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 январь 2026 года

Мангистауская область, 2026

В рамках договора за №№200840007136/250028/01 от 26 декабря 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.

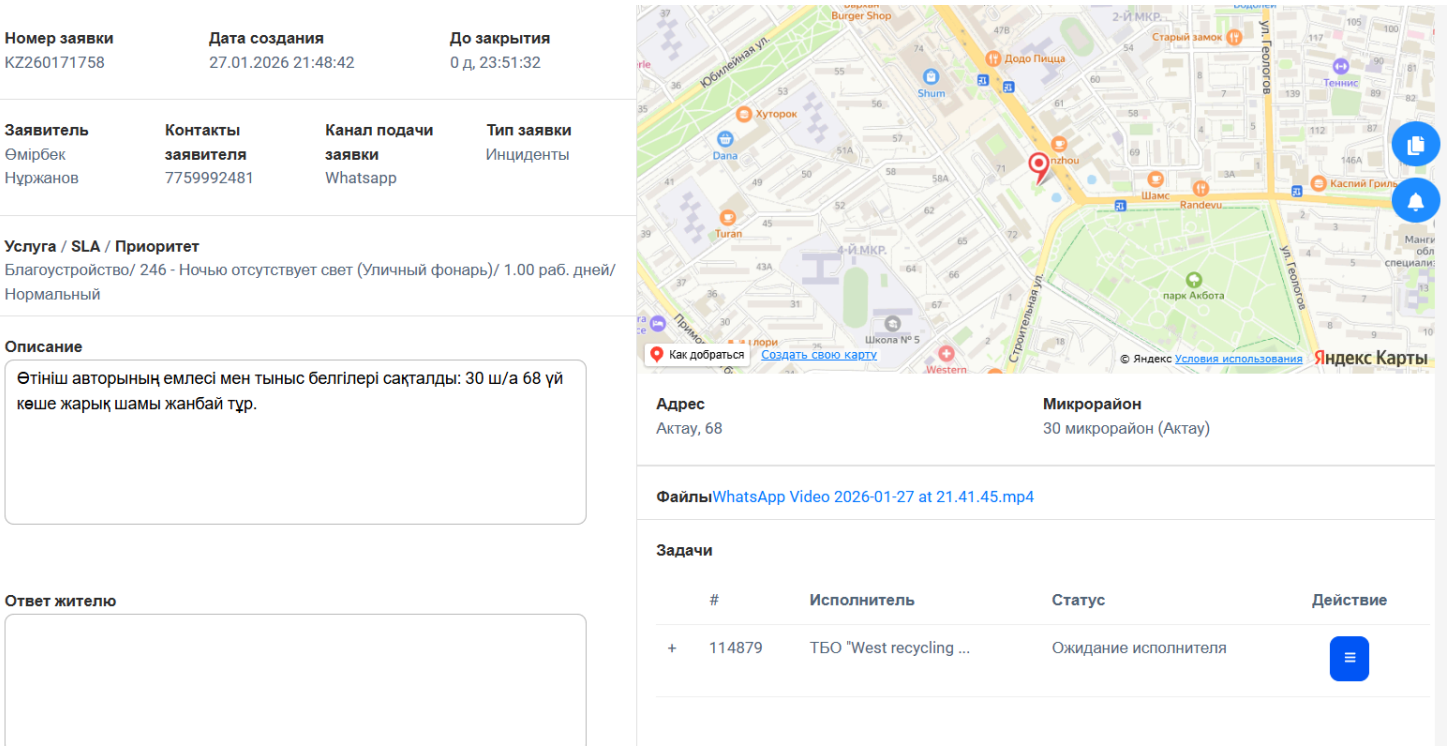
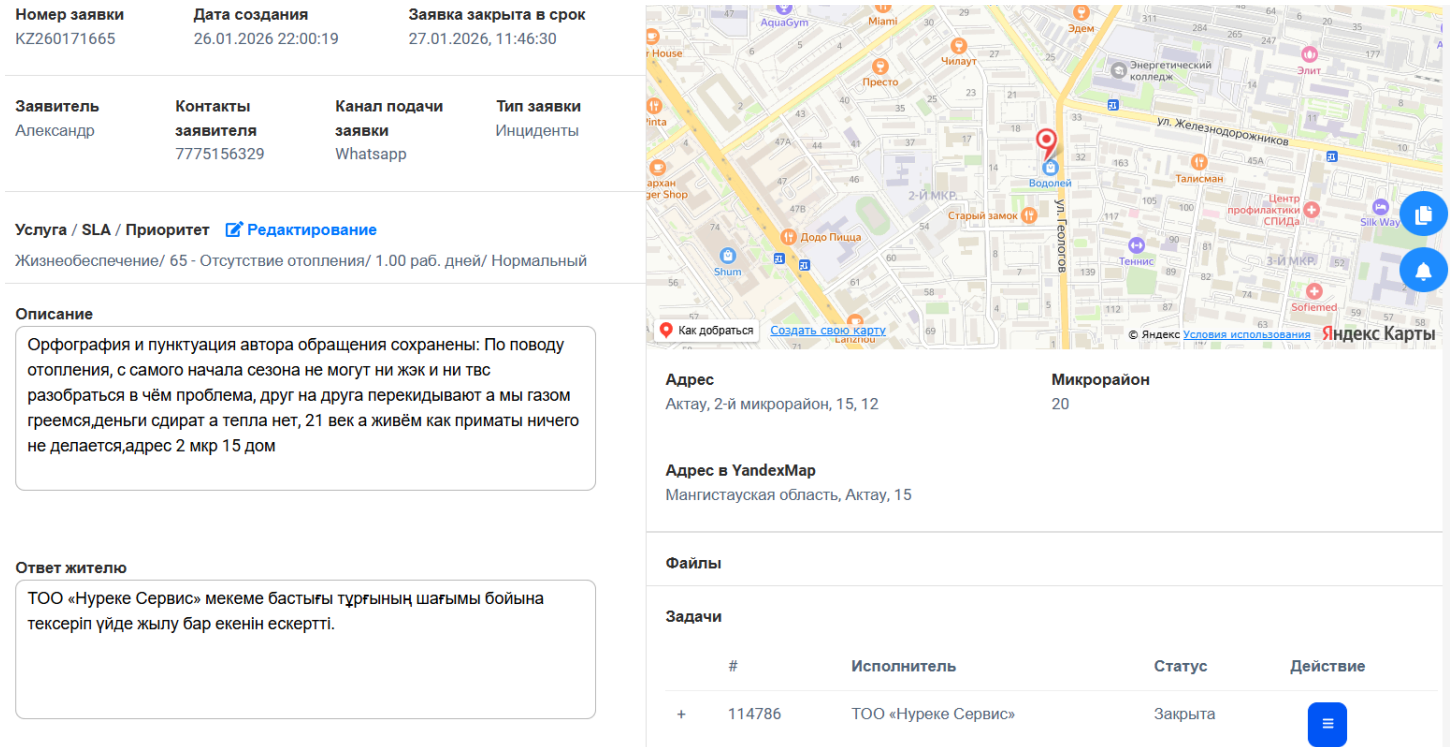


рис.1

Запросы можно было закрыть после решения вопроса.



Номер заявки
KZ260171665

Дата создания
26.01.2026 22:00:19

Заявка закрыта в срок
27.01.2026, 11:46:30

Заявитель
Александр

Контакты заявителя
7775156329

Канал подачи заявки
Whatsapp

Тип заявки
Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Жизнеобеспечение/ 65 - Отсутствие отопления/ 1.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Орфография и пунктуация автора обращения сохранены: По поводу отопления, с самого начала сезона не могут ни жэк и ни твс разобраться в чём проблема, друг на друга перекидывают а мы газом греемся,деньги сдират а тепла нет, 21 век а живём как приматы ничего не делается,адрес 2 мкр 15 дом

Ответ жителю

ТОО «Нуреке Сервис» мекеме бастығы тұрғының шағымы бойына тексеріп үйде жылу бар екенін ескертті.

Адрес
Актау, 2-й микрорайон, 15, 12

Микрорайон
20

Адрес в YandexMap
Мангистауская область, Актау, 15

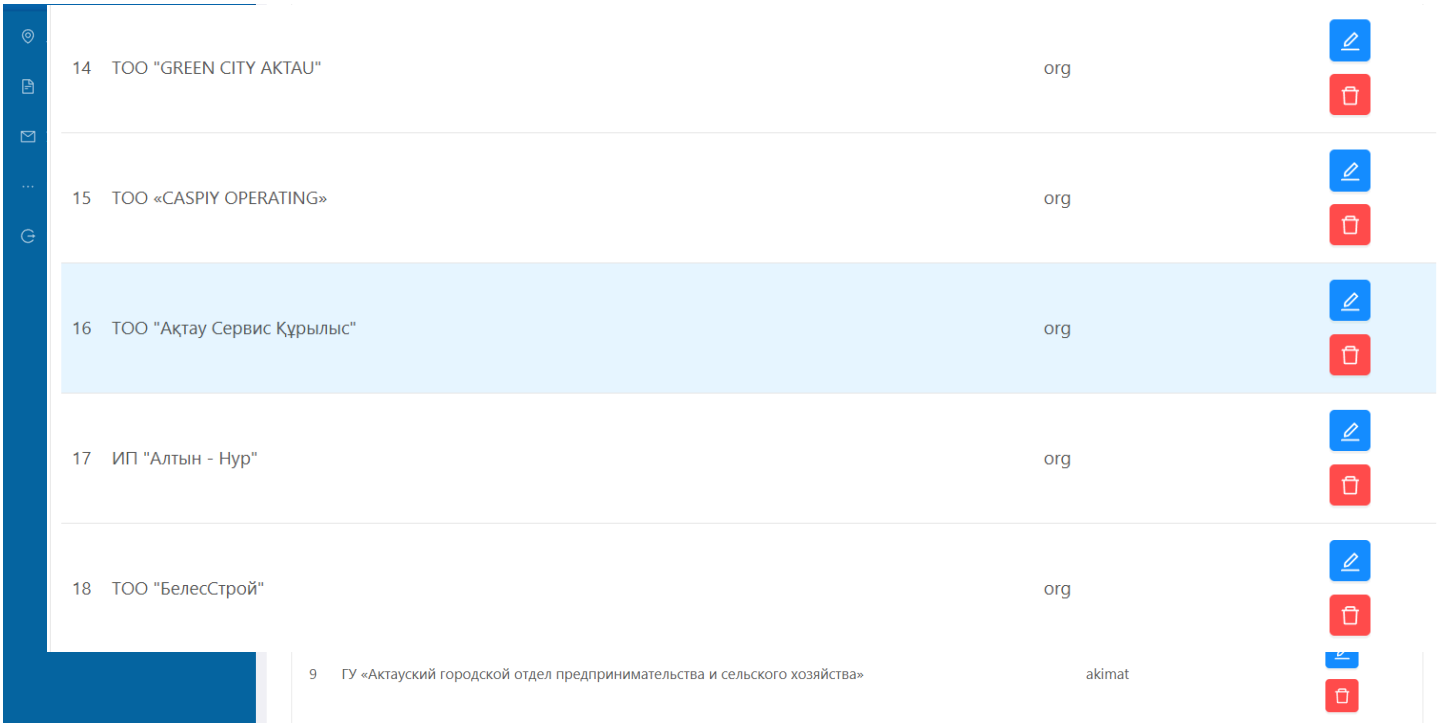
Файлы

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	114786	ТОО «Нуреке Сервис»	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
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

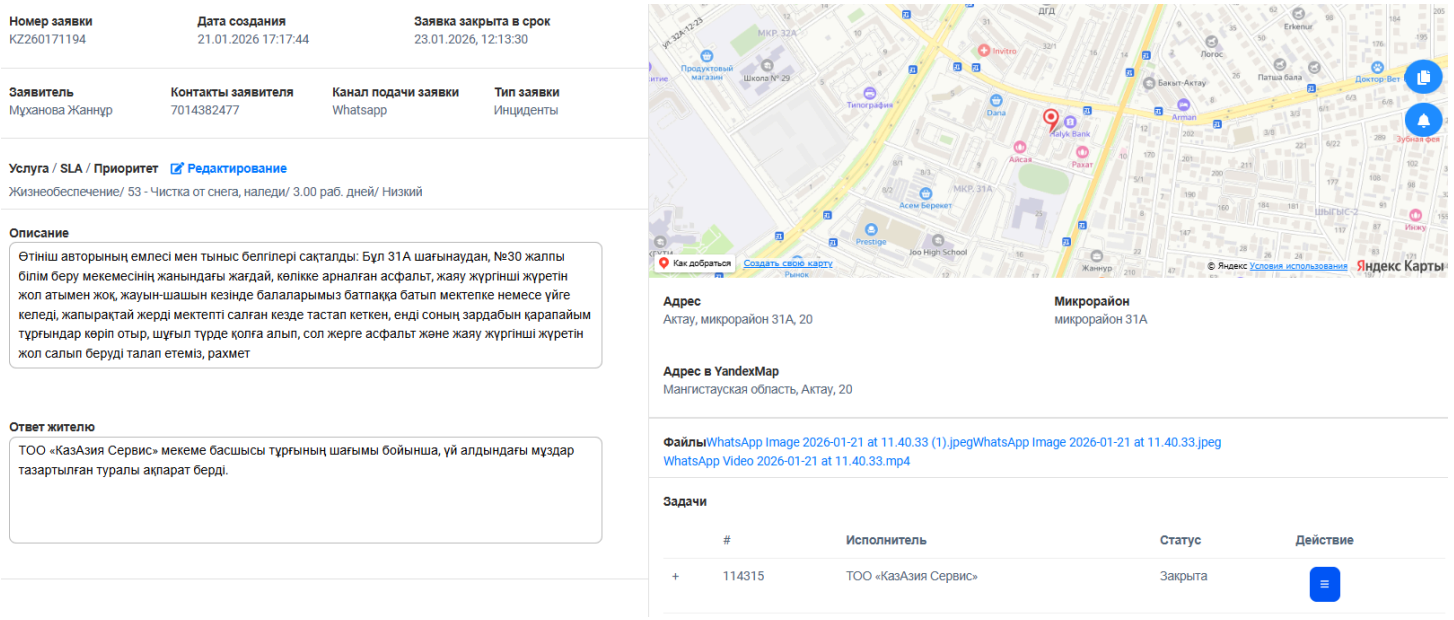
Жизнеобеспечение/ 95 - Отсутствие электроэнергии/ 1.00 раб. дней/

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 KZ260171194 | **Дата создания** 21.01.2026 17:17:44 | **Заявка закрыта в срок** 23.01.2026, 12:13:30

Заявитель Мұханова Жаннұр | **Контакты заявителя** 7014382477 | **Канал подачи заявки** Whatsapp | **Тип заявки** Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет Редактирование

Жизнеобеспечение/ 53 - Чистка от снега, наледи/ 3.00 раб. дней/ Низкий

Описание

Өтініш авторының емлесі мен тыныс белгілері сақталды: Бұл 31А шағынаудан, №30 жалпы білім беру мекемесінің жанындағы жағдай, көлікке арналған асфальт, жаяу жүргінші жүретін жол атымен жоқ, жауын-шашын кезінде балаларымыз батпаққа батып мектепке немесе үйге келеді, жапырақтай жерді мектепті салған кезде тастап кеткен, енді соның зардабын қарапайым тұрғындар көріп отыр, шұғыл түрде қолға алып, сол жерге асфальт және жаяу жүргінші жүретін жол салып беруді талап етеміз, рахмет

Ответ жителю

ТОО «КазАзия Сервис» мекеме басшысы тұрғының шағымы бойынша, үй алдындағы мұздар тазартылған туралы ақпарат берді.

Адрес Актау, микрорайон 31А, 20

Микрорайон микрорайон 31А

Адрес в YandexMap Мангистауская область, Актау, 20

Файлы WhatsApp Image 2026-01-21 at 11.40.33 (1).jpegWhatsApp Image 2026-01-21 at 11.40.33.jpeg WhatsApp Video 2026-01-21 at 11.40.33.mp4

Задачи

	#	Исполнитель	Статус	Действие
+	114315	ТОО «КазАзия 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;

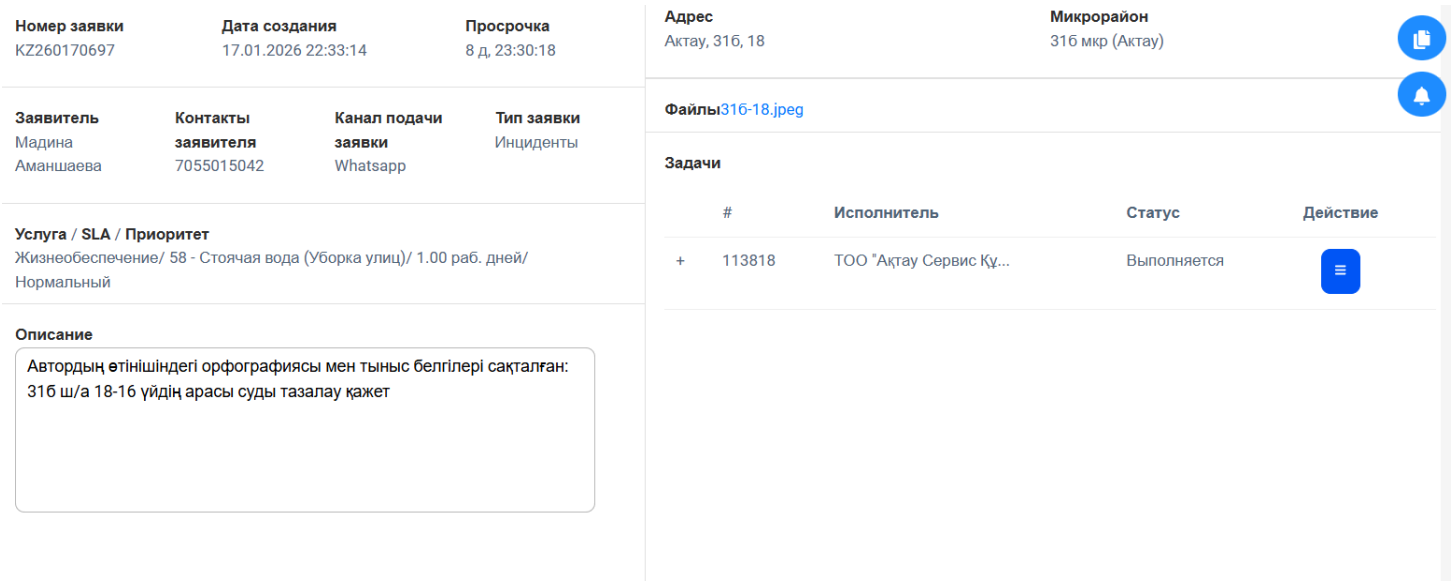


рис.6

- 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.

