От обращения жителя к городскому решению

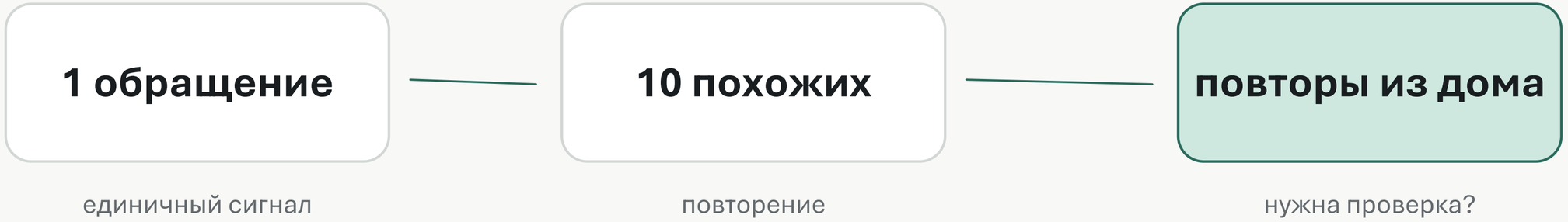
Цифровые механизмы общественного участия
в модернизации многоквартирных жилых домов

Меруерт Шинтуринова

архитектор-градостроитель · исследователь городского управления
автор исследования iKOMEK 109

От отдельного обращения — к сигналу о состоянии дома

«В нашей квартире зимой холодно»

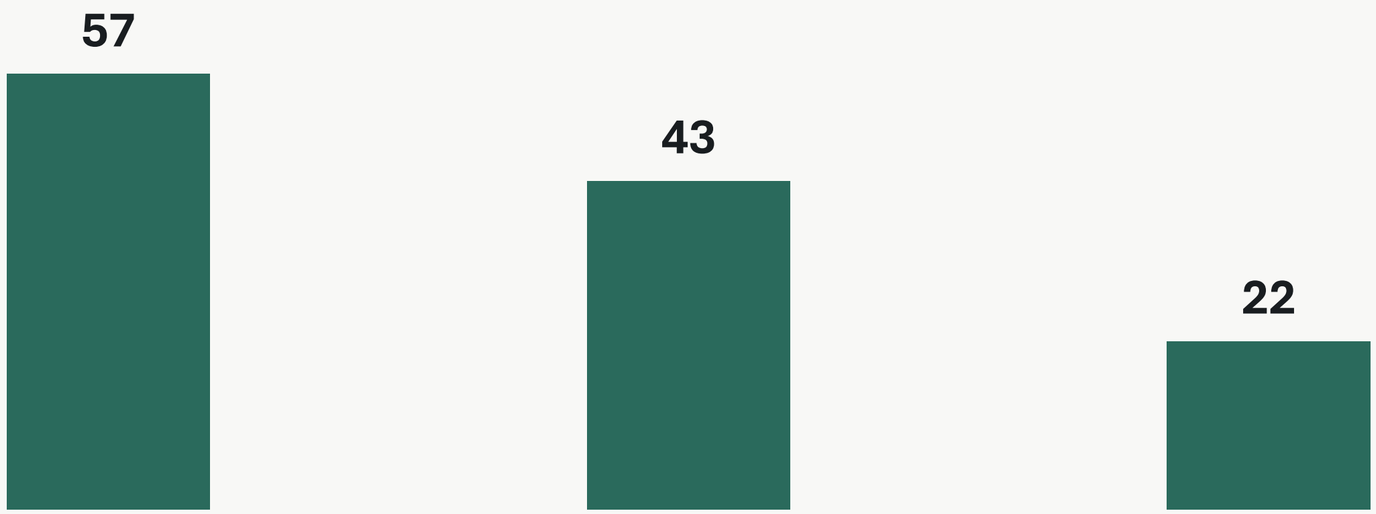


Повторяющиеся обращения не определяют необходимость модернизации, но могут показать: на какой дом нужно посмотреть внимательнее.

Что показало исследование iKOMEK 109

17 интервью

191 участник опроса



ВЫВОД

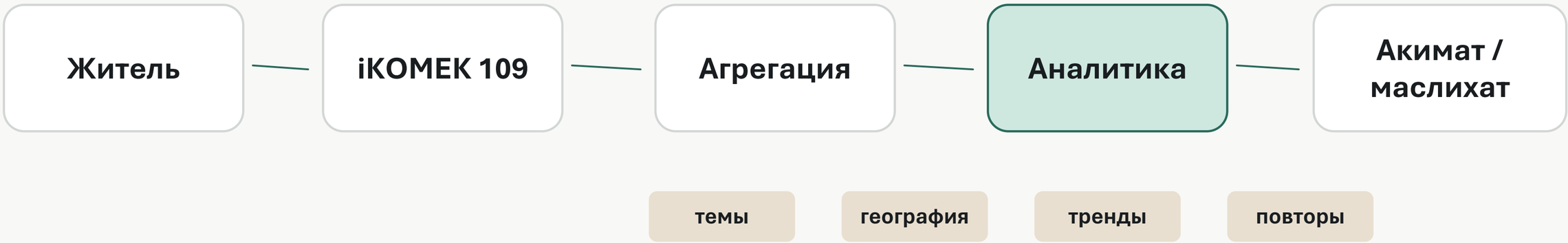
Участие преимущественно реактивное и проблемно-ориентированное.

Жители чаще приходят в систему после возникновения конкретной проблемы.



Источник: магистерское исследование iKOMEK 109; цели использования платформы среди ответивших пользователей.

