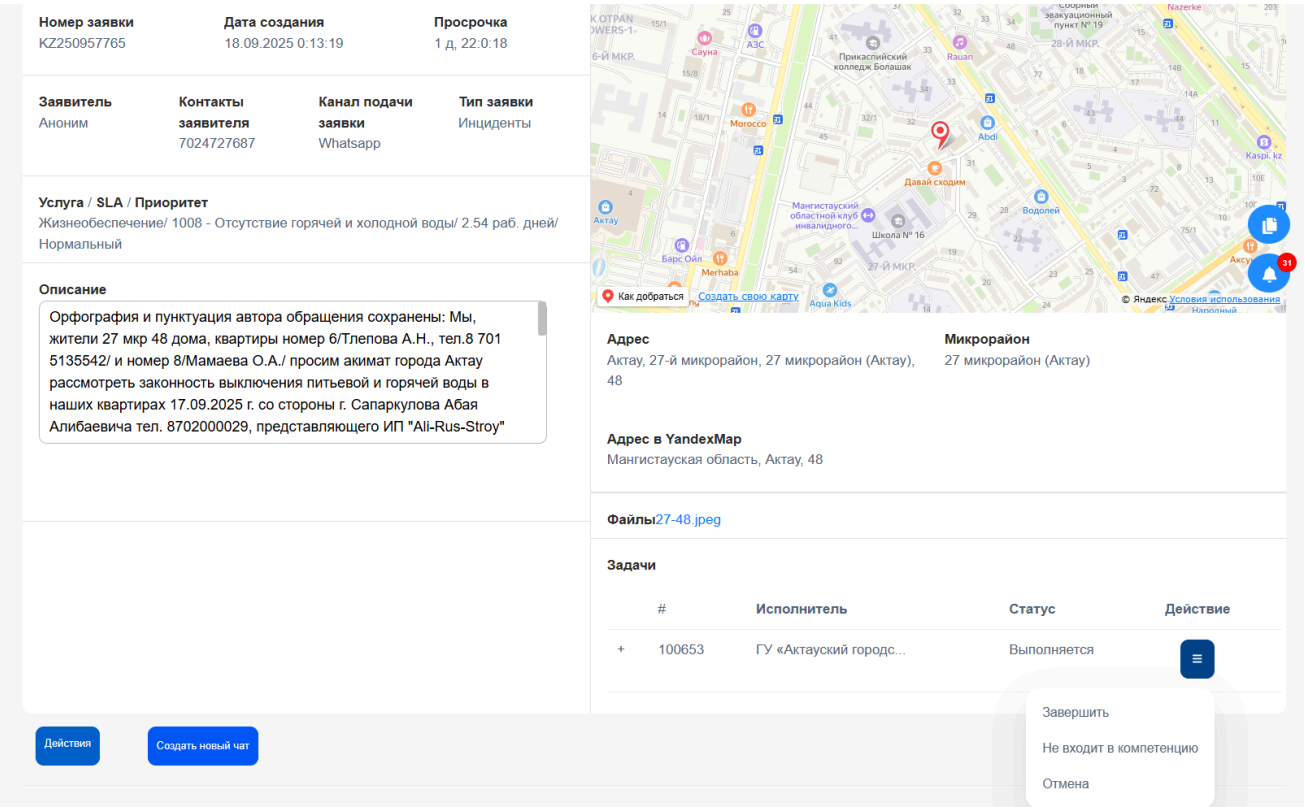


«Запрос на информацию» обязательными для заполнения являются поля:

