

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 болып тіркелді

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 12 шілдедегі № 501 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 367-1) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтер ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

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

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрі

Б. Мусин

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ақпарат және қоғамдық даму
министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Әділет министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бәсекелестікті қорғау және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ғылым және жоғары білім
министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғары аудиторлық палатасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғарғы Соты

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Индустрия және инфрақұрылымдық
даму министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржылық мониторинг агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қорғаныс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Оқу-ағарту министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық Банкі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Экология және табиғи
ресурстар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар (бұдан әрі – Талаптар) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 12 шілдедегі № 501 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 367-1) тармақшасына және әкімшілік органдардың байланыс орталықтары, колл-орталықтары үшін және байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар үшін бірыңғай талаптарды белгілейді.

2. Талаптарды қолданудың мақсаты:

1) ҚР СТ ISO 18295-1-2020 байланыс орталықтарына қызмет көрсетудің ұлттық стандартын енгізу;

2) байланыс орталықтары мен әкімшілік органдардың тиімді өзара іс-қимылын ұйымдастыру;

3) өтініштерді қараудың сапасы мен тиімділігін қамтамасыз ету;

3. Талаптарда мынадай анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) әкімшілік орган – Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес әкімшілік актіні қабылдау, әкімшілік әрекет жасау (әрекетсіздік таныту) жөнінде өкілеттіктер берілген мемлекеттік орган, жергілікті өзін-өзі басқару органы, мемлекеттік заңды тұлға, сондай-ақ өзге ұйым;

2) сөйлеу аналитикасы – қоңырауларды талдау, транскрипциялау, қоңырауларды бағалауды автоматтандыру құралы;

3) шағым – әкімшілік рәсімге қатысушының өзінің және басқа да тұлғалардың әкімшілік акт, әкімшілік әрекет (әрекетсіздік) бұзған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабы қамтылатын жолданым нысандарының бірі;

4) сұрау салу – әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші;

5) өтініш – әкімшілік органға немесе лауазымды адамға жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық) немесе ауызша нысанда, сондай-ақ бейнеконференц-байланыс, бейнежолданым нысанында жіберілген арыз немесе шағым;

6) омниканалдылық – бір терезеде жұмыс істеген кезде нақты уақыт режимінде, коммуникацияның барлық арналарымен және деректер базаларымен, интеграцияда клиенттің сұранысын, оның ішінде жеке деректерді, оның өтініштерінің тарихы, сондай-ақ клиентке талап етілуі мүмкін басқа да ақпаратты өңдеуге мүмкіндік беретін қолда бар байланыс арналарына арналған бірыңғай платформаны пайдалану;

7) оператор – клиенттерді қызықтыратын қызметтер бойынша ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыратын байланыс орталығының қызметкері;

8) қайта бағыттау – клиенттің әрбір өтінішін, мәртебесін қадағалау және мәселені шешу туралы клиентті уақтылы хабардар ету мүмкіндігімен клиентті байланыс орталығына, әкімшілік органға қайта бағыттау мүмкіндігі;

9) байланыс арнасы – клиент байланыс орталығымен өзара әрекет ете алатын құралдар (мысал: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс);

10) клиент – байланыс орталығы арқылы қызмет алатын заңды немесе жеке тұлға;

11) колл-орталық – дербес құрылымдық бөлімше не байланыс орталығының құрамына кіретін, өз қызметін қызметті тұтынушылармен (абонентпен/тұрғындармен) өзара іс-қимылда дауыстық өтініш арқылы жүзеге асыратын (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да бірыңғай қоңырау шалу нүктесі);

12) құпия ақпарат – қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат, ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіз болуына байланысты оның нақты немесе әлеуетті коммерциялық мәні болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу болмаған жағдайда;

13) байланыс орталығы – мамандандырылған ұйым немесе өз қызметін уәкілетті органмен, жергілікті мемлекеттік басқару органдарымен, квазимемлекеттік сектор субъектілерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен өзара әрекет ете отырып жүзеге асыратын, өтініштерді тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыстық емес (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабарлауға жауапты, ұйымдағы құрылымдық бөлімше;

14) транскрипциялау – нақты уақыт режимінде немесе уақыт бойынша синхрондаусыз сөйлеуді мәтінге түрлендіру;

