

"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 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 2026 жылғы 21 мамырдағы № 262/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 21 мамырда № 38770 болып тіркелді

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы бұйрық 12.07.2026 ж. бастап қолданысқа енгізіледі

1. "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 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 33483 болып тіркелді) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

кіріспе мынадай редакцияда жазылсын:

"Мемлекеттік статистика туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 16-бабының 3-тармағы 2) тармақшасына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2025 жылғы 9 қарашадағы № 846 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 459) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:";

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарда:

1-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Қазақстан Республикасы әкімшілік органдарының байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар (бұдан әрі – Талаптар) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2025 жылғы 9 қарашадағы № 846 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 459) тармақшасына және әкімшілік органдардың байланыс орталықтары, колл-орталықтары үшін және байланыс орталығының немесе колл-орталықтың сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар үшін бірыңғай талаптарды белгілейді.";

3-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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) байланыс арнасы – жиіліктер белдеуінде немесе осы байланыс арнасына тән беру жылдамдығымен телекоммуникация құралдары арасында сигнал беруді қамтамасыз ететін телекоммуникация құралдары мен тарату ортасының кешені. Байланыс түріне қарай арналар – телефон, телеграф, деректер беру арналары, ал аумақтық белгілері бойынша – халықаралық, қалааралық, аймақтық және жергілікті арналар болып бөлінеді;

3) 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, жолданымдарды (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыстық емес (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабарлауға жауапты, ұйымдағы құрылымдық бөлімше;

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

5) жасанды интеллект моделі – арнаулы міндеттерді орындау үшін әзірленген және өзгеріп отыратын жағдайларға бейімделе алатын, жинақталған тәжірибе негізінде оқып-үйренуге болатын және өз қызметінің процестері мен нәтижелерін оңтайландыра білетін бағдарламалық өнім;

6) Жергілікті атқарушы органның ахуалдық орталығы – аймақтың өмірлік әрекетін жедел басқару, мониторинг және талдау жасауға арналған жергілікті атқарушы органының бірыңғай цифрлық-талдамалық алабы және аппараттық-бағдарламалық кешені;

7) Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көрсетілетін қызметтердің сыныптауышы – жергілікті атқарушы органдардың жауапты қызметтері көрсететін, иерархиялық құрылым әдісімен қалыптастырылған көрсетілетін қызметтердің электрондық жүйеленген тізбесі;

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

9) жолданымның қарау басымдығын арттыру – жолданымның маңыздылығын арттыру мен оның уақтылы және сапалы шешілуін қамтамасыз ету үшін бақылауды

күшейту арқылы жүзеге асырылатын белгіленген өлшемшарттардың болуы кезінде жолданымды қарау тәртібін өзгерту;

10) Интерактив Войс Респонс (Interactive Voice Response) – интерактивті дауыстық мәзір, клиент телефон пернетақтасында тоналды теру арқылы енгізген ақпаратты пайдалана отырып, байланыс орталығының ішіндегі қоңырауларды бағыттау функциясын орындайтын, алдын ала жазылған дауыстық хабарламалар жүйесі;

11) кәсіптік стандарт – формалды және (немесе) бейформалды, және (немесе) информалды білім беру ескеріле отырып, білімге, машыққа, дағдыға және жұмыс тәжірибесіне, біліктілік деңгейі мен құзыреттілікке, кәсіптік қызметтің нақты бір саласындағы еңбек мазмұнына, сапасына мен жағдайларына қойылатын жалпы талаптарды белгілейтін жазбаша ресми құжат;

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

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

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

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

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

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

18) сөйлеу аналитикасы – қоңырауларды талдау, нақты уақыт режимінде немесе уақыт бойынша синхрондаусыз сөйлеуді мәтінге түрлендіруді қамтитын телефондық әңгімелердің аудиожазбаларын өңдеуді және қоңырауларды бағалауды автоматтандыру құралы;

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

20) Ферст Колл/Контакт Резолюшн (First Call/Contact Resolution) – белгілі бір кезеңдегі клиенттердің бастапқы жүгіну кезіндегі мәселесі шешілген жолданымдарының үлесін сипаттайтын көрсеткіш;

21) "eOtinish" цифрлық жүйесі (бұдан әрі – "eOtinish" ЦЖ) – өтініш берушімен кері байланысты жүзеге асыруға және әкімшілік органдардың (оның ішінде мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекетке 100% тиесілі заңды тұлғалардың) жұмысына баға беруге мүмкіндік беретін цифрлық жүйе;

22) "Smart Data Ukimet" цифрлық-талдау жүйесі (бұдан әрі – "Smart Data Ukimet" ЦТЖ) – Қазақстан Республикасы Үкіметінің қызметі бойынша аналитикалық ақпарат беру мақсаттары үшін мемлекеттік органдардың, мемлекеттік заңды тұлғалардың, квазимемлекеттік сектор субъектілерінің құрылымдалмаған және құрылымдалған деректерінің бірыңғай қоймасын қалыптастыруға арналған цифрлық объект.";

5-тармақтың 4) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"4) процеске, рәсімге сәйкес нақты уақыт режимінде клиентпен өзара іс-қимылды (сұрау салулар, кіріс және шығыс жолданымдар) тіркеу. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы "109" бірыңғай нөмірінен, жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының мобильді қосымшасынан, әлеуметтік желілер мен мессенджерлердегі ресми аккаунттарынан, шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметтердің, сонымен қоса материалдарды бейне- және фото түсіру, тиісті қол жеткізу құқықтары бар жауапты қызметтің қызметкерлерінің тіркеу мүмкіндігімен қауіпсіздік, қоғамдық құқықтық тәртіп және тіршілікті қамтамасыз ету саласындағы интеграцияланған цифрлық жүйелерінен тәулік бойы өтініштерді қабылдауды қамтамасыз етеді";

мынадай мазмұндағы 9-1-тармағымен толықтырылсын:

"9-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы мерзімі өткен және қайталап түсетін жолданымдарды автоматты есепке алуды қамтамасыз етеді, ол ақпаратты бақылау және басқарушылық шешімдерді қабылдау үшін астана, облыс, республикалық маңызы бар қала әкімінің жетекшілік ететін орынбасарына автоматты түрде ұсынылады.";

мынадай мазмұндағы 10-1-тармағымен толықтырылсын:

"10-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының білім базасына арналған ақпаратты өзектендіруді жергілікті атқарушы органның жауапты қызметтері қамтамасыз етеді.";

мынадай мазмұндағы 28-1-тармағымен толықтырылсын:

"28-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының қызмет көрсету сапасын бағалауға арналған жолданымдар бойынша өтініш берушіге автоматты түрде қоңырау шалу, жолданымдардың орындалуына бағалау жасауға жасанды интеллект моделін қолданады."

30-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"30. Даму үшін байланыс орталығы сөйлеу аналитикасын, пайдаланушыны қайта бағыттауды, омниканалдылықты пайдаланады.";

мынадай мазмұндағы 30-1-тармағымен толықтырылсын:

"30-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметтерге тиісті қызмет тарапынан жолданымды қабылдағанын міндетті түрде растай отырып, қоңырауларды дереу қайта бағыттауды қамтамасыз етеді.

Тиісті қызмет тарапынан жолданымды дереу қабылдағаны растамалмаған жағдайда жолданым мәтінін, автоматты түрде анықталған геолокациясын, пайдаланушының сәйкестендірілген деректерін, оқиға орнының мекенжайын қоса алғанда, жолданым туралы ақпарат интеграцияланған жүйе арқылы жедел медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметке жіберіледі.

Жергілікті атқарушы орган байланыс орталығының мобильдік қосымшасы, әлеуметтік желілер мен мессенджерлердегі ресми аккаунт, қоғамдық құқықтық тәртіп және тіршілікті қамтамасыз ету саласындағы интеграцияланған цифрлық жүйелерінен келіп түскен және шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметтердің немесе уәкілетті мемлекеттік органдардың ден қоюын талап ететін оқиғаның белгілері бар жолданым интеграцияланған цифрлық жүйе арқылы тиісті ведомстволарға дереу жіберіледі.";

32-тармақтың 1) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"1) клиенттермен өзара іс-қимыл тарихын жазу және сақтау, сондай-ақ "eOtinish" ЦЖ-ға беру. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының өзара іс-қимыл тарихы да Талаптарға 1-қосымшаға сәйкес Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде міндетті түрде толтырылу үшін деректер тізбесі мен оның форматына сәйкес нақты уақыт режимінде "Smart Data Ukimet" ЦТЖ жүйесіне, жергілікті атқарушы органның ахуалдық орталығына беріледі;"

мынадай мазмұндағы 32-тармақтың 5) тармақшасы толықтырылсын:

"5) жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының мобильді қосымшасы арқылы цифрлық сервистер. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының мобильді қосымшасының цифрлық сервистерінің сипаттамасы Талаптарға 2-қосымшаға сәйкес қарастырылған.";

мынадай мазмұндағы 32-1-тармақпен толықтырылсын:

"32-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы орындалған жұмыстарды растау үшін өтініш беруші ұсынған жолданымда ұсынылған бұрыштан, ұқсас бұрыштан түсірілген фото және/немесе бейнематериалдар орналастыруды қамтамасыз етеді.";

мынадай мазмұндағы 32-2-тармақпен толықтырылсын:

"32-2. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы жасанды интеллект моделін қолдану арқылы мынадай:

1) тәулік ішінде бір оқиғаға қатысты бірдей жолданымдардың қайталана келіп түсуі

;

2) Қазақстан Республикасының азаматтарының өміріне, денсаулығына немесе қоғамдық қауіпсіздігіне қатер төну белгілері анықталуы жағдайларында жолданымның қарау басымдығын арттыру белгілерінің анықталу тетігін қамтамасыз етеді.

Жолданымның қарау басымдылығын арттыру үшін негіздемені жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының қызметкері дербес анықтаған жағдайда жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының қызметкері оның басымдығын арттыруды өзі жүзеге асырады.

Жолданымның қарау басымдығын арттыру кезінде жергілікті атқарушы орган байланыс орталығының цифрлық жүйесі жолданымның маңыздылығын арттырады және көрсетілетін қызметтің өнім берушілерінің қызметтерін, шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметтерді бақылауға жауапты жергілікті атқарушы орган аппаратының және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес шаралар қабылдау өкілеттігі бар өзге де мемлекеттік мекемелерінің қызметкерлеріне хабарламалар жіберіледі.";

33-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

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

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

Цифрлық жүйелерді әзірлеу кезінде "Киберқауіпсіздік туралы", "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына, "Киберқауіпсіздік туралы" Қазақстан Республикасының заңына сәйкес Қазақстан Республикасы Үкіметі бекіткен Цифрландыру және киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету салаларындағы бірыңғай талаптарға сәйкес киберқауіпсіздік және дербес деректерді қорғау қамтамасыз етілуі қажет.";

35-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

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

Байланыс орталығы Талаптарға 3-қосымшаға сәйкес Әкімшілік органдардың байланыс орталықтары жұмысының түйінді тиімділік көрсеткіштерін қолдануды қамтамасыз етеді.

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

Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы жұмыс регламентін жергілікті атқарушы органмен бекітеді және олар: "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Қазақстан Республикасының

Заңының 27-бабына сәйкес байланыс орталығы көрсететін қызметтер тізбесін, жолданымды өңдеу бизнес-процесінің сипаттамасын, жолданымдарды қарау мерзімдерін, құрылымдық бөлімшелер мен жауапты орындаушылар арасында жауаптылықты бөлу тәртібін қамтиды. Бұл ретте жолданымды қарау мерзімі Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көрсетілетін қызметтердің сыныптауышы айқындаған шегінде белгіленеді.

Шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық қызметтерді қоспағанда, байланыс орталықтарын бірыңғай жергілікті атқарушы органның байланыс орталықтарына орталықтандыруды жергілікті атқарушы орган қамтамасыз етеді.";

мынадай мазмұндағы 35-1-тармақпен толықтырылсын:

"35-1. Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы жолданымдарды тіркеу кезінде Талаптарға 4-қосымшаға сәйкес Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көрсетілетін қызметтердің сыныптауышын, Талаптарға 5-қосымшаға сәйкес Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған маңыздылық деңгейлерін, түрлерін және мәртебелерін пайдаланады.

Азаматтардың өміріне, денсаулығына немесе қоғамдық қауіпсіздікке қауіп төндіретін белгілері бар жолданым келіп түскен жағдайда жергілікті атқарушы органның байланыс орталығы жолданымның маңыздылық деңгейін арттырады және қауіпті жою бойынша дереу шаралар қабылдауды қамтамасыз етеді.";

36-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"36. Байланыс орталығы өзінің қызметі бойынша жылына 2 рет "Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" РММ-ге есептілік ұсынады. Ұсыну мерзімі – есепті жартыжылдықтан кейінгі айдың 15-іне дейін. Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес әкімшілік деректерді жинауға арналған нысан.

"Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті" РММ есептерді талдау нәтижелері бойынша байланыс орталығының қызметін жақсарту және/немесе оңтайландыру бойынша ұсыныстар жібереді.";

1-қосымша осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын;

2-қосымша осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын;

осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес 3-қосымшамен толықтырылсын;

осы бұйрыққа 4-қосымшаға сәйкес 4-қосымшамен толықтырылсын;

осы бұйрыққа 5-қосымшаға сәйкес 5-қосымшамен толықтырылсын;

осы бұйрыққа 6-қосымшаға сәйкес 6-қосымшамен толықтырылсын.

2. Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің Өңірлерді цифрлық дамыту департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық 2026 жылғы 12 шілдеден бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға тиіс.

Қазақстан Республикасы

Премьер-Министрінің орынбасары –

Ж. Мадиев

Жасанды интеллект және цифрлық даму министрі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Атом энергиясы жөніндегі агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы 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
Көлік 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
Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігінің

Ұлттық статистика бюросы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Су ресурстары және

иригация министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Туризм және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық Банкі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық қауіпсіздік комитеті

"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 Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы
№ 262/НҚ Бұйрыққа
1-қосымша
Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
1-қосымша

Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде міндетті түрде толтырылу үшін деректер тізбесі мен оның форматы

Бөлімнің атауы	Бөлімшенің атауы	Деректер	Деректердің форматы
Жолданымға қатысты деректер	Жолданымның метадеректері	Минутына қоңырауға жауап беруді күту уақыты	минут
		Жолданымның бірегей нөмірі	бірегей нөмір
		Жолданымның берілген күні мен уақыты	күні мен уақыты
		Жолданымның тіркелген күні мен уақыты	күні мен уақыты
		Жолданым берілген байланыс желісі	атауы
		Жолданым жіберген өңір	атауы
		Жолданым жіберген аудан	атауы
		Жолданымның мәртебесі	атауы
	Жолданымды өңдеу тарихы	Орындауды бастау күні мен уақыты	күні мен уақыты
		Жолданымды жабу күні мен уақыты	күні мен уақыты
		Қайта тағайындау саны	саны
		Орындаушы ұйымдардың саны	саны
		Орындаушы ұйымның және оның құрылымдық бөлімшесінің атауы	атауы
		Орындаушы ұйымның сұрау салу саны	саны
		Келісу сатыларының саны	саны
		Маңыздылық деңгейінің өзгеруі	саны
		Жолданымды қайта қарау саны	саны
	Жолданымның мазмұны	Маңыздылық деңгейі	атауы
		Жолданым түрі	атауы
		Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көретілетін қызметтердің сыныптауышына сәйкес жолданым сыныбы (аясы)	атауы
		Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көретілетін қызметтердің сыныптауышына сәйкес жолданым кіші сыныбы	атауы
		Авариялық жағдайдың болуы	иә/жоқ
		Мемлекеттік бағдарламаға/бастамаға байланыстылығы	атауы
		"Жалпылама мәселе" белгісінің атауы	атауы
		Жолданым мәтіні	мәтін
		Қоса берілген файлдар	қоса берілген файлдар
		Жолданым тілі	тіл

	Орындау нәтижесі	Жауаптың тональдығы	жағымды/жағымсыз	
		Жауап мәтіні	мәтін	
		Мерзімі өткен күндер саны	күндер саны	
		Мерзімнің өтуінің себебі	мәтін	
		Өтініш берушінің 5 балдық шкала бойынша бағасы	баға	
		Жолданым бойынша шағым	мәтін	
		Жолданым бойынша шағымдар саны	саны	
	Контекстік деректер	Жергілікті жердің түрі	қала/ауыл	
		Бір күнде қабылданбаған жолданымдар саны	саны	
		Бір күндегі жолданымдар саны	саны	
		Бір айда осы тақырып бойынша мерзімі өткен жолданымдар саны	саны	

Бөлімнің атауы	Бөлімшенің атауы	Деректер	Деректердің форматы
Өтініш берушіге қатысты деректер	Өтініш берушінің метадеректері *	Тегі, аты, әкесінің аты	тегі, аты, әкесінің аты
		Ж е к е сәйкестендіру нөмірі	нөмір
		Өтініш берушінің телефон нөмірі	нөмір
	Өтініш беруші жолданымдарының тарихы	Берілген жолданымдар саны	саны
		Тақырыптар бойынша бөлу	атауы
		Қанағаттандырылған жолданымдар саны	саны
		Бас тартылған жолданымдар саны	саны
		Мерзімі өтіп берілген жауаптар саны	саны
		Сағатына жолданымдарға жауап берудің орташа уақыты	сағат

	Цифрлық белсенділік	Қолданылатын жолданым жіберу желілерінің атаулары	атауы
		Бар болған жағдайда, қоғамдық шағымдардың саны (әлеуметтік желілер/БАҚ)	саны

*"Өтініш берушінің метадеректері" тармақшасынан бір нақты деректерді міндетті түрде толтыру керек.

Бөлімнің атауы	Бөлімшенің атауы	Деректер	Деректердің форматы
Операторға қатысты деректер	Орындаушының метадеректері	Тегі, аты, әкесінің аты	тегі, аты, әкесінің аты
		Жеке сәйкестендіру нөмірі	нөмір
		Орындаушы ұйымның атауы	атауы
		Орындаушы құрылымдық бөлімшесінің атауы	атауы
		Жұмысқа қабылданған күні	күні, айы, жылы
		Қазіргі лауазымға тағайындалған күні	күні, айы, жылы
		Жоспарлы жүктеме	мәтін
		Жауапкершілік аймағы	мәтін
		Жұмыс өтілі айы	ай
		Білім деңгейі	атауы
		Біліктілік (мысал ретінде: сертификаттар)	мәтін
		Бұрынғы жұмыс орындары	мәтін
	Жұмыс көрсеткіштері	Күнтізбелік ай ішінде орындауға қабылданған жолданымдар саны	саны
		Күнтізбелік ай ішінде өңделген жолданымдар саны	саны
		Минутына орташа өңдеу уақыты	минута
		Мерзімі өткен жолданымдар саны	саны
		Эскалация саны	саны
		Әріптестермен өзара іс-қимыл	мәтін

	Кері байланыс тарихы	Азаматтардың 5 балдық шкала бойынша орташа бағасы		баға
		Өтініш берушілерден келіп түскен шағымдар саны		саны
		Өтініш берушілерден келіп түскен алғыстар саны		саны
Бөлімнің атауы	Бөлімшенің атауы	Деректер	Деректердің форматы	
Жауапты қызметке қатысты деректер	Орындаушының метадеректері	Бизнес идентификациялық нөмірі	нөмір	
		Орындаушы ұйымның атауы	атауы	
		Өнім берушінің жұмысына жетекшілік ететін мекеменің атауы	атауы	
		Орындалу кезеңі (шартқа сәйкес)	күні, айы, жылы - күні, айы, жылы	
		Жоспарлы жүктеме	мәтін	
		Жауапкершілік аймағы	мәтін	
	Жұмыс көрсеткіштері	Күнтізбелік ай ішінде орындауға қабылданған жолданымдар саны	саны	
		Күнтізбелік ай ішінде өңделген жолданымдар саны	саны	
		Минутына орташа өңдеу уақыты	сағат	
		Мерзімі өткен жолданымдар саны	саны	
	Кері байланыс тарихы	Азаматтардың 5 балдық шкала бойынша орташа бағасы	баға	
		Өтініш берушілерден келіп түскен шағымдар саны	саны	
		Өтініш берушілерден келіп түскен алғыстар саны	саны	

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы
№ 262/НҚ Бұйрыққа
2-қосымша
Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
2-қосымша

Жергілікті атқарушы органының байланыс орталығының мобильдік қосымшасы (бұдан әрі – мобильдік қосымша) цифрлық сервистерінің сипаттамасы

Тіркелу және авторландыру талаптары	Мобильдік қосымшада пайдаланушыны тіркеу және авторландыруда телефон нөмірді растау үшін тіркелетін абоненттің телефон нөміріне SMS-хабарлама жіберу арқылы жүзеге асырылады.
Мобильдік қосымшаның функционалы	Мобильдік қосымша мынадай мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді: 1) жергілікті атқарушы органының байланыс орталығына жолданым жіберу; 2) жолданым бойынша өтініш берушіге арналған бақылау және өзара іс-қимыл; 3) жедел қызметтерге (медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық) тиісті цифрлық жүйелермен интеграция арқылы жолданымды қайта бағыттау; 4) хабарламалар нысанында жүзеге асырылатын халықты алдын ала хабардар ету; 5) төтенше жағдайлар кезінде халықты жедел ескерту; 6) халықтың қоғамдық бастамаларға және дауыс берулерге қатысуы; 7) сұрау салу мен жауаптардың тарихын көру мүмкіндігі бар жеке кабинеттің болуы.
Жолдаманы жіберу	Мобильдік қосымша арқылы жолданым жіберген кезде мынадай функционалдық мүмкіндіктер ұсынылады: 1) жолданым мәтінін енгізу; 2) өтініш берушінің геолокациясын автоматты түрде беру; 3) пайдаланушының жеке деректерін (Т.А.Ә. және (немесе) телефон нөмірі) жіберу; 4) оқиға орнының мекенжайын жіберу; 5) фото- және бейнематериалдарды қоса беру; 6) автоматты түрде тиісті қызметке бағыттау.
Жолданым бойынша бақылау және өзара іс-қимыл	Жолданым бойынша өтініш берушіге арналған бақылауды және өзара іс-қимылды жүзеге асыру үшін мобильдік қосымша мынадай мүмкіндіктерді қарастырады: 1) жолданым бойынша оператормен/орындаушымен чаттың болуы; 2) жолданымның орындалу мәртебесінің өзгеруі туралы хабарламалар; 3) жолданымның орындалу сапасын бағалау; 4) орындалған жолданымды қайта ашу; 5) жолданымның орындалу мерзімін көрсету; 6) өзара іс-қимыл тарихын сақтау.
	Мобильдік қосымша жедел қызметтерге (медициналық, құқық қорғау, өрт сөндіру және авариялық) тиісті цифрлық жүйелермен интеграция

Жедел қызметтерге жолданымды қайта бағыттау	арқылы жолданымды ары қарай жолдау мүмкіндігін береді және келесі деректерді жедел қызметтерге жіберуді қамтамасыз етеді: 1) өтініш мәтіні; 2) өтініш берушінің автоматты түрде анықталған геолокациясы; 3) пайдаланушының жеке деректері (аты-жөні және (немесе) телефон нөмірі); 4) оқиға орнының мекенжайы; 5) қоса берілген фото- және бейнематериалдар (бар болған жағдайда).
Халықты алдын ала хабардар ету	Халықты алдын ала хабардар ету хабарлама нысанында жүзеге асырылады. Пайдаланушы жоспарлы және авариялық жұмыстар, қоғамдық іс-шаралар туралы ескертпе хабарламалар арқылы хабардар етіледі, сондай-ақ олардың архивіне қол жеткізе алады. Пайдаланушы аумақтық белгі (аудан, орналасқан жері) және тақырыптық санатына қарай хабарламаларды алудың қосымша жеке баптауларын анықтай алады.
Халықты жедел ескерту	Мобильдік қосымша көптеп хабарламаларды таратуды, іс-әрекеттер жөнінде нұсқаулар беруді, уақытша орналастыру пункттерінің, жасырыну орындарының және медициналық пункттердің картасын көрсетуді, сондай-ақ жедел қызметтердің байланыс деректерін ұсынуды қамтамасыз ететін төтенше жағдайларда халықты жедел хабарландыру модулін қамтиды.
Халықтың қоғамдық бастамаларға және дауыс берулерге қатысуы	Мобильдік қосымша аумақтарды абаттандыру және қалалық инфрақұрылымды дамыту басымдықтарын анықтау сияқты мәселелерді қоса алғанда, сауалнамаларға, жергілікті атқарушы органдардың бастамаларына қатысуға және ұсыныстар енгізуге мүмкіндік бере отырып, халыққа қоғамдық бастамаларға және дауыс берулерге қатысуға жағдай жасайды.
Пайдаланушының жеке кабинеті	Мобильдік қосымша жолданымдар тарихы, мәртебесі мен талдаулар көрсетілген, жеке деректерді басқару, хабарламаларды баптау, интерфейс тілін таңдау (қазақ/орыс) және бірнеше мекенжайды (тұрғылықты орны, жұмыс орны) қосу мүмкіндігі бар пайдаланушының жеке кабинетін ұсынады.

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы
№ 262/НҚ Бұйрыққа
3-қосымша

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

Әкімшілік органдардың байланыс орталықтары жұмысы тиімділігінің негізгі көрсеткіштері

Р/с №	Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Сандық немесе сапалық көрсеткіш	
			минималды	минималды
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 клиенттердің өтініштерінің үлесі (Ферст Колл/Контакт Резолюшн (First Call /Contact Resolution) көрсеткіші)	пайызбен	80	85
5	Оператордың жауабына дейін клиент үзген, үзіліп қалған қоңыраулардың үлесі	пайызбен	5	10

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы
№ 262/НҚ Бұйрыққа
4-қосымша
Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
4-қосымша

Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығының цифрлық жүйесінде толтыруға арналған көрсетілетін қызметтердің сыныптауышы

Сыныбы	Кіші сыныбы	Маңыздылық деңгейі*	Орындалу мерзімі, сағат
Анықтамалық	Әкімдіктің басқармалары	стандартты	2
	Аудандық әкімдіктер	стандартты	2
	Әуежай-вокзалдар	стандартты	2
	109 құзыретіне кірмейді	стандартты	2
	Толық емес ақпарат	стандартты	2
	1414 мәселелері бойынша	стандартты	2
	Республикалық маңызы бар мәселелер бойынша	стандартты	2
Қалалық көрсетілетін қызметтер	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Қызметкерлерге	стандартты	240
	Порталдардың, сайттардың, қосымшалардың жұмысқа қабілеттілігі	стандартты	240
Пәтер иелерінің кооперативі/Мүлік иелерінің бірлестігі/Лифт шаруашылықтары	Мекенжайлар, байланыстар пәтер иелерінің кооперативі / мүлік иелерінің бірлестігі /лифт шаруашылықтары	стандартты	2
	Пәтер иелерінің кооперативін орналастыру / мүлік иелерінің бірлестігі	стандартты	2
	Кондоминиум мәселелері бойынша	стандартты	240
	Пәтер иелерінің кооперативіне / мүлік		

	иелерінің бірлестігіне шағымдар	стандартты	240
Аула аумақтарын абаттандыру	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Аула аумақтарын абаттандыру	стандартты	240
	Көлік тұрағы	стандартты	240
	Спорт алаңы	стандартты	240
	Балалар алаңы	стандартты	240
Ветеринариялық бақылау	Мекенжайлар, байланыс деректері	стандартты	2
	Рұқсат беру құжаттарын беру	стандартты	240
	Жануарларды (ауыл шаруашылығы, үй, экзотикалық) тасымалдау	стандартты	240
	Ветеринариялық бақылау	стандартты	240
	Жануарларды хайуанаттар бағында ұстау	стандартты	240
	Заңды тұлғалар бойынша	стандартты	240
Ветеринариялық сервис	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жануарларды чиптеу, вакцинациялау, тіркеу	стандартты	240
	Жануарларға қатыгездік көрсету	орташа	72
	Жәндік	орташа	72
	Зиянды жануарлар	орташа	72
	Жануарлардың өлекселерін жою	жоғары	дереу, 24
	Қаңғыбас жануарларды (мысықтарды, иттерді) аулау	орташа	72
	Жабайы жануарларды аулау	орташа	72
Бейнебақылау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2

	Бейнебақылаудың жұмысқа қабілеттілігі	стандартты	240
	Орнату және жөндеу	стандартты	240
	Бейнематериалды беру	стандартты	240
Ішкі саясат	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жастар саясаты саласында	стандартты	240
	Митингтер бойынша сұрақтар	стандартты	240
	Мемлекеттік рәмізді (ту, елтаңба) қалпына келтіру	орташа	72
	Іс-шараларды ұйымдастыру	стандартты	240
	Порталдардың, сайттардың, қосымшалардың жұмысқа қабілеттілігі	стандартты	240
	Аула клубтарының мәселелері бойынша	стандартты	240
Сумен жабдықтау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Авариялық жұмыстар	жоғары	дереу, 24
	Иісі бар ыстық-суық сумен жабдықтау	орташа	72
	Баған	орташа	72
	Лайлы, тот басқан, лас су	орташа	72
	Ыстық, суық сумен жабдықтаудың болмауы	жоғары	дереу, 24
	Ыстық-суық сумен жабдықтаудың іркілістері	жоғары	дереу, 24
	Ыстық сумен жабдықтауды есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беру	стандартты	240
	Жоспарлы жұмыстар	стандартты	240
	Судың ағып кетуі	жоғары	дереу, 24
	Су қысымының болмауы	орташа	72
	Судың екпіні	жоғары	дереу, 24
	Ыстық судың орнына суық су және керісінше	орташа	72

	Тұрғындар санының өзгеруі туралы өтініш	стандартты	240
	Суды сору қажеттілігі (мысалы: көп пәтерлі тұрғын үйдің жертөлесі)	жоғары	дереу, 24
Газбен жабдықтау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Авариялық жұмыстар	жоғары	дереу, 24
	Жоспарлы жұмыстар	стандартты	240
	Газ таусылып барады	орташа	72
	Газды дұрыс пайдаланбау	жоғары	дереу, 24
	Газ жоқ	жоғары	дереу, 24
	Газбен жабдықтау желілеріне қосылу	стандартты	240
	Табиғи газ	орташа	72
	Сұйытылған газ	орташа	72
	Газдың ағуы	жоғары	дереу, 24
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жағажайды абаттандыру	стандартты	240
Қалалық орта	Су айдындарын, өзендерді абаттандыру	стандартты	240
	Әлеуметтік нысандарды салу мәселелері	стандартты	240
	Тұрғындардың бастамалары	стандартты	240
	Мұз айдындары мен сырғанақтар (орнату/жөндеу)	стандартты	240
	Көше атауларын қайта қарау	стандартты	240
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жерасты өткелін абаттандыру	стандартты	240
	Велосипед жолдары	стандартты	240
	Велосипед тұрақтары	стандартты	240

Жол инфрақұрылымы	Өндірістік жұмыстардан кейін қалпына келтіру (аршу жұмыстары)	орташа	72
	Жол таңбалары	стандартты	240
	Жол белгілері	стандартты	240
	Тас жолдың жабылуы	стандартты	240
	Аядамалар	орташа	72
	Жолдардың, тротуарлардың жабындарының зақымдануы	стандартты	240
	Реттеуші	жоғары	дереу, 24
	Бағдаршамдар, семафорлар	орташа	72
	Жол кептелісі	орташа	72
	Жол-көлік құрылысы	орташа	72
Бірыңғай төлем құжаты	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Тұрғылықты адамдардың саны бойынша ақпарат	стандартты	240
	Дербес шот бойынша ақпарат	стандартты	240
	Төлемдер бойынша ақпарат	стандартты	240
	Бірыңғай төлем құжаты түбіртегінің мекенжайын ауыстыру бойынша ақпарат	стандартты	240
	Меншік иесінің ауысуы бойынша ақпарат	стандартты	240
	Түбіртек абонентке жеткізілмеген	стандартты	240
	Қайта есептеу	стандартты	240
	Электр энергиясын есептеу бойынша түсініктеме	стандартты	240
Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры	Мекенжайлар, байланыс деректері	стандартты	2
	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры төлемдері бойынша сұрақтар	стандартты	240
	Ерікті зейнетақы жарналары	стандартты	240

Жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жалдамалы тұрғын үйді төлеу бойынша атаулы көмек	стандартты	240
	35 жасқа дейінгі жастарға жалға берілетін тұрғын үй	стандартты	240
	Волонтерлік қызмет	стандартты	240
	Мемлекеттік жәрдемақылар, әлеуметтік және зейнетақы төлемдері мәселелері	стандартты	240
	Жұмыс берушінің үстіне шағым түсіру	стандартты	240
	Қазақстандық тұрғын үй компаниясы	стандартты	240
	Тұрғын үй мәселелері бойынша жолданымдар	стандартты	240
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Тұтынушылардың құқықтары мәселелері	стандартты	240
	Әлеуметтік маңызы бар азық-түліктердің бағасы	стандартты	240
	Өзге заттардың бағасын көтеру	стандартты	240
	Авариялық иесіз тозығы жеткен құрылыс	орташа	72
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Желдету	стандартты	240
	Ішкі әрлеу	стандартты	240
	Сыртқы жарнаманы қалпына келтіру	стандартты	240
	Үйдің қасбетіндегі жарнама маңдайшасы	стандартты	240
	Құрылыс салушыларға қатысты шағым	стандартты	240

Ғимараттар мен құрылыстар	Жарнамалық және сәндік құрылым кедергі келтіреді	орташа	72
	Сыртқы әрлеу	орташа	72
	Үлестік құрылыс мәселесі бойынша	стандартты	240
	Белгілердегі, маңдайшалардағы кателер	стандартты	240
	Жұмыс істемейтін объектіні ысыру	стандартты	240
	Жарнамалық конструкцияның құлау қаупі (қайта жөндеу)	жоғары	дереу, 24
	Сәулет және қала құрылысы мәселелері бойынша жолданымдар	стандартты	240
	Жер қатынастары мәселелері бойынша жолданымдар	стандартты	240
	Тығыз салынған құрылыс	стандартты	240
Денсаулық сақтау	103 жедел медициналық жәрдемді шақыру мәселелері	стандартты	240
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Амбулаториялық-дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету	стандартты	240
	Дәрігерді үйге шақыру	стандартты	2
	Дәрілік препараттарға жоғары бағалар	стандартты	240
	Медициналық мекемелер	орташа	72
	Дәрігердің қабылдауына жазылу	стандартты	2
	Медицина қызметкеріне	орташа	72
	Қоңырауларға жауап бермейді	орташа	72
	Медициналық персоналдың жетіспеушілігі	орташа	72
	Санитарлық-техникалық жай-күйі	орташа	72
	Кәсіби этика	орташа	72
	Наркологиялық көмек	орташа	72

	Балалар тағамымен қамтамасыз ету	орташа	72
	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру	стандартты	240
	Дәрілік заттардың болмауы	орташа	72
	Медициналық ұйымдардың ақылы қызметтер көрсетуі	стандартты	240
	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	орташа	72
Жасыл желектер	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жасыл желектерді қалпына келтіру (ағаштарды, бұталарды тәждеу)	стандартты	240
	Заңсыз ағаш кесу	стандартты	240
	Шөпті шабу керек	стандартты	240
	Жасыл желектерді суару	орташа	72
	Жасыл желектерді отырғызу	стандартты	240
	Ағаштың құлау қаупі (кесу қажет)	жоғары	дереу, 24
	Ескі, қураған ағаштарды жою	стандартты	240
Кәріздендіру	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Арықтар	орташа	72
	Су бұру жүйесін орнату қажет	стандартты	240
	Кәрізді тазалау	жоғары	дереу, 24
	Екпінді, кәріздің ағуы	жоғары	дереу, 24
Жергілікті қызметтердің бірыңғай байланыс	Жергілікті қызметтердің бірыңғай байланыс орталығының операторларына	стандартты	240
	Порталдардың, сайттардың,	стандартты	240

орталығы жұмысының сапасы	қосымшалардың жұмысқа қабілеттілігі		
Құдық, люк	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жол жұмыстарын жүргізу кезінде кәріз құдықтарын нығыздау (қолжетімділік жоқ)	орташа	72
	Стандартқа сай емес кәріз құдығы (люк) орнатылған	орташа	72
	Ұңғыманың стандартты емес қақпағы (люк) (діріл, қағу)	жоғары	дереу, 24
	Құдықтың (люктің) қақпағы ашық	жоғары	дереу, 24
	Құдық негізінің істен шығуы	жоғары	дереу, 24
	Жол жұмыстарын жүргізу кезінде (тоқсан ішінде) құдықтың қақпағы, негізі сынған	жоғары	дереу, 24
Шатыр жабыны (шатыр)	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Көппәтерлі тұрғын үйдің шатыр жабынын (шатырын) қалпына келтіру	орташа	72
	Үйдің төбесінде люк ашық	жоғары	дереу, 24
	Жеке меншік үй (әлеуметтік жағынан осал тұрғындар)	орташа	72
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Лифтті шақыру батырмасын қалпына келтіру	жоғары	дереу, 24
	Мониторды қалпына келтіру	орташа	72

Лифт	Лифт жарығын қалпына келтіру	жоғары	дереу, 24
	Лифт есіктерін жабу жүйесінің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру	жоғары	дереу, 24
	Адаммен лифт кептеліп қалды, есіктер ашылмайды (эвакуация)	жоғары	дереу, 24
	Лифт серпіліспен жұмыс істейді	жоғары	дереу, 24
	Лифт жұмыс істемейді	жоғары	дереу, 24
	Адаммен бірге лифттің шахтаға құлауы	жоғары	дереу, 24
	Бос лифттің шахтаға құлауы	жоғары	дереу, 24
	Көтеру/түсіру кезінде бөгде шулар	жоғары	дереу, 24
	Лифт алаңын тазалау	орташа	72
Білім беру	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Білім беру мекемесіне	стандартты	240
	Мектеп және мектепке дейінгі мекемелердегі қоғамдық тамақтандыру жұмысына	стандартты	240
	Білім беру қызметкерлеріне	стандартты	240
	Оқу материалдарының жетіспеушілігі	стандартты	240
	Кезектілік мәселесі бойынша (мектепке дейінгі мекемеге)	стандартты	240
Қызметкерлердің әрекеті/ әрекетсіздігі	Ж е к е с о т орындаушыларына	стандартты	240
	Коммуналдық қызметтеріне	стандартты	240
	Әкімдік қызметкерлеріне	стандартты	240
	Мемлекеттік және/немесе құқық қорғау органдарының лауазымды адамдарына	стандартты	240
	Аудио ақпарат беруші жұмыс істемейді	стандартты	240
	Велобайк	стандартты	240

Қоғамдық көлік	Нақтылау мәселелері	стандартты	240
	Қозғалыс сызбасын өзгерту	стандартты	240
	Консоль және валидатор	стандартты	240
	Мобильді қосымша	стандартты	240
	Ақпараттық тақта жұмыс істемейді	стандартты	240
	Билет бермеу	стандартты	240
	Кесте аралығын сақтамау	стандартты	240
	Жылдамдық режимін сақтамау	стандартты	240
	Теңгерімді қайта толтыру	стандартты	240
	Автобустың толуы	стандартты	240
	Пеш-кондиционер	стандартты	240
	Жолаушыларды отырғызу-түсіру	стандартты	240
	Қоғамдық көліктің жұмысына ұсыныс	стандартты	240
	Аялдамадан өтіп кету	стандартты	240
	Автобустың санитарлық және техникалық жай-күйі	стандартты	240
	Фандомат	стандартты	240
Қоршау, тіректер, бордюрлер	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Қоршауды/бордюрді қалпына келтіру және бөлшектеу	стандартты	240
	Бордюрлерді орнату	стандартты	240
	Аула аумақтарын заңсыз қоршау (кіру, шығу)	стандартты	240
	Бұзу кезінде аумақтарды қоршаудың болмауы	стандартты	240
	Мемлекет мұқтажы үшін алып қою бойынша тұрғын үйлерді бұзу кезінде қоршаудың болмауы	орташа	72
	Жаңадан салынып жатқан объектінің қоршауының құлауы	орташа	72
	Қар тазалау кезінде қоршаулардың, тіреулердің,		240

	бордюрлердің зақымдануы	стандартты	
	Әрекетсіз тұрған бағананы бұзу	стандартты	240
Пандус	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Көп пәтерлі тұрғын үйге орнату/жөндеу	стандартты	240
	Қоғамдық орында орнату /жөндеу	стандартты	240
	Кәсіпкерлік объектісінде орнату/жөндеу	стандартты	240
Саябақтар, скверлер, аллеялар	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Саябақтар бойынша сұрақтар	стандартты	240
	Стационарлық дәретханаларды (биодәретхананы) орнату/қалпына келтіру	стандартты	240
	Саябақты, скверді, аллеяны жою (саябақ аумағын көшіру)	стандартты	240
	Ескерткіштер	стандартты	240
	Жөндеу және қызмет көрсету	стандартты	240
	Саябақ, сквер, аллея салу (саябақ аймағын құру)	стандартты	240
	Үй жануарларын серуендетуге арналған мамандандырылған аймақ	стандартты	240
Су басу	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Суды сору (қала)	жоғары	дереу, 24
	Суды сору (жеке сектор)	жоғары	дереу, 24
	Ұсақ тастарды төгу	орташа	72
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау		2

Бөгде иістер	тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	
	Калдықтардың иісі	орташа	72
	Кәріз құдығынан	орташа	72
Құқықтық тәртіп	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Тәуліктің түнгі уақытында құрылыс жұмыстары жүргізілуде	стандартты	240
	Қоғамдық орында иттерді қарғыбаусыз серуендету	стандартты	240
	Тіркелген жерді құжаттау	стандартты	240
	Алаяқтық, ұрлық, материалдық құндылықтарды ұрлау	стандартты	240
	Бөгде адамдардың тұрғындардың тыныштығын бұзуы	стандартты	240
	Көппәтерлі тұрғын үйдің ауласынан иесіз қалған автокөлікті алып тастау қажет	стандартты	240
	Адам саудасына байланысты қылмыстар	стандартты	240
	Мемлекеттік аумақтарды өз бетінше басып алу	стандартты	240
Кәсіпкерлік және инновациялар	Ұйықтап жатқан адам (үйсіз адам, алкогольдік немесе есірткілік масаңдық)	жоғары	дереу, 24
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Туристік ақпаратты ұсыну	стандартты	240
Өнеркәсіптік қауіпсіздік	Арнайы экономикалық аймақ	стандартты	240
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Басқа құрылымдардың құлау қаупі	жоғары	дереу, 24

	Құрылыс крандарының құлау қаупі	жоғары	дереу, 24
Дін	Ғұрыптық қызметтерге бағаны көтеру	стандартты	240
	Жерлеу бойынша ақпарат	стандартты	240
	Қоңырауларға жауап бермейді	стандартты	240
	Діни конфессиялар бойынша	стандартты	240
Самокаттар	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Самокатпен кедергі жасау	стандартты	240
Санитарлық тазалау	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Мұздан тазарту	орташа	72
	Қар тазалау	орташа	72
	Мұздың, қардың құлау қаупі	жоғары	дереу, 24
	Көшелерді суару	орташа	72
	Жапырақтарды жинау	орташа	72
Тұрмыстық қатты қалдықтар	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Қоқыс контейнерін (алаңын) орнату және қалпына келтіру	стандартты	240
	Қоқыс жәшігін орнату және қалпына келтіру	стандартты	240
	Қоқыс контейнерін (алаңын) тазалау және дезинфекциялау	стандартты	240
	Қоқыс контейнерін қайта орнату	стандартты	240
	Тұрғындар санын өзгертуге өтініштер қабылдау	стандартты	240
	Шамдарды кәдеге жарату үшін контейнерді тазалау қажет	орташа	72

	Күлді жинау	орташа	72
	Ірі габаритті және құрылыс қоқыстарын жинау	орташа	72
	Қоқыстарды жинау	орташа	72
	Күлге арналған контейнерді орнату	стандартты	240
Жылумен жабдықтау	Авариялық жұмыстар	жоғары	дереу, 24
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жылытудың жоғары параметрлері	орташа	72
	Жылытудың төмен параметрлері	орташа	72
	Жылудың болмауы	жоғары	дереу, 24
	Жылу трассасынан бу шығуы	орташа	72
	Жоспарлы жұмыстар	орташа	72
	Жылудың жоғалуын жою	жоғары	дереу, 24
	Жанар-жағармай материалдары бойынша мәселелер	стандартты	240
	Көмір бойынша мәселелер	стандартты	240
	Сүлгі жылытқышының ақауы	стандартты	240
	Тұрғындар санының өзгеруі туралы өтініш	стандартты	240
	Жылудың екпінін жою	жоғары	дереу, 24
Сауда (кәсіпкерлік)	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Сауда ережелерін бұзу	стандартты	240
	Сауданың негізін тексеру қажет	стандартты	240
	Ойын автоматтарын орнатудың заңдылығын тексеру	стандартты	240
	Павильондарды дұрыс емес жерге орнату	стандартты	240
	Сауда кезіндегі шу	стандартты	240