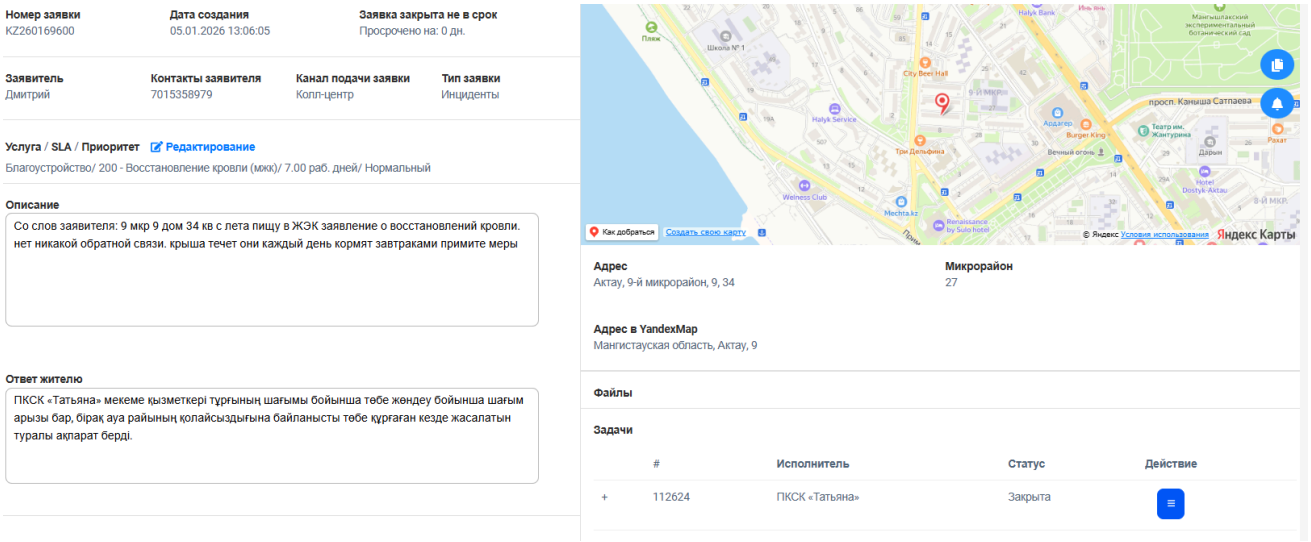


рис.7

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;

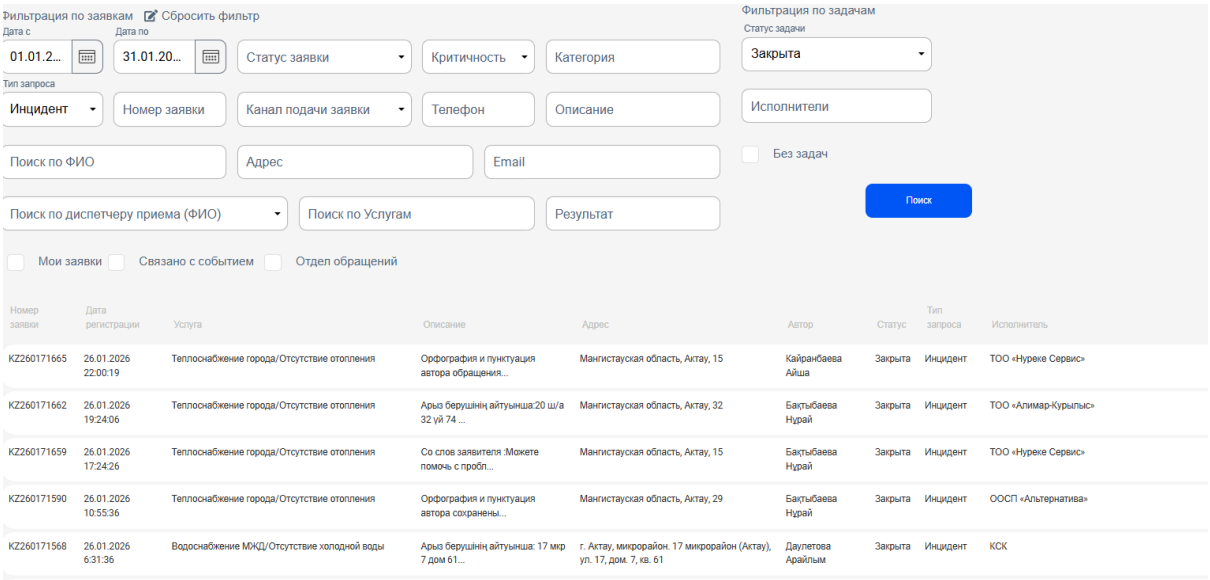


рис.8

● У жителей имелась возможность подачи обращений через мобильное приложение;

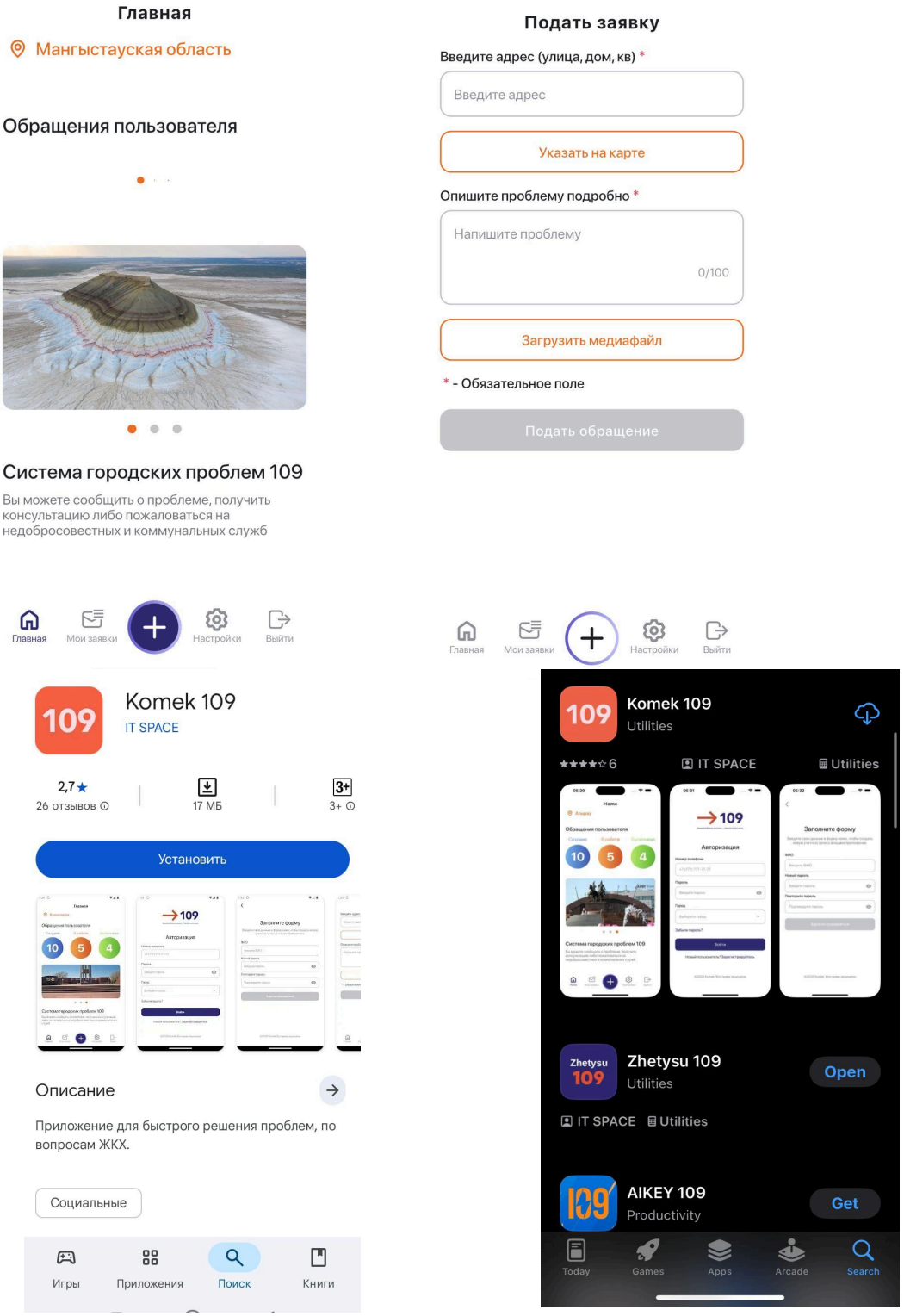


рис.9

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

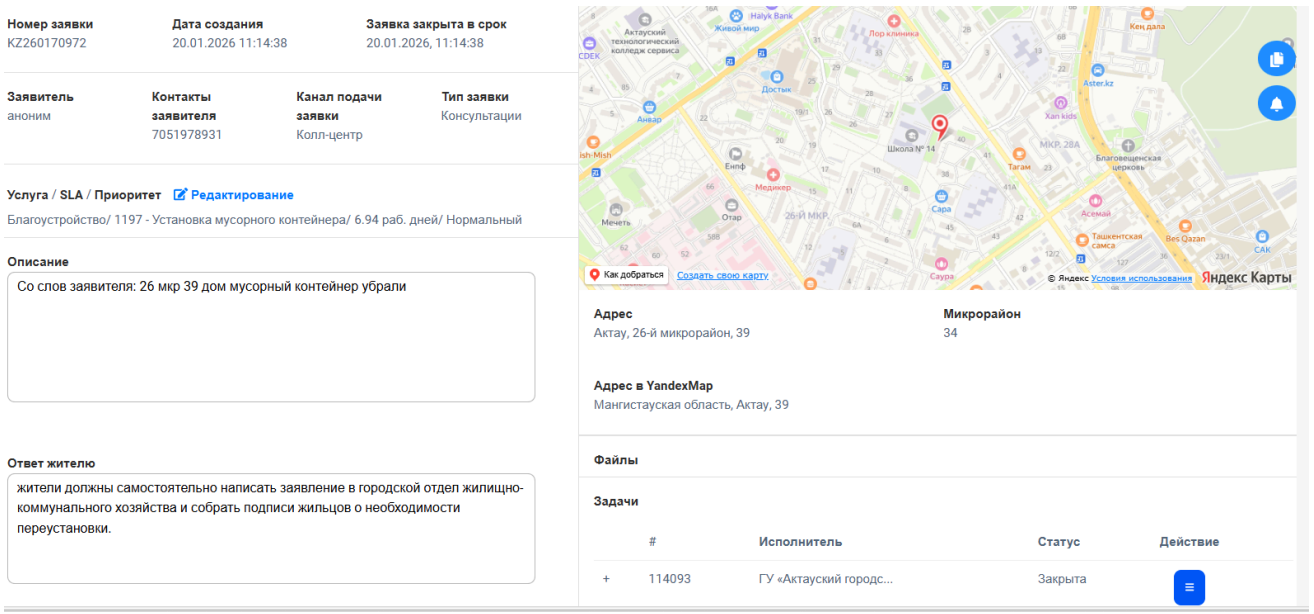


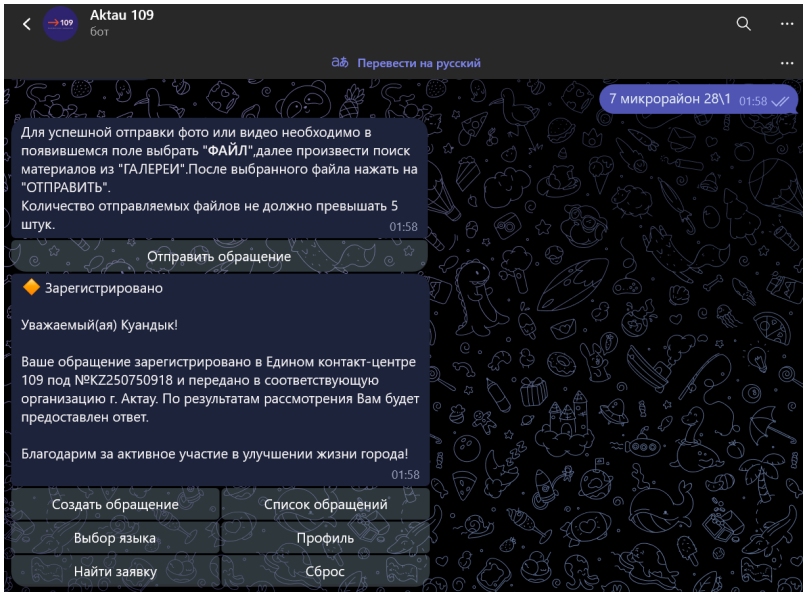
рис.10

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);



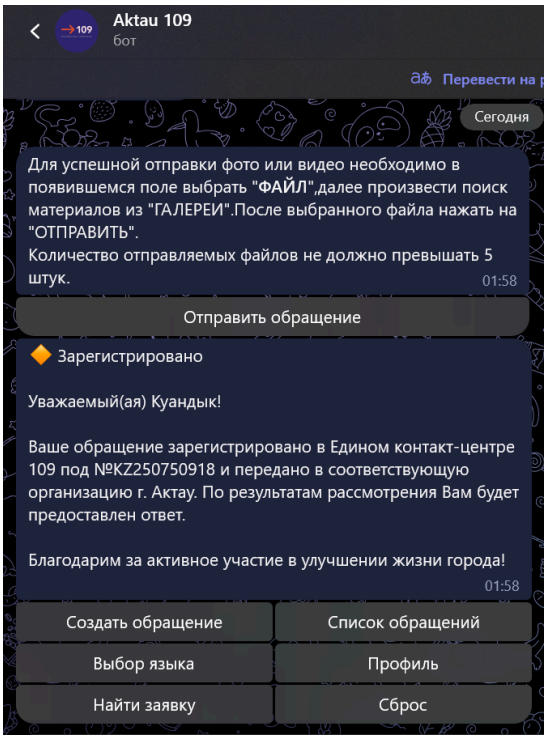


рис.12

Номер заявки	Дата создания	До закрытия
KZ260171754	27.01.2026 21:35:24	0 д, 23:20:24

Заявитель	Контакты заявителя	Канал подачи заявки	Тип заявки
Тургын	7014184452	Колл-центр	Инциденты

Услуга / SLA / Приоритет

Жизнеобеспечение/ 65 - Отсутствие отопления/ 1.00 раб. дней/ Нормальный

Описание

Арыз берушінің айтуынша: 14 мкр 36а дом 9 пәтер жылу жоқ 2 күн болды. ТОО «Қызылкоға-Нурдаулет»

Ответ жителю

рис.13

● Аналитика базы данных (дэшборды):

Статистика по месяцам

Выгрузка

Год:

2026-01-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Январь	2430	177	2253
Общее количество	2430	177	2253

