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 ноябрь 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.

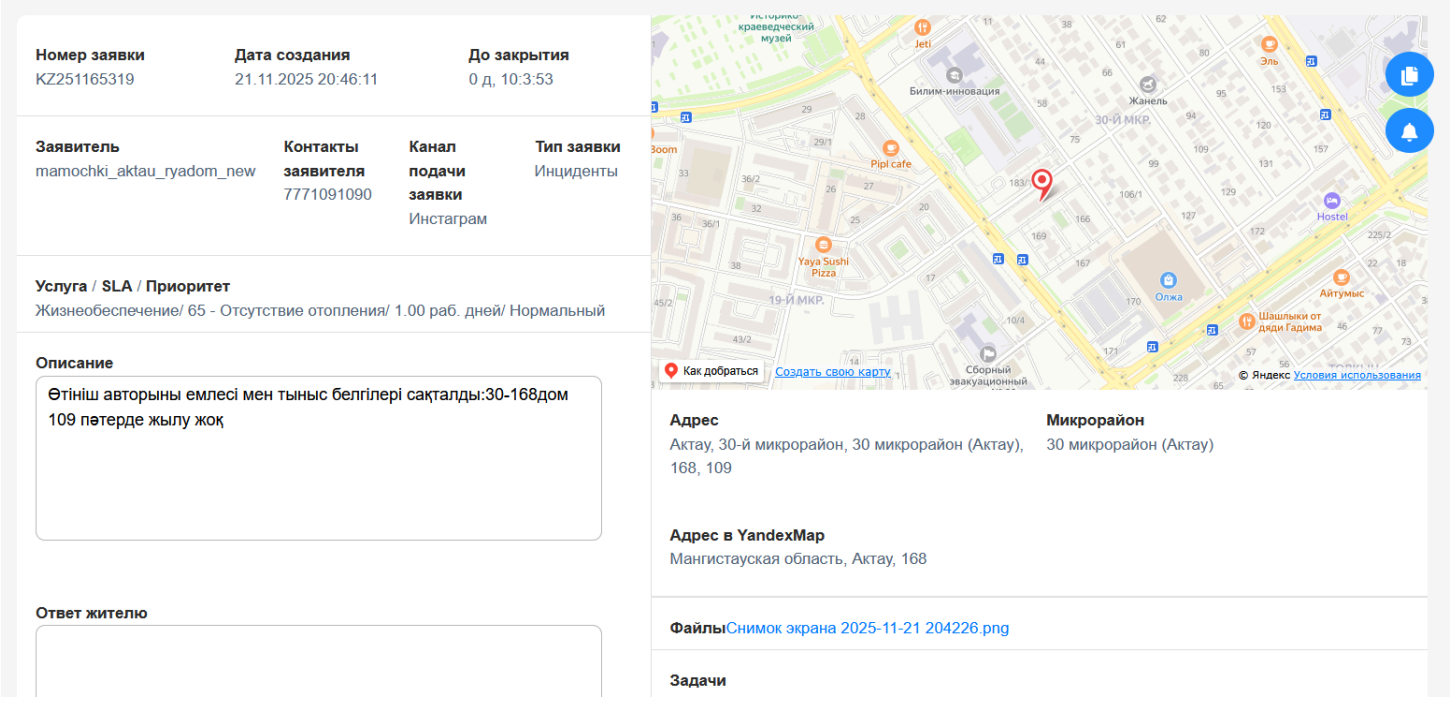


рис.1

Запросы можно было закрыть лишь после решения вопроса.

Номер заявки
KZ251164456

Дата создания
14.11.2025 5:06:00

Заявка закрыта в срок
18.11.2025, 22:31:25

Заявитель
Дмитрий

Контакты заявителя
7059878929

Канал подачи заявки
Whatsapp

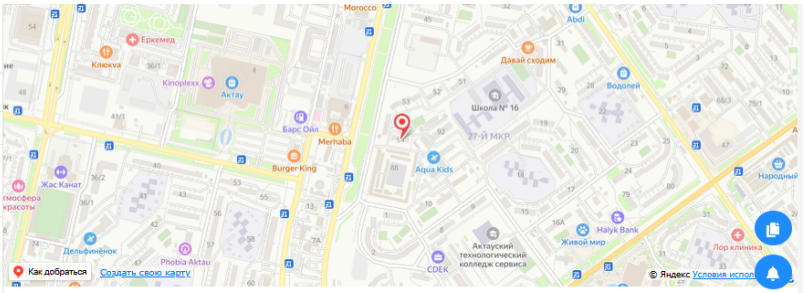
Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование
Благоустройство/ 120 - Благоустройство дворовой территории/ 7.00 раб. дней/ Низкий

Описание
Орфография и пунктуация автора обращения сохранены: В галерейном доме , который находится по адресу 27-54, в лестничном проёме между 5 и 6 этажом нависает кусок цемента с риском падения. Если отвалится и упадет на человека с такой высоты, то могут быть серьезные последствия. А висит именно над выходом из подъезда

Оценка пользователя
3

Ответ жителю
ПКСК "Булат" мекеме басшысы тұрғының өтініші бойынша, 2026 жылы жоспар бойынша жазда жасалады.



Адрес
Актау, 27-й микрорайон, 27 микрорайон (Актау), 54

Микрорайон
27 микрорайон (Актау)

Адрес в YandexMap
Мангистауская область, Актау, 54

Файлы WhatsApp Image 2025-11-13 at 23.14.20.jpeg

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	107925	ПКСК булат	Закрыта	≡
-	107458	ПКСК булат	Закрыта	≡

№
107458

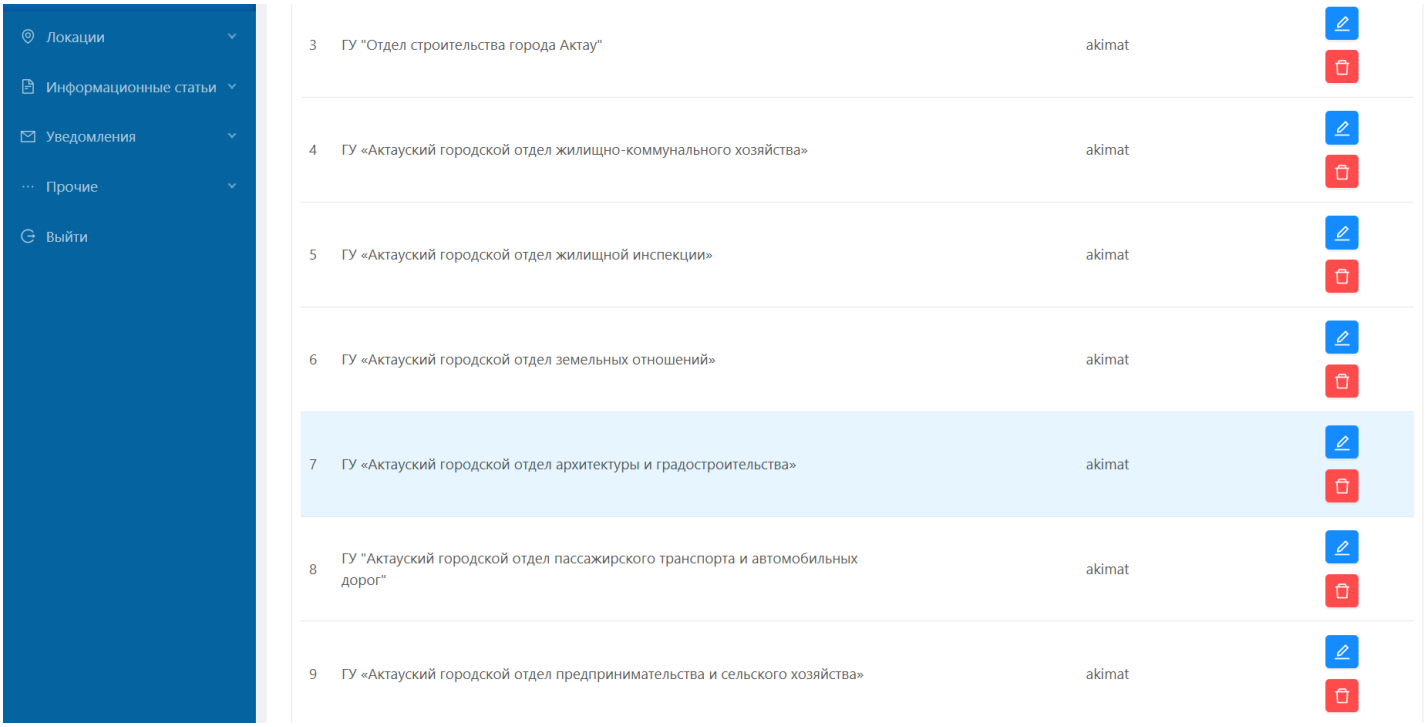
Дата создания
14.11.2025 5:06:28

Исполнитель
ПКСК булат

Статус
Закрыта

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	

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**

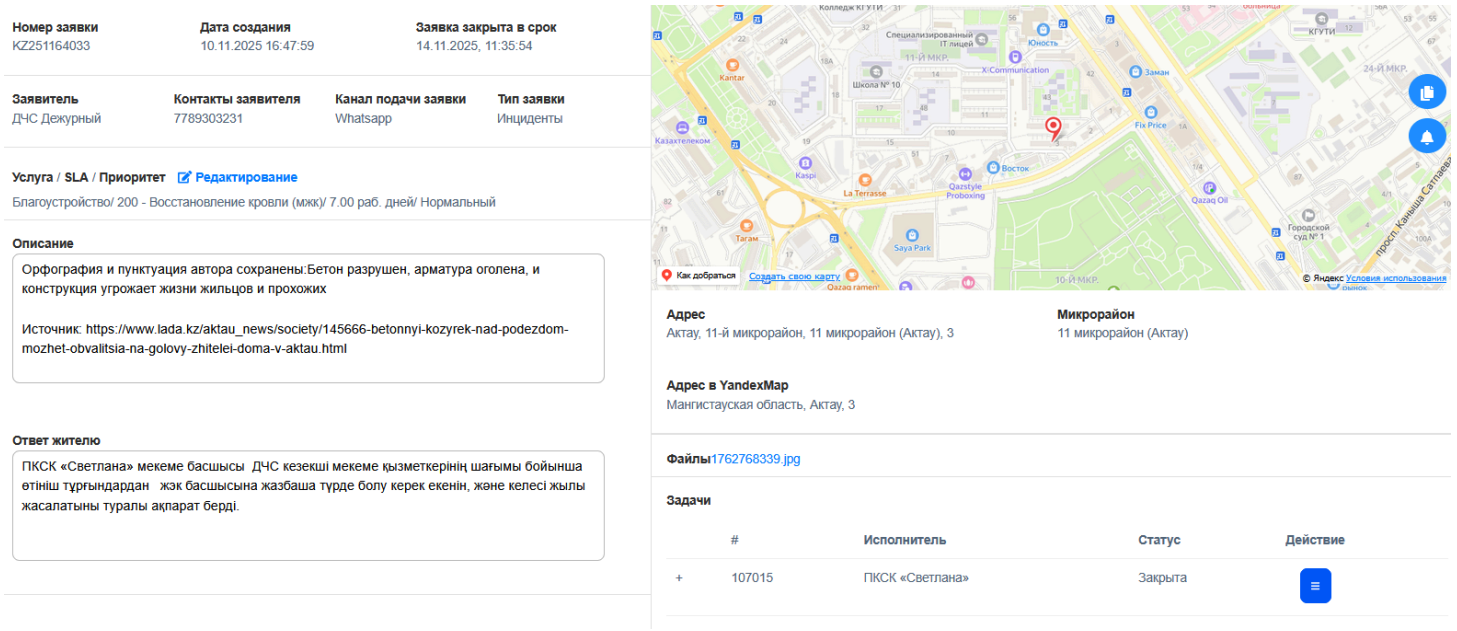
Жизнеобеспечение/ 95 - Отсутствие электроэнергии/ 1.00 раб. дней/

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 KZ251164033 | **Дата создания** 10.11.2025 16:47:59 | **Заявка закрыта в срок** 14.11.2025, 11:35:54

Заявитель ДЧС Дежурный | **Контакты заявителя** 7789303231 | **Канал подачи заявки** Whatsapp | **Тип заявки** Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Благоустройство/ 200 - Восстановление кровли (мжк)/ 7.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Орфография и пунктуация автора сохранены:Бетон разрушен, арматура оголена, и конструкция угрожает жизни жильцов и прохожих

Источник: https://www.lada.kz/aktau_news/society/145666-betonnyi-kozyrek-nad-podezdom-mozhet-obvalitsia-na-golovy-zhitelei-doma-v-aktau.html

Ответ жителю

ПКСК «Светлана» мекеме басшысы ДЧС кезекші мекеме қызметкерінің шағымы бойынша өтініш тұрғындардан жэк басшысына жазбаша түрде болу керек екенін, және келесі жылы жасалатыны туралы ақпарат берді.

Адрес Актау, 11-й микрорайон, 11 микрорайон (Актау), 3 | **Микрорайон** 11 микрорайон (Актау)

Адрес в YandexMap Мангистауская область, Актау, 3

Файлы 1762768339.jpg

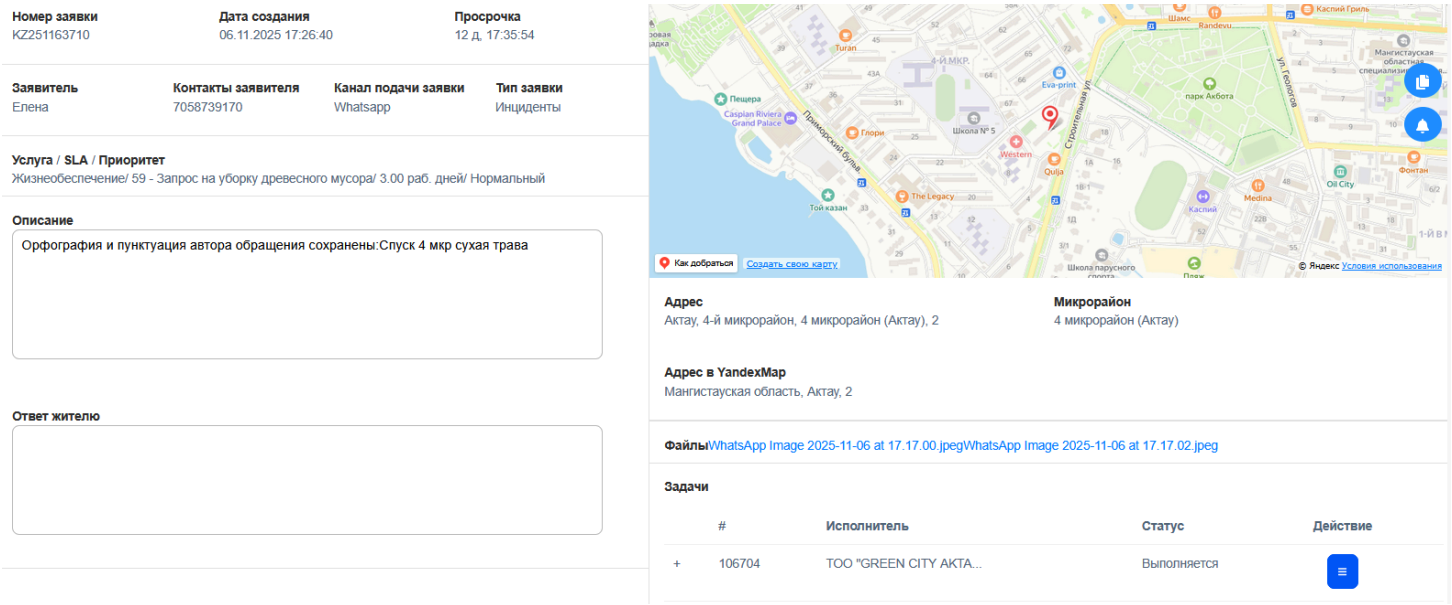
Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	107015	ПКСК «Светлана»	Закрыта	

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;



Номер заявки KZ251163710 | **Дата создания** 06.11.2025 17:26:40 | **Просрочка** 12 д, 17:35:54

Заявитель Елена | **Контакты заявителя** 7058739170 | **Канал подачи заявки** Whatsapp | **Тип заявки** Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет

Жизнеобеспечение/ 59 - Запрос на уборку древесного мусора/ 3.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Орфография и пунктуация автора обращения сохранены:Спуск 4 мкр сухая трава

Ответ жителю

Адрес Актау, 4-й микрорайон, 4 микрорайон (Актау), 2 | **Микрорайон** 4 микрорайон (Актау)

Адрес в YandexMap Мангистауская область, Актау, 2

Файлы WhatsApp Image 2025-11-06 at 17.17.00.jpegWhatsApp Image 2025-11-06 at 17.17.02.jpeg

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	106704	ТОО "GREEN CITY АКТА...	Выполняется	

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.

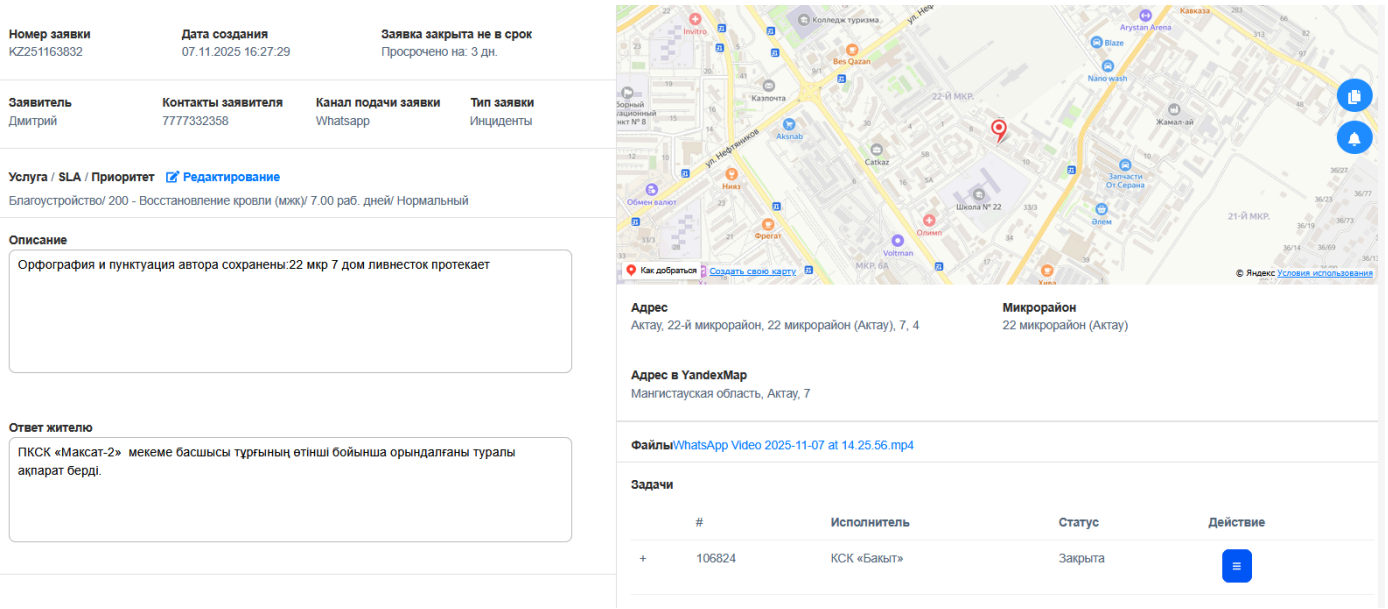


рис.7

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;

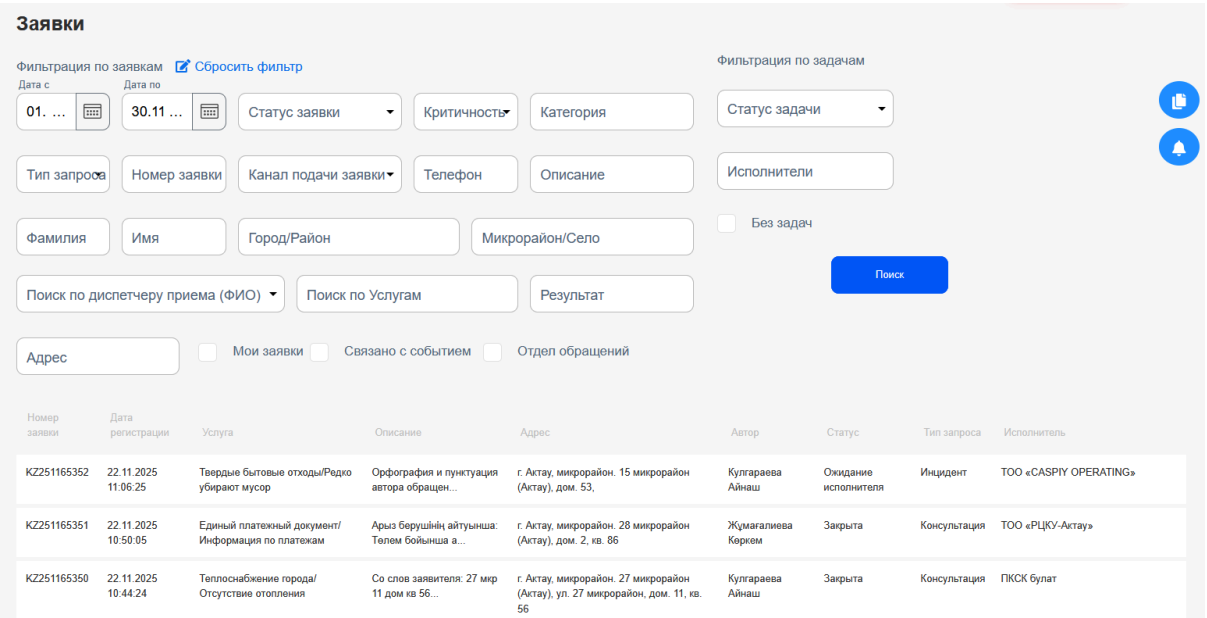


рис.8

● У жителей имелась возможность подачи обращений через мобильное приложение;

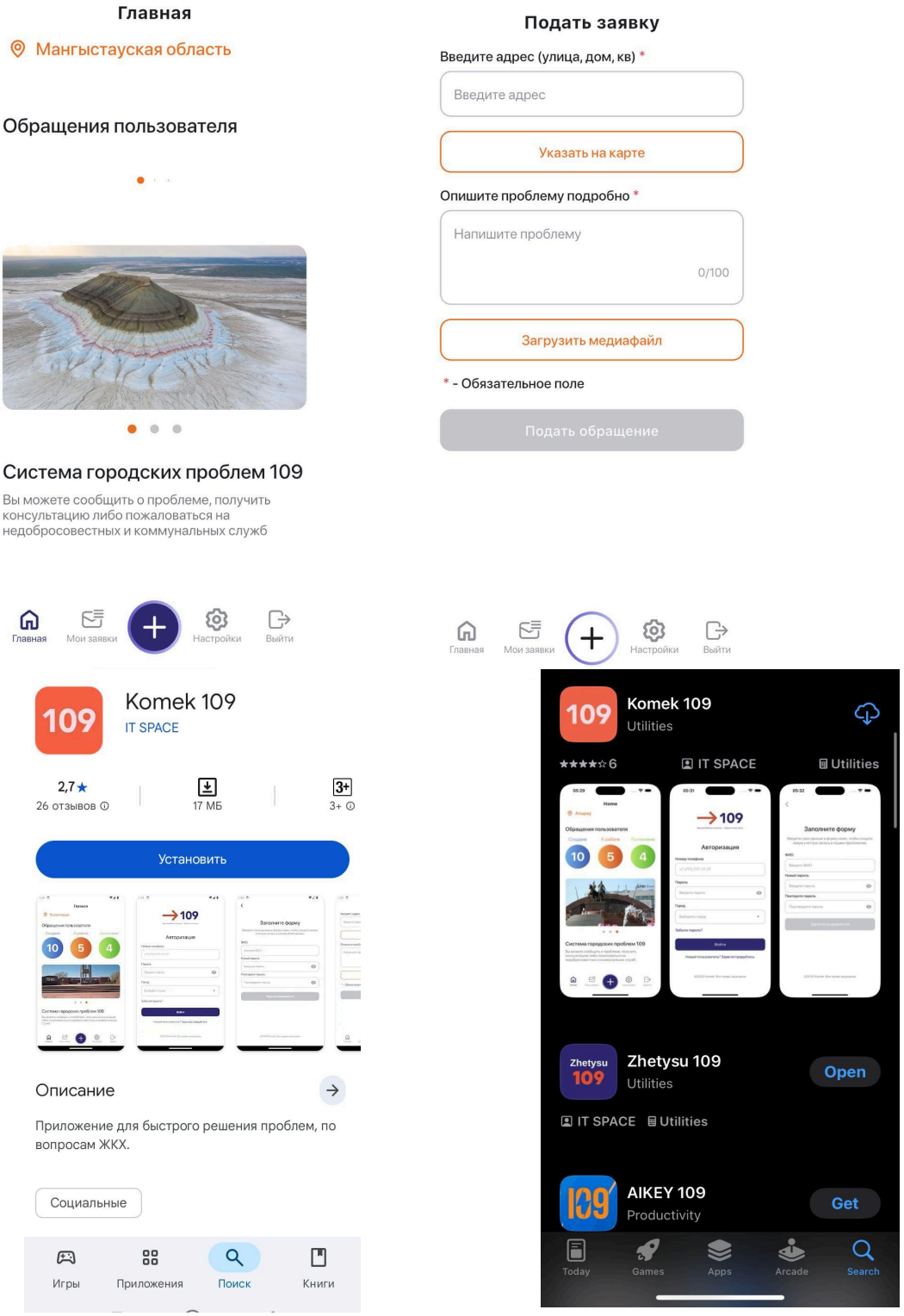


рис.9

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

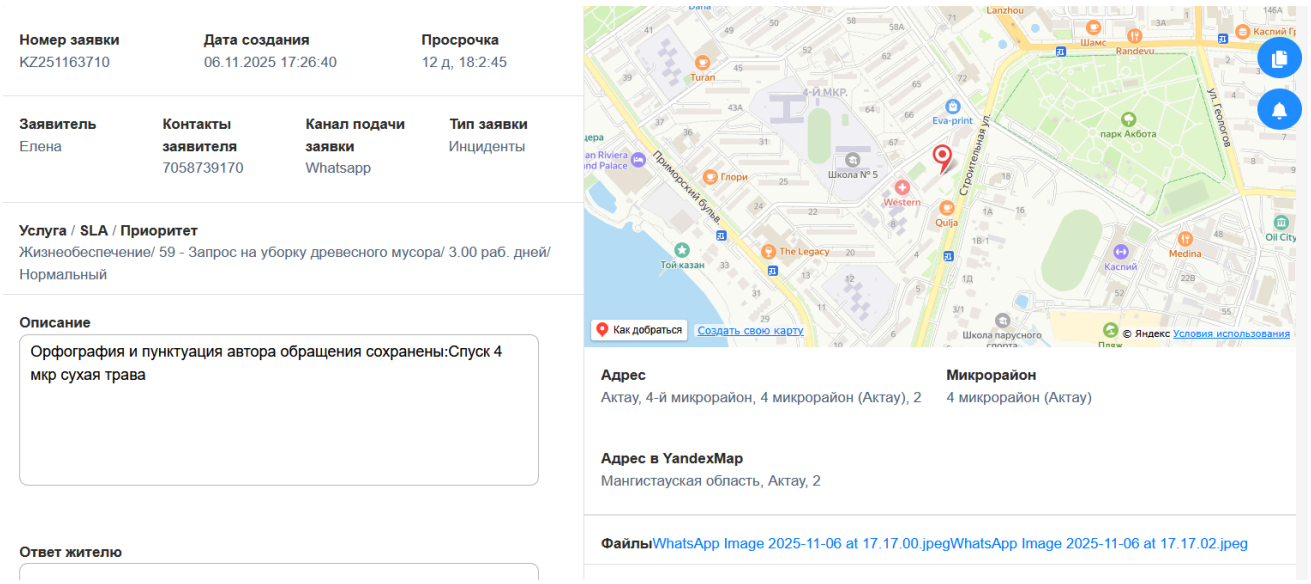
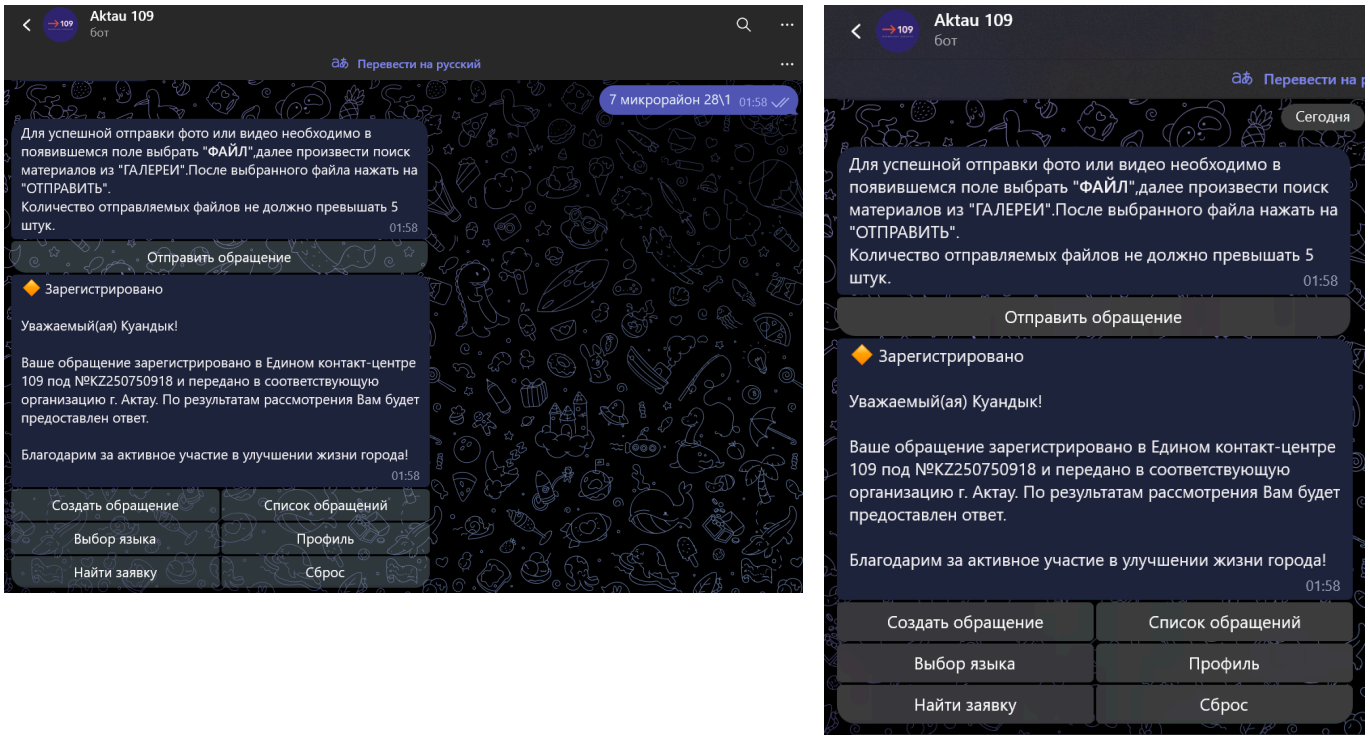


рис.10

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);



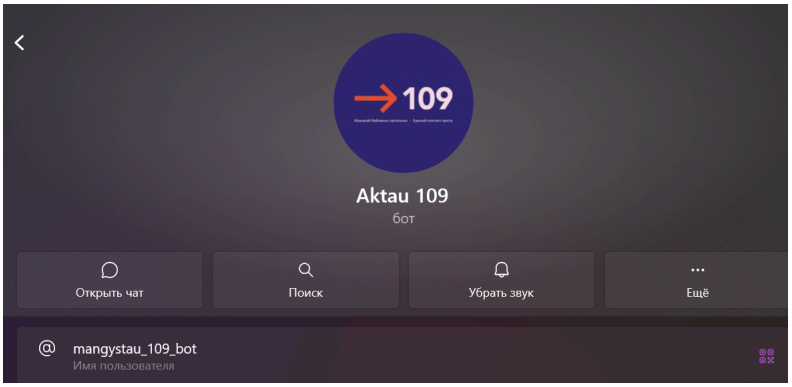


рис.12

Номер заявки	Дата создания	Просрочка
KZ251163273	03.11.2025 17:09:34	11 д, 18:21:34

Заявитель	Контакты заявителя	Канал подачи заявки	Тип заявки
podslushano_aktau12	7771091090	Инстаграм	Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет

Благоустройство/ 120 - Благоустройство дворовой территории/ 7.00 раб. дней/ Низкий

Описание

Орфография и пунктуация автора сохранены:Это остановка в 28 мкр. напротив Байтерека. Раскопали, а восстановить забыли. Эти работы проводились акиматом. @aktau_akimdigi @mangystau109 https://www.instagram.com/reel/DQI8Lg3jT7H/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

Ответ жителю

рис.13

- Аналитика базы данных (дэшборды):

Год:

2025-01-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Ноябрь	**2266**	**219**	**2047**
Общее количество	**39258**	**2773**	**36485**

< 1 2 >

рис.14

● Имелся классификатор событий и происшествий для реагирования

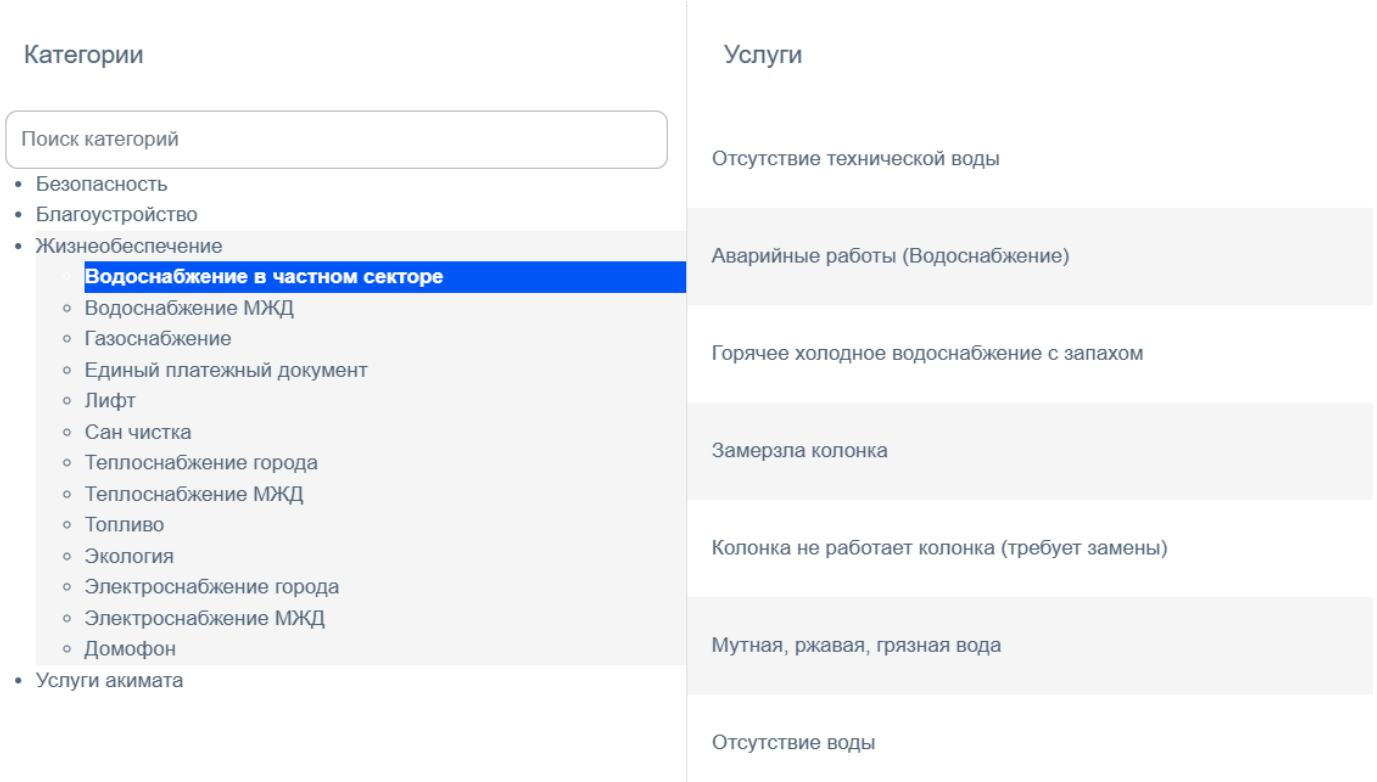


рис.15

● 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;

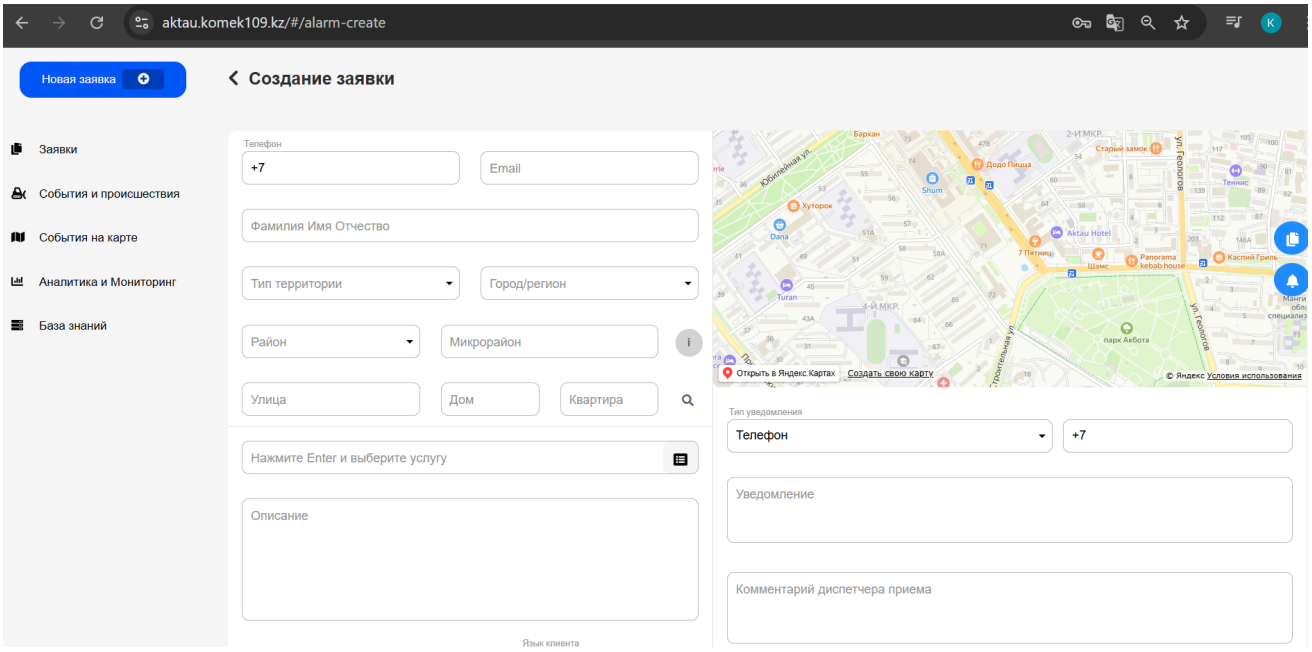


рис.16

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

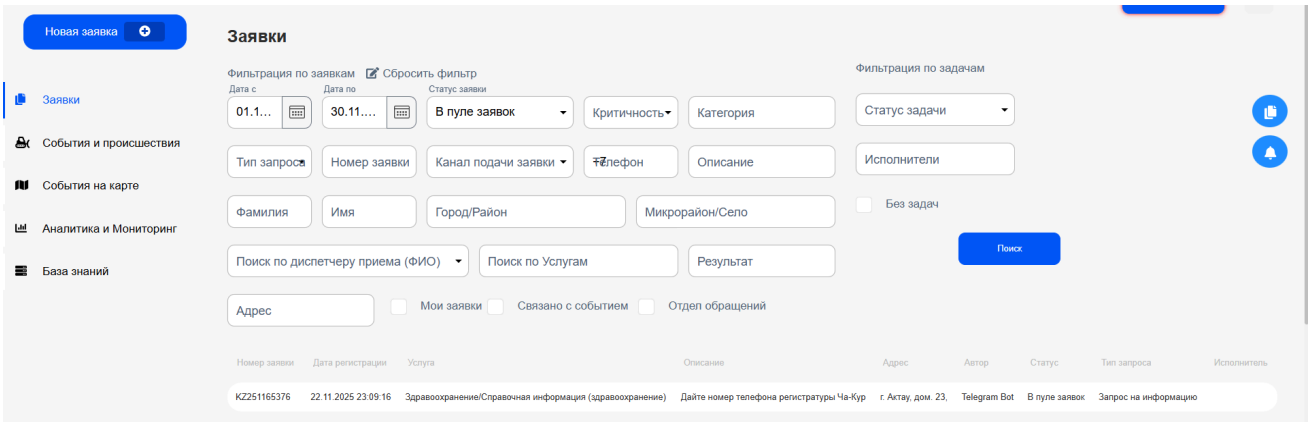


рис.17

● фиксировала время на каждом этапе в обслуживании вызовов;

История заявки

Дата	Пользователь	Действие	Комментарий
16.11.2025 12:48:04	Кайранбаева Айша	Заявка создана	
16.11.2025 12:48:04	Кайранбаева Айша	Заявка передана в пул заявок	
16.11.2025 12:48:14	Кайранбаева Айша	Заявка выбрана из пула заявок	
16.11.2025 12:48:22	Кайранбаева Айша	Создана и передана исполнителю задача: 107698	
17.11.2025 12:18:57	Жунелбекова Куляш	Добавил комментарий	ТОО «Кызылкоға-Нурдаулет» мекеме бастығы бүгін демалыс ертең тағы тексеретінін хабарлады.
19.11.2025 9:22:48	Жунелбекова Куляш	Добавил комментарий	тексеруге барғанда 57 пәтер иесі болмаған, кешке 6-дан кейін болады сол кезде тексеретінін ескертті.
20.11.2025 11:44:44	Жунелбекова Куляш	Добавил комментарий	жэк қызметкері 53пәтер иесі үйде жоқ сол пәтердіде тексеру керек деп жауап берді, тексеру жұмысы түстен кейін...
20.11.2025 13:49:01	Гизатова Акторгын	Закрыта задача: 107698	
20.11.2025 13:49:34	Гизатова Акторгын	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: 2025-11-01 00:00 Дата по: 2025-11-30 23:59

ИСП.	ОБЩ.	КОНС.	ЗАКР.	В РАБ.
ГКП "КАСПИЙ ЖЫЛУ, СУ АРНАСЫ"	492	474	480	12
ГКП "АКТАУСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ СЕТЕЙ"	413	412	413	0
ЕКЦ 109	271	271	271	0
КСК	62	62	62	0
ГУ «Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства»	61	10	12	49
ТБО "West recycling company"	60	21	23	37
ТОО МАЭК	48	47	48	0
ПКСК булат	44	41	43	1
ТОО «CASPIY OPERATING»	40	8	22	18
ТОО" Мангистау-Бірлік"	32	32	32	0

рис.19

Заявки
События и происшествия
События на карте
Аналитика и Мониторинг
База знаний

Номер заявки KZ251165101
Дата создания 20.11.2025 17:48:39
До закрытия 4 д, 19:0:58

Заявитель Жанайым
Контакты заявителя 7765055998
Канал подачи заявки Колл-центр
Тип заявки Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет
Услуги акимата/ 1122 - По прикреплению населения к организациям ПМСП (РПН)/ 7.00 раб. дней/ Нормальный

Описание
Арыз берушінің айтуынша: 19 ш/а 3 үй 28 пәтер де тұрамын. Тараздан көшіп келдім ,енді 19а ш/а Ясин клиникасына тіркелейін деп едім, тіркеле алмай жатырмын.ЖСН: 000127650650

Ответ жителю

Адрес Актау, 19 микрорайон (Актау), 3, 28
Микрорайон 19 микрорайон (Актау)

Файлы

Задачи

#	Исполнитель	Статус	Действие
- 108101	ТОО МЦ «Ясин»	Исполнено	

№ 108101
Дата создания 20.11.2025 17:49:14
Исполнитель ТОО МЦ «Ясин»
Статус Исполнено
Результат Отсутствует
Комментарии

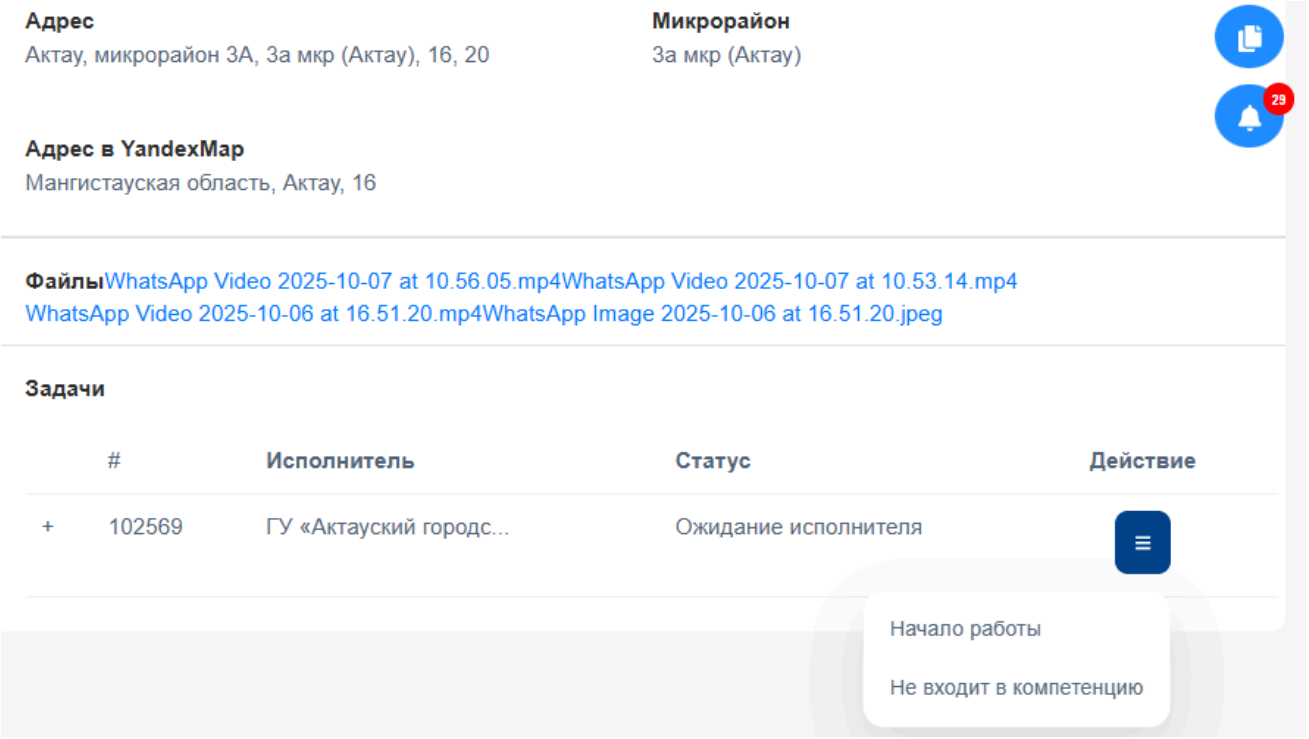
Айнур Джмагулова 21.11.2025 11:28:39

Қайырлы күн! Сізде 32-33 апта жүктілік бар және сіздің 19 ш/а 3 үйге көшіп келгеніңіз жөнінде Тараз қаласынан емханаға арнайы телефонограмма келмегенін хабарлаймыз. Тараз қаласындағы тіркелген емханаңызға сіздің Ақтау қаласына көшіп келгеніңіз жөнінде телефонограмма жазып біздің электронды поштаға жолдауын сұраймыз. Қосымша сұрақтарыңыз болса 87782609883 нөміріне хабарласуға болатынын қапериізге береміз. "Ясин" Медициналық орталығы Пациенттерді қолдау бөлімі!

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.).



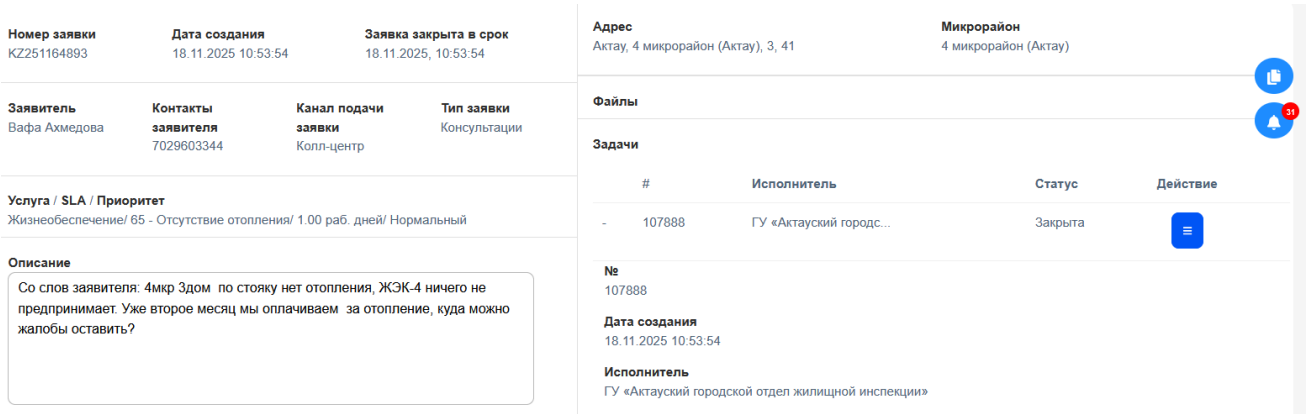
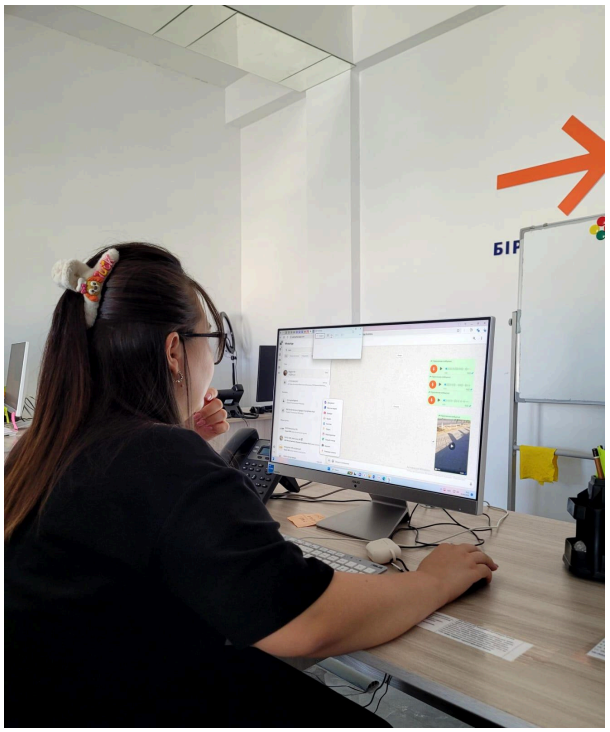
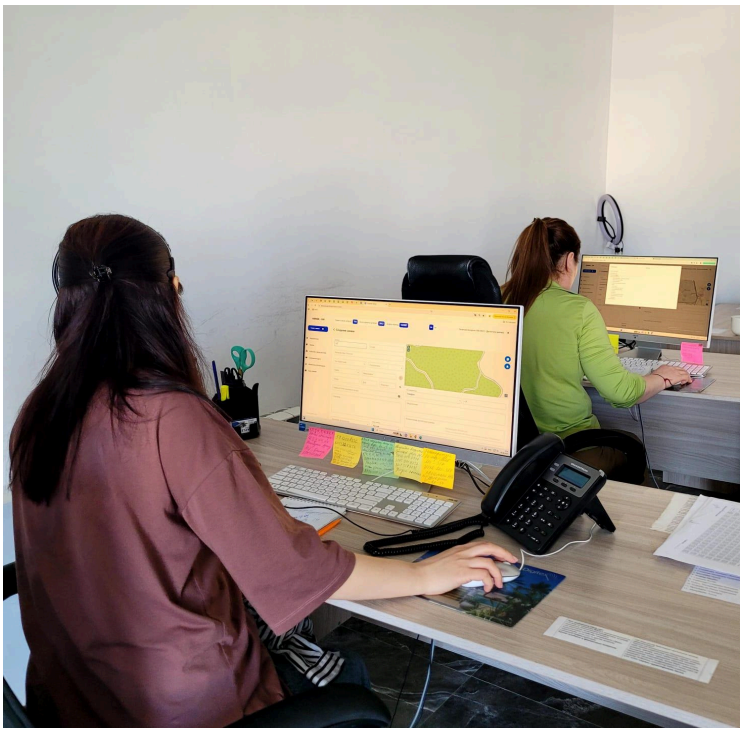


рис.21

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.





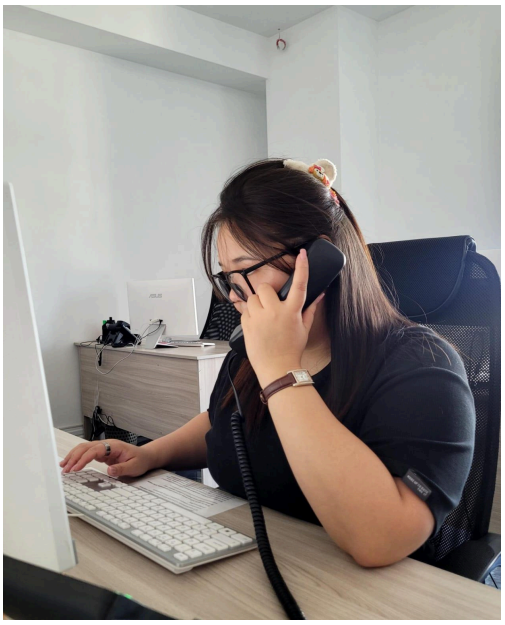


рис.22

● Обеспечивала возможность записи и хранения входящих вызовов заявителя;

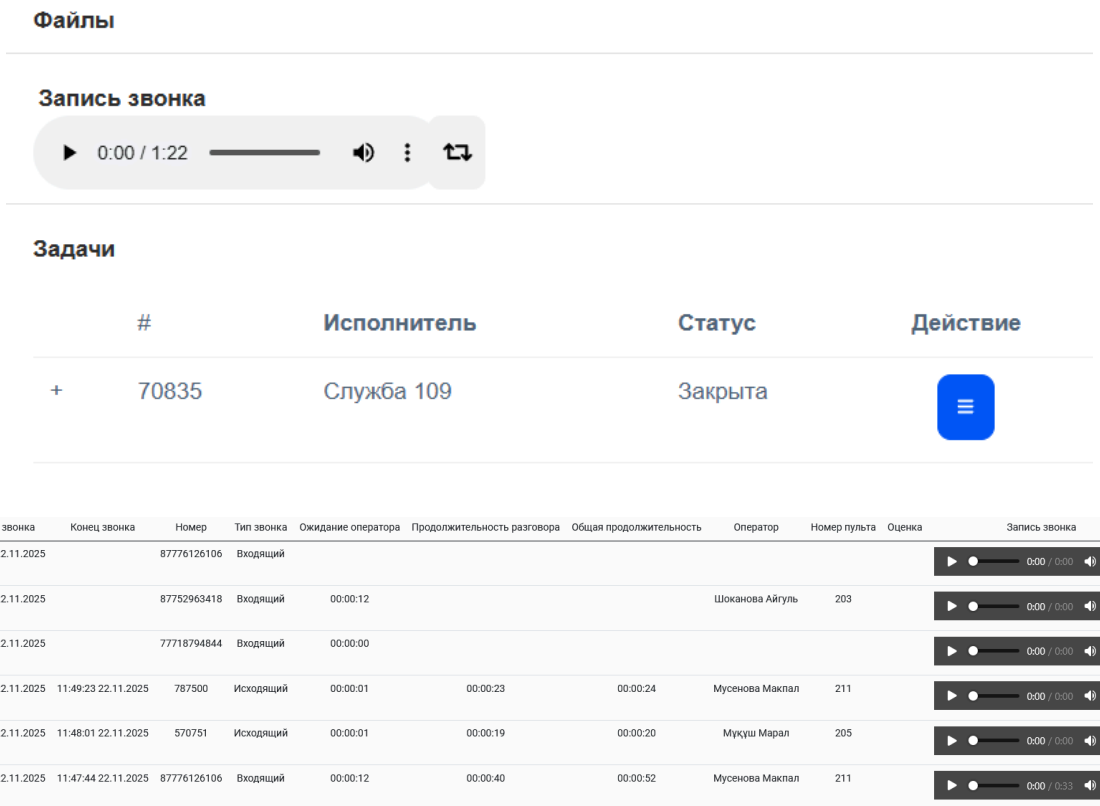


рис.23

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.

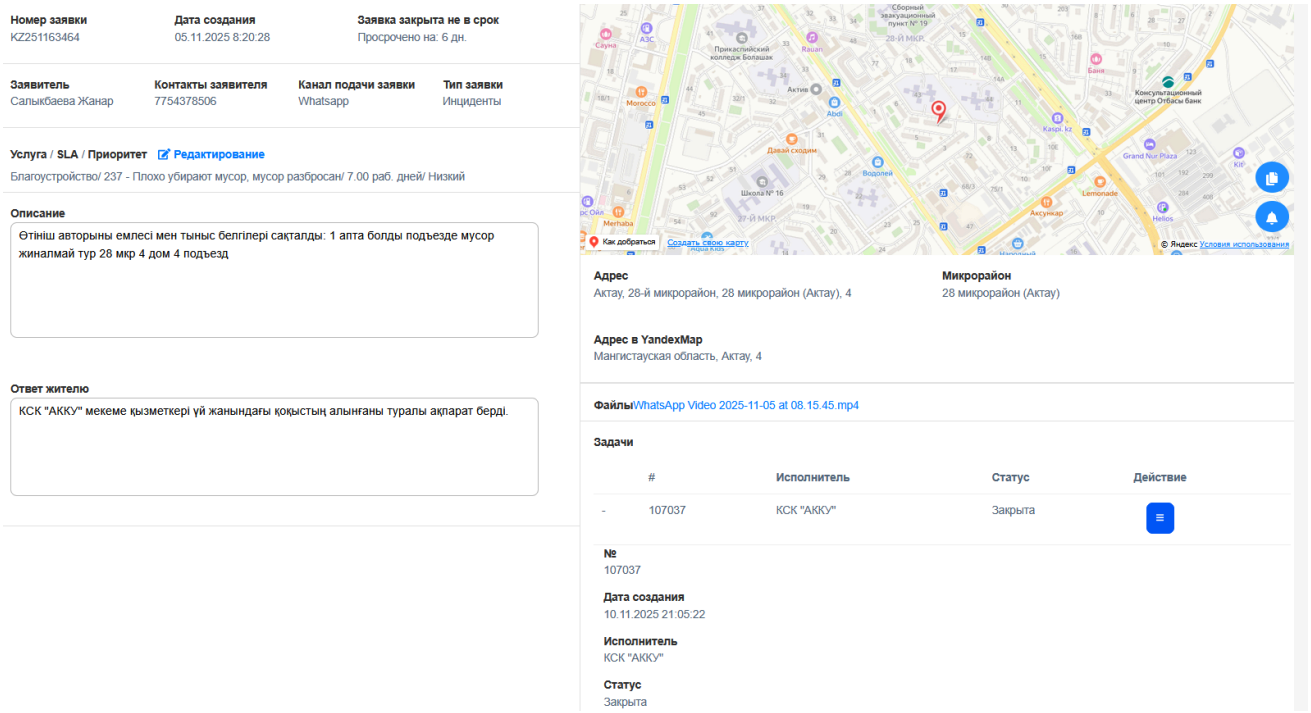


рис.24

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

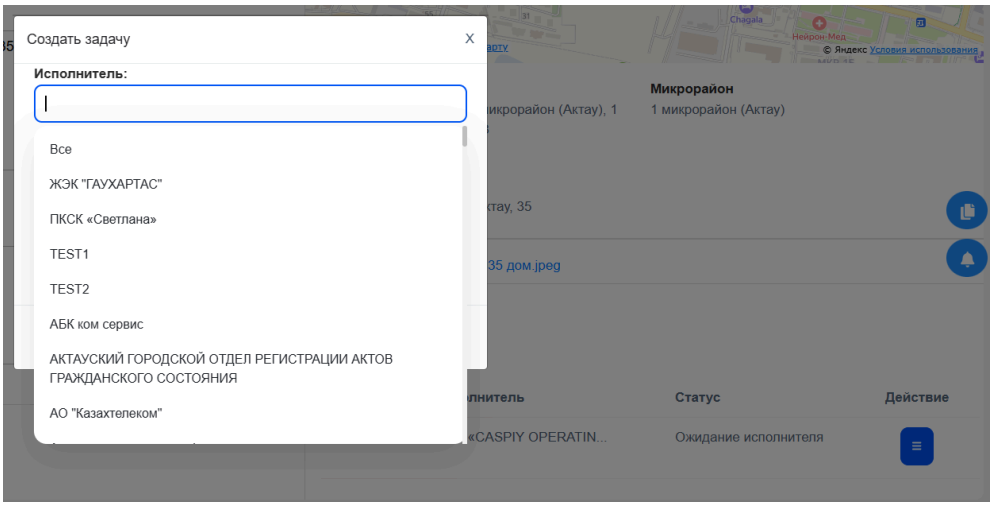


рис.25

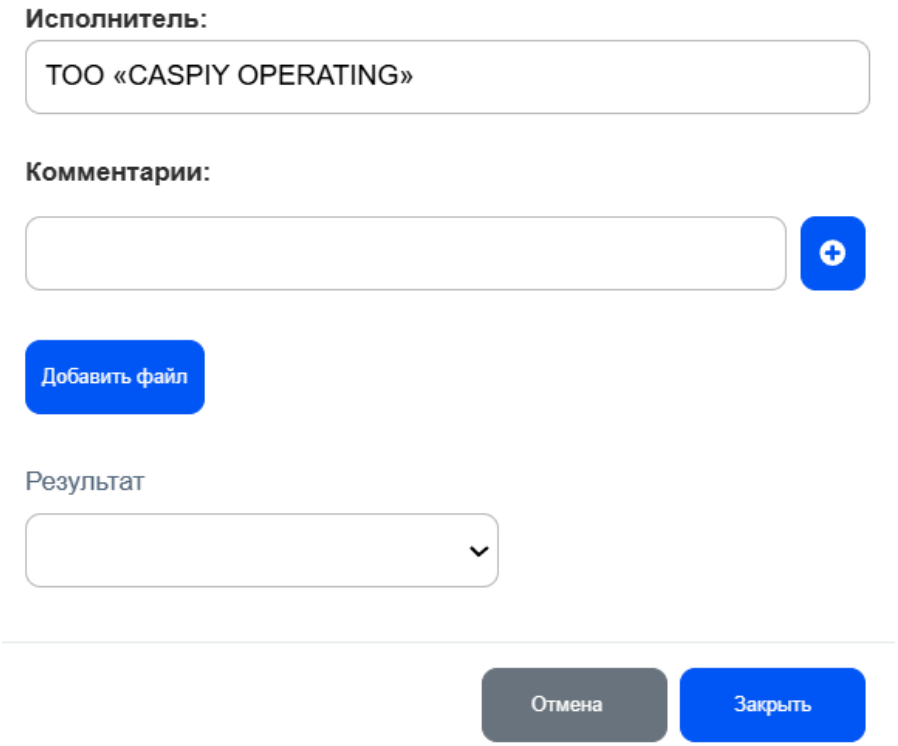


рис.26

Срок исполнения карточки вызова осуществлялся в соответствии с установленными регламентами.

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

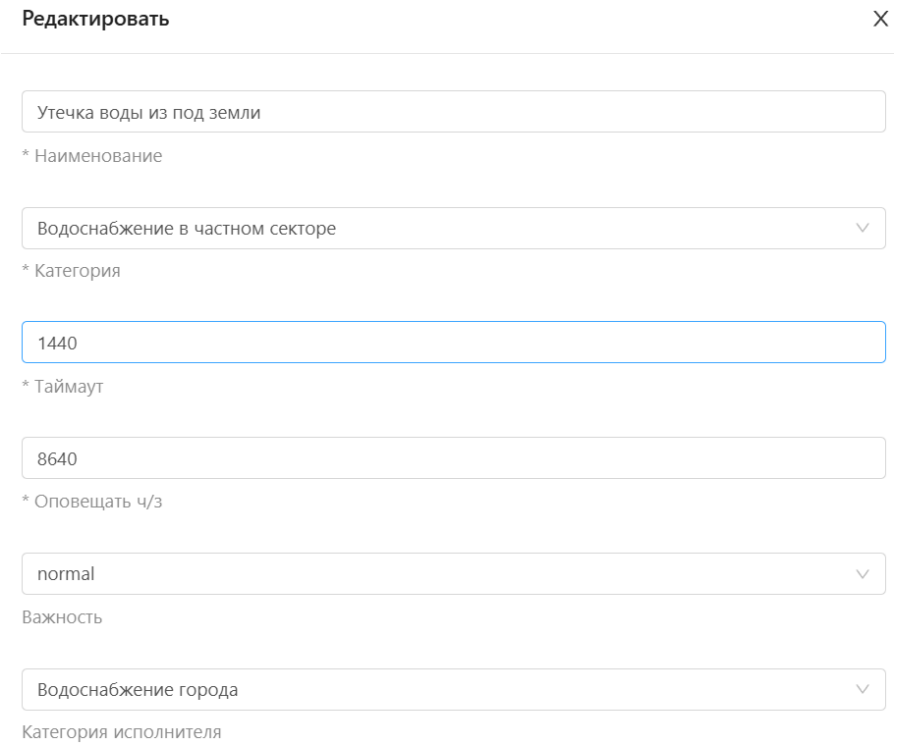


рис.27

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

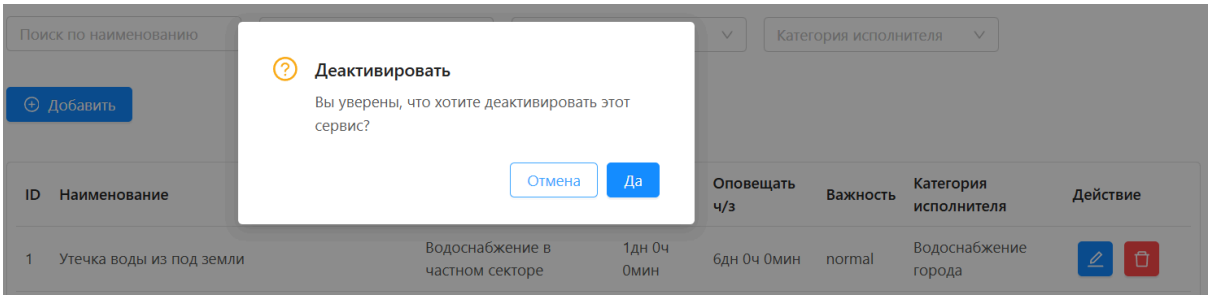


рис.28

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

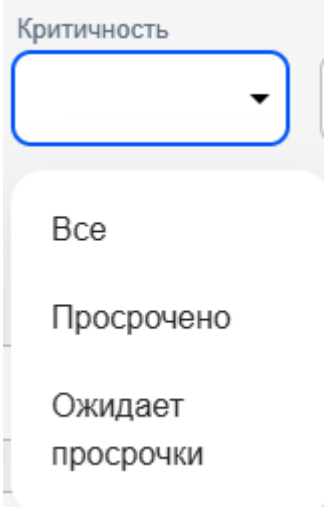
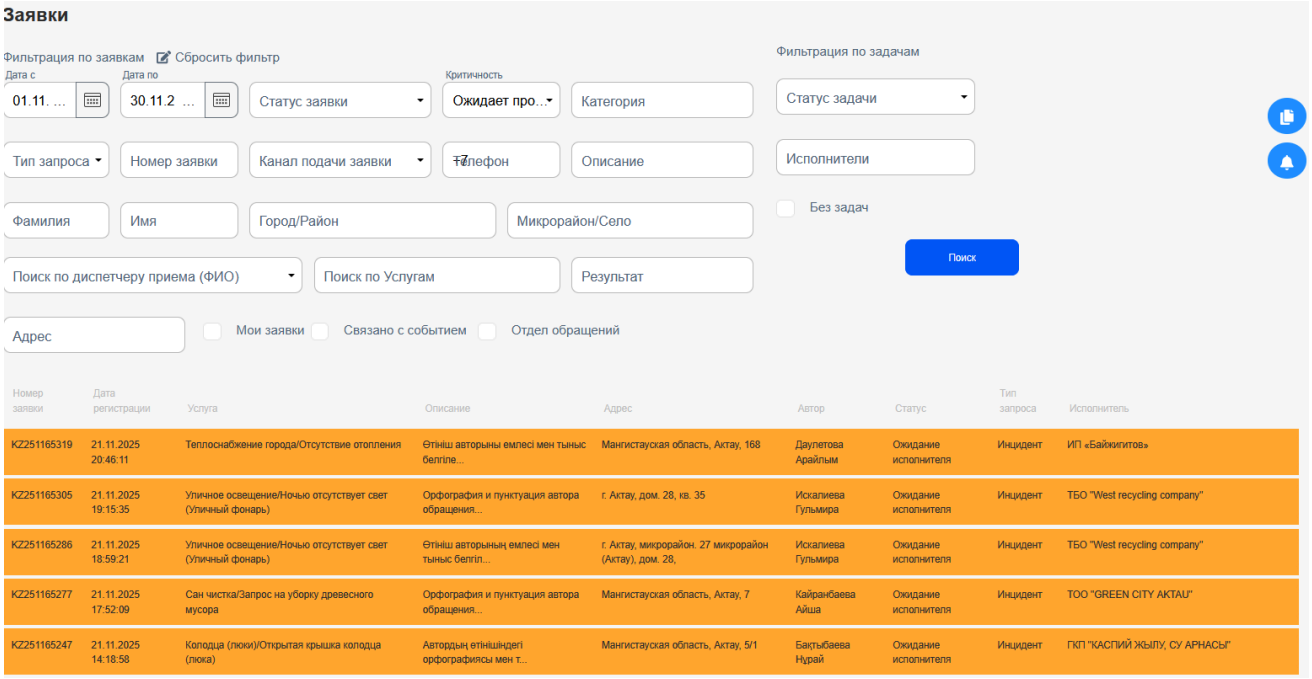


рис.29

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.



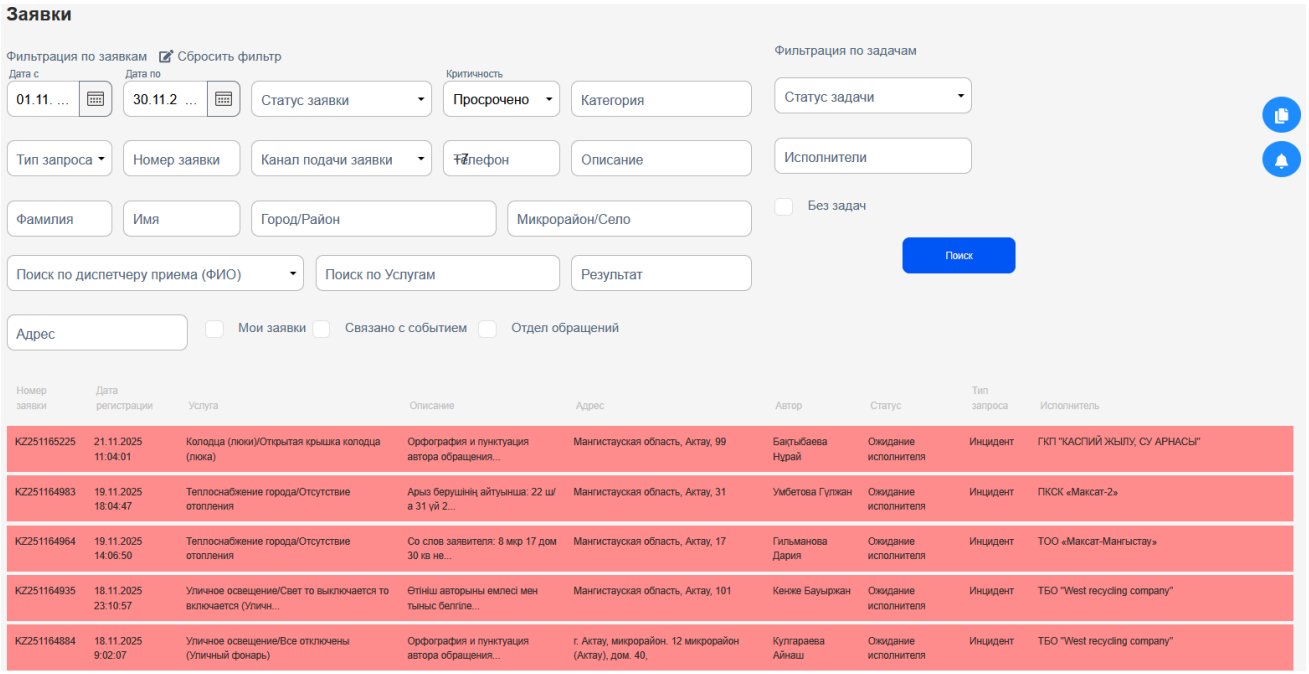
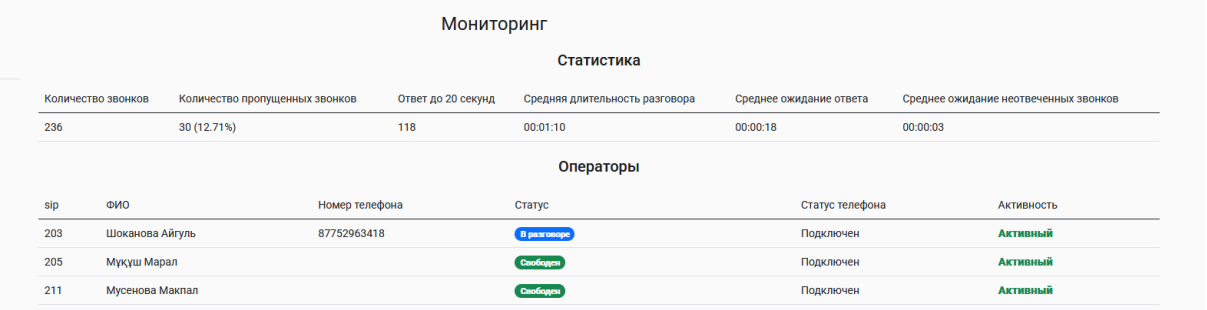


рис.30

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.



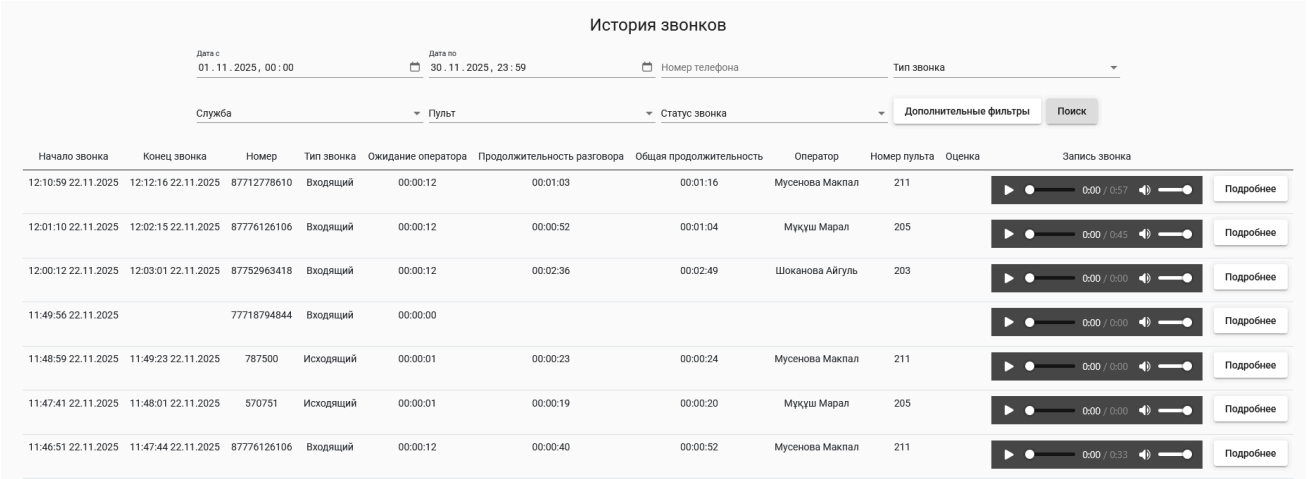
Мониторинг

Статистика

Количество звонков	Количество пропущенных звонков	Ответ до 20 секунд	Средняя длительность разговора	Среднее ожидание ответа	Среднее ожидание неотвеченных звонков
236	30 (12.71%)	118	00:01:10	00:00:18	00:00:03

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
203	Шоканова Айгуль	87752963418	В разговоре	Подключен	Активный
205	Мұқуш Марал		Свободен	Подключен	Активный
211	Мусенова Макпал		Свободен	Подключен	Активный



История звонков

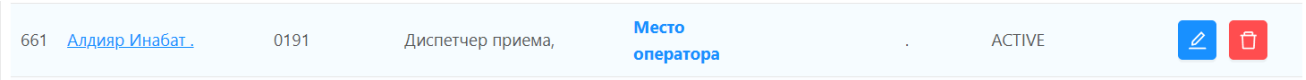
Дата с 01.11.2025, 00:00 | Дата по 30.11.2025, 23:59 | Номер телефона | Тип звонка | Служба | Пульт | Статус звонка | Дополнительные фильтры | Поиск

Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
12:10:59 22.11.2025	12:12:16 22.11.2025	87712778610	Входящий	00:00:12	00:01:03	00:01:16	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:57	Подробнее
12:01:10 22.11.2025	12:02:15 22.11.2025	87776126106	Входящий	00:00:12	00:00:52	00:01:04	Мұқуш Марал	205		0:00 / 0:45	Подробнее
12:00:12 22.11.2025	12:03:01 22.11.2025	87752963418	Входящий	00:00:12	00:02:36	00:02:49	Шоканова Айгуль	203		0:00 / 0:00	Подробнее
11:49:56 22.11.2025		77718794844	Входящий	00:00:00						0:00 / 0:00	Подробнее
11:48:59 22.11.2025	11:49:23 22.11.2025	787500	Исходящий	00:00:01	00:00:23	00:00:24	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:00	Подробнее
11:47:41 22.11.2025	11:48:01 22.11.2025	570751	Исходящий	00:00:01	00:00:19	00:00:20	Мұқуш Марал	205		0:00 / 0:00	Подробнее
11:46:51 22.11.2025	11:47:44 22.11.2025	87776126106	Входящий	00:00:12	00:00:40	00:00:52	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:33	Подробнее

рис.31

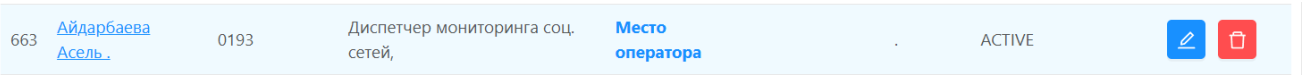
Основными участниками системы 109 являлись:

- 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.



661	Алдияр Инабат .	0191	Диспетчер приема,	**Место оператора**	.	ACTIVE

- 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.



663	Айдарбаева Асель .	0193	Диспетчер мониторинга соц. сетей,	**Место оператора**	.	ACTIVE

● 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.

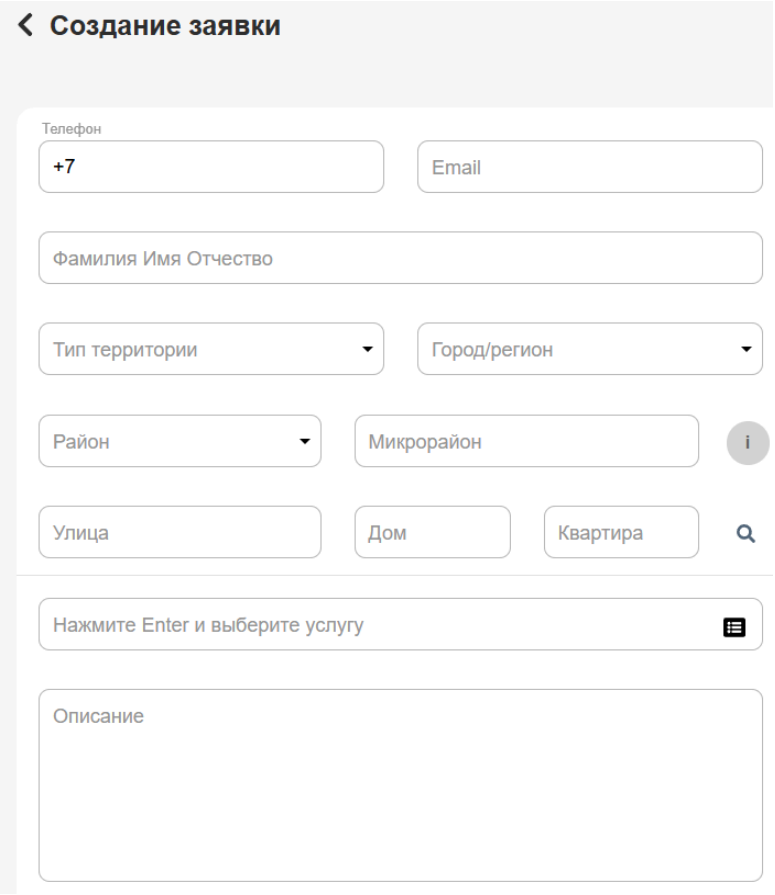
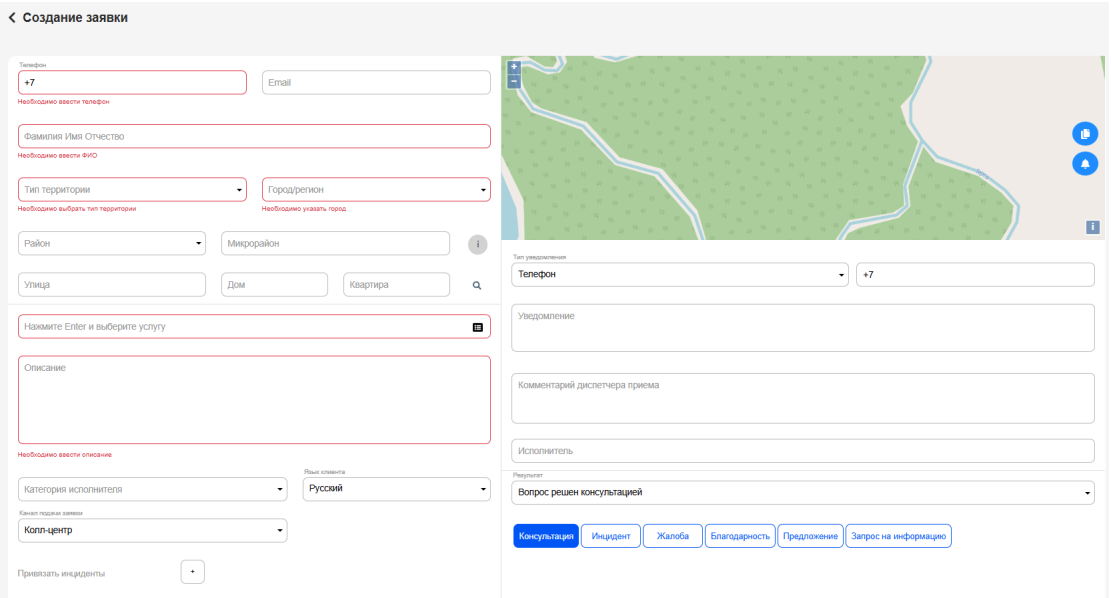
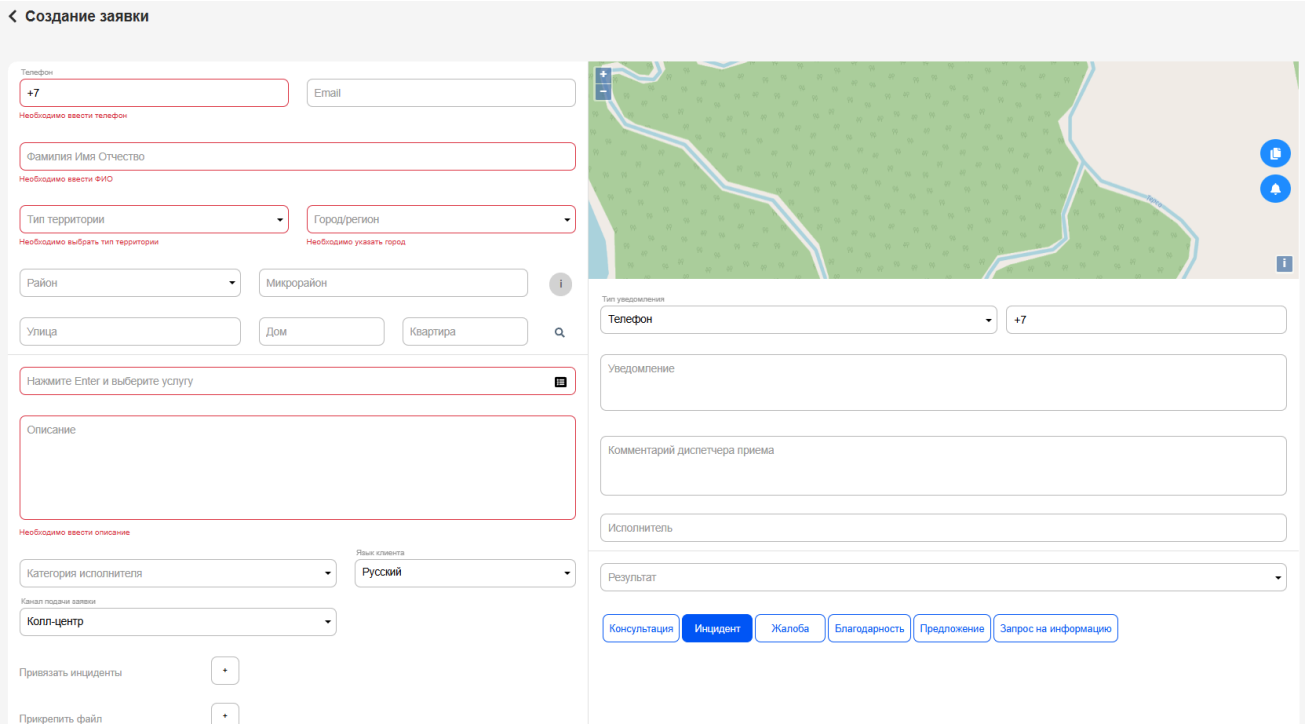


рис.37

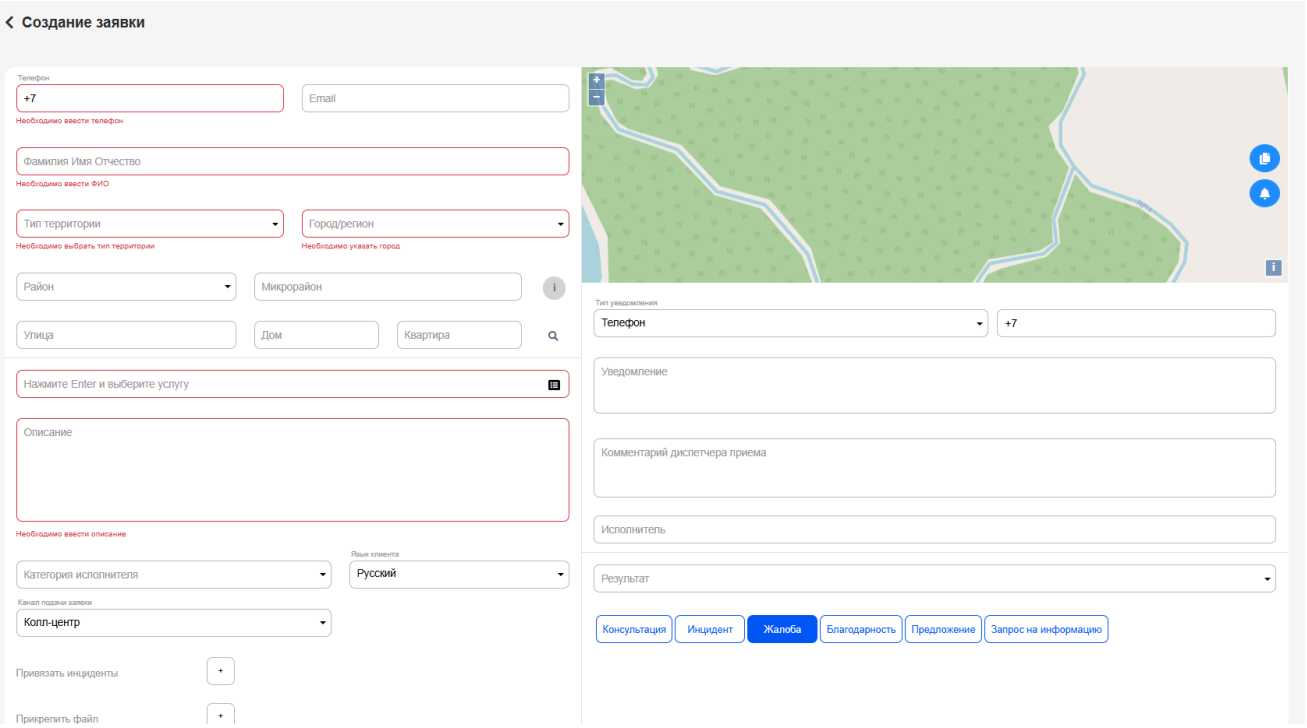
При указании типа заявки «Консультация» система требовала обязательного заполнения следующих полей: номер телефона, ФИО, тип территории, город/район, категория услуг и описание. В поле «результат» устанавливалось значение «Вопрос решен консультацией». Если при этом заявка подавалась через такие каналы,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



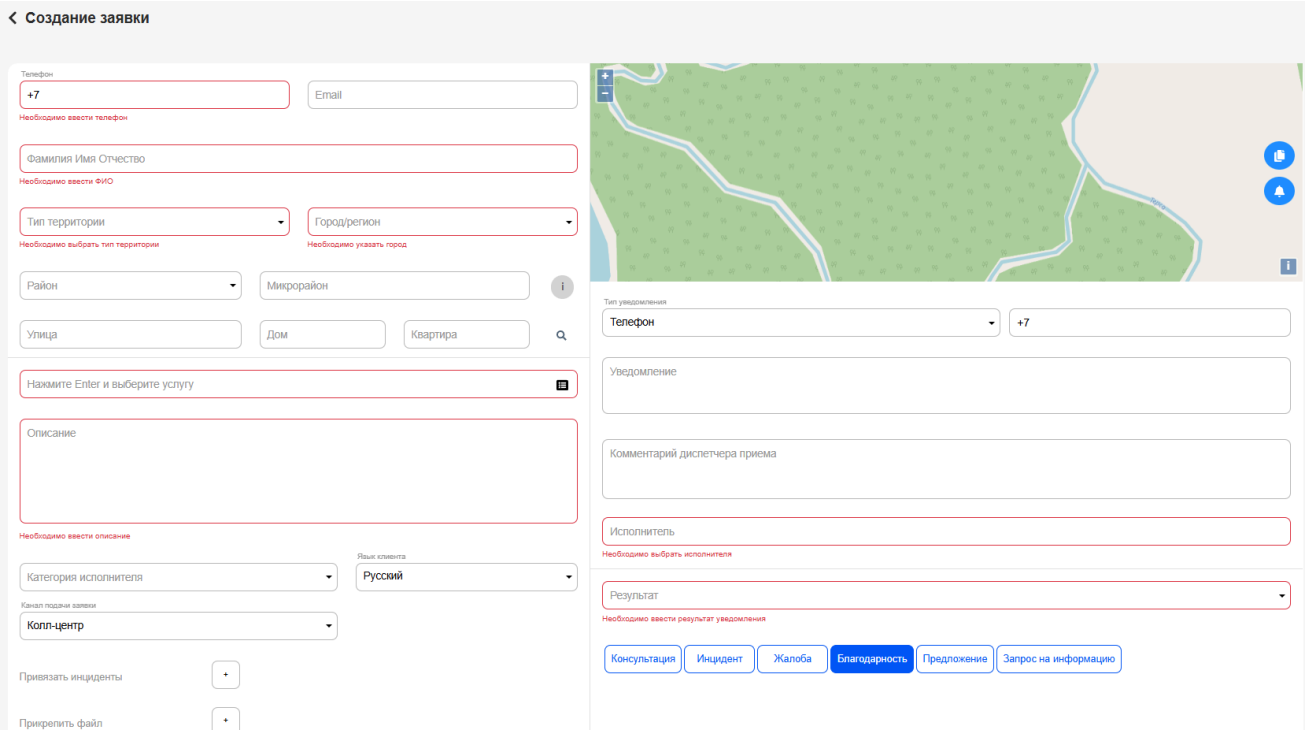
При указании типа заявки «Инцидент» обязательными для заполнения являлись номер телефона, ФИО, тип территории, город\район, категория услуг , описание



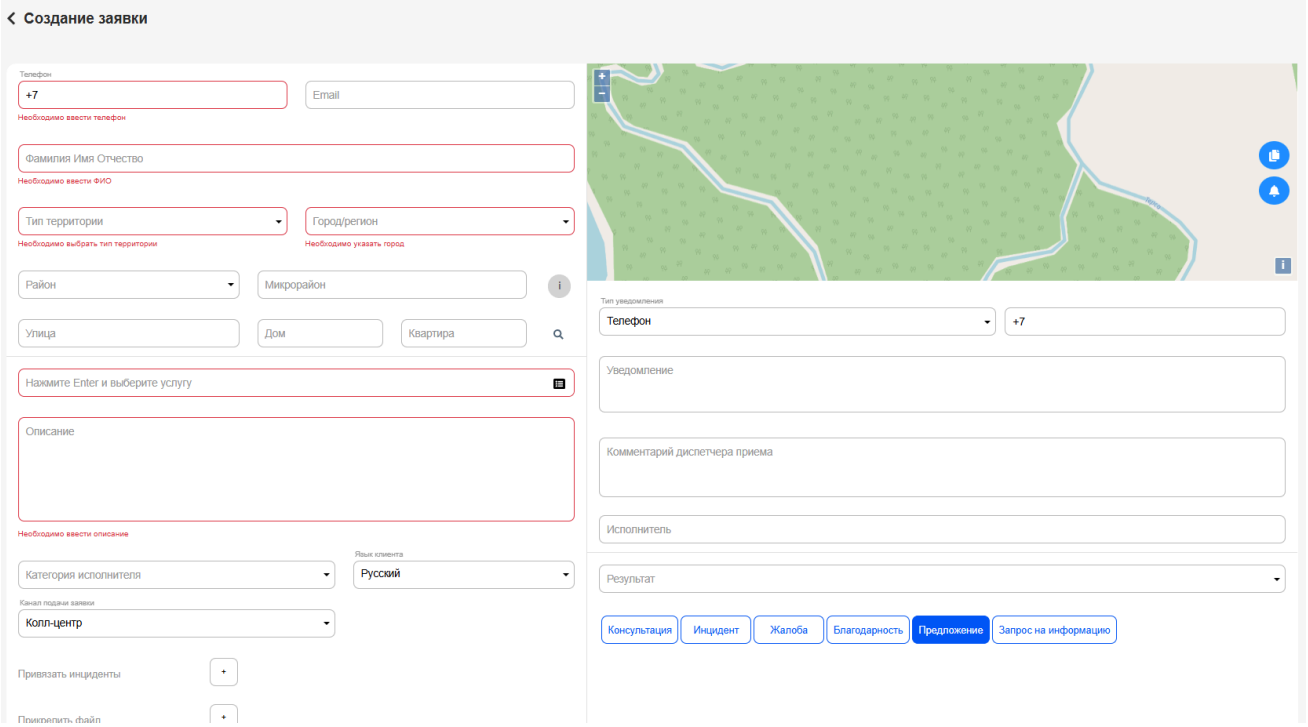
«Жалоба» обязательными для заполнения являются поля:



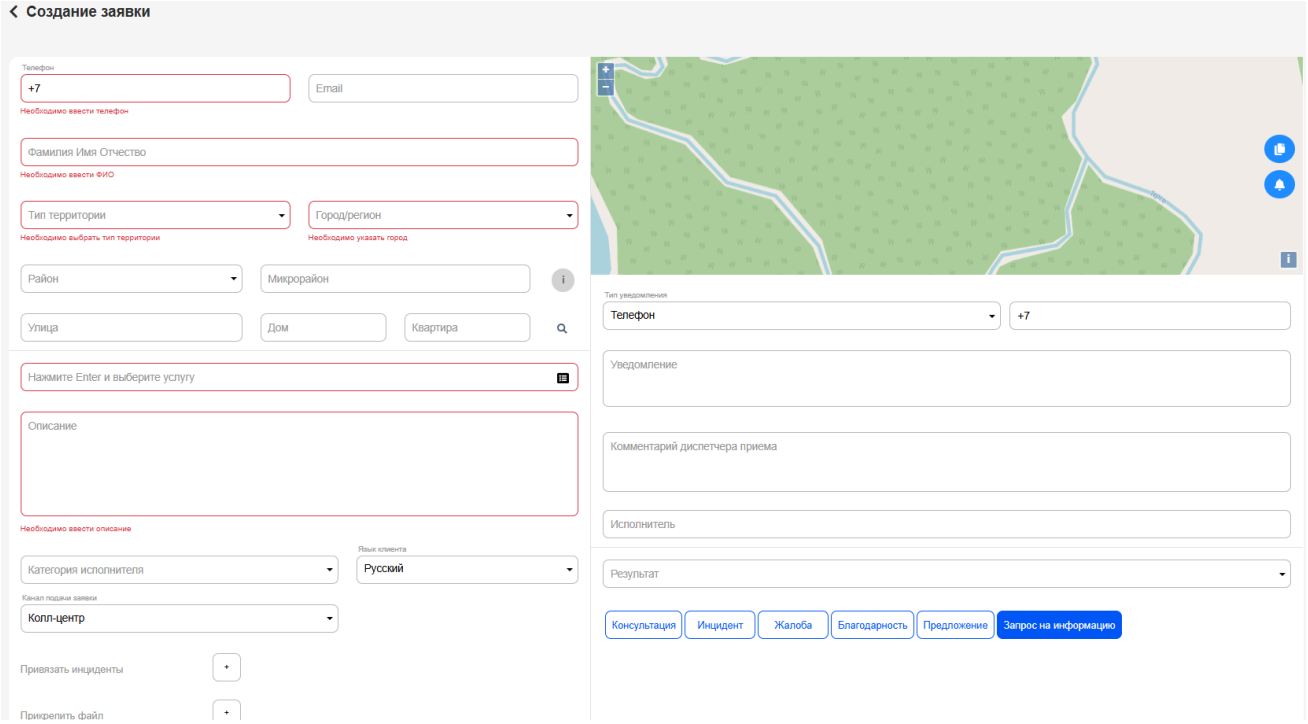
«Благодарность» обязательными для заполнения являются поля:



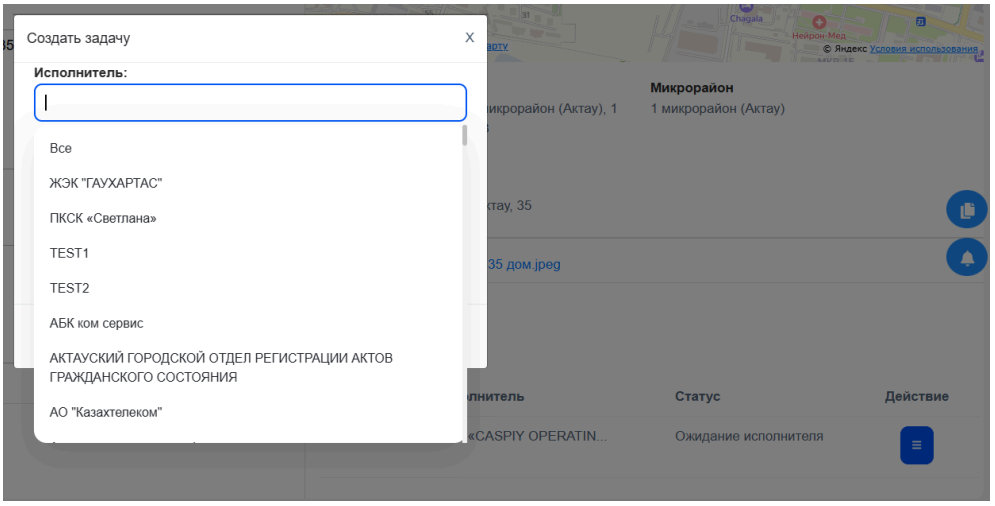
«Предложения» обязательными для заполнения являются поля:

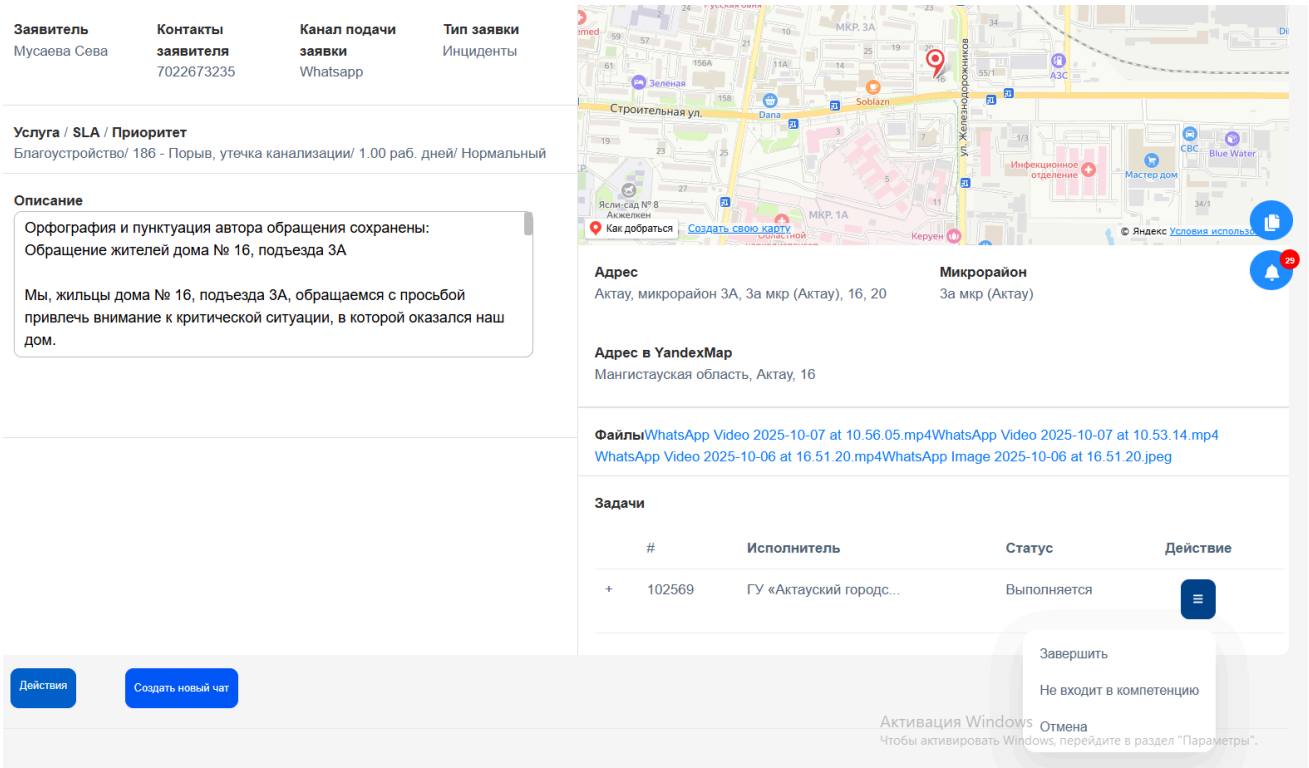


«Запрос на информацию» обязательными для заполнения являются поля:

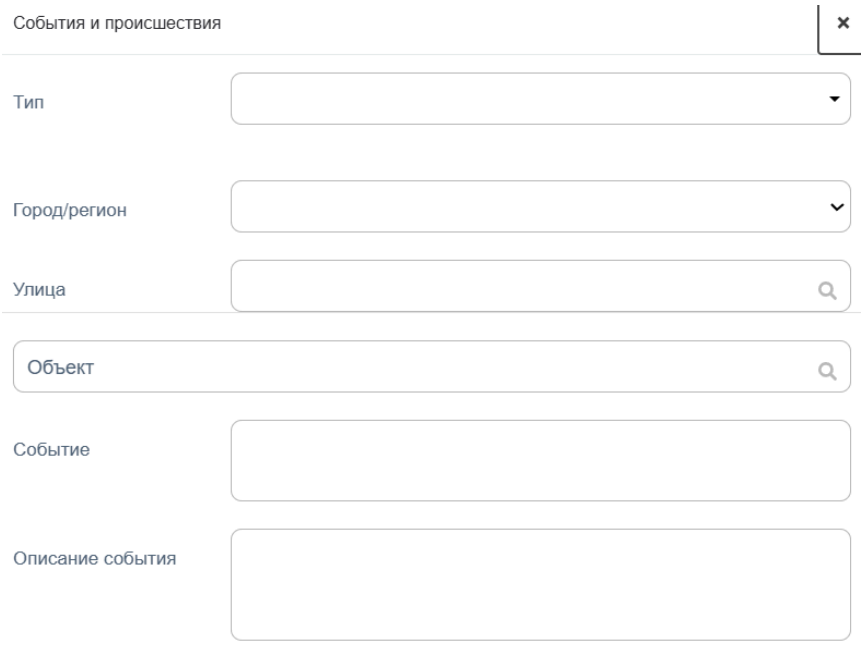


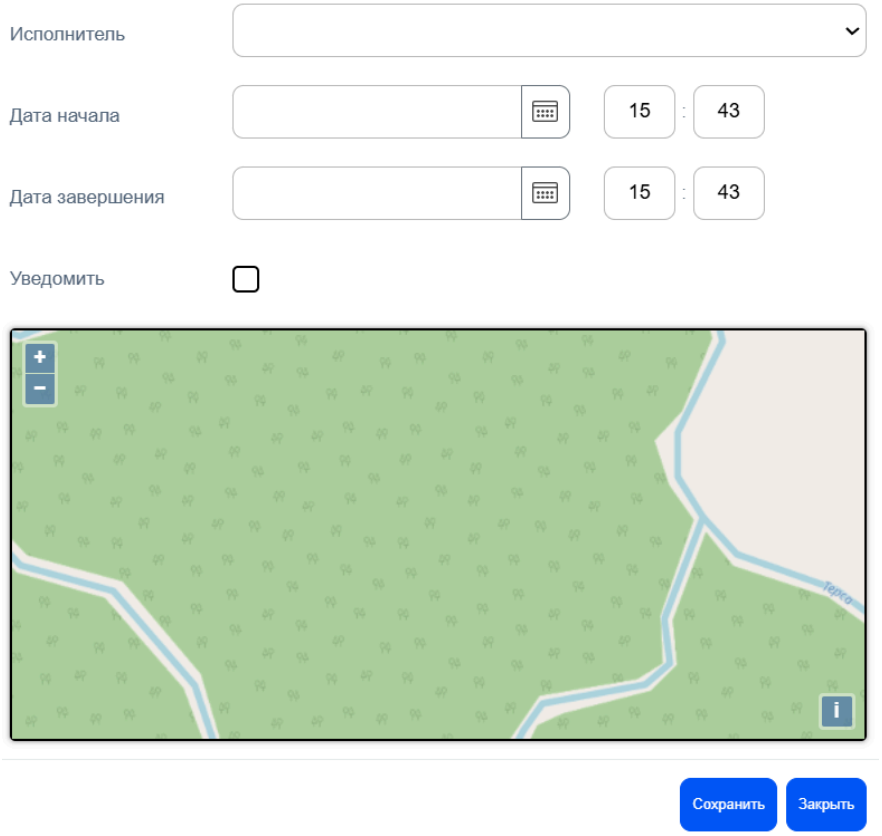
- Имелась возможность добавления дополнительных исполнителей по одному обращению; В процессе обработки карточки обращения жителя у пользователей Единого контакт-центра была возможность назначения нескольких ответственных исполнителей. Заявка направленная на исполнение отображалась у тех исполнителей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



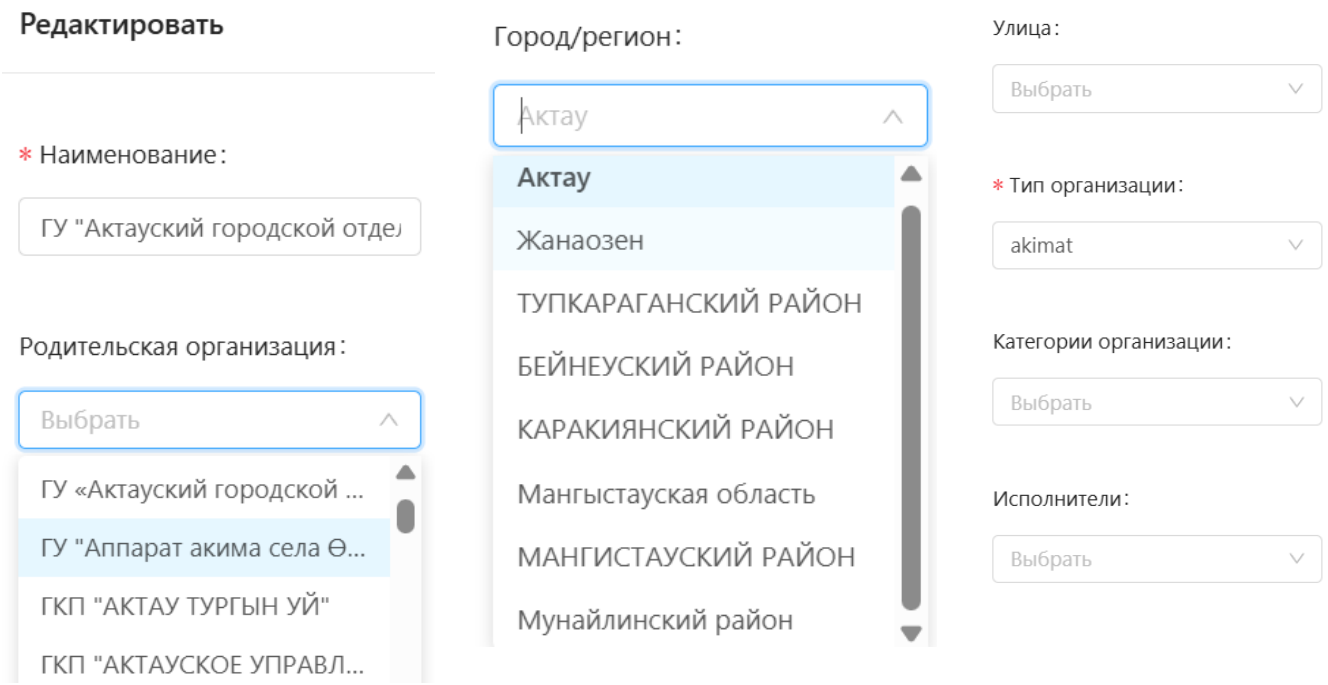


- В разделе события и происшествия имелась возможность выбирать регионы и дополнительные поля. Имелись поля город\регион, район. Обеспечено формирование отчета с заданными входными параметрами путем обработки информации, хранящейся в базе данных Системы.





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

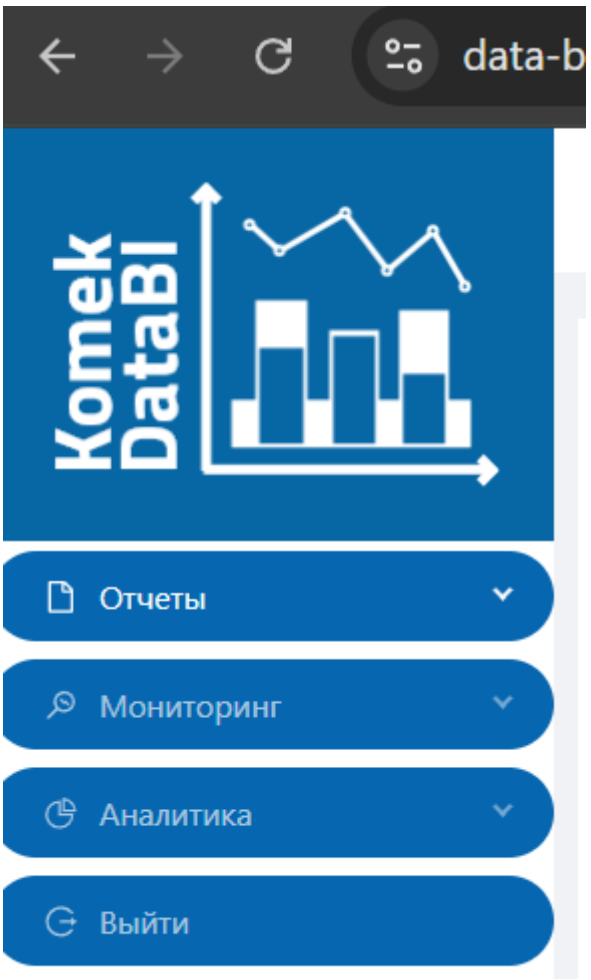


рис.49

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.

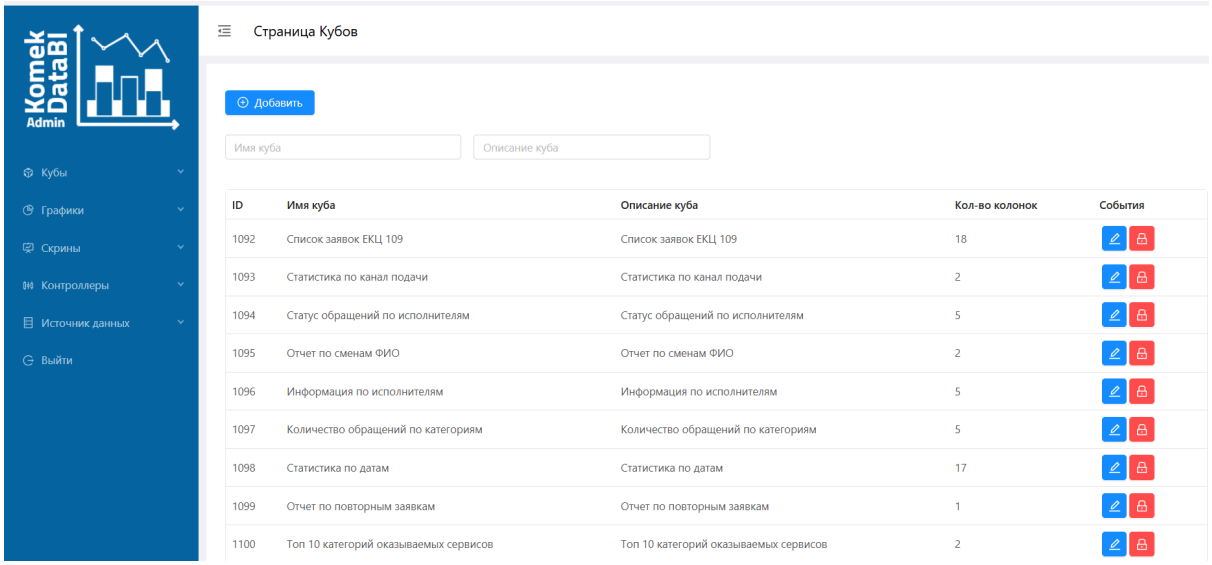
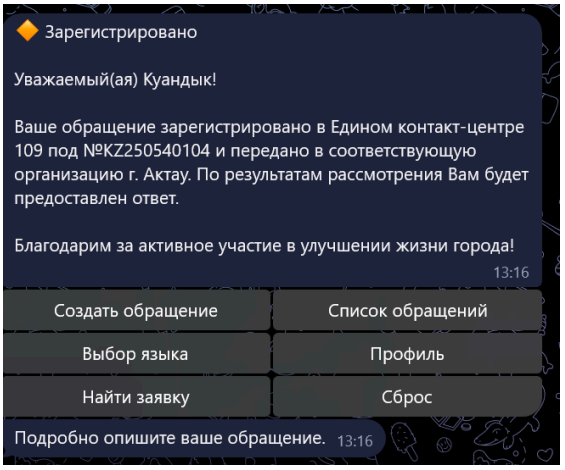
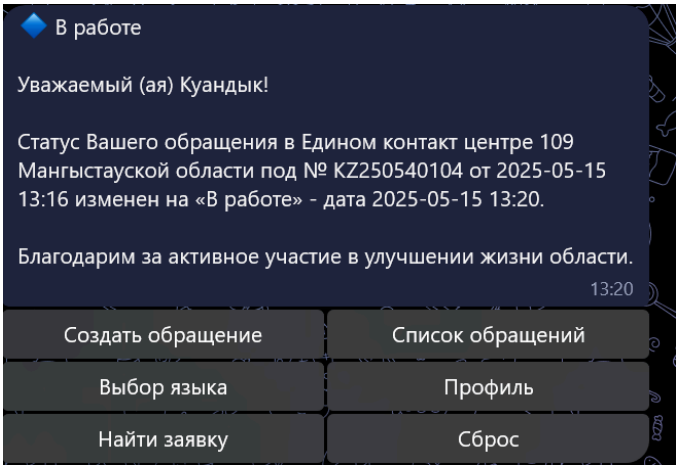


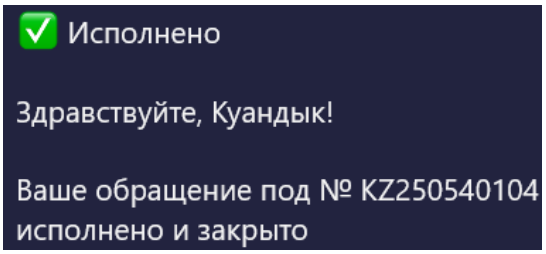
рис.50

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.

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: 01.11.2025, 00:00 | Дата по: 30.11.2025, 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	
12:10:59 22.11.2025	12:12:16 22.11.2025	87712778610	Входящий	00:00:12	00:01:03	00:01:16	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:57	Подробнее
12:01:10 22.11.2025	12:02:15 22.11.2025	87776126106	Входящий	00:00:12	00:00:52	00:01:04	Мұқуш Марал	205		0:00 / 0:45	Подробнее
12:00:12 22.11.2025	12:03:01 22.11.2025	87752963418	Входящий	00:00:12	00:02:36	00:02:49	Шоканова Айгуль	203		0:00 / 0:00	Подробнее
11:49:56 22.11.2025		77718794844	Входящий	00:00:00						0:00 / 0:00	Подробнее
11:48:59 22.11.2025	11:49:23 22.11.2025	787500	Исходящий	00:00:01	00:00:23	00:00:24	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:00	Подробнее
11:47:41 22.11.2025	11:48:01 22.11.2025	570751	Исходящий	00:00:01	00:00:19	00:00:20	Мұқуш Марал	205		0:00 / 0:00	Подробнее
11:46:51 22.11.2025	11:47:44 22.11.2025	87776126106	Входящий	00:00:12	00:00:40	00:00:52	Мусенова Макпал	211		0:00 / 0:33	Подробнее

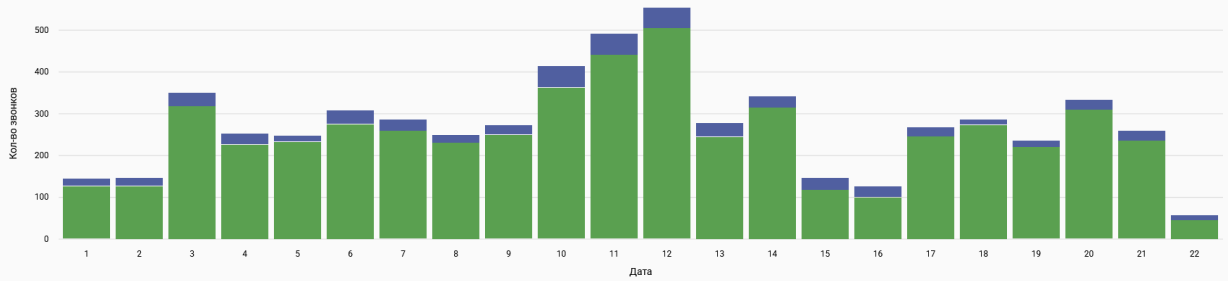
Мониторинг

Статистика

Количество звонков	Количество пропущенных звонков	Ответ до 20 секунд	Средняя длительность разговора	Среднее ожидание ответа	Среднее ожидание неотвеченных звонков
234	30 (12.82%)	117	00:01:11	00:00:18	00:00:03

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
203	Шоканова Айгуль		Свободен	Подключен	Активный
205	Мұқуш Марал		Свободен	Подключен	Активный
211	Мусенова Макпал		Свободен	Подключен	Активный



Оператор	Общее кол-во звонков	Из них Отвеченых звонков	Из них оператор положил трубку	Из них житель положил трубку	Кол-во не принятых звонков
Айтыбаева Диана	204	183	135	48	21
Аманбаева Айза	129	113	63	50	16
Байменова Меруерт	475	422	235	187	53
Джасуланова Акбота	790	680	564	116	110
Жолаушыбаева Толкын	208	188	156	32	20

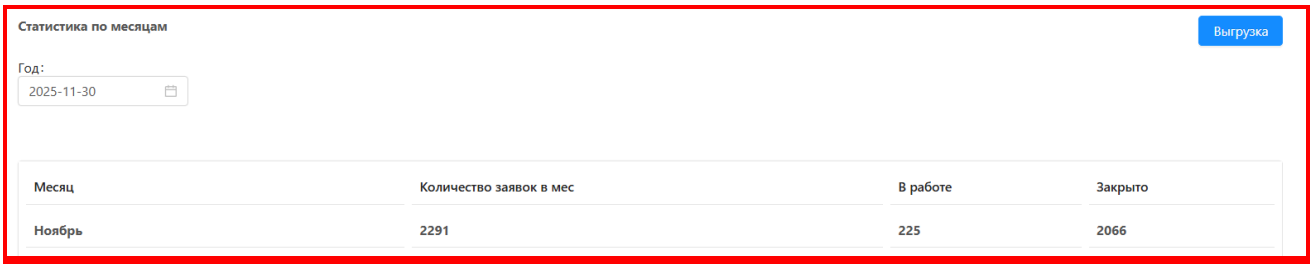
рис.56

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 2291 обращений, из которых:

- 225 находятся в работе,
- 2066 успешно закрыты.



Статистика по месяцам

Выгрузка

Год:
2025-11-30

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Ноябрь	2291	225	2066

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

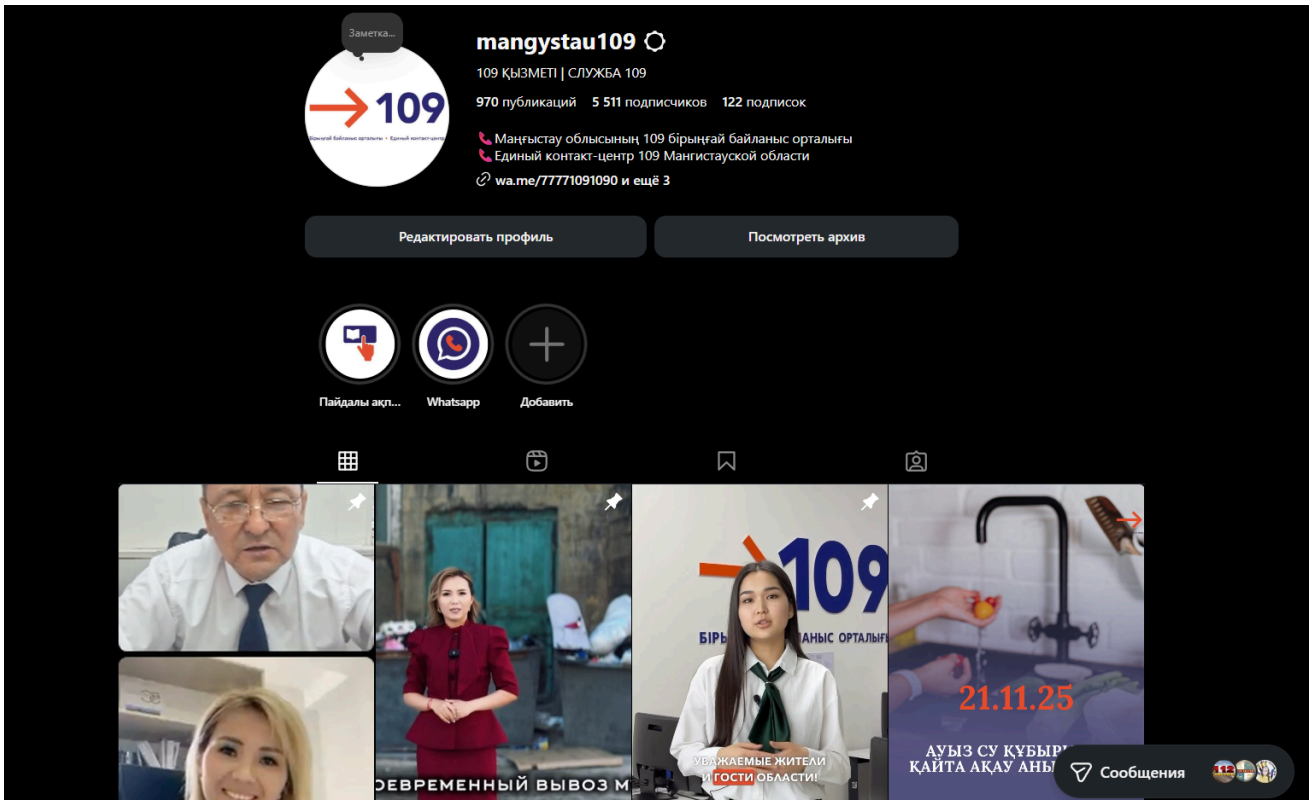
Выгрузка

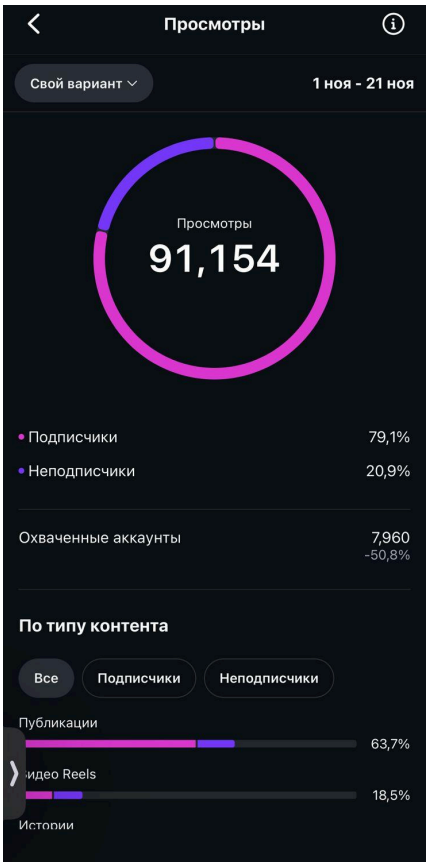
Дата с: 2025-11-01 00:00 Дата по: 2025-11-30 23:59

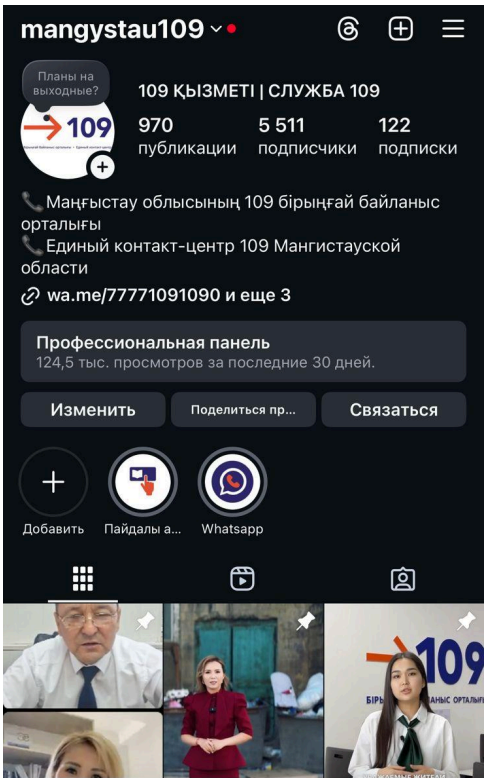
Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	529	10	10	0
Водоснабжение МЖД	370	1	2	2
Теплоснабжение города	317	3	4	8
Справочная информация	290	0	0	2
Здравоохранение	190	25	6	43
Водоснабжение в частном секторе	168	0	0	3
Дорожная инфраструктура	55	35	24	2
Уличное освещение	54	30	32	4
Сан чистка	48	18	21	11
Твердые бытовые отходы	45	19	14	12

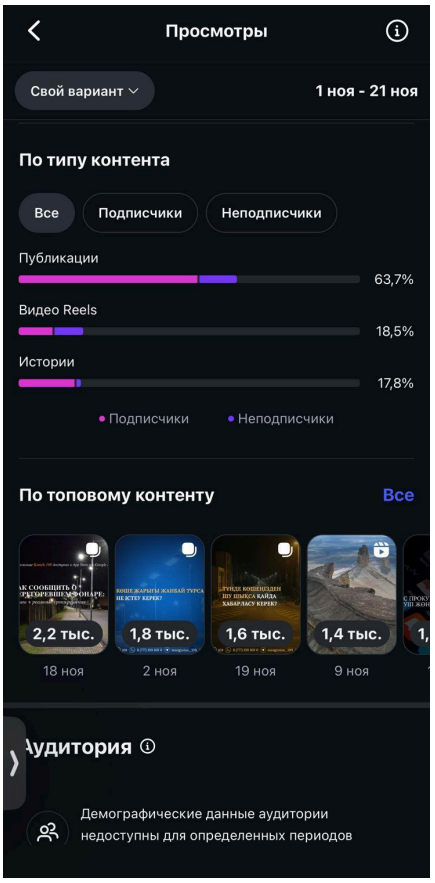
рис.59

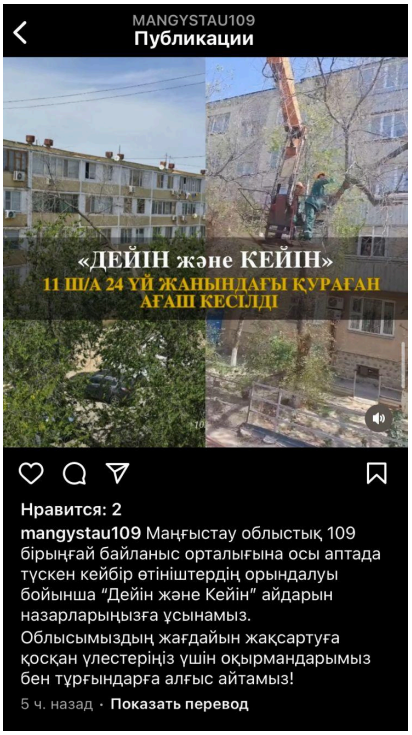
За отчетный период на официальной странице инстаграм, ФБ и телеграм канале было размещено порядка 130 материалов, охватывающих важные вопросы жизнеобеспечения и актуальные темы для жителей области. На еженедельной основе публиковался отчет о работе с обращениями, обратной связью с жителями и велась рубрика ДО и ПОСЛЕ.

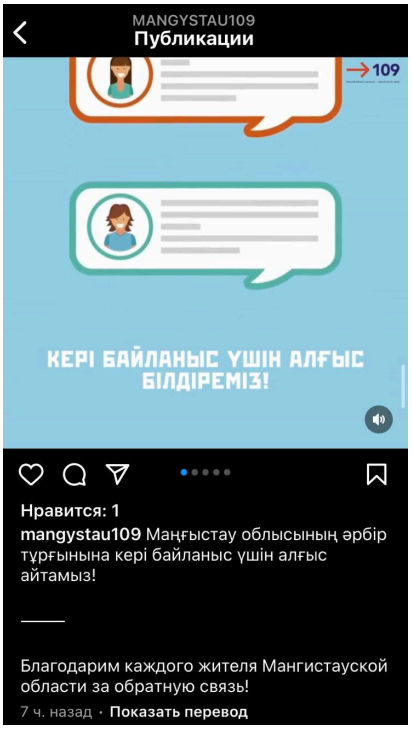


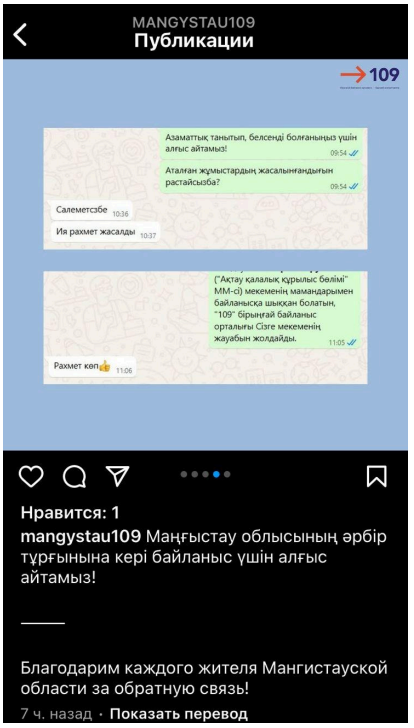

Просмотры
Свой вариант
1 ноя - 21 ноя
Просмотры
91,154
Подписчики 79,1%
Неподписчики 20,9%
Охваченные аккаунты 7,960
-50,8%
По типу контента
Все
Подписчики
Неподписчики
Публикации 63,7%
Видео Reels 18,5%
Истории

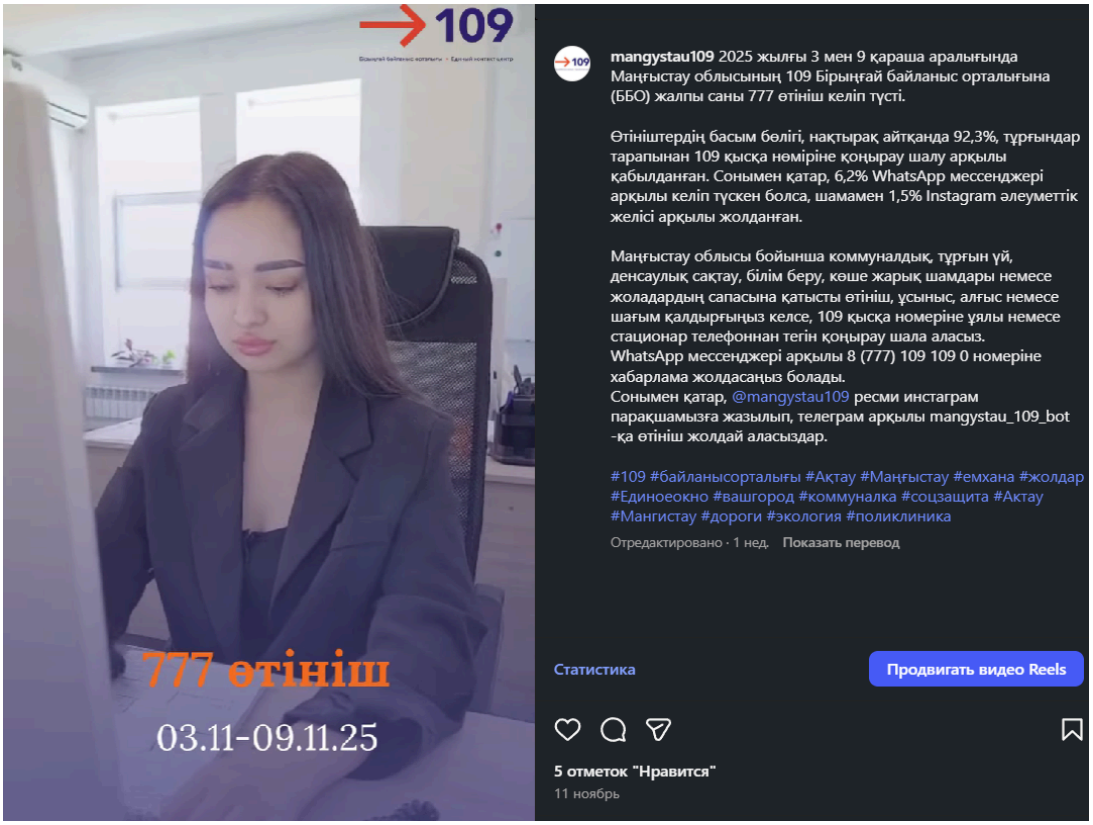

mangystau109
Планы на выходные?
109 ҚЫЗМЕТІ | СЛУЖБА 109
970 публикации
5 511 подписчики
122 подписки
Маңғыстау облысының 109 бірыңғай байланыс орталығы
Единый контакт-центр 109 Мангистауской области
wa.me/77771091090 и еще 3
Профессиональная панель
124,5 тыс. просмотров за последние 30 дней.
Изменить
Поделиться пр...
Связаться
Добавить
Пайдалы а...
Whatsapp

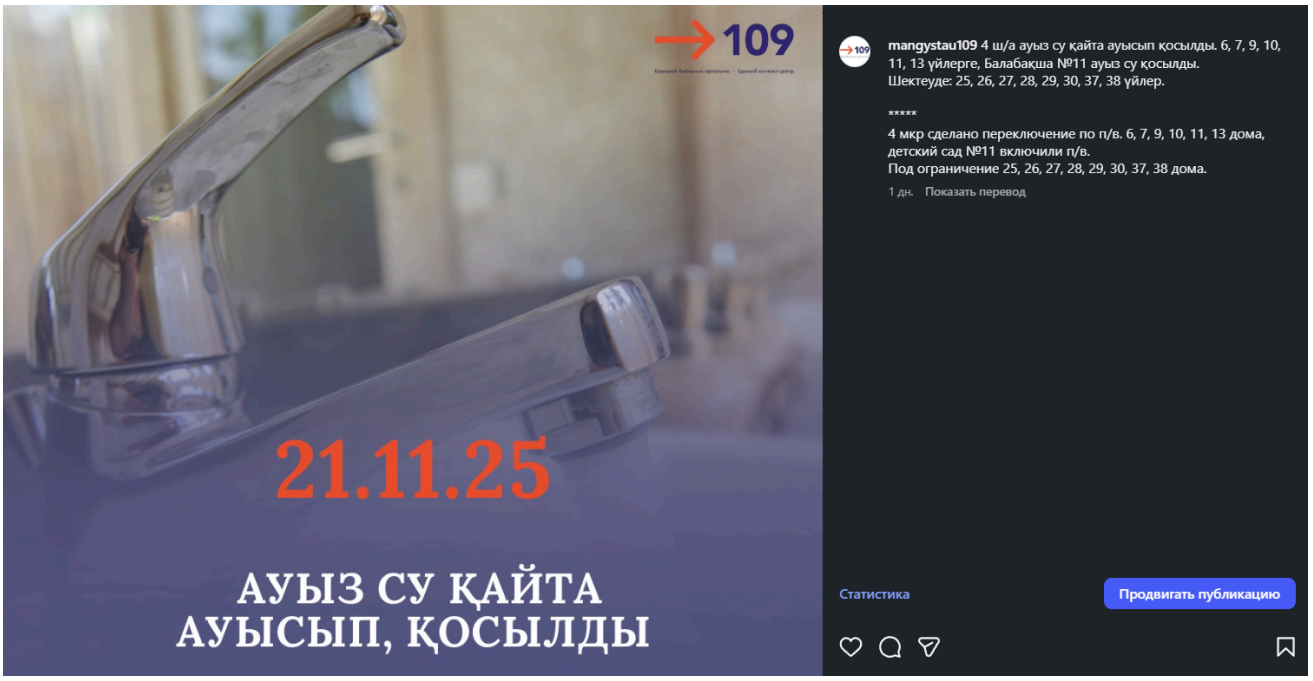

Просмотры
Свой вариант
1 ноя - 21 ноя
По типу контента
Все
Подписчики
Неподписчики
Публикации 63,7%
Видео Reels 18,5%
Истории 17,8%
Подписчики
Неподписчики
По топовому контенту
Все
2,2 тыс.
1,8 тыс.
1,6 тыс.
1,4 тыс.
18 ноя
2 ноя
19 ноя
9 ноя
Аудитория
Демографические данные аудитории недоступны для определенных периодов


MANGYSTAU109
Публикации
«ДЕЙІН және КЕЙІН»
11 Ш/А 24 ҮЙ ЖАНЫНДАҒЫ ҚҰРАҒАН 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
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


109
777 өтініш
03.11-09.11.25
mangystau109 2025 жылғы 3 мен 9 қараша аралығында Маңғыстау облысының 109 Бірыңғай байланыс орталығына (ББО) жалпы саны 777 өтініш келіп түсті.
Өтініштердің басым бөлігі, нақтырақ айтқанда 92,3%, тұрғындар тарапынан 109 қысқа нөміріне қоңырау шалу арқылы қабылданған. Сонымен қатар, 6,2% WhatsApp мессенджері арқылы келіп түскен болса, шамамен 1,5% Instagram әлеуметтік желісі арқылы жолданған.
Маңғыстау облысы бойынша коммуналдық, тұрғын үй, денсаулық сақтау, білім беру, көше жарық шамдары немесе жоладардың сапасына қатысты өтініш, ұсыныс, алғыс немесе шағым қалдырғыңыз келсе, 109 қысқа номеріне ұялы немесе стационар телефоннан тегін қоңырау шала аласыз.
WhatsApp мессенджері арқылы 8 (777) 109 109 0 номеріне хабарлама жолдасаңыз болады.
Сонымен қатар, @mangystau109 ресми инстаграм парақшамызға жазылып, телеграм арқылы mangystau_109_bot -қа өтініш жолдай аласыздар.
#109 #байланысорталығы #Ақтау #Маңғыстау #емхана #жолдар #Единоеокно #вашгород #коммуналка #соцзащита #Актау #Мангистау #дороги #экология #поликлиника
Отредактировано · 1 нед. Показать перевод
Статистика
Продвигать видео Reels
5 отметок "Нравится"
11 ноябрь


109
21.11.25
АУЫЗ СУ ҚАЙТА АУЫСЫП, ҚОСЫЛДЫ
mangystau109 4 ш/а ауыз су қайта ауысып қосылды. 6, 7, 9, 10, 11, 13 үйлерге, Балабақша №11 ауыз су қосылды.
Шектеуде: 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37, 38 үйлер.
*****
4 мкр сделано переключение по п/в. 6, 7, 9, 10, 11, 13 дома, детский сад №11 включили п/в.
Под ограничение 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37, 38 дома.
1 дн. Показать перевод
Статистика
Продвигать публикацию

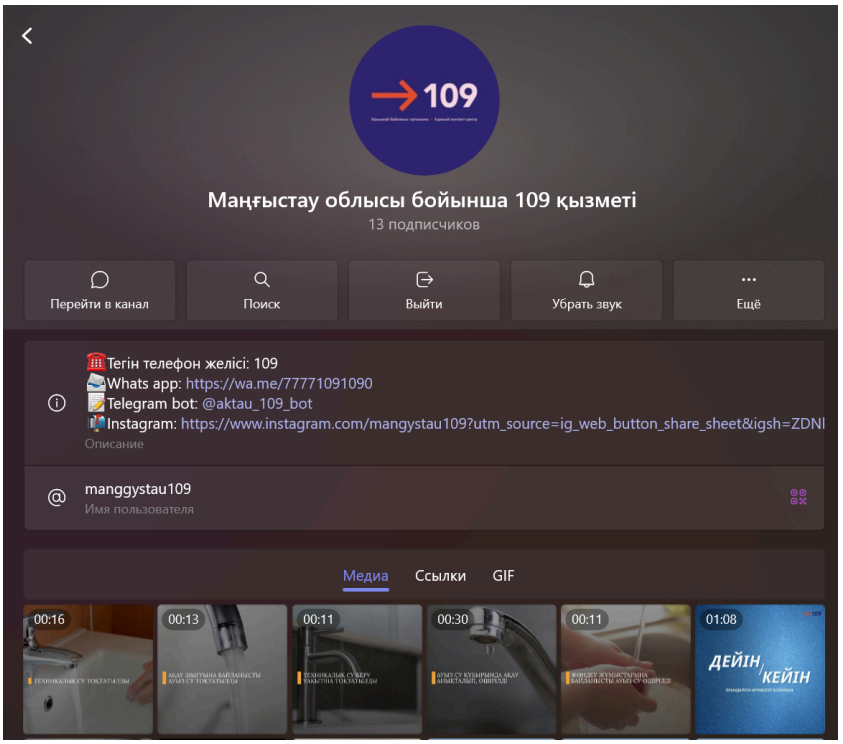


рис.71

За счет оперативной работы службы 109 и исполнителей города Актау успешно отрабатываются обращения жителей, один из кейсов, который получил положительный отзыв среди жителей:

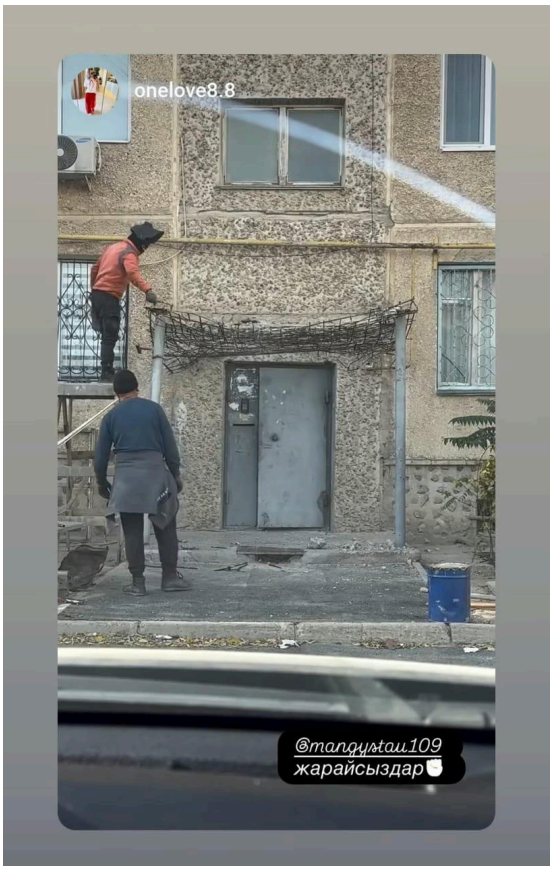


рис.72