

**Об утверждении Правил взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам
оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями**

***Утративший силу***

Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 18 февраля 2015 года № 130. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 марта 2015 года № 10504. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81

      Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.01.2016 № 81 (порядок введения в действие см. п. 5).

      В соответствии с подпунктом 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» **ПРИКАЗЫВАЮ:**  
      1. Утвердить прилагаемые Правила взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями.   
      2. Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Сарсенов С.С.) обеспечить:  
      1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;  
      2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания и информационно-правовую систему «Әділет» республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан»;  
      3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;  
      4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.   
      3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Жумагалиева А.К.  
      4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Исполняющий                                      Ж. Касымбек*  
*обязанности Министра*  
*по инвестициям и развитию*  
*Республики Казахстан*

Утверждены            
приказом исполняющего       
обязанности Министра       
по инвестициям и развитию    
Республики Казахстан       
от 18 февраля 2015 года № 130

**Правила взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам**  
**оказания государственных услуг с центральными государственными**  
**органами, местными исполнительными органами областей, городов**  
**республиканского значения, столицы, районов, городов областного**  
**значения, акимами районов в городе, городов районного значения,**  
**поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями**

**1. Общие положения**

      1. Настоящие Правила взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» и определяют порядок взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями.  
      2. Участники взаимодействия:  
      1) Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг (далее – Единый контакт центр);  
      2) уполномоченный орган в сфере информатизации;  
      3) уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг;  
      4) центральные государственные органы;  
      5) центры обслуживания населения;  
      6) местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы);  
      7) иные услугодатели.

**2. Порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными**  
**государственными органами, местными исполнительными органами,**  
**а также услугодателями**

