

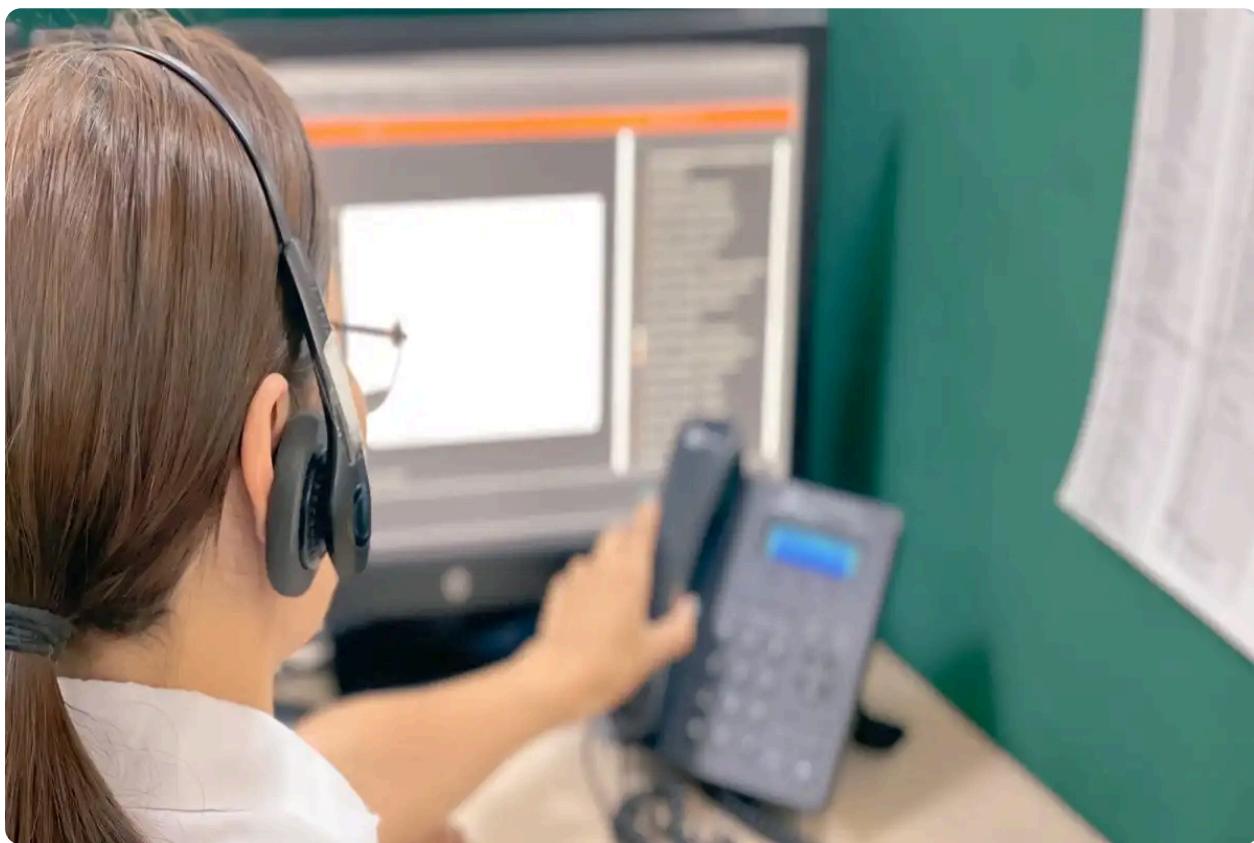
[Главная](#) [Новости столицы](#)

iKOMEK109: более 15 миллионов обращений – как единый контакт-центр меняет жизнь столицы

26 мая, 2025



Санжар Ташибай

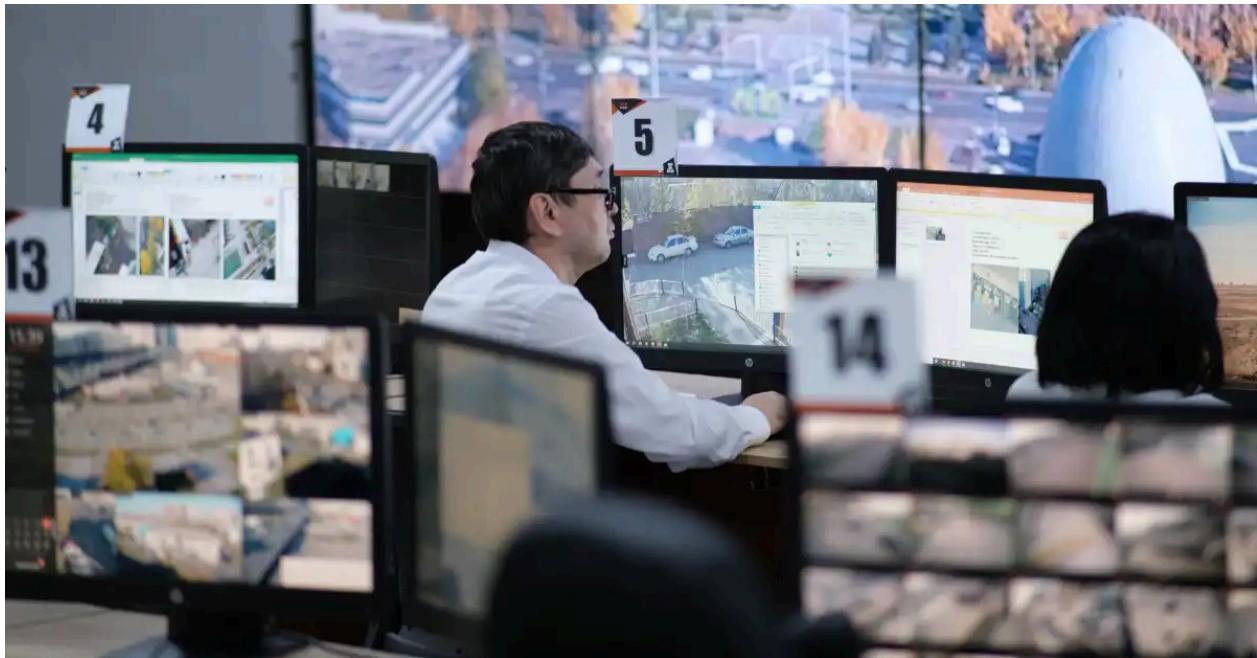
*Фото: IKOMEK*

iKOMEK109 сегодня – это поддержка и голос каждого жителя столицы в цифровом формате. О том, как iKOMEK109 меняет облик городской среды, эффективно реагирует на вызовы и стремится решать вопросы и проблемы жителей и гостей столицы – в интервью с руководителем центра Аскаром Таксимовым, передает [Elordainfo.kz](#).

- Аскар Боранбаевич, iKOMEK109 преодолел порог в 15 миллионов обращений. Это колоссальный объём. Что стоит за этой цифрой?
- Это не просто число – это показатель доверия и эффективности. С 2018 года, запуска системы iKOMEK109 мы приняли свыше 15 миллионов обращений от жителей Астаны. Только за 2024 год – более 2,3 миллиона. На 2025 год - уже свыше 780 тысяч, и это

**– За счёт чего удаётся удерживать такой уровень?**

- У нас выстроена многоуровневая цифровая экосистема, позволяющая оперативно обрабатывать большой объём обращений. В среднем ежедневно в iKOMEK109 поступает от 5 до 8 тысяч заявок. 78% поступают через короткий номер 109 и 22% заявок приходят через альтернативные цифровые каналы: Telegram-бот, сайт акимата, мобильное приложение и социальные сети. Сегодня Telegram-ботом активно пользуются 98 тысяч человек, мобильным приложением более 93 тысяч пользователей. Такой результат стал возможным благодаря внедрению омниканального подхода, который до недавнего времени применялся преимущественно в бизнес-среде. Наш центр первым масштабно адаптировал его для государственного сектора и сделал доступ к сервису максимально гибким и удобным для горожан. Любой житель может выбрать наиболее комфортный для себя канал — будь то телефон, сайт, мессенджер или соцсети. Это значительно повышает доступность сервиса и ускоряет время реагирования на обращения.



– В последние годы заметно, что центр значительно расширил свои функции и масштабы. Можно ли сказать, что iKOMEK109 уже гораздо больше, чем просто колл-центр?

- В 2022 году мы запустили масштабную трансформацию, которая изменила подход к взаимодействию с жителями и городскими структурами. Мы ушли от классической модели call-центра и значительно повысили функциональность ситуационного центра, опираясь на международные стандарты ITSM и лучшие практики Smart City. Были усилены как аналитический, так и мониторинговый блоки. В 2023 году при помощи системы видеонаблюдения было зафиксировано 19 384 правонарушения, в 2024 году — уже 21 010. Эта динамика подтверждает эффективность усиленного мониторинга и расширения зоны охвата. За первые месяцы 2025 года мы уже зафиксировали почти 9 000 нарушений. На сегодняшний день iKOMEK109 подключён к более чем 12 000 видеокамер, установленных в ключевых точках города — на перекрёстках, в школах, поликлиниках, дворах, местах массового скопления людей. Камеры позволяют не только следить за порядком, но и выявлять потенциальные риски — от открытых люков и стихийных свалок до фактов распространения наркотических веществ. Это значительно повышает уровень общественной безопасности и позволяет службам города оперативно реагировать на любые угрозы.

– Вы активно участвуете в научной и экспертной деятельности. Как это связано с работой iKOMEK109?

- Я убеждён, что цифровизация в управлении городом невозможна без научной базы. Все ключевые решения, внедрённые в iKOMEK109, рождались не только как управленческие



закономерности повторяются в разные сезоны. Эти наблюдения стали основой для ряда моих научных работ. На сегодняшний день опубликовано 6 статей в рецензируемых научных изданиях, и каждая из них основана на практике умного города. В статье «Big Data как инструмент управления Smart City» мы с коллегами показали, как массивы данных об обращениях граждан можно использовать для предиктивного анализа, выявления городских рисков и повышения точности планирования коммунальных ресурсов. В работе «Geonomics и актуализация данных о жителях» я исследовал интеграцию пространственных и поведенческих данных. Это позволило улучшить локализацию проблем – например, точно определять очаги системных нарушений в ЖКХ или местах массовых жалоб. А в статье «Информационные технологии в улучшении жизнедеятельности города» мы собрали конкретные кейсы по трансформации процессов на базе iKOMEK109 – от автоматизации маршрутизации заявок до внедрения мобильных решений для сотрудников и жителей. Эти исследования легли в основу наших внутренних решений. Таким образом, научная работа для меня – это не академическое занятие, а способ глубже понять механизмы города и построить такие цифровые решения, которые действительно работают. iKOMEK109 стал для меня живой лабораторией городской трансформации, и я рад, что результаты исследований помогают делать Астану удобнее и безопаснее для жителей.

– То есть научный подход интегрируется в практику?

- Моя работа заключается не только во внедрении решений, с первапроектирую с командой, валидирую и за тем масштабируем. На международных форумах, таких как GITEX Global в Дубае или Astana International Forum, я представлял наши подходы в секциях по искусенному интеллекту и Smart City. Мы обсуждаем с международными ведущими экспертами вопросы цифровой этики, регуляции ИИ, оценки рисков – и применяем эти принципы в реальной городской среде.

– Какие ключевые векторы развития планируются для iKOMEK109 в ближайшем будущем?

- Сегодня цифровая повестка государства активно ориентирована на внедрение искусственного интеллекта, и мы, безусловно, рассматриваем этот вектор как стратегически важный для iKOMEK109. Сейчас мы тестируем алгоритмы ИИ для автоматической классификации и маршрутизации обращений, чтобы ускорить отклик, снизить нагрузку на операторов и перейти к предиктивной модели управления городом. Кроме того, в последние годы мы активно делимся опытом с регионами Казахстана. Проводим встречи, консультации, помогаем коллегам выстраивать аналогичные модели ситуационных центров. Наша задача не просто быть лидерами, а формировать единую экосистему цифрового реагирования в масштабах страны. Мы



приложение и платформу управления инцидентами. Технологическое обновление – это процесс, который никогда не останавливается. Мы всегда будем стремиться к тому, чтобы iKOMEK109 оставался эталоном эффективности.

- Аскар Боранбаевич, выражаем искреннюю благодарность за содержательное интервью и надеемся, что ваш опыт, системное мышление и научный подход будут способствовать формированию высокого стандарта качества цифрового сервиса не только для Астаны, но и для всей страны.

#Астана #столица #iKOMEK

Поделитесь новостью в соц сетях



Похожие новости



«КазАвтоЖол» приступил к озеленению участка объездной дороги Астаны



В Астане стартует pilotный проект по сооплате за лекарства: в чем преимущества для пациентов



Курс валют в обменниках Астаны на 7 октября



Астана объединяет медицину и туризм: международная конференция с участием мировых экспертов пройдет в столице



Сегодня, 16:26

Токаев поздравил Путина с днем рождения

Сегодня, 16:17

Синхронистки из Астаны завоевали золото на чемпионате Азии в Индии

Сегодня, 16:02

Касым-Жомарт Токаев предложил создать Совет по энергоэффективности в рамках ОТГ

Сегодня, 16:00

Токаев предложил создать Центр цифровых инноваций Организации тюркских государств

Сегодня, 15:55

Глава государства призвал сосредоточиться на реализации программы «Перспективы тюркского мира – 2040»**Все новости**

Республика Казахстан, город Астана, улица
Достық, 13, ЖК «Нұрсая-2»

+7 778 240 35 10

По вопросам сотрудничества и рекламы
обращайтесь на почту:

[Контакты](#)[Для рекламы](#)[Антикор](#)[Документы Товарищества](#)

Свидетельство о постановке на учет, переучет периодического печатного издания, информационного агентства и сетевого издания № 16386-СИ выдано 10.03.2017 года.

© 2009 — 2024. Все права защищены