15) IVR (Interactive Voice Response) – интерактивті дауыстық мәзір, клиент телефон пернетақтасында теру арқылы енгізген ақпаратты пайдалана отырып, байланыс орталығының ішіндегі қоңырауларды бағыттау функциясын орындайтын, кейіннен IVR-ді интеллектуалды дауыстық көмекші жүйелеріне аудара отырып, алдын ала жазылған дауыстық хабарламалар жүйесі;

16) FCR (First Call/Contact Resolution) – белгілі бір кезеңдегі клиенттердің бастапқы жүгіну кезіндегі мәселесі шешілген өтініштерінің үлесін сипаттайтын көрсеткіші.

4. Байланыс орталығы Талаптарға сәйкес процестердің орындалуын енгізеді және қамтамасыз етеді.

Байланыс орталығы Талаптармен белгіленген процестерді енгізген сәттен бастап 3 жыл ішінде сертификаттау рәсімінен өтеді. Сертификаттаудан өту байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды.

2-тарау. Клиенттермен өзара әрекеттесу кезінде байланыс орталығының қызметіне қойылатын талаптар

5. Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

- 1) клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын, оң клиенттік тәжірибе;
- 2) қолжетімділік, қызмет көрсету сапасының тұрақтылығы және клиенттің қажеттіліктеріне жауап беру, қолжетімді байланыс арналары арқылы клиенттің өзара іс-қимылын жүйелі өңдеу;
- 3) көп арналы режимде байланыс арналарын қолдауға мүмкіндік беретін платформаны пайдалану. Платформаны көп арналы режимде пайдалану байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды;
- 4) процеске, рәсімге сәйкес нақты уақыт режимінде клиентпен өзара іс-қимылды (сұрау салулар, кіріс және шығыс өтініштер) тіркеу;
- 5) клиенттерге берілген ақпараттың дәлдігі, өзектілігі, қолжетімділігі;
- 6) клиенттермен қарым-қатынас қажеттіліктерін ескере отырып, мысалы, тілге, сауаттылыққа және функциялардың бұзылуына қатысты өзара әрекеттесу;
- 7) клиенттердің тәжірибесін түсіну үшін шаралар қабылдау;
- 8) көрсетілетін қызметтер сервисін жақсарту үшін нәтижелерді талдау.

6. Егер байланыс орталығы сұранымды тез арада шеше алмаса, ол клиентке келесі тиісті ақпаратты ұсынуы тиіс:

- 1) жауапты / шешімді ұсынудың есептік мерзімі;
- 2) жауап/шешім ұсынуға жауапты болатын департамент/лауазым/қызмет;
- 3) мәртебені үнемі жанартып отыру;
- 4) кідірістер туындаған жағдайда, іс-қимыл мерзімі мен жоспарын өзгерту.

7. Деректерді талдау үшін байланыс орталығы әртүрлі әдістерді қолданады, соның ішінде:

- 1) байланыс орталығының сапасын бағалау;
- 2) қызметкерлердің пікірлері;
- 3) клиенттердің пікірлері;
- 4) сөйлеуді талдау;

- 5) шағымдар мен наразылықтарды талдау;
- 6) әлеуметтік желілердегі пікірлер;
- 7) клиенттердің ұсынымдары.

8. Байланыс орталығы байланыс орталығының жұмысына шағымдарды қараудың тиімді процесін белгілейді.

Байланыс орталығы клиенттерге шағымдарды қайда және қалай беруге болатындығы, оларды қарау тәртібі туралы ақпарат береді.

9. Байланыс орталығы шағымдарды қабылдау кезінде қамтамасыз етеді:

- 1) санаттар бойынша дұрыс тіркеу және бөлу;
- 2) белгіленген мерзімде қарау;
- 3) қажет болған жағдайда, жоғары тұрған мамандарға белгіленген мерзімде беру;
- 4) клиентке қарау және қол жеткізілген нәтижелер туралы тиісті ақпарат беру.

10. Байланыс орталығы қызмет көрсету процесін жақсарту үшін шағымдар мен наразылықтардан алынған ақпаратты пайдаланады.

11. Байланыс орталығы оператор тек тиісті клиентпен құпия ақпарат алмасуы үшін қажетті шараларды қабылдайды.

Байланыс орталығы клиенттердің жеке өмірін, олардың ақпараты мен деректерін қорғайды.

12. Байланыс орталығы жүйені орнатуды қамтамасыз етеді:

- 1) желіде күту уақыты туралы клиенттерге хабарлау;
- 2) кемінде 1 минут аралықпен оператордың жауабын күту уақытының ақылы немесе тегін екендігі туралы клиенттерге хабарлау;
- 3) навигация және клиенттердің жалпы мәселелерін шешу, мысалы, қызметтердің сипаттамасы, жұмыс режимі, филиалдардың, бөлімшелердің мекенжайлары.

13. Байланыс орталығы шығыс өзара іс-қимыл кезінде шаралар қабылдайды:

- 1) арна түріне қарамастан, оператордан жауап алу үшін клиенттің күту уақыты барынша азайтылады;
- 2) қажетті клиентпен байланыс орнатылған;
- 3) клиенттерге қоңырау шалу, жүгіну себебі басынан бастап ақпараттандыру;
- 4) клиентке қажет емес өтініш аяқталды және клиент бұдан былай мазаламайды;
- 5) телефон қоңыраулары клиент онымен басқа уақытта (келісілген жұмыс кестесі шеңберінде) байланысуды сұраған жағдайларды қоспағанда, мемлекет үшін қолайлы сағаттарда жүзеге асырылды.

3-тарау. Байланыс орталығының клиентке бағытталған көпбасшылығына қойылатын талаптар

14. Байланыс орталығы клиент байланыс орталығымен өзара әрекеттесу кезінде клиенттер үшін оң тәжірибеге әкелетін бағдарланған стратегиялар орнатады.

Байланыс орталығы қызметкерлерді қажетті тұтынушы тәжірибесін алу үшін қажетті дағдылармен және ресурстармен қамтамасыз етеді.

Байланыс орталығы қызметкерлерді байланыс орталығының тиісті қызметіне тарту процесін енгізеді, қызметкерлердің қанағаттанушылығына, қатысуына мерзімді бағалау жүргізеді.

15. Бағалау келесі факторларға бағытталған:

- 1) қызметкерлердің жалпы қанағаттануы/тартылуы;
- 2) клиенттермен өзара іс-қимыл кезіндегі операторлардың тәжірибесі.

4-тарау. Байланыс орталығының персоналы бойынша талаптар

16. Байланыс орталығы өзара іс-қимылдың барлық арналары бойынша қажетті құзыреттері бар тиісті персоналды қажетті уақытта қамтамасыз етеді және тағайындайды.

Байланыс орталығы барлық лауазымдық функцияларға қойылатын талаптарды айқындайды, қызметкерлердің оларға қойылатын лауазымдық талаптарды түсінуі үшін қажетті шараларды қабылдайды.

17. Байланыс орталығы төменде көрсетілген функциялардың қолдауымен жұмыс істейді және осы функцияларды орындайтын тұлғалардың құзыреттілігін қамтамасыз етеді:

- 1) басшылық;
- 2) персоналды басқару (жалдау, ұстау, қызметкерлердің қанағаттануы, қатысуы, олардың әл-ауқаты);
- 3) дағдыларды дамыту;
- 4) қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету;
- 5) әлеуетті басқару – кадр жоспарлау, кесте жасау және мониторинг;
- 6) байланыс орталығының басқарушылық ақпарат және есептілік жүйелері.

18. Байланыс орталығы операторларға жеткілікті құзыреттілікке ие өзара іс-қимыл түрлерін тапсыру үшін шаралар қабылдайды.

19. Байланыс орталығы операторлардың мынадай құзыреттер мен дағдыларға ие болуы үшін қажетті шараларды қабылдайды:

- 1) клиентке бағдарлану;
- 2) тыңдай білу;
- 3) әртүрлі жағдайлармен және әртүрлі клиенттермен жұмыс істеу кезіндегі икемділік;
- 4) проблемалады шешу дағдылары;
- 5) іскери жазу дағдылары;
- 6) қарсылықтармен, жанжалдармен жұмыс істеу дағдылары;
- 7) клиенттің құқықтарын және деректерді қорғауды қоса алғанда, тиісті заңнаманы және қағидаларды білу;

8) байланыс орталығының қызметтерін ұсынумен байланысты пәндік саладағы сараптамалық білім.