      3. Единый контакт-центр осуществляет функции по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг (далее - информация), которая представляется по государственным услугам, принятым для консультирования Единым контакт-центром.  
      Принятие для консультирования государственной услуги в Единый контакт-центр осуществляется после внесения государственной услуги в Реестр государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг» (далее - Реестр государственных услуг), и утверждения стандарта государственной услуги.  
      4. Единый контакт-центр после внесения государственной услуги в  Реестр государственных услуг и утверждения стандарта государственной услуги в течение трех рабочих направляет в центральные государственные органы или местные исполнительные органы запрос в электронном виде о представлении информации по форме, согласно приложению 1 к настоящим Правилам и проведения обучения ответственных сотрудников Единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги.  
      5. С момента получения запроса Единого контакт-центра центральные государственные органы или местные исполнительные органы в течение трех рабочих дней назначают ответственное лицо за представление информации в Единый контакт-центр и проведение обучения (далее - ответственное лицо), который в срок не более пяти рабочих дней с момента назначения представляет требуемую информацию в Единый контакт-центр в электронном виде**.**  
      Полученная информация вносится сотрудником Единого контакт-центра в базу данных Единого контакт-центра.  
      6. В случаях внесения изменений и дополнений в представленную информацию, ответственное лицо актуализирует представленную информацию в рабочем порядке в течение пяти рабочих дней с даты внесения изменений и дополнений и направляет в Единый контакт-центр.  
      7. В случаях замены ответственных лиц, центральные государственные органы и местные исполнительные органы в течение пяти рабочих дней направляют в Единый контакт-центр соответствующее уведомление в произвольной форме и представляют новые сведения об ответственных лицах.  
      8. В срок не позднее десяти рабочих дней после представления в Единый контакт центр информации, указанной в пункте 5 настоящих Правил, ответственное лицо проводит обучение ответственного сотрудника Единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги. При наличии вопросов по порядку оказания государственной услуги, ответственный сотрудник Единого контакт-центра до проведения обучения направляет на электронную почту ответственного лица список имеющихся вопросов. По окончании обучения составляется протокол принятия Единым контакт-центром государственной услуги для консультирования (далее – протокол), подписываемый уполномоченными представителями Единого контакт-центра и центральных государственных органов или местных исполнительных органов.  
      9. Информацию о порядке оказания государственной услуги Единый контакт-центр начинает представлять услугополучателям по истечении пяти рабочих дней с момента подписания протокола.  
      10. При реализации своих функций Единый контакт-центр обращается к участникам взаимодействия для получения необходимой информации и разъяснений.  
      11. Центральные государственные органы и местные исполнительные органы в случае недостаточности ранее представленной информации для удовлетворения запросов услугополучателей:  
      1) представляют в Единый контакт-центр по его запросам необходимую для деятельности Единого контакт-центра информацию, за исключением информации, составляющей государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну;  
      2) содействуют Единому контакт-центру в осуществлении им своих функций путем предоставления устных консультаций, разъяснений по телефону и представления в рабочем порядке ответственному сотруднику Единого контакт-центра дополнительной информации по оказываемым государственным услугам, которая необходима Единому контакт-центру при реализации своих функций.  
      По согласованию с центральными государственными органами или местными исполнительными органами специалисты Единого контакт-центра посещают услугодателей, центры обслуживания населения с целью ознакомления с порядком оказания государственных услуг.  
      12. В случае неоднократного отказа в течение месяца одними и теми же центральными государственными органами или местными исполнительными органами в представлении Единому контакт-центру необходимой информации по оказываемым государственным услугам, Единый контакт-центр в течение трех рабочих дней информирует об отказе в представлении информации уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг с приложением подтверждающих материалов и документов.  
      13. Для надлежащего информирования Единым контакт-центром услугополучателей о стадии оказания государственной услуги услугодатели вносят данные о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг (далее - ИС Мониторинг).  
      Порядок внесения услугодателями данных в ИС Мониторинг осуществляется согласно Правилам внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 14 июня 2013 года № 452 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 8555).  
      14. Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу следующего месяца представляет в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, а также в центральный государственный орган и местный исполнительный орган, предоставляющий государственные услуги, аналитический отчет в письменном (электронном) виде по форме, согласно приложению 2 к настоящим Правилам.  
      15. Единый контакт-центр по письменному запросу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг проводит обучение сотрудников уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг по вопросам информационного обмена Единого контакт-центра с центральными государственными органами и местными исполнительными органами, центрами обслуживания населения и услугодателями.  
      16. В случае возникновения расхождений между отчетной информацией, представляемой в рамках внутреннего контроля центральными государственными органами или местными исполнительными органами, и отчетной информацией, представляемой Единым контакт-центром в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, Единый контакт-центр незамедлительно представляет пояснительную информацию по каждому случаю расхождения в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Приложение 1                 
к Правилам взаимодействия Единого      
контакт-центра по вопросам оказания     
государственных услуг с центральными   
государственными органами, местными    
исполнительными органами областей,    
городов республиканского значения,     
столицы, районов, городов областного    
значения, акимами районов в городе,    
      городов районного значения, поселков,    
сел, сельских округов, а также услугодателями

Форма

**Запрос о предоставлении информации о государственной услуге**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **№ государственной услуги в реестре** | **Наименование государственной услуги** | **Стандарт государственной услуги (с указанием его реквизитов)** | **Регламент государственной услуги (с указанием его реквизитов)** | **Изменения нормативных правовых актов** | **Интернет-ресурс, на котором размещена информация о государственной услуге** | **Фамилия, имя, отчество, должность ответственного лица** | **Контактные телефоны, адрес электронной почты ответственного лица** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

      Ф.И.О. ответственного исполнителя  
      Дата: « \_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Приложение 2                 
к Правилам взаимодействия Единого      
контакт-центра по вопросам оказания     
государственных услуг с центральными   
государственными органами, местными    
исполнительными органами областей,    
городов республиканского значения,     
столицы, районов, городов областного    
значения, акимами районов в городе,    
      городов районного значения, поселков,    
сел, сельских округов, а также услугодателями

Форма

**Аналитический отчет**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата и время поступления жалобы и обращения** | **Ф.И.О ответственного за форум** | **Регион** | **Ф.И.О. заявителя** | **Характер обращения** | | **Содержание жалобы и обращения** | **Принятые меры, № запроса** |
| **Нарушение стандарта государственной услуги** | **Действие (бездействие) работников** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан