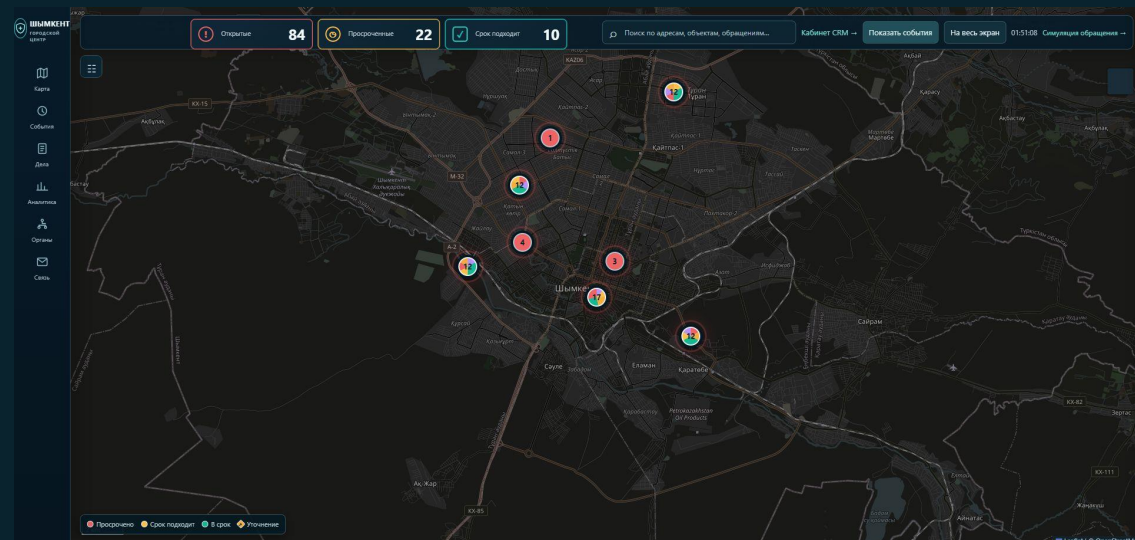


Город видит. Службы действуют. Житель знает.

Единая CRM акимата — от первого сообщения до проверенного результата.



Цифровой акимат

Карта города / Ответственные / Доказательства исполнения

Управлять обращением до результата

В основе платформы — общее дело, понятная ответственность и проверяемое исполнение.

Видеть всю картину

Город, службы и обращения связаны на карте и в CRM.

Знать, кто действует

У каждого этапа есть роль, ответственная организация и следующий шаг.

Проверять исполнение

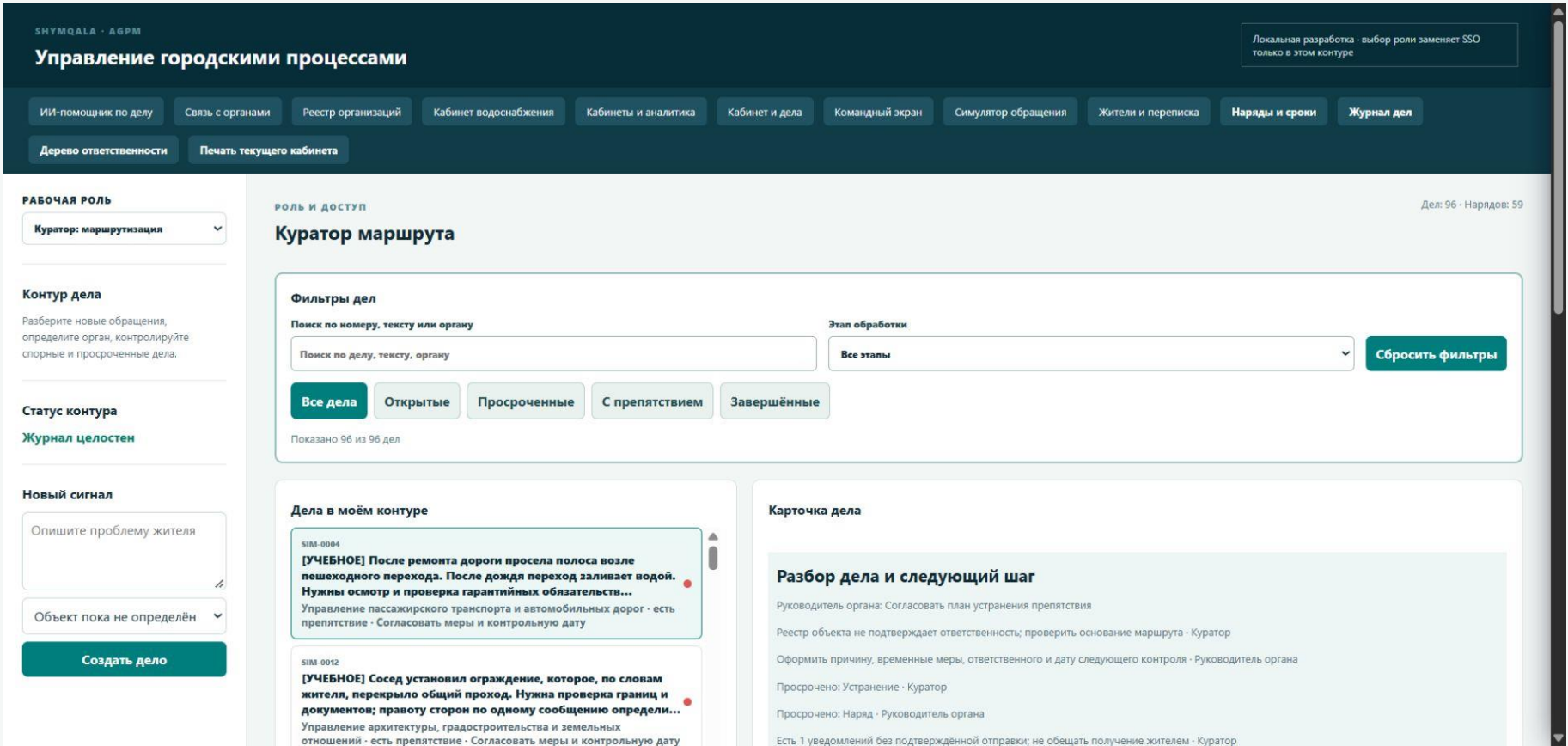
Наряд, ход работ, фотографии и решение контролёра остаются в деле.

Вернуть ответ жителю

История сообщения связана с результатом и обратной связью.

Одна платформа. Весь рабочий процесс.

Общая навигация, очередь дел и карточка обращения доступны из кабинета куратора.



Каждая роль видит свою работу

Права и действия меняются вместе с ролью. Дело остаётся единым для участников.

Житель → куратор

Сообщение и место → регистрация, уточнение и выбор маршрута.

Орган → исполнитель

Принятие ответственности → наряд, бригада и плановый срок.

Исполнитель → контролёр

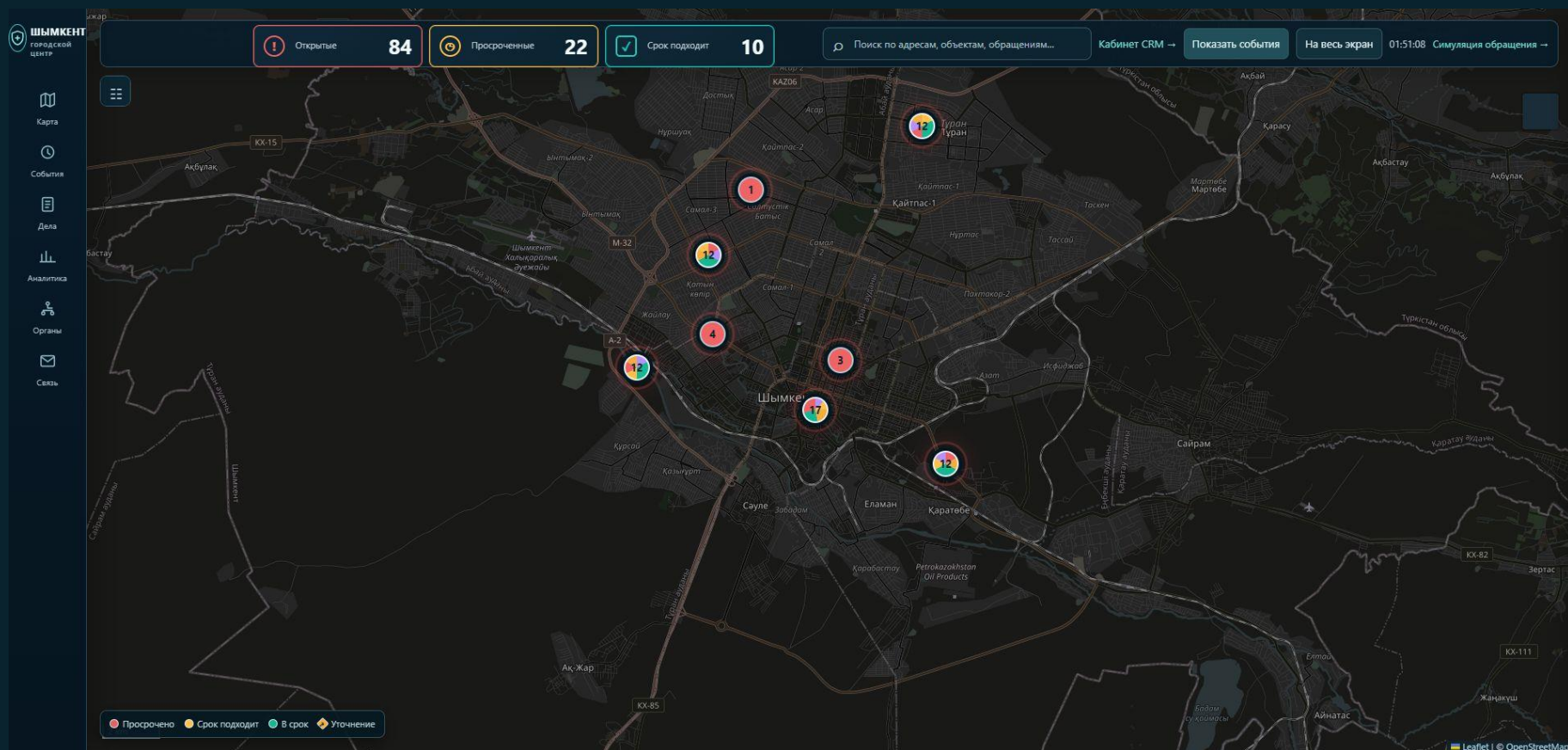
Ход работ и фото → независимая приёмка или возврат.

