



109
iKomek
NUR-SULTAN 24/7
Monitoring jáne áreket
ety ortalogy

Городской центр
мониторинга
и оперативного
реагирования

iKOMEK109

Оперативность | Контроль | Надежность

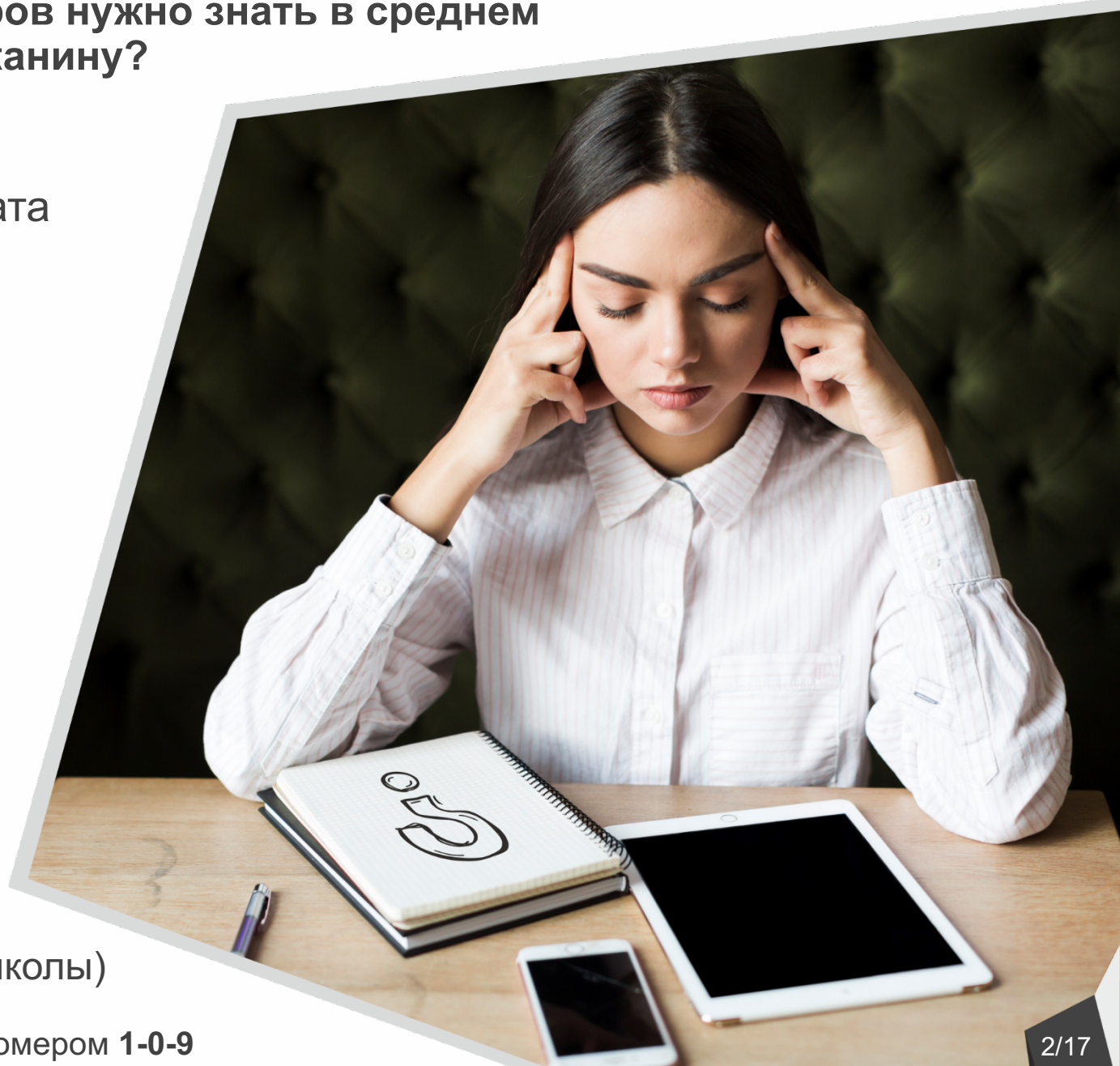
2021



Сколько номеров нужно знать в среднем каждому горожанину?

-  **25** Управлений городского акимата
-  **41** Коммунальных и аварийных служб города
-  **69** Лифтовых хозяйств
-  **500** КСК
-  **277** ОСИ
-  **54** Государственных и частных медицинских учреждений
-  **122** Учебных заведений
(государственные и частные школы)

Более 1 000 организаций объединены под коротким номером 1-0-9



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

FAQ

What is 311?

