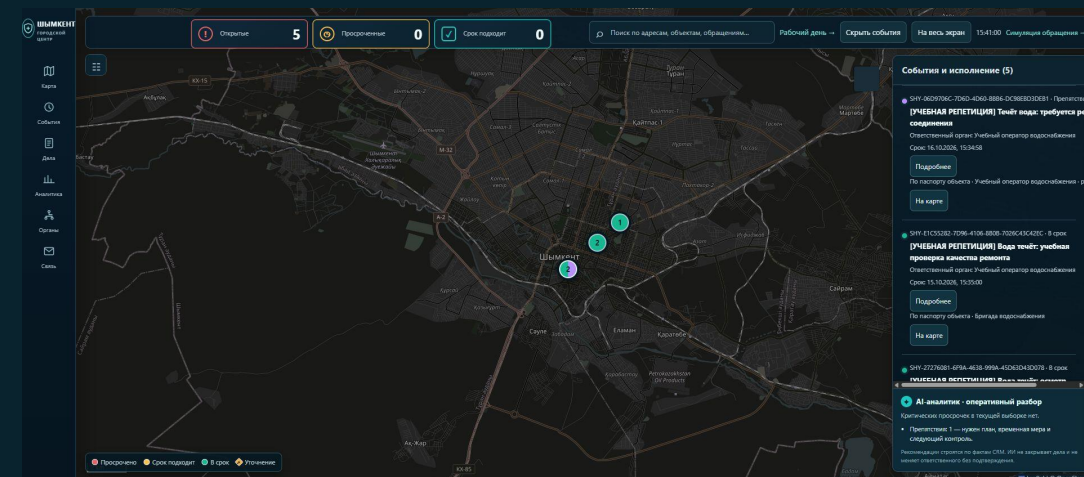


ЕКЦ109+

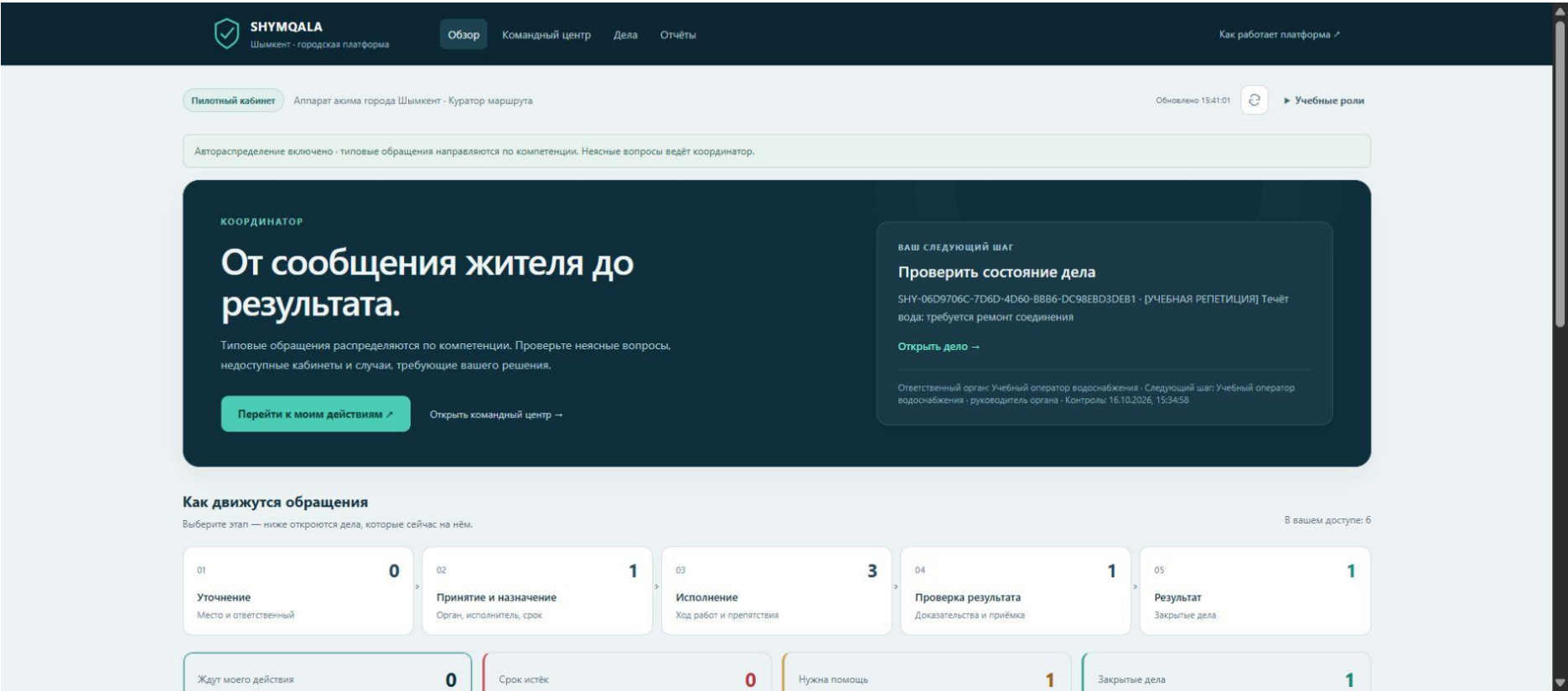
Городская платформа управления обращениями и исполнением



Полный путь: сообщение жителя, работа службы, проверенный результат

Демонстрация платформы / G-TON 2026

Рабочая среда для городских служб



Очередь дел показывает текущий этап и следующее действие

Сотрудник видит, какое решение требуется именно от него.

У каждого участника своя ответственность

Житель

Сообщает, уточняет место, оценивает результат

Куратор 109

Разбирает неясные вопросы и контролирует маршрут

Руководитель службы

Принимает ответственность, назначает наряд и срок

Бригада

Фиксирует этапы, препятствия и результат работ

Независимый проверяющий

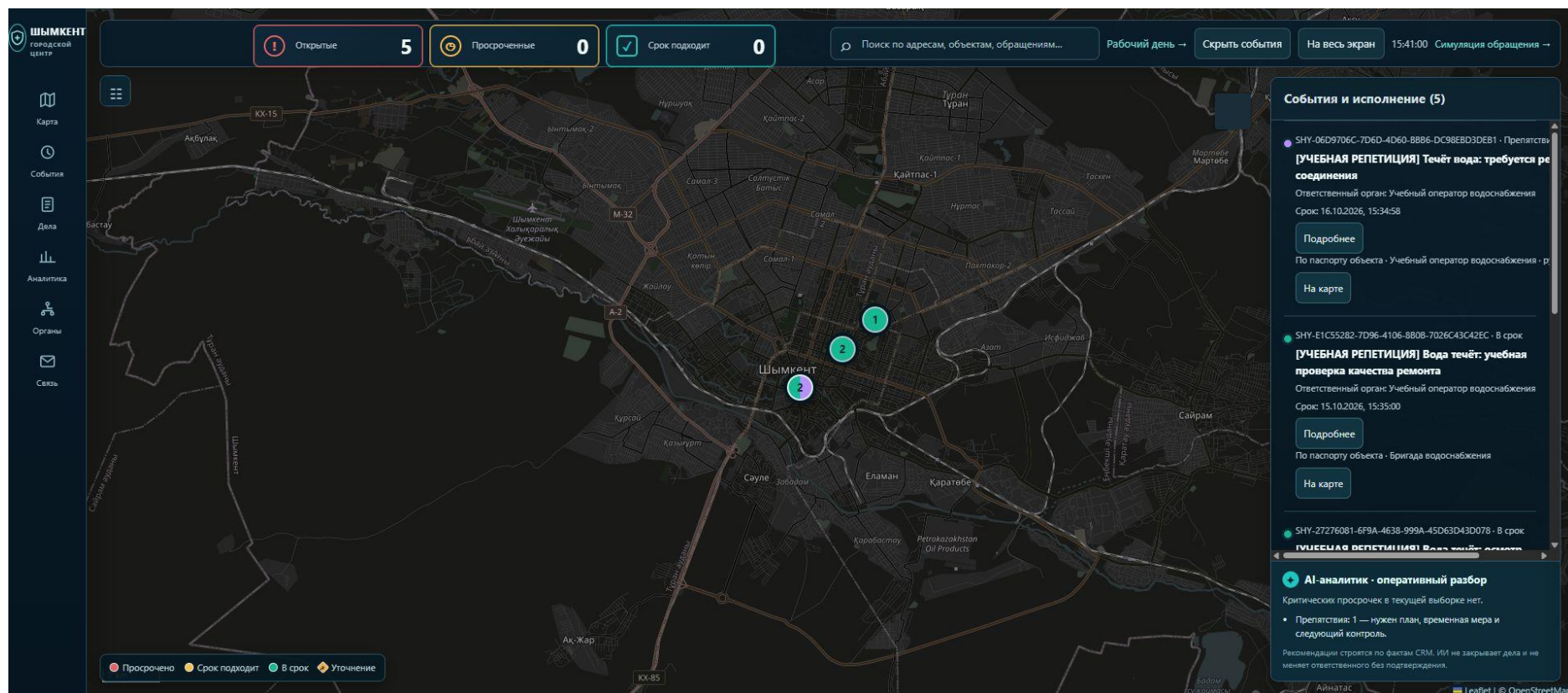
Принимает результат или возвращает на доработку

Управление и акимат

Контролируют отклонения и выдают поручения

Назначение исполнителя и независимая приёмка разделены.

Командный центр города



Карта событий, ответственные службы и контроль сроков

Обзор города связан с конкретными делами и решениями.

Бабушка сообщает о течи у дома

WhatsApp / пример сообщения

«Здравствуйте. У нашего дома течёт вода. Уже трудно пройти. Помогите, пожалуйста».

Текст, фотография и ориентир становятся входящим сигналом.

Жителю не требуется знать название ведомства или балансодержателя.



Короткое уточнение вместо длинной анкеты

109 «Подскажите улицу и номер дома. Можно отправить геолокацию или ближайший ориентир».

Жительница «У нашего дома, возле калитки. Отправляю место и фотографию».

109 «Спасибо. Место уточнено, ваше сообщение сохранено».

Учебный пример диалога

Неточный адрес остаётся ориентиром до проверки. Существенное перемещение рассматривает куратор.

Сообщение становится делом в CRM

Единое дело

- Исходный сигнал
- Место и материалы
- Решения участников
- Общий журнал

Номер, исходное обращение, место, этап и история решений

Каждое последующее действие связано с исходной проблемой.

Сообщений: 1 · Повторных открытий: 0

SNY-A89350F6-6EDB-442E-87B5-4C8D8394E219 · ожидает решения органа · версия 5

[УЧЕБНОЕ] Здравствуйте. У нашего дома течёт вода. Уже трудно пройти. Помогите, пожалуйста. Учебный пример для презентации.
Ответственный контур: Управление энергетики и развития инфраструктуры города Шымкент

Следующий шаг

Орган принимает дело или обосновывает спор

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

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

История решений

Зарегистрировано

Дело создано

14.10.2026, 15:51:19 · Жительница (учебный пример)

automatic-routing

Профильное управление определено для первичного разбора темы. Балансодержатель, исполнитель и выезд этим решением не подтверждаются.

14.10.2026, 15:51:19 · city-os

Добавлено обращение жителя

Первый входящий сигнал

14.10.2026, 15:51:19 · Жительница (учебный пример)

Место ожидает проверки

Уточнение места ожидает проверки куратора

14.10.2026, 15:51:34 · Жительница (учебный пример)

Маршрут определяется с объяснением

Подтверждённый объект

Оператор определяется по паспорту объекта

**Понятная тема без
паспорта**

Предварительный адресат проверяет компетенцию

Неясность или спор

Куратор уточняет сведения и принимает решение

Дело получает адресата, основание и следующий шаг

Предварительное направление ещё не означает подтверждение балансодержателя.

Служба принимает ответственность

Решение органа
сохраняется в деле

Принять в работу

Или обосновать спор по
компетенции

Куратор видит
незавершённую
передачу

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

► Обоснование рекомендаций системы

Место события

Учебный участок водопровода №4, Шымкент (условный ориентир)

Ориентир / приблизительное место

42.31800, 69.60700

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Принять в работу

Оспорить компетенцию

Передача обращения требует явного принятия следующей стороной.

Наряд связывает работу с исполнителем

Кто выполняет,
что и к какому сроку

Конкретная бригада

Содержание задания и
место

Плановый срок и
материалы дела

Сообщений: 1 · Повторных открытий: 0

SNY-A89350F6-6EDB-442E-87B5-4CBDB394E219 · в работе · версия 9

[УЧЕБНОЕ] Здравствуйте. У нашего дома течёт вода. Уже трудно пройти. Помогите, пожалуйста. Учебный пример для презентации.

Ответственный контур: Учебный оператор водоснабжения
Исполнитель: Учебная бригада · срок: 14.10.2026, 17:55:58

Следующий шаг

Исполнитель выполняет наряд и собирает доказательства

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

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

У каждой работы есть назначение, по которому можно проверить ход исполнения.

Выезд и прибытие становятся видимыми

Ход работ фиксируется по этапам

Выезд бригады

в работе

Бригада выехала: Бригада выехала. Дело остаётся на контроле до проверки результата.
14.10.2026, 15:34:56 - Бригада водоснабжения

в работе

Бригада прибыла: Бригада прибыла. Дело остаётся на контроле до проверки результата.
14.10.2026, 15:34:56 - Бригада водоснабжения

в работе

Осмотр выполнен: Осмотр выполнен. Дело остаётся на контроле до проверки результата.
14.10.2026, 15:34:56 - Бригада водоснабжения

в работе

Ремонт выполняется: Ремонт выполняется. Дело остаётся на контроле до проверки результата.
14.10.2026, 15:34:56 - Бригада водоснабжения

в работе

Восстанавливаем благоустройство: Восстанавливаем благоустройство. Дело остаётся на контроле до проверки результата.
14.10.2026, 15:34:56 - Бригада водоснабжения

Прибытие на место

Осмотр и уточнение
причины

Статус «в работе» раскрывается в конкретные действия и записи времени.

Рабочий подтверждает фактический этап

Простой кабинет выездной бригады

Следующее действие
видно сразу

Можно описать работу
своими словами

Перед записью показан
текст уведомления

СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ

Осмотр

Нажмите, когда этот этап действительно наступил. Перед записью покажем сообщение жителю.

Осмотр выполнен бригадой

► Написать отчёт своими словами

Осмотр выполнен

Сообщение, которое будет подготовлено жителю:

Осмотр выполнен. Дело остаётся на контроле до проверки результата.

Подтвердить этап **Исправить**

Бригада сообщает о факте, а платформа связывает его с делом и перепиской.

Переписка остаётся внутри дела

Один контекст для всех участников

Уточнения жителя

Служебное обсуждение

Поручения и решения руководителей

Служебное · 14.10.2026, 15:34:58 · available
Решение по задержке: Учебное согласование ресурса и контрольной даты курирующим органом

Жителю / от жителя · 14.10.2026, 15:34:58 · ожидает подключения канала
План по SHY-06D9706C-7D6D-4D60-B8B6-DC98EBD3DEB1 согласован. Прогноз: 2026-10-16T10:34:58.381Z Следующий контроль: 2026-10-14T11:34:58.381Z

Служебное · 14.10.2026, 15:34:58 · available
Поручение по SHY-06D9706C-7D6D-4D60-B8B6-DC98EBD3DEB1: Учебное поручение: контролировать поставку и информирование жителей Срок: 2026-10-14T14:34:58.503Z

Служебное · 14.10.2026, 15:34:58 · сохранено в платформе
Учебная внутренняя переписка: руководитель согласовал заказ муфты, бригада остаётся на контроле.

Житель (демо) ▾

Переписка с жителем ▾

Уточнение или ответ по делу

Личная переписка жителя и внутреннее обсуждение имеют разные права доступа.

Препятствие требует плана

Перенос срока с обоснованием

Причина и временные
меры

Кто устраняет
препятствие

Прогноз и следующая
контрольная точка

Поручение · Принято

Учебное поручение: контролировать поставку и информирование жителей · срок 14.10.2026, 19:34:58

План задержки · Согласовано

Учебная причина: ожидаем подходящую муфту

Временные меры: Учебная мера: участок ограждён, временное водоснабжение организовано

Ответственный: water-manager · следующий контроль: 14.10.2026, 16:34:58

Исходный срок: 15.10.2026, 15:34:57 · прогноз: 16.10.2026, 15:34:58

Исходный срок сохраняется в истории. Новый прогноз согласует уполномоченная роль.

Результат ремонта подтверждают материалами

Обращение / до работ



Результат / после работ



Фото связано с делом, автором и текущим циклом исполнения.

Контролёр отдельно принимает результат

Два решения до закрытия

Принять материал текущего цикла

Проверить выполнение работы

Принять результат или вернуть исполнителю

Действия

Переписка

Материалы

История

Контроль и соисполнители

► Обоснование рекомендаций системы

Место события
Учебный участок водопровода №3, Шымкент (условный ориентир)
Ориентир / приблизительное место
42.31200, 69.59800

Обоснование решения обязательно там, где требуется

Принять материал before

Принять материал after

Подтвердить закрытие

Вернуть исполнителю

Разрешение показывать фото жителю также требует проверки персональных данных.

