



Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 26 маусымдағы № 487 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2013 жылы 26 шілдеде № 8583 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 83 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.01.2016 № 83 (қолданысқа енгізілу тәртібін 5-т. қараңыз) бұйрығымен.

«Мемлекеттік қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының 9) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру комитеті (Б.Б. Мусин):

1) осы бұйрықтың заңнамада белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден кейін бұқаралық ақпараттар құралдарында ресми жариялануын, соның ішінде Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің интернет-ресурсында және МОИП-да орналастыруды;

3) осы бұйрықтан туындайтын өзге шараларды қабылдауды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация вице-министрі С.С. Сарсеновке жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Министр

А. Жұмағалиев

« К Е Л І С І Л Д І » :

Қ а з а қ с т а н

Р е с п у б л и к а с ы

Э к о н о м и к а

ж ә н е

б ю д ж е т т і к

ж о с п а р л а у

м и н и с т р і

Е .

Д о с а е в

2013 жылғы 26 маусым

Қазақстан Республикасы
Көлік және коммуникация министрінің
2013 жылғы 26 маусымдағы
№ 487 бұйрығымен бекітілді

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары

1. Жалпы ереже

1. Осы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы (бұдан әрі – Бірыңғай байланыс-орталығы) қызметінің тәртібін анықтайды.

2. Бірыңғай байланыс-орталығының негізгі міндеттері:

1) мемлекеттік қызметтер және оларды көрсетудің нысандары туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру;

2) мемлекеттік органның қызметі, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі мен процесі туралы қызметтерді алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру;

3) мемлекеттік қызмет бойынша ақпаратты ұсыну мәселесі жөнінде орталық мемлекеттік органдармен, облыстың жергілікті атқарушы органдарымен, республикалық маңызы бар қалалармен, астанамен, ауданмен, облыстық маңызы бар қалалармен, қаладағы ауданмен, аудандық маңызы бар қаламен, кеңшармен, ауылмен, ауылдық округпен және қызмет берушілермен әрекеттесу.

4) мемлекеттік қызметтер бойынша ақпаратты алу үшін телефондық қолжетімділіктің бірыңғай нүктесімен қызмет алушыларды қамтамасыз ету.

Бірыңғай байланыс-орталығының функцияларын мемлекеттік сатып алу нәтижелері бойынша ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган анықтайтын т ұ л ғ а ж ү з е г е а с ы р а д ы .

3. Осы Қағидаларда келесі ұғымдар және қысқартулар пайдаланылады:

1) бірыңғай байланыс-орталығының консультанты – олардың қызығушылық туғызатын мемлекеттік қызметтер бойынша қызмет алушыларды ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыратын бірыңғай байланыс - о р т а л ы ғ ы н ы ң қ ы з м е т к е р і ;

2) бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық Білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - қызметтерді алушыға жауап беруге сақтау, ақпаратты толтыру, жаңарту және қажетті ақпаратты ізденістіру үшін Бірыңғай байланыс орталығының электрондық деректер қоры.

2. Бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің тәртібі

4. Бірыңғай байланыс-орталығы өз өкілеттілігінің шеңберінде мыналарды:

1) қызметтерді алушыларға мемлекеттік және орыс тілдерінде олардың қызығушылығын тудыратын мемлекеттік қызметтер бойынша ақпаратты беруді;

2) мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне мемлекеттік қызметтерді көрсету кезеңі туралы деректерді қызметтерді берушілер енгізген жағдайда қызметтерді алушыларға мемлекеттік қызметтерді көрсету кезеңі туралы ақпаратты беруді қамтамасыз етеді.

Қызметтерді алушыға мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің кезеңі туралы ақпарат, оның Бірыңғай байланыс - орталығына хабарласқан кезде беріледі.

5. Бірыңғай байланыс-орталығы өз қызметінде мынадай қағидаттарды б а с ш ы л ы қ қ а а л а д ы :

1) мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

2) мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы дұрыс және өзекті а қ п а р а т т ы ұ с ы н у ;

3) мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы толық және жедел а қ п а р а т т ы ұ с ы н у .

6. Бірыңғай байланыс-орталығы өзінің қызметтерін Қазақстан Республикасының халқына тәулік бойы, үздіксіз, демалыс және мереке күндері к ө р с е т е д і .

7. Азаматтардың өтініштері 1414, 8 800 080 7777 тегін телефон нөміріне, www.1414.kz интернет ресурсы бойынша, egov@nitec.kz, support@pki.gov.kz, sd@nitec.kz электрондық поштасының мекенжайына түседі.

Телефон арқылы шағымданған жағдайда қызметті алушының қоңырауы түскен уақыттан бастап байланыс желісінде жауапты күтудің орташа уақыты қ ы р ы қ с е к у н д т а н а с п а у қ а ж е т .

8. Электрондық поштаға немесе www.1414.kz электрондық мекенжайы бойынша интернет ресурсқа келіп түскен өтініштерді тіркеу автоматты түрде ж ү з е г е а с ы р ы л а д ы .

9. Консультант Білім базасындағы бар ақпарат бойынша мемлекеттік қызметтердің ақпараттық-анықтамалық қолдауын жүзеге асырады.

10. Егер өтініштерде Бірыңғай байланыс-орталығы қызметіне кірмейтін мәселелер қамтылса, консультант өтініш білдірген тұлғаға осы мәселелерді шешуі оның құзыретіне кіретін субъектіге қатысты ондағы бар ақпаратты береді.

11. Қоңырауды қайта бағыттаған кезде консультант қызметті алушыны ол туралы е с к е р т у г е м і н д е т т і .

12. Бірыңғай байланыс-орталығы электрондық цифрлық қолтаңбамен

куәландырылған электрондық құжат нысанында www.1414.kz электрондық адресі бойынша интернет-ресурсы арқылы шағымдарды беру сұрақтары бойынша қызметтерді алушыларға консультация береді және оны қараудың мерзімі туралы хабарлайды.

13. www.1414.kz электрондық мекенжайы бойынша интернет-ресурс арқылы берілетін қызметті алушылардың шағымдары екі түрге бөлінеді:

1) мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және орнатылған стандартқа сәйкессіздік бойынша шағым;

2) орталық мемлекеттік органдар және жергілікті атқарушы органдар мен халыққа қызмет көрсету орталығы қызметкерлерінің әрекеттігіне (әрекетсіздігіне) шағым.

14. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібіне және бекітілген стандартқа сәйкессіздікке шағым беру кезінде көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтің аты мен сәйкессіздіктің сипаттамасын көрсетеді.

15. Орталық мемлекеттік органдар, жергілікті атқарушы органдар, халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметкерлерінің, қызмет көрсетушілердің әрекеттеріне шағым беру кезінде көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік органның, халыққа қызмет көрсету орталығының және қызмет көрсетуші лауазымды тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты, жүгінудің себебі және талаптары көрсетіледі.

16. www.1414.kz электрондық мекенжайы бойынша берілген шағымды қызмет алушы орталық мемлекеттік органдарға және жергілікті атқарушы органдарға, халыққа қызмет көрсету орталықтарына және мемлекеттік қызметті берушілерге олардың құзыретіне сәйкес жібереді.

17. Қызметті алушыға көрсетілген консультацияның сапасын бағалау мүмкіндігі беріледі. Консультантпен сөйлесу аяқталғаннан кейін бірден бес баллдық шкала бойынша консультанттың жұмысын бағалауды ұсынатын жүйе автоматты түрде қосылады.

18. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның және (немесе) мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның жазбаша талабы бойынша Бірыңғай байланыс орталығы тиісті сұрау салуды алғаннан кейін төрт сағаттан аспайтын мерзімде консультанттардың сөйлесу жазбасын береді. Бұл ретте сұрау салуда қызметті алушының күні және телефон нөмірі көрсетілуі тиіс.

19. Бірыңғай байланыс-орталығы консультанттарының кәсіби құзыретін арттыруды тұрақты негізде жүзеге асырады, мемлекеттік қызметтердің стандарттары бойынша оқытуды және қайта оқытуды жүргізеді, ынталандыру және мадақтау сипатындағы шараларды Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолданады.

20. Консультанттардың қызметі осы Қағидаларға сәйкес және ішкі регламенттерге сәйкес жүзеге асырылады.

21. Бірыңғай байланыс-орталығының қызметін ішкі бақылау және консультация беру қызметті алушы мен Бірыңғай байланыс-орталығының консультанты арасындағы телефонмен сөйлесулер сапасын бақылауды жүзеге асыру мақсатында жазылады.

22. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша ақпаратты берудің сапасын бақылау ақпараттандыру саласындағы өкілетті органмен жүзеге асырылады.