311 is an easy-to-remember telephone number that connects you with highly-trained Constituent Service Center representatives who are ready to help you with requests for non-emergency City services and information.

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. 911 is the number to call in case of emergency (burning house, robbery, crime in progress).

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

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

311 – номер телефона для получения информации или доступа к несрочным городским услугам.
911 – это номер телефона в случае срочных (пожар, ограбление, совершение преступления)

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



Трехуровневая модель поддержки жителей столицы на основе методологии **Service Management**



Ответственные исполнители: ком службы, акиматы районов, управления акимата, КСК, Лифтовые и тд

KPIs:

- **Отработка** в рамках регламентного срока
- **0** инцидентов возвратов на доработку

Инспекторы мониторинга

KPIs:

- **100%** корректная классификация и назначение
- **Своевременная эскалация** по недоработкам, просрочкам

Универсальные операторы контакт-центра

KPIs:

- **85%** обращений отработка с первого звонка
- не более **7%** потерь

Оmnиканальность – разнообразные средства коммуникации с жителями и гостями столицы

Прием обращений **24/7** 

1 Звонок по номеру 109
(городской и мобильный) 

2 Мобильное приложение iKOMEK109 

3 t.me/nursultanikomek109_bot 

4 Социальные сети (Facebook, Instagram) 

5 Подать обращение на портале
aitu.city 

6 Подать обращение на сайте Акимата
astana.gov.kz 

7 109@ikomekastana.kz 

8 Smart Astana 

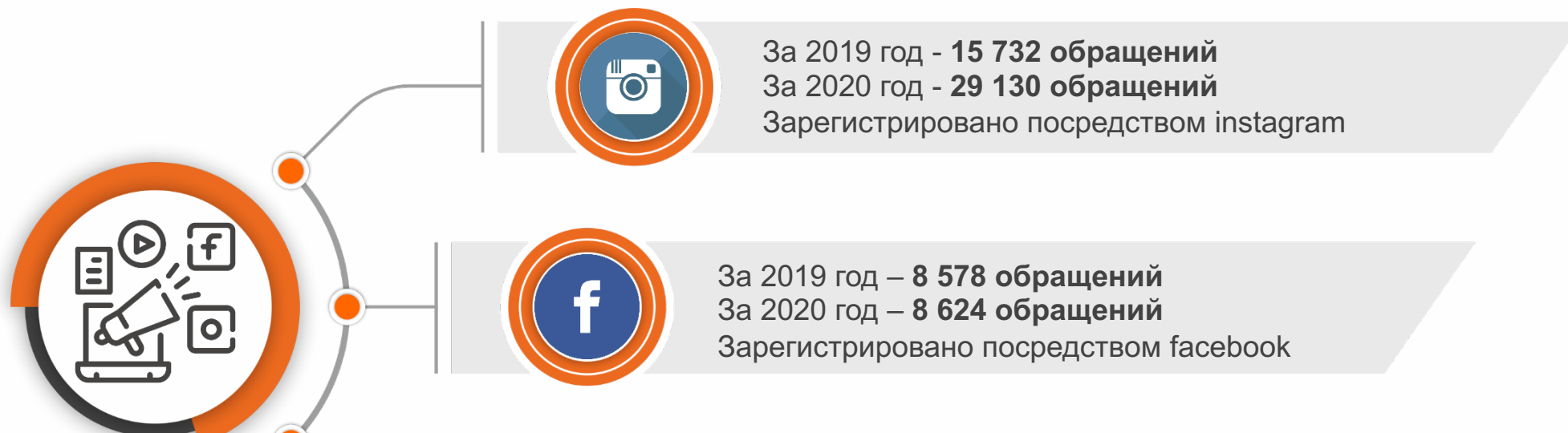
Выявление и обработка
инцидентов правонарушений

Контроль своевременного
закрытия инцидентов

Координация работы
коммунальных и оперативных служб

Мониторинг социальных сетей позволяет максимально охватить обращения горожан

Количество принятых обращений в социальных сетях



Мониторинг социальных сетей операторами **iKOMEK109** позволяет
Пресс-службе акимата сфокусироваться на выполнение функциональных обязанностей





Чат-бот Telegram
[@nursultanikomek109_bot](https://t.me/nursultanikomek109_bot)



Мобильное приложение
iKOMEK109

Мы фокусируемся на 51 сферах жизнедеятельности



В **ноябре 2018** года
был презентован
«**Рейтинг системных
проблем города**»,
который формируется
с помощью **BIG DATA**,
основанной на базе
всех обращений
жителей столицы.