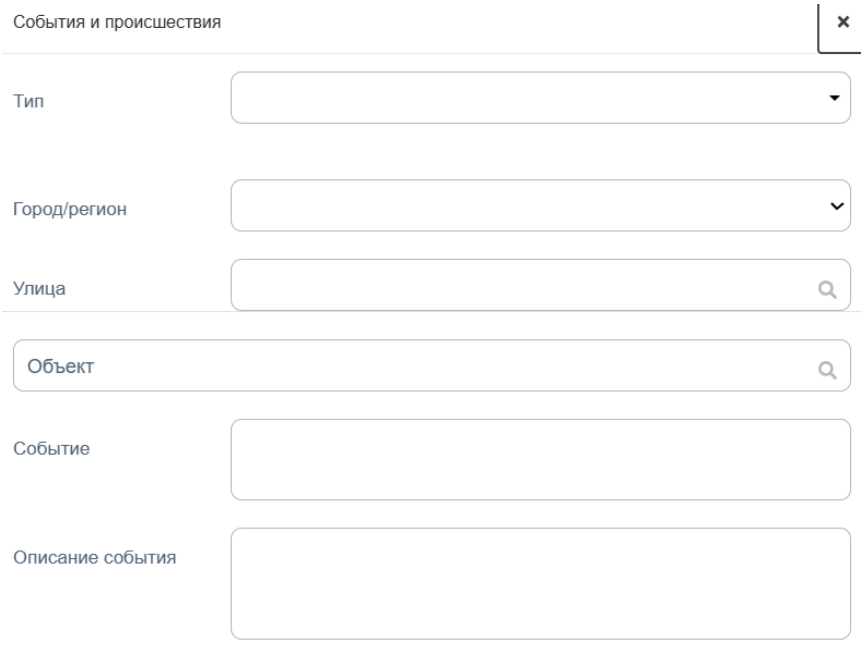


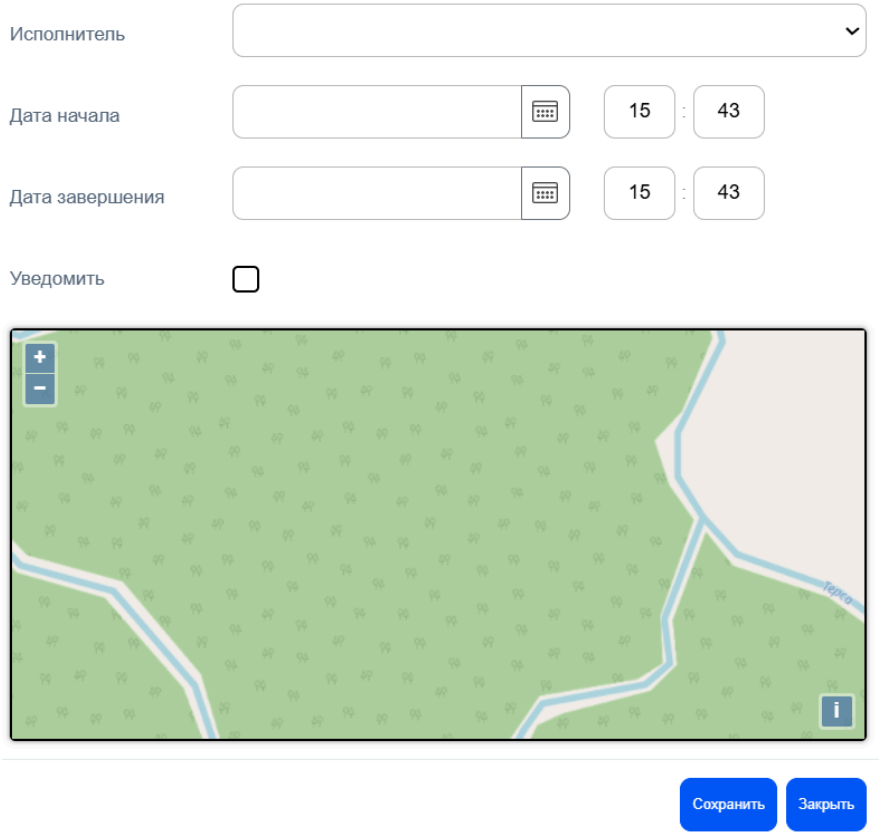
- Имелась возможность добавления дополнительных исполнителей по одному обращению; В процессе обработки карточки обращения жителя у пользователей Единого контакт-центра была возможность назначения нескольких ответственных исполнителей. Заявка направленная на исполнение отображалась у тех исполнителей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



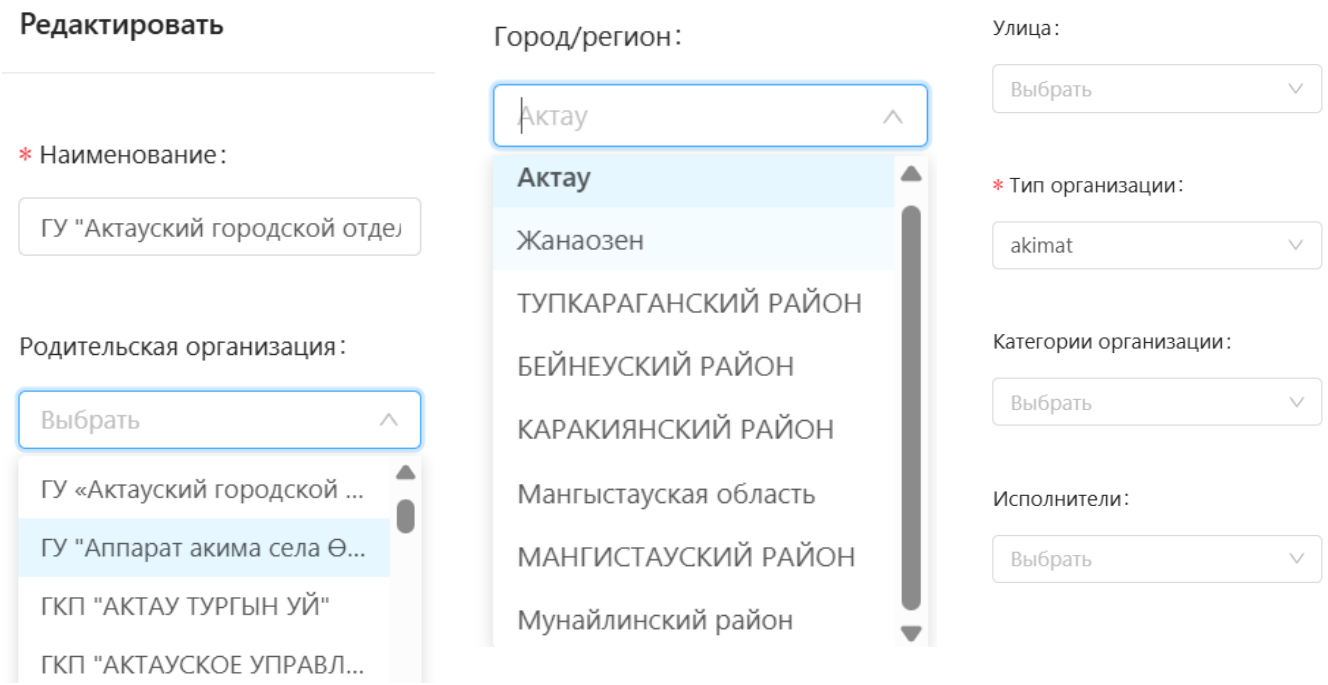


- В разделе события и происшествия имелась возможность выбирать регионы и дополнительные поля. Имелись поля город\регион, район. Обеспечено формирование отчета с заданными входными параметрами путем обработки информации, хранящейся в базе данных Системы.





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

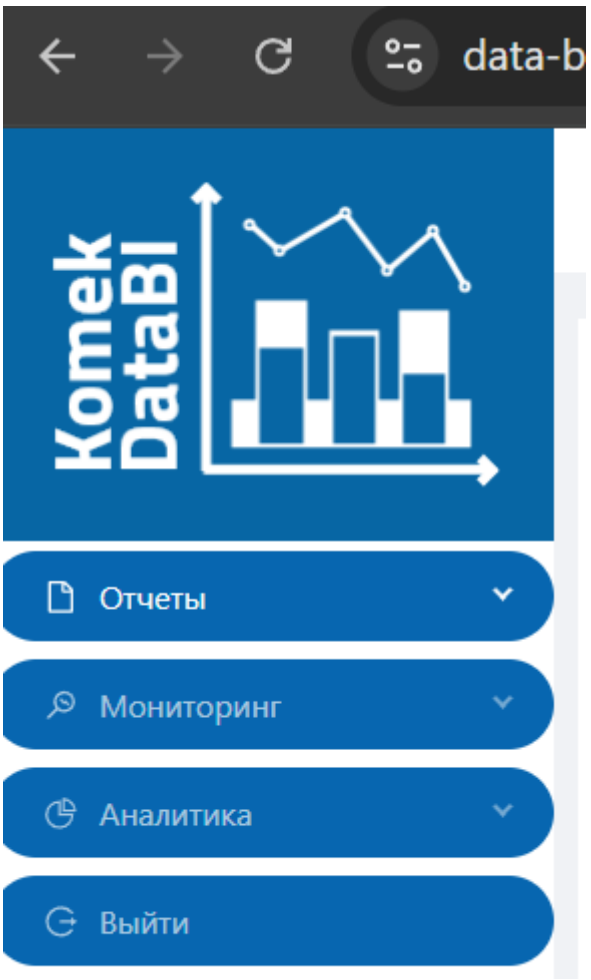


рис.49

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.

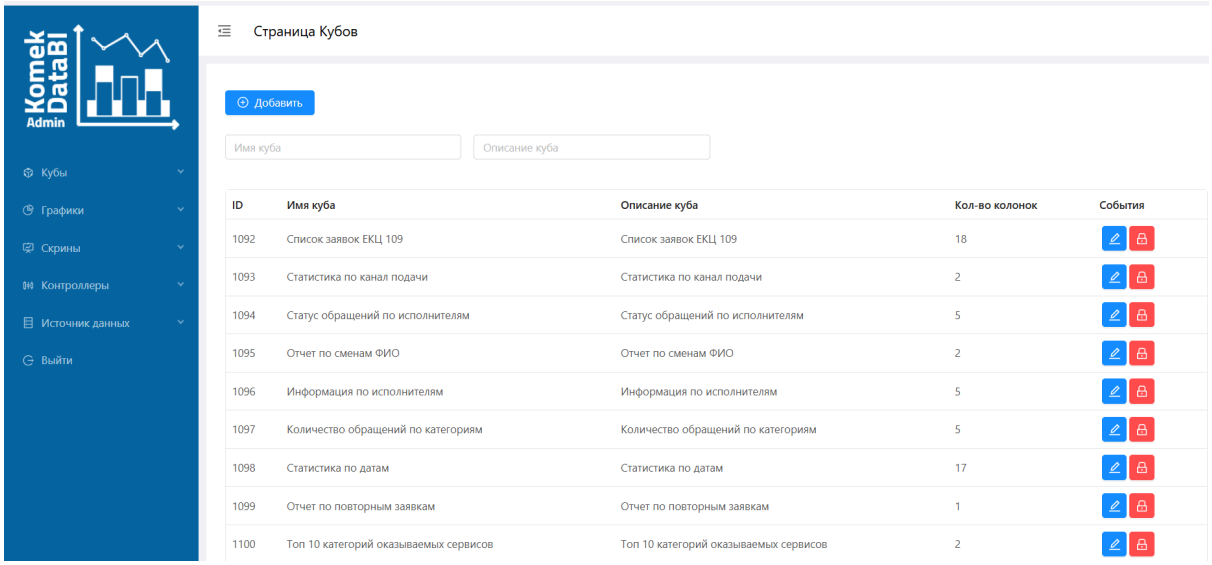
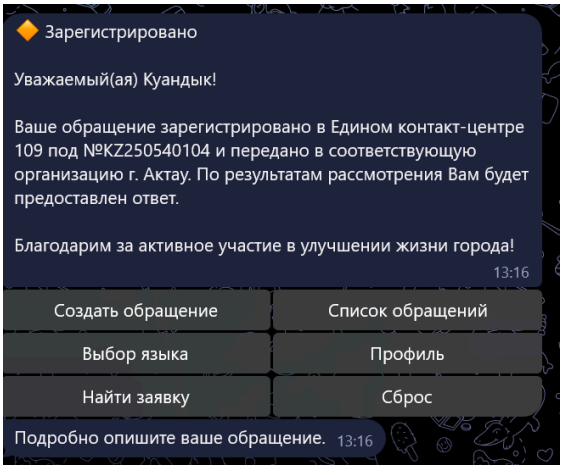
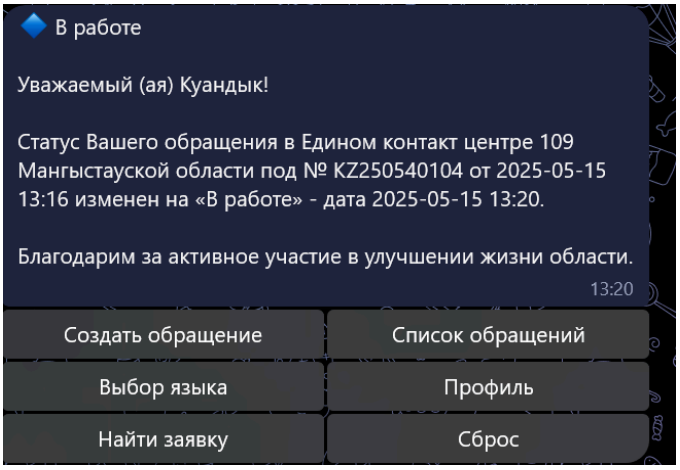


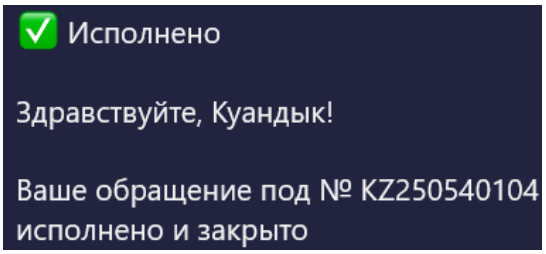
рис.50

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;

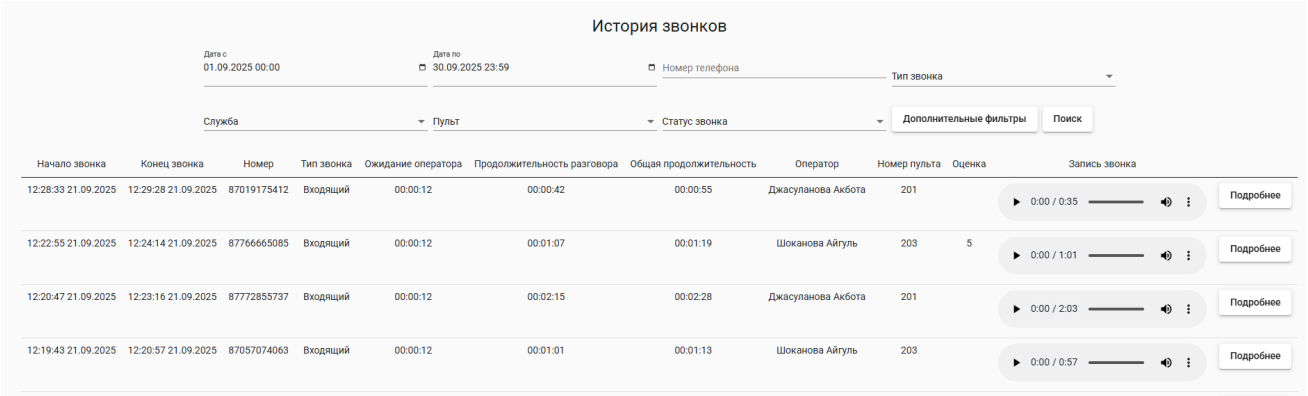
● передачи необходимой информации ответственным заинтересованных ведомств для начала обработки вызова в рамках своей компетенции;

● 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.).

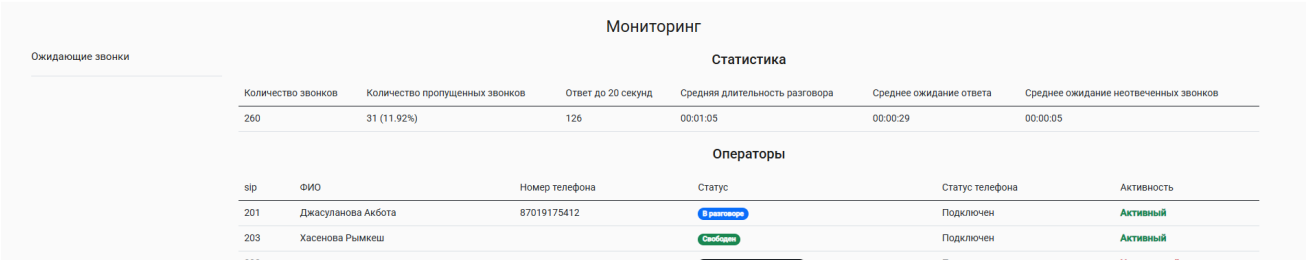
Дополнительно формировалась отчётность по каждому диспетчеру: суммарное время в разговорах, длительность пауз, количество пропущенных звонков, выполненных переводов и других действий в АТС.



История звонков

Дата с 01.09.2025 00:00 | Дата по 30.09.2025 23:59 | Номер телефона | Тип звонка | Служба | Пульт | Статус звонка | Дополнительные фильтры | Поиск

Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
12:28:33 21.09.2025	12:29:28 21.09.2025	87019175412	Входящий	00:00:12	00:00:42	00:00:55	Джасуланова Акбота	201		0:00 / 0:35	Подробнее
12:22:55 21.09.2025	12:24:14 21.09.2025	87766665085	Входящий	00:00:12	00:01:07	00:01:19	Шоканова Айгуль	203	5	0:00 / 1:01	Подробнее
12:20:47 21.09.2025	12:23:16 21.09.2025	87772855737	Входящий	00:00:12	00:02:15	00:02:28	Джасуланова Акбота	201		0:00 / 2:03	Подробнее
12:19:43 21.09.2025	12:20:57 21.09.2025	87057074063	Входящий	00:00:12	00:01:01	00:01:13	Шоканова Айгуль	203		0:00 / 0:57	Подробнее