рис.14

● Имелся классификатор событий и происшествий для реагирования

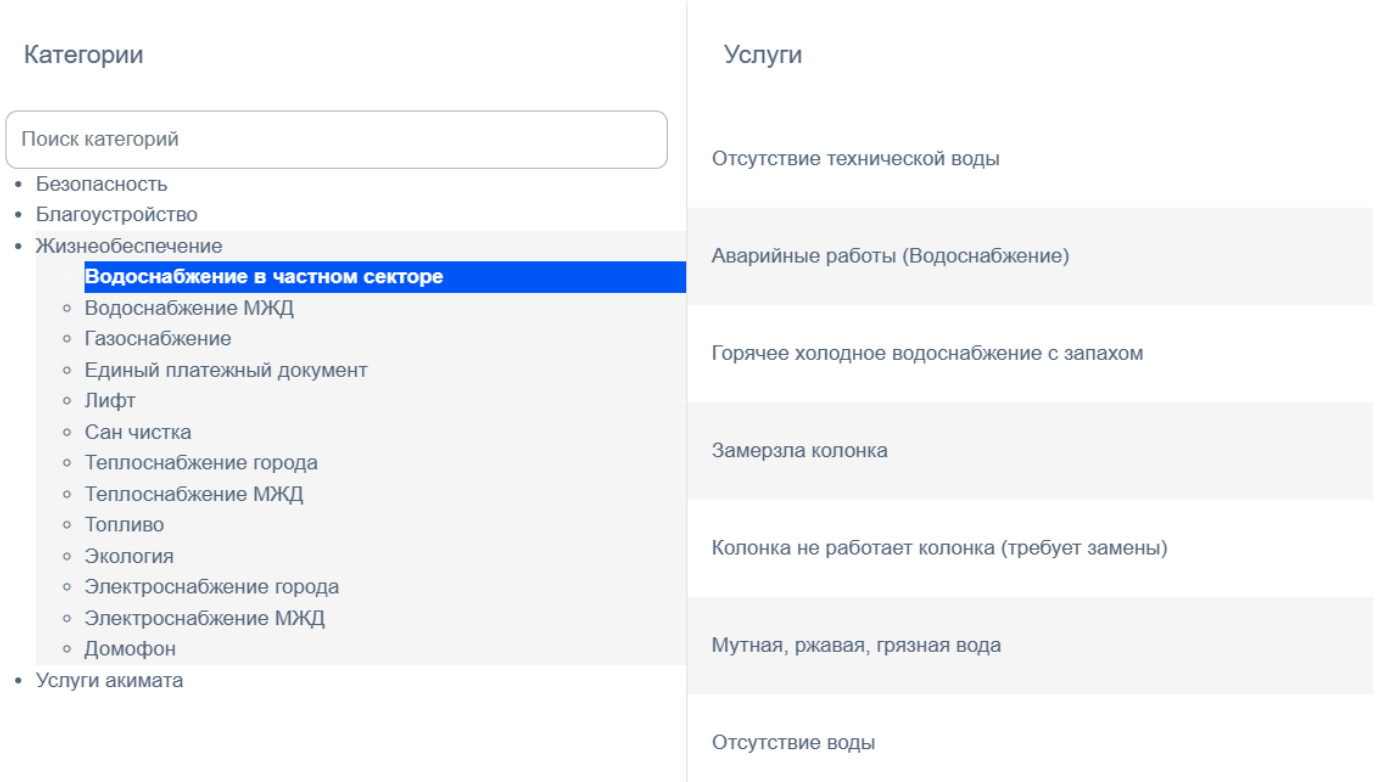


рис.15

● 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;

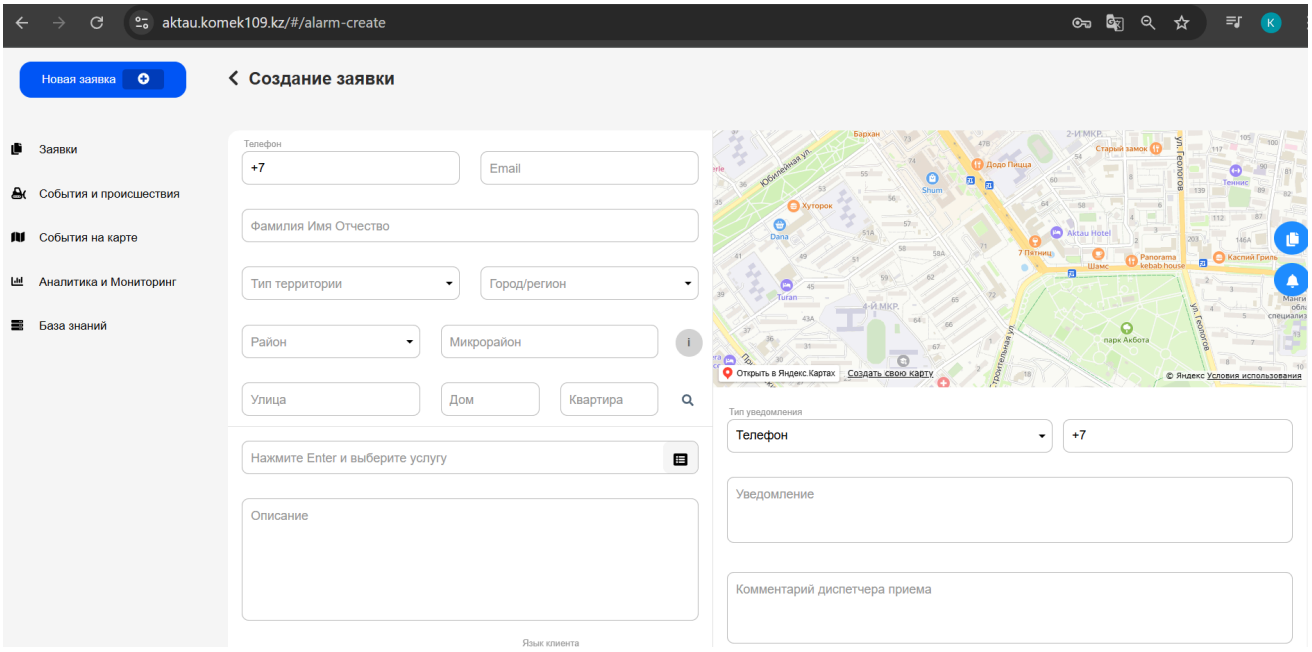


рис.16

● 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
20.01.2026 10:04:44	Бақтыбаева Нұрай	Заявка создана	
20.01.2026 10:04:44	Бақтыбаева Нұрай	Заявка передана в пул заявок	
20.01.2026 10:04:57	Бақтыбаева Нұрай	Заявка выбрана из пула заявок	
20.01.2026 10:05:00	Бақтыбаева Нұрай	Создана и передана исполнителю задача: 114083	
22.01.2026 16:50:22	Уаискали Абзал	Начато исполнение задачи: 114083, ТБО "West recycling company"	
22.01.2026 16:50:37	Уаискали Абзал	Исполнитель выполнил задачу: 114083, ТБО "West recycling company"	Исполнено ; Исполнено ;
22.01.2026 16:52:37	Бақтыбаева Нұрай	Закрыта задача: 114083	
22.01.2026 16:52:45	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: 2026-01-01 00:00 Дата по: 2026-01-31 23:59

ИСП.	ОБЩ.	КОНС.	ЗАКР.	В РАБ.
ГКП "КАСПИЙ ЖЫЛУ, СУ АРНАСЫ"	439	425	427	12
ГКП "АКТАУСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ СЕТЕЙ"	364	360	360	4
ЕКЦ 109	343	342	343	0
КСК	106	96	104	2
ТБО "West recycling company"	76	29	54	22
ГУ «Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства»	62	16	17	45
ПКСК булат	56	48	53	3
КСК "АККУ"	40	35	38	2
Каспий Авто Парк	40	39	39	1
ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница»	39	39	39	0

рис.18

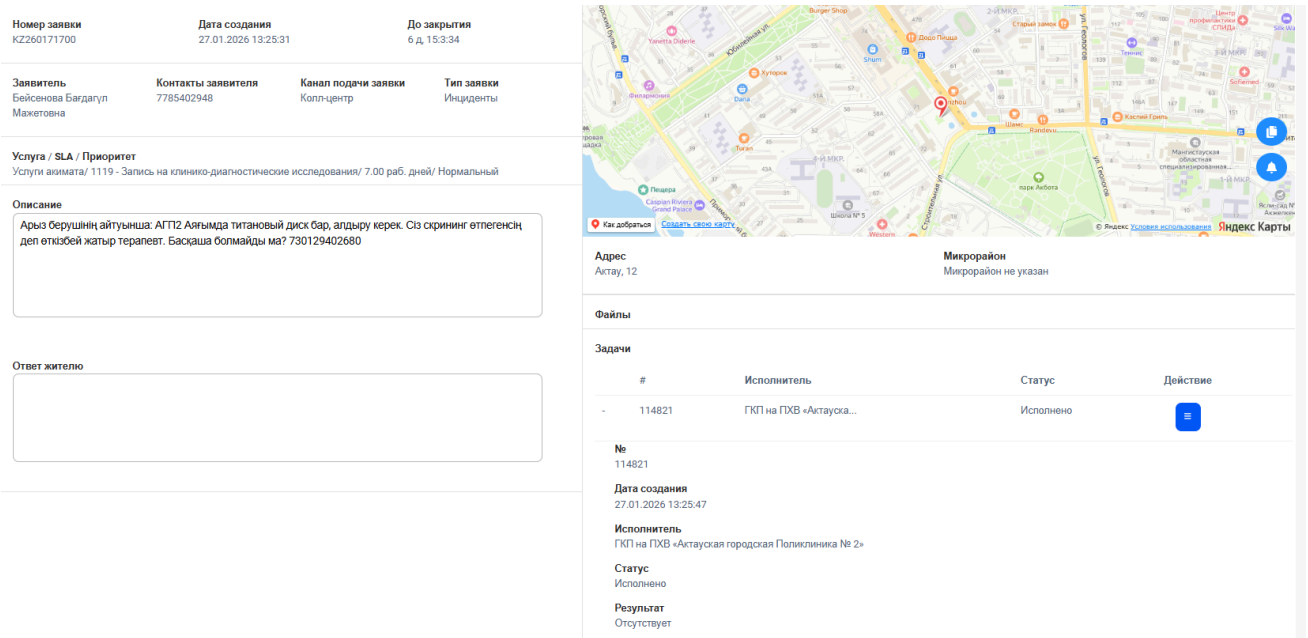


рис.19

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.).

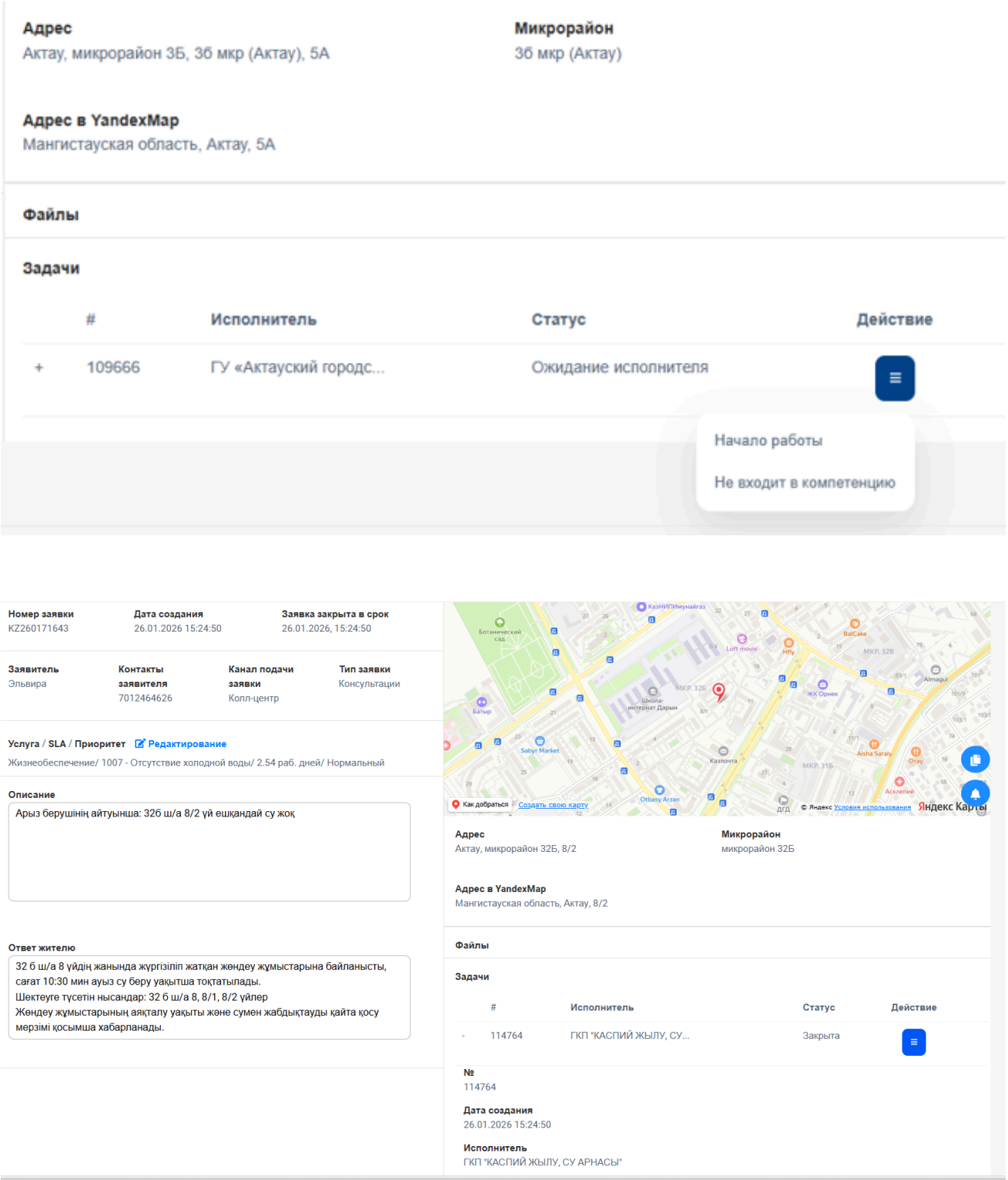
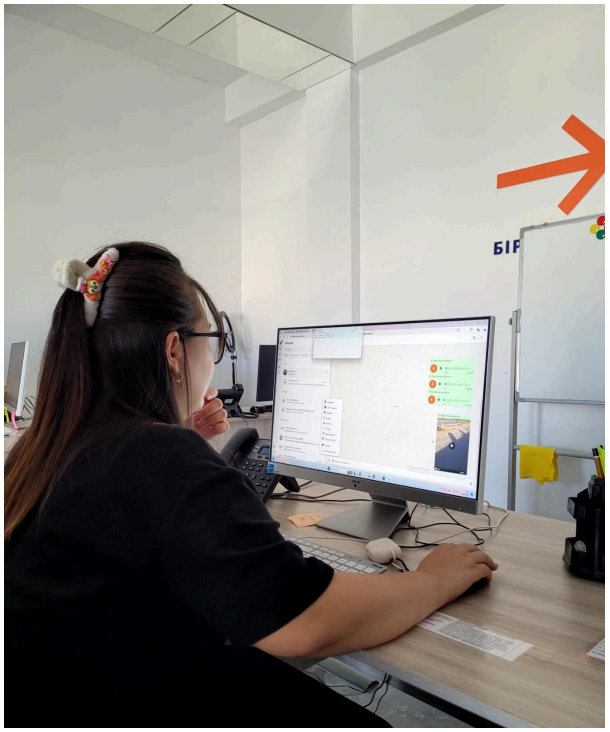
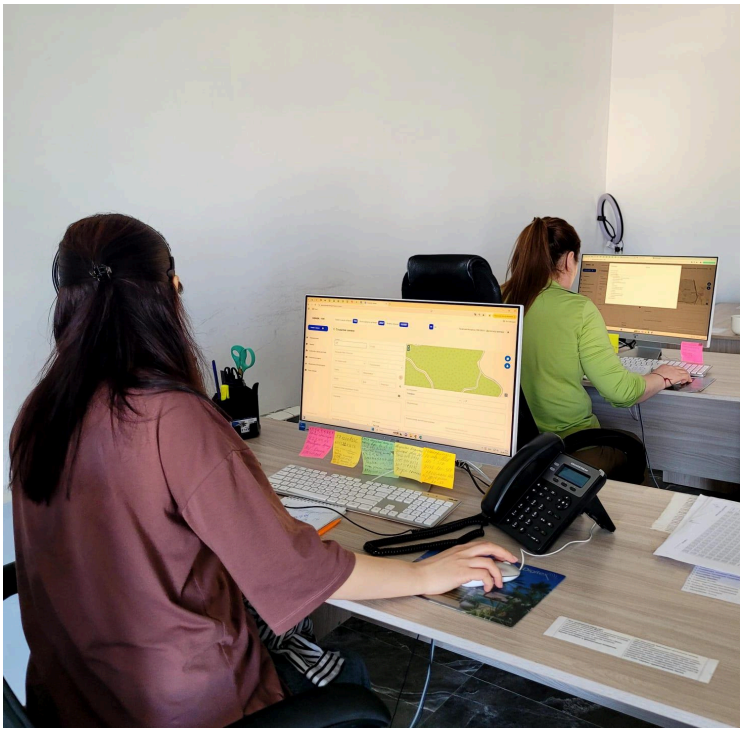


рис.20

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.





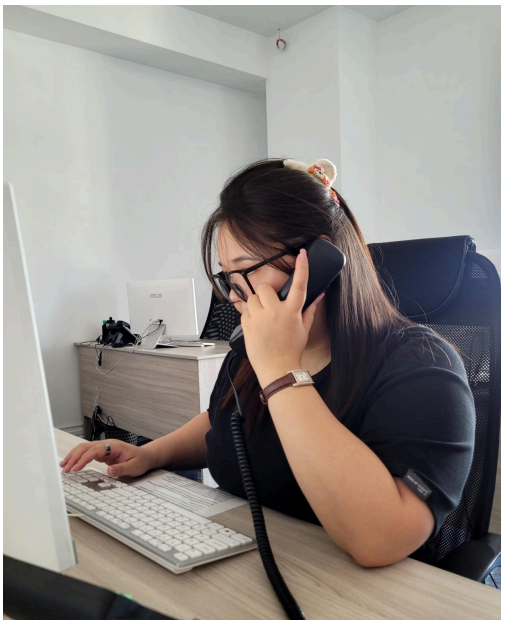
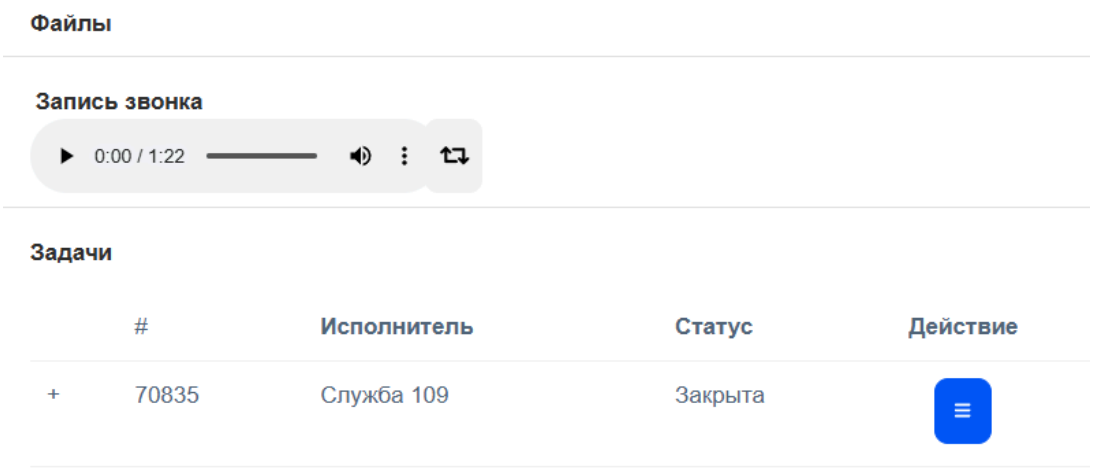


рис.21

● 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	
22:19:14 27.01.2026	22:19:33 27.01.2026	570751	Исходящий	00:00:01	00:00:17	00:00:18	Джасуланова Акбота	211		0:00 / 0:00	Подробнее
22:03:50 27.01.2026		77712285228	Входящий							0:00	Подробнее
22:01:04 27.01.2026		77710832241	Входящий	00:00:00						0:00	Подробнее
21:47:19 27.01.2026	21:49:51 27.01.2026	87053881678	Входящий	00:00:12	00:02:19	00:02:32	Мұқуш Марал	203		0:00 / 2:10	Подробнее
21:39:15 27.01.2026	21:41:28 27.01.2026	87071212358	Входящий	00:00:12	00:02:00	00:02:12	Джасуланова Акбота	211		0:00 / 1:57	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.

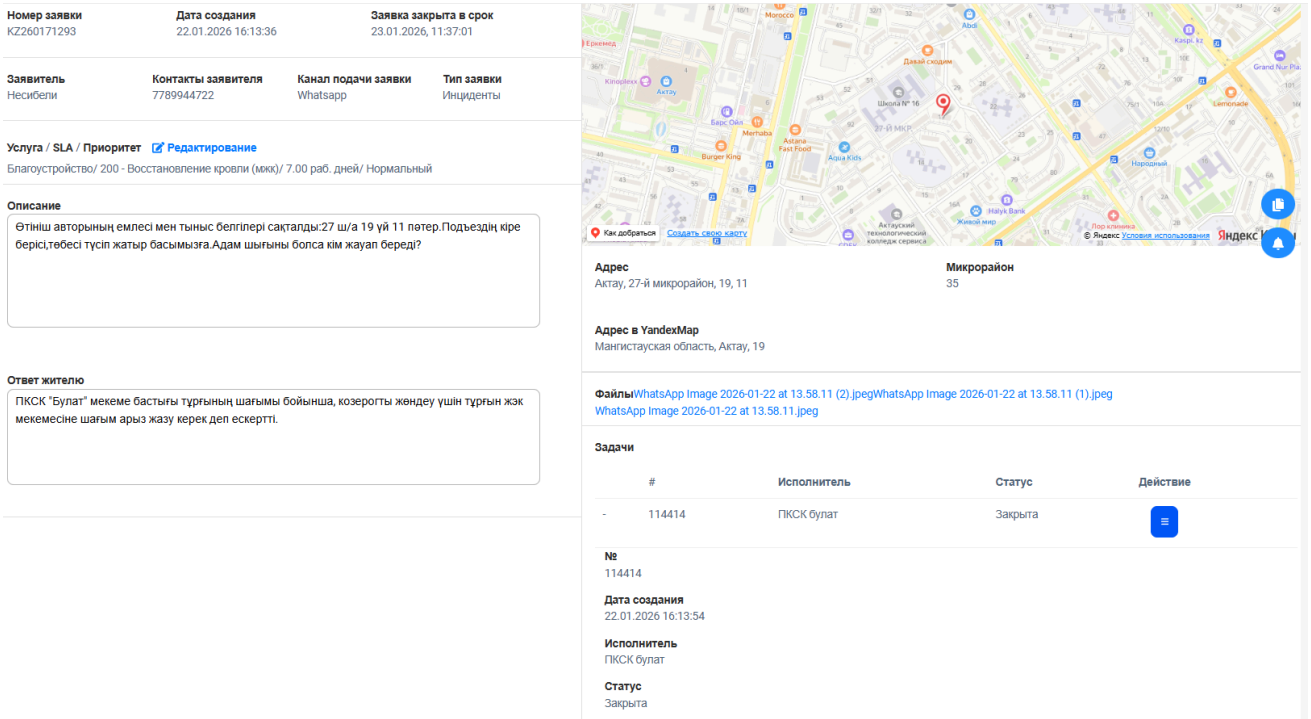


рис.23

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

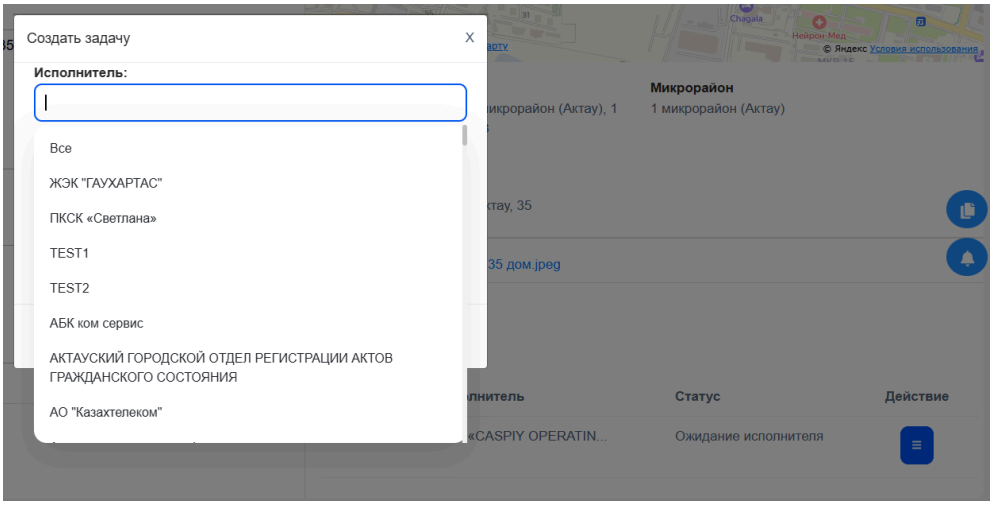


рис.24

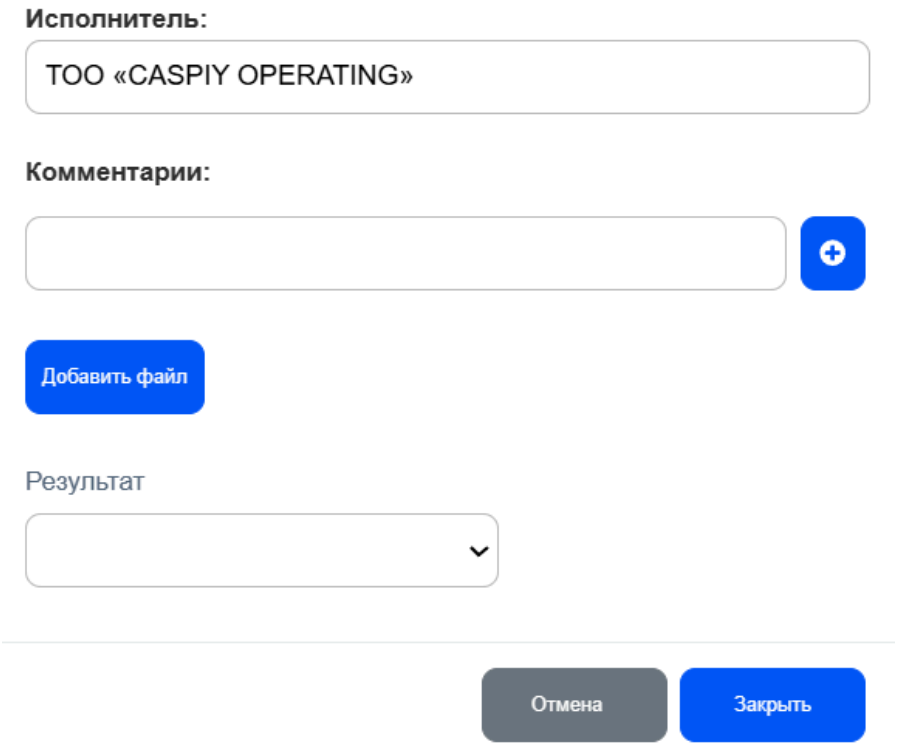


рис.25

Срок исполнения карточки вызова осуществлялся в соответствии с установленными регламентами.

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

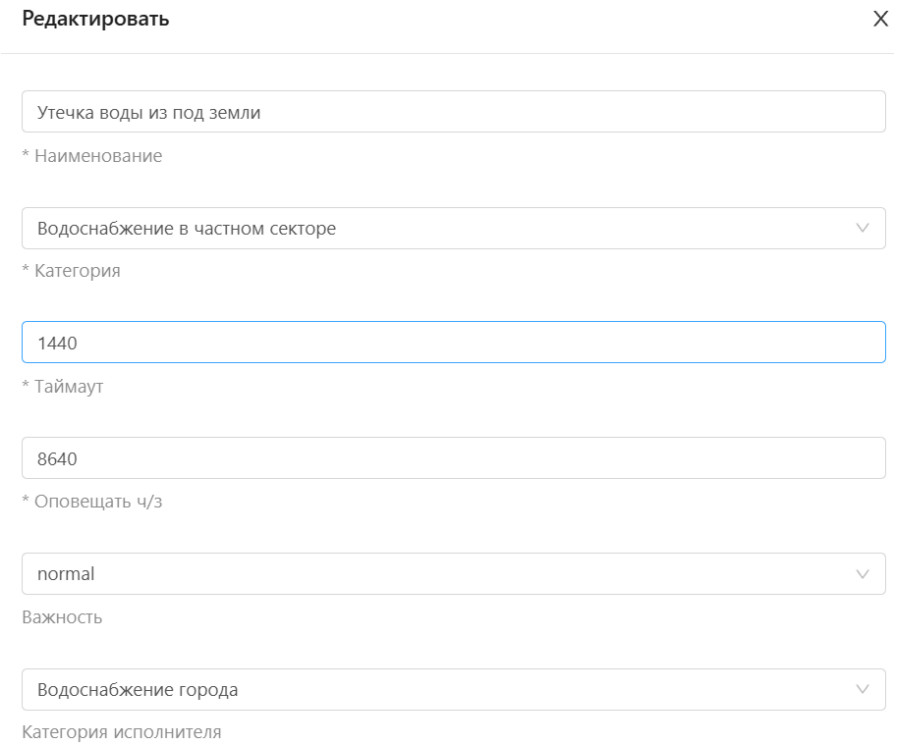


рис.26

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

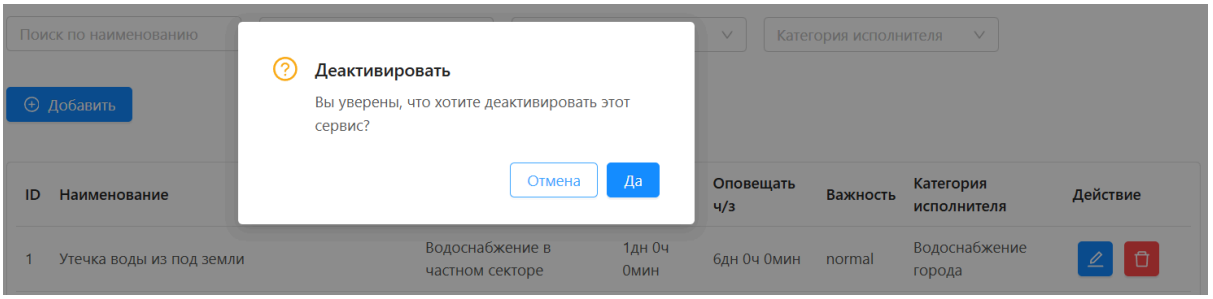


рис.27

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

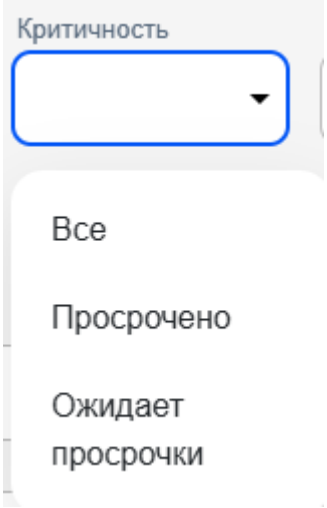
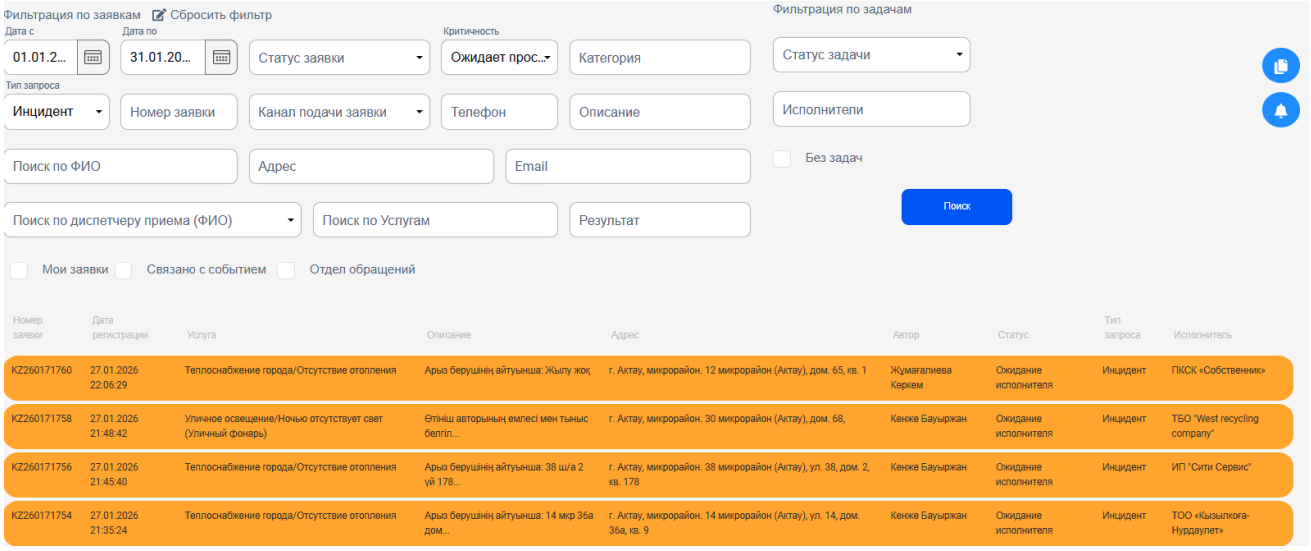


рис.28

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.



