

**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 Казахстан **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*

Утверждены

постановлением Правительства

Республики Казахстан

от 6 августа 2013 года № 797

 **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 ответственное лицо 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.

Приложение

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, 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: « \_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_г.

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