

Кому: Руководителю управления цифровых технологий области Абай Серікұлы А.

От: Оразбеков Нұрбол Ерсанаұлы заведующий сектором отдела архитектуры, строительства, жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Абайского района области Абай

Дата: 11.10.2024 года

Тема: Внедрение проекта колл-центра iKomek для оперативного реагирования коммунальных служб города Семей с единым номером дозвона 109

Аналитическая записка

Единый контакт-центр iKomek начал функционировать 1 января 2018 года и был создан на опыте США и Канады, где по экстренным вопросам действует номер 911, а по не экстренным — номер 311. По этому короткому номеру житель Штатов может связаться с операторами городского сервис-центра, сотрудники которого обрабатывают несрочные запросы на обслуживание и предоставляют информацию справочного характера.

В Астане функционирует короткий номер **109**, по которому принимаются обращения к различным органам: от местных КСК до вышестоящих министерств с жалобами и благодарностями. И также жители Астаны могут получить ответ на интересующий их вопрос по городским структурам или сообщить о каком-либо инциденте. Под номером 109 объединены четыре районных акимата, 17 управлений городского акимата, 33 коммунальных и аварийных служб, 605 КСК, 81 лифтовых хозяйств и 13 медицинских учреждений.

Все обращения будут обрабатываться и вносятся в реестр обращений жителей с присвоением регистрационного номера и далее передаются в государственные органы, коммунальные службы для решения вопроса в установленные сроки.

Есть определённые стандарты обработки запросов жителей: 16 секунд для ответа на звонок, 10 минут для ответа на запрос в социальных сетях и максимум 7 дней на рассмотрение и предоставление ответа на запрос.

Развитие курса на цифровизацию в Казахстане было дано государственными программами по формированию и развитию "электронного правительства" и "Информационный Казахстан-2020".

Результаты Государственной программы показали положительный эффект на развитие отраслей экономики с общим экономическим эффектом в период с 2018 по 2021 годы – 1629,196 млрд тенге и привлечением 114,8 млрд тенге в инновационную экосистему.

Среди достижений на сегодняшний день: 99 % населения охвачено интернетом, более 90 % государственных услуг доступны онлайн, доля крупных и средних предприятий, использующих элементы Индустрии 4.0, составила 5 %, расширена инфокоммуникационная инфраструктура и начато внедрение технологии мобильной связи следующего поколения 5G, доля электронной коммерции выросла с 2,2 % до 5,2 % в 2020 году, созданы цифровые фермы по обработке криптовалют, продолжается работа по созданию модельных фабрик и интеллектуальных месторождений.

Индекс человеческого развития Казахстана равен 0,811 из 1 и согласно докладу Организации Объединенных Наций, за 2021-2022 годы Казахстан находится на 56 месте из 191 стран. В настоящее время уровень цифровой грамотности (базовый) в Казахстане составляет более 87,3 % (2020 год – 82,1 %).

Индекс телекоммуникационной инфраструктуры в Казахстане равен 0,75200 из 1 и свидетельствует о необходимости его дальнейшего развития.

Согласно данным SpeedtestGlobalIndex, по скорости мобильного интернета Казахстан занимает 95-е место среди 141 стран, а также 96-е место среди 174 стран по скорости фиксированного широкополосного интернета.

Операторы центра iKomek принимают заявки жителей со всех каналов коммуникаций:

Сайт городского акимата – [подача обращения](#) / [личный кабинет](#) (требуется авторизация через eGov.kz)

[Чат-бот Telegram](#)

Мобильное приложение iKOMEK109 ([PlayMarket](#) или [AppStore](#))

Мобильное приложение Smart Astana (PlayMarket | AppStore)

Электронный адрес 109@ikomkastana.kz

Бесплатный номер 109 с городских и мобильных телефонов

В каталоге услуг центра iKomek будет включен более 2500 услуг, на которые оператор может предоставить ответ с первого звонка.

Согласно практике города Астаны 85% обращений жителей закрываются с первого звонка. **Со слов руководителя центра Жаннат Дубировой** «Жители столицы часто не знают, куда обратиться с

проблемой. Даже если знают, то с трудом могут дозвониться до необходимого им учреждения. В городе 17 управлений, у каждого из них шестизначные городские номера, которые не всегда доступны, а с мобильного телефона тем более неудобно звонить. Кроме того, некоторые коммунальные службы не могут позволить себе создание центра с грамотными операторами. Соответственно, жители не могут получить необходимую помощь по всем своим вопросам.

За 2018 год контакт-центр принял около 1 млн обращений.

Это указывает на то, что люди начали рассказывать о проблемах, не игнорируя их, а это способствует улучшению качества жизни.

