

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

Постановление Правительства Республики Казахстан от 6 августа 2013 года № 797. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 10 августа 2015 года № 624

Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 10.08.2015 № 624 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Примечание РЦПИ.

В соответствии с Законом РК от 29.09.2014 г. № 239-V ЗРК по вопросам разграничения полномочий между уровнями государственного управления см. приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 18 февраля 2015 года № 130.

В соответствии с подпунктом 7) статьи 6 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» Правительство Республики **К а з а х с т а н** **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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. Агентству по делам государственной службы Республики Казахстан (по согласованию) совместно с Министерством транспорта и коммуникаций Республики Казахстан принять необходимые меры, вытекающие из данного постановления Правительства Республики Казахстан.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

Премьер - Министр

Республики Казахстан

С. Ахметов

У т в е р ж д е н ы
п о с т а н о в л е н и е м
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
о т 6 а в г у с т а 2013 г о д а № 797

П р а в и т е л ь с т в а

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 7) статьи 6 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» и устанавливают 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 согласно плану-графику принятия государственных услуг государственных органов Республики Казахстан для консультирования Единым контакт-центром (далее - план-график), утверждаемому уполномоченным органом в сфере информатизации.

4. Единый контакт-центр в соответствии с план-графиком направляет в центральные государственные органы и местные исполнительные органы запрос в письменном (электронном) виде о представлении информации по порядку оказания государственной услуги и проведения обучения сотрудников Единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги.

5. С момента получения запроса Единого контакт-центра центральные государственные органы и местные исполнительные органы в течение двух рабочих дней назначают ответственного лица за представление информации в Единый контакт-центр и проведение обучения (далее - ответственное лицо), которое в срок не более трех рабочих дней с момента назначения представляет за подписью руководителя государственного органа требуемую информацию в Единый контакт-центр на электронном носителе и (или) в бумажном виде по форме, указанной в приложении к настоящим Правилам.

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 трех рабочих дней с даты внесения изменений и дополнений и направляет в Единый контакт-центр.

7. В случаях перевода или увольнения ответственных лиц, государственные органы и местные исполнительные органы в течение трех рабочих дней направляют в Единый контакт-центр соответствующее уведомление и представляют новые сведения об ответственных лицах.

8. В срок не позднее пяти рабочих дней после представления в Единый контакт центр информации, указанной в пункте 5 настоящих Правил, центральные государственные органы и местные исполнительные органы организуют обучение сотрудников Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг, входящих в их компетенцию. По окончании обучения составляется протокол принятия Единым контакт-центром государственной услуги для консультирования (далее – протокол), подписываемый уполномоченными представителями сторон.

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 дополнительной информации по оказываемым государственным услугам, которая может понадобиться Единому контакт-центру при реализации своих функций.

12. В случае неоднократного отказа в течение месяца одними и теми же центральными государственными органами и местными исполнительными органами в представлении Единому контакт-центру необходимой информации по оказываемым государственным услугам, Единый контакт-центр информирует об отказе в представлении информации уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг с приложением подтверждающих материалов и документов.

13. Единый контакт-центр представляет в уполномоченный орган в сфере информатизации ежеквартальный отчет по обращениям услугополучателей.

14. Отчет представляется в течение десяти календарных дней, следующих после окончания отчетного периода по форме, утвержденной уполномоченным органом в сфере информатизации.

15. Информация о стадии оказания государственной услуги представляется

услугополучателю при его обращении в Единый контакт-центр.

16. 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 - ИИС ЦОН).

Порядок внесения услугодателями данных в ИИС ЦОН осуществляется согласно Правилам внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги, утвержденным уполномоченным органом в сфере информатизации.

17. Единый контакт-центр консультирует услугополучателей по порядку подачи через форум веб-портала «электронного правительства» по электронному адресу: www.1414.kz (далее – форум ПЭП) жалобы в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, и информирует о сроке ее рассмотрения.

18. Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу следующего месяца представляет в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг аналитический отчет в письменном (электронном) виде.

В отчете отражается общее количество поданных через форум ПЭП в течение месяца жалоб, сроки рассмотрения жалоб, количество допущенных нарушений установленного законодательством Республики Казахстан в сфере государственных услуг срока рассмотрения жалоб центральными государственными органами, местными исполнительными органами, центрами обслуживания населения и услугодателями, количество жалоб на порядок оказания государственной услуги и несоответствие утвержденному стандарту государственной услуги с указанием наименования государственной услуги и контактных данных услугополучателя, количество жалоб на действия (бездействие) работников центральных государственных органов и местных исполнительных органов, центров обслуживания населения и услугодателей с указанием контактных данных услугополучателя.

19. 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.

20. 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.

21. Центральные государственные органы и местные исполнительные органы обеспечивают надлежащее выполнение ответственным лицом обязанностей по представлению информации в Единый контакт-центр.

П р и л о ж е н и е

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

Информация 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 отчество должностного ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7	8

Ф.И.О. _____ ответственного исполнителя

Дата: « __ » _____ 201 __ г.