Руководство города

Общая картина сроков, препятствий и результатов служб.

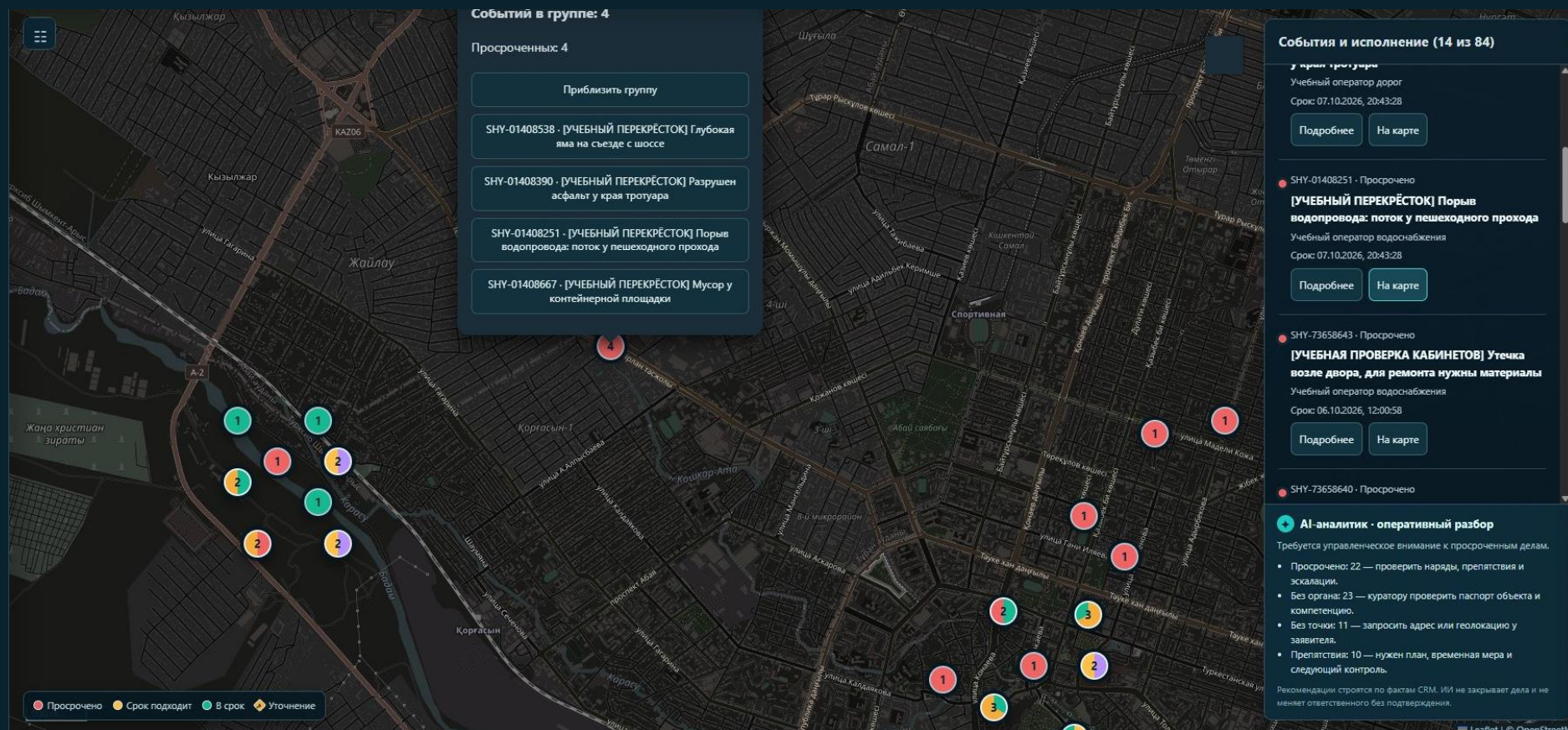
Командный центр: город целиком

Обращения собраны по территории. Из общей картины можно перейти к конкретному событию.



От территории — к конкретному обращению

Раскрытая группа показывает события участка. Карточка связывает карту с работой в CRM.



Исполнение и куратор видны отдельно

Карточка события показывает, кто решает проблему и какое управление контролирует результат.

Работы ещё не приняты	
Подтверждение жителя пока не получено	
Принятие контролёром сохранено в CRM. Подлинность фото и фактическое выполнение не подтверждаются одним файлом.	
Орган решения	Учебный оператор водоснабжения
Курирующий орган	Управление энергетики и развития инфраструктуры города Шымкент
Срок принятия	07.10.2026, 00:43:28
Срок устранения	07.10.2026, 20:43:28
Обращения	2

Орган решения принимает дело и организует работы. Куратор контролирует сроки и помогает разрешать препятствия и споры.

Организации раскрываются по направлениям

Из структуры города открываем управление, связанную организацию и её кабинет.

Город → направления → организации

Раскройте направление, затем управление. Внутри каждого узла — его организации и действие для добавления. Направления группируют каталог и не устанавливают юридическое подчинение.

Поиск

Название или БИН

Направление

Дороги и транспорт

Добавить организацию

Свернуть всё

336 узлов · 20 без явной классификации. Наполнение учреждений ещё не завершено.

Раскрывайте только нужную ветку. Карточка и добавление доступны внутри каждого узла.

▼ Дороги и транспорт в каталоге: 2

Дороги, мосты, тротуары, перевозчики, остановки, парковки, светофоры

▼ Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог отдельное управление города · внутри 1

Карточка Кабинет + Добавить организацию

► Учебный оператор дорог структурная связь требует сверки

+ Добавить организацию направления

Карточка организации хранит основание связи

Две области одной карточки: сведения об организации и её положение в структуре.

Сведения об организации

Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог → Управления акимата

Название

Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог

Сфера

Дороги и транспорт

Собственность

Не подтверждена

БИН

12 цифр, если подтверждён

Тип и структурная связь

Тип

Управление

Родитель / группа

Управления акимата

Связь

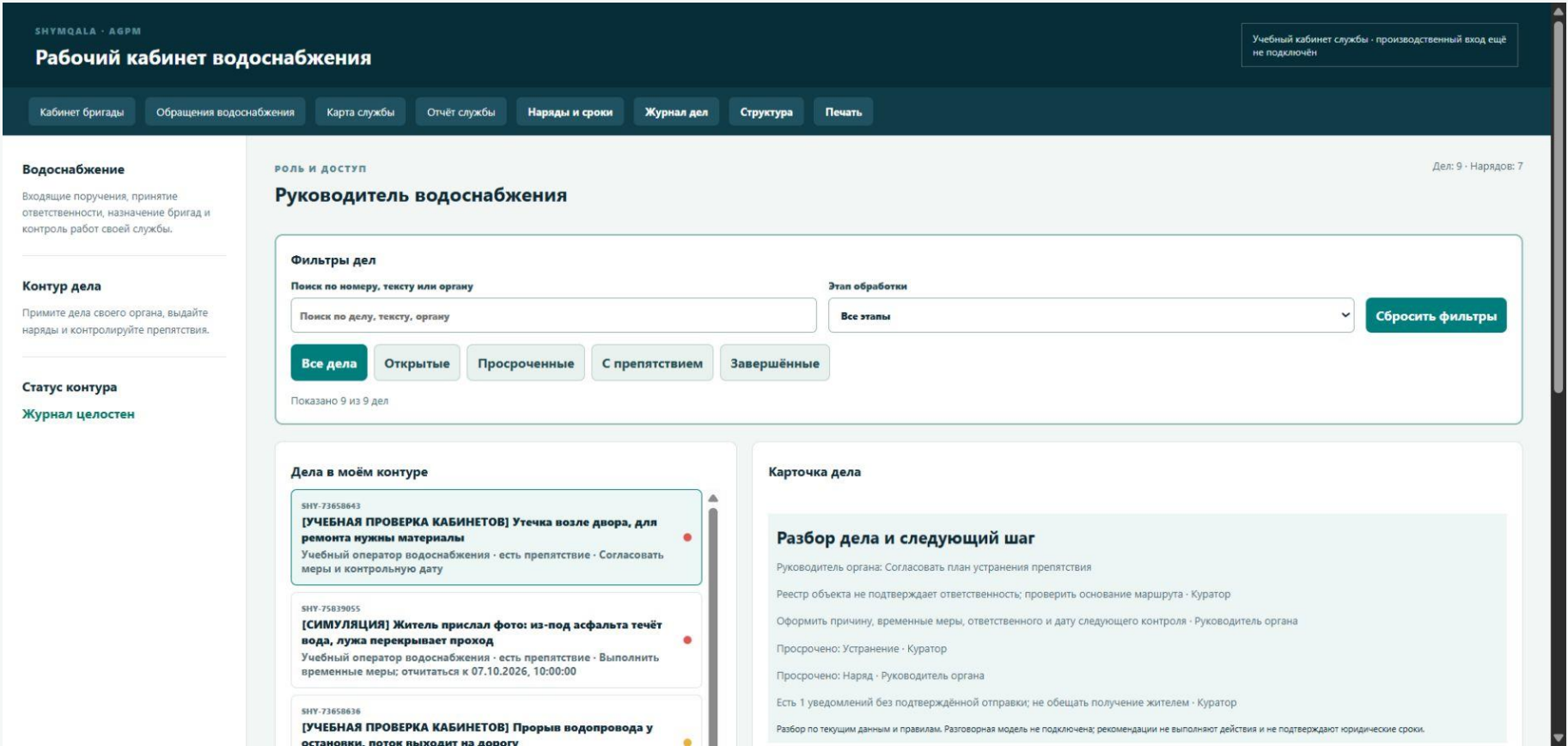
Группировка каталога

Группа и тип связи фиксируются в самой карточке.

Куратор проверяет источник сведений. Ответственность по делу назначается отдельно.

Отдельный кабинет городской службы

Руководитель работает со своей очередью, бригадами, препятствиями и сроками.



Наряды: кто делает и к какому сроку

В одном журнале видны проблема, ответственный, этап, контрольный срок и следующий шаг.

Наряды и сроки исполнения

Найдите дело, проверьте ответственного и следующий шаг. Откройте дело для решения, переписки и полной истории.

Фильтры журнала

Номер, текст или ответственный

Номер, проблема или ответственный

Состояние дела

Все дела

Сбросить фильтры

Найдено: 59

Дело / проблема	Ответственный	Этап	Контрольный срок	Следующий шаг	
SIM-0003 · [УЧЕБНОЕ] Во дворе повреждена скамейка, рядом остались острые крепления. Житель просит обезопасить место, определить владельца и согласовать восстановление. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Аппарат акима Абайского района / Учебная бригада: Аппарат акима Абайского района	в работе	Просрочено · 06.10.2026, 13:22:14	Исполнитель выполняет наряд и собирает доказательства	Разобрать дело
SIM-0004 · [УЧЕБНОЕ] После ремонта дороги просела полоса возле пешеходного перехода. После дождя переход заливает водой. Нужны осмотр и проверка гарантийных обязательств подрядчика. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог / Учебная бригада: Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог	есть препятствие	Просрочено · 06.10.2026, 10:22:14	Согласовать меры и контрольную дату	Разобрать дело
SIM-0005 · [УЧЕБНОЕ] Родитель сообщает, что в школе отказались принять заявление и предложили обратиться позже без объяснения причины. Просит проверить порядок приёма и дать письменное разъяснение. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Управление образования города Шымкент / Учебная бригада: Управление образования города Шымкент	независимая проверка	Просрочено · 07.10.2026, 00:22:14	Контролёр проверяет результат и доказательства	Разобрать дело
SIM-0006 · [УЧЕБНОЕ] Житель не может записаться в поликлинику: доступных талонов нет несколько дней. Просит объяснить порядок записи и доступные варианты обращения. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Управление здравоохранения города Шымкент / Учебная бригада: Управление здравоохранения города Шымкент	закрыто	07.10.2026, 00:22:14	Житель подтверждает результат или сообщает о повторении	Разобрать дело

ЕКЦ109+ · Демонстрация платформы на учебных данных

11

Журнал объединяет дела на разных этапах

Поиск и фильтры помогают открыть нужное обращение — от регистрации до подтверждения результата.

Журнал дел

Найдите дело, проверьте ответственного и следующий шаг. Откройте дело для решения, переписки и полной истории.

Фильтры журнала

Номер, текст или ответственный

Номер, проблема или ответственный

Состояние дела

Все дела

Сбросить фильтры

Найдено: 96

Дело / проблема	Ответственный	Этап	Контрольный срок	Следующий шаг	
SHY-60384421 · Тест командного центра: течь на участке	Куратор: определить орган	маршрутизация	Просрочено · 06.10.2026, 13:19:44	Куратор уточняет сведения и определяет орган	Разобрать дело
SHY-64481049 · Вода течёт у дороги	Куратор: определить орган	маршрутизация	Просрочено · 07.10.2026, 10:28:01	Куратор уточняет сведения и определяет орган	Разобрать дело
SIM-0001 · [УЧЕБНОЕ] Из-под асфальта течёт вода. За сорок минут лужа дошла до входа в подъезд; жители обходят её по проезжей части. Нужно проверить источник утечки и оградить опасное место. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Куратор: определить орган	маршрутизация	Просрочено · 06.10.2026, 10:22:14	Куратор уточняет сведения и определяет орган	Разобрать дело
SIM-0002 · [УЧЕБНОЕ] Глубокая яма у остановки. Вечером её не видно, машины резко выезжают на соседнюю полосу. Житель просит осмотр, временное ограждение и срок ремонта. Район: Абайский. Место и обстоятельства синтетические.	Учебный оператор дорог	ожидает решения органа	Просрочено · 06.10.2026, 10:22:14	Орган принимает дело или обосновывает спор	Разобрать дело

ЕКЦ109+ · Демонстрация платформы на учебных данных

12

Жители и переписка связаны с CRM

Из диалога открывается соответствующее дело. История сообщений сохраняет контекст обращения.

Диалоги

Требуется оператор · Тестовая Алия · Тестовый контакт Алии · дел: 1

Житель (демо) · Контакт не указан · дел: 87

Учебный житель · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · water · Синтетический контакт, не телефон · дел: 1

Учебный заявитель · transport · Синтетический контакт, не телефон · дел: 1

Заявитель А · учебный · Контакт не указан · дел: 1

Заявитель Б · учебный · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · water · Контакт не указан · дел: 1

Второй учебный заявитель · вода · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · asphalt · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · pothole · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · waste · Контакт не указан · дел: 1

Учебный заявитель · pothole

Контакт: Не указан · не подтверждён

Язык: не указан

[Открыть переписку: SHY-01408538 · \[УЧЕБНЫЙ ПЕРЕКРЁСТОК\] Глубокая яма на съезде с шоссе](#)

История сообщений

[УЧЕБНЫЙ ПЕРЕКРЁСТОК] Глубокая яма на съезде с шоссе

Входящий сигнал · simulation:WhatsApp · 06.10.2026, 20:43:28 · received

Обновление SHY-01408538: передано органу для принятия.

Городская служба · 06.10.2026, 20:43:28 · queued

Уведомление ведёт к ответственному действию

Сотрудник открывает дело из уведомления и подтверждает получение. Принятие дела — отдельный шаг.

Кабинет хранит поручение и историю. WhatsApp уведомляет о нём. Прочтение сообщения и подтверждение получения не означают принятия дела или выполнения работ.

Уведомлений: 63

Провайдер и проверенные номера не подключены. Внешние сообщения не отправляются.

Обновить

Эскалация SHY-72543398: Нарушен срок принятия события

Получатель: coordinator · не прочитано · Уровень уведомления: 2

[Открыть дело](#)

Отметить прочитанным

Подтвердить получение

Эскалация SIM-0080: Нарушен срок принятия события

Получатель: coordinator · не прочитано · Уровень уведомления: 2

[Открыть дело](#)

Отметить прочитанным

Подтвердить получение

Один городской WhatsApp для разных ролей

Житель и сотрудники используют общий канал. Доступ к делам определяется ролью отправителя.