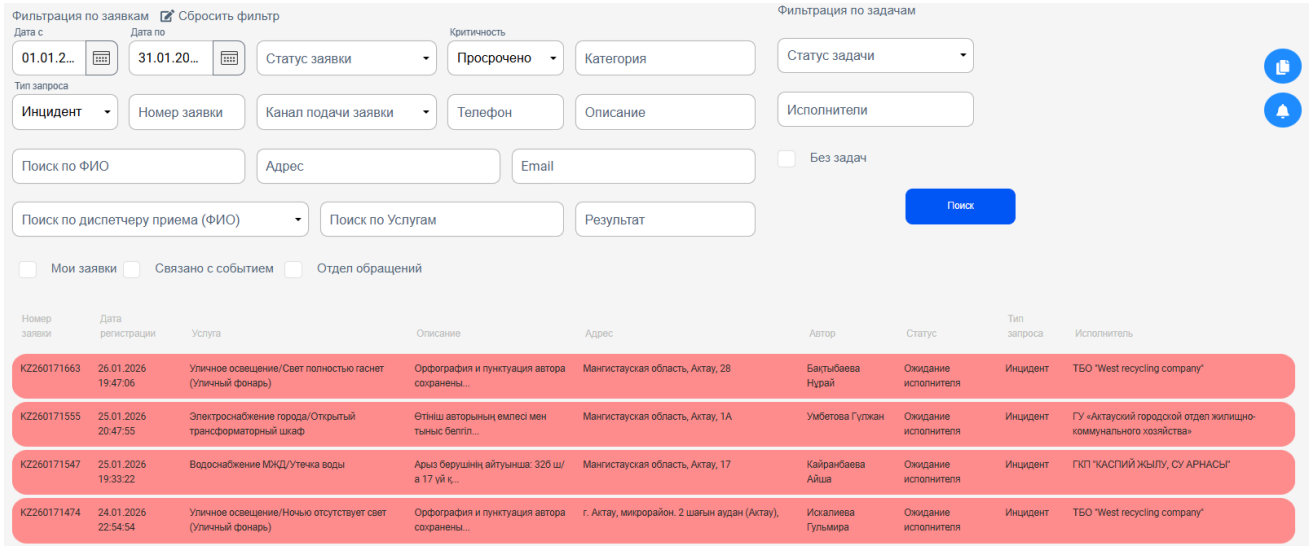
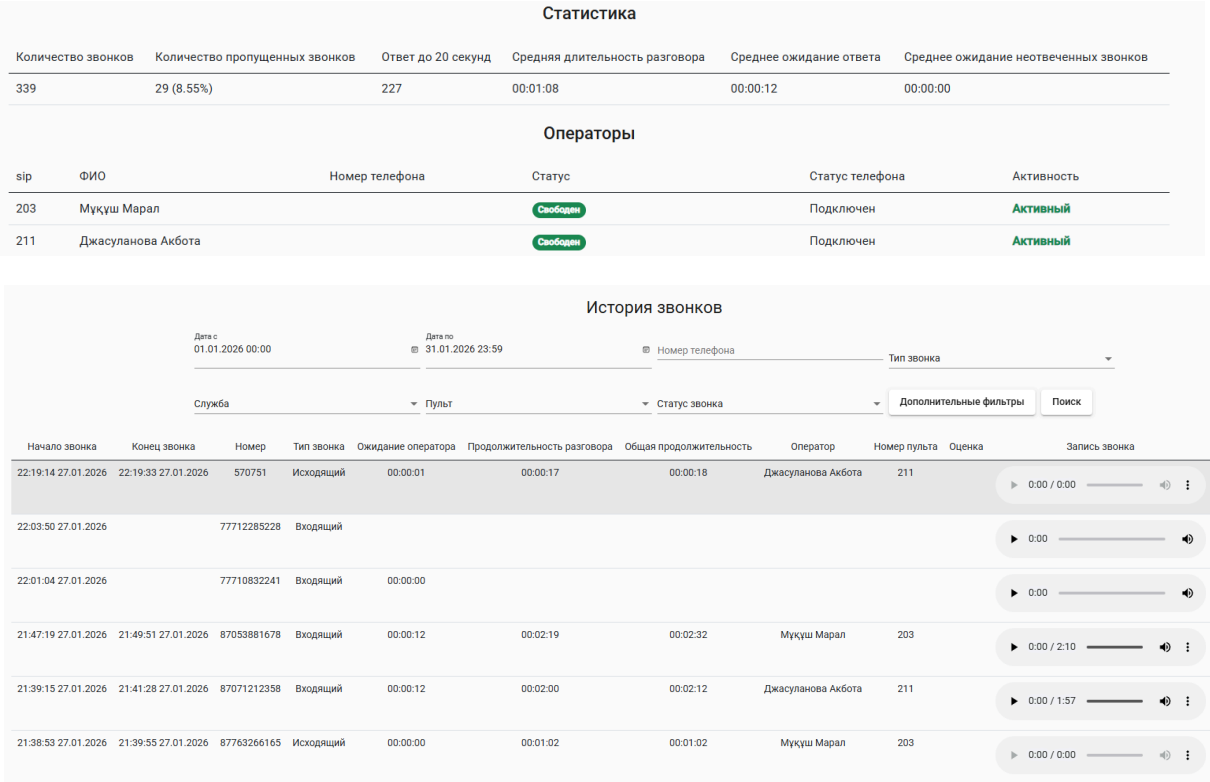


рис.29

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.



Статистика

Количество звонков	Количество пропущенных звонков	Ответ до 20 секунд	Средняя длительность разговора	Среднее ожидание ответа	Среднее ожидание неотвеченных звонков
339	29 (8.55%)	227	00:01:08	00:00:12	00:00:00

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
203	Мұқуш Марал		Свободен	Подключен	Активный
211	Джасуланова Акбота		Свободен	Подключен	Активный

История звонков

Дата с 01.01.2026 00:00 | Дата по 31.01.2026 23:59 | Номер телефона | Тип звонка | Служба | Пульт | Статус звонка | Дополнительные фильтры | Поиск

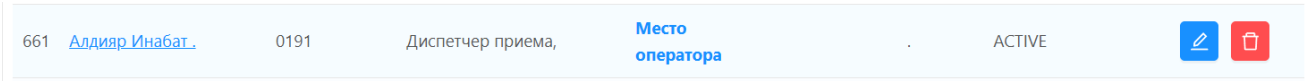
Начало звонка	Конец звонка	Номер	Тип звонка	Ожидание оператора	Продолжительность разговора	Общая продолжительность	Оператор	Номер пульта	Оценка	Запись звонка	
22:19:14 27.01.2026	22:19:33 27.01.2026	570751	Исходящий	00:00:01	00:00:17	00:00:18	Джасуланова Акбота	211		0:00 / 0:00	Подробнее
22:03:50 27.01.2026		77712285228	Входящий							0:00	Подробнее
22:01:04 27.01.2026		77710832241	Входящий	00:00:00						0:00	Подробнее
21:47:19 27.01.2026	21:49:51 27.01.2026	87053881678	Входящий	00:00:12	00:02:19	00:02:32	Мұқуш Марал	203		0:00 / 2:10	Подробнее
21:39:15 27.01.2026	21:41:28 27.01.2026	87071212358	Входящий	00:00:12	00:02:00	00:02:12	Джасуланова Акбота	211		0:00 / 1:57	Подробнее
21:38:53 27.01.2026	21:39:55 27.01.2026	87763266165	Исходящий	00:00:00	00:01:02	00:01:02	Мұқуш Марал	203		0:00 / 0:00	Подробнее

рис.30

Основными участниками системы 109 являлись:

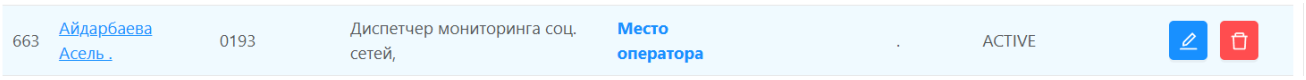
● Население

● 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.

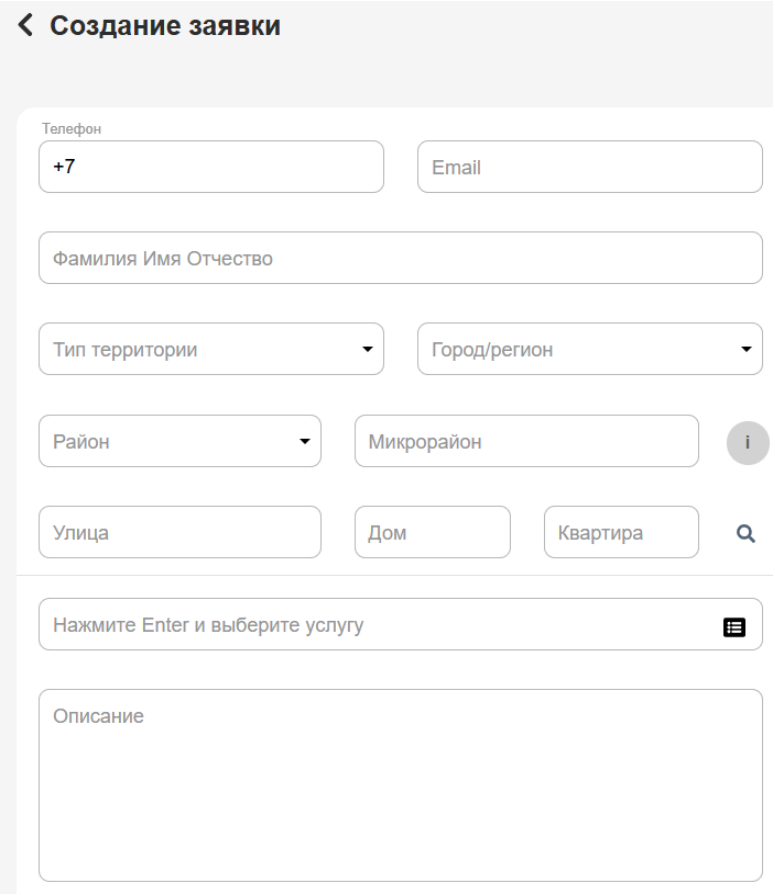
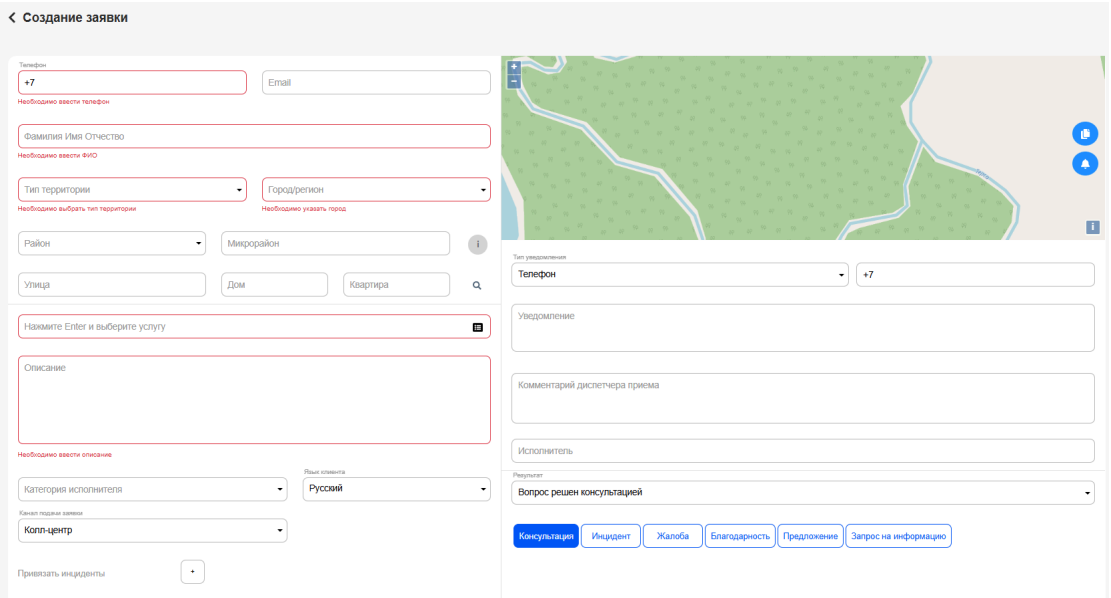
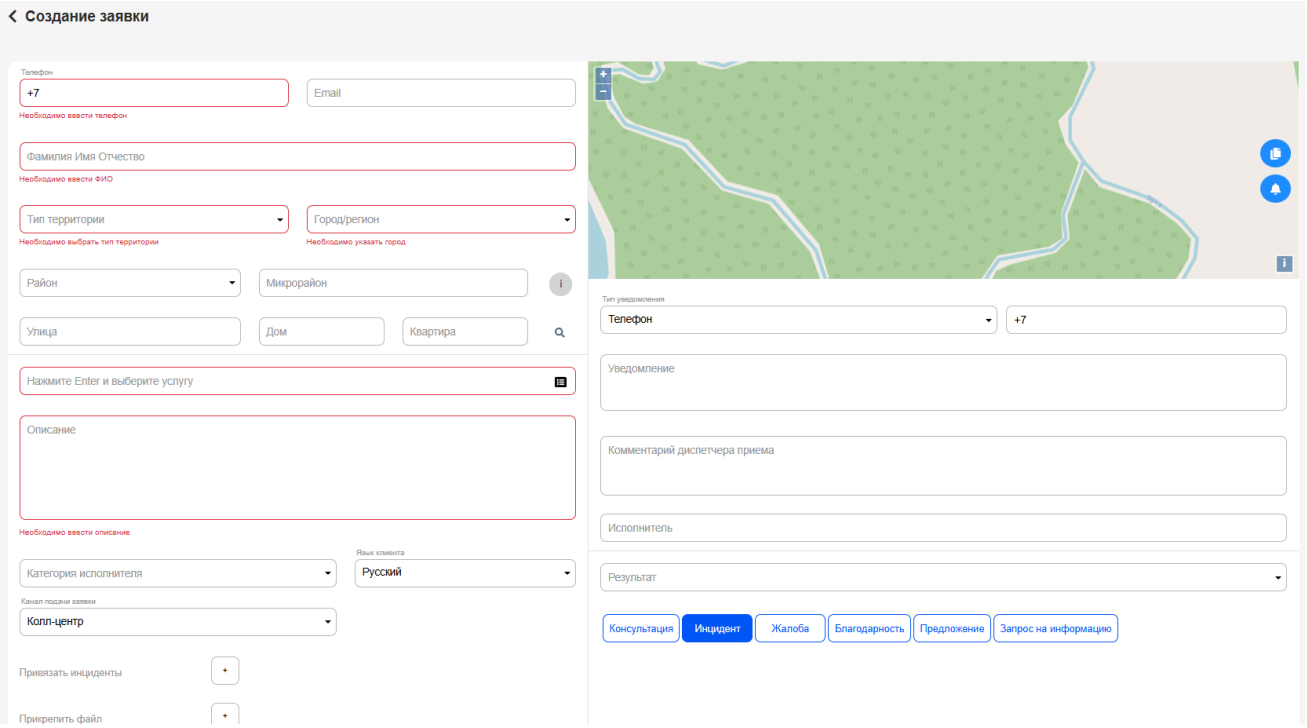


рис.37

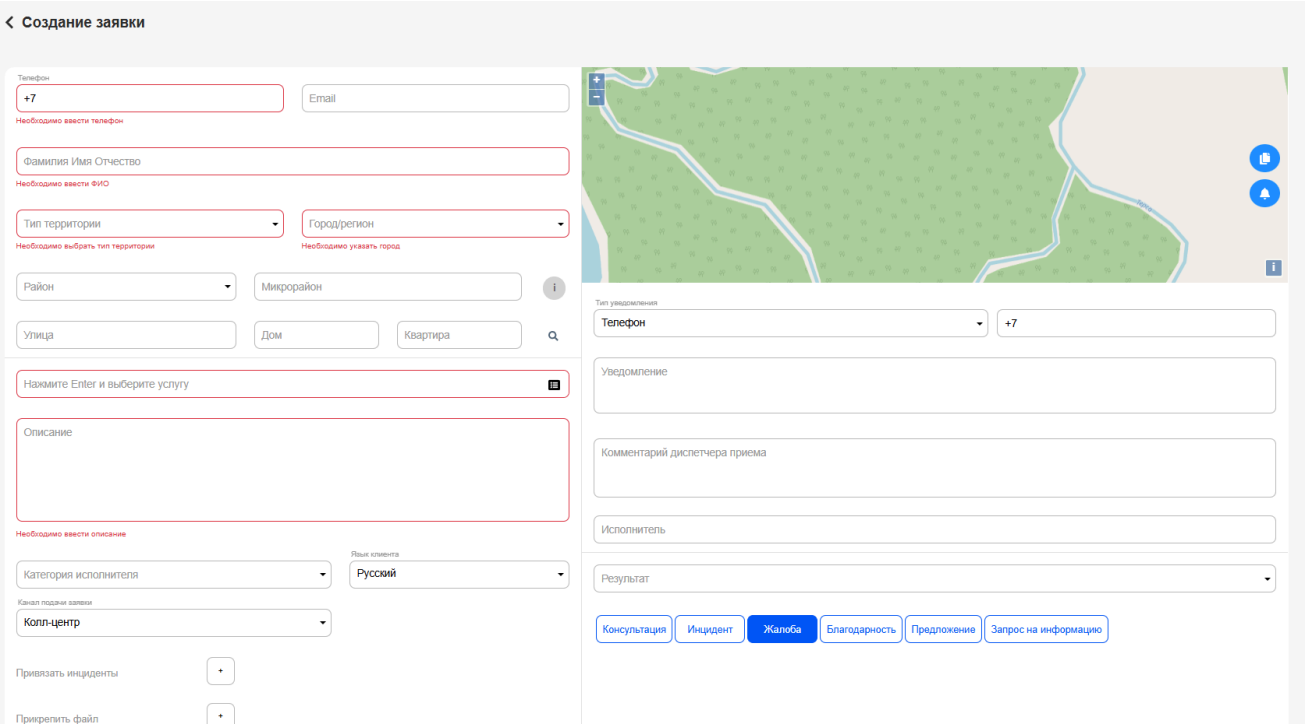
При указании типа заявки «Консультация» система требовала обязательного заполнения следующих полей: номер телефона, ФИО, тип территории, город/район, категория услуг и описание. В поле «результат» устанавливалось значение «Вопрос решен консультацией». Если при этом заявка подавалась через такие каналы,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



