



**109**  
ASTANA 24/7  
**iКомек**

Городской центр  
мониторинга  
и оперативного  
Реагирования  
**iКОМЕК109**

Оперативность | Контроль | Надежность

**2023**



# 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»

# Информация по обращениям

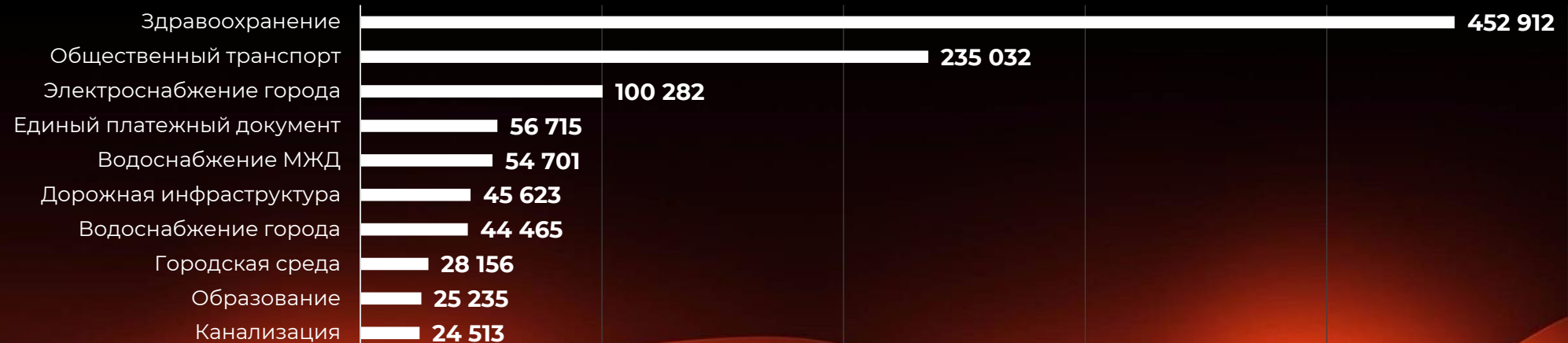
За весь период работы городского центра  
**iКОМЕК109** зарегистрировано свыше

**11 млн.** обращений

**81,2% обращений** приходится на  
консультации и обрабатываются «с первого звонка»

2018	<b>1 037 963</b> обращения
2019	<b>1 670 918</b> обращения
2020	<b>2 197 783</b> обращения
2021	<b>2 490 052</b> обращения
2022	<b>2 274 603</b> обращения
<b>2023</b>	<b>1 523 437</b> обращения

## ТОП-10 направлений за 2023 год



# 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

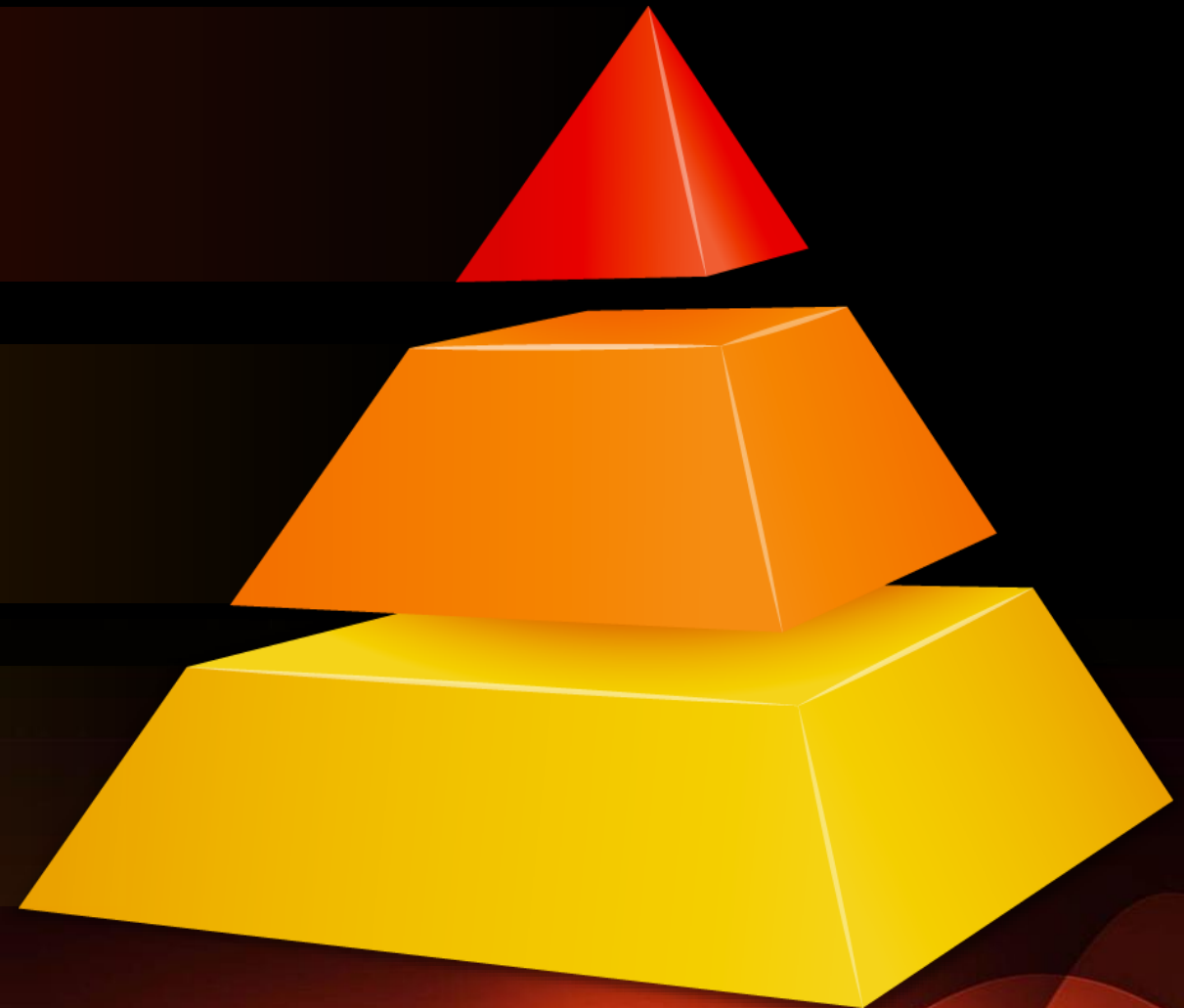
**Своевременная эскалация** по недоработкам, просрочкам