Житель	Сообщает о проблеме, уточняет место и получает статус своего обращения.
Руководитель органа	Принимает поручение и организует работу назначенной службы.
Бригада	Передаёт отчёт, фотографии и этап работ по своему наряду.
Куратор и контролёр	Получают вопросы своего уровня ответственности и проверяют результат.

Для городского пилота подключается официальный номер и WhatsApp Business.

Роль сотрудника задаётся в CRM

Организация, служебный номер, зона и дежурство связывают человека с его работой.

▼ Зарегистрировать сотрудника

Орган

Выберите орган

Роль

Руководитель органа

ФИО / понятное имя

Служебный WhatsApp

77001234567

Зона или направление

Абайский район, сети водоснабжения

Дежурство / основание

Дежурная смена, приказ будет внесён после назначения

Сохранить карточку

Теперь пройдем одно обращение внутри CRM

Дорожный сценарий: от фотографии ямы до принятого результата и ответа жителю.

01 Сообщение и место

Житель → приём в CRM → точка на карте.

02 Ответственность

Куратор → дорожная служба → исполнитель и наряд.

03 Исполнение и проверка

Выезд → осмотр → ремонт → фото → решение контролёра.

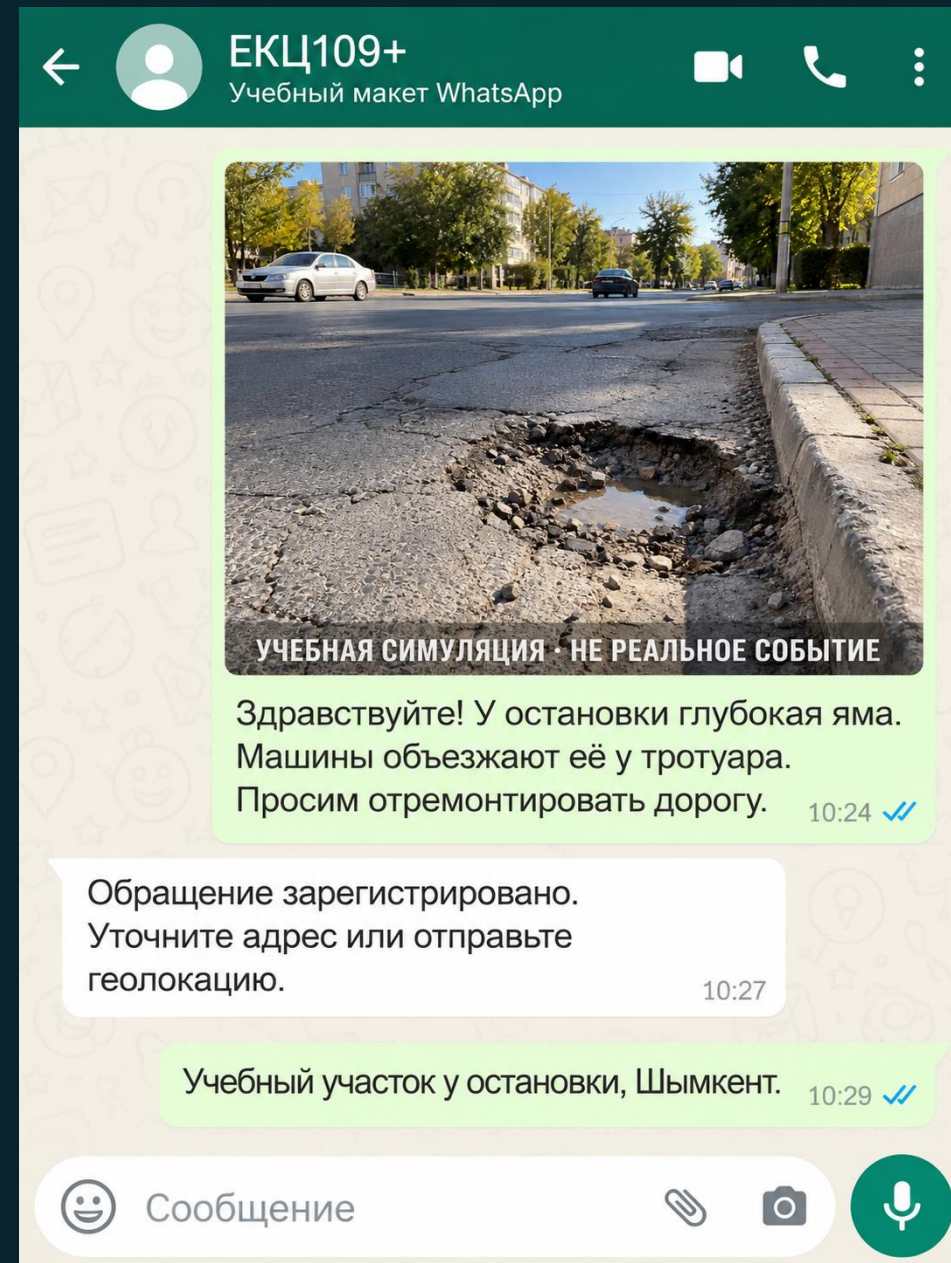
04 Ответ и обратная связь

Проверенный результат → сообщение жителю → подтверждение.

Всё начинается с сообщения жителя

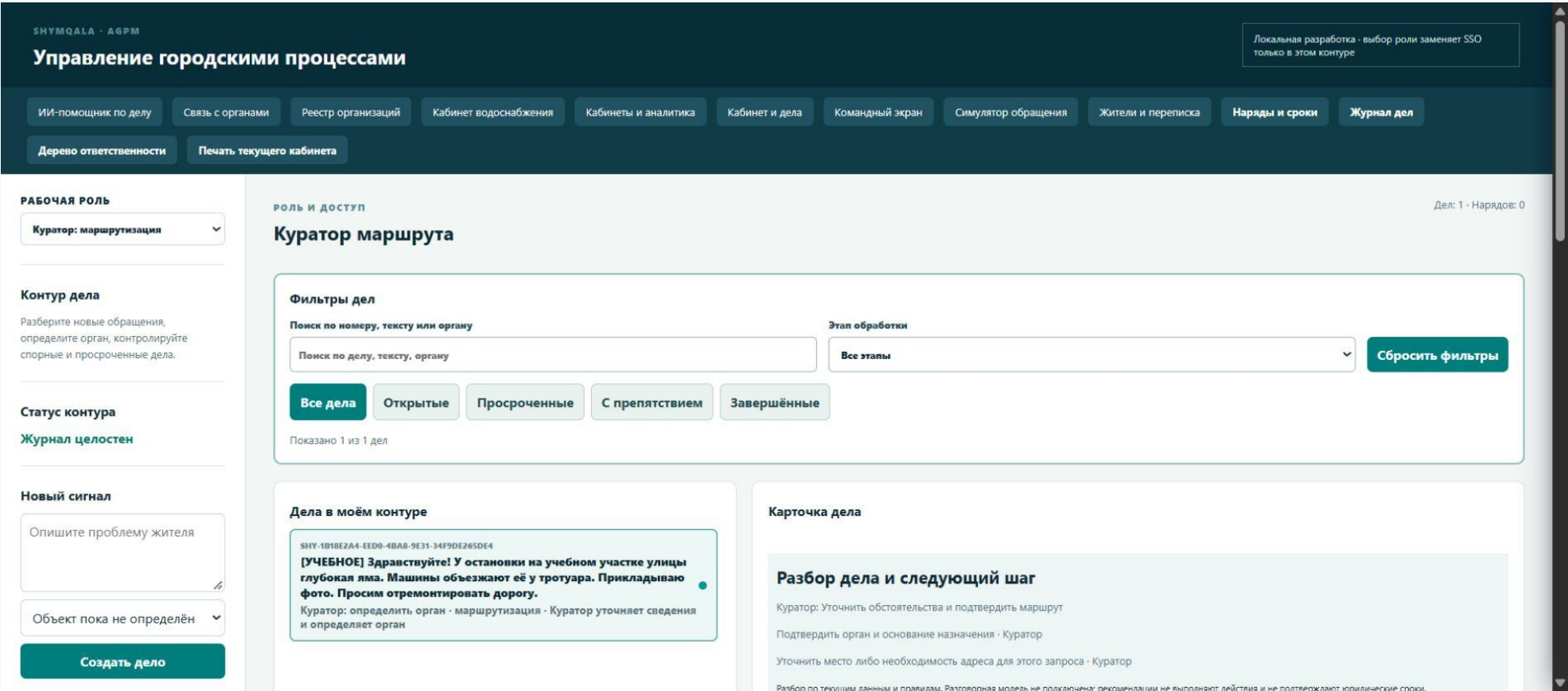
Фотография проблемы,
сообщение и место события
становятся основой дела.