Жительница получает ответ с фото

WhatsApp / целевой ответ после приёмки

«Течь устранена, участок восстановлен. Результат проверен. Прикладываем фото. Подтвердите, пожалуйста, что проблема решена».

К сообщению прикладывается разрешённый материал результата.



Сейчас CRM готовит ответ. Внешнюю доставку WhatsApp проверяем при подключении канала.

Оценка жительницы завершает обратную связь

Жительница «Да, спасибо. Вода больше не течёт, пройти можно».

CRM Подтверждение жительницы сохраняется отдельно от решения контролёра.

109 Если проблема осталась, обращение можно открыть повторно.

Учебный пример диалога

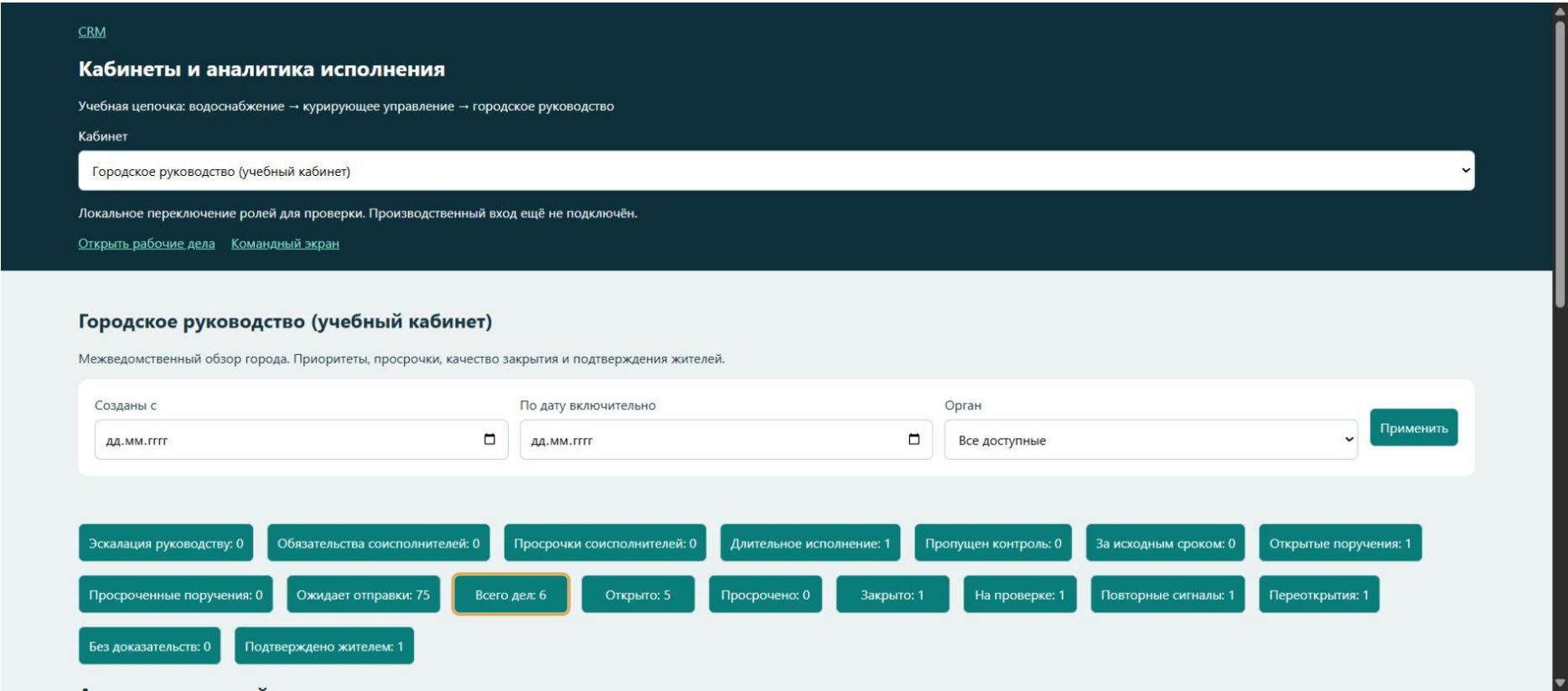
Молчание жителя не выдаётся за подтверждение результата.

