

**О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83 "Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра" и признании утратившими силу некоторых приказов**

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 4 октября 2022 года № 368/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 октября 2022 года № 30035

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83 "Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13324), следующие изменения:

заголовок приказа изложить в следующей редакции:

"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";

преамбулу приказа изложить в следующей редакции:

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

пункт 1 изложить в следующей редакции:

"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.";

Правила деятельности Единого контакт-центра, утвержденные указанным приказом, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81 "Об утверждении Правил взаимодействия Единого контакт-центра 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" (

зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13339);

2) приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 5 марта 2020 года № 85/НК "О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81 "Об утверждении Правил взаимодействия Единого контакт-центра 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" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 20109).

3. Комитету государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа представление в Юридический департамент Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

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

*Министр цифрового развития, инноваций  
и аэрокосмической промышленности  
Республики Казахстан*

*Б. Мусин*

"СОГЛАСОВАН"

Министерство информации  
и общественного развития  
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство сельского хозяйства  
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство юстиции  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Генеральная прокуратура  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Агентство по защите  
и развитию конкуренции  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство науки  
и высшего образования  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство здравоохранения  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство труда  
и социальной защиты населения  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Верховный Суд  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство индустрии  
и инфраструктурного развития  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство финансов  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан  
по регулированию  
и развитию финансового рынка  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство обороны  
Республики Казахстан  
"СОГЛАСОВАН"

Министерство просвещения

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство культуры и спорта

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан

по делам государственной службы

"СОГЛАСОВАН"

Министерство торговли и интеграции

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство по стратегическому

планированию и реформам

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство иностранных дел

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство по чрезвычайным ситуациям

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Национальный Банк

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Комитет национальной безопасности

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство национальной экономики

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство внутренних дел

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство экологии,

геологии и природных ресурсов

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Приложение к приказу  
Министр цифрового развития,  
инноваций и аэрокосмической  
промышленности  
Республики Казахстан  
от 4 октября 2022 года  
№ 368/НК  
Утверждены  
приказом и.о. Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 26 января 2016 года № 83

**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**

**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 Правительством Республики Казахстан, 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".

## **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](http://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