Далее показываем это обращение
в рабочих окнах платформы.



Обращение появляется в рабочем кабинете

Слева – роль, в центре – очередь, справа – карточка выбранного дела и доступные действия.



Исходное сообщение превращается в дело

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Открывает новое дорожное обращение

ДАЛЬШЕ

У дела есть номер, этап и следующий ответственный.

показано 1 из 1 дел

Дела в моём контуре

SHY-1B18E2A4-EED0-4BAB-9E31-34F9DE265DE4

[УЧЕБНОЕ] Здравствуйте! У остановки на учебном участке улицы глубокая яма. Машины объезжают её у тротуара. Прикладываю фото. Просим отремонтировать дорогу.

Куратор: определить орган · маршрутизация · Куратор уточняет сведения и определяет орган

Уточняем адрес и точку на карте

Карточка дела / Действия / Уточнение места

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Заполняет адрес
и координаты

ДАЛЬШЕ

Событие привязано
к конкретному месту.

Уточнение места события

Учебный участок у остановки, Шымкент

42,321

69,612

Место уточнено по сообщению жителя. Учебная точка.

Сохранить уточнение места

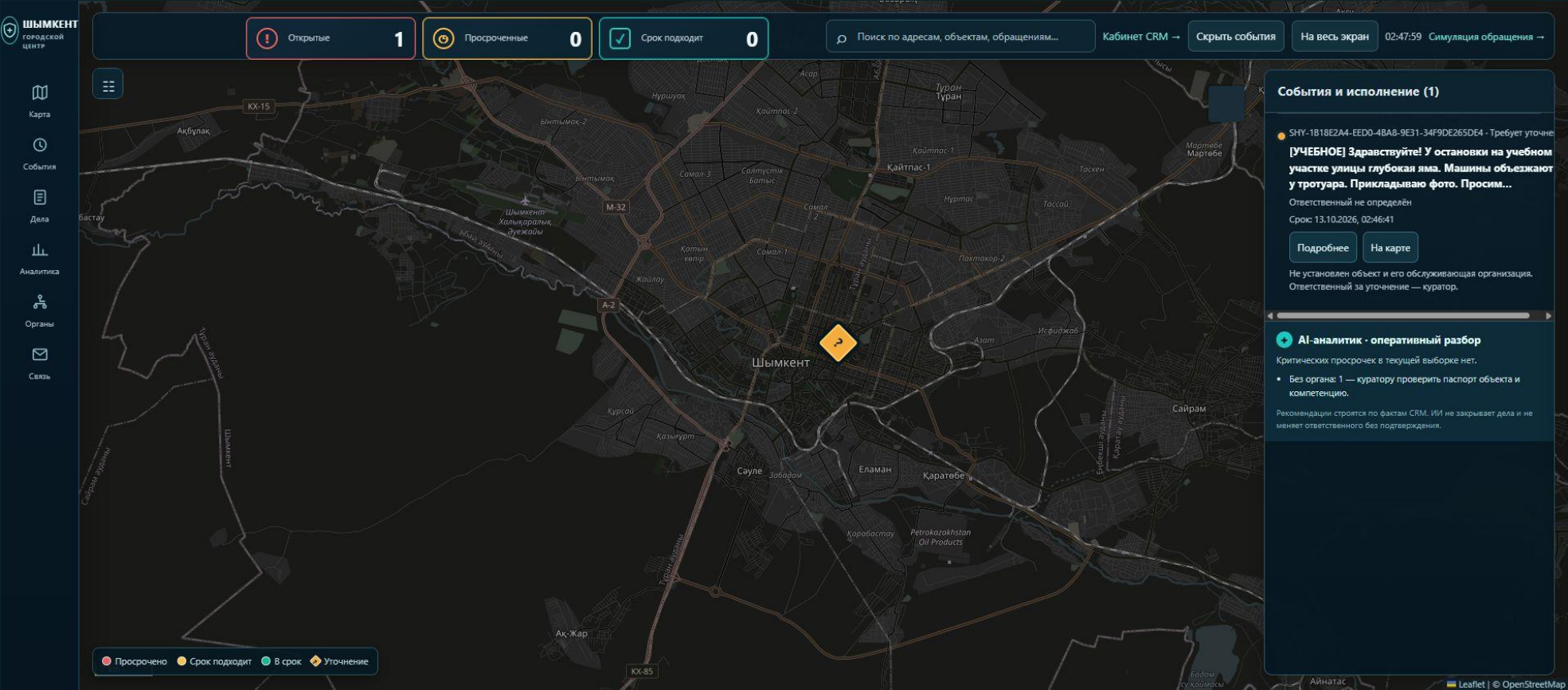
Обоснование решения обязательно там, где требуется

Аппарат акима города Шымкент

Передать на решение органу

То же обращение — на карте города

Командный центр показывает расположение события и очередь обращений по территории.



Открываем фото и детали события

Командный центр / Карточка события

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Выбирает событие
и открывает
«Подробнее»

ДАЛЬШЕ

Адрес, сообщение
и исходное фото
видны вместе.

SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4 · Требуется уточнения

×

[УЧЕБНОЕ] Здравствуйте! У остановки на учебном участке улицы глубокая яма. Машины объезжают её у тротуара. Прикладываю фото. Просим отремонтировать дорогу.

Уточнение ответственности

Адрес: Учебный участок у остановки, Шымкент

Источник места: указано жителем



УЧЕБНАЯ СИМУЛЯЦИЯ · НЕ РЕАЛЬНОЕ СОБЫТИЕ

До работ

Выбираем орган в дереве ответственности

Кабинет / Дерево ответственности

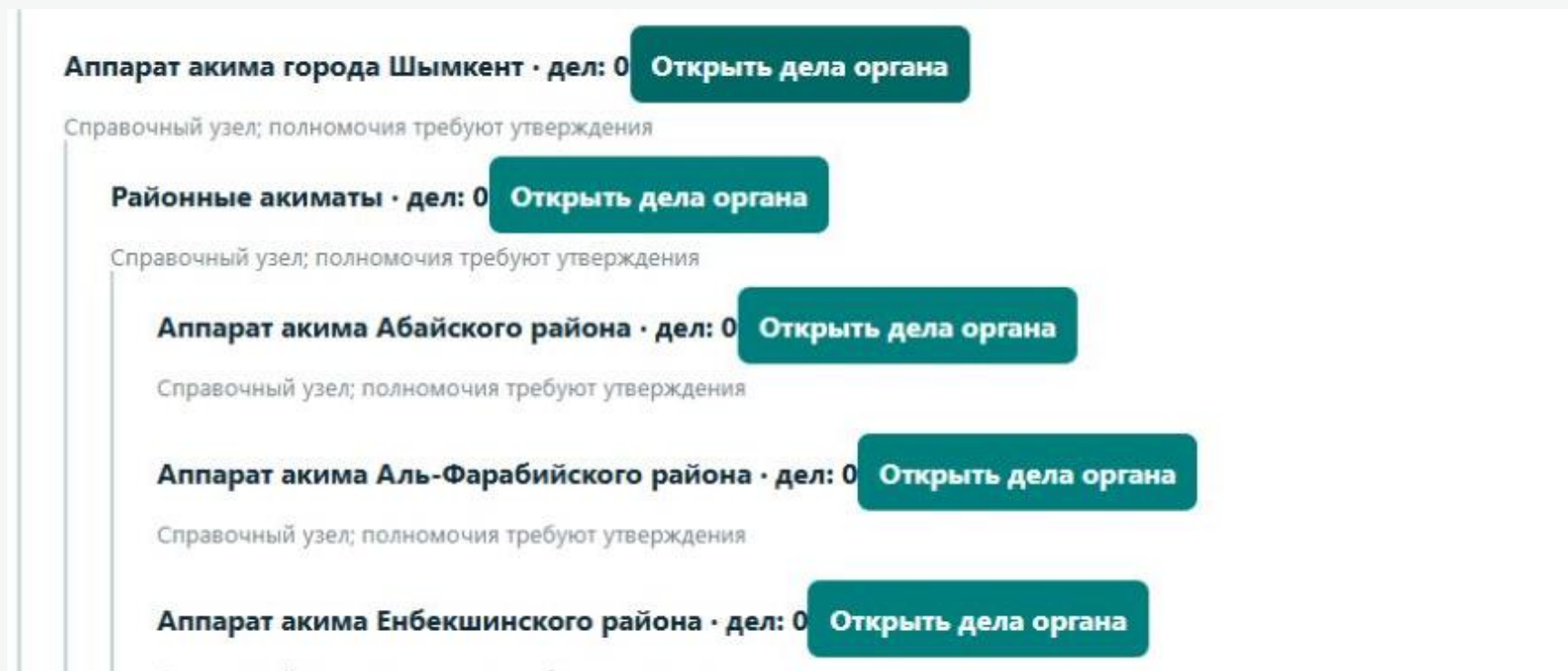
Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Раскрывает нужное
направление
и подразделение

ДАЛЬШЕ

Маршрут сверяется
с компетенцией
по этому делу.



Передаём дело дорожной службе

Карточка дела / Действия / Передать на решение органу

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Выбирает орган
и объясняет
назначение

ДАЛЬШЕ

Служба получает дело
для принятия
ответственности.

модерация материалов командного экрана

После просмотра файла укажите основание: нет персональных данных / требуется обезличивание

01-road-before-training.png · показ: разрешён

Разрешить показ файла

Скрыть файл с экрана

Ремонт покрытия на учебном участке. Направляем оператору дорог для принятия и назначения бригады.

Учебный оператор дорог

Передать на решение органу

Орган принимает ответственность

Полученное обращение / Решение органа

Руководитель службы

ДЕЙСТВИЕ

Нажимает
«Принять в работу»

ДАЛЬШЕ

Открывается
планирование работ
и выдача наряда.

Следующий шаг

Орган принимает дело или обосновывает спор

Регистрация → орган → наряд → исполнение → проверка → оценка жителя

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Оператор дорог принял обращение. Участок осмотрит назначенная бригада.

Принять в работу

Оспорить компетенцию

Назначаем исполнителя и план работ

Карточка дела / Действия / Выдать наряд

Руководитель службы

ДЕЙСТВИЕ

Выбирает бригаду,
задачу и срок

ДАЛЬШЕ

Исполнитель получает
наряд в своём
рабочем кабинете.

Следующий шаг

Руководитель назначает исполнителя и срок

Регистрация → орган → наряд → исполнение → проверка → оценка жителя

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Осмотр ямы, ограждение участка, локальный ремонт асфальта и фото результата

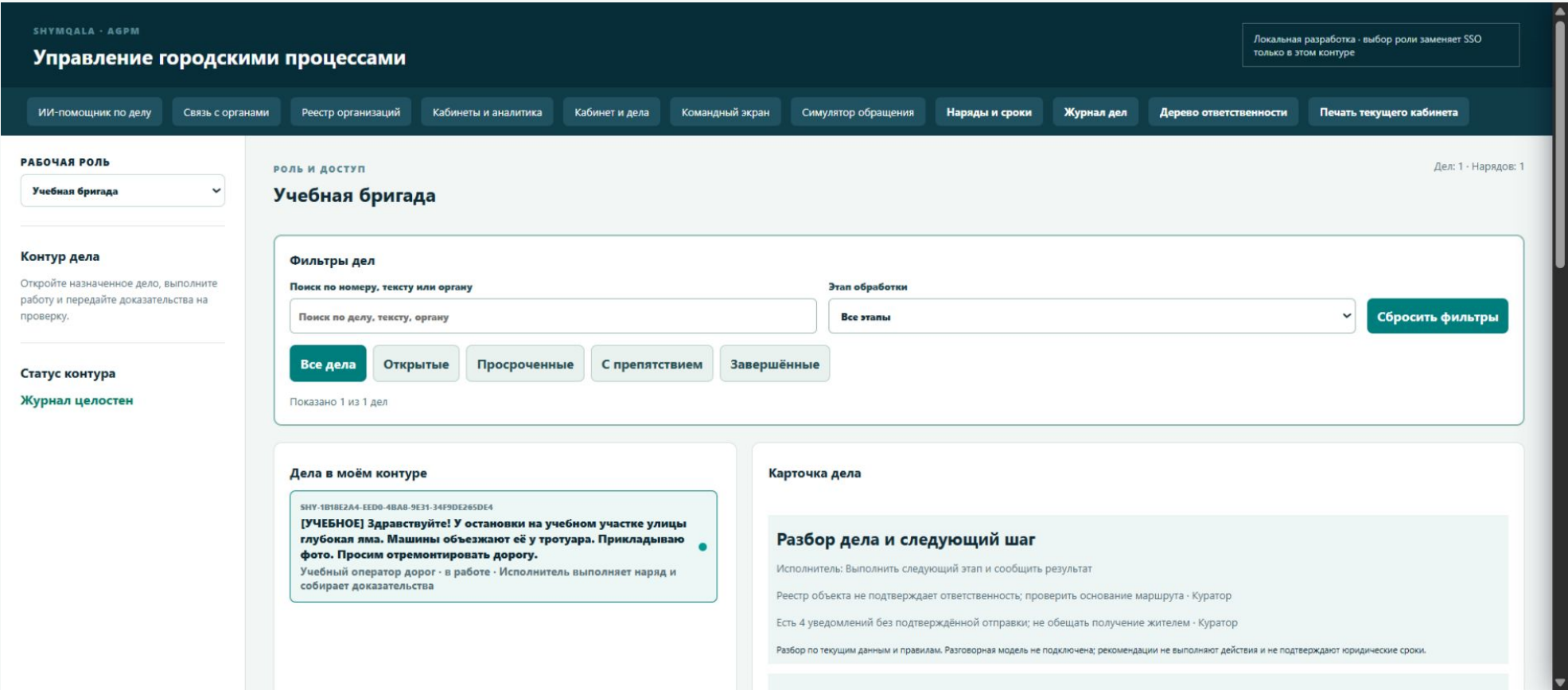
Учебная бригада

12.10.2026 18:00

Выдать наряд

Исполнитель видит назначенный наряд

В кабинете бригады открывается то же дело: текущий этап, задача и последовательность действий.



Выезд: бригада сообщает следующий шаг

Кабинет исполнителя / Карточка дела / Действия

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Сообщает о выезде

ДАЛЬШЕ

В деле появляется информация о начале выезда.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Выезд, осмотр и ход ремонта

Бригада выехала к остановке. По прибытии оградим опасный участок и сообщим результат осмотра

Сообщить о выезде

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Прибытие: отмечаем работу на месте

Кабинет исполнителя / Карточка дела / Действия

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Подтверждает
прибытие на участок

ДАЛЬШЕ

Участники видят,
что бригада
на месте.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Выезд, осмотр и ход ремонта

Бригада прибыла. Опасная зона ограждена, проход по тротуару сохранён

Подтвердить прибытие

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Последнее сообщение бригады: Бригада выехала к остановке. По прибытии оградим опасный участок и сообщим результат осмотра.

Осмотр: фиксируем проблему и решение

Кабинет исполнителя / Карточка дела / Действия

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Передаёт результат осмотра

ДАЛЬШЕ

Сохраняется описание дефекта и выбранного способа ремонта.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Выезд, осмотр и ход ремонта

Осмотр завершён. Повреждено локальное покрытие у бордюра. Готовим основание и асфальтовую смесь для ремонта

Передать результат осмотра

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Последнее сообщение бригады: Бригада прибыла. Опасная зона ограждена, проход по тротуару сохранён.

Короткий отчёт бригады связан с делом

Полевой помощник принимает текст или готовую расшифровку сообщения исполнителя.

Отправьте короткую расшифровку голосового сообщения из служебного WhatsApp. Помощник понимает «выехали», «прибыли», «осмотрели», «ремонтируем», «восстанавливаем» и фиксирует только следующий допустимый этап по назначенному делу.

Помощник не закрывает дело, не подтверждает качество и не подменяет независимую проверку.

Дело

SHY-73658640 — [УЧЕБНАЯ ПРОВЕРКА КАБИНЕТОВ] Пониженное давление воды в нескольких д

Голосовое сообщение или его расшифровка

Бригада выехала на место.

Передать помощнику

Выберите дело и передайте короткий отчёт.

Помощник соблюдает порядок этапов

Понятный отчёт меняет допустимый этап. Неясное сообщение требует уточнения.

Последовательность

Выезд, прибытие, осмотр, ремонт, восстановление.

Проверка доступа

Отчёт относится к делу назначенного исполнителя.

Неясность или пропуск этапа

Система сохраняет запрос уточнения и не перескакивает вперёд.

Результат остаётся на контроле

Фото и независимая проверка нужны для приёмки. Помощник сам дело не закрывает.

Ремонт: показываем ход выполнения

Кабинет исполнителя / Карточка дела / Действия

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Сообщает о начале
ремонта

ДАЛЬШЕ

В карточке виден
текущий состав
работ.

действия переписка материалы история контроль и соисполнители

Выезд, осмотр и ход ремонта

Ремонт начат. Удаляем разрушенное покрытие, уплотняем основание и укладываем асфальт.

Сообщить о начале ремонта

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Последнее сообщение бригады: Осмотр завершён. Повреждено локальное покрытие у бордюра. Готовим основание и асфальтовую смесь для ремонта.

Завершение: восстанавливаем участок

Кабинет исполнителя / Карточка дела / Действия

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Отмечает переход к благоустройству

ДАЛЬШЕ

Бригада готовит результат и материалы для проверки.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Выезд, осмотр и ход ремонта

Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата

Перейти к восстановлению благоустройства

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Последнее сообщение бригады: Ремонт начат. Удаляем разрушенное покрытие, уплотняем основание и укладываем асфальт.

Загружаем фото и отчёт о выполнении

Карточка дела / Материалы и итог работ

Исполнитель

ДЕЙСТВИЕ

Прикрепляет фото
и передаёт отчёт
на проверку

ДАЛЬШЕ

Следующее решение
принимает
контролёр.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Локальный ремонт завершён. Участок убран, фото результата приложено. Передаём контролёру на приёмку

Сообщить о препятствии

Возобновить

Передать на проверку

Загрузить фото или видео после работ

Последнее сообщение бригады: Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата.

До и после — в материалах одного дела

Исходное состояние и новый результат доступны контролёру для сопоставления.



До работ

После работ

Учебные фотографии одного сценария.
Новый материал ещё ожидает проверки.



Контролёр принимает доказательство

Карточка дела / Проверка материалов

Независимый контролёр

ДЕЙСТВИЕ

Проверяет фото и принимает материал

ДАЛЬШЕ

Принятое фото становится основанием для решения по делу.

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Сопоставлены место, исходное фото и новый результат. Учебный материал после ремонта принят.

Принять материал before

Принять материал after

Подтвердить закрытие

Вернуть исполнителю

Последнее сообщение бригады: Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата.

Заккрытие – отдельное решение

Карточка дела / Подтверждение исполнения

Независимый контролёр

ДЕЙСТВИЕ

Подтверждает закрытие или возвращает работу

ДАЛЬШЕ

Статус меняется после решения по результату.

Регистрация → орган → наряд → исполнение → проверка → оценка жителя

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Учебный ремонт принят. Новый материал рассмотрен отдельно от отчёта исполнителя. Закрываем дело и запрашиваем оценку жителя

Принять материал before

Подтвердить закрытие

Вернуть исполнителю

Последнее сообщение бригады: Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата.

Ход работ остаётся в переписке

Карточка дела / Переписка

Куратор и житель

ДЕЙСТВИЕ

Открывают историю сообщений по делу

ДАЛЬШЕ

Сообщения связаны с этапами и итогом исполнения.

Жителю / от жителя · 12.10.2026, 02:50:10 · ожидает подключения канала

Ремонт выполняется по SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4. Ремонт начат. Удаляем разрушенное покрытие, уплотняем основание и укладываем асфальт. Дело остаётся открытым до проверки результата.

Жителю / от жителя · 12.10.2026, 02:50:21 · ожидает подключения канала

Восстанавливаем благоустройство по SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4. Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата. Дело остаётся открытым до проверки результата.

Жителю / от жителя · 12.10.2026, 02:51:12 · ожидает подключения канала

Обновление SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4: результат передан на независимую проверку.

Жителю / от жителя · 12.10.2026, 02:51:26 · ожидает подключения канала

По обращению SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4 независимый контролёр принял фото или видео результата. Материал доступен в защищённой карточке обращения; дело ещё не закрыто до итоговой приёмки.

Жителю / от жителя · 12.10.2026, 02:51:37 · ожидает подключения канала

Обновление SHY-1B18E2A4-EED0-4BA8-9E31-34F9DE265DE4: результат принят контролёром; вы можете подтвердить его или оспорить.

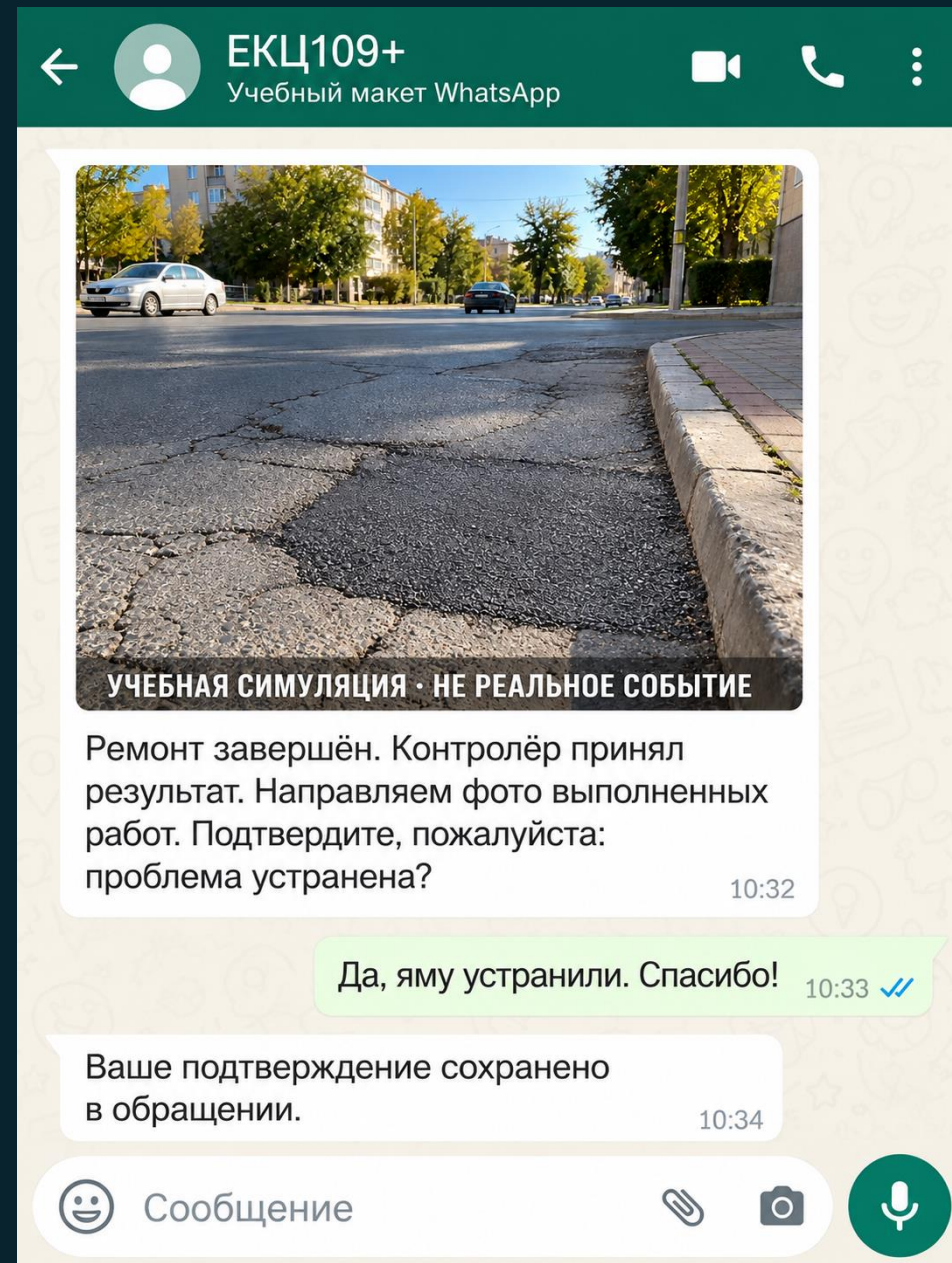
Житель учебного участка

Переписка с жителем

Житель получает понятный результат

Что выполнено.
Фотография после работ.
Просьба оценить результат.

Сценарий ответа через подключаемый канал WhatsApp. На экране — макет.



Житель подтверждает или оспаривает итог

Обратная связь / Результат обращения

Житель

ДЕЙСТВИЕ

Подтверждает
результат либо
открывает повторно

ДАЛЬШЕ

Обратная связь
сохраняется
в том же деле.

Следующий шаг

Житель подтверждает результат или сообщает о повторении

Регистрация → орган → наряд → исполнение → проверка → оценка жителя

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

Спасибо, яму у остановки устранили. Результат подтверждаю.

Подтверждаю результат

Проблема осталась — открыть повторно

Последнее сообщение бригады: Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата.

Вся цепочка остаётся в истории

Карточка дела / История

Куратор и руководство

ДЕЙСТВИЕ

Проверяют автора,
время и пояснение
каждого шага

ДАЛЬШЕ

Можно восстановить
путь от сигнала
до подтверждения.

в работе

Осмотр выполнен: Осмотр завершён. Повреждено локальное покрытие у бордюра. Готовим основание и асфальтовую смесь для ремонта.
12.10.2026, 02:49:58 - Учебная бригада

в работе

Ремонт выполняется: Ремонт начат. Удаляем разрушенное покрытие, уплотняем основание и укладываем асфальт.
12.10.2026, 02:50:10 - Учебная бригада

в работе

Восстанавливаем благоустройство: Покрытие восстановлено. Убираем участок, проверяем примыкание к бордюру и готовим фото результата.
12.10.2026, 02:50:21 - Учебная бригада

независимая проверка

Локальный ремонт завершён. Участок убран, фото результата приложено. Передаём контролёру на приёмку.
12.10.2026, 02:51:12 - Учебная бригада

закрыто

Учебный ремонт принят. Новый материал рассмотрен отдельно от отчёта исполнителя. Закрываем дело и запрашиваем оценку жителя.
12.10.2026, 02:51:37 - Независимый проверяющий

закрыто

Спасибо, яму у остановки устранили. Результат подтверждаю.
12.10.2026, 02:52:01 - Житель учебного участка

Если дело идёт не по плану

Платформа содержит отдельные действия для спорного маршрута, задержки и непринятого результата.

Спор компетенции

Орган объясняет причину. Куратор выбирает новый маршрут.

Препятствие и срок

Причина, меры и контрольная дата выносятся на согласование.

Неподходящее фото

Контролёр возвращает материал с пояснением для исполнителя.

Проблема осталась

Житель может повторно открыть обращение.

Передача другому органу сохраняет контекст

Отдельный учебный пример / Перенаправление по компетенции

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

Выбирает другой орган и обосновывает изменение маршрута

ДАЛЬШЕ

Новый орган получает дело для принятия.

Уточнение места события

Сохранить уточнение места

Компетенция уточнена: повреждено дорожное покрытие. Передать оператору дорог.

Передать на решение органу

Перенос требует плана и согласования

Отдельный учебный пример / Согласование плана задержки

Руководитель
службы

ДЕЙСТВИЕ

Рассматривает
причину,
меры и новую дату

ДАЛЬШЕ

План согласуется
или отклоняется
с пояснением.

План задержки · Ожидает согласования

Нужна ремонтная муфта. Ожидаем доставку детали.

Временные меры: Участок ограждён, течь локализована, проход жителей сохранён.

Ответственный: journey-worker-water · следующий контроль: 12.10.2026, 13:00:00

Исходный срок: 13.10.2026, 02:19:35 · прогноз: 12.10.2026, 18:00:00

РЕШЕНИЕ ПО ПЛАНУ ЗАДЕРЖКИ

Согласовано: контроль доставки в 13:00, завершение работ к 18:00.

Согласовать план

Отклонить план

Работу можно вернуть на доработку

Отдельный учебный пример / Возврат исполнителю

Независимый контролёр

ДЕЙСТВИЕ

Объясняет, почему результат не принимается

ДАЛЬШЕ

Исполнитель получает возврат и готовит новые материалы.

Следующий шаг

Контролёр проверяет результат и доказательства

Регистрация → орган → наряд → исполнение → проверка → оценка жителя

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

На фото сохраняется течь. Устранение не подтверждено. Вернуть на доработку и запросить новый материал.

Принять материал before

Подтвердить закрытие

Вернуть исполнителю

Контроль и соисполнители – отдельное окно

Карточка дела / Контроль и соисполнители

Куратор

ДЕЙСТВИЕ

**Задаёт ожидаемый
результат и срок
соисполнителя**

ДАЛЬШЕ

**Участие другой
службы
связано с делом
и обязательством.**

Соисполнители и зависимости

Учебный оператор водоснабжения

▼

РЕЗУЛЬТАТ СОИСПОЛНИТЕЛЯ

СРОК СОИСПОЛНИТЕЛЯ

ДД.ММ.ГГГГ --:--

📅

Независимое обязательство

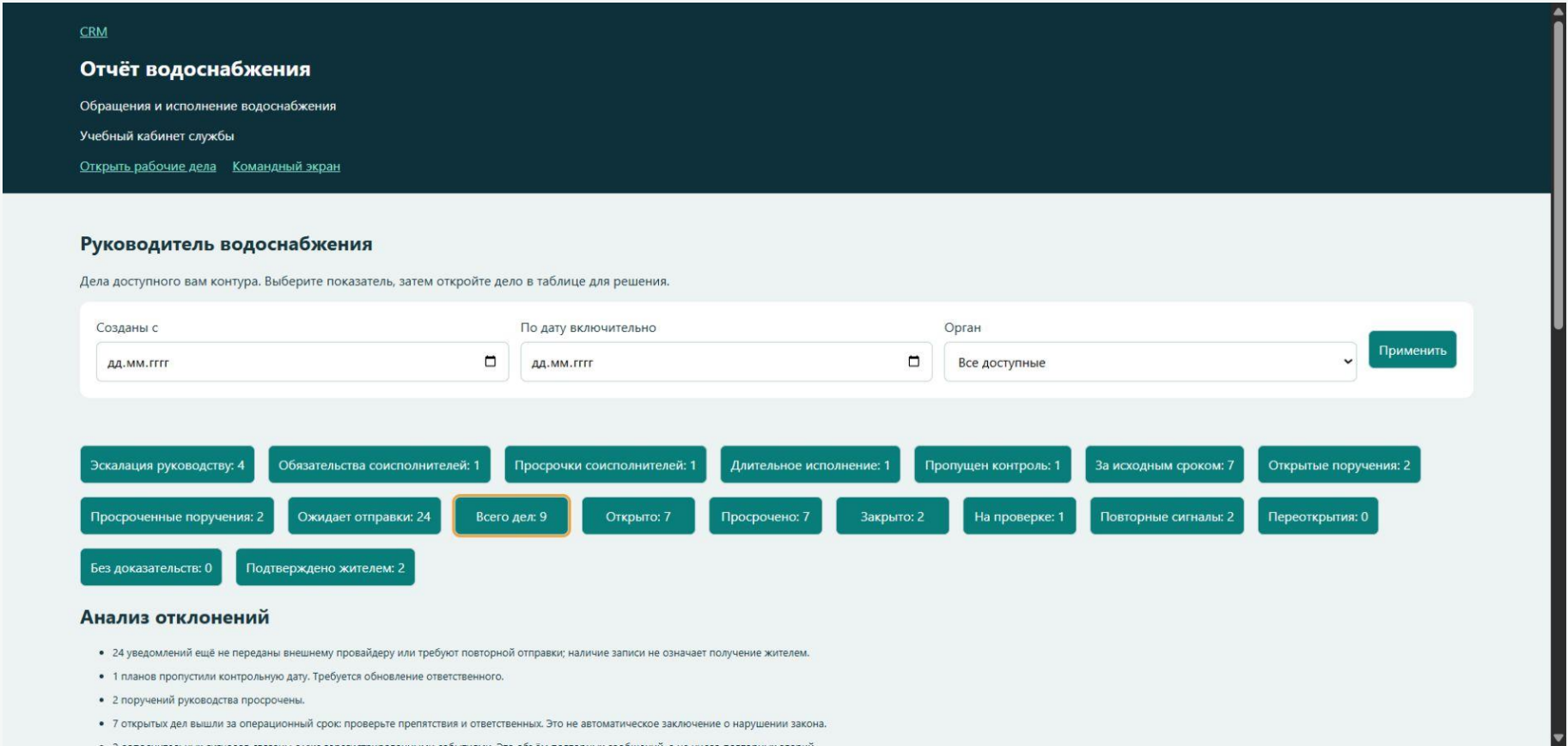
▼

Назначить соисполнителя

[Рассмотрение ответственности \(по отдельным полномочиям\)](#)

Служба видит собственный результат

Отдельный отчёт собирает обращения, проверки и подтверждения в пределах службы.



Руководство возвращается к картине города

После одного дела – общая аналитика по органам, срокам и результатам.

Городское руководство (учебный кабинет)

Межведомственный обзор города. Приоритеты, просрочки, качество закрытия и подтверждения жителей.

Созданы с

По дате включительно

Орган

Применить

дд.мм.гггг

дд.мм.гггг

Все доступные

Эскалация руководству: 36

Обязательства соисполнителей: 1

Просрочки соисполнителей: 1

Длительное исполнение: 1

Пропущен контроль: 1

За исходным сроком: 84

Открытые поручения: 2

Просроченные поручения: 2

Ожидает отправки: 110

Всего дел: 96

Открыто: 84

Просрочено: 84

Закрыто: 12

На проверке: 11

Повторные сигналы: 58

Переоткрытия: 0

Без доказательств: 0

Подтверждено жителем: 2

Что получает город

Платформа связывает операционную работу служб с управленческим контролем.

Прозрачную ответственность

Из карточки видно, кто должен сделать следующий шаг.

Проверяемое исполнение

Фото, решение контролёра и мнение жителя сохраняются вместе.

Контроль задержек

Сроки, препятствия и возвраты доступны для разбора.

Единый рабочий процесс

Обращение проходит через роли, карту, службы и историю.

Проверим ЕКЦ109+ на городском пилоте

Один район, согласованные службы и полный путь обращения от входа до результата.

Настроить

Роли и регламент.
Реестры и маршруты.
Официальный канал связи.

Пройти

Приём и назначение.
Работу исполнителя.
Приёмку и ответ жителю.

Измерить

Время принятия.
Срок исполнения.
Возвраты и оценку жителя.

Руслан Машкенов · основатель и алгоритмист

Ануарова Альвиса Мейрамовна · информация и поддержка проекта

+7 700 188 83 72 rmashkenov@gmail.com