20. Байланыс орталығы операторлардың төменде көрсетілген техникалық құзыреттерге ие болуы үшін қажетті шаралар қабылдайды:

- 1) жүйелерді білу және техникалық білім;
- 2) деректерді жинау дағдылары;
- 3) байланыс орталығының мамандандырылған процестерімен байланысты білім мен дағдылар.

21. Байланыс орталығы операторлардың құзыреттілігін жыл сайынғы негізде бағалайды.

Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

- 1) операторлардың тұрақты дамуы;
- 2) тиісті қызметкерлерде қажетті ақпараттың болуы.

22. Байланыс орталығы:

- 1) ұсынылатын ақпаратқа оңай қол жеткізуді;
- 2) ақпаратты уақтылы ұсынуды;
- 3) ақпараттың келісімділігін;
- 4) байланыс орталығының барлық орналасқан жерлеріне тиісті әдістерді пайдалана отырып беруді;
- 5) тек ресми деректер негізінде жаңартуды, өзектендіруді қамтамасыз етеді.

5-тарау. Байланыс орталығының операциялық процестеріне қойылатын талаптар

23. Байланыс орталығы клиенттерге қызмет көрсетудің қажетті сапасын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін операциялық және қосалқы процестерді енгізеді.

Байланыс орталығы клиенттермен өзара әрекет ету және клиенттерге қызмет көрсетудің қажетті сапасын қамтамасыз ету үшін қажетті процестерді анықтайды.

24. Байланыс орталығы келесі процестерді әзірлейді және жүзеге асырады:

- 1) клиенттермен өзара іс-қимылды жүзеге асыру;
- 2) мәселелерді басшылықтың қарауына беру;
- 3) шағымдармен жұмыс;
- 4) қызмет көрсетуді қалпына келтіру;
- 5) клиенттік деректер мен ақпаратты өңдеу.

25. Байланыс орталығы болжау және жоспарлау процесін қарастырады.

Кадрлық қажеттіліктер персонал санын болжауды және қажетті құзыреттерді ескереді.

26. Байланыс орталығы тұтынушының тәжірибесін бақылау және жақсарту үшін сапаны қамтамасыз ету процесін белгілейді. Процесс іс-әрекеттерді өлшеуді, мониторингтеуді, бағалауды және жоспарлауды қамтиды.

27. Байланыс орталығы қызметтің тиімділігін бағалауды, келесі параметрлерді қамтитын барлық байланыс арналары, қызмет түрлері бойынша клиенттермен өзара іс-қимылды талдауды жүзеге асырады:

- 1) клиенттермен байланысты процестерге міндеттеме;
 - 2) деректерді жинау дәлдігі;
 - 3) клиенттермен өзара әрекет етуге байланысты мәселелерді тиімді және нәтижелі шешу мүмкіндігі;
 - 4) операторлардың құзыреттілігі.
28. Байланыс орталығы қызмет көрсету сапасына жүйелі бағалау жүргізеді.

6-тарау. Қызмет көрсету инфрақұрылымы бойынша талаптар

29. Байланыс орталығы клиенттермен өзара әрекет ету мақсатында тиісті жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етілген.

30. Даму үшін байланыс орталығы сөйлеу аналитикасын, пайдаланушыны қайта бағыттауды, көп арнаны пайдаланады. Бұл Талаптар байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды.

31. Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

1) эргономиканы, шу деңгейін, бөлменің көлемін, техниканы орналастыру және пайдалану жоспарын ескере отырып, жұмыс ортасын;

2) клиенттердің техникалық тапсырмасы мен күтулеріне сәйкес инфрақұрылымды.

32. Қызмет көрсету инфрақұрылымы мыналарды көздейді:

1) клиенттермен өзара әрекет ету туралы ақпаратты жазу және сақтау үшін өзара әрекет ету тарихы;

2) операторға билік ету үшін оңай қолжетімді өзара іс-қимылдың егжей-тегжейлері;

3) операторларға клиенттермен тиімді жұмыс істеуге мүмкіндік беретін тиісті деректер мен ақпаратқа қол жеткізу;

4) байланыс орталығының клиенттермен байланысты қызметі мақсатында есептілік ұсыну.

33. Байланыс орталығы клиенттің деректерін қауіпсіз, басқарылатын және бақыланатын ортада өңдейді, сақтайды.

