



Industrial regions
Oil and gas regions
Agro-industrial regions
Large urban agglomerations

Алматы, 2025

Управление городом

Безопасность

Транспорт и логистика

Экология

ЖКХ

1. Ситуационный центр города с ИИ-помощником главы города

КРІ	Формула расчёта	Информационная система/подсистема	Периодичность выгрузки	Целевое значение (Р/О/Рц)	Ценность КРІ (баллы)
Среднее время задержки обновления данных (мин)	Среднее время обновления данных	Сит. центр	Ежедневно	≤15 (республиканские города) ≤30 (областные центры)	9

2. Единый контактный центр 109+

Процент обращений, решённых с первого контакта (%)	Решено с 1-го / Всего ×100%	ЕКЦ 109+	Ежемесячно	≥90 / ≥85 / ≥80	9
--	-----------------------------	----------	------------	-----------------------	---

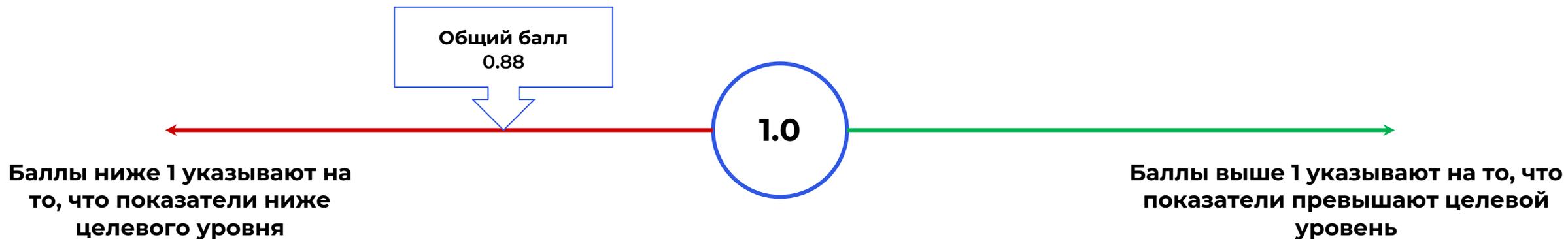
3. Единый расчетный центр

Количество обработанных платежей (мес)	∑Платежей	Единый расчетный центр	Ежемесячно	≥1 млн / ≥300 тыс / ≥30 тыс	8
--	-----------	------------------------	------------	-----------------------------------	---



Размещение и актуализация данных	Аудит информационных систем	Интеграция с SDU	Использование готовых решений
Все сведения по объектам информатизации размещаются на архитектурном портале govarch.kz	Проводится аудит ИС и локальных данных для устранения дублирования, приоритет — данные Smart Data Ukimet (SDU)	Все ключевые показатели эффективности смарт-проектов рассчитываются на основе данных SDU. По единым требованиям, утверждённым Постановлением Правительства № 925 от 07.11.2024 г.	Новые системы внедряются на основе проверенных решений с портала govarch.kz для сокращения сроков и расходов
		Внедрение новых решений	Информационная безопасность
		<ul style="list-style-type: none"> - Оценка рисков и стоимости новых решений в сравнении с существующими на govarch.kz - Обязательное согласование с интегратором электронного правительства - Разработка только на платформе QazTech 	Приоритет — защите данных и соответствию законодательству РК

1. Ситуационный центр города с ИИ-помощником главы города	Формула расчёта	Система/ Источник	Периодичность	Целевое значение	Оценка (баллы)
Среднее время задержки обновления данных (мин)	Среднее время обновления данных	Сит. центр	Ежемесячно	≤15 (респ. центры) ≤30 (областные центры)	9
Время ответа на звонок в контакт-центр (109)	(Количество звонков ≤30/45/60-90 сек / Общее количество) ×100	ЕКЦ 109+	Ежедневно	≥95% / ≥85% / ≥70%	10
2. Единый контактный центр ЕКЦ 109+	Формула расчёта	Система/ Источник	Периодичность	Целевое значение	Оценка (баллы)
Процент обращений, решённых с первого контакта (%)	Решено с 1-го / Всего ×100	ЕКЦ 109+	Ежемесячно	≥80	9
KPI (показатели)	Формула расчёта	Система/ Источник	Периодичность	Целевое значение	Оценка (баллы)
Среднее время задержки обновления данных (мин)	Среднее время обновления данных	Сит. центр	Ежемесячно	≤15 (респ. центры) ≤30 (областные центры)	9
Процент обращений, решённых с первого контакта (%)	Решено с 1-го / Всего ×100	ЕКЦ 109+	Ежемесячно	≥80	9
Количество оплаченных платежей (млн)	∑ платежей	ЕРЦ	Ежемесячно	≥1 млн / мес; ≥30 тыс / сут	8



КPI	День	Неделя	Месяц	Квартал
Время ответа на звонок в контакт-центр	0.99	1.72	1.70	1.70
% заявок, решённых в нормативный срок	—	—	0.93	0.90
Средний балл удовлетворённости после закрытия заявки	—	—	0.94	0.93
Своевременность ремонта дорог и ям	—	—	1.21	1.18
Уровень загрязнения воздуха и выбросов	—	—	1.22	1.21
Своевременность уборки мусора и устранения нарушений	—	—	1.23	1.23
Среднее время в пути на общественном транспорте	—	—	—	0.81
Время прибытия пожарной и скорой помощи	0.78	0.58	0.82	0.82