Благодаря этой омниканальности движется процесс популяризации цифровых носителей, что облегчает процесс уведомления жителей об исполнении их запросов. Можно отправить фото закрытого люка или же очищенной от снега улицы». [6]

При внедрении единого контакт-центра iКОМЕК акиматом города Семей будут объединены все колл-центры коммунальных предприятий и будет являться единой точкой контакта с жителями города работающий в режиме 24/7. За основу взят опыт города Астаны.

В iКомек предполагается, что будет работать 12 человек, 8 из них – непосредственно операторы - инспекторы.

1-я линия – 4 оператора по приему звонков и обращений от жителей и гостей города.

2-ая линия – 4 инспектора по контролю качества и по взаимодействию с исполнительными органами.

3-я линия – непосредственные исполнители (все заинтересованные службы по жизнеобеспечению города)

А в час пик работают дополнительно еще больше. Потребовалось немало времени, чтобы проанализировать город и понять, когда происходят час пик. К примеру, час пик зимой бывает в 6 и 11 утра, когда жители звонят, чтобы узнать об отмене школы.

Люди могут обратиться в контакт-центр по многочисленным вопросам: здравоохранение, образование и общественный транспорт. Любой отправленный запрос попадает в систему, из которой ничего нельзя удалить. Запросы можно закрыть лишь после того, как житель подтвердит, что его вопрос решен. К этой системе подключены все ответственные организации и доступ имеется также у акима города.

Вопросы делятся по уровню критичности, получая определенный статус. Кроме того, у каждого вопроса есть свой регламент и время устранения проблемы. К примеру, если житель сообщает об открытом

люке, то это место необходимо огородить в течение трех часов, а за сутки нужно этот люк закрыть. Допустим, человек застрял в лифте. В течение 20 минут ему должны прийти на помощь, если же не удаётся решить проблему вовремя, то данная ситуация перерастает в ЧП.

Ежедневно в контакт-центр поступает от 5000 до 14 000 обращений. В среднем один оператор обрабатывает 250-300 звонков в день. Частота обращений зависит от сезона и погодных условий. Операторы контакт-центра с первого звонка могут предоставить ответ на более 1300 услуг.

Есть определённые стандарты обработки запросов жителей: 16 секунд для ответа на звонок, 10 минут для ответа на запрос в социальных сетях и максимум 7 дней на рассмотрение и предоставление ответа на запрос.

Единый контакт-центр 109 будет охватывать следующие сферы жизнедеятельности города:

- Общественный транспорт
- Работа КСК (ОСИ и ПТ)
- Работа лифтовых хозяйств
- Благоустройство и озеленение
- ТБО (уборка территории)
- Открытые колодцы, люки
- Подтопления жилых домов
- ЖКХ (вода, тепло, эл.энергия)
- Ремонт дорог местного значения

Основа концепции «Слышащего государства» это оперативное и эффективное реагирование на все конструктивные запросы граждан.

Так, с 1 июля 2021 года введен в действие Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан (далее – Кодекс), с этой же даты утратили силу законы «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и «Об административных процедурах».

В свете нового Кодекса изменился и порядок подачи и рассмотрения обращения с 1 июля 2021 года введена система электронных обращений «e-Әтініш».

Благодаря «e-Әтініш» у заявителей имеется возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений и оставить оценку, предусмотрен функционал «сквозного контроля», который позволяет отслеживать сроки и качество рассмотрения обращений внутри государственного органа от центра до сельского уровня.

На сегодняшний день большая часть оказываемых государственных услуг, подается в электронном формате, которые можно получить посредством портала «Электронного Правительства», онлайн сервисов и мобильного приложения «eGov mobile» сроком до 15 рабочих дней что приводит к неэффективной экономии времени населения.

Цель колл-центра iKotek — способствует уменьшению бюрократии, по улучшению жизнедеятельности в городе Семей и чтобы жители сэкономили свое время.



Рисунок 1.

Список использованных материалов:

1. Постановление Правительства Республики Казахстан от 23 сентября 2022 года №736 «Об утверждении Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры на 2023 – 2029 годы»
2. Закон Республики Казахстан от 17 июля 2001 года №245 «Об автомобильных дорогах»
3. Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года №94 «О жилищных отношениях»
4. Закон Республики Казахстан от 2 января 2021 года №400-VI «Экологический кодекс Республики Казахстан»

5. «Административный Процедурно-Процессуальный Кодекс Республики Казахстан» от 29 июня 2020 года №350-VI
6. [iKomek: Как работает единый контакт-центр в Астане? - The Steppe \(the-steppe.com\)](http://ikomek.the-steppe.com)
7. Официальный сайт <https://ikomekastana.kz/ru>
8. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года №269 «Об утверждении Концепции цифровой трансформации, развития отрасли информационно-коммуникационных технологии и кибербезопасности на 2023-2029 годы»