Повторная жалоба запускает новый цикл

- 01 Житель сообщает: «Проблема осталась»
- 02 Дело снова получает исполнителя и текущую задачу
- 03 Старое фото сохраняется как история предыдущей попытки
- 04 Для новой приёмки нужны актуальные материалы

Повторный сигнал виден руководству и помогает оценивать качество устранения.

Руководство видит причины отклонений



Просрочки, препятствия, поручения, повторные обращения и качество закрытия

Из показателя можно перейти к делу, ответственному и истории.

Основа платформы и подключаемые каналы

Каналы

WhatsApp, оператор и кабинет жителя

Процесс

Регистрация, маршрут, наряд, проверка, обратная связь

Общее дело

Сообщения, роли, сроки, материалы и журнал решений

Управление

Карта города, кабинеты служб, аналитика и поручения

Node.js / SQLite / Браузерные кабинеты / Журнал решений

Интеграции используют общий процесс. Права и решения контролируются на сервере.

Проверенная цепочка и задачи пилота

74 / 74

проверки учебного сценария
14 октября 2026

Проверено на стенде

Назначение, этапы бригады, перенос, приёмка, повторное открытие

Подключаем в пилоте

Официальный WhatsApp, подтверждённые паспорта и реальные участники

Проверяем до эксплуатации

Доставку фото, доступы, нагрузку, хранение и восстановление

Результаты относятся к учебной репетиции. Промышленная готовность оценивается отдельно.

Пилот с измеримым результатом

Границы	Один район, одна служба, согласованные типы обращений
Участники	Куратор, руководитель, бригада и независимый проверяющий
Измерения	Время принятия, срок устранения, возвраты и доставка ответа
Приёмка	Полный путь на реальных обращениях и согласованный отчёт

Целевые значения и длительность пилота согласуем после замера исходного процесса.

Предлагаем пройти полный цикл на реальных обращениях

Для старта нужны район, служба
и ответственный куратор

ЕКЦ109+ / РАСТIQO

Руслан Машкенов · основатель и алгоритмист
rmashkenov@gmail.com · +7 700 188 83 72

Вопросы о WhatsApp и доставке

Что работает сейчас?

Переписка в CRM, подготовка сообщений и очередь исходящих.

Что требуется подключить?

Официальный канал, подтверждённый номер и учёт статусов провайдера.

Когда считать ответ доставленным?

После подтверждённого статуса канала. Запись в очереди сама по себе недостаточна.

Как передать фотографию?

Только материал текущего результата с разрешением на показ заявителю.

Что проверять при сбое?

Повторную отправку без дублей, видимый статус ошибки и сохранность обращения.

Защита решений и персональных данных

Разделение ролей

Исполнение, независимая приёмка и оценка жителя являются разными действиями.

Изоляция переписки

Служебные сообщения и чужая персональная переписка не предназначены для жителя.

Материалы

Проверка результата и разрешение внешнего показа учитываются отдельно.

Журнал

Изменения, основания решений и исходные сроки сохраняются.

Перед промышленным запуском

Проверить SSO/сеансы, права организаций, резервные копии, восстановление и доступ к файлам.

Автоматизация и роль ИИ

Распределение

Объяснимые правила компетенции и приоритет подтверждённого паспорта объекта.

Без точного адреса

Понятный вопрос можно принять. Для выезда требуется уточнить место и ответственность.

Неясные ситуации

Причина неопределённости и уточняющий вопрос передаются куратору.

Помощник

Оперативные рекомендации строятся по фактам CRM. LLM и ASR требуют отдельного подключения и проверки.

Граница полномочий

Автоматическая рекомендация не заменяет ответственное решение о закрытии дела.

Как измерять результат пилота

Время принятия	От регистрации до явного принятия ответственной организацией.
Время устранения	От регистрации до независимой приёмки, с отдельно видимыми задержками.
Качество	Доля возвратов на доработку и повторных открытий за согласованный период.
Обратная связь	Доставка ответа с разрешённым фото и отдельная доля подтверждений жителей.
Метод сравнения	Одинаковые типы и сложность дел, единый период, исходный замер до запуска.

Люди, которые создают РАСТІQO



Руслан Машкенов

Основатель и автор проекта

Архитектура продукта
и разработка алгоритмов



Марат Ауэзов

Наставник · эксперт IoT

Разработчик национального
стандарта NB-IoT

**Альвиса
Ануарова**

Исследования и
информационная
поддержка

Сбор и систематизация
материалов. Поддержка
подготовки проекта.