

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

Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 18 февраля 2015 года № 130. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 марта 2015 года № 10504. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81

Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.01.2016 № 81 (порядок введения в действие см. п. 5).

В соответствии с подпунктом 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

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. Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Сарсенов С.С.) обеспечить:

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

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания и информационно-правовую систему «Эділет» республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции **Р е с п у б л и к и** **К а з а х с т а н** » ;

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по

инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Жумагалиева А.К.

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

Исполняющий

Ж. Касымбек

обязанности

Министра

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

У т в е р ж д е н ы

приказом исполняющего

обязанности Министра

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

от 18 февраля 2015 года № 130

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 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О

государственных услугах» и определяют 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 после внесения государственной услуги в Реестр государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг» (далее - Реестр государственных услуг), и утверждения стандарта государственной услуги.

4. Единый контакт-центр после внесения государственной услуги в Реестр государственных услуг и утверждения стандарта государственной услуги в течение трех рабочих дней направляет в центральные государственные органы или местные исполнительные органы запрос в электронном виде о представлении информации по форме, согласно приложению 1 к настоящим Правилам и

проведения обучения ответственных сотрудников Единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги.

5. С момента получения запроса Единого контакт-центра центральные государственные органы или местные исполнительные органы в течение трех рабочих дней назначают ответственное лицо за представление информации в Единый контакт-центр и проведение обучения (далее - ответственное лицо), который в срок не более пяти рабочих дней с момента назначения представляет требуемую информацию в Единый контакт-центр в электронном виде.

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

7. В случаях замены ответственных лиц, центральные государственные органы и местные исполнительные органы в течение пяти рабочих дней направляют в Единый контакт-центр соответствующее уведомление в произвольной форме и представляют новые сведения об ответственных лицах.

8. В срок не позднее десяти рабочих дней после представления в Единый контакт центр информации, указанной в пункте 5 настоящих Правил, ответственное лицо проводит обучение ответственного сотрудника Единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги. При наличии вопросов по порядку оказания государственной услуги, ответственный сотрудник Единого контакт-центра до проведения обучения направляет на электронную почту ответственного лица список имеющихся вопросов. По окончании обучения составляется протокол принятия Единым контакт-центром государственной услуги для консультирования (далее – протокол), подписываемый уполномоченными представителями Единого контакт-центра и центральных государственных органов или местных исполнительных органов.

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 ответственному сотруднику Единого контакт-центра дополнительной информации по оказываемым государственным услугам, которая необходима Единому контакт-центру при реализации своих функций.

По согласованию с центральными государственными органами или местными исполнительными органами специалисты Единого контакт-центра посещают работодателей, центры обслуживания населения с целью ознакомления с порядком оказания государственных услуг.

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

13. Для надлежащего информирования Единым контакт-центром получателей о стадии оказания государственной услуги работодатели вносят данные о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг (далее - ИС Мониторинг).

Порядок внесения работодателями данных в ИС Мониторинг осуществляется согласно Правилам внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 14 июня 2013 года № 452 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 8555).

14. Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу следующего месяца представляет в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, а также в центральный государственный орган и местный исполнительный орган, предоставляющий государственные услуги, аналитический отчет в письменном (электронном) виде по форме, согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

15. 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.

16. 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.

Приложение 1

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

Форма

Запрос о предоставлении информации 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 ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7	8

Ф.И.О. ответственного исполнителя

Дата: « __ » _____ 20__ г.

Приложение 2
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
Форма

Аналитический отчет

№ п/п	Дата и время поступления жалобы и обращения	Ф.И.О ответственного за форум	Регион	Ф.И.О. заявителя	Характер обращения		Содержание (жалобы и обращения)	При мерь запр
					Нарушение стандарта государственной услуги	Действие бездействие) работников		
1	2	3	4	5	6	7	8	9