



109
ASTANA 2017
iКомек

iКОМЕК109: Образование, IT и Развитие Города

Оперативность | Контроль | Надежность

2023



Опыт США: **311**

iКомек
109

FAQ

Expand All >

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).

Городской центр
мониторинга
и оперативного
реагирования

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

Стратегическое видение развития столицы: **Астана – комфортный город**

1 Улучшение качества жизни

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

2 Развитие городской среды

- Повышение прозрачности проектов городского развития
- Обеспечение эффективного взаимодействия участников проектной деятельности развития города
- Обслуживание по принципу «одного окна»

Обращения по блоку **Образования**

С начала 2023 года по вопросам образования принято свыше **26 тыс. обращений**. Более **94%** обращений приходится на обращения консультационного характера, и только лишь **6%** приходится на инциденты (жалобы, благодарности, предложения):

Консультации – **25 110**
Инциденты – **210**
Жалоба – **837**
Благодарности – **312**
Предложения – **51**

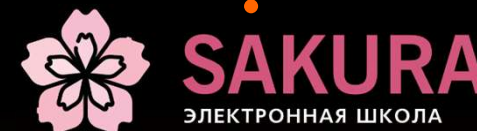
Операторы также предоставляют информацию о веб-сайтах



операторы оказывают консультацию для регистрации и создания профилей для дальнейшей записи на спортивные секции или творческие кружки



операторы консультируют по электронной подаче документов на зачисление в образовательное учреждение, получить информацию по дежурным классам, ознакомиться с рейтингом школы и найти школу по микро участку.



операторы предоставляют консультацию для регистрации и получения места в дошкольном образовательном учреждении зачислению детей, очереди в коррекционные дошкольные организации.

Обращения по блоку **Образования**



В зимний период учебного **года 2022-2023** посредством **IVR** было информировано об отмене занятия в школах и колледжах более **150 тыс. раз**



Центр активно сотрудничает с КГУ «Центр трудовой мобильности», предоставляя молодым **специалистам и выпускникам** возможности трудоустройства. С момента начала сотрудничества заключено более **200 договоров**









На сегодняшний день при ситуационном центре выведено порядка **10 000 камер** видеонаблюдения.



Среди них более **2 000** наружных камер, охватывающих детские сады, школы и другие образовательные объекты

Управлением образования инициируются проверки и предоставляются ответ заявителям в течении **7 дней**

При этом центром **iКОМЕК109** обращения регистрируются по нескольким каналам, в числе которых:

-  Call центр 109 – **25 650** инцидента;
-  Мобильное приложение – **233** инцидента;
-  Электронная почта 109 – **21** инцидентов;
-  Чат – боты – **408** инцидентов;
-  Сайт акимата – **8** инцидентов;
-  Telegram – **1** инцидент.

Посредством мониторинга:

-  Instagram – **175** инцидента;
-  Facebook – **24** инцидента.

Современный стек технологий

Новый стек технологий предоставляет эффективные инструменты для разработки современных веб-приложений, сочетая типизацию, высокую производительность, удобную работу с базой данных и гибкий дизайн с минимальным уровнем сложности



React JS



Tailwind CSS



Next JS



Prisma



NextAuth.js



TRPC



PostgreSQL



TypeScript


Методики проектного управления

Команда работает по методологии **Agile&Scrum** разбивая проект на 2 недельные спринты. Каждый член команды берет на себя определенные задачи, которые должны быть выполнены к концу спринта. Обычно это 5-7 задач, в зависимости от их сложности.

 Front-end разработчики

 Бизнес-аналитики

 Back-end разработчики

 UX/UI дизайнеры

 Scrum мастера

Применение Data Science в iКОМЕК

План:

- ✓ Привлечение выпускников вузов по государственной программе «Молодежная практика»
- ✓ Расширение команды и найм специалистов по Data Science

Data Science позволяет извлекать знания и прогнозировать события на основе больших объемов данных.



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

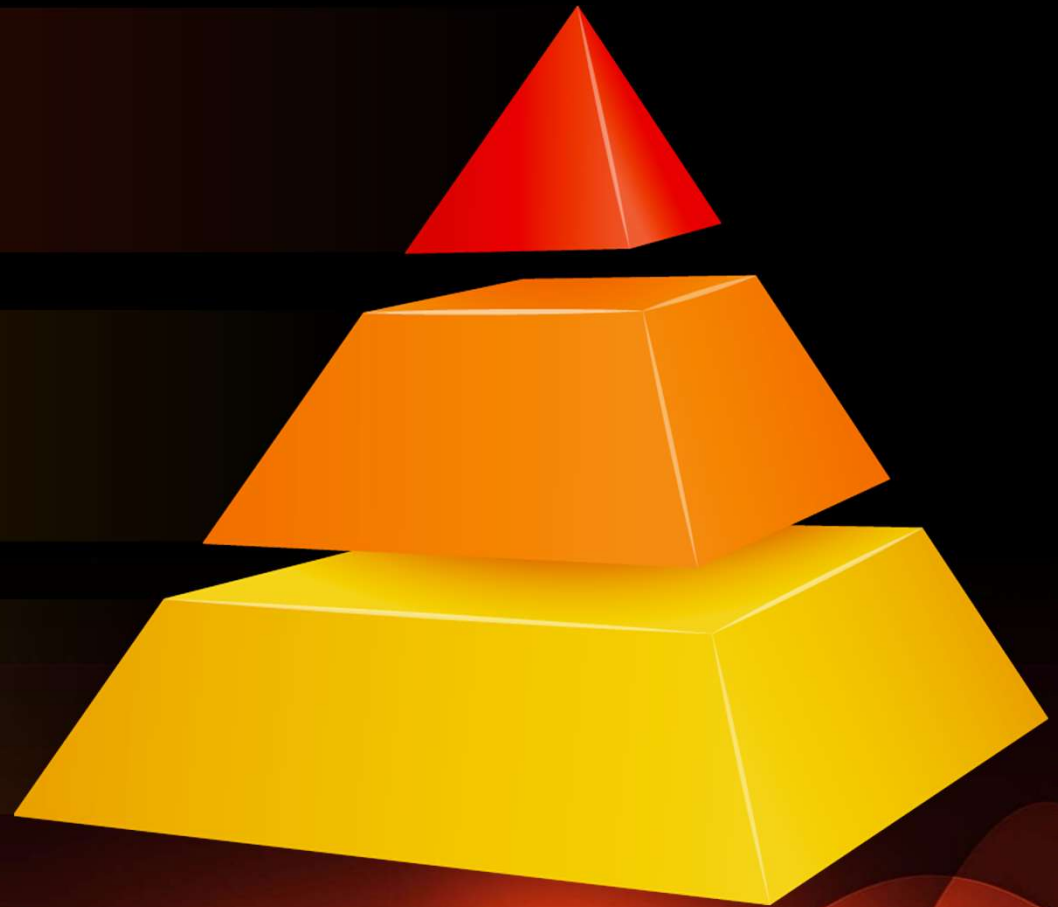
Своевременная эскалация по недоработкам, просрочкам

Универсальные операторы контакт-центра

KPIs:

85% обращений отработка с первого звонка

Не более **5%** потерь



Мониторинг социальных сетей позволяет максимально охватить обращения горожан

Количество принятых обращений в социальных сетях

