

**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 Казахстан;  
      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*

*«СОГЛАСОВАН»:*  
*Министр экономики и*   
*бюджетного планирования*  
*Республики Казахстан*   
*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е. Досаев*  
*26 июня 2013 года*

Утверждены                
приказом                 
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, на адрес электронной почты: egov@nitec.kz, support@pki.gov.kz, 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 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 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, 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 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.

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