ИКЦ iKomek 109 ▾ Эффективное гос. управление ▾ Мониторинг данных ▾ Проектный офис ▾ COVID-19 ▾ 2021 ▾

2018 | Всего 1 0 3 7 9 6 3 обращения

2019 | Всего 1 6 7 0 9 1 8 обращения

2020 | Всего 2 1 9 7 7 8 3 обращения

2021 | Всего 7 3 6 2 8 0 обращения | В работе 8 8 8 5 | Просрочено 2 4 3

101 843

Всего поступило инцидентов за выбранный период

01 января, 2021

20 апреля, 2021



Закрыто

92 716

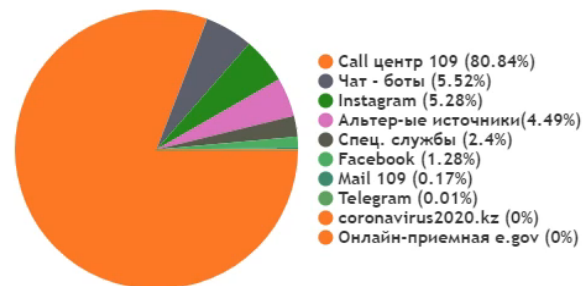
В работе

8 884

Просрочено

243

Источники обращений



Источники инцидентов в разрезе месяцев

Инциденты



iKOMEK как основа Оперативного штаба по противодействию распространения **COVID-19**

iKOMEK109 определен Горячей линией Оперативного Штаба по г. Нур-Султан

16 марта 2020 года на территории Республики Казахстан был объявлен режим **чрезвычайного положения**

Оперативный штаб по противодействию распространения Коронавирусной инфекции по городу Нур-Султан

iKOMEK109
Горячая линия оперативного штаба

244 508

обращений принято

142

Специалиста iKOMEK
задействованы в
Аналитических рабочих группах Штаба

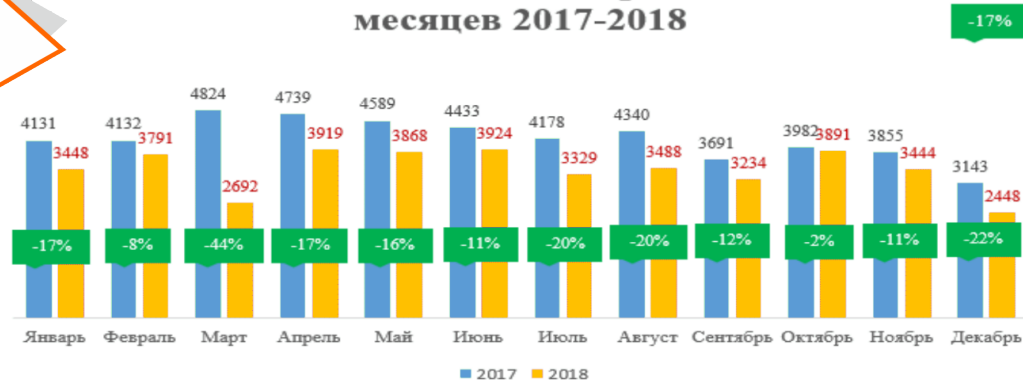
Если считать долю с учетом прироста населения г. Нур-Султан, то на **21%** снижение обращений в Акимат и управления за 2018 год.

Эффективная **обратная связь** с населением посредством внедрения **цифровых технологий** (пример: сокращено время реакции в медицинских организациях с 7 до 2 дней)

