



1414 **VS** COVID -19

НПА

 **ЕКЦ** – юридическое лицо, определённое Правительством Республики Казахстан, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных, государственных услуг и иных услуг

Законы РК «О государственных услугах» и «Об информатизации»

 **ЕКЦ** – определено АО «Национальные информационные технологии»

Постановление Правительства РК от 26 февраля 2016 г. № 118

 **1414** – включен в Перечень бесплатных номеров

Постановление Правительства РК от 5 сентября 2004 г. N 929

КРІ



ДИНАМИКА РОСТА ОБРАЩЕНИЙ



За последние 4 года

400 %

рост количества
обращений

План на 2020 год – 11 млн обращений, факт за 9 мес. 2020 года – 17,6 млн **без ЦОНа**



КРІ	2019	9 мес. 2020
Доля потерянных звонков – не более 5%	11,1	10,3
Среднее время ожидания – не более 40 секунд	63	66

Удовлетворенность
граждан

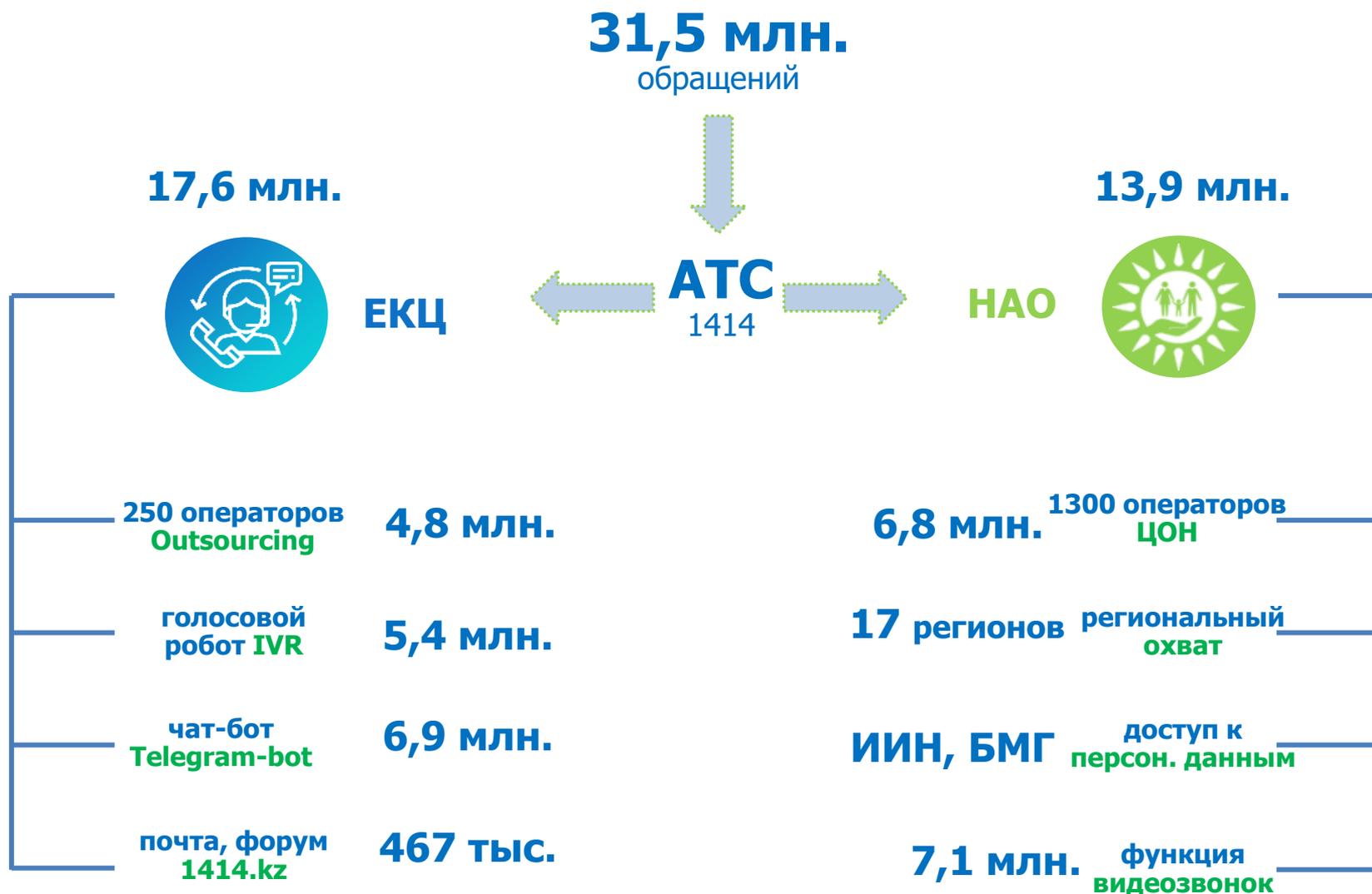
4,6 балла

(план – 4,72 балла)

! Причины не достижения КРІ – много обращений, мало операторов & Covid-19

Статистика

за 9 месяцев 2020 года



COVID -19



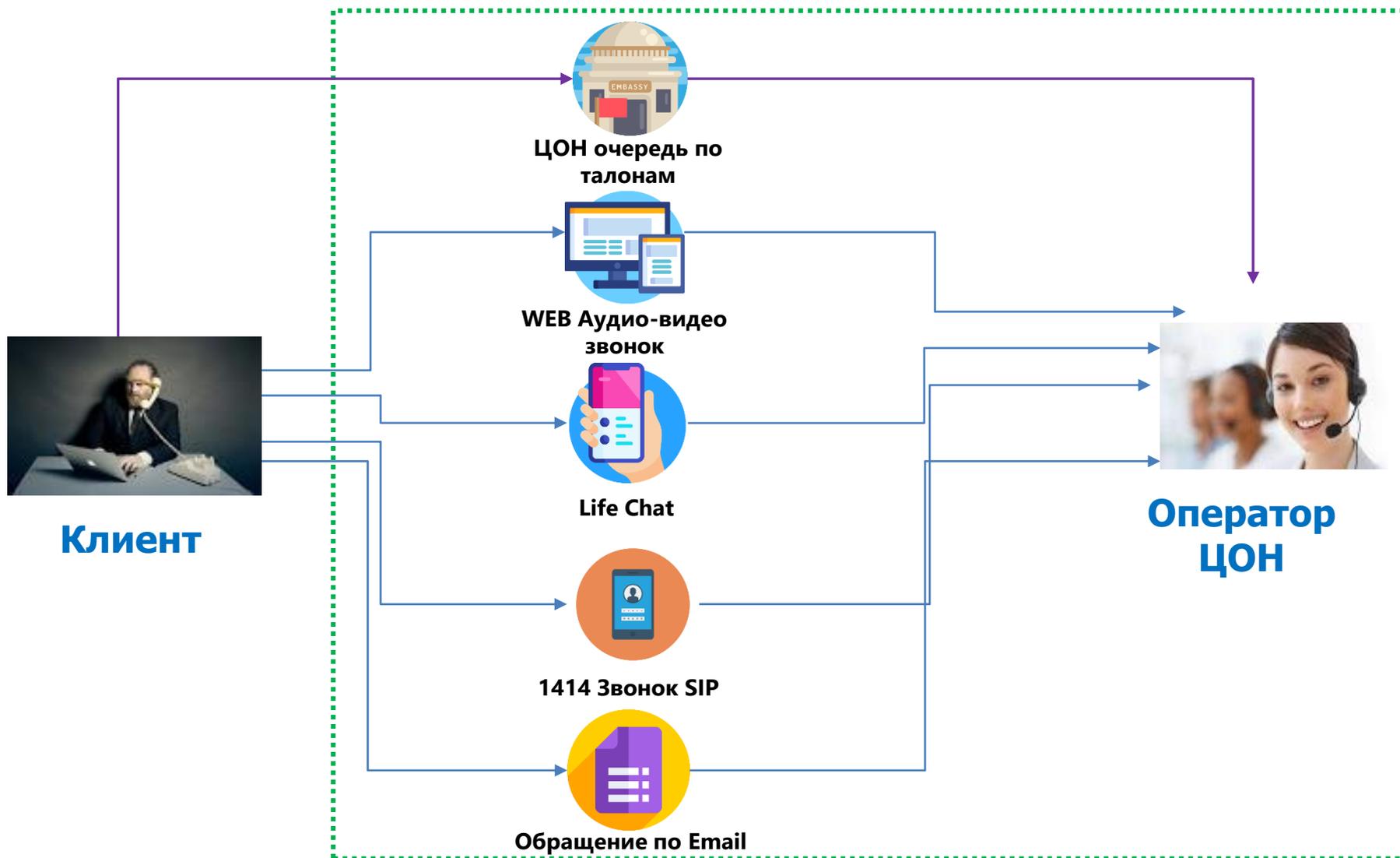
20
марта
до / после



AVAYUA



130	операторских лицензий	не менее 2000
1 725 739	стоимость 1 лицензии	0
400	количество каналов связи	4000
25 000	маж количество звонков в день	700 000
нет	техобслуживание	есть
END OF SUPPORT	статус	в работе



Виджеты Сервиса бронирования очереди и Chat bot посредством SMART BRIDGE на сайтах госорганов и квазигоссектора