

Online 24/7

Городской центр мониторинга
и оперативного реагирования iKomek как

«Единый фронт-офис Акимата г.Астаны»

Оперативность | Контроль | Надежность



109
iKometek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и регистрации

Стратегическое видение развития столицы: Астана – комфортный город

Направление 1:

Улучшение качества жизни

- Повышение качества городских сервисов для жителей
- Повышение вовлеченности жителей в принятие решений
- Улучшение обратной связи от жителей и гостей столицы

Направление 2:

Развитие городской среды

- Повышение прозрачности проектов городского развития
- Контроль достижения целевых KPIs проектов развития
- Контроль качества реализации проектов развития городской среды



109
iKomek
Астана 2017
Центр мониторинга
и регистрации

Сколько номеров нужно знать в среднем каждому горожанину?

26 управлений
Акимата г.Астаны (ГУ)

91 коммунальных и
аварийных служб города

637 организаций, вовлеченные в
обеспечение
жизнедеятельности города





sure | <https://www.cityofboston.gov/311/>

FAQ

What is 311?

311 is an easy-to-remember telephone number that connects you with highly-trained City staff to help you with requests for non-emergency City services and information.

311 – номер телефона, который легко запомнить. Позволяет связаться с высокопрофессиональными операторами Городским Сервис Центром, готовые помочь с любым не срочным запросом на обслуживание или предоставить информацию жителям

When can I call 311?

What's the difference between 911 and 311?

311 is the number to call to obtain information and access to all non-emergency City services (e.g., lost dog, house, robbery, crime in progress).

311 – номер телефона для получения информации или доступа к несрочным городским услугам.

911 – это номер телефона в случае срочных (пожар, ограбление, совершение преступления)

Служба 311 представлена в 300 городах США и представляет государственные и федеральные услуги - более 4000 услуг



Веб-страница службы 311 на портал города Бостон



109
iKotek
АСТАНА 24|7
Центр мониторинга
и реагирования

Городской центр iKotek

как инструмент повышения качества жизни,
решения системных проблем и обеспечения
безопасности столицы

109
iKotek
АСТАНА 24|7
Центр мониторинга
и реагирования



В основе трансформации – Сервисная модель управления: 4-х уровневая модель поддержки



Работа строится на официальном SLA (Соглашение об уровне обслуживания, где ключевые показатели: время реакции и время устранения инцидента), который должен быть обозначен в Регламенте по предоставлению услуг ЖКХ Акимата г.Астаны



Команда по решению вопросов ЖКХ и городских услуг
(координация и контроль)

Единый контакт-центр 109



109
iKotek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и реагирования

Единый контакт-центр iKotek СЕГОДНЯ – это ...

Консультации по всем
городским услугам
жизнеобеспечения

297 тыс
обращений за 6 месяцев

16 сек
время реакции на звонок

Прием жалоб и
обращений от жителей

109
iKotek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и реагирования

Более 600 услуг
в каталоге услуг iKotek

Мониторинг
социальных сетей и
предоставление
ответов на обращения
через соц. сети

10 мин
время реакции при
регистрации в соц сетях

7 дней
на рассмотрение и
предоставление ответа



Мы фокусируемся на 28 сферах жизнедеятельности



Газоснабжение



Теплоснабжение



электроснабжение



Водоснабжение



Канализация



ТБО



Люки (колодцы)



Подтопление



Снег и наледь



Лифтовые установки



**Административные
правонарушения**



Благоустройство

6 направлений деятельности Городского центра мониторинга и оперативного реагирования iKotek

«Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» как инструмент управления городом по опыту служб 911 в США и 311 в Канаде

Единый фронт-офис акимата г. Астаны



**Единый контакт-центр
Акимата г. Астаны
(номера 109 и 112)**



Открытый Акимат
(единая площадка для всех
служб города)



**Единый центр
мониторинга
безопасности столицы**



**Центр координации
городских служб при ЧС
и других внештатных
ситуациях**



**Единая система
распространения
и информирования
жителей**



**Центр аналитики и
социологических
исследований**



109
iKomek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и регистрации

Средства коммуникации с жителями и гостями СТОЛИЦЫ

Прием обращений 24/7



Звонок по номеру 109
(городской и мобильный)



www.t.me/astana109bot



www.m.me/astana109



Подать обращение на сайте
Акимата
www.astana.gov.kz



Блог акима Астаны



@astana109



@astana109



109@astana.kz



Smart Astana



**Выявление и обработка
инцидентов правонарушений**



**Контроль своевременного
закрытия инцидентов**

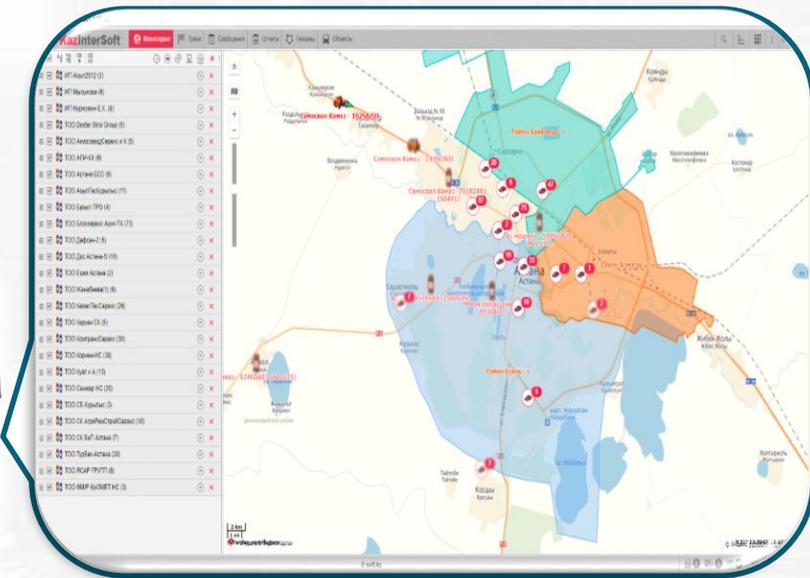


**Координация работы
коммунальных и оперативных
служб**



Мониторинг всех служб города в онлайн-режиме

Операторы посредством GPS мониторинга и систем видеонаблюдения координируют работу специализированной техники по санитарной очистке города



Эффективность GPS мониторинга



Снижение уровня простоев автотехники



39104

Сокращение пробега транспортных средств



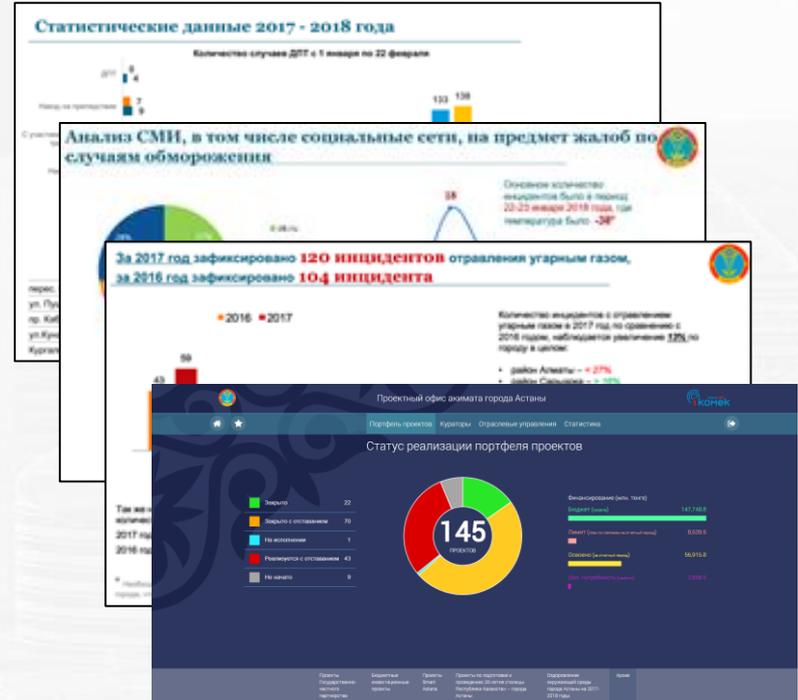
Сокращение расходов на топливо



Сокращение расходов на ремонт транспортных средств



- ✔ Анализ системных проблем
- ✔ Формирование социологического мнения
- ✔ Сопоставление обращений с планируемыми проектами акимата
- ✔ Формирование рейтинга объектов жизнеобеспечения с целью улучшения общего качества жизни жителей столицы
- ✔ Опрос жителей по актуальным тематикам
- ✔ Взаимодействие с коммунальными службами
- ✔ Взаимодействие с оперативными службами
- ✔ Эскалация проблемных ЖКХ вопросов города





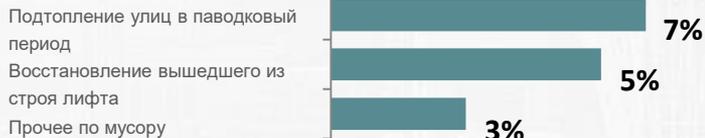
Единый контакт-центр iKomek акимата г. Астаны объединит все колл-центры коммунальных предприятий и станет единой точкой контакта с жителями города

Статистика за 2017 г. – 6 мес. 2018 г.

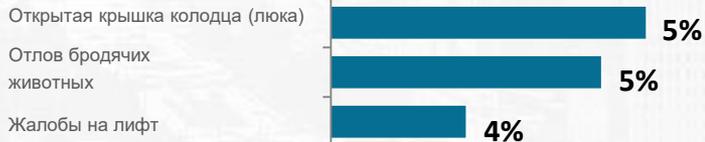
Район Алматы



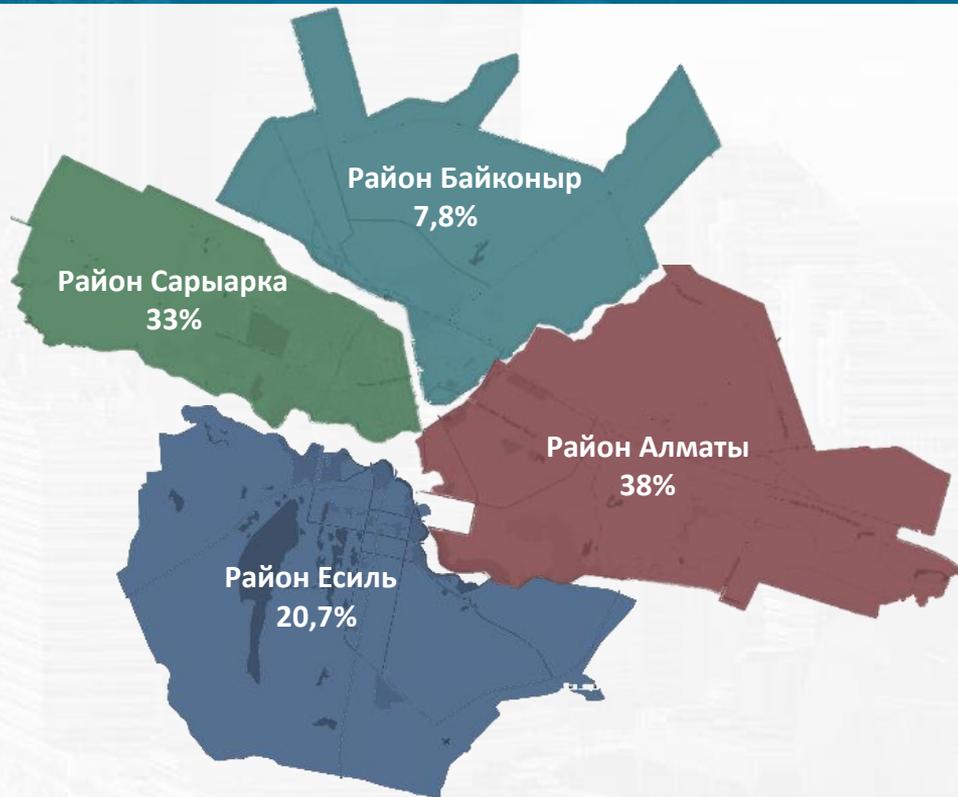
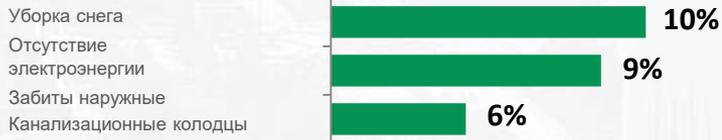
Район Байконур



Район Есиль



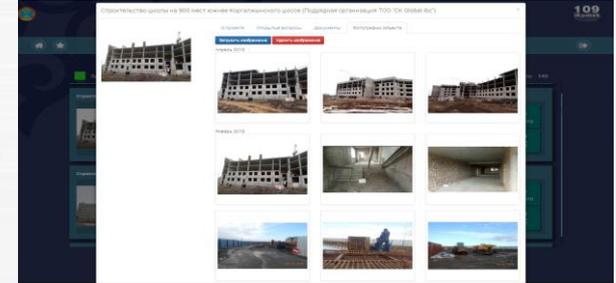
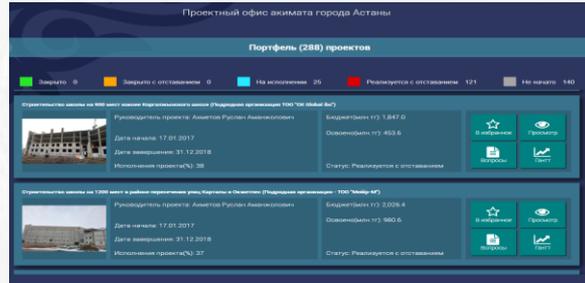
Район Сарыарка



С начала 2018 года зафиксировано **297 466** обращений;
За 2017 год поступило **466 064** обращений.

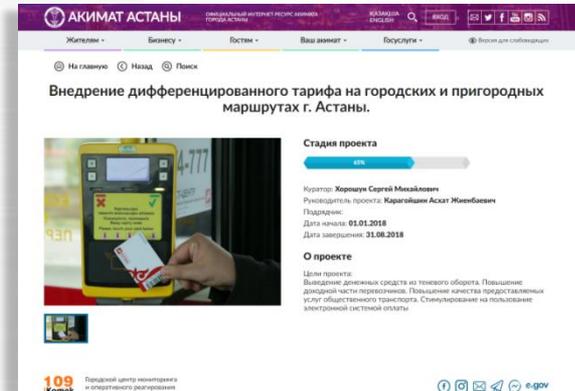
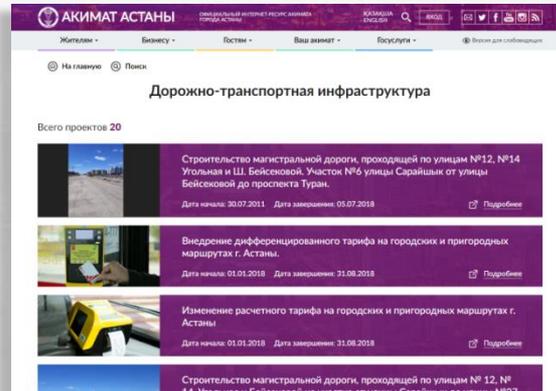
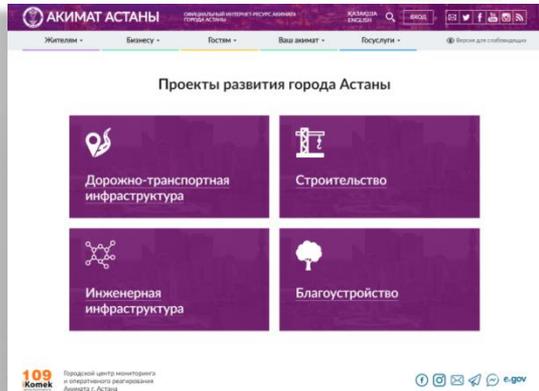


Проектный офис акимата г. Астаны



- Формирование и планирование портфеля проектов
- Автоматизация управления проектами
- Обучение сотрудников работе в системе управления проектами

- Мониторинг и отчетность реализации портфеля проектов (dashboard)
- Разработка и тех поддержка системы управления проектами



➤ Прозрачность реализации проектов

➤ Актуальная информация по инфраструктурным проектам

➤ Публичная доступность Проектного офиса акимата

➤ На контроле 440 проектов и 5-летний План развития столицы



Контроль качества обслуживания – это хороший способ поддерживать стандарты, убедиться, что операторы выполняют досконально все инструкции: начиная от приветствия со сценарием до завершения обращения.

- ✔ Установка KPIs качества обслуживания: *время реакции, время устранения*
- ✔ Автоматический мониторинг соблюдения регламентных сроков для ответов и устранения инцидентов
- ✔ Анализ потерь звонков
- ✔ Разбор каждого кейса с жалобой на обслуживание
- ✔ Мониторинг качества обслуживания через аудиозаписи
- ✔ Обучение и совершенствование работников

Контакты:

- ✉ service_ikomek@astana.kz
- ☎ +7 (7172) 55-66-55 (с 9-00 до 18-00 с понедельника по пятницу)
- # хештег в социальных сетях: **#serviceikomek**





109
iKomek
АСТАНА 109
Центр мониторинга
и регистрации

БЛАГОДАРЮ!

Актуальная и оперативная информация в столице:



www.t.me/astana109112
(канал в Telegram)



www.facebook.com/astana109/



www.instagram.com/astana109/