

Online 24/7

Городской центр мониторинга и оперативного реагирования iKomek

Оперативность | Контроль | Надежность

2018



Стратегическое видение развития столицы: Астана – комфортный город

Направление 1:

Улучшение качества жизни

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

Направление 2:

Развитие городской среды

- Повышение прозрачности проектов городского развития
- Контроль достижения целевых KPIs проектов развития
- Контроль качества реализации проектов развития городской среды



109
iKomet
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и реагирования

Сколько номеров нужно знать в среднем каждому горожанину?

17 управлений
Акимата г.Астаны (ГУ)

91 коммунальных и
аварийных служб города

637 организаций, вовлеченные в
обеспечение
жизнедеятельности города





109
iKometek
АСТАНА 24/7
Центр мониторинга
и реагирования

Городской центр iKometek

как инструмент повышения качества жизни,
решения системных проблем и
обеспечения безопасности столицы

109
iKometek
АСТАНА 24/7
Центр мониторинга
и реагирования



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

FAQ

What is 311?

311 is an easy-to-remember telephone number that connects you with highly-trained City staff who can 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 (e.g., lost dog, pothole, house, robbery, crime in progress).

311 – номер телефона, который легко запомнить. Позволяет связаться с высокопрофессиональными операторами Городского Сервисного Центра, готовые помочь с любым не срочным 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)

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



Веб-страница службы 311 на портал
города Бостон



109
iKomek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и реагирования

В основе трансформации – Сервисная модель управления: 4-х уровневая модель поддержки



Работа строится на официальном SLA (Соглашение об уровне обслуживания, где ключевые показатели: время реакции и время устранения инцидента), который должен быть обозначен в Регламенте по предоставлению услуг ЖКХ Акимата г.Астаны



Команда по решению вопросов ЖКХ и городских услуг
(координация и контроль)

Единый контакт-центр 109



109
iKotek
АСТАНА 24|7
Центр мониторинга
и реагирования

Единый контакт-центр iKotek СЕГОДНЯ – это ...

Консультации по всем
городским услугам
жизнеобеспечения

748 тыс
обращений с начала года

16 сек
время реакции на звонок

Прием жалоб и
обращений от жителей

109
iKotek
АСТАНА 24|7
Центр мониторинга
и реагирования

Более 700 услуг
в каталоге услуг iKotek

Мониторинг
социальных сетей и
предоставление
ответов на обращения
через соц. сети

10 мин
время реакции при
регистрации в соц сетях

7 дней
на рассмотрение и
предоставление ответа



109
iKometek
АСТАНА ГОД
Центр мониторинга
и реагирования

Мы фокусируемся на 28 сферах жизнедеятельности

Всего **4 9 3 8 4** обращения | В работе **2 9 7** | Просрочено **7 8**



6 направлений деятельности Городского центра мониторинга и оперативного реагирования iKotek

«Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» как инструмент управления городом по опыту служб 911 в США и 311 в Канаде

Единый фронт-офис акимата г. Астаны



**Единый контакт-центр
Акимата г. Астаны
(номера 109 и 112)**



Открытый Акимат
(единая площадка для всех
служб города)



**Единый центр
мониторинга
безопасности столицы**



**Центр координации
городских служб при ЧС
и других внештатных
ситуациях**



**Единая система
распространения
и информирования
жителей**



**Центр аналитики и
социологических
исследований**



109
iKomek
АСТАНА 109
Центр мониторинга
и реагирования

Омниканальность – разнообразные средства коммуникации с жителями и гостями столицы

Прием обращений 24/7



Звонок по номеру 109
(городской и мобильный)



www.t.me/astanaikomek109_bot



www.m.me/astana109



Подать обращение на сайте
Акимата
www.astana.gov.kz



Блог акима Астаны



@astana109



@astana109



109@astana.kz



Smart Astana



**Выявление и обработка
инцидентов правонарушений**



**Контроль своевременного
закрытия инцидентов**



**Координация работы
коммунальных и оперативных
служб**



Управление качеством обслуживания

Контроль качества обслуживания – это хороший способ поддерживать стандарты, убедиться, что операторы выполняют досконально все инструкции: начиная от приветствия со сценарием до завершения обращения.

- ✓ Установка KPIs качества обслуживания: *время реакции, время устранения*
- ✓ Автоматический мониторинг соблюдения регламентных сроков для ответов и устранения инцидентов
- ✓ Анализ потерь звонков
- ✓ Разбор каждого кейса с жалобой на обслуживание
- ✓ Мониторинг качества обслуживания через аудиозаписи
- ✓ Обучение и совершенствование работников

Контакты:

- ✉ service_ikomek@astana.kz
- ☎ +7 (7172) 55-66-55 (с 9-00 до 18-00 с понедельника по пятницу)
- # хештег в социальных сетях: **#serviceikomek**

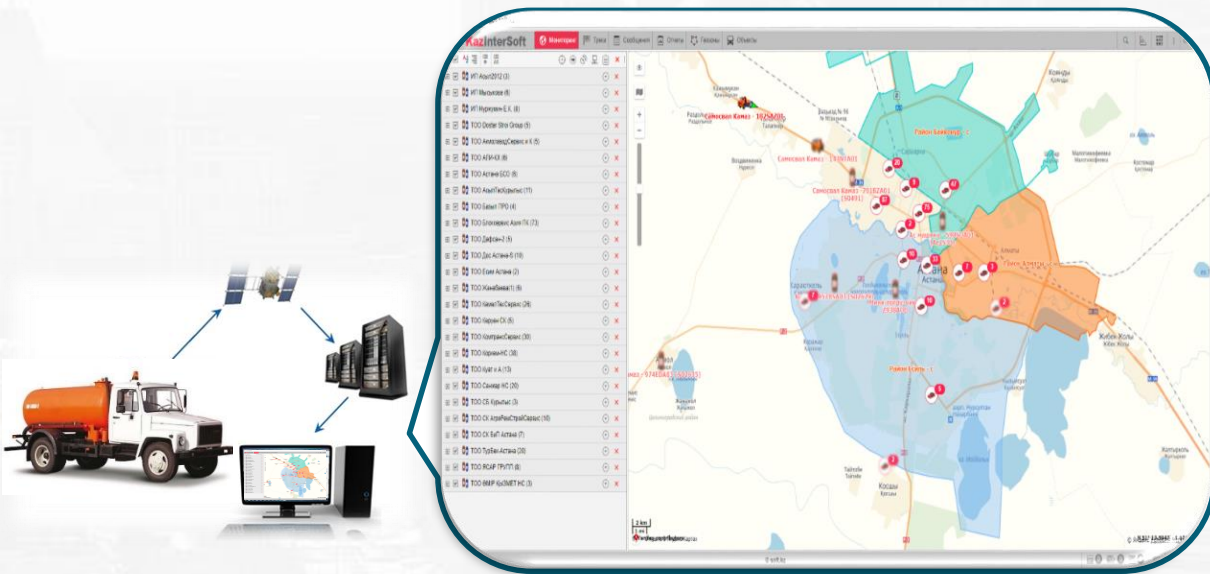




109
iKomek
АСТАНА
Центр мониторинга
и реагирования

Мониторинг всех служб города в онлайн-режиме

Операторы посредством GPS мониторинга и систем видеонаблюдения координируют работу специализированной техники по санитарной очистке города



Эффективность GPS мониторинга



Снижение уровня простоев
автотехники

39104

Сокращение пробега
транспортных средств



Сокращение расходов на топливо



Сокращение расходов на ремонт
транспортных средств



109
iKometek
АСТАНА
Центр мониторинга
и реагирования

Мониторинг и координация жизнеобеспечения города

разработан
РЕГЛАМЕНТ

Управления услугами
жизнеобеспечения
г.Астаны

770 услуг
обслуживания

300 статей
в базе знаний

1080 камер в
подъездах МЖД от
КазахТелеком

В Центре размещены
сотрудники УССО для
централизованного
мониторинга объектов
спец.охраны





Виды правонарушений, фиксируемые через Городскую систему видеонаблюдения (35 тыс. камер по городу)

- Нарушения ПДД: несоблюдения правил остановки ТС, создание аварийных ситуаций, проезд на запрещенный сигнал светофора и т.д.
- Административные правонарушения: нарушение благоустройства, выброс мусора в неустановленных местах, мелкое хулиганство, нарушение запрета потребления табачных изделий в отдельных общественных местах, распитие алкогольных напитков в общественных местах и т.д.
- Онлайн мониторинг объектов ГУ «Управление специализированной службы охраны» (УССО)
- Мониторинг мест общественного скопления людей
- Усиление режима в выходные и праздничные дни

- **Инфраструктура города служит для эффективной работы оперативных служб**
- **Тесное взаимодействие для оперативного устранения обращений жителей:**
 - с начала 2018 г. по линии ДВД принято **1297** обращений, из которых отработано 1189
 - с начала 2018 г. по линии ДЧС принято **102** обращений, из которых отработано 100





- ✓ Анализ системных проблем
- ✓ Формирование социологического мнения
- ✓ Сопоставление обращений с планируемыми проектами акимата
- ✓ Формирование рейтинга объектов жизнеобеспечения с целью улучшения общего качества жизни жителей столицы
- ✓ Опрос жителей по актуальным тематикам
- ✓ Взаимодействие с коммунальными службами
- ✓ Взаимодействие с оперативными службами
- ✓ Эскалация проблемных ЖКХ вопросов города





109
iKomet
АСТАНА
Центр мониторинга
и реагирования

Единый контакт-центр iKomet акимата г. Астаны объединяет все колл-центры коммунальных предприятий и является единой точкой контакта с жителями города

Статистика за 2017 г. – 6 мес. 2018 г.

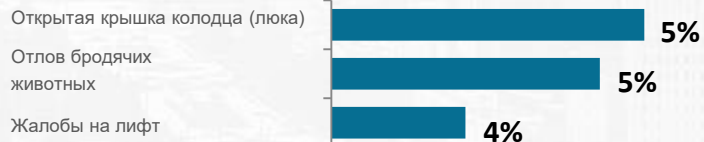
Район Алматы



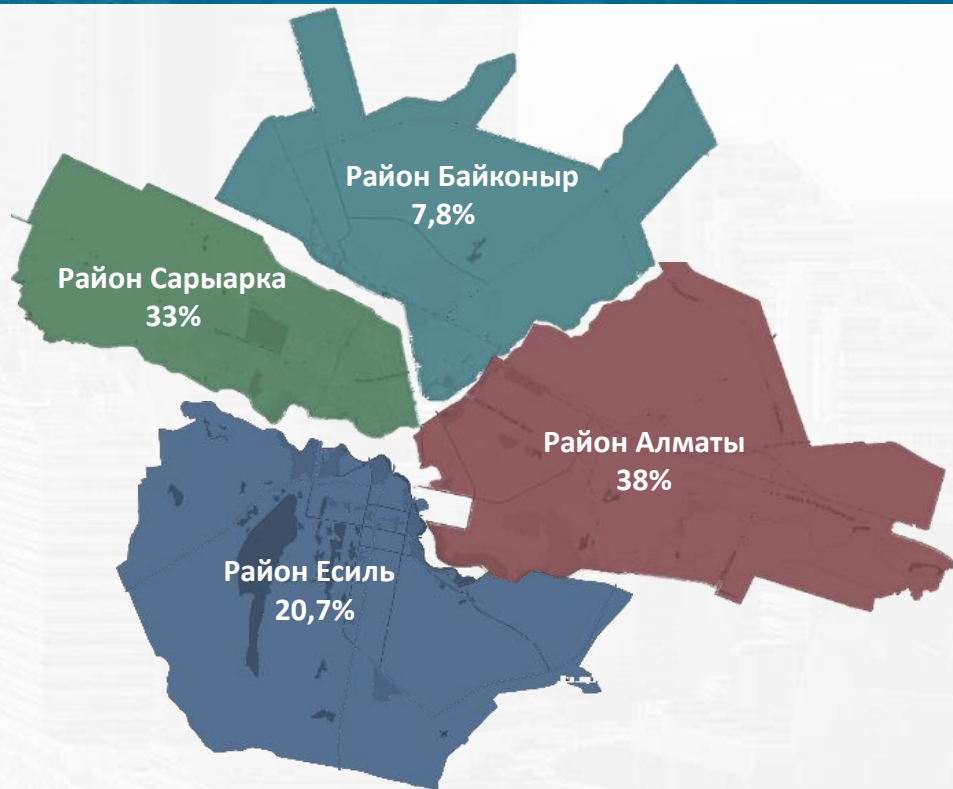
Район Байконур



Район Есиль



Район Сарыарка



С начала 2018 года зафиксировано **323 288** обращений;

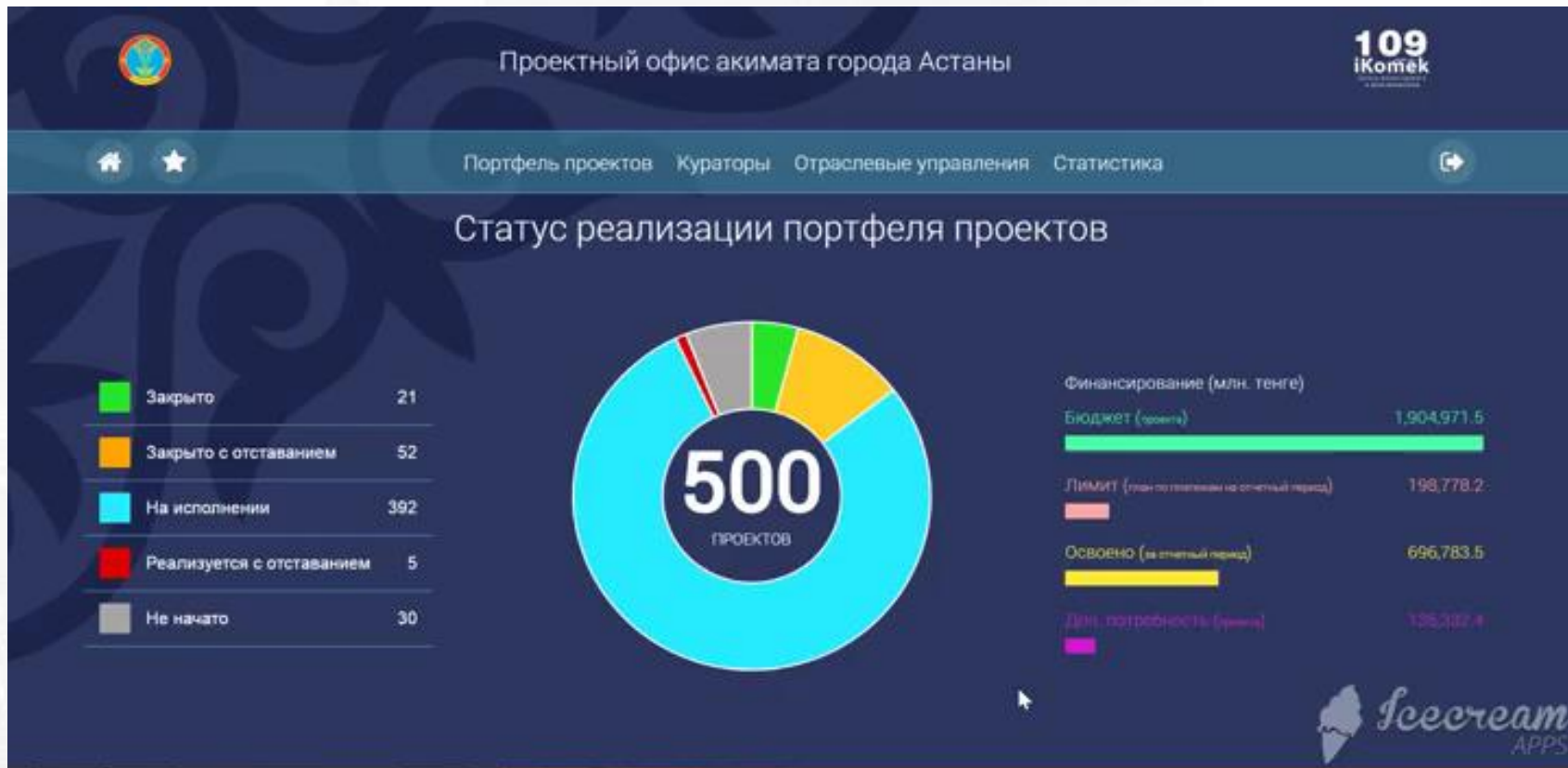
За 2017 год поступило **466 064** обращений.



Проектный офис акимата г. Астаны

как инструмент реализации проектов развития

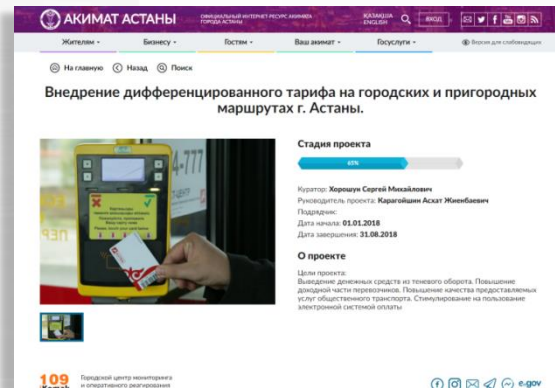
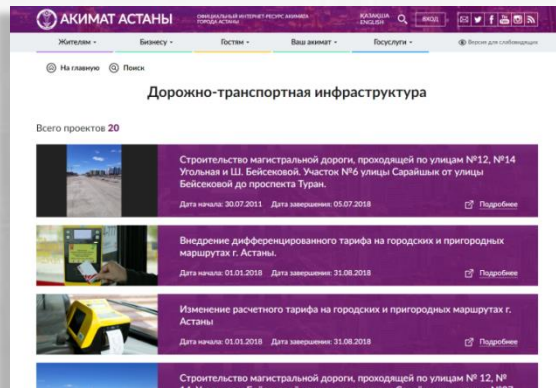
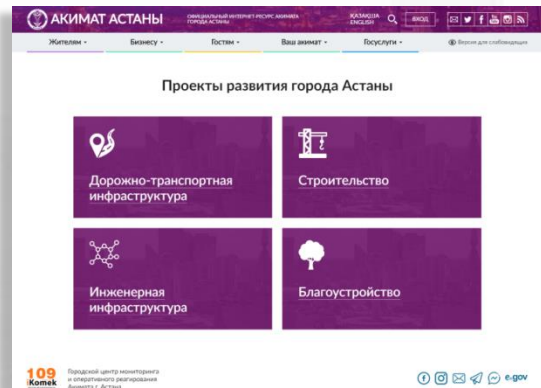






109
iKomet
АКМАТ АСТАНЫ
Центр мониторинга
и реагирования

Портфель инфраструктурных проектов доступен в Открытом доступе в рамках инициативы Открытый Акимат



Прозрачность реализации проектов



Актуальная информация по инфраструктурным проектам



Публичная доступность Проектного офиса акимата



На контроле 440 проектов и 5-летний План развития столицы



Эффект от создания Единого контакт-центра iKotek

Наблюдается **снижение количества официальных обращений в канцелярии районов, Аппарата, управлений на 20%** за 7 месяцев по сравнению с аналогичным периодом прошлого года

Если считать **долю с учетом прироста населения Астаны, то 23%** снижение обращений в Акимат и управления за 7 месяцев.

Динамика обращений за 7 месяцев 2017-2018



Динамика обращений за 7 месяцев на тыс. жителей 2017-2018





Единый контакт-центр iKotek закрывает 77% обращений с первого звонка. **Целевой показатель 85%.**

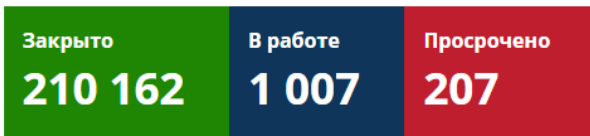
Всего **7 4 5 2 1 9** обращения | В работе **1 0 0 7** | Просрочено **2 0 7**

211 169

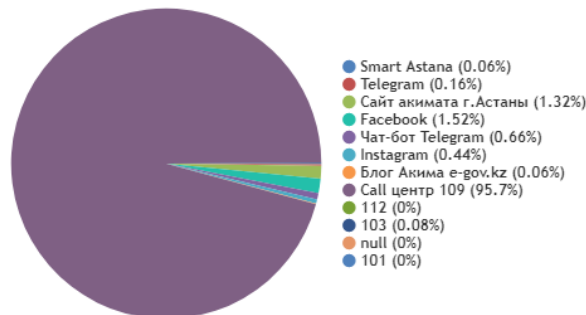
Всего поступило обращения за выбранный период

01 января, 2018

20 августа, 2018



Источники обращения





109
iKomek
АСТАНА 2017
Центр мониторинга
и реагирования

Благодарю за внимание!

Актуальная и оперативная информация в столице:



www.t.me/astana109112
(канал в Telegram)



www.facebook.com/astana109/



www.instagram.com/astana109/