Обращения уже становятся городскими данными



Аналитический отдел готовил регулярные сводки: тенденции, проблемные точки, повторяющиеся вопросы.

В исследовании зафиксирован пример: перед бюджетными обсуждениями маслихат мог запрашивать данные по обращениям о парках, ремонтах и санитарных объектах.

Источник: интервью в рамках магистерского исследования iKOMEK 109.

iKOMEK 2.0: новые возможности для анализа

С 2026 ГОДА

Обращение — Полный цикл — Контроль сроков

АНАЛИТИКА

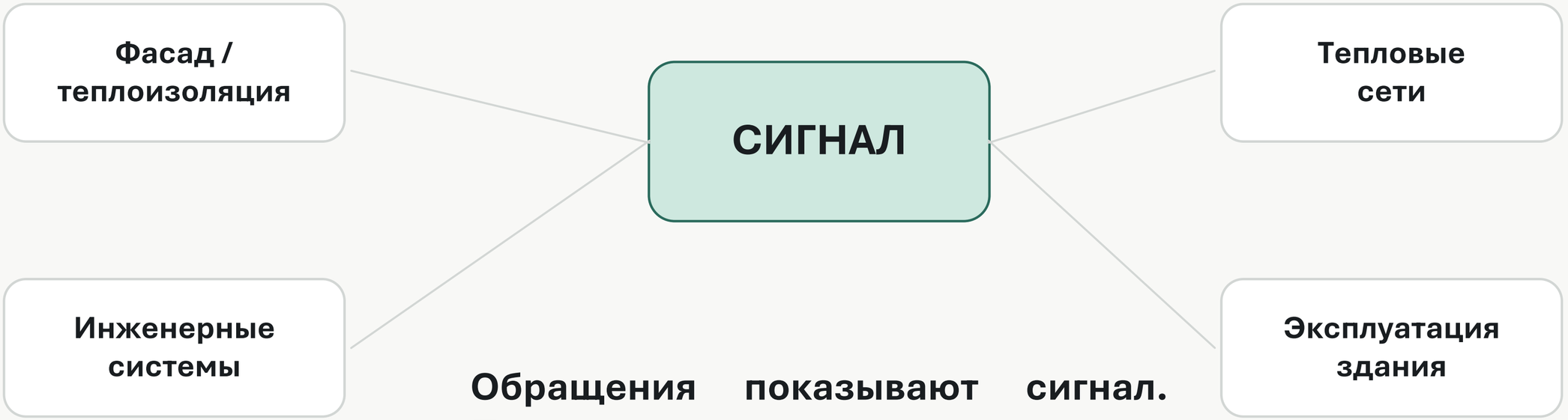
Повторные — обращения — Реальное время — **Системные проблемы**

В январе 2026 года контакт-центр полностью перешёл на iKOMEK 2.0: система поддерживает полный цикл обработки, контроль сроков, выявление повторных обращений и аналитику в реальном времени.

Важно: iKOMEK 2.0 — информационная система контакт-центра, а не отдельное приложение для жителей.

ДАННЫЕ ≠ РЕШЕНИЕ

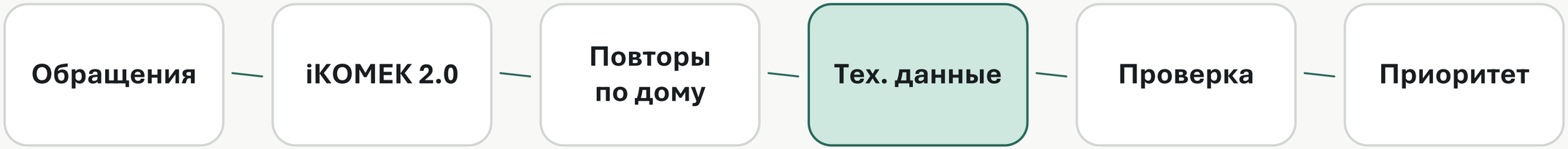
Повторяющиеся обращения: «В квартире холодно»



Обращения показывают сигнал. Причину нужно проверять техническими и энергетическими данными дома.

Поэтому количество жалоб не должно автоматически определять приоритет модернизации.

Рекомендация 1. Цифровой профиль проблем МЖД



Не «рейтинг домов на ремонт», а ранний сигнал

Сопоставлять обращения с техническим состоянием, историей ремонтов и энергопотреблением. Результат — перечень домов, требующих дополнительной проверки.

Ключевой вопрос цифрового профиля: «На какой дом необходимо посмотреть внимательнее?»

Обращения — один из источников информации; решение требует технической оценки.

Рекомендация 2. От цифрового сигнала — к решению собственников



Цифровой сигнал не заменяет решение собственников

Если проблема устойчиво повторяется, её нужно подтвердить с собственниками, определить техническую причину и следующий шаг: обследование, при необходимости энергоаудит, ремонт или модернизация.

Обсуждение должно отвечать: проблема подтверждается? насколько критична? какова причина? какое решение необходимо и кто отвечает за следующий шаг?

Собственники участвуют не после готового решения, а на этапе проверки проблемы и определения дальнейших действий.

Следующий шаг

ДАННЫЕ + ЖИТЕЛИ + ЭКСПЕРТИЗА + ГОСУДАРСТВО

↓

БОЛЕЕ ОБОСНОВАННОЕ РЕШЕНИЕ О МОДЕРНИЗАЦИИ

«Ценность обращения жителя не заканчивается в момент, когда обращение закрыто».

Обращение → данные → проверка → участие собственников → техническое решение → модернизация.