Байланыс орталығы клиенттердің деректерін жария етпейді, оларды тек мемлекеттік функцияларды орындайтын уәкілетті тұлғаларға береді.

34. Қызмет көрсету үзілген жағдайда байланыс орталығы:

1) клиенттерді хабардар етеді;

2) баламалы байланыс арналарын ұсынады;

3) қызмет көрсетуді қайта бастау уақыты туралы хабарлайды.

7-тарау. Қорытынды ережелер

35. Байланыс орталығы бақылауды жүзеге асыру мақсатында байланыс орталығы жұмысының тиімділік көрсеткіштерін бекітеді.

Байланыс орталығы Талаптарға 1-қосымшаға сәйкес негізгі көрсеткіштерді қолдануды қамтамасыз етеді.

Әкімшілік органдардың ақпараттық жүйелеріне техникалық қолдауды жүзеге асыратын байланыс орталықтары, сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметтің байланыс орталықтары негізгі көрсеткіштерді ішкі нормативтік құқықтық актілермен белгілейді.

36. Байланыс орталығы өз қызметі бойынша жылына 2 рет "Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" РММ-ге есептілік ұсынады. Ұсыну мерзімі – есепті жартыжылдықтан кейінгі айдың 15-іне дейін. Талаптарға 2-қосымшаға сәйкес, әкімшілік деректерді жинауға арналған нысан.

РММ "Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" есептіліктерді талдау нәтижелері бойынша байланыс орталықтарының қызметін жақсарту жөнінде ұсынымдар жібереді.

Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
1-қосымша

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтары жұмысы тиімділігінің негізгі көрсеткіштері

№ р/с	Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Сандық немесе сапалық көрсеткіш	
			минималды	максималды
1	2	3	4	5
1	Дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін клиент телефон байланыс арналары арқылы хабарласқан кездегі күту уақыты, белгілі бір кезең үшін	секунд	40	60
2	Клиентке ақпарат берудің дәлдігі, толықтығы, сондай-ақ контактіні жабу және клиент мәселесін шешу үшін қажетті рәсімдердің,	пайызбен		85

	қадамдардың орындалуы сақталған қарым-қатынастардың үлесі		80	
3	Клиенттердің қанағаттану деңгейі	балл	4,25	5
		пайызбен	85	100
4	Мәселе белгілі бір кезеңдегі бастапқы жүгіну кезінде шешілген клиенттердің өтініштерінің үлесі (FCR көрсеткіші)	пайызбен	80	85
5	Оператордың жауабына дейін клиент үзген, жоғалған қоңыраулардың үлесі	пайызбен	5	10

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарға
2-қосымша

Нысан әкімшілік деректерді жинау үшін арналған

"Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" РММ-ге ұсынылады

Әкімшілік деректер нысаны интернет-ресурста орналастырылған: сайт мекенжайы

Әкімшілік деректер нысанының атауы: байланыс орталығының қызметі бойынша есеп

Әкімшілік деректер нысанының индексі: БОҚБЕ

Жиілігі: жартыжылдық

Есепті кезең: жартыжылдық

Ақпаратты ұсынатын тұлғалар тобы: байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар, байланыс орталығы және колл-орталық құрылымдық бөлімше болып табылатын әкімшілік органдар.

Әкімшілік деректер нысанын ұсыну мерзімі: есепті жартыжылдықтан кейінгі айдың 15-күніне дейін.

Байланыс орталығының қызметі бойынша есеп

№ р/с	Көрсеткіштер	Өлшем бірліктері	Нақты деректер
А	Б	В	1

1	Байланыс орталығының атауы	атауы	
2	Байланыс орталығының жұмысының басталуы туралы құжаттың № және күні	№ және күні	
3	Байланыс орталығының орналасқан жерінің мекенжайы	мекенжайы	
4	Құрылымдық бөлімшелердің, филиалдардың болуы	иә немесе жоқ	
5	Байланыс орталығының телефонының №	нөмірі	
6	Жұмыс режимі		
7	Демалыс, мереке күндері жұмыс істеу	иә немесе жоқ	
8	Кеңес беру, өтініштерді қабылдау мәселелері	сұрақтар тізімін тізімдеңіз	
9	Қызметкерлердің екінші желісінің болуы	иә немесе жоқ	
10	Пайдаланушылармен өзара әрекет ету үшін қолданылатын байланыс арналары (атап көрсету)	байланыс арналарын тізімдеңіз	
11	Штаттық / штаттан тыс қызметкерлер саны, барлығы	дана	
12	Жұмыс істеп тұрған операторлар саны, барлығы	дана	
13	Қабылданған өтініштердің жалпы саны, барлығы	дана	
14	Байланыс арналары бөлінісінде қабылданған өтініштердің саны	дана	
15	Дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін клиенттің телефон байланыс арналары арқылы хабарласуы кезінде күту уақыты, секунд	секундтар	
16	Балдық шкала бойынша клиенттердің қанағаттану деңгейі	балл	
	Мәселесі бастапқы жүгінген кезде шешілген		

17	клиенттердің өтініштерінің үлесі, пайызбен	пайызбен	
18	Жоғалған қоңыраулардың үлесі, пайызбен	пайызбен	
19	Оператордың өтінімді өндеудің орташа уақыты, минут	минут	
20	Байланыс орталығының және байланыс орталығы операторларының қызметіне расталған шағымдардың саны	дана	
21	Бағдарламалық өнімдердің болуы (атап көрсету) (бар болса)	иә немесе жоқ. "иә" кезінде бағдарламалық өнімдерді тізімдеңіз	
22	Мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграциялау (атап көрсету)	иә немесе жоқ. "иә" кезінде ақпараттық жүйелерді тізімдеңіз	
23	Сертификаттау аудитінен, байланыс орталығының сертификаттаудан өткені туралы ақпарат	күні	
24	Байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені туралы ақпарат	иә немесе жоқ. "иә" кезінде санын көрсетіңіз	
25	Талаптарға сәйкес жұмыс о р н ы н ы ң жарактандырылуы	иә немесе жоқ	
26	Қажетті қосалқы орынжайлармен жарактандыру	иә немесе жоқ	
27	Білім базасының болуы	иә немесе жоқ	
28	Байланыс орталығының қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттардың болуы	иә немесе жоқ	

Мекен-жай бөлігі

Атауы _____

Мекенжайы _____

Телефон _____

Электрондық почта _____

Орындаушы

тегі, аты және әкесінің аты (бар болса) қолы, телефоны
Басшы немесе оның міндетін атқарушы тұлға

тегі, аты және әкесінің аты (бар болса) қолы
Мөрге арналған орын (мөр болған жағдайда)

"Байланыс орталығының
қызметі бойынша есеп"
әкімшілік деректерді жинауға
арналған нысанға
қосымша

Әкімшілік деректер нысанын толтыру бойынша түсініктеме "Байланыс орталығының қызметі бойынша есеп"

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы түсініктеме толтыру бойынша бірыңғай талаптарды айқындайды "Байланыс орталығының қызметі бойынша есеп" әкімшілік деректерін жинауға арналған нысандар (бұдан әрі – Нысан).

2. Нысанды байланыс орталығының, колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар және байланыс орталығы немесе колл-орталық құрылымдық бөлімше болып табылатын әкімшілік органдары толтырады.

3. Нысанға орындаушы мен басшы немесе оның міндетін атқарушы тұлға қол қояды

4. Нысанды байланыс орталығының, колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар, байланыс орталығы немесе колл-орталық құрылымдық бөлімшесі болып табылатын әкімшілік органдар РММ "Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитетіне" жартыжылдықта бір рет, есепті жартыжылдықта келесі айдың 15-күніне дейін ұсынады.

