

"Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2025 жылғы 29 шілдедегі № 390/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 30 шілдеде № 36537 болып тіркелді

1. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ "Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы" бұйрығына (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 33483 тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін: кіріспе мынадай редакцияда жазылсын:

"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**:";

Аталған бұйрықпен бекітілген Қазақстан Республикасының әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастырудың үлгілік талаптарында:

3-тармақ мынадай мазмұндағы 17), 18) және 19) тармақшалармен толықтырылсын:

"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.";

10-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

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

16-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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."

32-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"32. Қызмет көрсету инфрақұрылымы мыналарды қамтиды:

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."

36-тармақ үшінші бөлікте мынадай мазмұнмен толықтырылсын:

"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.";

Қазақстан Республикасының әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастырудың Үлгілік талаптарының 2-қосымшасы осы бұйрықтың қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда жазылсын;

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

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

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

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

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің тиісті жауапты вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш
өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушы*

К. Тулеушин

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы

"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
Жоғарғы аудиторлық палатасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғарғы Соты

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржылық мониторинг агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Көлік министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Оқу-ағарту министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қорғаныс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігінің
Ұлттық статистика бюросы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Туризм және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық Банкі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Әділет министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Экология және табиғи ресурстар министрлігі

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің міндетін атқарушы
2025 жылғы 29 шілдедегі
№ 390/НҚ бұйрығына
қосымша
Қазақстан Республикасының
әкімшілік органдарының
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастырудың
Үлгілік талаптарына
2-қосымша
Әкімшілік деректерді жинауға
арналған нысан

Ұсынылады: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің "Мемлекеттік қызметтер комитеті" республикалық мемлекеттік мекемесіне

Қайтарымсыз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысан интернет-ресурста орналастырылған: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai>

Әкімшілік деректер нысанының атауы: Байланыс орталығының қызметі туралы есеп

Әкімшілік деректер нысанының индексі: БОҚЕ-01

Қайтарымсыз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанның индексі:

Мерзімділігі: жарты жылдық

Есепті кезең: __ 20__ жыл

Қайтарымсыз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды тапсыратын тұлғалар тобы: байланыс орталығы немесе колл-орталық сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар, сондай-ақ байланыс орталығы немесе колл-орталық құрылымдық бөлімше болып табылатын әкімшілік органдар

Қайтарымсыз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды тапсыру мерзімі: есепті жартыжылдықтан кейінгі айдың 15-іне дейін

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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	Кенес 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 өңдеуінің орташа уақыты	минут	
20	Байланыс орталығының және байланыс орталығы операторларының қызметіне расталған шағымдардың саны	дана	
21	Бағдарламалық өнімдердің болуы (Иә/жоқ. Иә болса – санын 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 жабдықтылығы	Иә/жоқ	
26	Қажетті қосалқы орынжайлармен жабдықтылығы	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.

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