Мониторинг

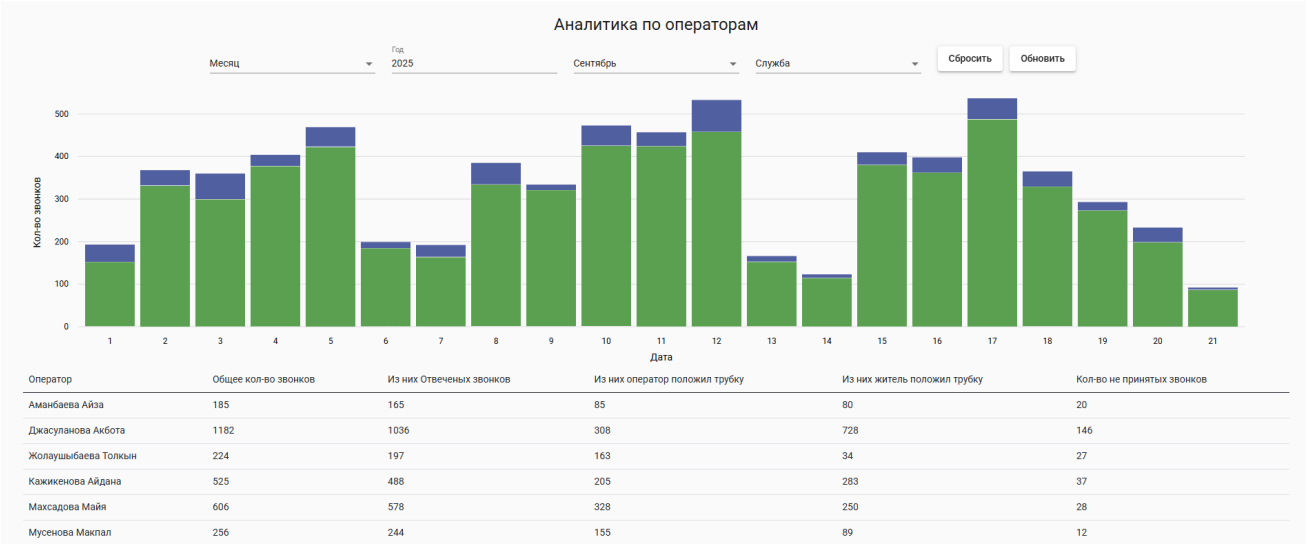
Ожидающие звонки

Статистика

Количество звонков	Количество пропущенных звонков	Ответ до 20 секунд	Средняя длительность разговора	Среднее ожидание ответа	Среднее ожидание неотвеченных звонков
260	31 (11.92%)	126	00:01:05	00:00:29	00:00:05

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
201	Джасуланова Акбота	87019175412	В разговоре	Подключен	Активный
203	Хасенова Рымкеш		Свободен	Подключен	Активный



Аналитика по операторам

Месяц | Год 2025 | Сентябрь | Служба | Сбросить | Обновить

Оператор	Общее кол-во звонков	Из них Отвеченых звонков	Из них оператор положил трубку	Из них житель положил трубку	Кол-во не принятых звонков
Аманбаева Айза	185	165	85	80	20
Джасуланова Акбота	1182	1036	308	728	146
Жолаушыбаева Толкын	224	197	163	34	27
Кажикенова Айдана	525	488	205	283	37
Максадова Майя	606	578	328	250	28
Мусенова Макпал	256	244	155	89	12

рис.56

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

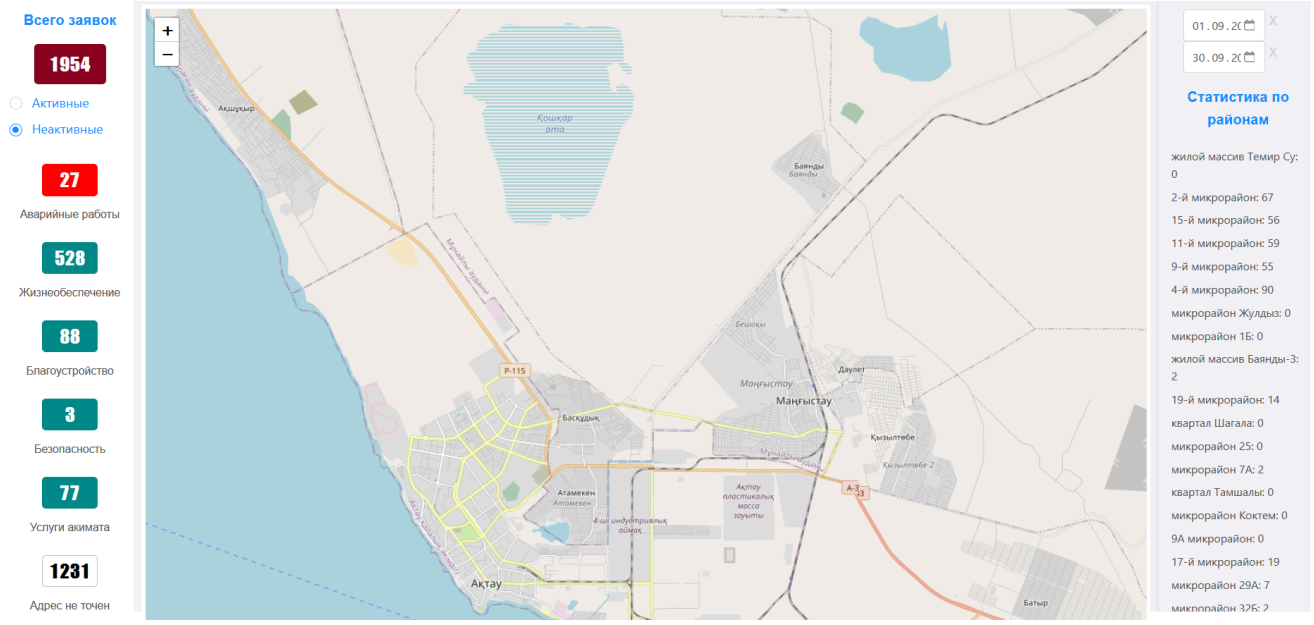
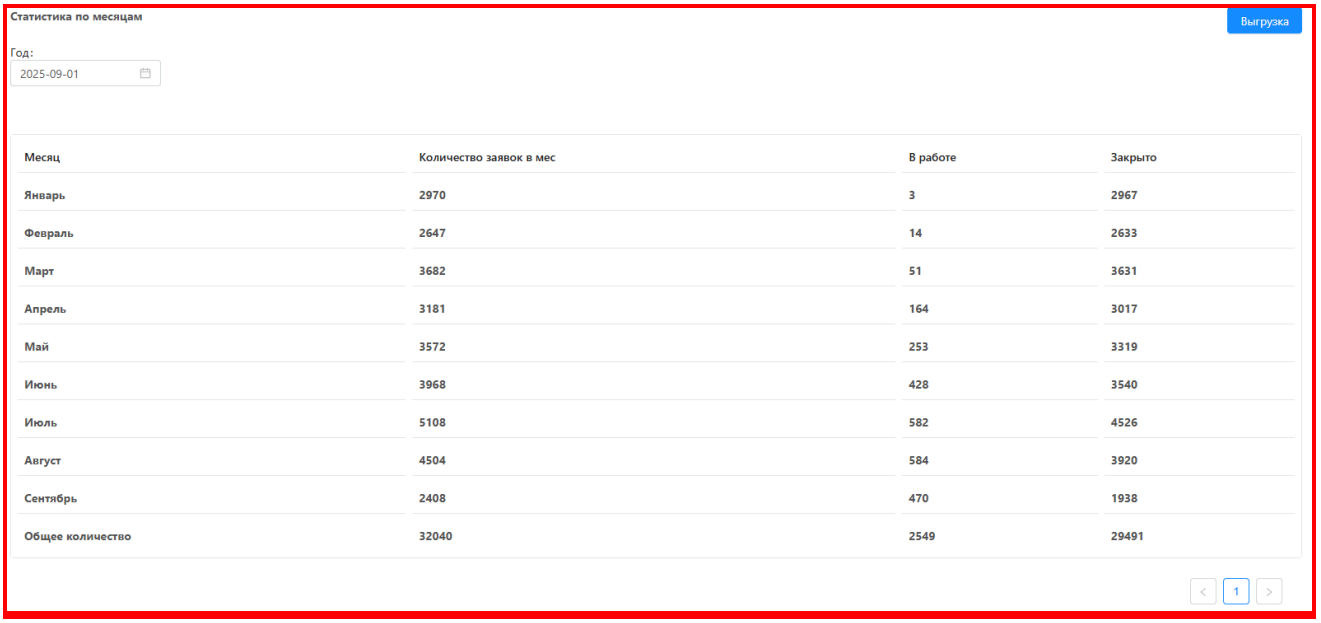


рис.57

За отчетный период в Единый контакт-центр 109 Мангистауской области поступило 2408 обращений, из которых:

- 470 находятся в работе,
- 1938 успешно закрыты.



Статистика по месяцам

Выгрузка

Год: 2025-09-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Январь	2970	3	2967
Февраль	2647	14	2633
Март	3682	51	3631
Апрель	3181	164	3017
Май	3572	253	3319
Июнь	3968	428	3540
Июль	5108	582	4526
Август	4504	584	3920
Сентябрь	2408	470	1938
Общее количество	32040	2549	29491

рис.58

Наиболее частыми темами обращений стали:

- водоснабжение
- электроснабжение
- зеленые насаждения
- здравоохранение

- санитарная очистка
- уличное освещение
- дорожная инфраструктура
- единый платежный документ

Количество обращений по категориям

Выгрузка

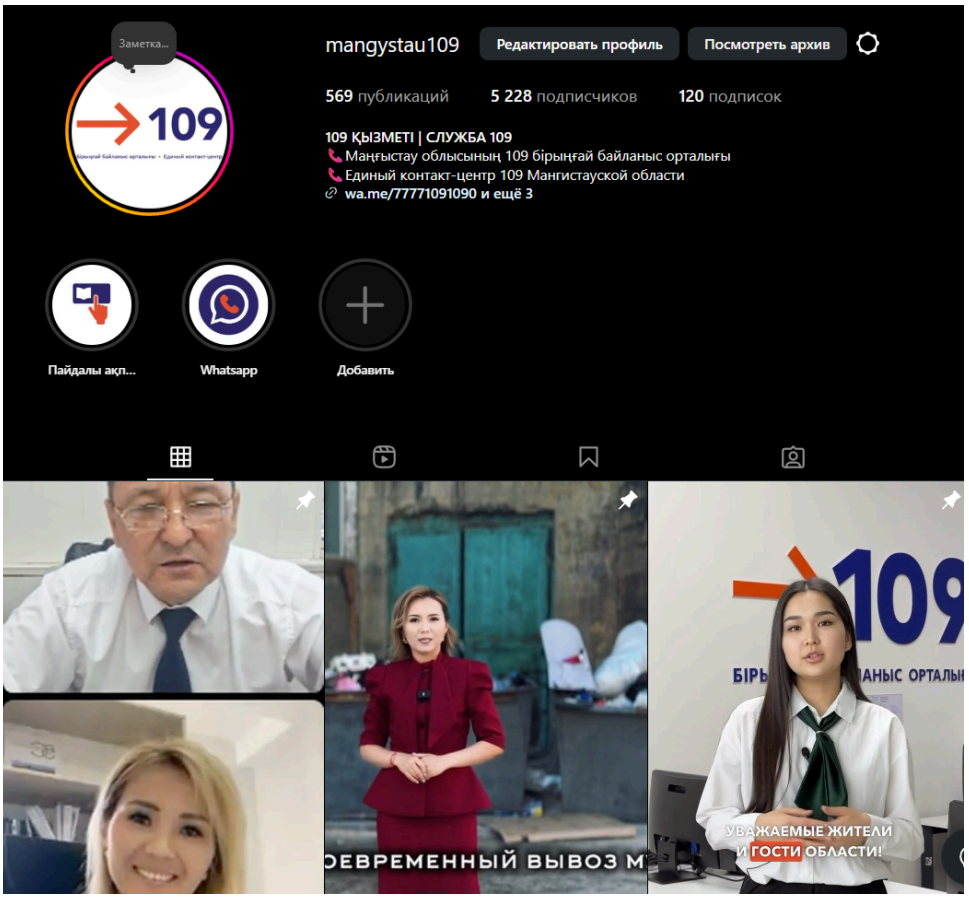
Дата с: 2025-09-01 00:00 Дата по: 2025-09-30 23:59

Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	532	14	13	1
Водоснабжение МЖД	458	4	4	7
Справочная информация	268	2	1	1
Здравоохранение	201	28	18	36
Водоснабжение в частном секторе	163	4	4	2
Зеленные насаждения	136	78	53	6
Сан чистка	104	47	61	6
Дорожная инфраструктура	87	74	55	2
Уличное освещение	69	28	39	7
Твердые бытовые отходы	67	38	35	10

рис.59

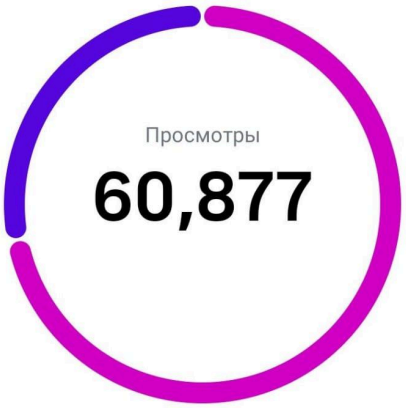
Проведена маркетинговая работа по расклейке информационных плакатов и раздаче буклетов в местах общественного скопления людей и жилых домов

За отчетный период на официальной странице инстаграм, ФБ и телеграм канале было размещено порядка 70 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.



Свой вариант

1 сен - 20 сен



Подписчики	72,1%
Неподписчики	27,9%
Охваченные аккаунты	7,294 -14,4%

Свой вариант

1 сен - 20 сен

Охваченные аккаунты	7,294 -14,4%

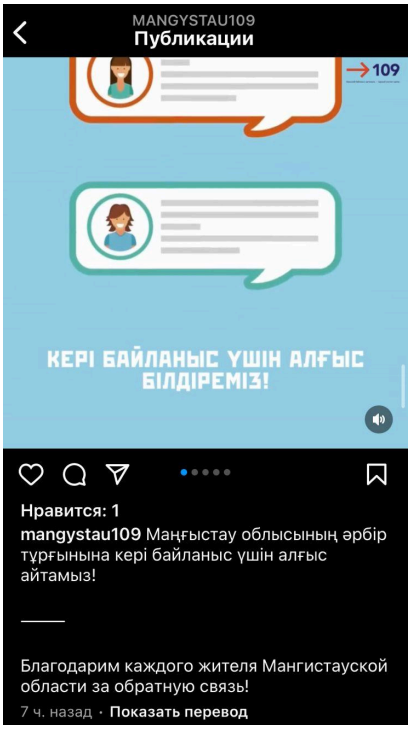
По типу контента

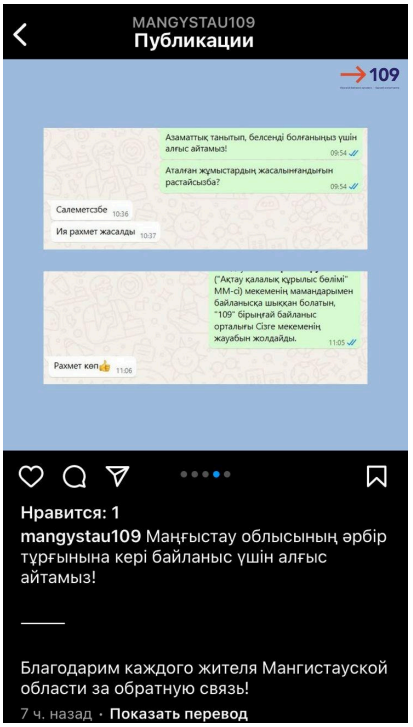
Все | Подписчики | Неподписчики

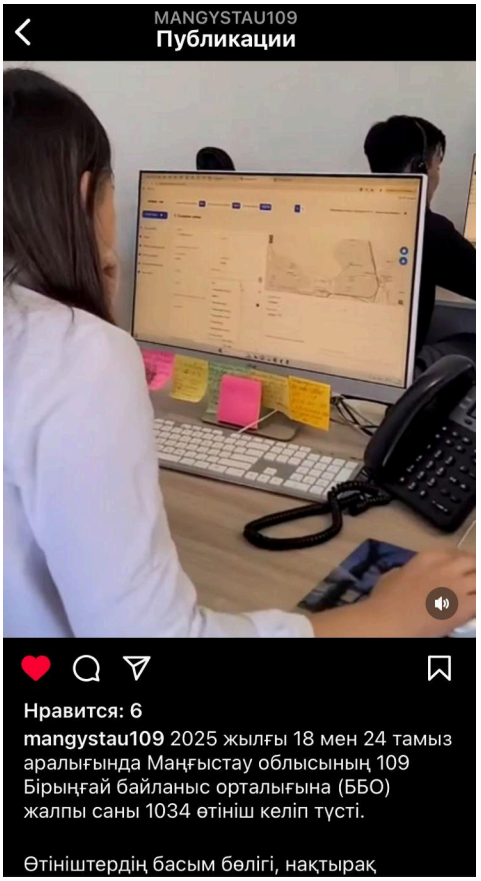
Публикации	77,8%
Истории	11,7%
Видео Reels	10,6%