5. Нысан қазақ және орыс тілдерінде толтырылады

2 тарау. Нысанды толтыру бойынша түсініктеме

А бағанында реті бойынша нөмір көрсетіледі

Б бағанында көрсеткіштер көрсетіледі

В бағанында өлшем бірліктері көрсетіледі

1 бағанында нақты деректер көрсетіледі

1-бағанның 1-жолында байланыс орталығының атауы

- 1-бағанның 2-жолында байланыс орталығының жұмыс істеуінің басталғаны туралы бекітілген құжаттың нөмірі мен күні көрсетіледі
- 1-бағанның 3-жолында байланыс орталығының орналасқан жерінің мекенжайы
- 1-бағанның 4-жолында құрылымдық бөлімшелер немесе филиалдар болған жағдайда "иә", болмаған жағдайда – "жоқ" көрсетіледі
- 1-бағанның 5-жолында байланыс орталығының телефон нөмірі көрсетіледі
- 1-бағанның 6-жолында жұмыс режимі көрсетіледі (мысалы, тәулік бойы 24/7, 9:00-ден 18:00-ге дейін)
- 1-бағанның 7-жолында демалыс, мереке күндері жұмыс істеген жағдайда "иә", егер байланыс орталығы демалыс, мереке күндері жұмыс істемесе "жоқ" көрсетіледі
- 1-бағанның 8-жолында консультация берілетін мәселелер бойынша тақырыптарды тізімдеу қажет
- 1-бағанның 9-жолында байланыс орталығында операторлардың, екінші желідегі қызметкерлерден басқа болған жағдайда "иә", болмаған жағдайда – "жоқ" көрсетіледі
- 1-бағанның 10-жолында пайдаланылатын барлық байланыс арналарын (мысалы, Telegram-бот, FB, VK, электрондық пошта) тізімдеу қажет
- 1-бағанның 11-жолында штаттық және штаттан тыс қызметкерлердің саны көрсетіледі
- 1-бағанның 12-жолында есепті кезеңнің соңына консультацияға тікелей тартылған штаттық және штаттан тыс операторлардың саны көрсетіледі
- 1-бағанның 13-жолында барлық байланыс арналары бойынша қабылданған өтініштердің саны көрсетіледі, мың
- 1-бағанның 14-жолында байланыс арналары бөлінісінде қабылданған өтініштер саны, мың
- 1-бағанның 15-жолында дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін клиент телефон байланыс арналары арқылы жүгінген кезде есепті кезең үшін күтудің орташа уақыты көрсетіледі, секундтарда
- 1-бағанның 16-жолында есепті кезеңдегі клиенттердің қанағаттану деңгейінің орташа көрсеткіші 5 балдық шкала бойынша, балдармен көрсетіледі
- 1-бағанның 17-жолында мәселе есепті кезеңде бастапқы өтініш берген кезде шешілген клиенттер өтініштерінің орташа пайызы көрсетіледі, пайызбен
- 1-бағанның 18-жолында есепті кезең үшін жоғалған шақырулардың үлесі көрсетіледі, пайызбен
- 1-бағанның 19-жолында оператордың есепті кезең үшін бір өтінімді өңдеудің орташа уақыты көрсетіледі, минуттарда
- 1-бағанның 20-жолында байланыс орталығының /байланыс орталығы операторларының қызметіне расталған шағымдардың саны көрсетіледі

1-бағанның 21-жолында бағдарламалық өнімдер (мысалы, IVR – Interactive Voice Response, WFM – Workforce Management, ИДР – Интеллектуалды дауыстық робот) болған кезде аударыла отырып, "иә" көрсетіледі, болмаған кезде "жоқ" көрсетіледі

1-бағанның 22-жолында мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграцияланған жағдайда "иә" көрсетіледі, аударыла отырып, болмаған жағдайда "жоқ" көрсетіледі

1-бағанның 23-жолында өтуге байланысты күні мен атауы көрсетіледі (сертификаттау аудиті, байланыс орталығын сертификаттау), өту фактісі болмаған жағдайда "жоқ" көрсетіледі

1-бағанның 24-жолында байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені туралы ақпарат көрсетіледі, менеджерлердің сертификаттаудан өтуі кезінде "иә" көрсетіледі және сертификаттаудан өткен адамдардың саны көрсетіледі. Сертификаттаудан өткен менеджерлер болмаған жағдайда "жоқ" көрсетіледі

1-бағанның 25-жолында жұмыс орнын талаптарға сәйкес жарақтандыру кезінде "иә" , жарақтандыру болмаған жағдайда "жоқ" көрсетіледі

1-бағанның 26-жолында "жоқ" болмаған жағдайда қажетті қосалқы үй-жайлармен (тамақ қабылдау бөлмесі, демалыс бөлмесі, оқу сыныбы және т.б.) жарақтандыру кезінде аударыла отырып, "иә" көрсетіледі

1-бағанның 27-жолында білім базасы болған жағдайда "иә", болмаған жағдайда "жоқ" көрсетіледі

1-бағанының 28-жолында "иә" байланыс орталығының қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттар болған жағдайда, байланыс орталығының қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттар болмаған жағдайда – "жоқ" көрсетіледі.