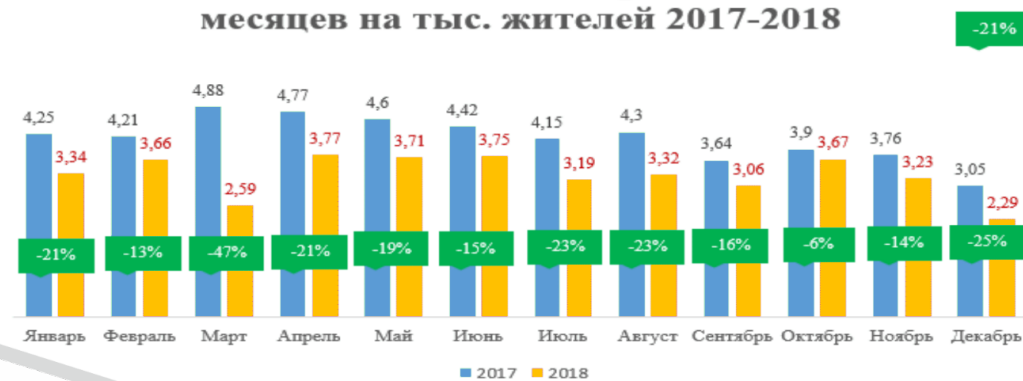
Решена проблема «коммунальная служба до которой невозможно дозвониться». **86%** обращений решаются «с первого звонка»

Выявление и **систематизация проблематики** города/региона, что позволяет применять точечные меры по их решению и **недопущению в будущем**

Динамика количество обращений за 12 месяцев 2017-2018

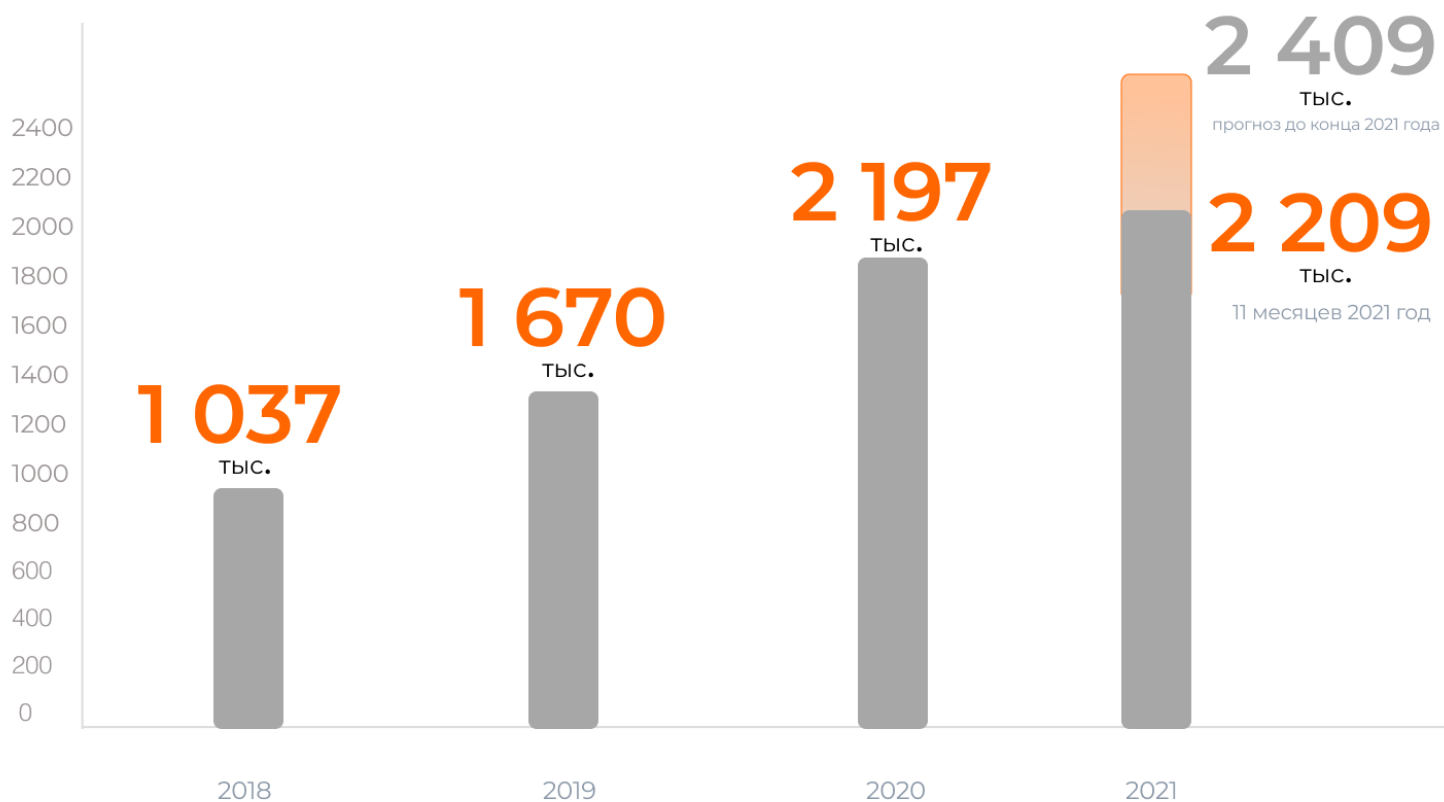


Динамика количество обращений за 12 месяцев на тыс. жителей 2017-2018



Динамика обращений iKOMEK109 с момента создания по сегодняшний день

Количество отработанных обращений



86,7%

обращений жителей закрываются
с первого звонка

16
секунд

время
реакции на
звонок

10
минут

время реакции в
социальных сетях

Три года подряд iКОМЕК109 признается Лучшим из Лучших в индустрии контакт-центров и обслуживании населения



2019 год
«Лучший проект
создания/объединения
контакт-центров»



2020 год
«Лучшая
программа/практика
аналитики, изучения и
понимания клиентов»



2021
«Лучшая программа
цифровой модернизации и
трансформации»



Конкурс проводится
с 2004 года
среди стран **СНГ:**
Россия,
Казахстан,
Беларусь,
Кыргызстан
и Узбекистан

Касым-Жомарт Токаев отметил важность использования современных цифровых технологий в работе государственных органов для установления коммуникации и эффективной обратной связи с населением. Президент подчеркнул необходимость **распространения этого опыта в регионах.**



Спасибо огромное за Вашу работу,вчера видела и тоже поблагодарила работника!!!Показала эти открытые колодца ,отработали 7апреля в 18-50 часов,Спасибо большое 🙏,детям не объяснить,какие бывают последствия.....

08:58

Руководителю ГКП №17ХВ
Городской центр мониторинга и оперативного реагирования
Акимата г.Астана
2-й этаж, кабинет №5
от Ахметовой Д.Х.
протест. по адресу,
ул.Кабанбай Батыра 42
15б.36б.
тел 87751046318, 87494153926

aigul_kenzhina_ Сәлеметсіздер ме? Сіздерге алғысым шексіз. Нәтижеге жұмыс жасайсыздар. Жұмыстарыңызға сәттілік тілеймін! 👍👍👍

Спасибо за проделанную работу!...приятно,что работы были сделаны и прислан фотчет...Думаю ,все жители данного района и ученики 79 школы будут благодарны!!!

zhandos8387 109 болмаса мына күніміз не болушы еді,

Айман Карбаева
тез арада 0.5 күнде бір мәселенің шешімін тауып берді, КСК даң 1.5 жұма сұрап жауап алалмай жүредім.

1 нед. Нравится Ответить Ещё

elmirakazhenova @astana109
Сәлеметсізбе! Сіздерге үлкен рахметімді айтамын. Операторлар мықты, ари оз жұмыстарынын керемет маман иелери, бирнеше рет хабарласқанмын. Енбектеринизге табысты, жемисти, халыкка адал кызмет аткаруларыңызға тлектеспин. Жарайсыздар! 🍌🍌🍌🍌

maratkyzy_madina_ Спасибо за вашу работу 109 ! Узнаю всегда от этой странички нужную информацию.

1д. Нравится: 3 Ответить

salta_ks Спасибо за работу! действительно служба которая работает !

1д. Нравится: 2 Ответить

Тим Джай
@astanaikomek109_bot

Это реально работает 👍.

Попробуйте.

На ул . Пушкина , в промзоне, все колодцы позакрывали..

Делают и фотку присылают. Как отчет.

Мне понравилось.

6 нед. Нравится Ответить

Диларом Бижуманова
Тим Джай да , я в курсе. Тоже так пару колодцев "закрывает" и знак установили). Поэтому и обратилась в ФБ, знаю что это реально работает .

6 нед. Нравится Ответить

🌟 БЛАГОДАРНОСТЬ

IM0167517 Фаина 87172386370:

Хочу поблагодарить оператора под номером 43. Очень вежливо обслуживает, приятно звонить в вашу службу.

Операторы 43 и 26: Садыкова Гулинат и Жылкыбаева Шынар смены Тулекбаевой Жани

10:37

Роза Жанабаева ▸ Astana 109

Только что · 🌐

Реагируют и принимают меры быстро,молодцы! Чувствуется намного улучшилась и обновилась рмбота этой службы. Многие проблемы жизнеобеспечения и инфраструктуры нашего города ими решается. Спасибо службе Астана 109! АйкомеК!

