

Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 февраля 2016 года № 13324.

Сноска. Заголовок - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 04.10.2022 № 368/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); внесено изменениями на казахском языке, текст на русском языке не меняется в соответствии с приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 28.07.2023 № 292/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Примечание РЦПИ!

Порядок введения в действие см. п.5

В соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 04.10.2022 № 368/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые Правила деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями.

Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 04.10.2022 № 368/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); внесено изменениями на казахском языке, текст на русском языке не меняется в соответствии с приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 28.07.2023 № 292/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Признать утратившим силу приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 26 июня 2013 года № 487

"Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 8583, опубликованный 26 октября 2013 года в газете "Казахстанская правда" № 302 (27576)).

3. Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Қазанғап Т.Б.) обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) направление копии настоящего приказа в печатном и электронном виде на официальное опубликование в периодические печатные издания и информационно-правовую систему "Әділет" в течение десяти календарных дней после его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан, а также в Республиканский центр правовой информации в течение десяти календарных дней со дня получения зарегистрированного приказа для включения в эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

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 3 настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, но не ранее 1 марта 2016 года.

Исполняющий обязанности Министра

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

Ж. Касымбек

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики

Республики Казахстан

_____ Е. Досаев

29 января 2016 года

Утверждены
приказом и.о. Министра
по инвестициям и развитию

Правила деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями

Сноска. Правила - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 04.10.2022 № 368/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" и определяют порядок деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями.

2. Основными задачами и функциями Единого контакт-центра являются:

1) повышение доступности информации об информационно-коммуникационных, государственных и иных услугах, формах их оказания;

2) повышение уровня информированности услугополучателей о деятельности государственных органов, а также повышение уровня информированности услугополучателей и государственных органов о порядке и процессе оказания информационно-коммуникационных, государственных и иных услуг;

3) взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы и услугодателями по вопросам предоставления информации по государственным услугам, взаимодействие с государственными органами и оператором информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства" по информационно-коммуникационным и иным услугам;

4) обеспечение услугополучателей доступными каналами связи для получения информации по информационно-коммуникационным, государственным и иным услугам.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) уполномоченный орган в сфере информатизации – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и "электронного правительства";

2) информационно-коммуникационная услуга – услуга или совокупность услуг по имущественному найму (аренде, временному использованию), и (или) размещению вычислительных ресурсов, предоставлению программного обеспечения, программных продуктов, технических средств в пользование, включая услуги связи, посредством которых обеспечивается функционирование данных услуг;

3) Единый контакт-центр – юридическое лицо, определенное уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам – информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг;

4) 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;

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

6) услугополучатель – физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, загранучреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

7) услугодатель – центральные государственные органы, загранучреждения Республики Казахстан, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

8) государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций или их совокупности, осуществляемых по обращению или без обращения услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

9) информационная система мониторинга оказания государственных услуг – информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса

оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорация "Правительство для граждан";

10) субъект оказания услуг в электронной форме – физическое или юридическое лицо, оказывающее государственную или иную услугу в электронной форме;

11) оператор информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства" (далее – оператор ИКИ) – юридическое лицо, определяемое Правительством Республики Казахстан, на которое возложено обеспечение функционирования закрепленной за ним информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства".

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 28.07.2023 № 292/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 2. Порядок деятельности Единого контакт-центра

4. Единый контакт-центр:

1) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных и иных услуг;

2) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение государственных органов по вопросам оказываемых им информационно-коммуникационных услуг;

3) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц, государственных органов по вопросам "электронного правительства";

4) направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям запросы для дачи разъяснений по вопросам, возникшим у получателя информационно-коммуникационных, государственных и иных услуг;

5) на систематической основе направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц.

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

1) качество и доступность услуг;

2) предоставление достоверной и актуальной информации о порядке оказания услуг

;

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

6. Единый контакт-центр предоставляет свои услуги физическим и юридическим лицам круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней.

7. Обращения граждан и государственных органов поступают на бесплатные телефонные номера: 1414, 8 800 080 7777, на адрес электронной почты: support@goscorp.kz.

При обращении по телефону среднее время ожидания ответа на линии связи составляет тридцать секунд с момента поступления звонка услугополучателя.

8. Регистрация обращений, поступивших на электронную почту, осуществляется автоматически, ответ предоставляется в течение двух рабочих дней.

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

10. При содержании в обращении вопроса, который не входит в деятельность Единого контакт-центра, оператор предоставляет обратившемуся лицу имеющуюся у него информацию касательно субъекта, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

11. При содержании в обращении вопроса, который входит в компетенцию другого оператора Единого контакт-центра, оператор перенаправляет звонок с уведомлением услугополучателя.

12. Единый контакт-центр консультирует услугополучателей по вопросам подачи обращений через интернет-ресурс по электронному адресу: www.gov.kz в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью и информирует о сроке.

13. Услугополучатель вправе оценить качество оказанной консультации. Сразу после окончания разговора с оператором автоматически включается система, которая предлагает оценить работу оператора по пятибальной шкале.

14. 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 оператора в срок, не превышающий четырех часов после получения соответствующего запроса. При этом в запросе указывается дата и номер телефона услугополучателя.

15. Единый контакт-центр осуществляет на регулярной основе повышение профессиональной компетенции операторов, проводит обучение и переобучение по подзаконным нормативным правовым актам, определяющим порядок оказания государственной услуги, применяет меры поощрительного и стимулирующего характера.

16. Контроль за качеством предоставления Единым контакт-центром информации по вопросам оказания государственных и иных услуг осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации.

17. Для предоставления Единым контакт-центром консультаций по информационно-коммуникационным услугам оператор ИКИ:

1) проводит обучение операторов;

2) предоставляет необходимую информацию для актуализации Базы знаний Единого контакт-центра;

3) формирует группы ответственных лиц из числа своих работников для разрешения запросов услугополучателей, поступающих из Единого контакт-центра.

Глава 3. Порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями в рамках оказания государственных услуг и информационно-коммуникационных услуг

18. Участники взаимодействия в рамках оказания государственных, иных и информационно-коммуникационных услуг:

- 1) 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) местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, (далее – местные исполнительные органы);
- 6) иные услугодатели.

19. Единый контакт-центр осуществляет функции по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг (далее – информация), принятых для консультирования Единым контакт-центром.

20. Центральный государственный орган, после утверждения подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, в течение трех рабочих дней назначает ответственное лицо за представление информации о государственной услуге и направляют в Единый контакт-центр информацию по форме, согласно приложению 1 к настоящим Правилам.

21. В срок не позднее десяти рабочих дней после представления в Единый контакт-центр информации, указанной в пункте 20 настоящих Правил, ответственное лицо проводит обучение либо обеспечивает проведение услугодателем обучения ответственного сотрудника Единого контакт-центра.

22. По окончании обучения составляется протокол принятия Единым контакт-центром государственной услуги для консультирования (далее – протокол), подписываемый уполномоченными представителями Единого контакт-центра и центрального государственного органа, утвердившего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, либо услугодателя.

23. Информацию по вопросам оказания государственной услуги Единый контакт-центр начинает представлять услугополучателям по истечении пяти рабочих дней со дня подписания протокола.

24. При реализации своих функций Единый контакт-центр обращается к участникам взаимодействия для получения необходимой информации и разъяснений.

25. При недостаточности информации для удовлетворения запросов услугополучателей, услугодатели представляют в Единый контакт-центр по запросам необходимую информацию, за исключением информации, составляющей государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну и предоставляют устные консультации, разъяснения по телефону и дополнительную информацию по оказываемым государственным услугам ответственному сотруднику Единого контакт-центра.

По согласованию с центральными государственными органами и местными исполнительными органами специалисты Единого контакт-центра посещают услугодателей с целью ознакомления с порядком оказания государственных услуг.

26. При внесении изменений и дополнений в подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, ответственное лицо центрального государственного органа актуализирует представленную информацию в рабочем порядке в течение пяти рабочих дней с даты внесения изменений и дополнений и направляет в Единый контакт-центр.

27. При замене ответственных лиц центральный государственный орган, утвердивший подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, и услугодатели в течение пяти рабочих дней направляют в Единый контакт-центр соответствующее уведомление в произвольной форме и представляют новые сведения об ответственных лицах.

28. При повторном отказе в течение месяца услугодателем в представлении Единому контакт-центру необходимой информации по оказываемым государственным услугам, Единый контакт-центр в течении трех рабочих дней информирует об отказе в представлении информации уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг с приложением подтверждающих документов.

29. 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.

Порядок внесения услугодателями данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг устанавливается 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 Республики Казахстан за № 8555).

30. 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 услугодателями.

31. Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу месяца, следующего за отчетным, представляет в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, центральные государственные и местные исполнительные органы, оказывающие государственные услуги, отчетную информацию в письменном (электронном) виде по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

32. При несоответствии данных в отчете, представляемого в рамках внутреннего контроля услугодателем, и отчете, представляемого Единым контакт-центром в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, Единый контакт-центр по запросу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг представляет пояснительную информацию не позднее следующего рабочего дня.

33. Взаимодействие Единого контакт-центра с субъектами оказания услуг в электронной форме осуществляется в порядке, указанном в пунктах 20-25 настоящих Правил.

34. Единый контакт-центр осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение центральных государственных органов, местных исполнительных органов и услугодателей по вопросам, оказываемым им информационно-коммуникационных услуг.

35. При поступлении запроса от центральных государственных органов, местных исполнительных органов и услугодателей по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг Единый контакт-центр предоставляет консультацию.

36. При отсутствии необходимой информации Единый контакт-центр направляет запрос государственного органа оператору ИКИ.

37. Запросы государственных органов по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг разрешаются в порядке и сроки, установленные Регламентом обработки запросов от пользователей информационно-коммуникационных услуг, утвержденным Единым контакт-центром по согласованию с оператором ИКИ.

38. При полном или частичном перерыве в оказании информационно-коммуникационных услуг, связанном с заменой оборудования,

программного обеспечения или проведения других работ, Единый контакт-центр на основании информации, поступившей от оператора ИКИ, оповещает центральные государственные органы, местные исполнительные органы и услугодателей не менее чем за сутки до планируемого перерыва в оказании информационно-коммуникационных услуг.

39. В рамках мониторинга качества оказания информационно-коммуникационных услуг Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу месяца, следующего за отчетным, направляет сформированный информационной системой отчет по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг:

- 1) в уполномоченный орган в сфере информатизации;
- 2) оператору ИКИ;
- 3) государственным органам – получателям информационно-коммуникационных услуг.

Приложение 1
к Правилам деятельности
Единого контакт-центра
и взаимодействия Единого
контакт-центра с центральными
государственными органами,
местными исполнительными
органами областей, городов
республиканского значения,
столицы, а также услугодателями
Форма

Информация о государственной услуге

№ п/п	№ государственной услуги в реестре	Наименование государственной услуги	Подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги (с указанием его реквизитов)	Сведения об изменениях нормативных правовых актов	Интернет-ресурс, на котором размещена информация о государственной услуге	Фамилия, имя, отчество, должность ответственного лица и/или услугодателя	Контактные телефоны, адрес электронной почты ответственного лица государственного органа, и/или услугодателя
1	2	3	4	5	6	7	8

Ф.И.О. ответственного исполнителя

Дата: " ____ " _____ 20 ____ г.

Приложение 2
к Правилам деятельности

Единого контакт-центра
и взаимодействия Единого
контакт-центра с центральными
государственными органами,
местными исполнительными
органами областей, городов
республиканского значения,
столицы, а также услугодателями
Форма

**Отчет о поступивших в Единый контакт-центр обращениях (жалобах) за __ квартал ____
года**

№ п/п	№ обращения (жалоб)	Д а т а регистрации обращения (жалоб)	Регион	Фамилия, И м я , Отчество заявителя	Содержание обращения (жалоб)	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7

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