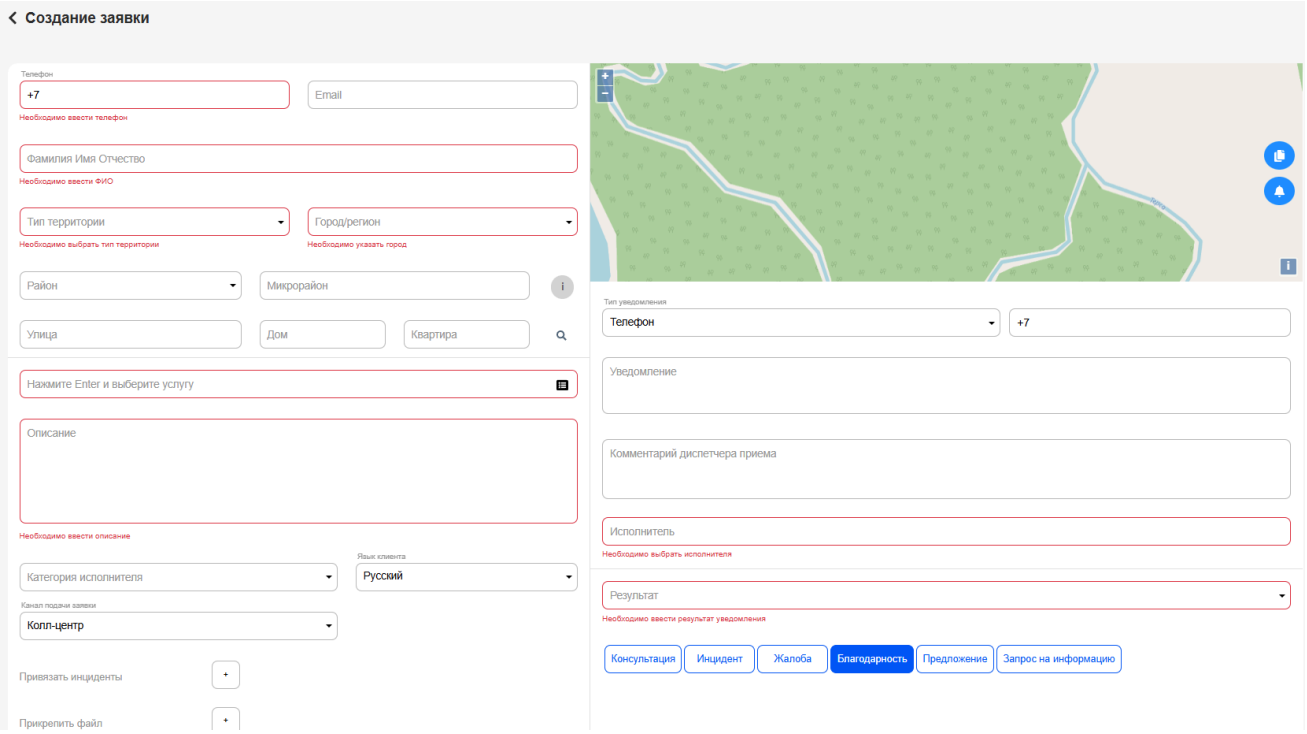
При указании типа заявки «Инцидент» обязательными для заполнения являлись номер телефона, ФИО, тип территории, город\район, категория услуг , описание



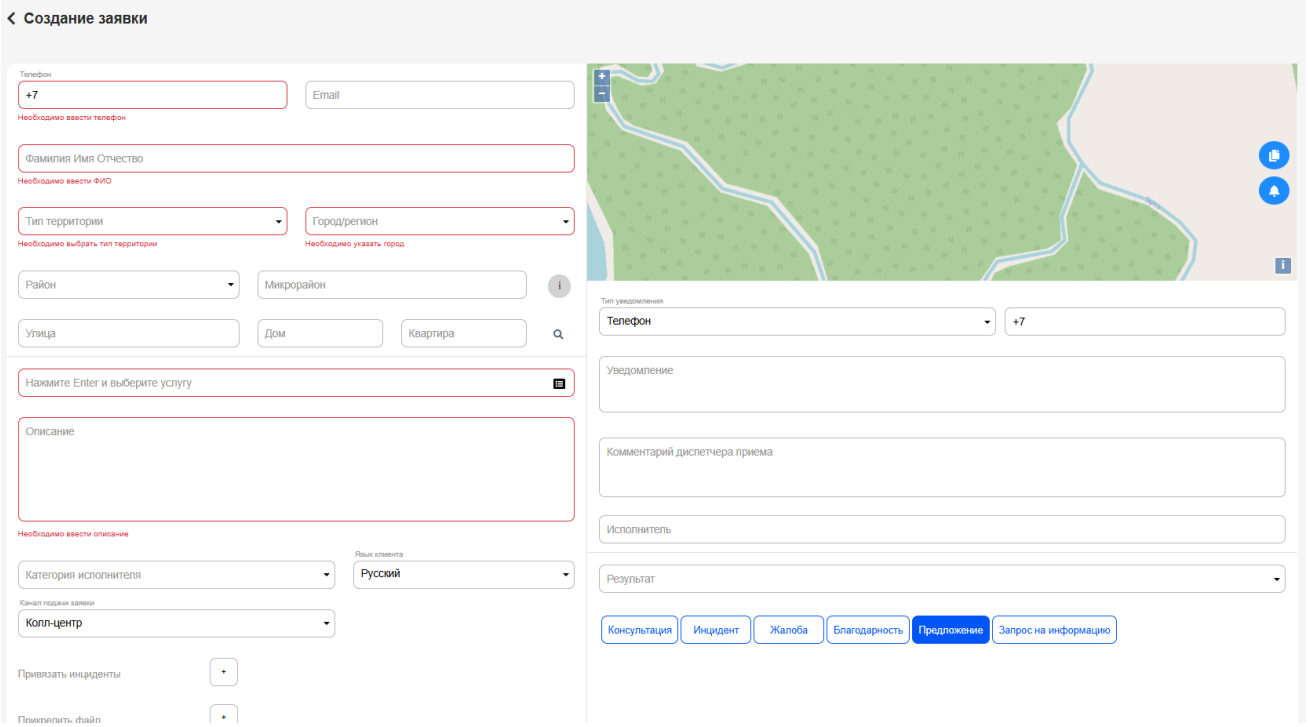
«Жалоба» обязательными для заполнения являются поля:



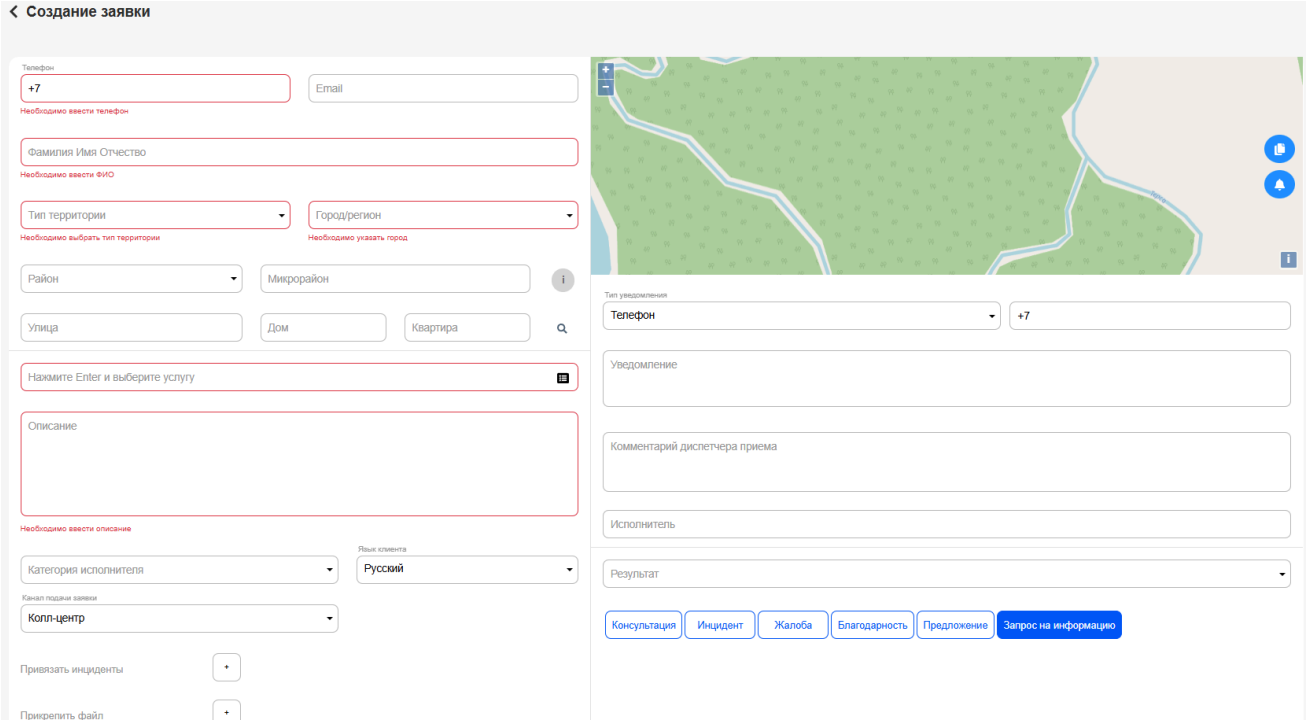
«Благодарность» обязательными для заполнения являются поля:



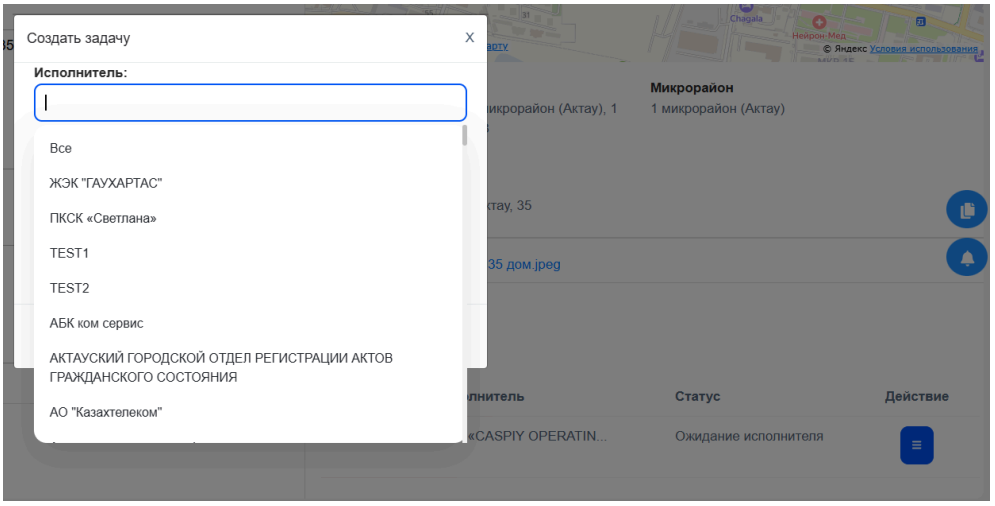
«Предложения» обязательными для заполнения являются поля:

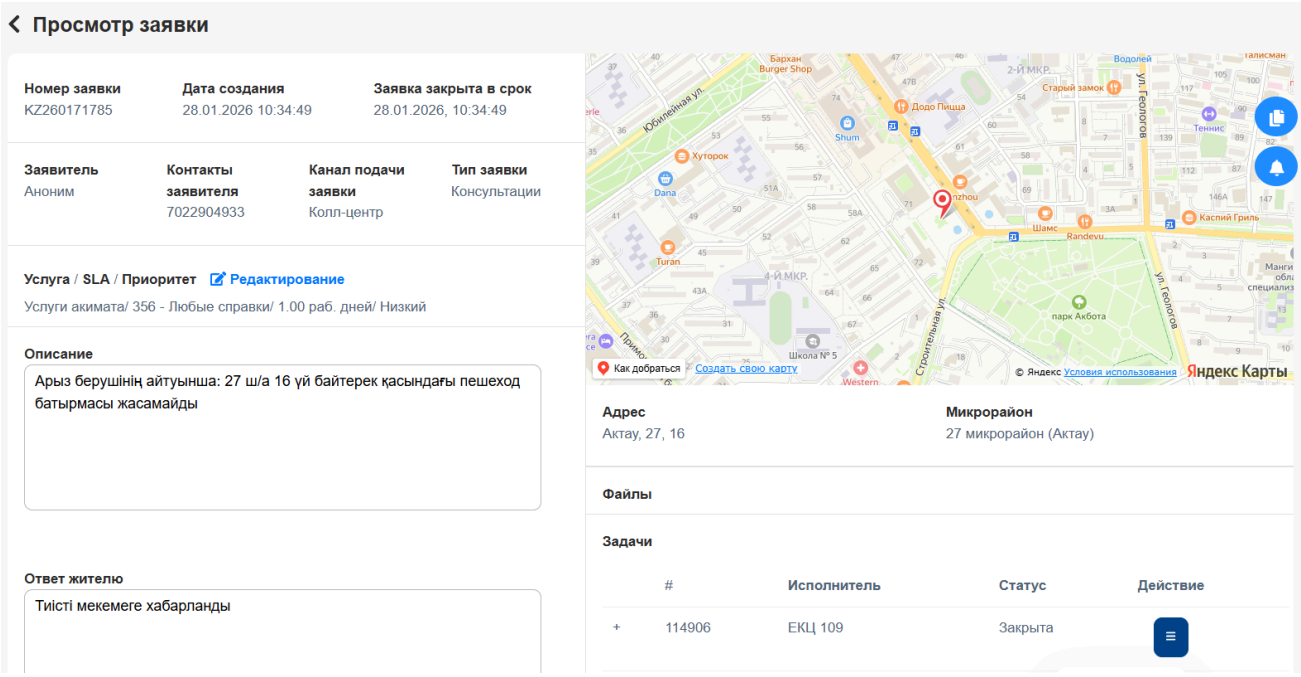


«Запрос на информацию» обязательными для заполнения являются поля:

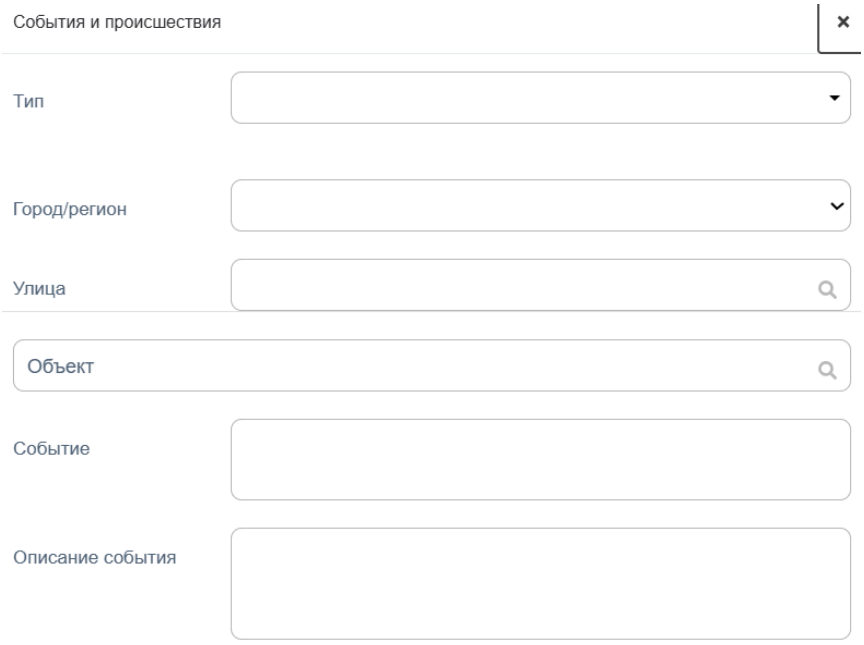


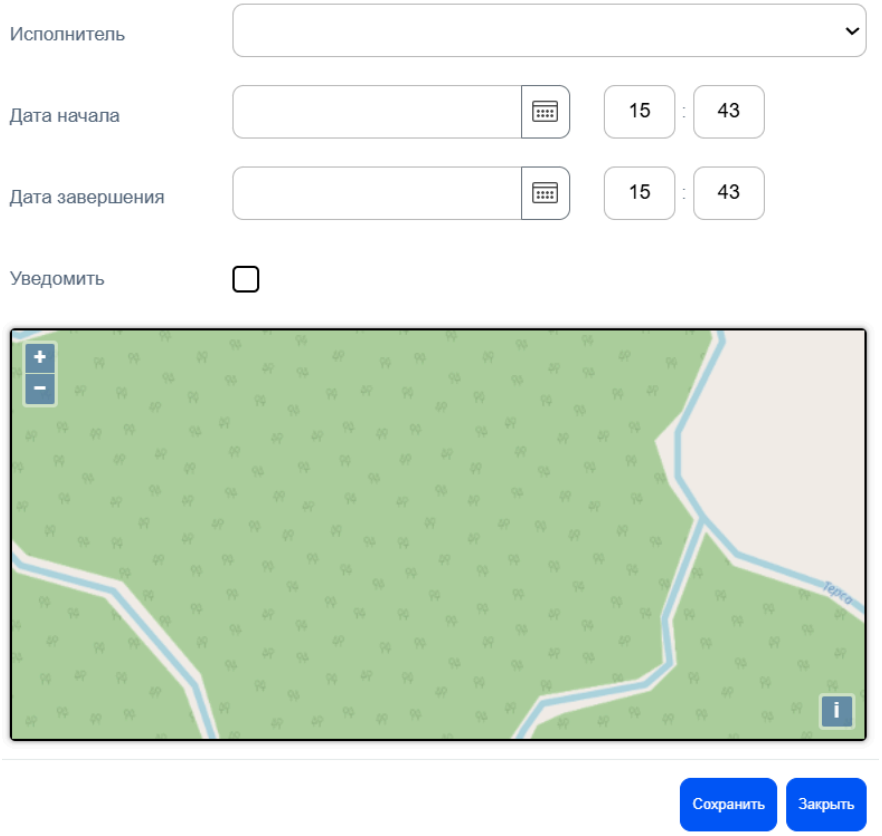
- Имелась возможность добавления дополнительных исполнителей по одному обращению; В процессе обработки карточки обращения жителя у пользователей Единого контакт-центра была возможность назначения нескольких ответственных исполнителей. Заявка направленная на исполнение отображалась у тех исполнителей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



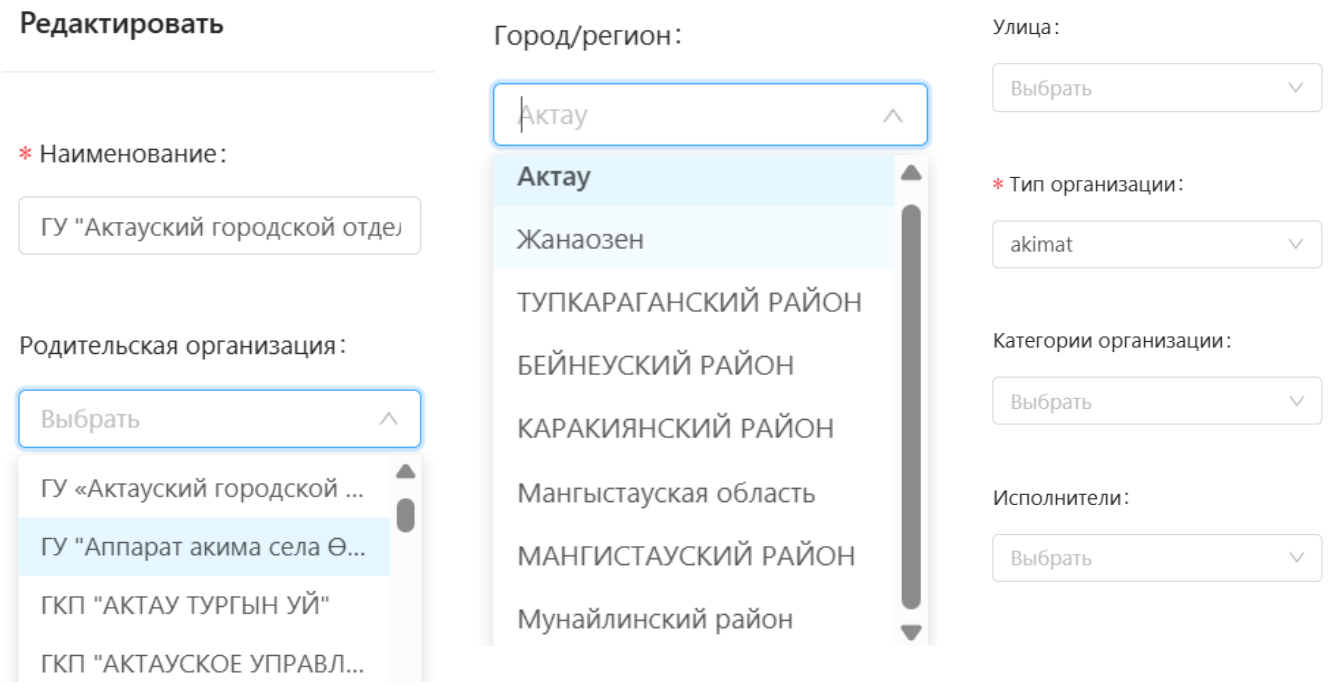


- В разделе события и происшествия имелась возможность выбирать регионы и дополнительные поля. Имелись поля город\регион, район. Обеспечено формирование отчета с заданными входными параметрами путем обработки информации, хранящейся в базе данных Системы.





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

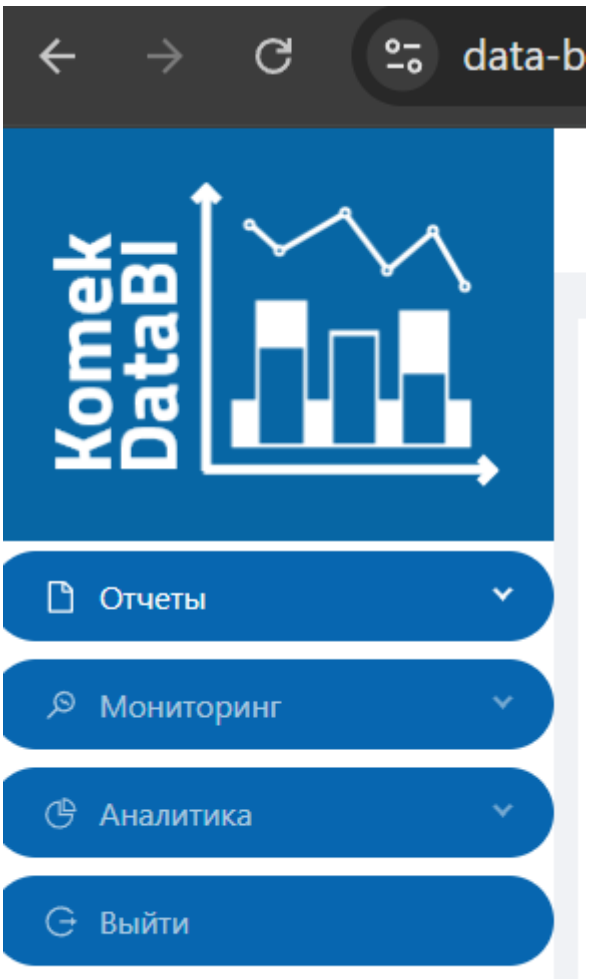


рис.49

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.

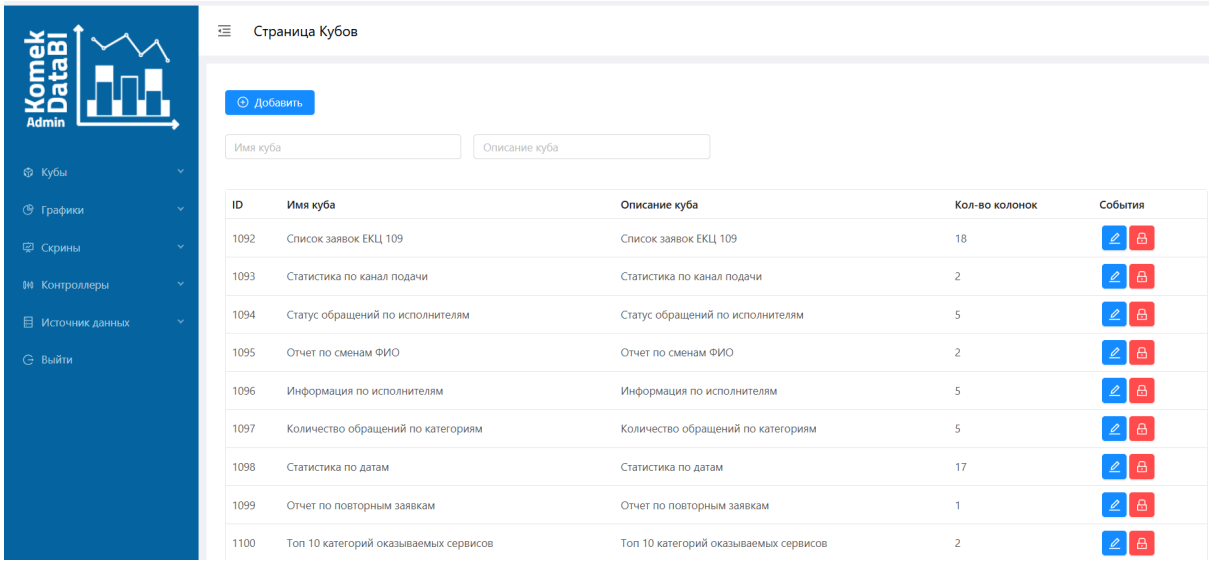


рис.50

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:

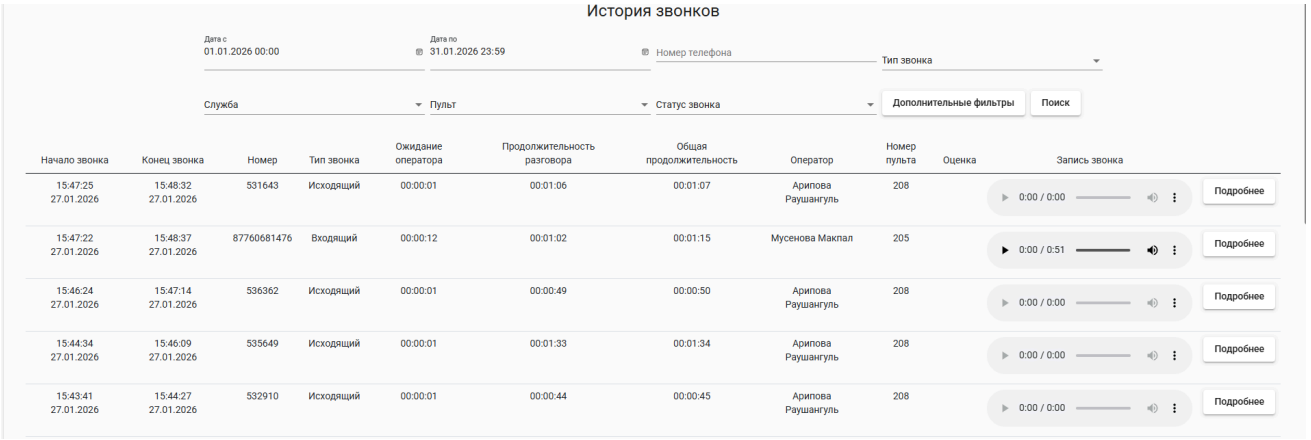
- централизованного обмена данными между внутренними различными информационными компонентами;
- передачи необходимой информации ответственным заинтересованных ведомств для начала обработки вызова в рамках своей компетенции;
- интеграции с картографическим сервисом.

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.).

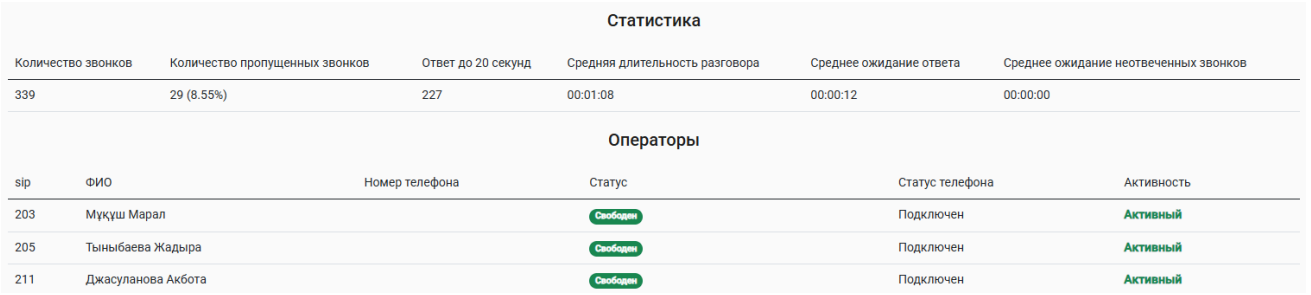
Дополнительно формировалась отчётность по каждому диспетчеру: суммарное время в разговорах, длительность пауз, количество пропущенных звонков, выполненных переводов и других действий в АТС.



История звонков

Дата с 01.01.2026 00:00 | Дата по 31.01.2026 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	
15:47:25 27.01.2026	15:48:32 27.01.2026	531643	Исходящий	00:00:01	00:01:06	00:01:07	Арипова Раушангуль	208		0:00 / 0:00	Подробнее
15:47:22 27.01.2026	15:48:37 27.01.2026	87760681476	Входящий	00:00:12	00:01:02	00:01:15	Мусенова Макпал	205		0:00 / 0:51	Подробнее
15:46:24 27.01.2026	15:47:14 27.01.2026	536362	Исходящий	00:00:01	00:00:49	00:00:50	Арипова Раушангуль	208		0:00 / 0:00	Подробнее
15:44:34 27.01.2026	15:46:09 27.01.2026	535649	Исходящий	00:00:01	00:01:33	00:01:34	Арипова Раушангуль	208		0:00 / 0:00	Подробнее
15:43:41 27.01.2026	15:44:27 27.01.2026	532910	Исходящий	00:00:01	00:00:44	00:00:45	Арипова Раушангуль	208		0:00 / 0:00	Подробнее

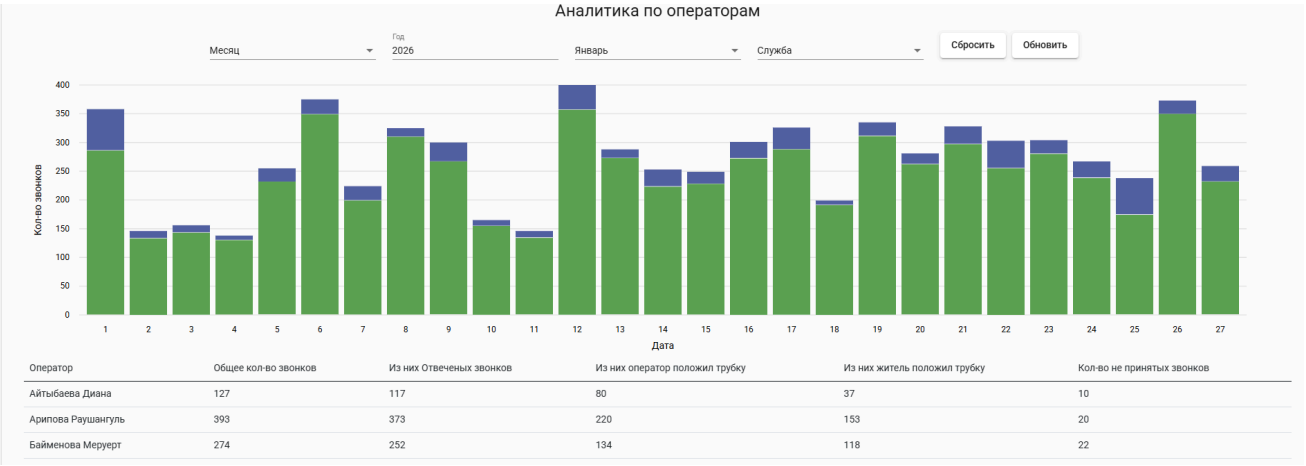


Статистика

Количество звонков	Количество пропущенных звонков	Ответ до 20 секунд	Средняя длительность разговора	Среднее ожидание ответа	Среднее ожидание неотвеченных звонков
339	29 (8.55%)	227	00:01:08	00:00:12	00:00:00

Операторы

sip	ФИО	Номер телефона	Статус	Статус телефона	Активность
203	Мұқуш Марал		Свободен	Подключен	Активный
205	Тыныбаева Жадыра		Свободен	Подключен	Активный
211	Джасуланова Акбота		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	127	117	80	37	10
Арипова Раушангуль	393	373	220	153	20
Байменова Меруерт	274	252	134	118	22

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

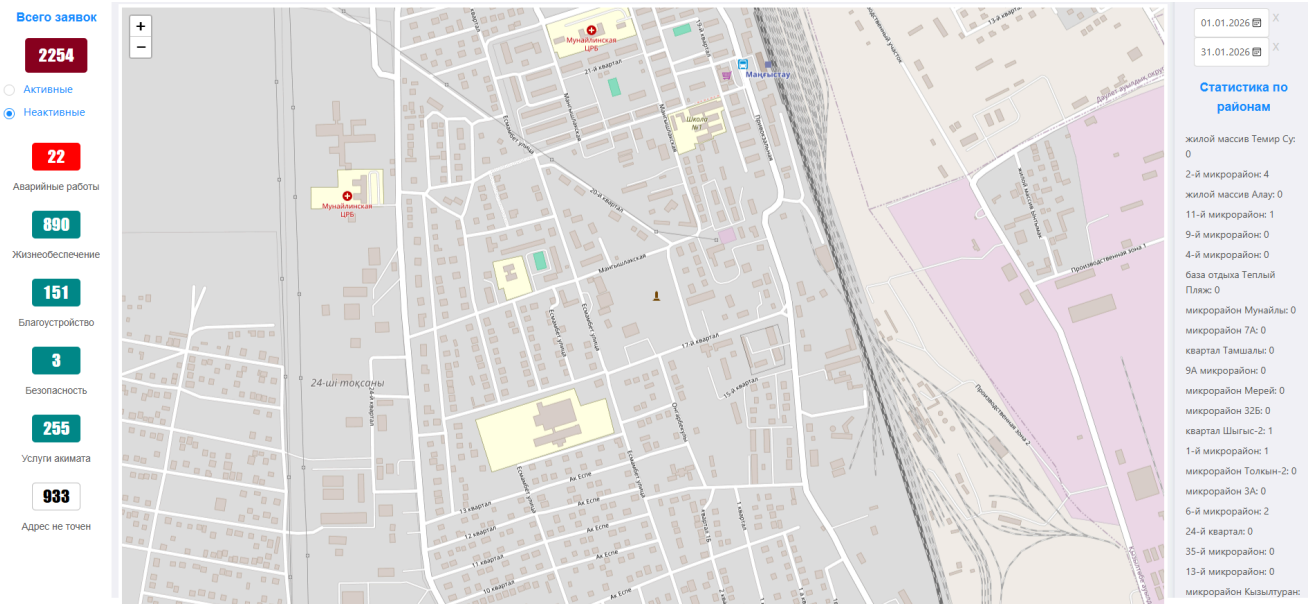


рис.57

За отчетный период в Единый контакт-центр 109 Мангистауской области поступило 2453 обращений, из которых:

- 177 находятся в работе,
- 2276 успешно закрыты.

Статистика по месяцам

Выгрузка

Год:
2026-01-01

Месяц	Количество заявок в мес	В работе	Закрыто
Январь	2453	177	2276
Общее количество	2453	177	2276

1

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

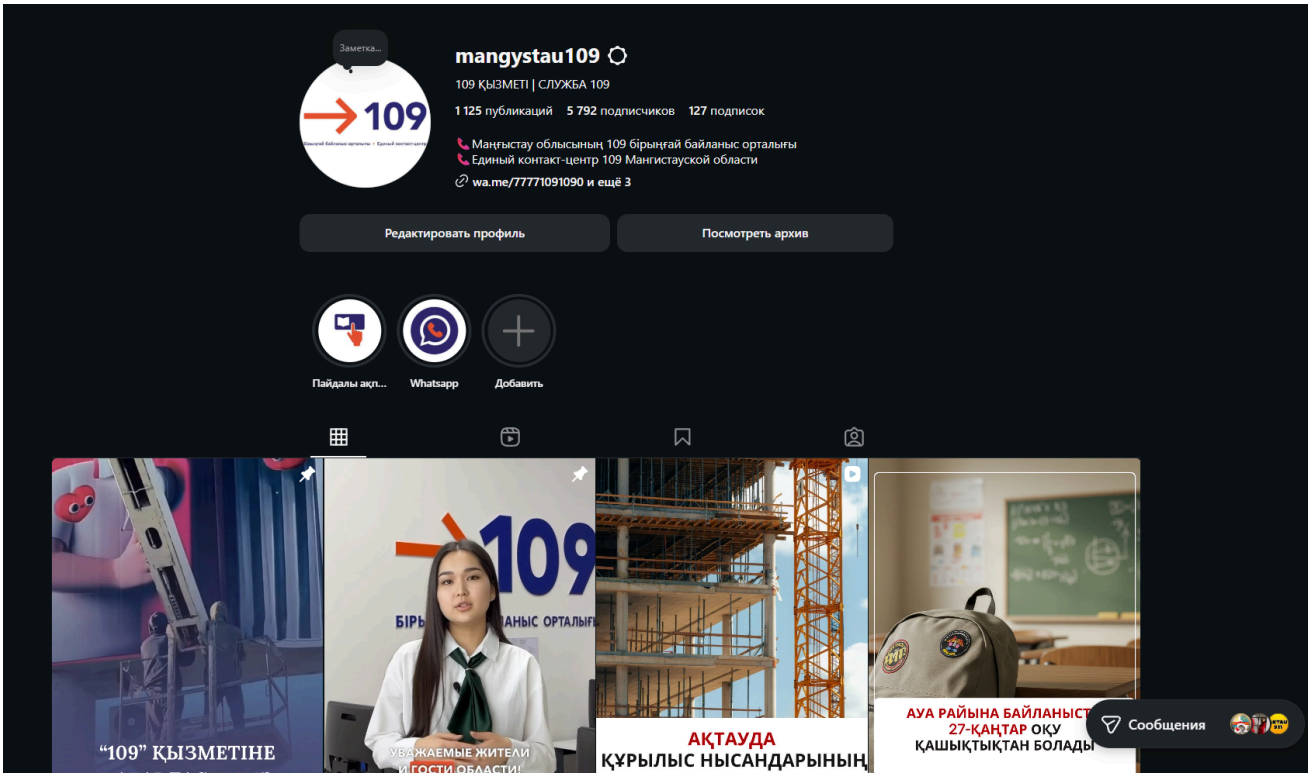
Выгрузка

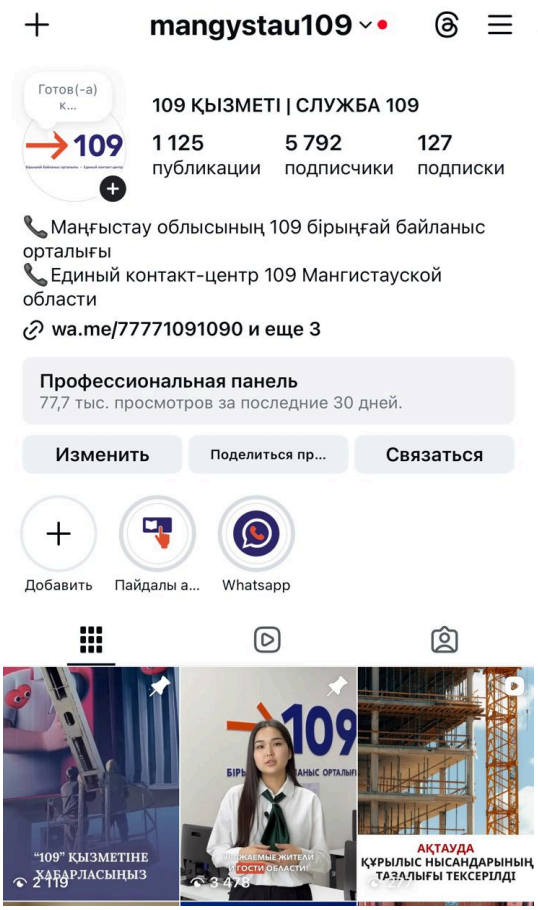
Дата с: 2026-01-01 00:00
Дата по: 2026-01-31 23:59

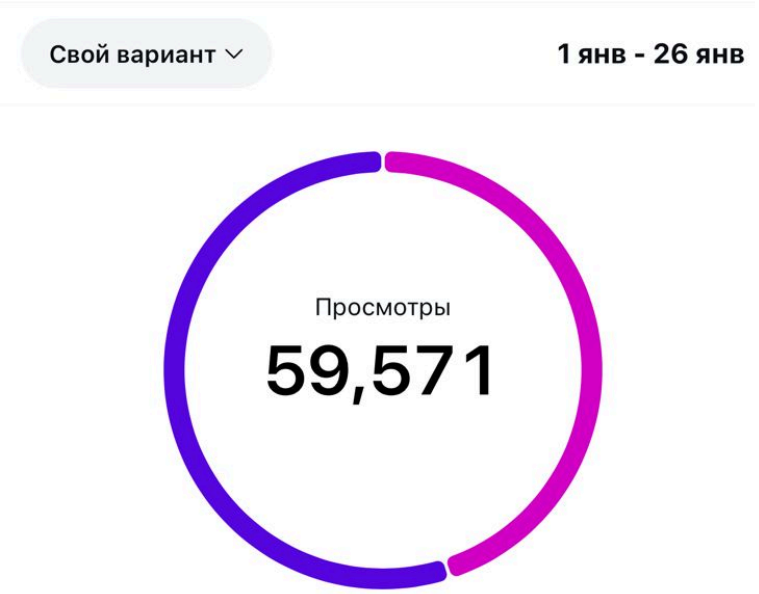
Категория	Общее кол-во	В работе	В работе с просрочкой	Решенные вопросы
Электроснабжение города	522	5	5	1
Справочная информация	410	0	0	2
Теплоснабжение города	391	5	2	27
Водоснабжение МЖД	380	5	2	8
Здравоохранение	136	4	2	28
Благоустройство дворовой территорий	92	38	35	24
Водоснабжение в частном секторе	68	0	0	1
Крышка (кровля)	43	8	7	5
Единый платежный документ	43	0	0	0
Твердые бытовые отходы	38	5	4	13

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
1 125 публикаций 5 792 подписчиков 127 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
АҚТАУДА
ҚҰРЫЛЫС НЫСАНДАРЫНЫҢ
АУА РАЙЫНА БАЙЛАНЫСТ
27-ҚАҢТАР ОҚУ
ҚАШЫҚТЫҚТАН БОЛАДЫ
Сообщения


mangystau109
Готов(-а) к...
109 ҚЫЗМЕТІ | СЛУЖБА 109
1 125 публикации
5 792 подписчики
127 подписки
Маңғыстау облысының 109 бірыңғай байланыс орталығы
Единый контакт-центр 109 Мангистауской области
wa.me/77771091090 и еще 3
Профессиональная панель
77,7 тыс. просмотров за последние 30 дней.
Изменить
Поделиться пр...
Связаться
Добавить
Пайдалы а...
Whatsapp
"109" ҚЫЗМЕТІНЕ ХАБАРЛАСЫҢЫЗ
2 119
3 478
АҚТАУДА
ҚҰРЫЛЫС НЫСАНДАРЫНЫҢ ТАЗАЛЫҒЫ ТЕКСЕРІЛДІ


Свой вариант
1 янв - 26 янв
Просмотры
59,571

По типу контента

Все | Подписчики | Неподписчики

Видео Reels	53,4%
Публикации	33,0%
Истории	13.6%

Топ возрастных диапазонов

35-44	29,7%
25-34	28,7%
45-54	15,0%
18-24	10,6%

Топ городов

Актау	38,2%
Zhetybay, Mangghystaū, Kazakhstan	6,9%
Mangyshlak, Mangghystaū, Kazakhstan	6,7%
Актобе	3,1%

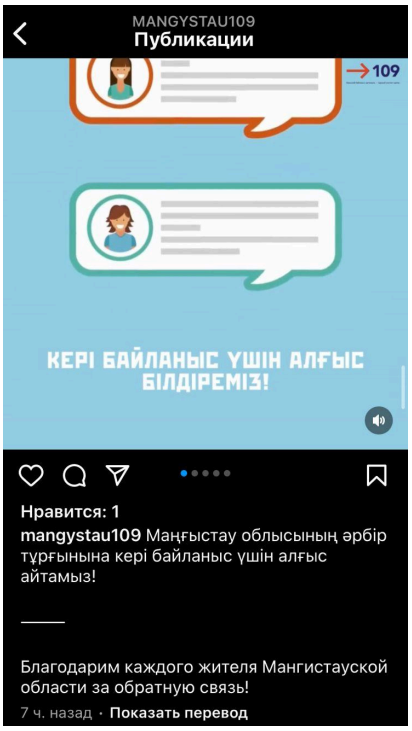
Пол

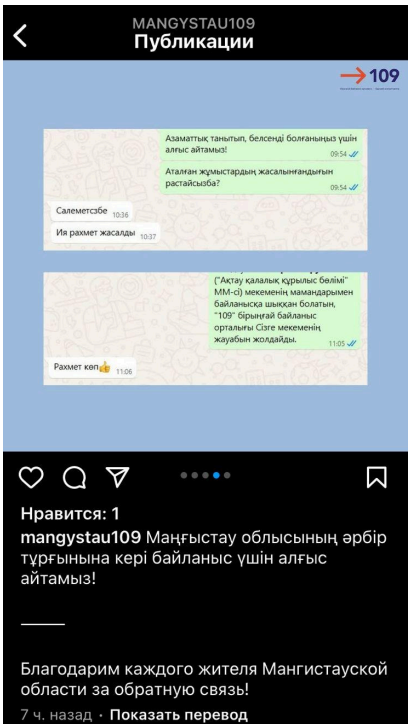
Мужчины	66,6%
Женщины	33,4%

Топ стран

Казахстан	90,5%
Узбекистан	5,8%
Российская Федерация	1,6%
Кыргызстан	1,1%

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

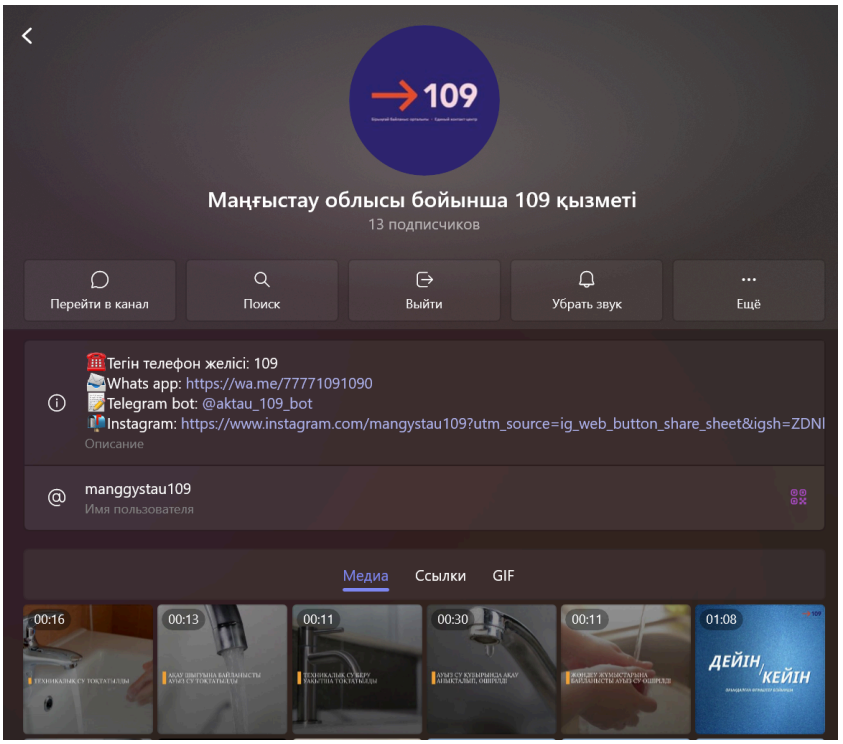

109
Маңғыстау облысы бойынша 109 қызметі
13 подписчиков
Перейти в канал
Поиск
Выйти
Убрать звук
Ещё
Тегін телефон желісі: 109
Whats app: https://wa.me/77771091090
Telegram bot: @aktau_109_bot
Instagram: https://www.instagram.com/mangystau109?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNl
Описание
manggystau109
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 руководителя аппарата акима области было направлено письмо в акимат города Актау, относительно службы 109.

№ 01-03/93 от 13.01.2026

МАҢҒЫСТАУ ОБЛЫСЫ ӘКІМІ АППАРАТЫНЫҢ БАСШЫСЫ

РУКОВОДИТЕЛЬ АППАРАТА АКИМА МАНГИСТАУСКОЙ ОБЛАСТИ

Қазақстан Республикасы, Маңғыстау облысы,
130000, Ақтау қаласы, 14 шағын аудан, №1 үй
телефон: 8 (7292) 31-53-65, e-mail: info@mangystau.gov.kz

Республика Казахстан, Мангистауская область,
130000, город Актау, 14 микрорайон, дом 1
телефон: 8 (7292) 31-53-65, e-mail: info@mangystau.gov.kz

_____№_____

Ақтау қаласының әкімі
А. Байпақовқа

109 Бірыңғай байланыс орталығының өтініштері туралы

Маңғыстау облысының әкімдігі облыс әкімінің 2025 жылғы 7 қазандағы № 215 «109 Бірыңғай байланыс орталығының Маңғыстау облысының жергілікті атқарушы органдары және коммуналдық қызметтерімен өзара іс-қимыл регламентін бекіту туралы» қаулысымен азаматтардың жолданған өтініштерін қарау тәртібі мен мерзімдері бекітілгенін хабарлайды.

109 орталығына келіп түскен өтініштер ішінде 2025 жылдың басынан бері Ақтау қаласы әкімдігінің бөлімдеріне қарасты **22** өтініш орындау мерзімін бұзып, орындалмай тұр.

Осыған байланысты, аталған өтініштердің жаңартылған тізімін қосымша жолдай отырып, орындалу тәртібін ерекше бақылауға алып, кері байланысты **kokjal_argyn@mail.ru** поштасына жолдауды сұрайды.

М. Әбдіқадыров

Дата: 28.01.2026 15:00. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentolog 7.22.2. Положительный результат проверки ЭЦП

Орынд.: А. Сансызбаева
Тел.: 8708-418-5130
sansyzbaeva@mangystau.gov.kz

Келісілді
12.01.2026 18:03 Балтабай А. Б. ((и.о Алмагамбетов К.Э))
12.01.2026 18:15 Нұрым Ұлжан Асылханқызы
12.01.2026 18:45 Балманова Әсел Аманбековна

Қол қойған

13.01.2026 09:12 Абдыкадыров Малик Сейилханович

Дата: 28.01.2026 15:00. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentolog 7.22.2. Положительный результат проверки ЭЦП

-

Құжат түрі	Шығыс құжат
Номер и дата документа	№ 01-03/93 күнгі 13.01.2026 г.
Организация/ отправитель	МАҢҒЫСТАУ ОБЛЫСЫ ӘКІМІНІҢ АППАРАТЫ
Получатель (-и)	АҚТАУ ҚАЛАСЫ ӘКІМІНІҢ АППАРАТЫ
Электронные цифровые подписи документа	Государственное учреждение "Управление цифровых технологий Мангистауской области" Келісілді: БАЛТАБАЙ АТАМҰРА MIIRZgYJ...kNbIrfc/V Время подписи: 12.01.2026 18:03
	Государственное учреждение "Аппарат акима Мангистауской области" Келісілді: НҰРЫМ ҰЛЖАН MIIRBAYJ...iI2UNrg== Время подписи: 12.01.2026 18:15
	Государственное учреждение "Аппарат акима Мангистауской области" Келісілді: БАЛМАНОВА АСЕЛЬ MIIROAYJ...7I3aCc6Q= Время подписи: 12.01.2026 18:45
	Государственное учреждение "Аппарат акима Мангистауской области" Қол қойған: АБДЫКАДИРОВ МАЛИК MIIRmwYJ...BF9cgRac= Время подписи: 13.01.2026 09:12
	Государственное учреждение "Аппарат акима Мангистауской области" ЭЦП канцелярии: ДЖУМАБЕКОВА АЙНУР MIIRvgYJ...Gk2YrRQ== Время подписи: 13.01.2026 09:21

[[QRCODE]]

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.

Дата: 28.01.2026 15:00. Копия электронного документа. Версия СЭД: Documentologg 7.22.2. Положительный результат проверки ЭЦП

рис.72