**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*



# Мобильное приложение iКОМЕК109 - доступ к инцидентам **24/7**



# Мы фокусируемся на **51** сферах жизнедеятельности



# Рейтинг руководителей

Оцифрованы стратегические KPIs развитие города, каждый показатель закреплен за курирующими заместителями акима руководителями управления

KPIs автоматически формируется из статистики и проектного офиса на основе которых составляется рейтинг руководителей





# Стратегическое видение развития столицы: Астана – комфортный город



## По линии департамента полиции

За **2019** год – **9 567** инцидентов;  
За **2020** год – **17 364** инцидента;  
За **2021** год – **17 198** инцидентов;  
За **2022** год – **13 517** инцидентов;  
С начала **2023** года – **13 971** инцидента.



## По линии департамента по ЧС

За **2019** год – **8 444** инцидента;  
За **2020** год – **6 191** инцидент;  
За **2021** год – **7 807** инцидентов;  
За **2022** год – **9 561** инцидент;  
С начала **2023** года – **7 337** инцидентов.

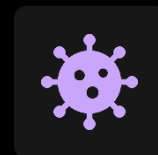


# Эффект от создания Городского центра **iКОМЕК109**



**Повышение безопасности в городе** –  
За 2022 год, выявлено 13 517 правонарушений  
на сумму 45 887 400 тенге,

С начала 2023 года, выявлено  
**13 971 правонарушений** на сумму  
**40 813 500 тенге**



**16 марта 2020 года на территории РК**  
был объявлен режим  
**чрезвычайного положения**  
**iКОМЕК109** определен Горячей линией  
Оперативного Штаба по г. Астана



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

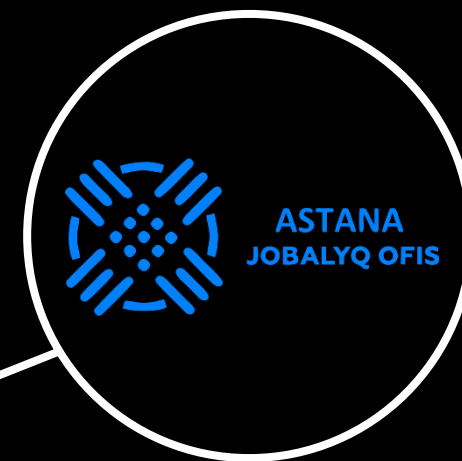


**Эффективная обратная связь**  
с населением посредством внедрения  
**цифровых технологий**

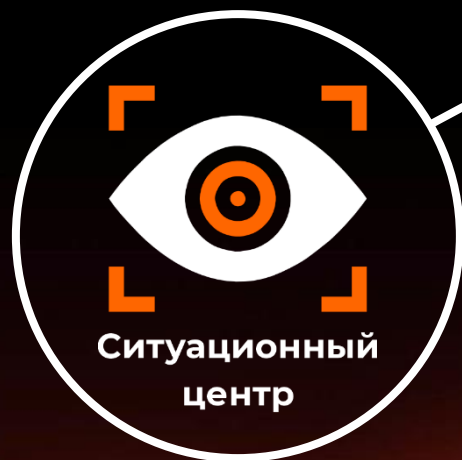
*(пример: сокращено время реакции в  
медицинских организациях с **7 до 2 дней**)*

## iКОМЕК109 сегодня –

это не только единый контакт-центр, а полноценный Ситуационный центр города, состоящий из множества услуг



# iКомек 109



Центр стал неотъемлемой частью умного города, где расширенный спектр услуг предназначен для обеспечения комфортной и безопасной жизни наших жителей