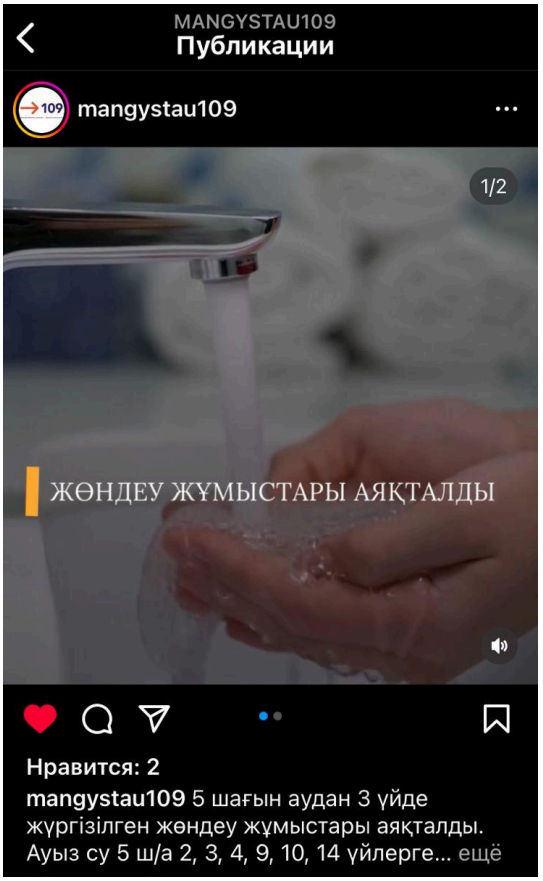
Подписчики Неподписчики

MANGYSTAU109
Публикации
«ДЕЙІН және КЕЙІН»
11 ША 24 ҮЙ ЖАНЫНДАҒЫ ҚУРАҒАН АҒАШ КЕСІЛДІ
Нравится: 2
mangystau109 Маңғыстау облыстық 109 бірыңғай байланыс орталығына осы аптада түскен кейбір өтініштердің орындалуы бойынша "Дейін және Кейін" айдарын назарларыңызға ұсынамыз. Облысымыздың жағдайын жақсартуға қосқан үлестеріңіз үшін оқырмандарымыз бен тұрғындарға алғыс айтамыз!
5 ч. назад · Показать перевод


MANGYSTAU109
Публикации
109
КЕРІ БАЙЛАНЫС ҮШІН АЛҒЫС БІЛДІРЕМІЗ!
Нравится: 1
mangystau109 Маңғыстау облысының әрбір тұрғынына кері байланыс үшін алғыс айтамыз!
Благодарим каждого жителя Мангистауской области за обратную связь!
7 ч. назад · Показать перевод


MANGYSTAU109
Публикации
109
Азаматтық танытып, белсенді болғаныңыз үшін алғыс айтамыз!
Аталған жұмыстардың жасалынғандығын растайсызба?
Салеметсізбе
Ия рахмет жасалды
Рахмет көп
Нравится: 1
mangystau109 Маңғыстау облысының әрбір тұрғынына кері байланыс үшін алғыс айтамыз!
Благодарим каждого жителя Мангистауской области за обратную связь!
7 ч. назад · Показать перевод


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

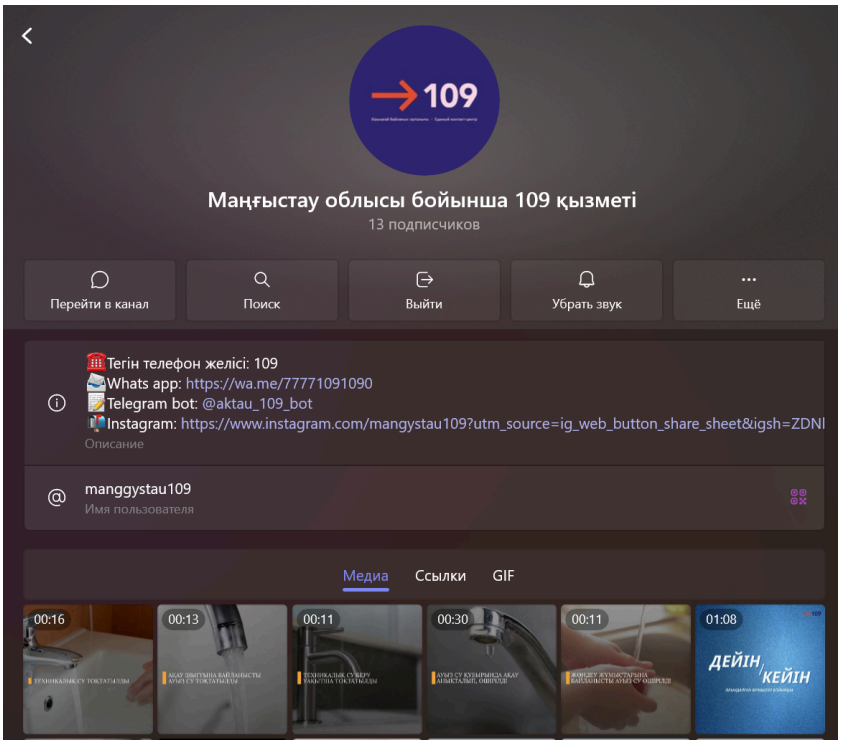

109
Маңғыстау облысы бойынша 109 қызметі
13 подписчиков
Перейти в канал
Поиск
Выйти
Убрать звук
Ещё
Тегін телефон желісі: 109
Whats app: https://wa.me/77771091090
Telegram bot: @aktau_109_bot
Instagram: https://www.instagram.com/mangystau109?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNl
Описание
manggystau109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

рис.71