

**Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг**

*Утративший силу*

Приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 26 июня 2013 года № 487. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 июля 2013 года № 8583. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83

**Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.01.2016 № 83 (порядок введения в действие см. п. 5).**

В соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

2. Комитету по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности Центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (Мусин Б.Б.) обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики **К а з а х с т а н** ;

2) после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан, официальное опубликование в средствах массовой информации, в том числе на интернет-ресурсе Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и размещение его на ИПГО.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан Сарсенова **С . С .**

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр*

*А. Жумагалиев*

**« С О Г Л А С О В А Н » :**

*Министр экономики и  
бюджетного планирования  
Республики Казахстан*

*Е. Досаев*

*26 июня 2013 года*

У т в е р ж д е н ы

п р и к а з о м

Министра транспорта и коммуникаций

Республики Казахстан

от 26 июня 2013 года № 487

## **Правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг (далее – Правила) определяют порядок деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг (далее – Единый контакт-центр).

2. Основными задачами Единого контакт-центра являются:

1) повышение доступности информации о государственных услугах и формах их оказания;

2) повышение уровня информированности услугополучателей о деятельности государственных органов, порядке и процессе оказания государственных услуг;

3) взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа и услугодателями по вопросам предоставления информации по государственным услугам;

4) обеспечение услугополучателям единой точки телефонного доступа для получения информации по государственным услугам.

Функции Единого контакт-центра осуществляет лицо, определенное уполномоченным органом в сфере информатизации по итогам государственных закупок.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) консультант Единого контакт-центра – сотрудник Единого контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку услугополучателей по интересующим их государственным услугам (далее - консультант);

2) информационно-справочная база знаний Единого контакт-центра (далее - База знаний) - электронная база данных Единого контакт-центра для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа услугополучателю.

## 2. Порядок деятельности Единого контакт-центра

4. Единый контакт-центр в рамках своих полномочий обеспечивает:

1) предоставление услугополучателям информации на государственном и русском языке по интересующим их государственным услугам;

2) предоставление услугополучателям информации о стадии оказания государственной услуги при условии внесения услугодателями данных о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг.

Информация о порядке оказания государственной услуги, о стадии оказания государственной услуги предоставляется услугополучателю при его обращении в Единый контакт-центр.

5. В своей деятельности Единый контакт-центр руководствуется следующими принципами:

1) качество и доступность государственных услуг;

2) предоставление достоверной и актуальной информации о порядке оказания государственных услуг;

3) предоставление полной и оперативной информации о порядке оказания государственных услуг.

6. Единый контакт-центр предоставляет свои услуги населению Республики Казахстан круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней.

7. Обращения граждан поступают на бесплатные телефонные номера: 1414, 8 800 080 7777, по интернет-ресурсу: [www.1414.kz](http://www.1414.kz), на адрес электронной почты: [egov@nitec.kz](mailto:egov@nitec.kz), [support@pki.gov.kz](mailto:support@pki.gov.kz), [sd@nitec.kz](mailto:sd@nitec.kz).

При обращении по телефону среднее время ожидания ответа на линии связи не должно превышать сорока секунд с момента поступления звонка услугополучателя.

8. Регистрация обращений поступивших на электронную почту или интернет-ресурс по электронному адресу: [www.1414.kz](http://www.1414.kz) осуществляется автоматически.

9. Консультант осуществляет информационно-справочную поддержку государственных услуг по имеющейся в Базе знаний информации.

10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в деятельность Единого контакт-центра консультант предоставляет обратившемуся лицу имеющуюся у него информацию касательно субъекта, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

11. При перенаправлении звонка консультант уведомляет об этом услугополучателя.

12. Единый контакт-центр консультирует услугополучателей по вопросам

подачи жалобы через интернет-ресурс по электронному адресу: [www.1414.kz](http://www.1414.kz) в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью и информирует о сроке ее рассмотрения.

13. Жалобы услугополучателей, подаваемые через интернет-ресурс по электронному адресу: [www.1414.kz](http://www.1414.kz), подразделяются на два типа:

1) жалобы на порядок оказания государственной услуги и несоответствие утвержденному стандарту;

2) жалобы на действия (бездействие) сотрудников центральных государственных органов и местных исполнительных органов, центров обслуживания населения и услугодателей.

14. При подаче жалобы на порядок оказания государственной услуги и несоответствие утвержденному стандарту услугополучателем указываются наименование государственной услуги, описание несоответствия государственной услуги.

15. При подаче жалобы на действия сотрудников центральных государственных органов, местных исполнительных органов, центров обслуживания населения и услугодателей указываются наименование государственных органов, центров обслуживания населения и услугодателей, фамилия, имя, отчество должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

16. Поданную по электронному адресу: [www.1414.kz](http://www.1414.kz) жалобу услугополучатель направляет в центральные государственные органы и местные исполнительные органы, центры обслуживания населения и услугодателям в соответствии с их компетенцией.

17. Услугополучателю дается возможность оценить качество оказанной консультации. Сразу после окончания разговора с консультантом автоматически включается система, которая предлагает оценить работу консультанта по пятибальной шкале.

18. По письменному требованию уполномоченного органа в сфере информатизации и (или) уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг Единый контакт-центр предоставляет запись разговора консультанта в срок, не превышающий четырех часов после получения соответствующего запроса. При этом в запросе должны указываться дата и номер телефона услугополучателя.

19. Единый контакт-центр осуществляет на регулярной основе повышение профессиональной компетенции консультантов, проводит обучение и переобучение по стандартам государственных услуг, применяет меры поощрительного и стимулирующего характера в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

20. Деятельность консультантов осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и внутренними регламентами.

21. В целях осуществления внутреннего контроля деятельности Единого контакт-центра и контроля качества консультации телефонные разговоры между услугополучателем и консультантом Единого контакт-центра записываются.

22. Контроль за качеством предоставления информации по вопросам оказания государственных услуг осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации.