

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 болып тіркелді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Кіріспе жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік статистика туралы" Заңының 16-бабының 3-тармағының 2) тармақшасына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 12 шілдедегі № 501 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Ережесінің 15-тармағының 367-1) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Қоса беріліп отырған Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтер ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ақпарат және қоғамдық даму
министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Әділет министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бәсекелестікті қорғау және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ғылым және жоғары білім
министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғары аудиторлық палатасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғарғы Соты

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Индустрия және инфрақұрылымдық
даму министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржылық мониторинг агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қорғаныс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Оқу-ағарту министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық Банкі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Экология және табиғи
ресурстар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және
аэроғарыш өнеркәсібі министрі
2023 жылғы 29 қыркүйектегі
№ 443/НҚ Бұйрықпен
бекітілді

Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар

1-тарау. Жалпы ережелер

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар (бұдан әрі – Талаптар) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 12 шілдедегі № 501 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 367-1) тармақшасына және әкімшілік органдардың байланыс орталықтары, колл-орталықтары үшін және байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар үшін бірыңғай талаптарды белгілейді.

2. Талаптарды қолданудың мақсаты:

1) ҚР СТ ISO 18295-1-2020 байланыс орталықтарына қызмет көрсетудің ұлттық стандартын енгізу;

2) байланыс орталықтары мен әкімшілік органдардың тиімді өзара іс-қимылын ұйымдастыру;

3) өтініштерді қараудың сапасы мен тиімділігін қамтамасыз ету;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Талаптарда мынадай анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) әкімшілік орган – Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес әкімшілік актіні қабылдау, әкімшілік әрекет жасау (әрекетсіздік таныту) жөнінде өкілеттіктер берілген мемлекеттік орган, жергілікті өзін-өзі басқару органы, мемлекеттік заңды тұлға, сондай-ақ өзге ұйым;

2) сөйлеу аналитикасы – қоңырауларды талдау, транскрипциялау, қоңырауларды бағалауды автоматтандыру құралы;

3) шағым – әкімшілік рәсімге қатысушының өзінің және басқа да тұлғалардың әкімшілік акт, әкімшілік әрекет (әрекетсіздік) бұзған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабы қамтылатын жолданым нысандарының бірі;

4) сұрау салу – әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші;

5) өтініш – әкімшілік органға немесе лауазымды адамға жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық) немесе ауызша нысанда, сондай-ақ бейнеконференц-байланыс, бейнежолданым нысанында жіберілген арыз немесе шағым;

6) омниканалдылық – бір терезеде жұмыс істеген кезде нақты уақыт режимінде, коммуникацияның барлық арналарымен және деректер базаларымен, интеграцияда клиенттің сұранысын, оның ішінде жеке деректерді, оның өтініштерінің тарихы, сондай-ақ клиентке талап етілуі мүмкін басқа да ақпаратты өңдеуге мүмкіндік беретін қолда бар байланыс арналарына арналған бірыңғай платформаны пайдалану;

7) оператор – клиенттерді қызықтыратын қызметтер бойынша ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыратын байланыс орталығының қызметкері;

8) қайта бағыттау – клиенттің әрбір өтінішін, мәртебесін қадағалау және мәселені шешу туралы клиентті уақтылы хабардар ету мүмкіндігімен клиентті байланыс орталығына, әкімшілік органға қайта бағыттау мүмкіндігі;

9) байланыс арнасы – клиент байланыс орталығымен өзара әрекет ете алатын құралдар (мысал: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс);

10) клиент – байланыс орталығы арқылы қызмет алатын заңды немесе жеке тұлға;

11) колл-орталық – дербес құрылымдық бөлімше не байланыс орталығының құрамына кіретін, өз қызметін қызметті тұтынушылармен (абонентпен/тұрғындармен) өзара іс-қимылда дауыстық өтініш арқылы жүзеге асыратын (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да бірыңғай қоңырау шалу нүктесі);

12) құпия ақпарат – қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат, ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіз болуына байланысты оның нақты немесе әлеуетті коммерциялық мәні болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу болмаған жағдайда;

13) байланыс орталығы – мамандандырылған ұйым немесе өз қызметін уәкілетті органмен, жергілікті мемлекеттік басқару органдарымен, квазимемлекеттік сектор субъектілерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен өзара әрекет ете отырып жүзеге асыратын, өтініштерді тіркеуге, өндеуге және дауыстық және дауыстық емес (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабарлауға жауапты, ұйымдағы құрылымдық бөлімше;

14) транскрипциялау – нақты уақыт режимінде немесе уақыт бойынша синхрондаусыз сөйлеуді мәтінге түрлендіру;

15) IVR (Interactive Voice Response) – интерактивті дауыстық мәзір, клиент телефон пернетақтасында теру арқылы енгізген ақпаратты пайдалана отырып, байланыс орталығының ішіндегі қоңырауларды бағыттау функциясын орындайтын, кейіннен IVR-ді интеллектуалды дауыстық көмекші жүйелеріне аудара отырып, алдын ала жазылған дауыстық хабарламалар жүйесі;

16) FCR (First Call/Contact Resolution) – белгілі бір кезеңдегі клиенттердің бастапқы жүгіну кезіндегі мәселесі шешілген өтініштерінің үлесін сипаттайтын көрсеткіші;

17) кәсіптік стандарт – формалды және (немесе) бейформалды, және (немесе) информалды білімді, біліктілік пен құзыреттілік деңгейін, еңбек мазмұны, сапасы мен жағдайын ескере отырып, нақты кәсіби қызмет саласындағы білімге, іскерлікке, дағдыға және жұмыс тәжірибесіне қойылатын жалпы талаптарды белгілейтін жазбаша ресми құжат;

18) Бірыңғай білім базасы – қызмет алушыға жауап беру үшін қажетті ақпаратты сақтау, толықтыру, жаңарту және іздеу мақсатында Бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық білім базасы;

19) "eOtinish" ақпараттық жүйесі (бұдан әрі – "eOtinish" АЖ) – өтініш берушімен кері байланысты жүзеге асыруға және мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекетке 100% тиесілі заңды тұлғалардың жұмысына баға беруге мүмкіндік беретін ақпараттық жүйе.

Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

4. Байланыс орталығы Талаптарға сәйкес процестердің орындалуын енгізеді және қамтамасыз етеді.

Байланыс орталығы Талаптармен белгіленген процестерді енгізген сәттен бастап 3 жыл ішінде сертификаттау рәсімінен өтеді. Сертификаттаудан өту байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды.

2-тарау. Клиенттермен өзара әрекеттесу кезінде байланыс орталығының қызметіне қойылатын талаптар

5. Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

1) клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын, оң клиенттік тәжірибе;

2) қолжетімділік, қызмет көрсету сапасының тұрақтылығы және клиенттің қажеттіліктеріне жауап беру, қолжетімді байланыс арналары арқылы клиенттің өзара іс-қимылын жүйелі өңдеу;

3) көп арналы режимде байланыс арналарын қолдауға мүмкіндік беретін платформаны пайдалану. Платформаны көп арналы режимде пайдалану байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

4) процеске, рәсімге сәйкес нақты уақыт режимінде клиентпен өзара іс-қимылды (сұрау салулар, кіріс және шығыс өтініштер) тіркеу;

5) клиенттерге берілген ақпараттың дәлдігі, өзектілігі, қолжетімділігі;

6) клиенттермен қарым-қатынас қажеттіліктерін ескере отырып, мысалы, тілге, сауаттылыққа және функциялардың бұзылуына қатысты өзара әрекеттесу;

7) клиенттердің тәжірибесін түсіну үшін шаралар қабылдау;

8) көрсетілетін қызметтер сервисін жақсарту үшін нәтижелерді талдау.

6. Егер байланыс орталығы сұранымды тез арада шеше алмаса, ол клиентке келесі тиісті ақпаратты ұсынуы тиіс:

1) жауапты / шешімді ұсынудың есептік мерзімі;

2) жауап/шешім ұсынуға жауапты болатын департамент/лауазым/қызмет;

3) мәртебені үнемі жанартып отыру;

4) кідірістер туындаған жағдайда, іс-қимыл мерзімі мен жоспарын өзгерту.

7. Деректерді талдау үшін байланыс орталығы әртүрлі әдістерді қолданады, соның ішінде:

1) байланыс орталығының сапасын бағалау;

2) қызметкерлердің пікірлері;

3) клиенттердің пікірлері;

4) сөйлеуді талдау;

5) шағымдар мен наразылықтарды талдау;

6) әлеуметтік желілердегі пікірлер;

7) клиенттердің ұсынымдары.

8. Байланыс орталығы байланыс орталығының жұмысына шағымдарды қараудың тиімді процесін белгілейді.

Байланыс орталығы клиенттерге шағымдарды қайда және қалай беруге болатындығы, оларды қарау тәртібі туралы ақпарат береді.

9. Байланыс орталығы шағымдарды қабылдау кезінде қамтамасыз етеді:

- 1) санаттар бойынша дұрыс тіркеу және бөлу;
- 2) белгіленген мерзімде қарау;
- 3) қажет болған жағдайда, жоғары тұрған мамандарға белгіленген мерзімде беру;
- 4) клиентке қарау және қол жеткізілген нәтижелер туралы тиісті ақпарат беру.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 9-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

10. Байланыс орталығы қызмет көрсету процесін жақсарту үшін Бірыңғай білім базасынан алынған ақпаратты пайдаланады.

Ескерту. 10-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 10-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

11. Байланыс орталығы оператор тек тиісті клиентпен құпия ақпарат алмасуы үшін қажетті шараларды қабылдайды.

Байланыс орталығы клиенттердің жеке өмірін, олардың ақпараты мен деректерін қорғайды.

12. Байланыс орталығы жүйені орнатуды қамтамасыз етеді:

- 1) желіде күту уақыты туралы клиенттерге хабарлау;
- 2) кемінде 1 минут аралықпен оператордың жауабын күту уақытының ақылы немесе тегін екендігі туралы клиенттерге хабарлау;
- 3) навигация және клиенттердің жалпы мәселелерін шешу, мысалы, қызметтердің сипаттамасы, жұмыс режимі, филиалдардың, бөлімшелердің мекенжайлары.

13. Байланыс орталығы шығыс өзара іс-қимыл кезінде шаралар қабылдайды:

- 1) арна түріне қарамастан, оператордан жауап алу үшін клиенттің күту уақыты барынша азайтылады;
- 2) қажетті клиентпен байланыс орнатылған;
- 3) клиенттерге қоңырау шалу, жүгіну себебі басынан бастап ақпараттандыру;
- 4) клиентке қажет емес өтініш аяқталды және клиент бұдан былай мазаламайды;

5) телефон қоңыраулары клиент онымен басқа уақытта (келісілген жұмыс кестесі шеңберінде) байланысуды сұраған жағдайларды қоспағанда, мемлекет үшін қолайлы сағаттарда жүзеге асырылды.

3-тарау. Байланыс орталығының клиентке бағытталған көшбасшылығына қойылатын талаптар

14. Байланыс орталығы клиент байланыс орталығымен өзара әрекеттесу кезінде клиенттер үшін оң тәжірибеге әкелетін бағдарланған стратегиялар орнатады.

Байланыс орталығы қызметкерлерді қажетті тұтынушы тәжірибесін алу үшін қажетті дағдылармен және ресурстармен қамтамасыз етеді.

Байланыс орталығы қызметкерлерді байланыс орталығының тиісті қызметіне тарту процесін енгізеді, қызметкерлердің қанағаттанушылығына, қатысуына мерзімді бағалау жүргізеді.

15. Бағалау келесі факторларға бағытталған:

- 1) қызметкерлердің жалпы қанағаттануы/тартылуы;
- 2) клиенттермен өзара іс-қимыл кезіндегі операторлардың тәжірибесі.

4-тарау. Байланыс орталығының персоналы бойынша талаптар

16. Байланыс орталығы барлық өзара іс-қимыл арналары бойынша қажетті құзыреттері бар тиісті персоналды қамтамасыз етеді және тағайындайды. Байланыс орталығы анықтамалық-ақпараттық қызметтер саласы бойынша кәсіптік стандартта көрсетілген лауазымдар мен мамандықтардың атаулары мен талаптарына сәйкес жұмыстардың орындалуын қамтамасыз етеді.

Ескерту. 16-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

17. Байланыс орталығы төменде көрсетілген функциялардың қолдауымен жұмыс істейді және осы функцияларды орындайтын тұлғалардың құзыреттілігін қамтамасыз етеді:

- 1) басшылық;
- 2) персоналды басқару (жалдау, ұстау, қызметкерлердің қанағаттануы, қатысуы, олардың әл-ауқаты);
- 3) дағдыларды дамыту;
- 4) қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету;
- 5) әлеуетті басқару – кадр жоспарлау, кесте жасау және мониторинг;
- 6) байланыс орталығының басқарушылық ақпарат және есептілік жүйелері.

18. Байланыс орталығы операторларға жеткілікті құзыреттілікке ие өзара іс-қимыл түрлерін тапсыру үшін шаралар қабылдайды.

19. Байланыс орталығы операторлардың мынадай құзыреттер мен дағдыларға ие болуы үшін қажетті шараларды қабылдайды:

- 1) клиентке бағдарлану;
- 2) тыңдай білу;
- 3) әртүрлі жағдайлармен және әртүрлі клиенттермен жұмыс істеу кезіндегі икемділік;
- 4) проблемалады шешу дағдылары;
- 5) іскери жазу дағдылары;
- 6) қарсылықтармен, жанжалдармен жұмыс істеу дағдылары;
- 7) клиенттің құқықтарын және деректерді қорғауды қоса алғанда, тиісті заңнаманы және қағидаларды білу;
- 8) байланыс орталығының қызметтерін ұсынумен байланысты пәндік саладағы сараптамалық білім.

20. Байланыс орталығы операторлардың төменде көрсетілген техникалық құзыреттерге ие болуы үшін қажетті шаралар қабылдайды:

- 1) жүйелерді білу және техникалық білім;
- 2) деректерді жинау дағдылары;
- 3) байланыс орталығының мамандандырылған процестерімен байланысты білім мен дағдылар.

21. Байланыс орталығы операторлардың құзыреттілігін жыл сайынғы негізде бағалайды.

Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

- 1) операторлардың тұрақты дамуы;
- 2) тиісті қызметкерлерде қажетті ақпараттың болуы.

22. Байланыс орталығы:

- 1) ұсынылатын ақпаратқа оңай қол жеткізуді;
- 2) ақпаратты уақтылы ұсынуды;
- 3) ақпараттың келісімділігін;
- 4) байланыс орталығының барлық орналасқан жерлеріне тиісті әдістерді пайдалана отырып беруді;
- 5) тек ресми деректер негізінде жаңартуды, өзектендіруді қамтамасыз етеді.

5-тарау. Байланыс орталығының операциялық процестеріне қойылатын талаптар

23. Байланыс орталығы клиенттерге қызмет көрсетудің қажетті сапасын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін операциялық және қосалқы процестерді енгізеді.

Байланыс орталығы клиенттермен өзара әрекет ету және клиенттерге қызмет көрсетудің қажетті сапасын қамтамасыз ету үшін қажетті процестерді анықтайды.

24. Байланыс орталығы келесі процестерді әзірлейді және жүзеге асырады:

- 1) клиенттермен өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

- 2) мәселелерді басшылықтың қарауына беру;
- 3) шағымдармен жұмыс;
- 4) қызмет көрсетуді қалпына келтіру;
- 5) клиенттік деректер мен ақпаратты өңдеу.

25. Байланыс орталығы болжау және жоспарлау процесін қарастырады.

Кадрлық қажеттіліктер персонал санын болжауды және қажетті құзыреттерді ескереді.

26. Байланыс орталығы тұтынушының тәжірибесін бақылау және жақсарту үшін сапаны қамтамасыз ету процесін белгілейді. Процесс іс-әрекеттерді өлшеуді, мониторингтеуді, бағалауды және жоспарлауды қамтиды.

27. Байланыс орталығы қызметтің тиімділігін бағалауды, келесі параметрлерді қамтитын барлық байланыс арналары, қызмет түрлері бойынша клиенттермен өзара іс-қимылды талдауды жүзеге асырады:

- 1) клиенттермен байланысты процестерге міндеттеме;
- 2) деректерді жинау дәлдігі;
- 3) клиенттермен өзара әрекет етуге байланысты мәселелерді тиімді және нәтижелі шешу мүмкіндігі;
- 4) операторлардың құзыреттілігі.

28. Байланыс орталығы қызмет көрсету сапасына жүйелі бағалау жүргізеді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 28-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

6-тарау. Қызмет көрсету инфрақұрылымы бойынша талаптар

29. Байланыс орталығы клиенттермен өзара әрекет ету мақсатында тиісті жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыз етілген.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

30-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

30. Даму үшін байланыс орталығы сөйлеу аналитикасын, пайдаланушыны қайта бағыттауды, көп арнаны пайдаланады. Бұл Талаптар байланыс орталықтарына, әкімшілік органдардың колл-орталықтарына және операторлар саны 10 адамнан аспайтын байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдарға қолданылмайды.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 30-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің

орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

31. Байланыс орталығы қамтамасыз етеді:

1) эргономиканы, шу деңгейін, бөлменің көлемін, техниканы орналастыру және пайдалану жоспарын ескере отырып, жұмыс ортасын;

2) клиенттердің техникалық тапсырмасы мен күтулеріне сәйкес инфрақұрылымды.

32. Қызмет көрсету инфрақұрылымы мыналарды қамтиды:

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1) клиенттермен өзара іс-қимыл тарихын жазу және сақтау, сондай-ақ "eOtinish" АЖ-на беру;

2) операторға қолжетімді өзара іс-қимылдың егжей-тегжейлері;

3) клиенттермен тиімді жұмыс істеу үшін операторларға деректер мен ақпаратқа қол жеткізу;

4) клиенттерге байланысты байланыс орталығының қызметіне арналған есептілік нысандары.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

32-тармақ 5) тармақшамен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Ескерту. 32-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 32-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 32-2-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

33-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

33. Байланыс орталығы клиенттің деректерін қауіпсіз, басқарылатын және бақыланатын ортада өңдейді, сақтайды.

Байланыс орталығы клиенттердің деректерін жария етпейді, оларды тек мемлекеттік функцияларды орындайтын уәкілетті тұлғаларға береді.

34. Қызмет көрсету үзілген жағдайда байланыс орталығы:

- 1) клиенттерді хабардар етеді;
- 2) баламалы байланыс арналарын ұсынады;
- 3) қызмет көрсетуді қайта бастау уақыты туралы хабарлайды.

7-тарау. Қорытынды ережелер

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

35-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

35. Байланыс орталығы бақылауды жүзеге асыру мақсатында байланыс орталығы жұмысының тиімділік көрсеткіштерін бекітеді.

Байланыс орталығы Талаптарға 1-қосымшаға сәйкес негізгі көрсеткіштерді қолдануды қамтамасыз етеді.

Әкімшілік органдардың ақпараттық жүйелеріне техникалық қолдауды жүзеге асыратын байланыс орталықтары, сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметтің байланыс орталықтары негізгі көрсеткіштерді ішкі нормативтік құқықтық актілермен белгілейді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 35-1-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

36-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

36. Байланыс орталығы өз қызметі бойынша жылына 2 рет "Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" РММ-ге есептілік ұсынады. Ұсыну мерзімі – есепті жартыжылдықтан кейінгі айдың 15-іне дейін. Талаптарға 2-қосымшаға сәйкес, әкімшілік деректерді жинауға арналған нысан.

РММ "Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" есептіліктерді талдау нәтижелері бойынша байланыс орталықтарының қызметін жақсарту жөнінде ұсынымдар жібереді.

Есептерді талдау нәтижелері бойынша Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің "Мемлекеттік қызметтер

комитеті" РММ байланыс орталығының қызметін жақсарту және/немесе оңтайландыру бойынша ұсынымдар жібереді.

Ескерту. 36-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.07.2025 № 390/НҚ (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-қосымша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
1-қосымша

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтары жұмысы тиімділігінің негізгі көрсеткіштері

№ р/с	Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Сандық немесе сапалық көрсеткіш	
			минималды	максималды
1	2	3	4	5
1	Дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін клиент телефон байланыс арналары арқылы хабарласқан кездегі күту уақыты, белгілі бір кезең үшін	секунд	40	60
2	Клиентке ақпарат берудің дәлдігі, толықтығы, сондай-ақ контактіні жабу және клиент мәселесін шешу үшін қажетті рәсімдердің, қадамдардың орындалуы сақталған қарым-қатынастардың үлесі	пайызбен	80	85
3	Клиенттердің қанағаттану деңгейі	балл	4,25	5
		пайызбен	85	100
4	Мәселе белгілі бір кезеңдегі бастапқы жүгіну кезінде шешілген	пайызбен		85

Жинау әдісі: электронды түрде

Байланыс орталығының қызметі туралы есеп

р/н №	Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Нақты деректер
А	Б	В	І
1	Байланыс орталығы	атауы	
2	Байланыс орталығының жұмысын бастау туралы құжат	№ және күні	
3	Байланыс орталығының орналасқан мекенжайы	Жіктеушіге сәйкес байланыс орталығының орналасу мекенжайы	
4	Құрылымдық бөлімшелердің, филиалдардың бар-жоғы	Иә/жоқ	
5	Байланыс орталығының телефоны	нөмір	
6	Жұмыс тәртібі		
7	Демалыс және мереке күндері жұмыс істеу	Иә/жоқ	
8	Кеңес беру, өтініштерді қабылдау үшін қойылатын сұрақтар	сұрақтар тізбесін көрсету	
9	Қызметкерлердің екінші желісінің болуы	Иә/жоқ	
10	Пайдаланушылармен өзара әрекеттесу үшін пайдаланылатын байланыс арналары	сұрақтар тізбесін көрсету	
11	Штаттық және штаттан тыс қызметкерлердің саны	адам	
12	Жұмыс істеп тұрған операторлар саны	адам	
13	Қабылданған өтініштердің жалпы саны	дана	
14	Байланыс арналары бөлінісінде қабылданған өтініштер саны	дана	
15	Дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін клиенттің телефон байланыс арналары арқылы хабарласуы кезінде күту уақыты	секунд	
16	Клиенттердің қанағаттану деңгейі, балдық шкала бойынша	балл	

17	Мәселесі бастапқы жүгінген кезде шешілген клиенттердің өтініштерінің үлесі	пайызбен	
18	Жоғалған қоңыраулардың үлесі	пайызбен	
19	Оператордың өтінішті өндеуінің орташа уақыты	минут	
20	Байланыс орталығының және байланыс орталығы операторларының қызметіне расталған шағымдардың саны	дана	
21	Бағдарламалық өнімдердің болуы (болған жағдайда – тізімін көрсету)	Иә/жоқ. Иә болса – санын көрсету	
22	Мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграциялау (тізімдеу)	Иә/жоқ. Иә болса – санын көрсету	
23	Байланыс орталығының сертификаттық аудиттен, сертификаттаудан өткені туралы ақпарат	күні	
24	Байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені туралы ақпарат	Иә/жоқ. Иә болса – санын көрсету	
25	Жұмыс орнының талаптарға сай жабдықталуы	Иә/жоқ	
26	Қажетті қосалқы орынжайлармен жабдықталуы	Иә/жоқ	
27	Білім базасының болуы	Иә/жоқ	
28	Байланыс орталығының қызметін реттейтін ішкі нормативтік құжаттардың болуы	Иә/жоқ	

Мекенжай бөлігі

Атауы _____

Мекенжайы _____

Телефоны _____

Электрондық пошта мекенжайы _____

Орындаушы _____

тегі, аты және әкесінің аты (бар болған жағдайда) қолы, телефон

Басшы немесе оның міндетін атқарушы тұлға _____

тегі, аты және әкесінің аты (бар болған жағдайда) қолы

Мөрге арналған орын (кәсіпкерлік субъектілері болып табылатын тұлғаларды қоспағанда)

Қосымша
қайтарымсыз негізде
әкімшілік деректерді
жинауға арналған нысанға
"Байланыс орталығының
қызметі туралы есеп"

**"Қайтарымсыз негізде толтырылатын "Байланыс орталығының қызметі туралы есеп"
әкімшілік деректер нысанын толтыру бойынша түсіндірме (БОҚЕ-01)**

Әдістемелік түсіндірмелер

А бағанында реті бойынша нөмір көрсетіледі.

Б бағанында көрсеткіштер көрсетіледі.

В бағанында өлшем бірліктері көрсетіледі.

1 бағанында нақты деректер көрсетіледі.

1-бағанның 1-жолында – байланыс орталығының атауы.

1-бағанның 2-жолында – байланыс орталығының жұмысын бастау туралы бекітілген құжаттың нөмірі мен күні көрсетіледі.

1-бағанның 3-жолында – байланыс орталығының орналасқан жерінің мекенжайы.

1-бағанның 4-жолында – егер құрылымдық бөлімшелер немесе филиалдар болса – "иә", болмаса – "жоқ" деп көрсетіледі.

1-бағанның 5-жолында – байланыс орталығының телефон нөмірі көрсетіледі.

1-бағанның 6-жолында – жұмыс тәртібі көрсетіледі (мысалы, тәулік бойы – 24/7, 9:00-ден 18:00-ге дейін).

1-бағанның 7-жолында – егер байланыс орталығы демалыс және мереке күндері жұмыс істесе – "иә", жұмыс істемесе – "жоқ".

1-бағанның 8-жолында – кеңес берілетін тақырыптар мен сұрақтардың тізбесі көрсетіледі.

1-бағанның 9-жолында – егер байланыс орталығында операторлардан бөлек екінші желі қызметкерлері болса – "иә", болмаса – "жоқ".

1-бағанның 10-жолында – қолданылатын барлық байланыс арналары көрсетіледі (мысалы: Telegram-бот, FB, VK аккаунттары, электрондық пошта).

1-бағанның 11-жолында – штаттық және штаттан тыс қызметкерлердің саны көрсетіледі.

1-бағанның 12-жолында – есепті кезеңнің соңына консультацияға тікелей тартылған штаттық және штаттан тыс операторлардың саны көрсетіледі.

1-бағанның 13-жолында – барлық байланыс арналары бойынша қабылданған өтініштердің жалпы саны көрсетіледі, мың бірлік.

1-бағанның 14-жолында – байланыс арналары бөлінісінде қабылданған өтініштер саны көрсетіледі, мың бірлік.

1-бағанның 15-жолында – клиенттің телефон арнасы арқылы дыбыстық мәзір тыңдағаннан кейінгі орташа күту уақыты көрсетіледі, секундтарда.

1-бағанның 16-жолында – есепті кезең бойынша клиенттердің қанағаттану деңгейінің орташа көрсеткіші 5 балдық шкала бойынша көрсетіледі, баллмен.

1-бағанның 17-жолында – есепті кезең бойынша мәселе алғашқы жүгінуде шешілген өтініштердің орташа пайызы көрсетіледі.

1-бағанның 18-жолында – есепті кезең бойынша жоғалған қоңыраулар үлесі көрсетіледі, пайызбен.

1-бағанның 19-жолында – есепті кезең бойынша оператордың бір өтінішті өңдеуінің орташа уақыты көрсетіледі, минутпен.

1-бағанның 20-жолында – байланыс орталығының және оның операторларының қызметіне қатысты расталған шағымдар саны көрсетіледі.

1-бағанның 21-жолында – егер бағдарламалық өнімдер болса, "иә" деп жазылып, (мысалы: IVR Interactive Voice Response, WFM Workforce Management, ИДР Интеллектуалды дауыстық робот) сияқты өнімдер көрсетіледі, болмаған жағдайда – "жоқ".

1-бағанның 22-жолында – егер мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграция болса – "иә" және тиісті жүйелердің атауы көрсетіледі, болмаған жағдайда – "жоқ".

1-бағанның 23-жолында – сертификаттық аудиттен немесе байланыс орталығын сертификаттаудан өткен болса – күні мен атауы көрсетіледі, өтпеген жағдайда – "жоқ".

1-бағанның 24-жолында – байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені жөнінде ақпарат көрсетіледі: егер өткен болса – "иә" және сертификат алған адамдар саны көрсетіледі, өтпеген болса – "жоқ".

1-бағанның 25-жолында – жұмыс орны талаптарға сәйкес жабдықталған болса – "иә", жабдықталмаған болса – "жоқ".

1-бағанның 26-жолында – егер қосымша қажетті үй-жайлармен (ас ішуге арналған бөлме, демалыс бөлмесі, оқу сыныбы) жабдықталған болса – "иә" деп жазылып, тізбесі көрсетіледі, болмаса – "жоқ".

1-бағанның 27-жолында – білім базасы бар болса – "иә", болмаса – "жоқ".

1-бағанның 28-жолында – "иә" байланыс орталығының қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттар болған жағдайда, байланыс орталығының қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттар болмаған жағдайда – "жоқ" көрсетіледі.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Талаптар 3, 4, 5, 6-қосымшалармен толықтыру көзделген - ҚР
Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму
министрінің 21.05.2026 № 262/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі)
бұйрығымен.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және
құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМҚ