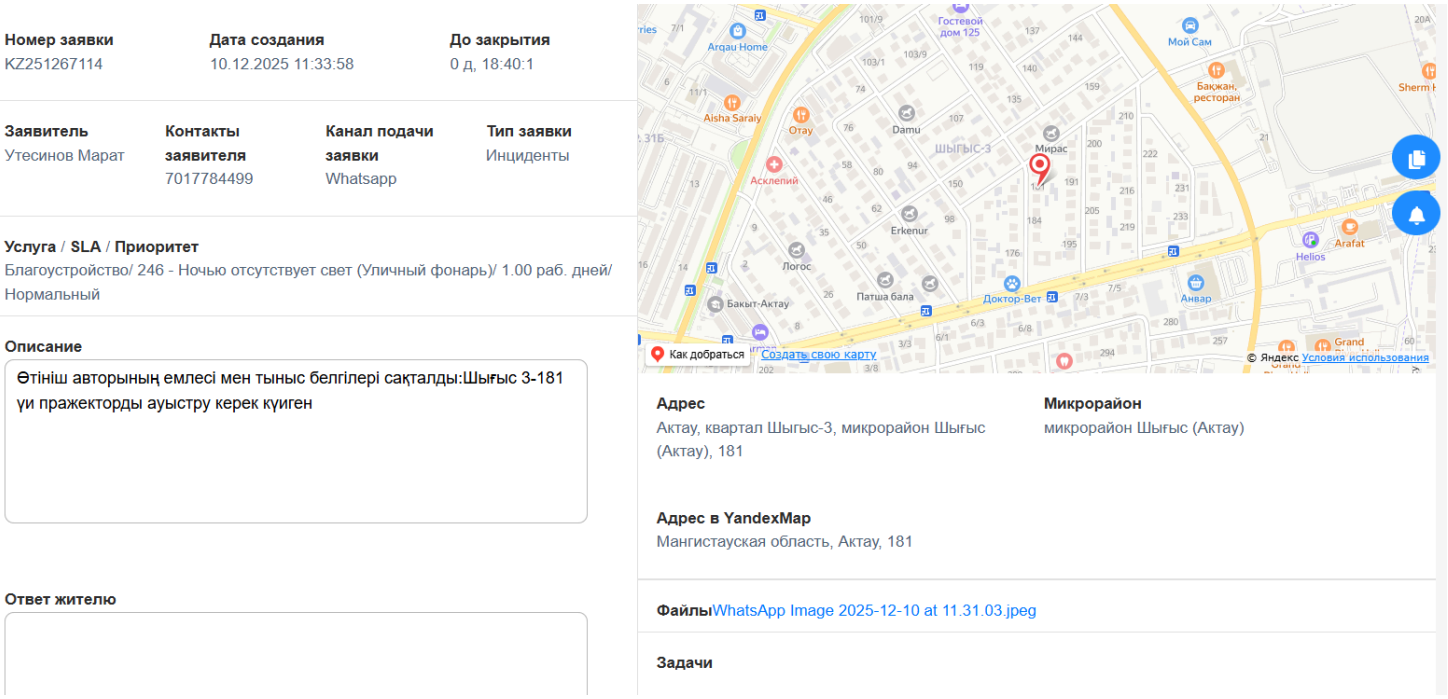
Отчет о выполненных работах за оказание услуг по организации взаимодействия население с государственными органами, коммунальными предприятиями и организациями по вопросам жизнедеятельности населения "Единая диспетчерская служба 109" за декабрь 2025 года

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.



Номер заявки
KZ251267114

Дата создания
10.12.2025 11:33:58

До закрытия
0 д, 18:40:1

Заявитель
Утесинов Марат

Контакты заявителя
7017784499

Канал подачи заявки
Whatsapp

Тип заявки
Инциденты

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

Описание
Өтініш авторының емлесі мен тыныс белгілері сақталды:Шығыс 3-181 үи пражекторды ауыстру керек күиген

Ответ жителю

Адрес
Актау, квартал Шығыс-3, микрорайон Шығыс (Актау), 181

Микрорайон
микрорайон Шығыс (Актау)

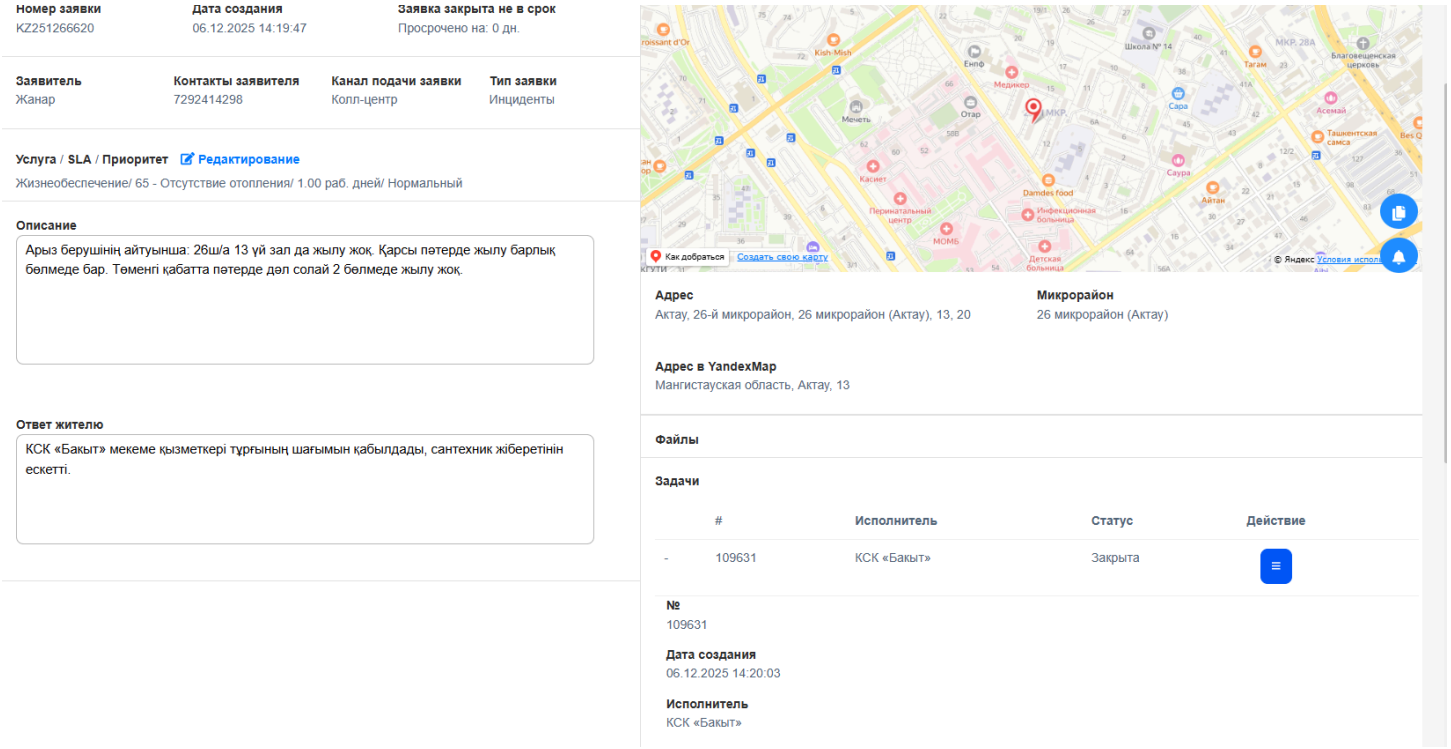
Адрес в YandexMap
Мангистауская область, Актау, 181

Файлы WhatsApp Image 2025-12-10 at 11.31.03.jpeg

Задачи

рис.1

Запросы можно было закрыть после решения вопроса.



Номер заявки
KZ251266620

Дата создания
06.12.2025 14:19:47

Заявка закрыта не в срок
Просрочено на: 0 дн.

Заявитель
Жанар

Контакты заявителя
7292414298

Канал подачи заявки
Колл-центр

Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование
Жизнеобеспечение/ 65 - Отсутствие отопления/ 1.00 раб. дней/ Нормальный

Описание
Арыз берушінің айтуынша: 26ш/а 13 үй зал да жылу жоқ. Қарсы пәтерде жылу барлық бөлмеде бар. Төменгі қабатта пәтерде дәл солай 2 бөлмеде жылу жоқ.

Ответ жителю
КСК «Бакыт» мекеме қызметкері тұрғының шағымын қабылдады, сантехник жіберетінін ескетті.

Адрес
Актау, 26-й микрорайон, 26 микрорайон (Актау), 13, 20

Микрорайон
26 микрорайон (Актау)

Адрес в YandexMap
Мангистауская область, Актау, 13

Файлы

Задачи

#	Исполнитель	Статус	Действие
- 109631	КСК «Бакыт»	Закрыта	

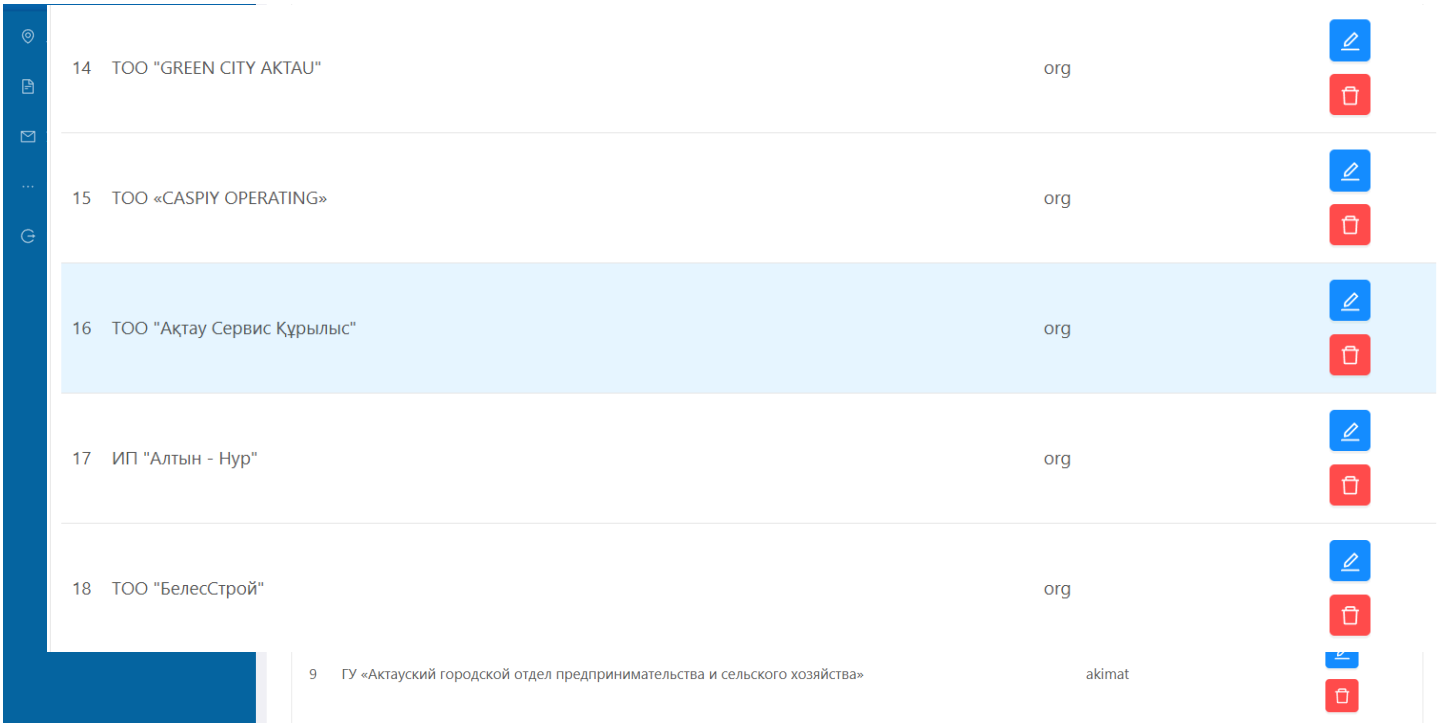
№
109631

Дата создания
06.12.2025 14:20:03

Исполнитель
КСК «Бакыт»

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.

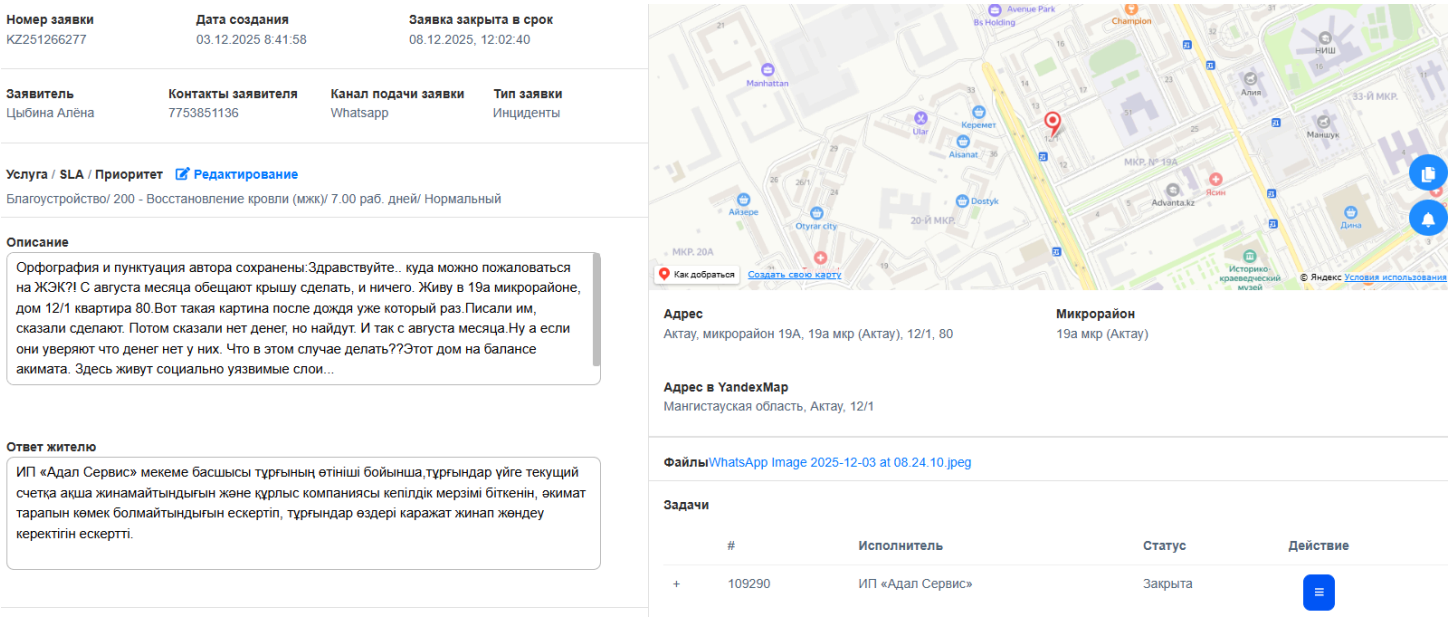
Услуга / SLA / Приоритет
Жизнеобеспечение/ 17 - Отсутствие давления воды/ 3.00 раб. дней/ Нормальный

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 KZ251266277
Дата создания 03.12.2025 8:41:58
Заявка закрыта в срок 08.12.2025, 12:02:40

Заявитель Цыбина Алёна
Контакты заявителя 7753851136
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:Здравствуйте.. куда можно пожаловаться на ЖЭК?! С августа месяца обещают крышу сделать, и ничего. Живу в 19а микрорайоне, дом 12/1 квартира 80.Вот такая картина после дождя уже который раз.Писали им, сказали сделают. Потом сказали нет денег, но найдут. И так с августа месяца.Ну а если они уверяют что денег нет у них. Что в этом случае делать??Этот дом на балансе акимата. Здесь живут социально уязвимые слои...

Ответ жителю
ИП «Адал Сервис» мекеме басшысы тұрғының өтініші бойынша,тұрғындар үйге текущий счетқа ақша жинамайтындығын және құрлыс компаниясы кепілдік мерзімі біткенін, әкимат тарапын көмек болмайтындығын ескертіп, тұрғындар өздері каражат жинап жөндеу керектігін ескертті.

Адрес
Актау, микрорайон 19А, 19а мкр (Актау), 12/1, 80

Микрорайон
19а мкр (Актау)

Адрес в YandexMap
Мангистауская область, Актау, 12/1

Файлы WhatsApp Image 2025-12-03 at 08.24.10.jpeg

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	109290	ИП «Адал Сервис»	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;

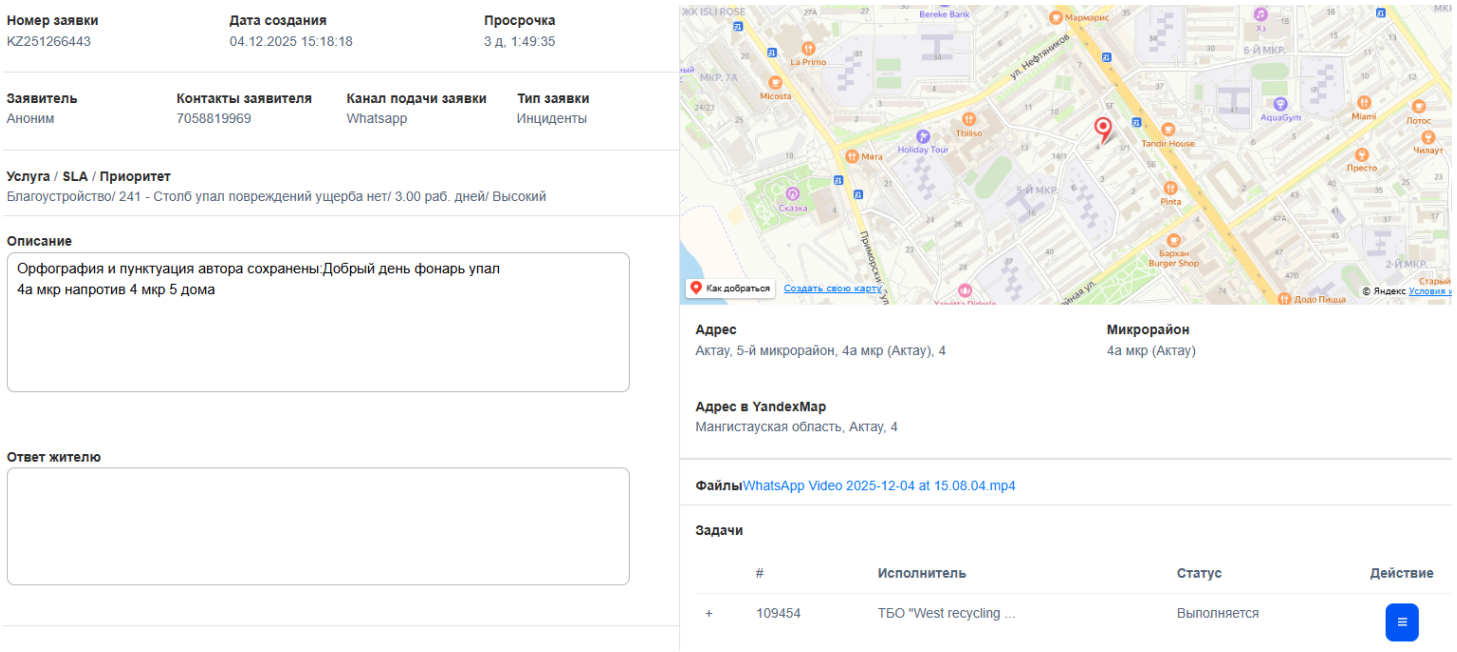


рис.6

- 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.

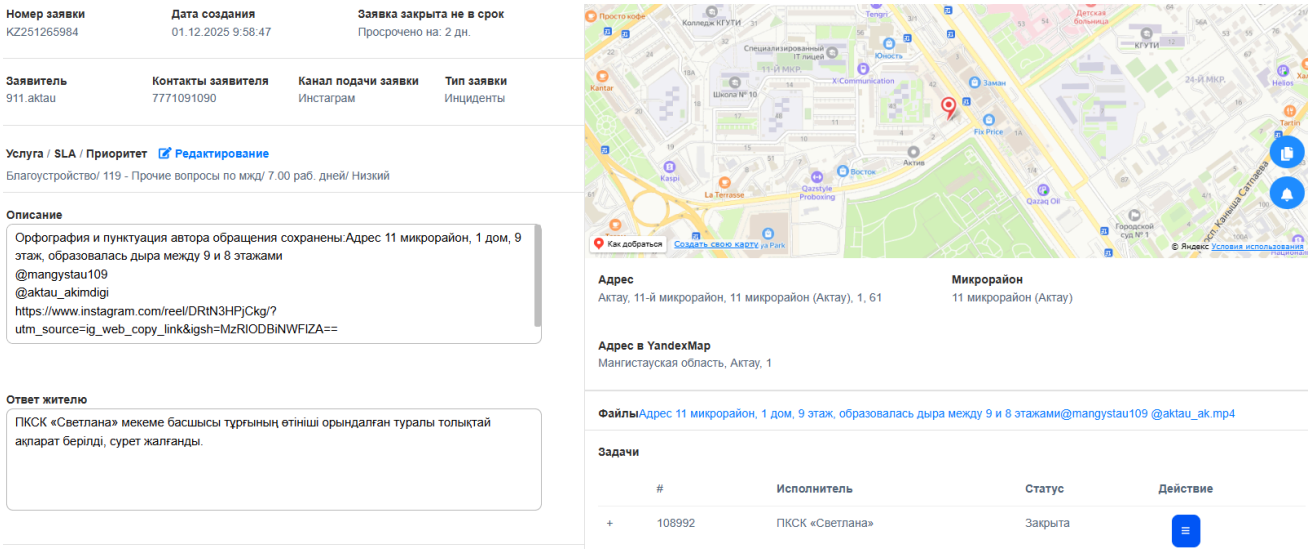


рис.7

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;

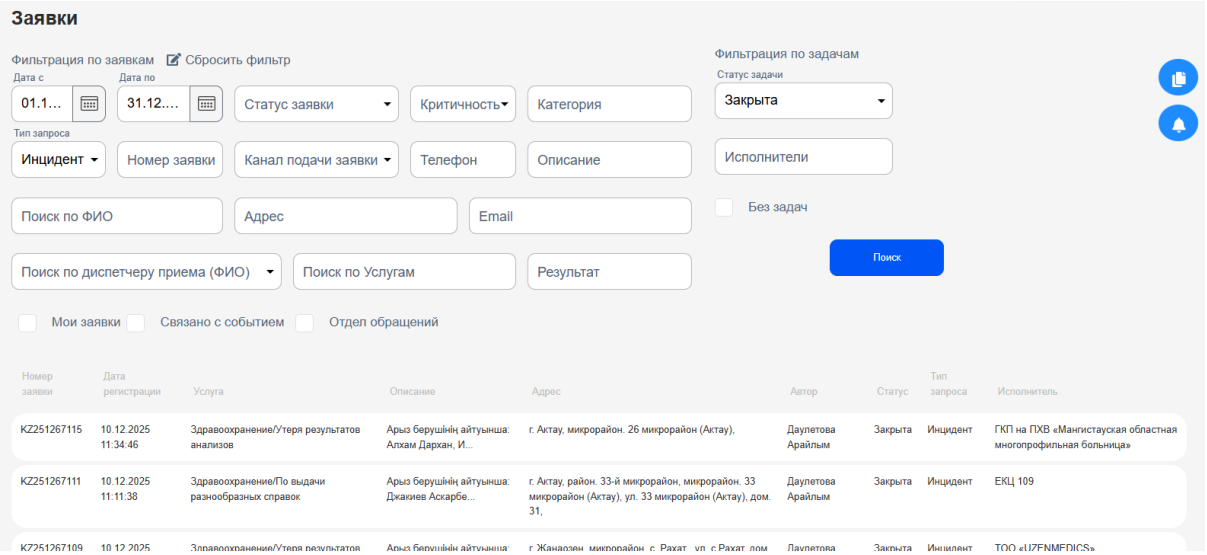


рис.8

● У жителей имелась возможность подачи обращений через мобильное приложение;

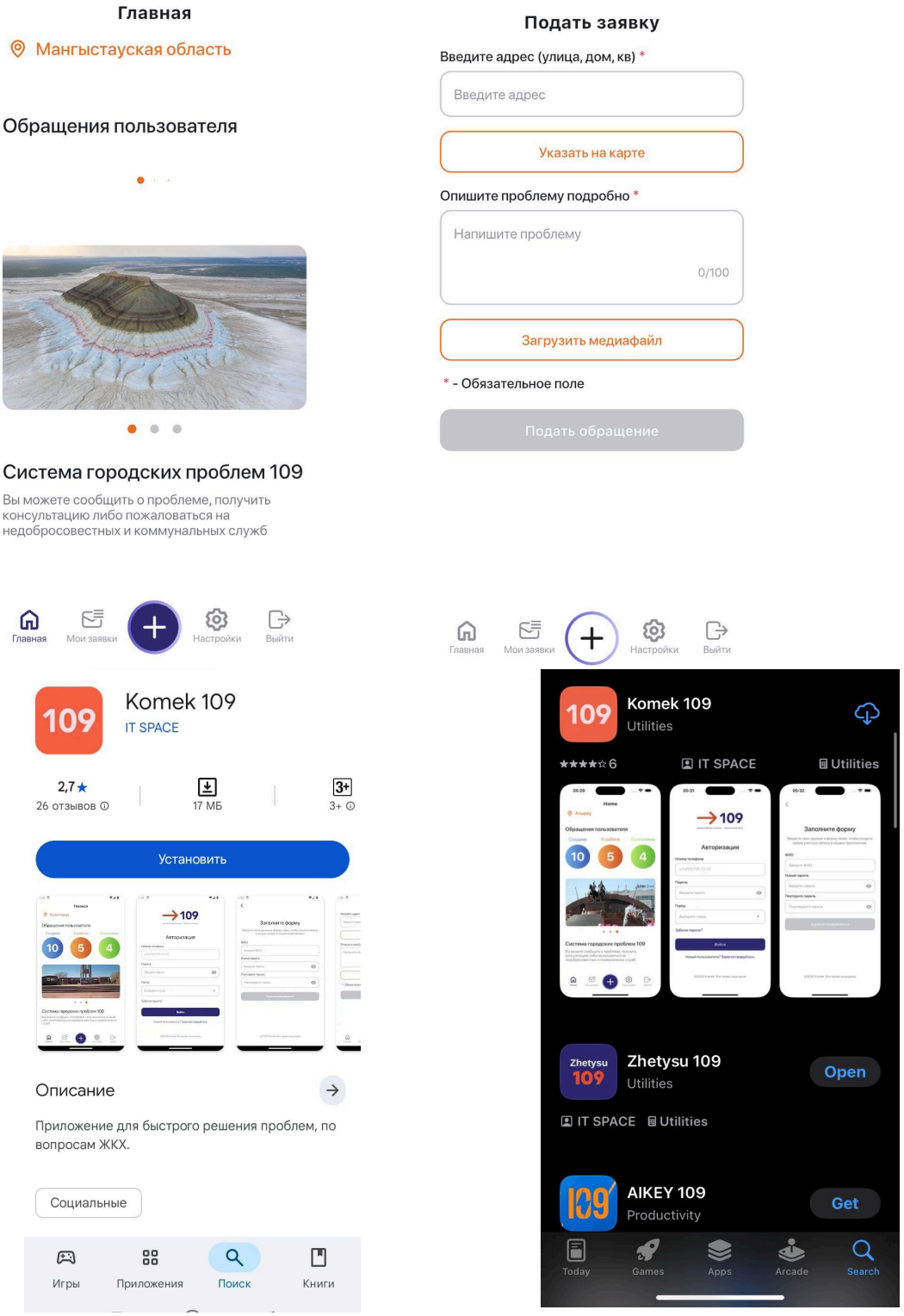


рис.9

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

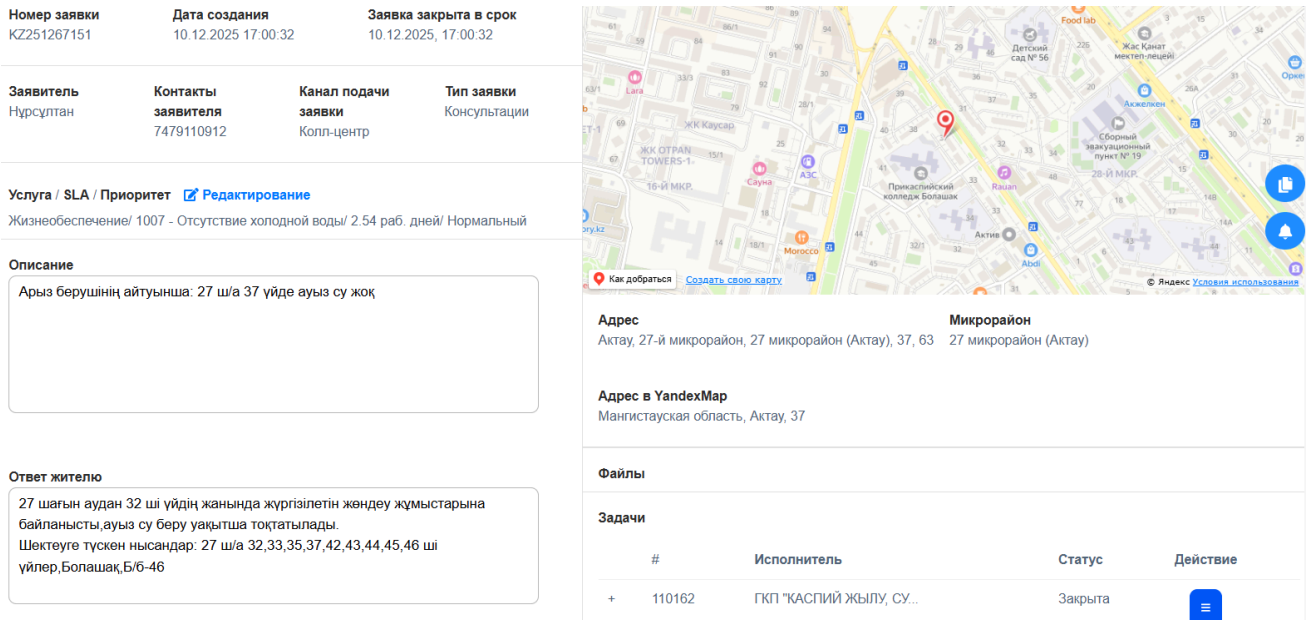
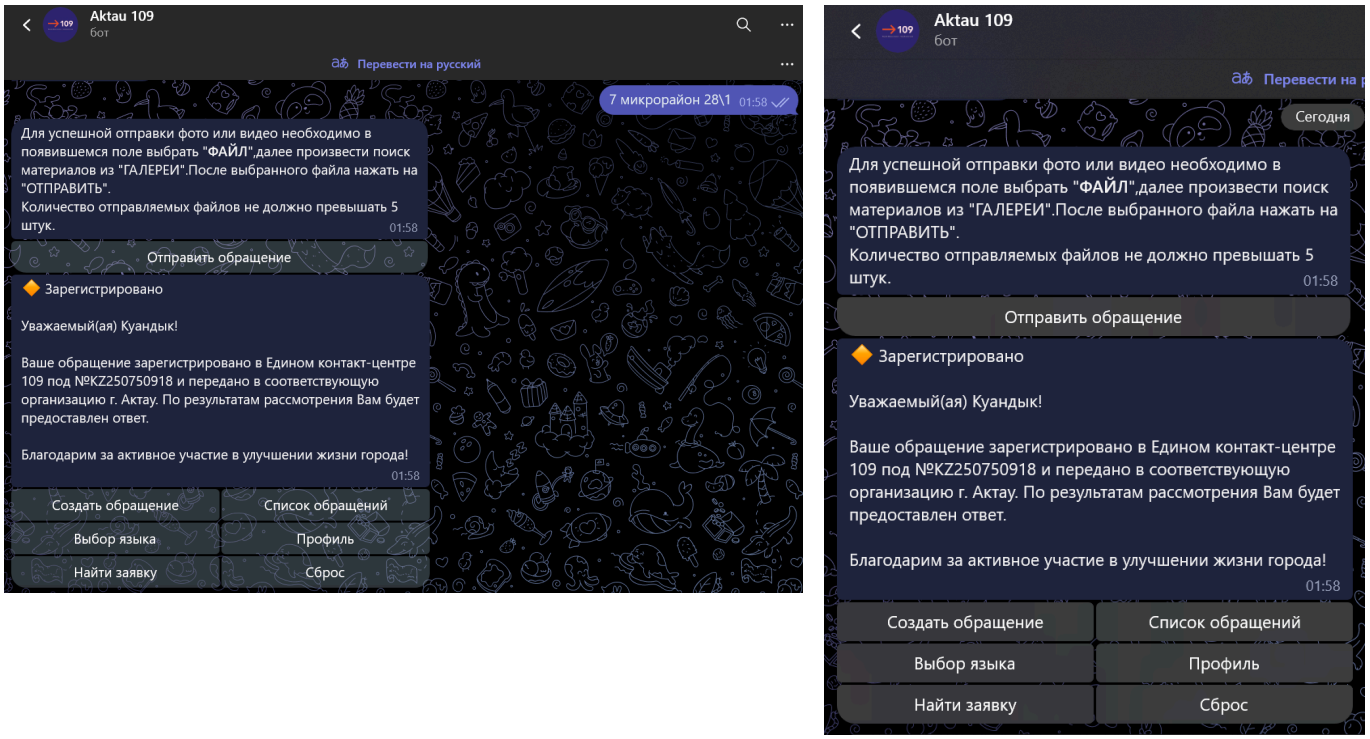


рис.10

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);



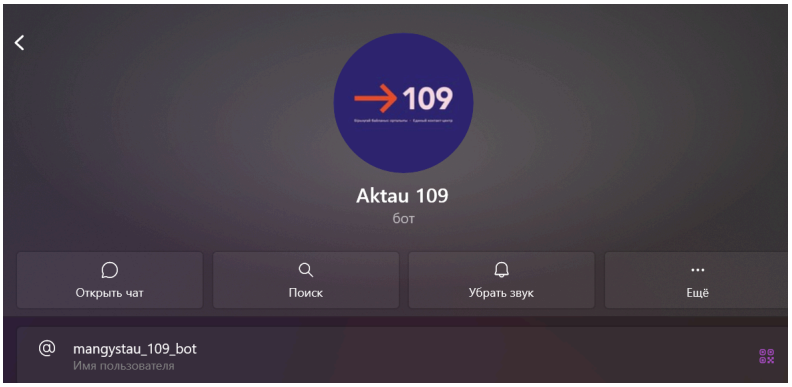


рис.12

Номер заявки
KZ251267140

Дата создания
10.12.2025 14:57:35

До закрытия
6 д, 21:30:41

Заявитель
Марина

Контакты заявителя
7753617048

Канал подачи заявки
Колл-центр

Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет
Благоустройство/ 1087 - Образование провала или ямы у обочины проезжей части/ 7.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Орфография и пунктуация автора обращения сохранены:3 мкр остановка напротив дружбы.Автобусы не заезжают в карман.Если будет скользко неудобно подходить к автобусу будет.

Ответ жителю

рис.13

- Аналитика базы данных (дэшборды):

Год:
2025-01-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Ноябрь	2883	158	2725
Декабрь	1182	107	1075
Общее количество	41057	2258	38799

рис.14

● Имелся классификатор событий и происшествий для реагирования

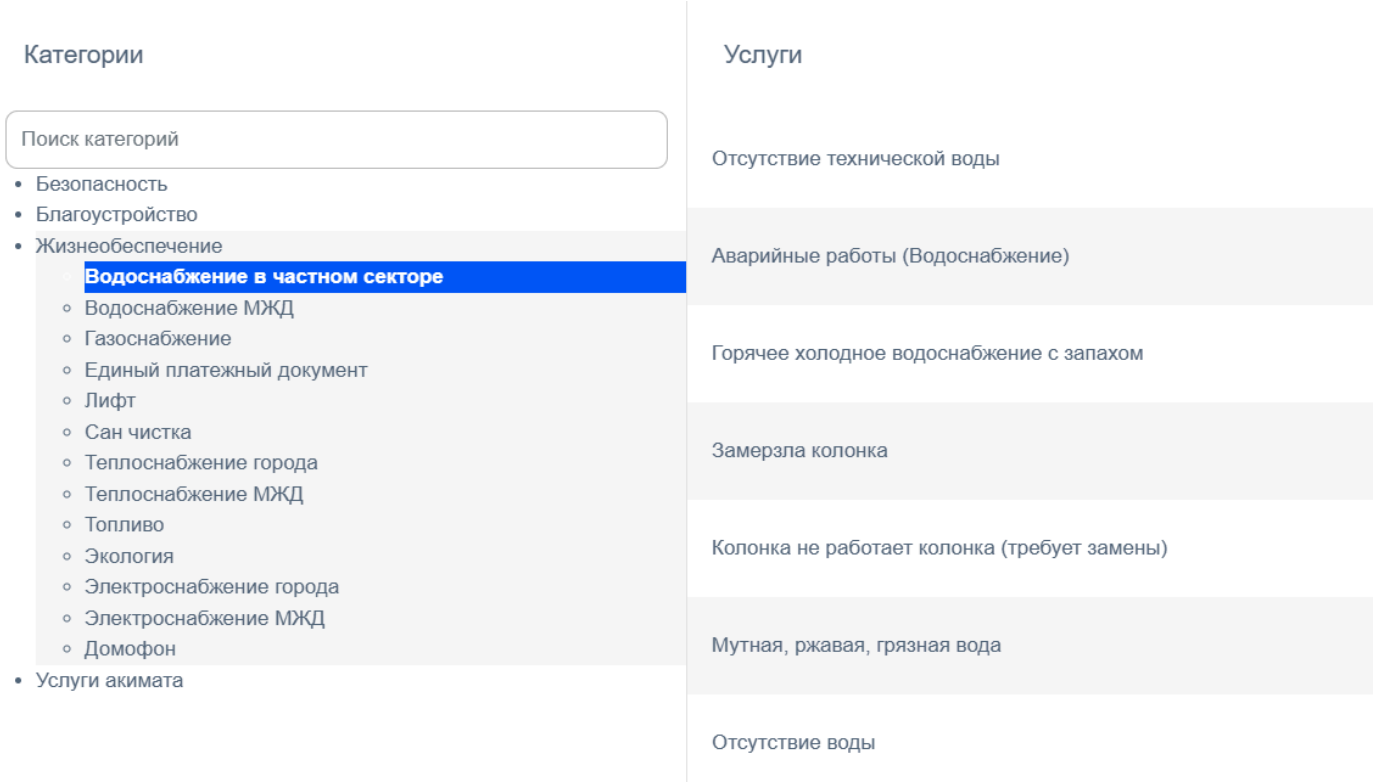


рис.15

● 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;

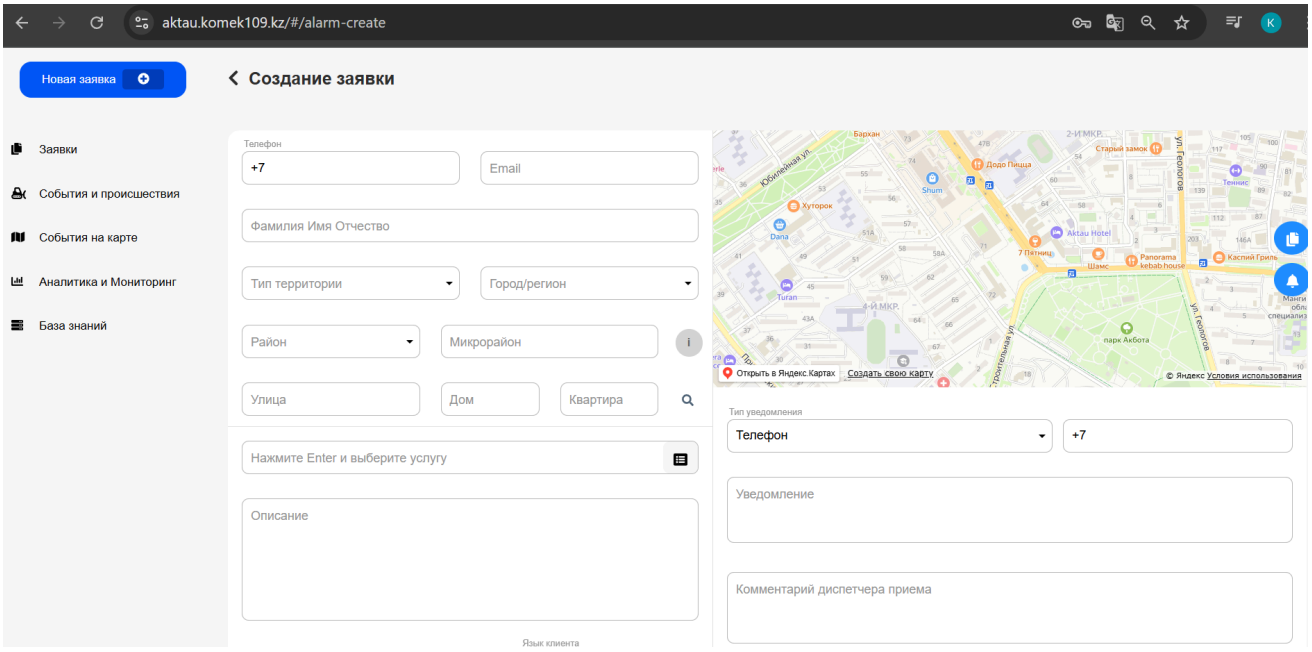


рис.16

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

● фиксировала время на каждом этапе в обслуживании вызовов;

История заявки

Дата	Пользователь	Действие	Комментарий
09.12.2025 16:02:25	Бақтыбаева Нұрай	Заявка создана	
09.12.2025 16:02:25	Бақтыбаева Нұрай	Заявка передана в пул заявок	
09.12.2025 16:02:35	Бақтыбаева Нұрай	Заявка выбрана из пула заявок	
09.12.2025 16:02:40	Бақтыбаева Нұрай	Создана и передана исполнителю задача: 110049	
10.12.2025 10:37:00	Досманбетов Сыйындық	Начато исполнение задачи: 110049, ТОО "Ақтау Сервис Құрылыс"	
10.12.2025 10:37:24	Досманбетов Сыйындық	Исполнитель выполнил задачу: 110049, ТОО "Ақтау Сервис Құрылыс"	тазаланды;
10.12.2025 12:52:22	Бақтыбаева Нұрай	Закрыта задача: 110049	
10.12.2025 12:52:35	Бақтыбаева Нұрай	Заявка закрыта	

рис.17

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

Информация по исполнителям

Выгрузка

Дата с: 2025-12-01 00:00 Дата по: 2025-12-31 23:59

ИСП.	ОБЩ.	КОНС.	ЗАКР.	В РАБ.
ГКП "АКТАУСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ СЕТЕЙ"	241	240	241	0
ГКП "КАСПИЙ ЖЫЛУ, СУ АРНАСЫ"	212	204	205	7
ЕКЦ 109	136	135	136	0
ТОО МАЭК	52	52	52	0
КСК	51	47	51	0
ГУ «Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства»	46	5	6	40
ТБО "West recycling company"	41	18	25	16
ПКСК булат	20	18	19	1
ТОО "Адал Қызмет Актау"	20	16	19	1
КСК «Бакыт»	18	15	18	0

рис.18

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

Номер заявки KZ251266287 **Дата создания** 03.12.2025 9:54:54 **Просрочка** 4 д, 7:49:41

Заявитель Асылбек Ермуханов **Контакты заявителя** 7014972357 **Канал подачи заявки** Whatsapp **Тип заявки** Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет
Благоустройство/ 244 - Свет то выключается то включается (Уличный фонарь)/ 3.00 раб. дней/ Нормальный

Описание
Орфография и пунктуация автора сохранены : Добрый день! Светильник на столбе, расположенный на улице Ак маржан/угол улицы Коктем (смотрит на дом #1), «моргает» не переставая - требует замены! Асылбек Ермуханов
Сотовый телефон: 87014972357
Жилой массив Ак желкен, улица Коктем, дом 19, Жилой массив Ак

Ответ жителю

© 2019 КОМЕК - 109

Актау, Ақжелкен Микрорайон не указан

Файлы WhatsApp Image 2025-12-03 at 09.31.21.jpegWhatsApp Image 2025-12-03 at 09.31.21 (1).jpeg

Задачи

#	Исполнитель	Статус	Действие
- 109297	ТБО "West recycling ...	Исполнено	≡

№ 109297
Дата создания 03.12.2025 9:55:52
Исполнитель ТБО "West recycling company"
Статус Исполнено
Результат Отсутствует
Комментарии
Абзал Уаискали 10.12.2025 14:11:19
Исполнено
Абзал Уаискали 10.12.2025 14:11:19
Исполнено

рис.19

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.).

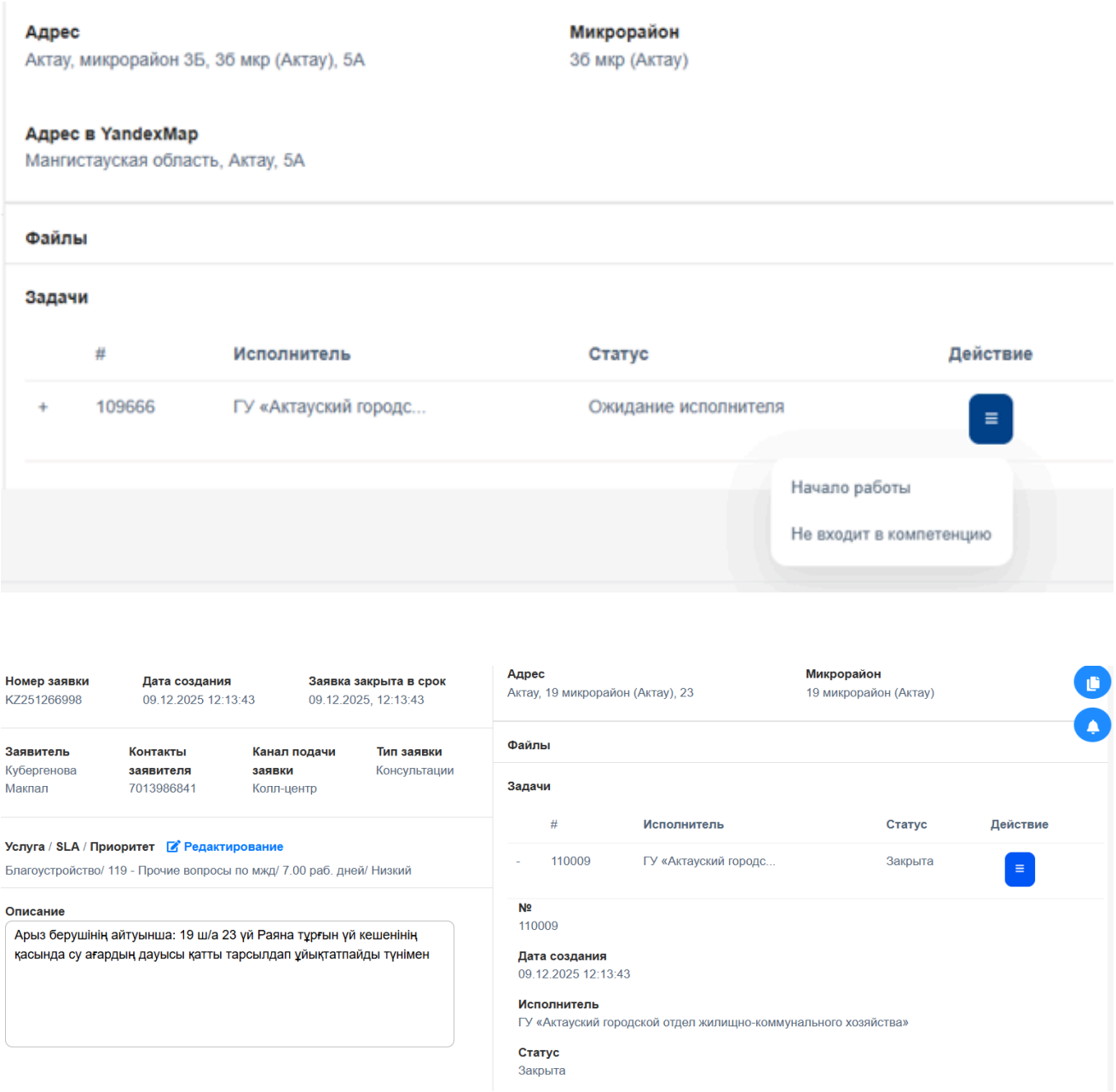
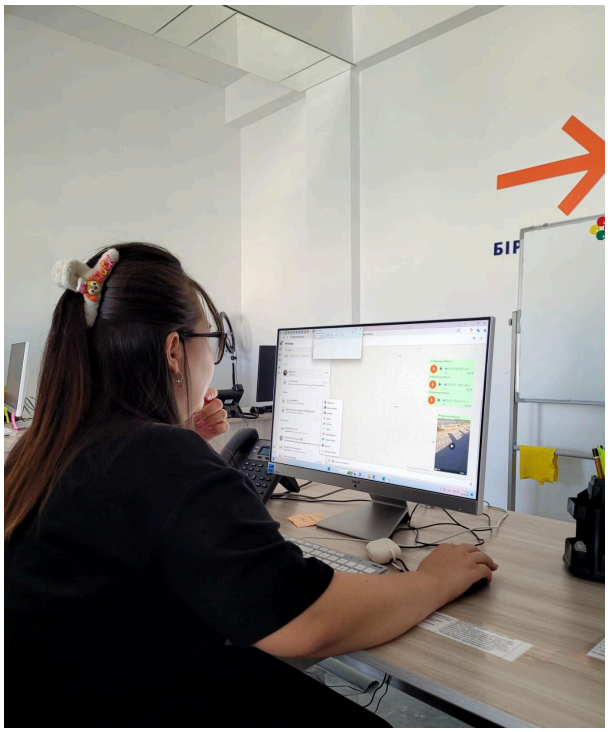
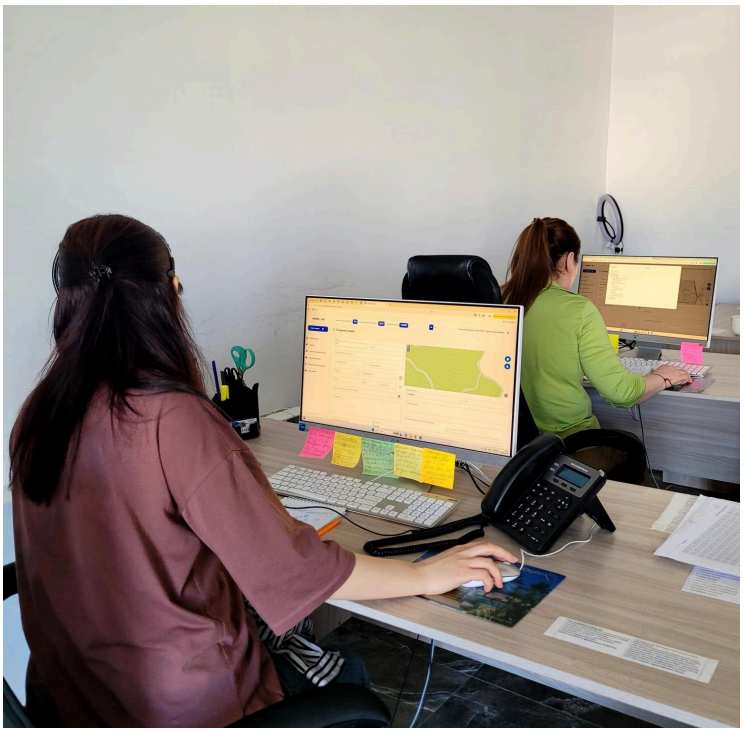


рис.20

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.





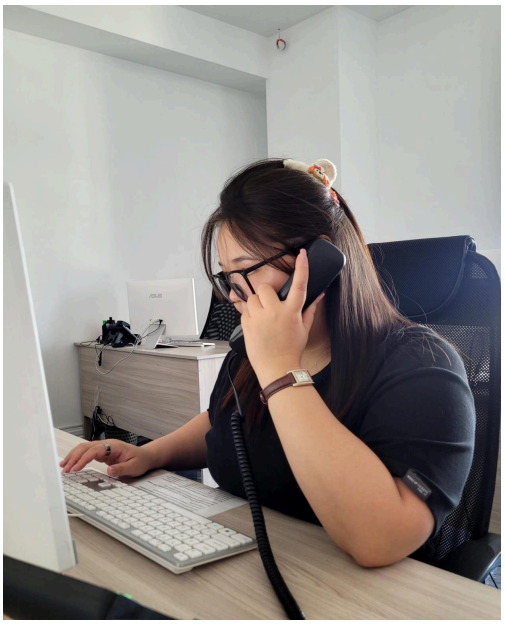
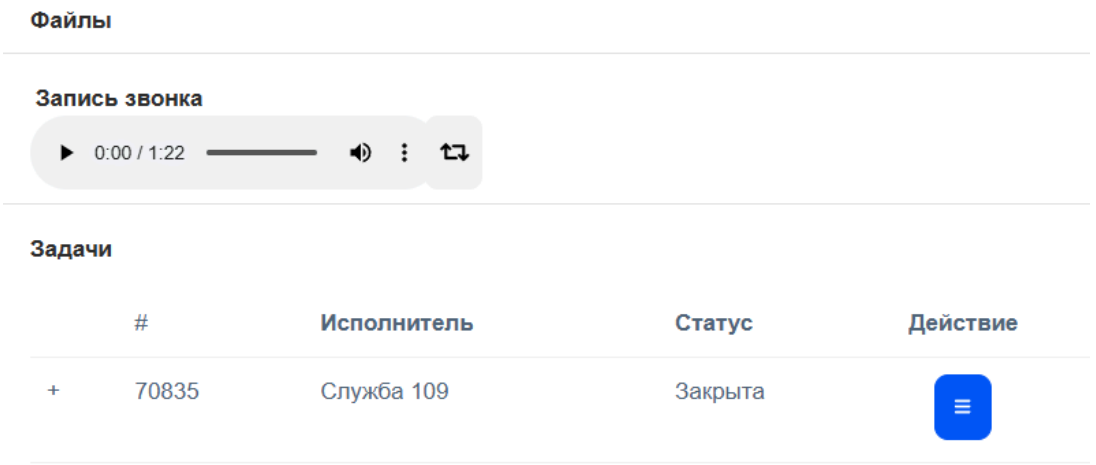


рис.21

● Обеспечивала возможность записи и хранения входящих вызовов заявителя;



Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
17:50:54 10.12.2025		77710832257	Входящий	00:00:00						0:00 / 0:02	Подробнее
17:50:42 10.12.2025	17:51:50 10.12.2025	87471914324	Входящий	00:00:12	00:00:55	00:01:07	Махсадова Майя	208		0:00 / 0:52	Подробнее
17:50:16 10.12.2025	17:51:01 10.12.2025	787500	Исходящий	00:00:01	00:00:43	00:00:45	Байменова Меруерт	200		0:00 / 0:00	Подробнее
17:49:15 10.12.2025	17:50:11 10.12.2025	620020	Исходящий	00:00:01	00:00:55	00:00:56				0:00 / 0:00	Подробнее
17:48:55 10.12.2025	17:49:42 10.12.2025	87776102833	Входящий	00:00:12	00:00:34	00:00:47	Джасуланова Акбота	201		0:00 / 0:29	Подробнее
17:48:02 10.12.2025	17:51:28 10.12.2025	87182213808	Входящий	00:00:39	00:02:46	00:03:26	Байменова Меруерт	200		0:00 / 2:39	Подробнее
17:45:26 10.12.2025	17:45:49 10.12.2025	787500	Исходящий	00:00:01	00:00:20	00:00:22	Махсадова Майя	208		0:00 / 0:00	Подробнее

рис.22

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.

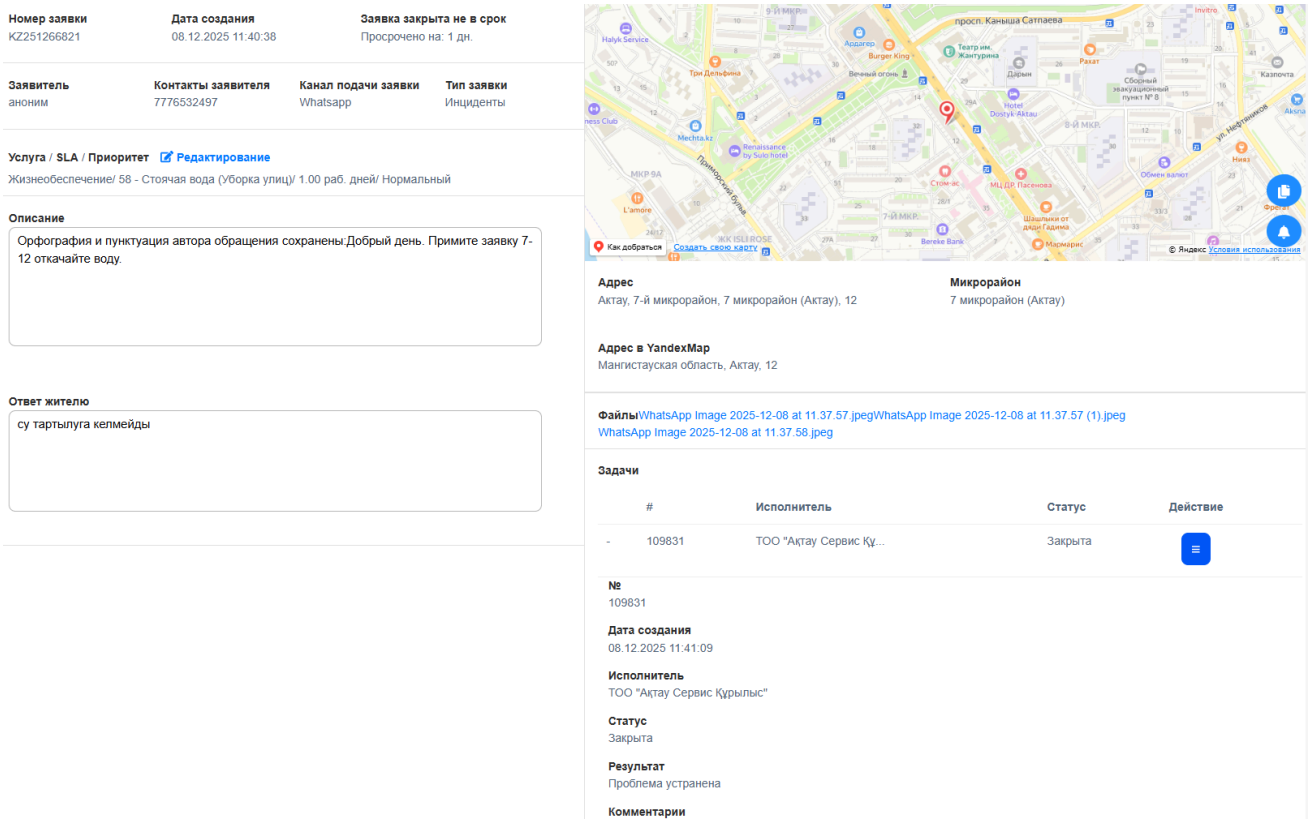


рис.23

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

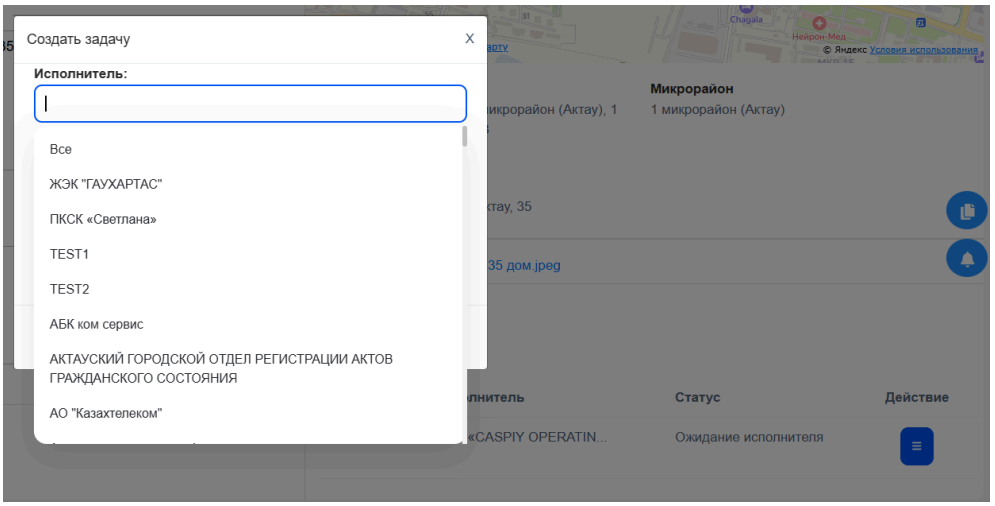


рис.24

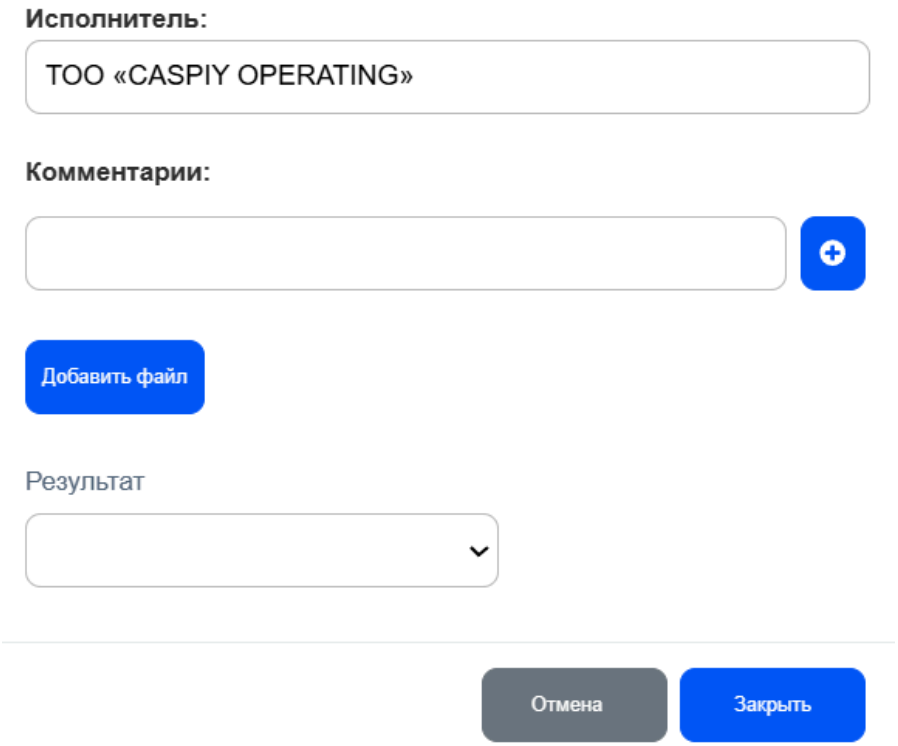


рис.25

Срок исполнения карточки вызова осуществлялся в соответствии с установленными регламентами.

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

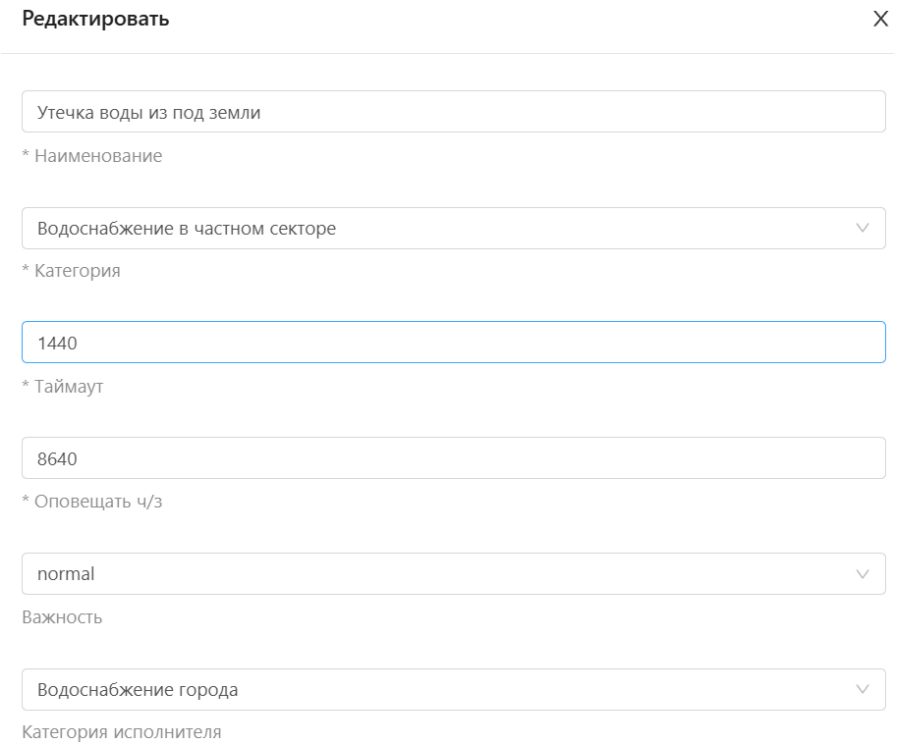


рис.26

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

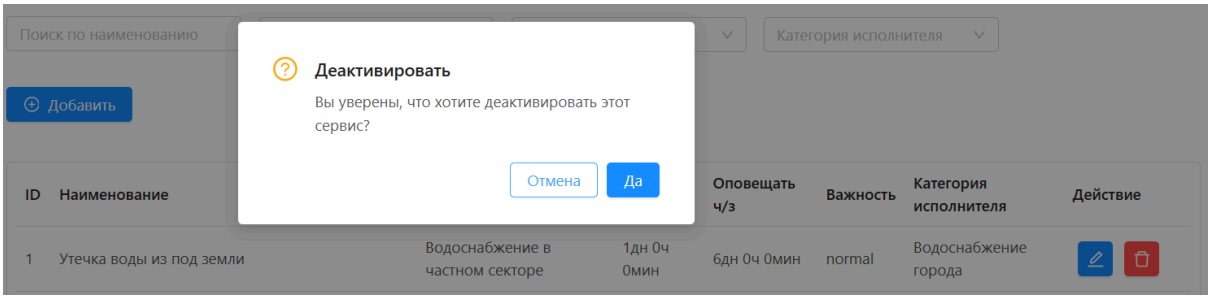


рис.27

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

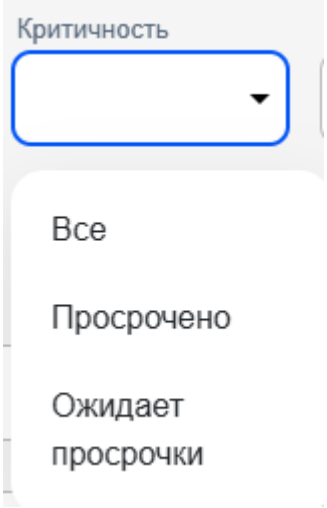
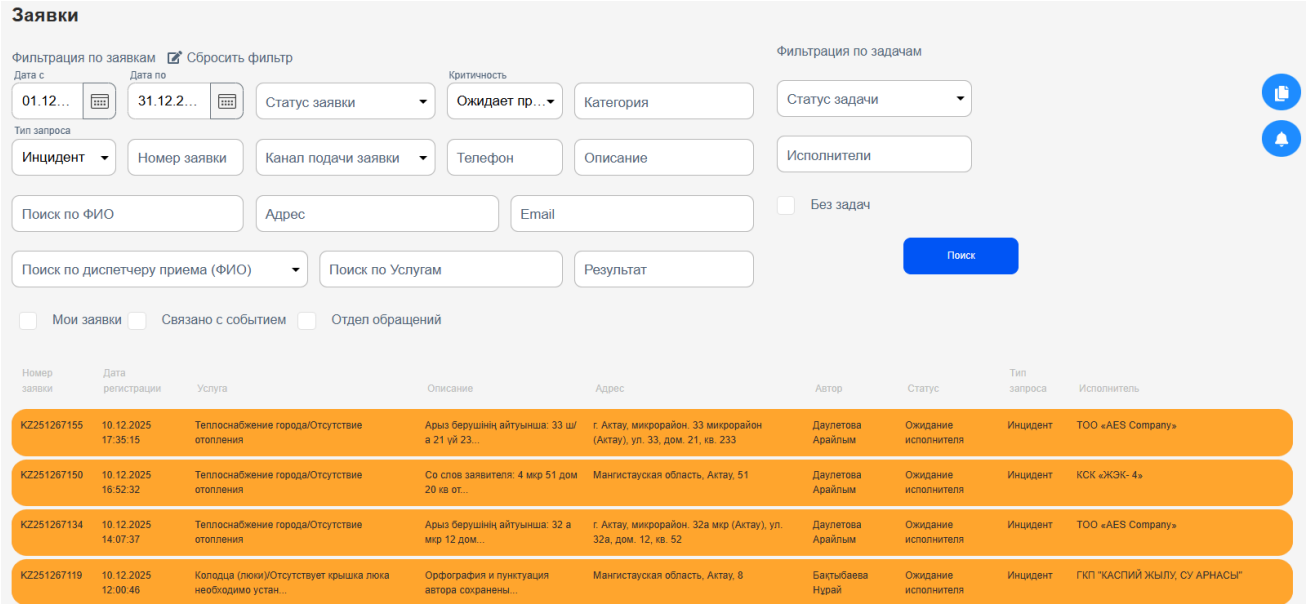


рис.28

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.



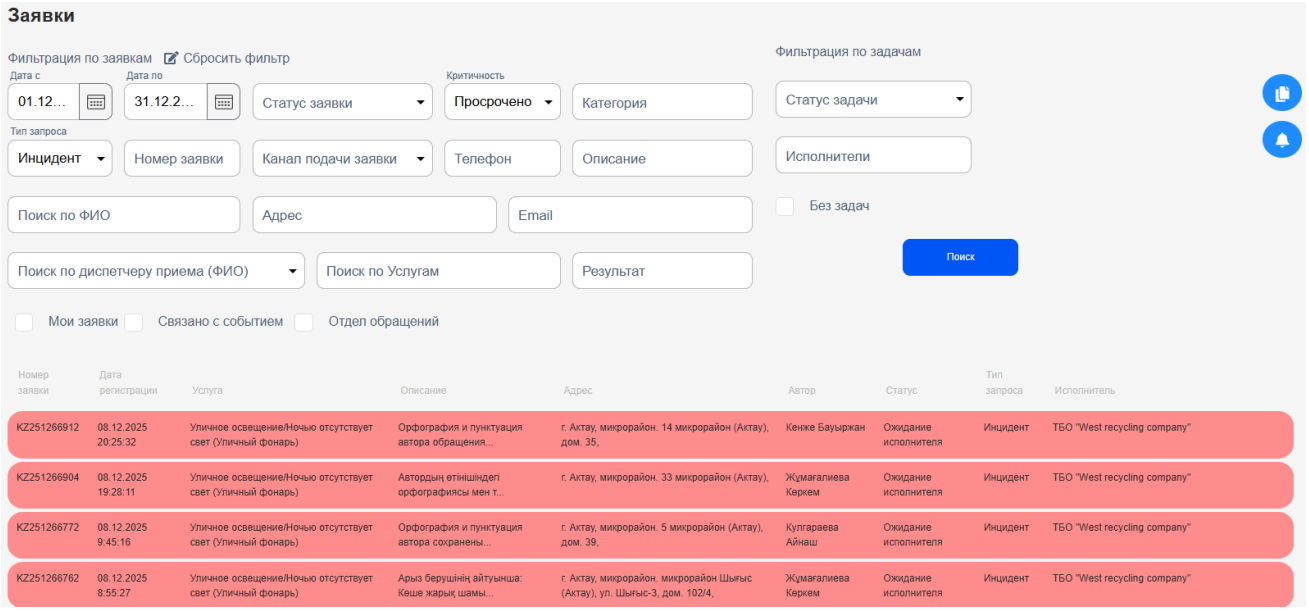
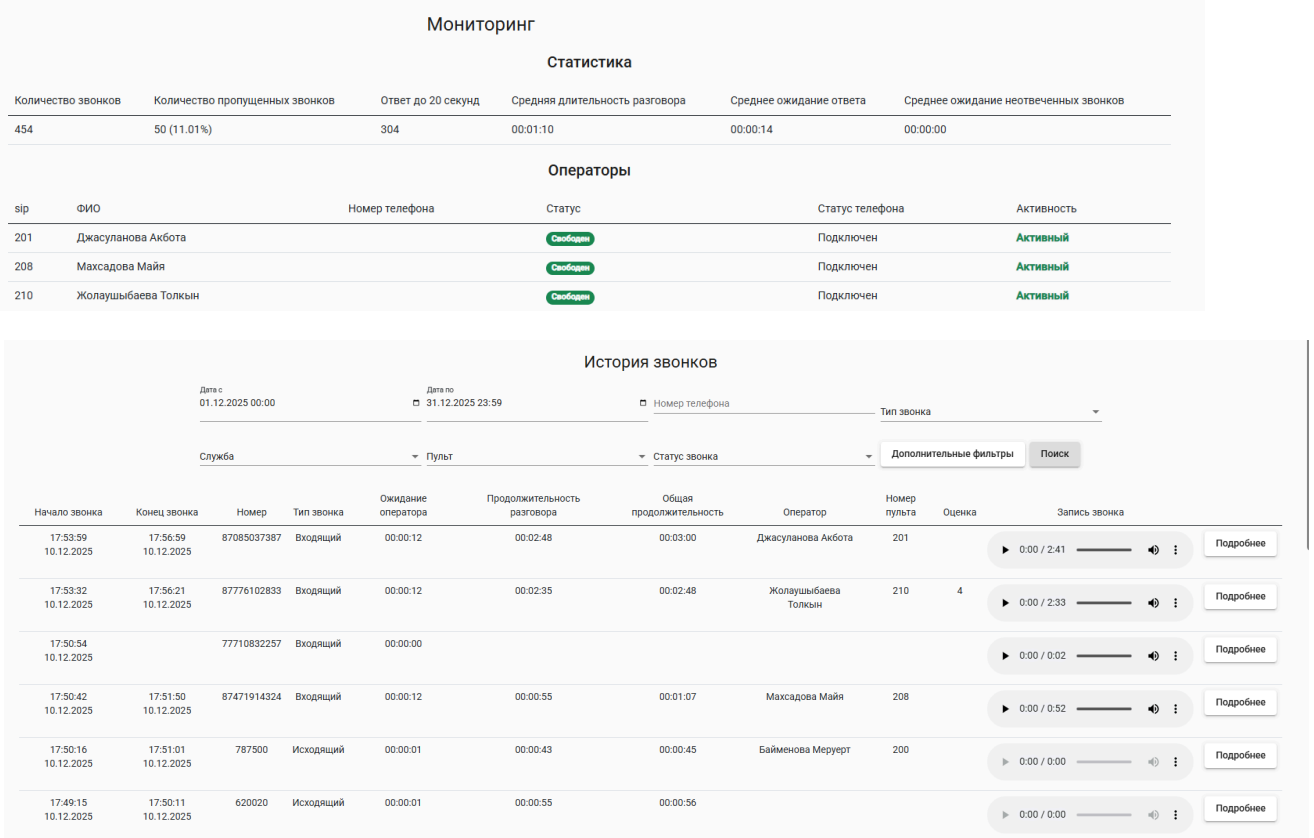


рис.29

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
454	50 (11.01%)	304	00:01:10	00:00:14	00:00:00

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
201	Джасуланова Акбота		Свободен	Подключен	Активный
208	Махсадова Майя		Свободен	Подключен	Активный
210	Жолаушыбаева Толкын		Свободен	Подключен	Активный

История звонков

Дата с 01.12.2025 00:00 | Дата по 31.12.2025 23:59 | Номер телефона | Тип звонка | Служба | Пульт | Статус звонка | Дополнительные фильтры | Поиск

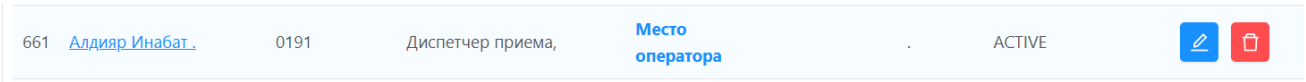
Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
17:53:59 10.12.2025	17:56:59 10.12.2025	87085037387	Входящий	00:00:12	00:02:48	00:03:00	Джасуланова Акбота	201		0:00 / 2:41	Подробнее
17:53:32 10.12.2025	17:56:21 10.12.2025	87776102833	Входящий	00:00:12	00:02:35	00:02:48	Жолаушыбаева Толкын	210	4	0:00 / 2:33	Подробнее
17:50:54 10.12.2025		77710832257	Входящий	00:00:00						0:00 / 0:02	Подробнее
17:50:42 10.12.2025	17:51:50 10.12.2025	87471914324	Входящий	00:00:12	00:00:55	00:01:07	Махсадова Майя	208		0:00 / 0:52	Подробнее
17:50:16 10.12.2025	17:51:01 10.12.2025	787500	Исходящий	00:00:01	00:00:43	00:00:45	Байменова Меруерт	200		0:00 / 0:00	Подробнее
17:49:15 10.12.2025	17:50:11 10.12.2025	620020	Исходящий	00:00:01	00:00:55	00:00:56				0:00 / 0:00	Подробнее

рис.30

Основными участниками системы 109 являлись:

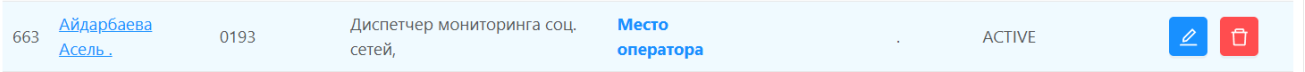
● Население

● 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.

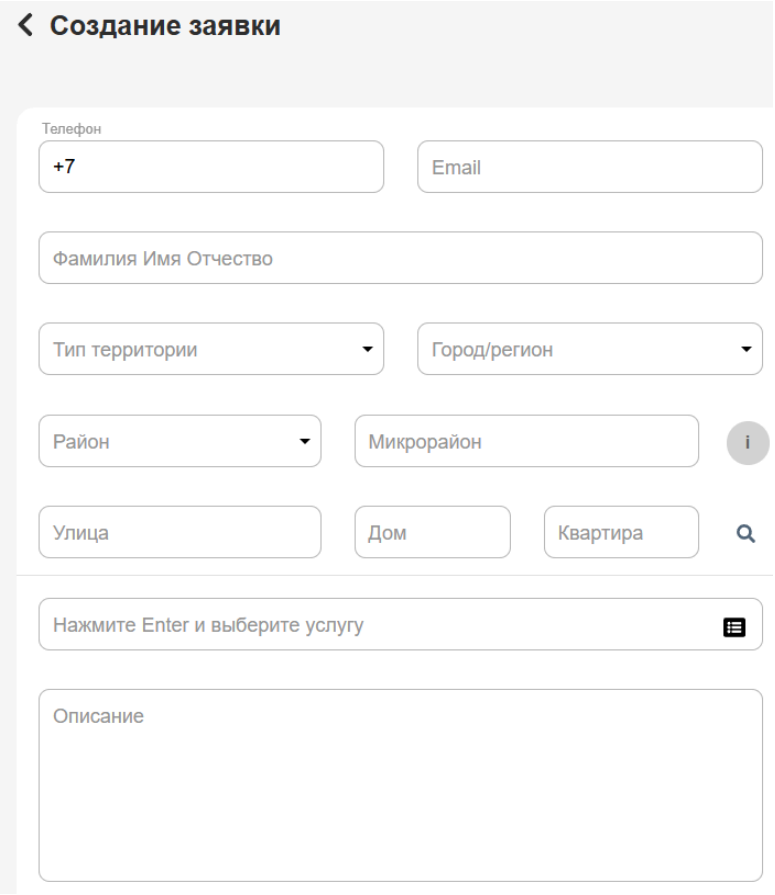
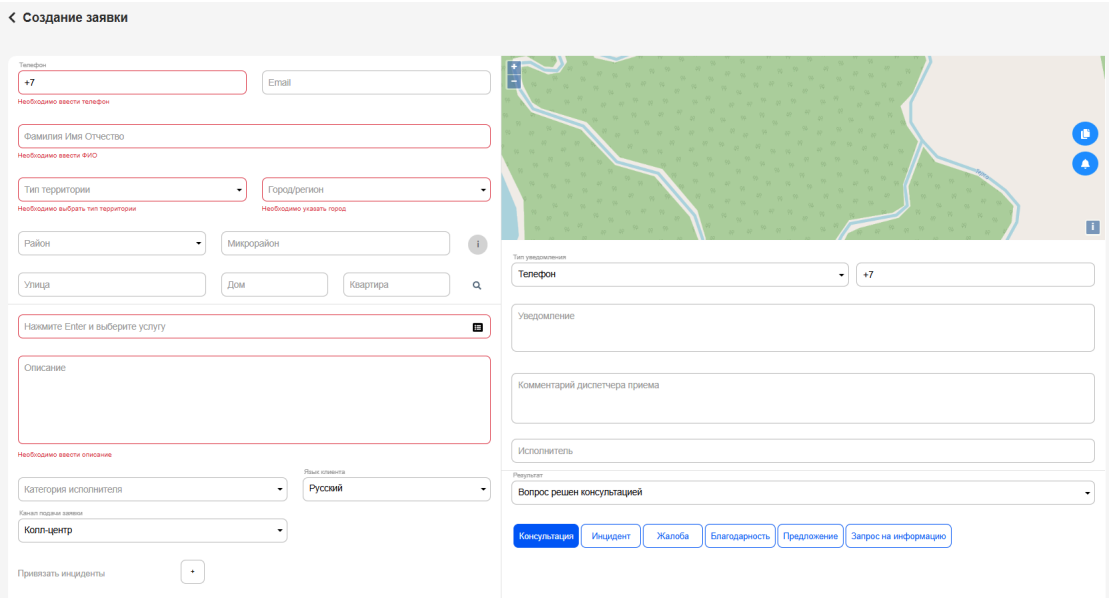
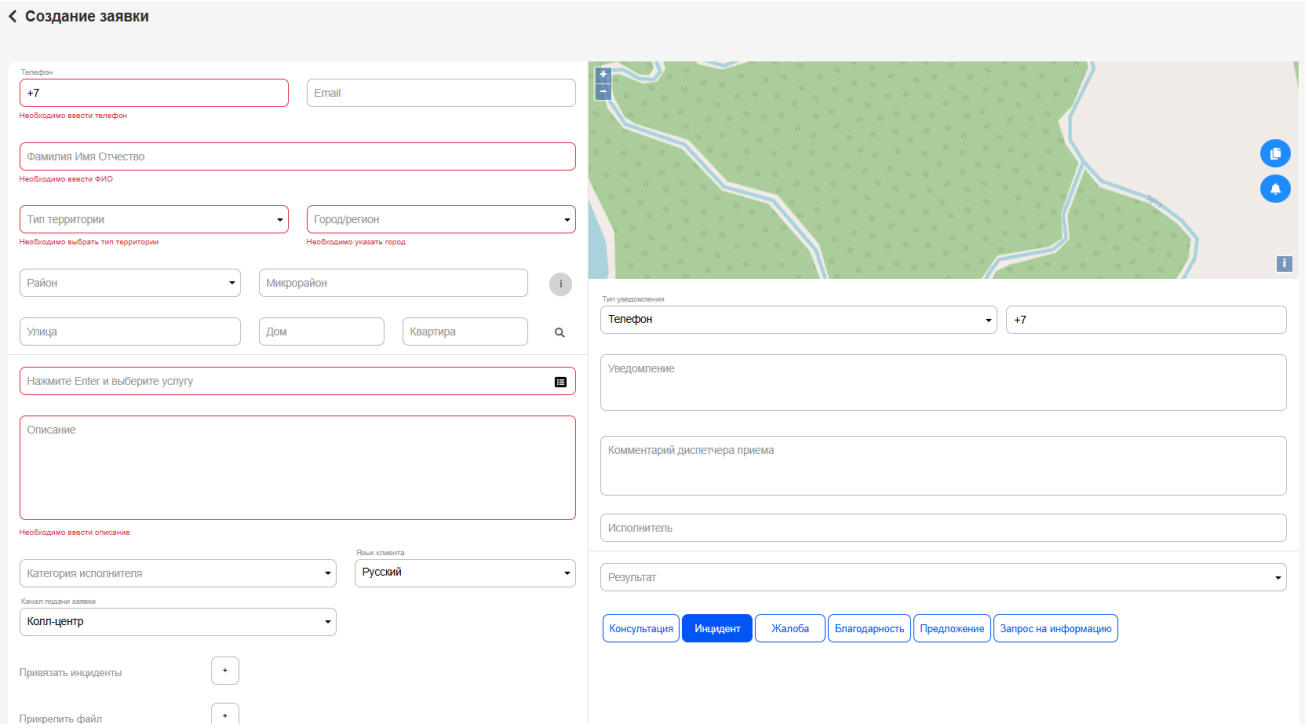


рис.37

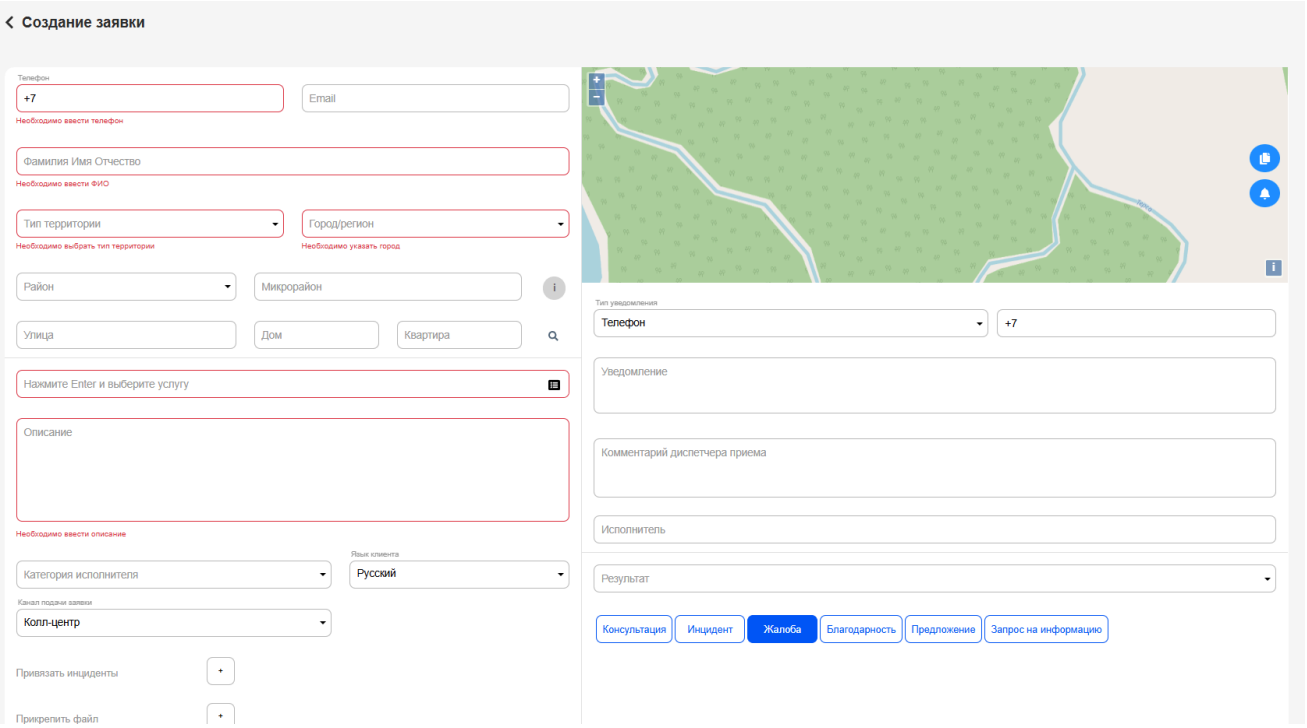
При указании типа заявки «Консультация» система требовала обязательного заполнения следующих полей: номер телефона, ФИО, тип территории, город/район, категория услуг и описание. В поле «результат» устанавливалось значение «Вопрос решен консультацией». Если при этом заявка подавалась через такие каналы,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



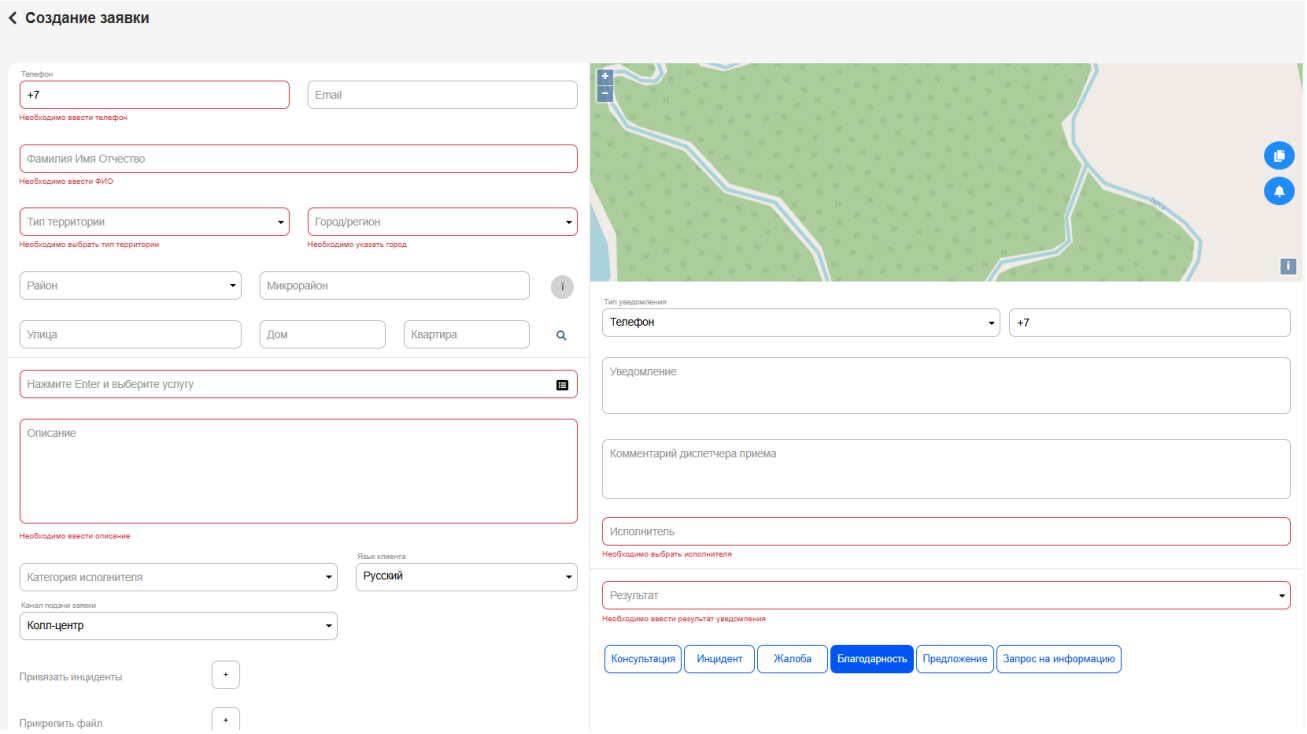
При указании типа заявки «Инцидент» обязательными для заполнения являлись номер телефона, ФИО, тип территории, город\район, категория услуг , описание



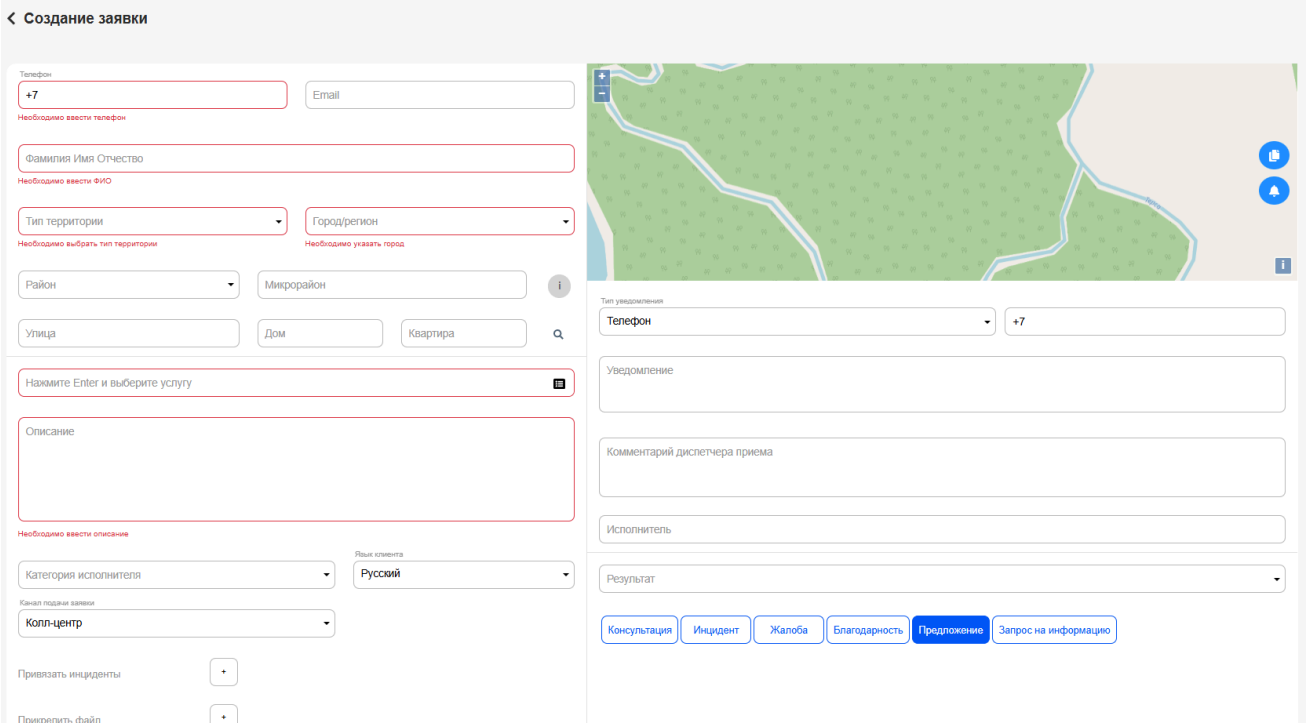
«Жалоба» обязательными для заполнения являются поля:



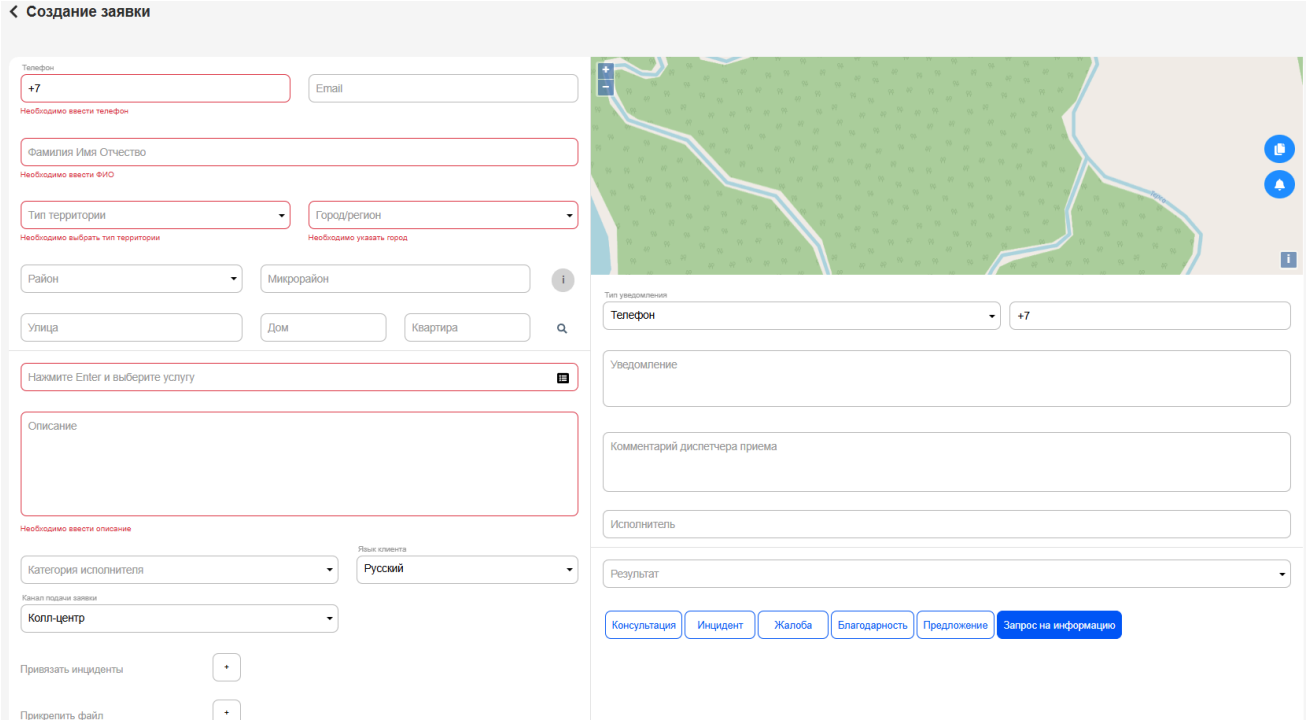
«Благодарность» обязательными для заполнения являются поля:



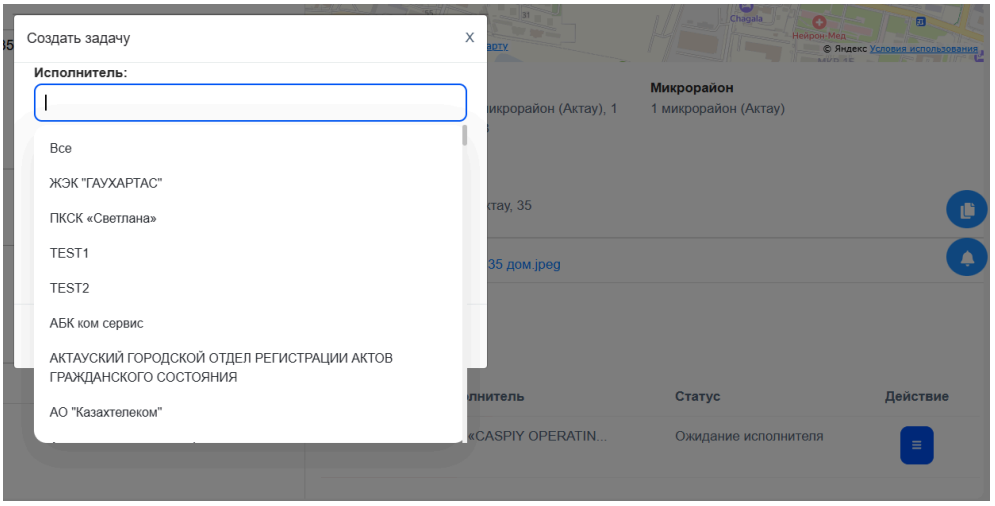
«Предложения» обязательными для заполнения являются поля:

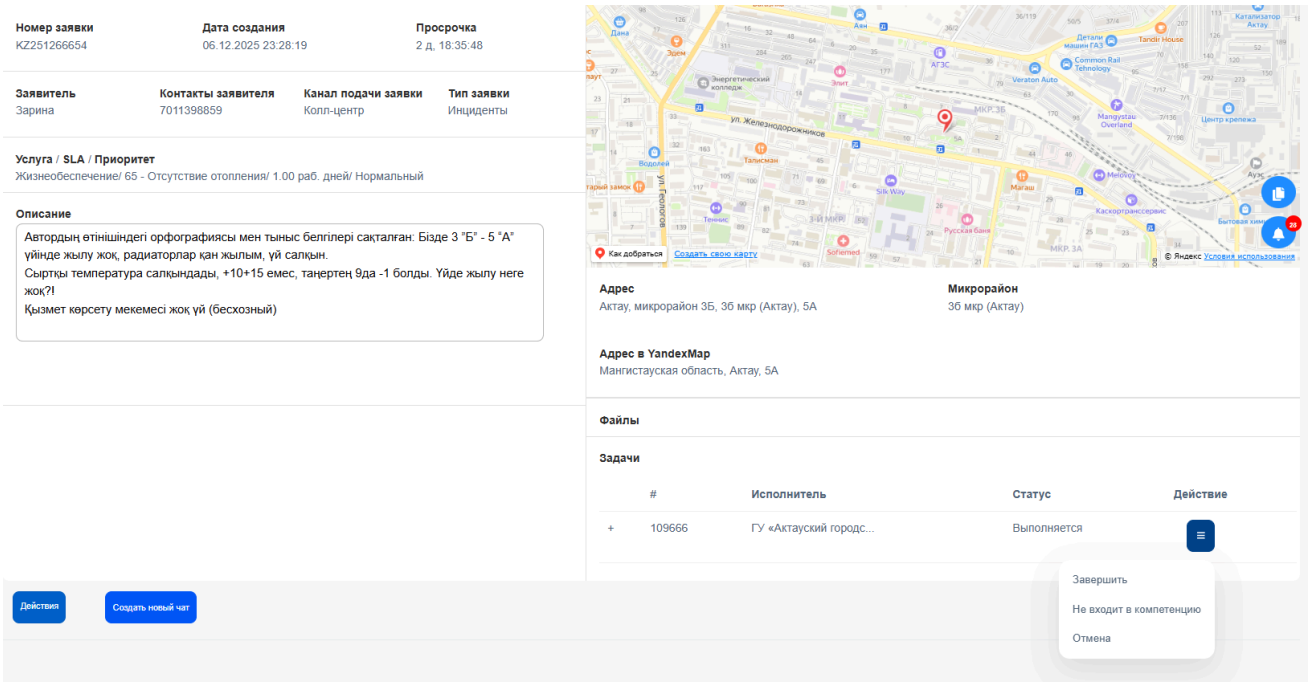


«Запрос на информацию» обязательными для заполнения являются поля:

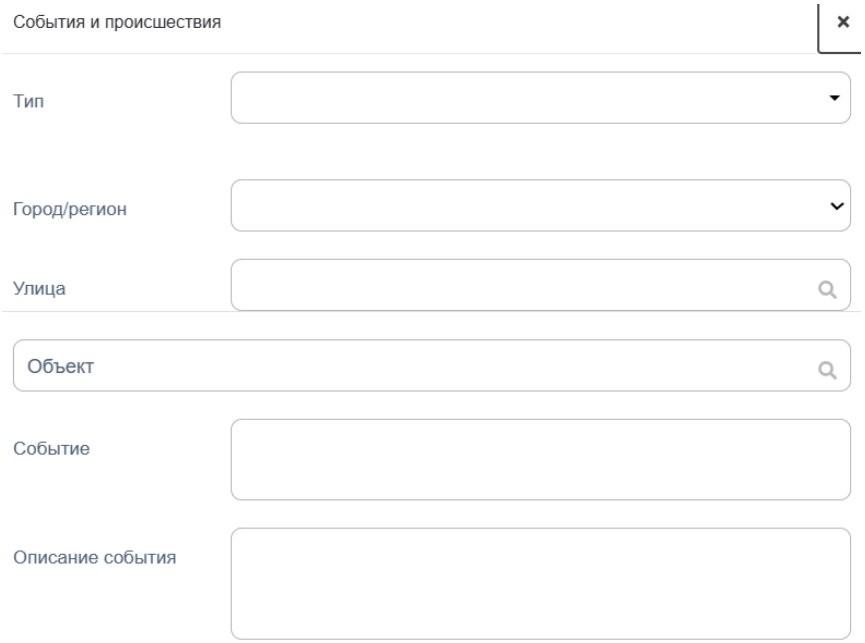


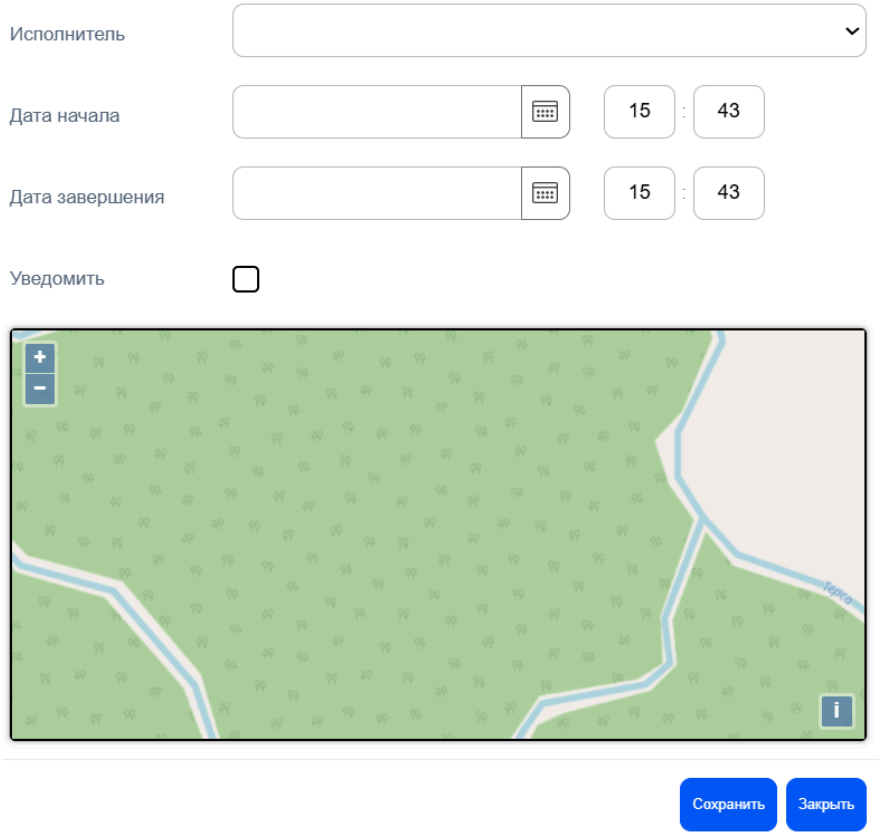
- Имелась возможность добавления дополнительных исполнителей по одному обращению; В процессе обработки карточки обращения жителя у пользователей Единого контакт-центра была возможность назначения нескольких ответственных исполнителей. Заявка направленная на исполнение отображалась у тех исполнителей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



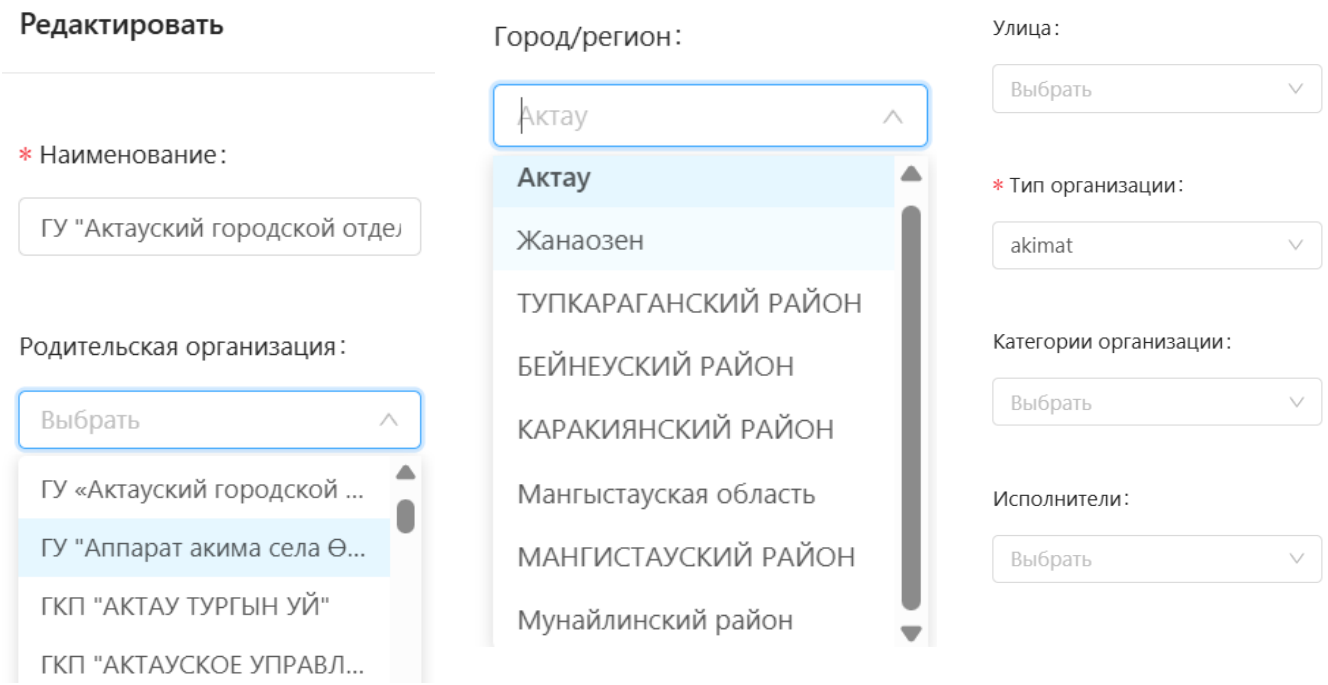


- В разделе события и происшествия имелась возможность выбирать регионы и дополнительные поля. Имелись поля город\регион, район. Обеспечено формирование отчета с заданными входными параметрами путем обработки информации, хранящейся в базе данных Системы.





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

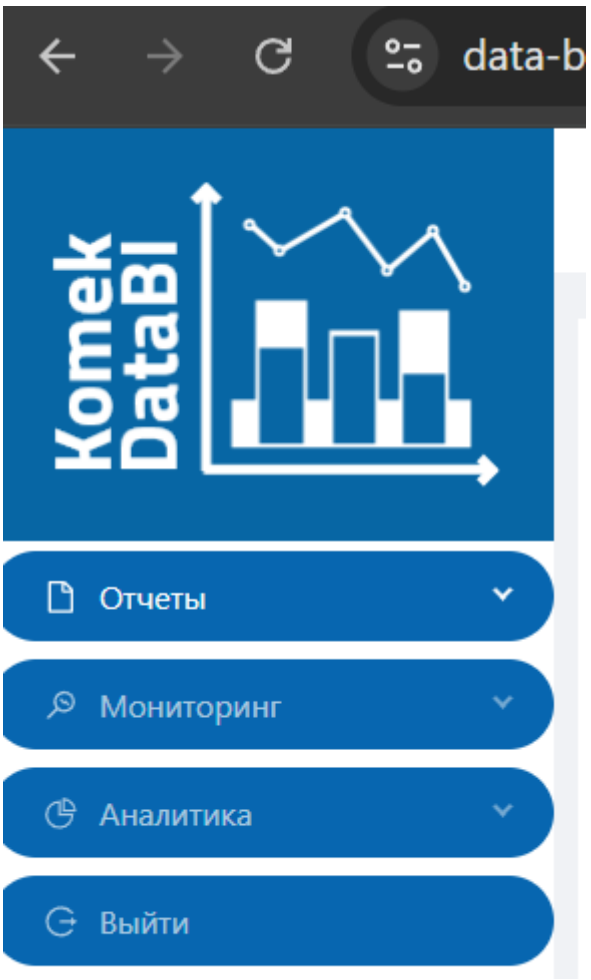


рис.49

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.

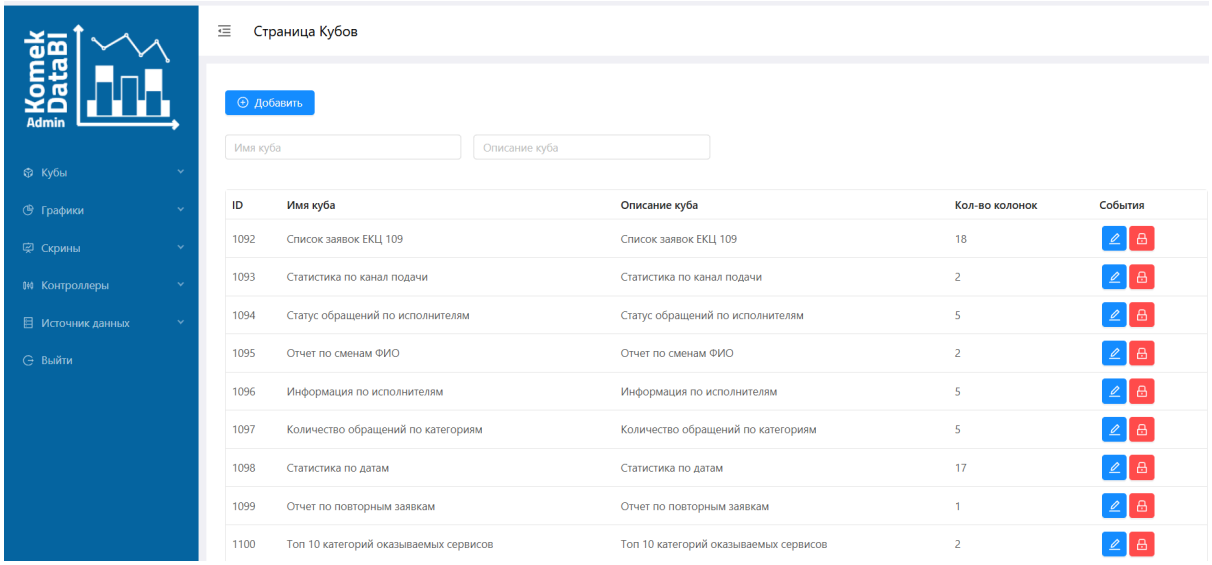


рис.50

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 перечня 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:

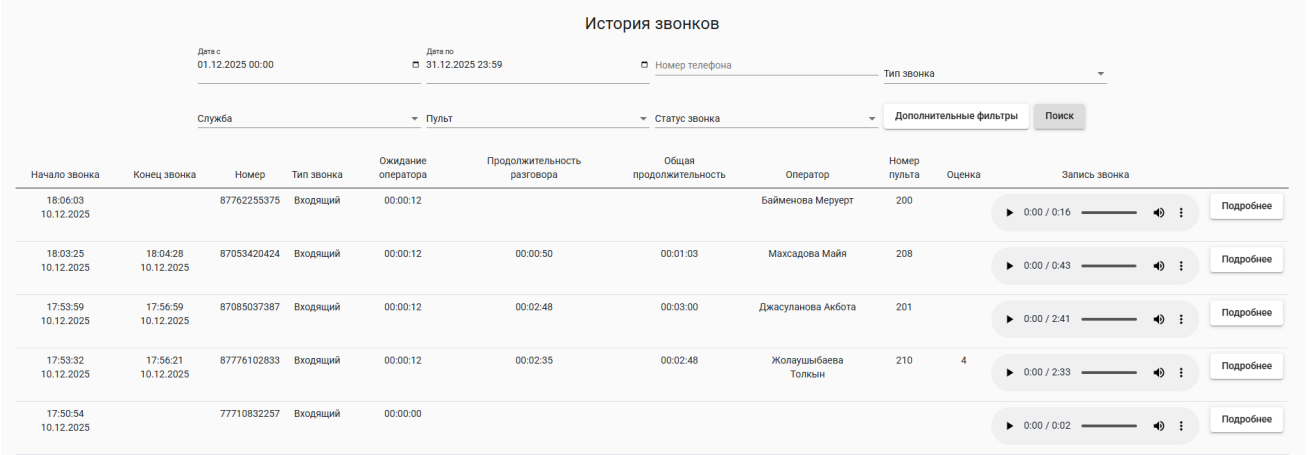
- централизованного обмена данными между внутренними различными информационными компонентами;
- передачи необходимой информации ответственным заинтересованных ведомств для начала обработки вызова в рамках своей компетенции;
- интеграции с картографическим сервисом.

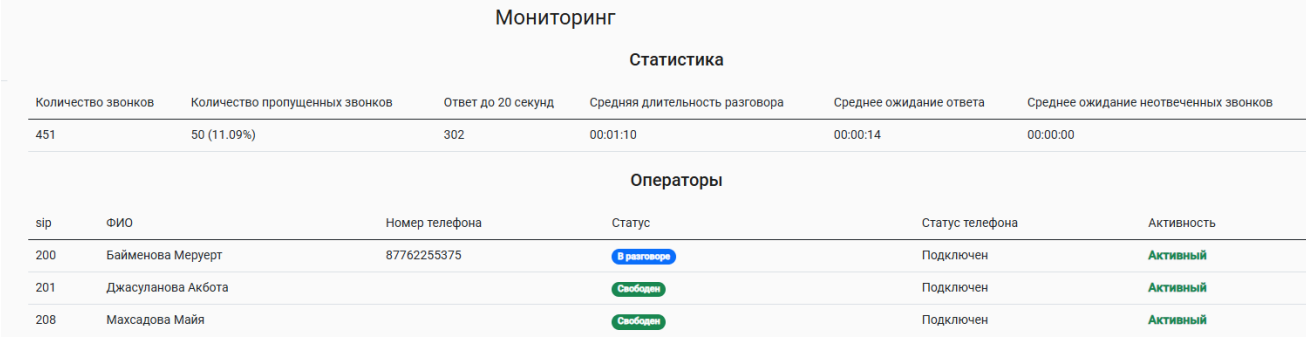
Реализована интеграция системы «Единый контакт-центр 109» с информационно-аналитической системой «Smart Data Ukimet» и в настоящее время продолжает сопровождение и развитие данной интеграции. Данный функционал был внедрён в рамках исполнения пункта 2.5 протокольного

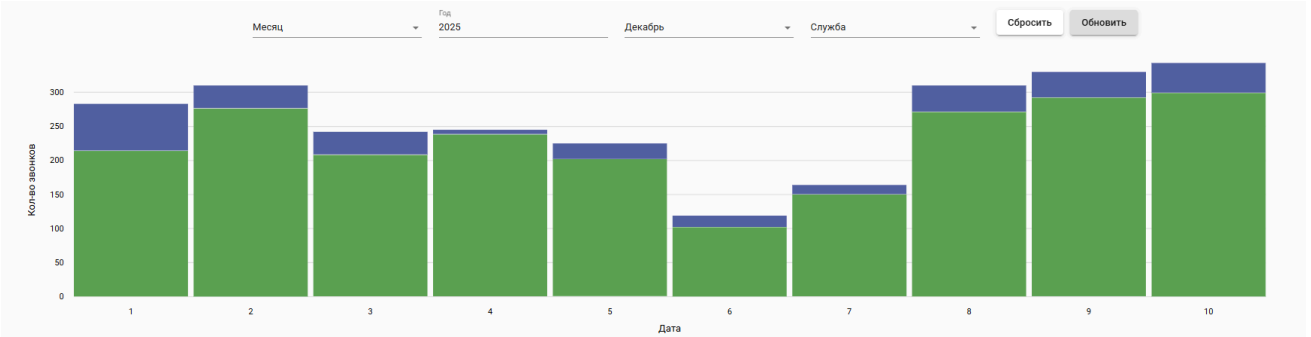
поручения заседания с участием Президента Республики Казахстан от 12 октября 2023 года. Кроме того, во исполнение поручения Руководителя Администрации Президента Республики Казахстан от 18 ноября 2024 года № 9987 ПАБ-4 были выполнены дополнительные интеграционные работы для новых аналитических кейсов 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.







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	42	37	29	8	5
Аманбаева Айза	48	47	29	18	1
Байменова Меруерт	174	155	96	59	19
Джасуланова Акбота	421	385	315	70	36

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

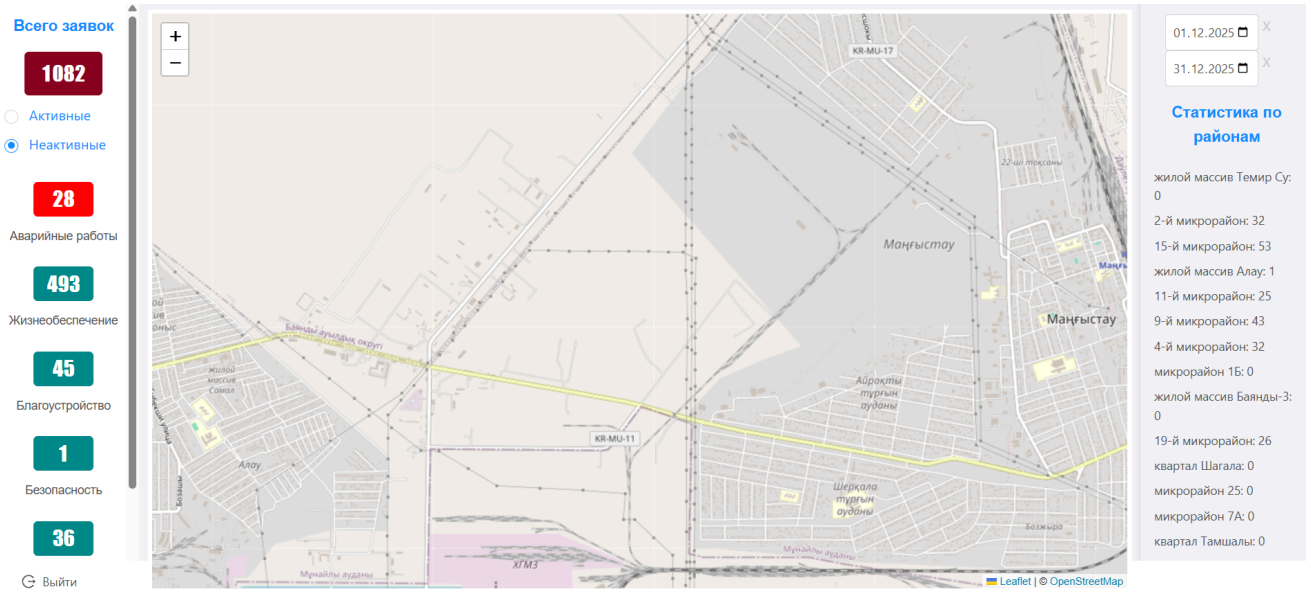


рис.57

За отчетный период в Единый контакт-центр 109 Мангистауской области поступило 1220 обращений, из которых:

- 118 находятся в работе,
- 1102 успешно закрыты.

Статистика по месяцам

Выгрузка

Год:
2025-12-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Ноябрь	2883	158	2725
Декабрь	1220	118	1102
Общее количество	41095	2266	38829

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

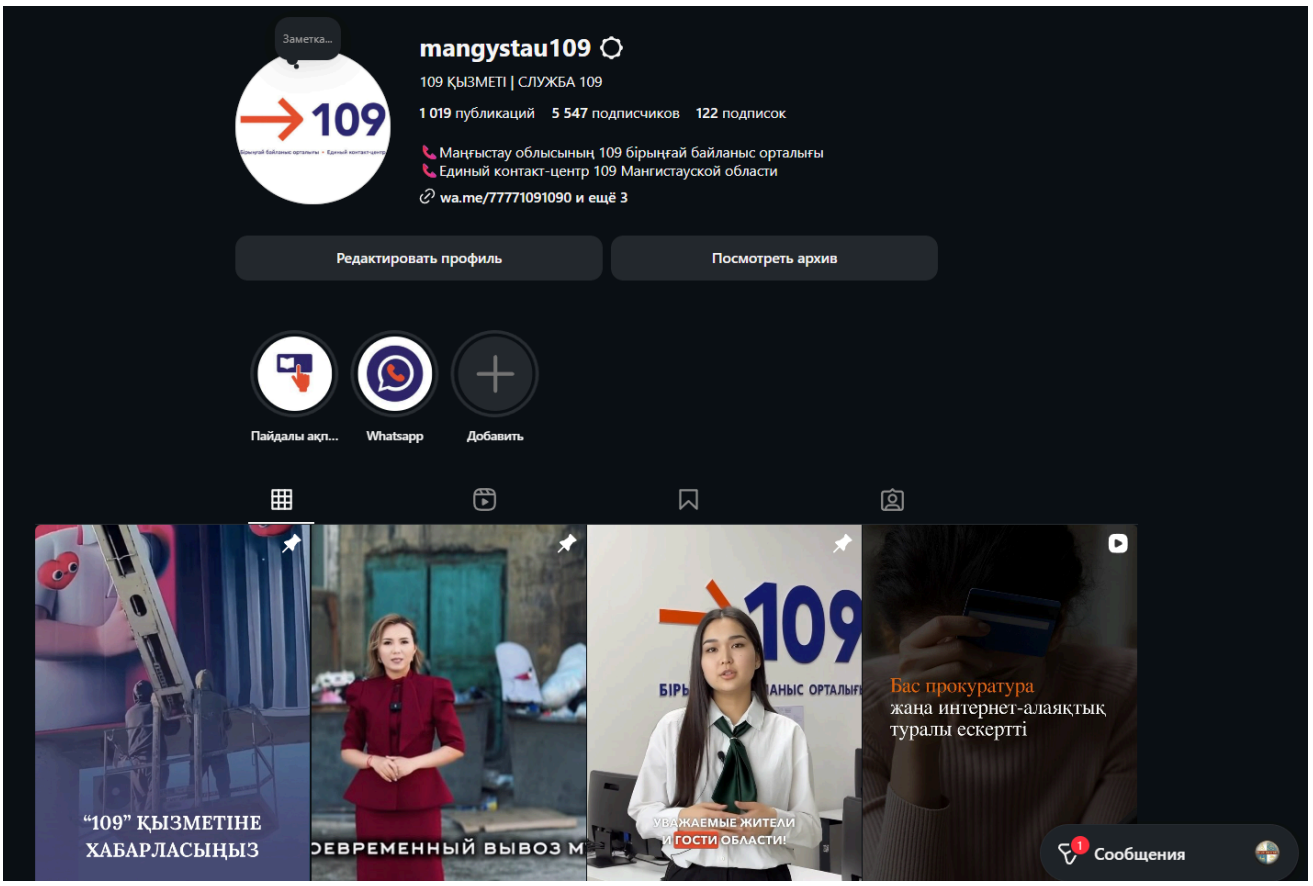
Выгрузка

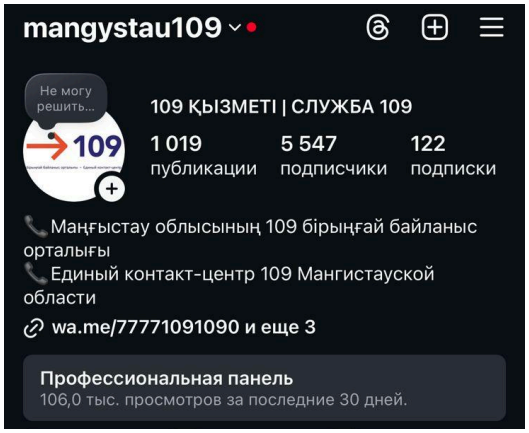
Дата с: 2025-12-01 00:00
Дата по: 2025-12-31 23:59

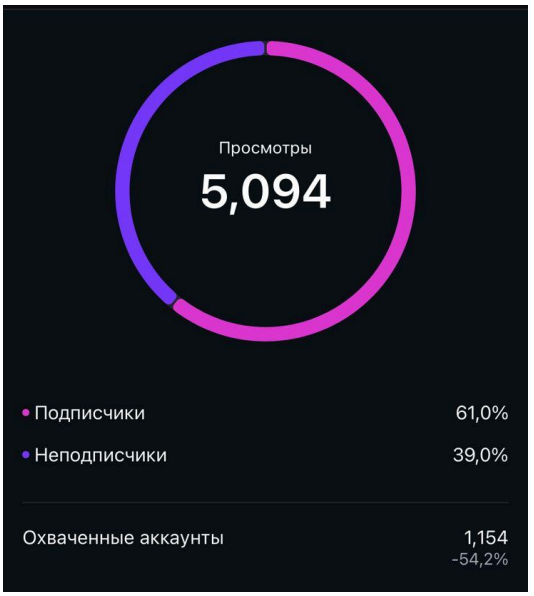
Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	309	4	3	0
Водоснабжение МЖД	232	0	0	5
Теплоснабжение города	212	4	1	20
Справочная информация	160	0	0	0
Здравоохранение	49	6	1	16
Дорожная инфраструктура	44	37	11	3
Уличное освещение	30	13	15	2
Единый платежный документ	20	0	0	0
Водоснабжение в частном секторе	20	0	0	1
Сан чистка	15	1	1	9

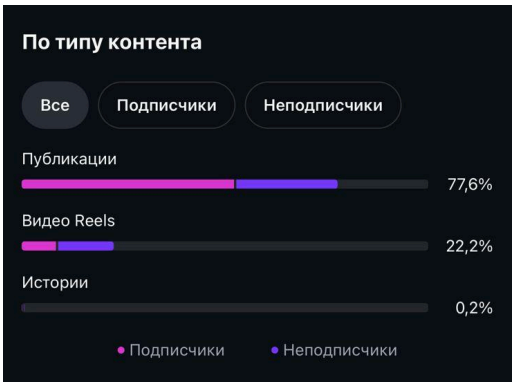
рис.59

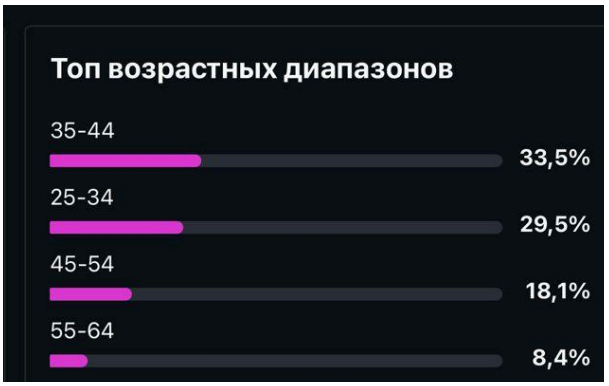
За отчетный период на официальной странице инстаграм, ФБ и телеграм канале было размещено порядка 130 материалов, охватывающих важные вопросы жизнеобеспечения и актуальные темы для жителей области. На еженедельной основе публиковался отчет о работе с обращениями, обратной связью с жителями и велась рубрика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

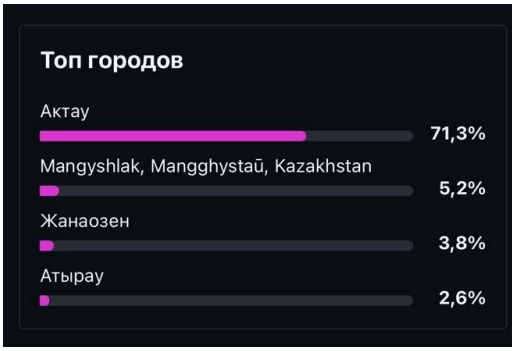

Заметка...
mangystau109
109 ҚЫЗМЕТІ | СЛУЖБА 109
1 019 публикаций 5 547 подписчиков 122 подписок
Маңғыстау облысының 109 бірыңғай байланыс орталығы
Единый контакт-центр 109 Мангистауской области
wa.me/77771091090 и ещё 3
Редактировать профиль
Посмотреть архив
Пайдалы ақп...
Whatsapp
Добавить
"109" ҚЫЗМЕТІНЕ ХАБАРЛАСЫҢЫЗ
Бас прокуратура жаңа интернет-алаяқтық туралы ескертті
Сообщения

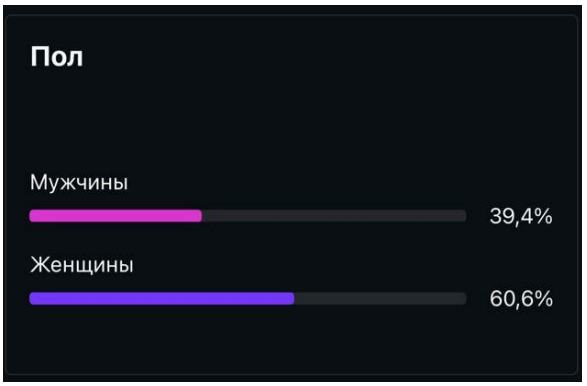

mangystau109
Не могу решить...
109 ҚЫЗМЕТІ | СЛУЖБА 109
1 019 публикации
5 547 подписчики
122 подписки
Маңғыстау облысының 109 бірыңғай байланыс орталығы
Единый контакт-центр 109 Мангистауской области
wa.me/77771091090 и еще 3
Профессиональная панель
106,0 тыс. просмотров за последние 30 дней.

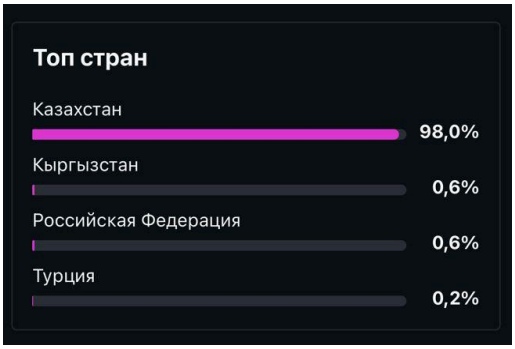

Просмотры
5,094
Подписчики 61,0%
Неподписчики 39,0%
Охваченные аккаунты 1,154
-54,2%


По типу контента
Все
Подписчики
Неподписчики
Публикации
77,6%
Видео Reels
22,2%
Истории
0,2%
Подписчики
Неподписчики

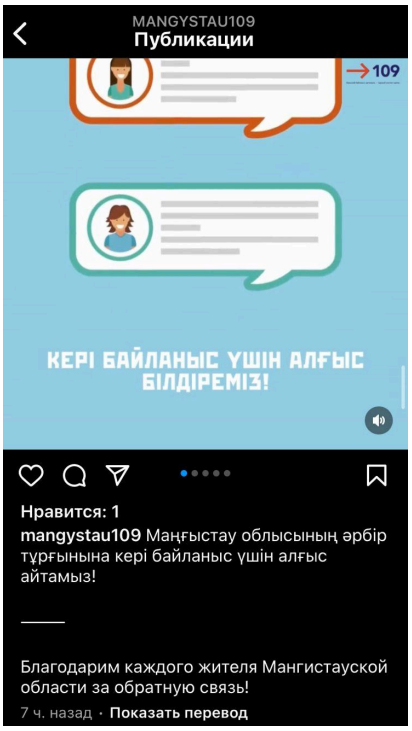

Топ возрастных диапазонов
35-44
33,5%
25-34
29,5%
45-54
18,1%
55-64
8,4%

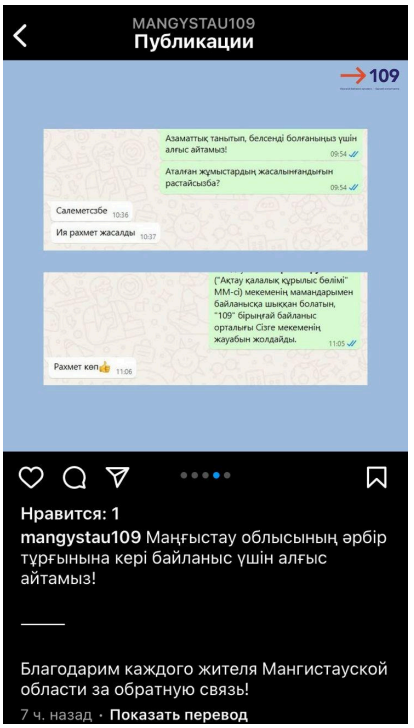

Топ городов
Актау
71,3%
Mangyshlak, Mangghystaū, Kazakhstan
5,2%
Жанаозен
3,8%
Атырау
2,6%


Пол
Мужчины
39,4%
Женщины
60,6%


Топ стран
Казахстан
98,0%
Кыргызстан
0,6%
Российская Федерация
0,6%
Турция
0,2%

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

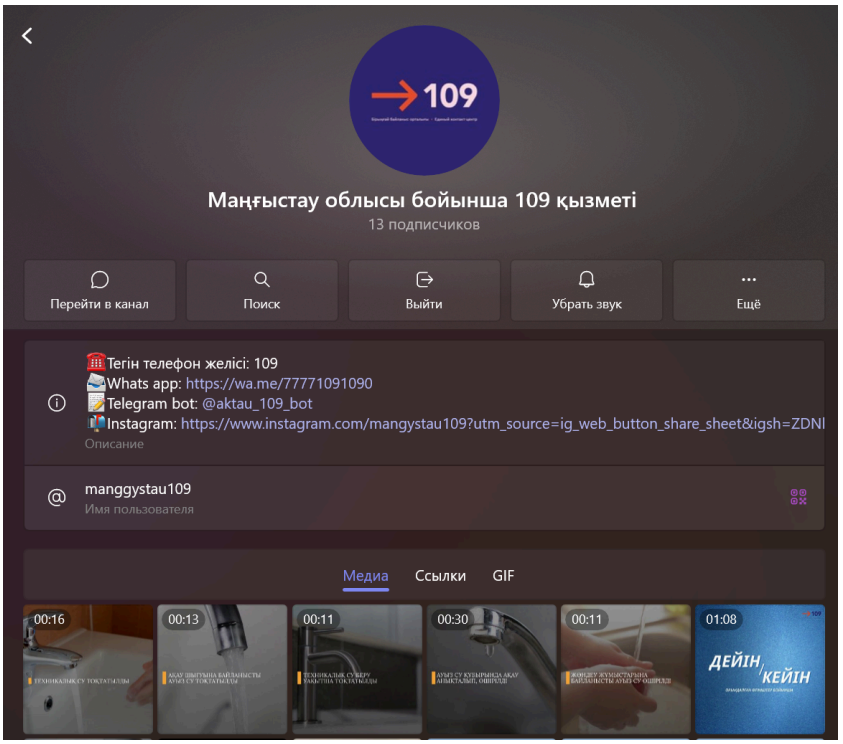

109
Маңғыстау облысы бойынша 109 қызметі
13 подписчиков
Перейти в канал
Поиск
Выйти
Убрать звук
Ещё
Тегін телефон желісі: 109
Whats app: https://wa.me/77771091090
Telegram bot: @aktau_109_bot
Instagram: https://www.instagram.com/mangystau109?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNl
Описание
manggystau109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

рис.71

Совместно с акиматом Мангистауской области всем акимата городов, районов и управлениям региона за подписью заместителя руководителя аппарата акима области было направлено письмо с приложением постановления акима области, относительно службы 109.

ринять к сведению | Создать резолюцию | Создать исходящий | Создать внутре

Городским и районным акиматам

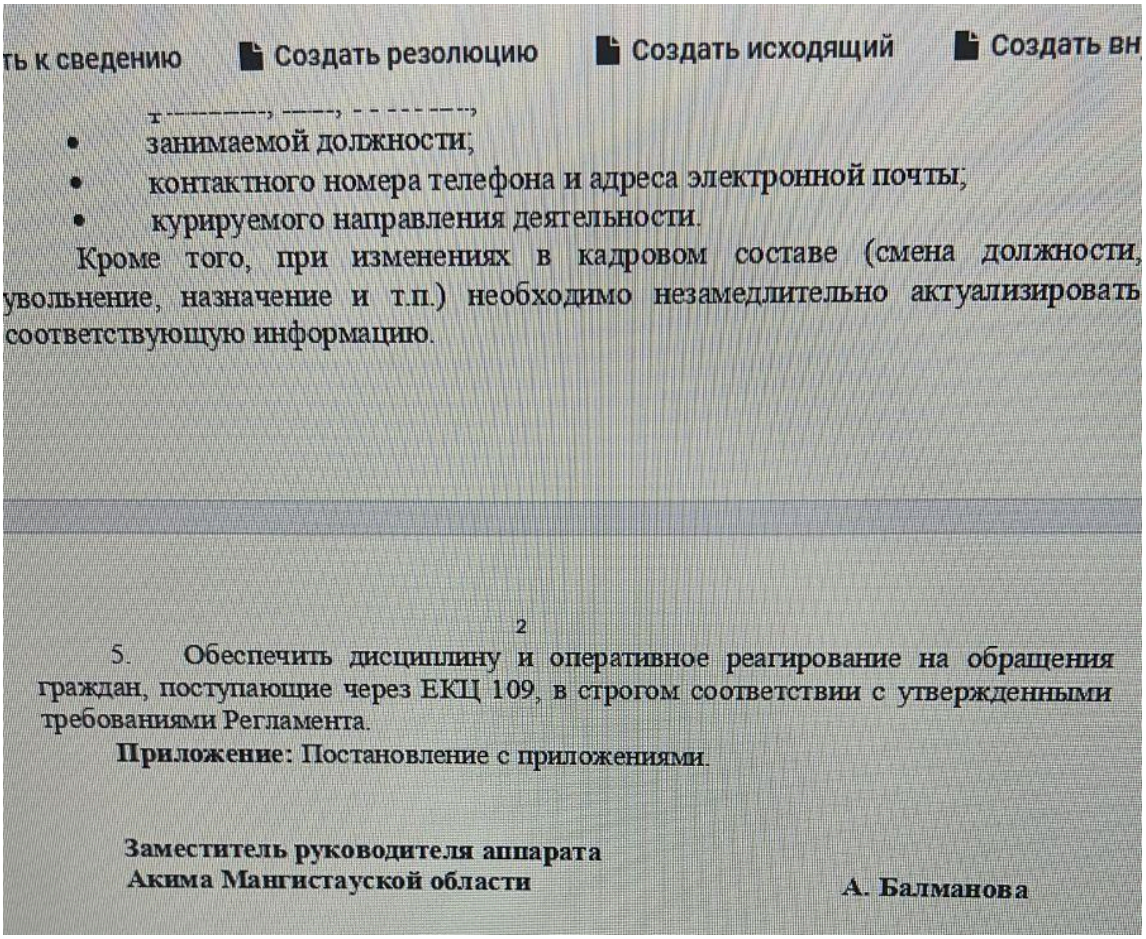
Руководителям областных управлений

Постановлением акимата Мангистауской области от 7 октября 2025 года № 215 утверждены Регламент взаимодействия «Единого контакт-центра 109» с местными исполнительными органами и коммунальными службами, а также Перечень ответственных организаций Реестр классификаторов служб жизнеобеспечения Мангистауской области.

В соответствии с данным постановлением структурным подразделениям акимата Мангистауской области, руководителям ведомственных предприятий, а также акиматам городов и районов в пределах своей компетенции необходимо обеспечить выполнение требований Регламента и принять следующие меры:

1. Организовать тесное взаимодействие с «Единым контакт-центром 109» (далее – ЕКЦ 109) по вопросам приема, рассмотрения и оперативного решения обращений населения.
2. Обеспечить постоянную работу в автоматизированной информационной системе службы 109 (АИС «Көмек» 109), своевременно и в полном объеме реагировать на обращения граждан, предоставляя полные ответы с приложением фото и (или) видеоотчетов о фактическом исполнении.
3. По каждому обращению оперативно предоставлять в службу 109 запрашиваемую информацию для формирования базы знаний и актуализации данных о деятельности организации.
4. Назначить ответственных специалистов, закрепленных за работой с ЕКЦ 109 по соответствующим направлениям, и в течение трех рабочих дней направить в службу 109 обновленный список сотрудников с указанием:
   - фамилии, имя, отчества;
   - занимаемой должности;
   - контактного номера телефона и адреса электронной почты;
   - курируемого направления деятельности.

Кроме того, при изменениях в кадровом составе (смена должности, увольнение, назначение и т.п.) необходимо незамедлительно актуализировать соответствующую информацию.



ть к сведению Создать резолюцию Создать исходящий Создать вн

- занимаемой должности;
- контактного номера телефона и адреса электронной почты;
- курируемого направления деятельности.

Кроме того, при изменениях в кадровом составе (смена должности, увольнение, назначение и т.п.) необходимо незамедлительно актуализировать соответствующую информацию.

2

5. Обеспечить дисциплину и оперативное реагирование на обращения граждан, поступающие через ЕКЦ 109, в строгом соответствии с утвержденными требованиями Регламента.

Приложение: Постановление с приложениями.

Заместитель руководителя аппарата
Акима Мангистауской области **А. Балманова**

рис.72

Кроме того, в рамках развития сервисов Единого контакт-центра 109 впервые в стране был внедрён сурдоперевод новостных и информационных материалов. Эта функция ориентирована на граждан с нарушениями слуха, которые традиционно сталкиваются с ограниченным доступом к оперативной информации о работе городских служб, изменениях в общественных сервисах, предупреждениях, погодных уведомлениях и других важных сообщениях.

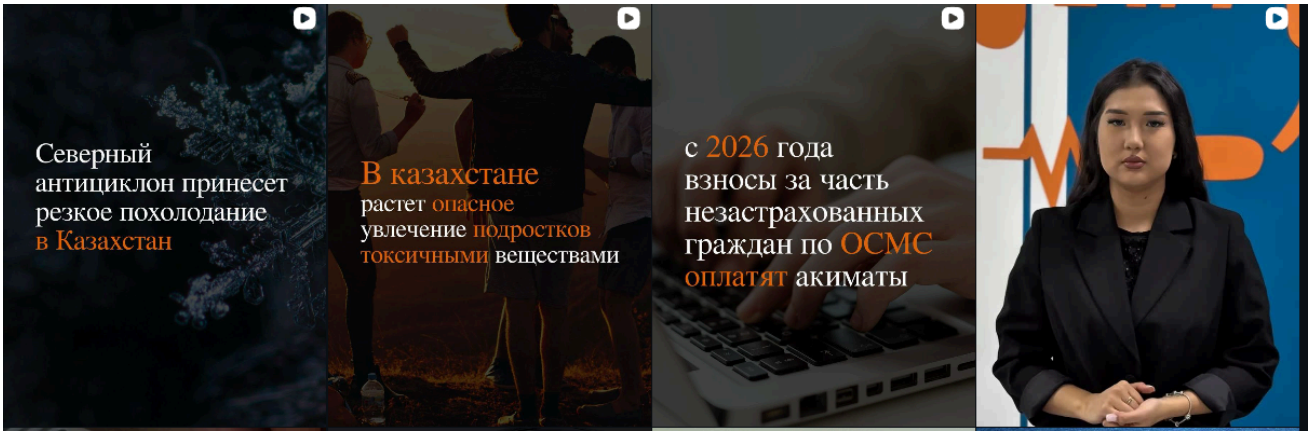
Введение сурдопереводчика для новостного блока позволяет обеспечить равные условия получения информации для всех категорий населения. Новости и официальные обращения, транслируемые службой 109, сопровождаются синхронным переводом на жестовый язык, благодаря чему люди с нарушениями слуха получают доступ к тому же объёму данных, что и другие граждане.

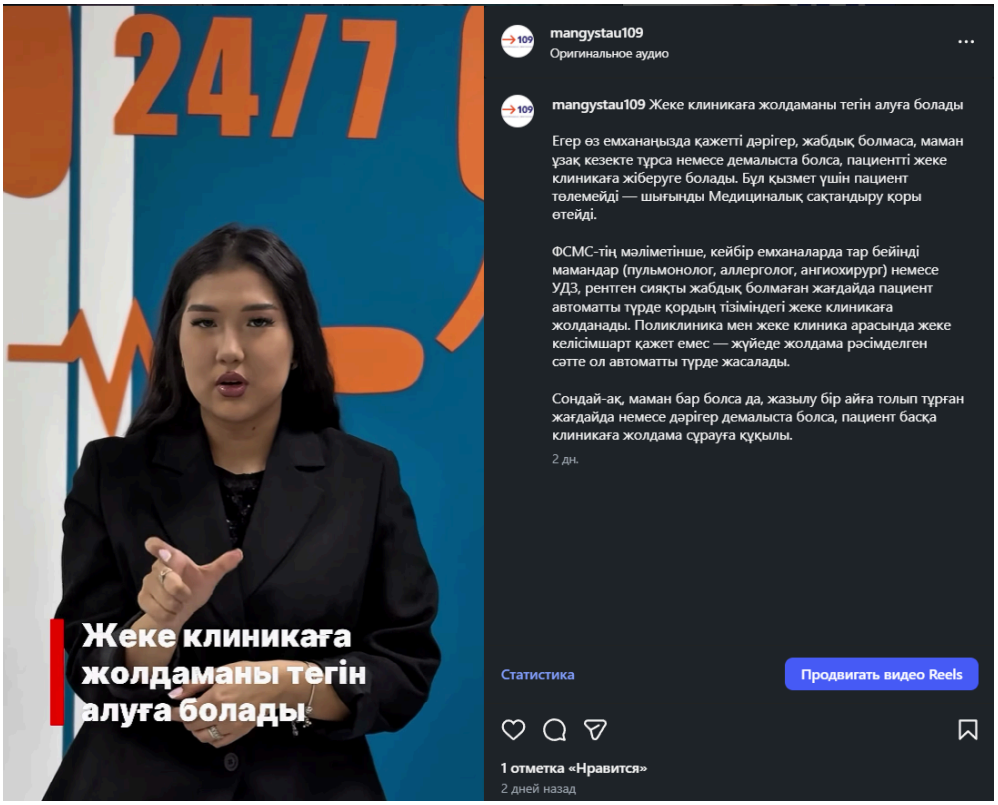
Использование сурдоперевода в информационных трансляциях оказывает значимое влияние на качество коммуникации государственных служб с населением:

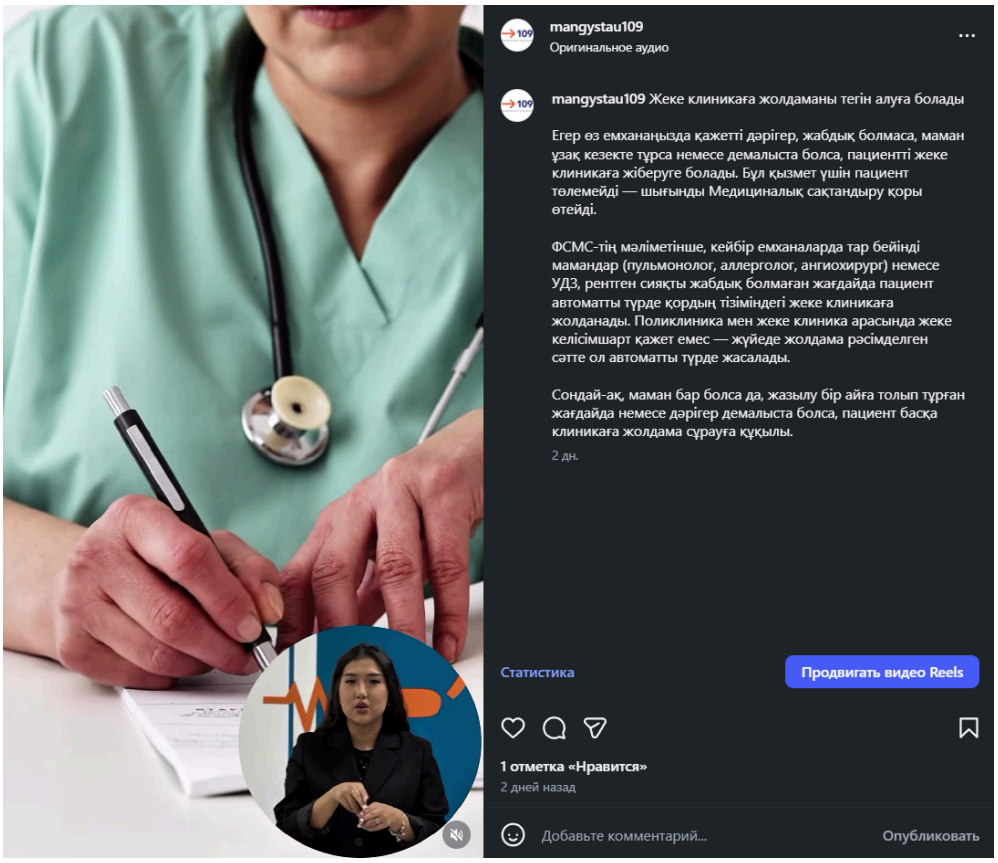
1. Социальная инклюзивность
   Государственные уведомления становятся доступными для людей с нарушениями слуха, что соответствует принципам инклюзии и государственным приоритетам по обеспечению равного доступа к информации.
2. Повышение осведомлённости населения
   Вовремя полученная информация позволяет гражданам оперативно реагировать на изменения: предупреждения о ЧС, погодные условия, графики отключений, социальные программы, новости ЖКХ, обновления по ЕДДС, важные объявления акимата.
3. Повышение доверия к государственным сервисам
   Наличие сурдоперевода демонстрирует, что служба 109 учитывает потребности всех групп населения, что усиливает доверие, укрепляет диалог и снижает информационные барьеры.

4. Минимизация рисков и недопонимания
   Особую значимость сурдоперевод новостей приобретает в ситуациях, связанных с безопасностью: сообщения о неблагоприятных погодных условиях, эвакуациях, дорожных ограничениях или других угрозах должны быть доступны каждому.

Фактически внедрение сурдопереводчика в 109 становится важным шагом к формированию полностью инклюзивной, современной и ориентированной на человека системы информирования населения. Это решение повышает социальную значимость контакт-центра и обеспечивает равный доступ к критически важной информации для всех граждан без исключения.




24/7
Жеке клиникаға жолдаманы тегін алуға болады
mangystau109
Оригинальное аудио
mangystau109 Жеке клиникаға жолдаманы тегін алуға болады
Егер өз емханаңызда қажетті дәрігер, жабдық болмаса, маман ұзақ кезекте тұрса немесе демалыста болса, пациентті жеке клиникаға жіберуге болады. Бұл қызмет үшін пациент төлемейді — шығынды Медициналық сақтандыру қоры өтейді.
ФСМС-тің мәліметінше, кейбір емханаларда тар бейінді мамандар (пульмонолог, аллерголог, ангиохирург) немесе УДЗ, рентген сияқты жабдық болмаған жағдайда пациент автоматты түрде қордың тізіміндегі жеке клиникаға жолданады. Поликлиника мен жеке клиника арасында жеке келісімшарт қажет емес — жүйеде жолдама рәсімделген сәтте ол автоматты түрде жасалады.
Сондай-ақ, маман бар болса да, жазылу бір айға толып тұрған жағдайда немесе дәрігер демалыста болса, пациент басқа клиникаға жолдама сұрауға құқылы.
2 дн.
Статистика
Продвигать видео Reels
1 отметка «Нравится»
2 дней назад


mangystau109
Оригинальное аудио
mangystau109 Жеке клиникаға жолдаманы тегін алуға болады
Егер өз емханаңызда қажетті дәрігер, жабдық болмаса, маман ұзақ кезекте тұрса немесе демалыста болса, пациентті жеке клиникаға жіберуге болады. Бұл қызмет үшін пациент төлемейді — шығынды Медициналық сақтандыру қоры өтейді.
ФСМС-тің мәліметінше, кейбір емханаларда тар бейінді мамандар (пульмонолог, аллерголог, ангиохирург) немесе УДЗ, рентген сияқты жабдық болмаған жағдайда пациент автоматты түрде қордың тізіміндегі жеке клиникаға жолданады. Поликлиника мен жеке клиника арасында жеке келісімшарт қажет емес — жүйеде жолдама рәсімделген сәтте ол автоматты түрде жасалады.
Сондай-ақ, маман бар болса да, жазылу бір айға толып тұрған жағдайда немесе дәрігер демалыста болса, пациент басқа клиникаға жолдама сұрауға құқылы.
2 дн.
Статистика
Продвигать видео Reels
1 отметка «Нравится»
2 дней назад
Добавьте комментарий...
Опубликовать