Көшелерді жарықтандыру	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Саябақта жарық жанбайды	стандартты	240
	Күндізгі уақытта жарықтандыруды қосу	стандартты	240
	Көшелерді жарықтандыру тіректерін қалпына келтіру	стандартты	240
	Жарамсыз жарықтандыру бағанасын бөлшектеу	стандартты	240
	Жанып кеткен, жыпылықтаған шамды ауыстыру	стандартты	240
	Көшені жарықтандыру кабелінің үзілуі	жоғары	дереу, 24
	Жарықтандырудың болмауы	стандартты	240
	Көше жарығы кеш қосылады	стандартты	240
	Кәбілдің салақтап бос жатуы	орташа	72
	Көшедегі электр энергиясын ұрлау	стандартты	240
	Аула ішілік жарықтандыру	стандартты	240
	Ашық жарықтандыру сымдары	жоғары	дереу, 24
Төтенше жағдайлар	Төтенше жағдай режимі	жоғары	дереу, 24
	Авариялық-құтқару жұмыстары	жоғары	дереу, 24
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Шұғыл қызметтер	жоғары	дереу, 24
	Террористік қауіптілік деңгейлері туралы мәселелер	жоғары	дереу, 24
	Темір жол вокзалы, автовокзал, әуежай бойынша сұрақтар	жоғары	дереу, 24

	Байланыс/интернет мәселелері бойынша жолданымдар	жоғары	дереу, 24
	Әлеуметтік көмек	жоғары	дереу, 24
	Мерекелік әшекейлердің құлау қаупі (қалалық безендіру)	жоғары	дереу, 24
	Дауыл және өзге де табиғи апаттар	жоғары	дереу, 24
Шлагбаум	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
Экология	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Стихиялық қоқыс тастайтын жердің болуы	стандартты	240
	Ағынды суларды қоршаған ортаға төгу	орташа	72
	Көп пәтерлі тұрғын үйдің ауласындағы ағынды суларды ағызу	орташа	72
	Түтін	стандартты	240
Электрмен жабдықтау	Авариялық жұмыстар	жоғары	дереу, 24
	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды қарау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Жоғары вольтты тіректерді қалпына келтіру	жоғары	дереу, 24
	Кабельдің тұйықталуы, ұшқындауы	жоғары	дереу, 24
	Тұрғындар санының өзгеруі туралы өтініш	стандартты	240
	Кабілдің үзілуі	жоғары	дереу, 24
	Ашық трансформаторлық шкаф	жоғары	дереу, 24
	Электр энергиясының болмауы	жоғары	дереу, 24
	Электрлік кернеудің төмендеуі	жоғары	дереу, 24
	Жоспарлы жұмыстар	орташа	72

	Бос кабiл	орташа	72
	Сымдар салбырап тұр, ашық электр панелі	орташа	72
	Ыстық және суық сумен жабдықтау электр тоғын соғады	орташа	72
	Трансформаторлық құрылғыға заңсыз қосылу	орташа	72
	Электр энергиясын ұрлау	орташа	72
	Ашық сымдар	жоғары	дереу, 24
Эпидемиологиялық жағдай	Мекенжайлар, байланыс деректері, жолданымдарды карау тәртібі, нормативтік құқықтық актілер	стандартты	2
	Азық-түлік өнімдерінің сапасына шағым (кәсіпкерлік объектісі)	стандартты	240
	Санитариялық эпидемиологиялық станция қызметкерлеріне	стандартты	240
	Қоғамдық тамақтандыру қағидаларын бұзу	стандартты	240
	Санитарлық нормаларды бұзу	стандартты	240

***өтініштің мазмұнына байланысты маңыздылық деңгейі артады.**

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы
№ 262/НҚ Бұйрыққа
5-қосымша
Әкімшілік органдардың
байланыс орталықтарының
жұмысын ұйымдастыру
жөніндегі үлгілік талаптарға
5-қосымша

Жергілікті атқарушы органның байланыс орталығынның цифрлық жүйесінде толтыруға арналған маңыздылық деңгейлері, түрлері және мәртебелері

Жолданымның маңыздылығы деңгейінің атауы	Анықтама
жоғары*	адам өмірі мен денсаулығына тікелей немесе ықтимал қауіп төндіретін немесе қоғам үшін елеулі катер тудыратын жолданымдар. Жауапты мекемелердің орындау мерзімі – дереу, 24 (жиырма төрт) сағатқа дейін, ұзарту мүмкіндігі жоқ.

орташа	жедел шешімді қажет ететін, бірақ адам өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төндірмейтін және қоғам үшін елеулі қауіптілік тудырмайтын жолданымдар. Жауапты қызметтердің орындау мерзімін жергілікті атқарушы орган айқындайды, бірақ 72 (жеті жүз екі) сағаттан аспауы керек.
стандартты	шұғыл шешімді қажет етпейтін және адам өмірі мен денсаулығына қауіп тудырмайтын немесе қоғамдық қатермен байланысты емес жолданымдар. Жауапты қызметтердің орындау мерзімін жергілікті атқарушы орган айқындайды, бірақ 10 (он) күннен аспауы керек.

***қажет болған жағдайда эвакуация жүргізілуі, аумақтың қоршалуы, уақытша қоршау немесе ескерту ленталарының орнатылуы, сондай-ақ адам өміріне және/немесе денсаулығына қатерді жою бойынша қажетті шаралар қабылдануы керек**

Жолданым түрінің атауы	Анықтама
консультация	өтініш берушіге ақпарат беру мақсатын көздейтін жолданым
оқыс оқиға	мәселе, ақау немесе жағдай туындаған кезде жауапты мекеменің араласуын қажет ететін жолданым
ұсыныс	аймақтың өмір сүруін жақсарту бойынша идея, ұсыным немесе ұсыныс қамтитын жолданым
шағым	қызмет көрсету сапасына наразылық білдіретін жолданым
алғыс	қызмет көрсету сапасы туралы клиенттің оң пікірін білдіретін жолданым
Жолданым мәртебесінің атауы	Анықтама
құрылды	жолданым цифрлық жүйеде тіркелді және бірегей идентификациялық нөмір тағайындалды
тағайындалды	жолданым жүйеде тіркелді және одан әрі өңдеу үшін нақты жауапты мекемеге немесе жауапты мекемелер тобына жіберілді
қайта тағайындауға қайтарылды	жолданым тағайындалған жауапты қызмет оны құзыреттілік бойынша басқа жауапты қызметке қайта тағайындау үшін қайтарды
қайта тағайындалды	жолданым басқа жауапты қызметке қайта тағайындалды
жұмыста	жауапты қызмет жолданымды онымен жұмыс істеу үшін қабылдады
жабылды	нәтижеге жеткен немесе қосымша шаралар қажет емес, оның ішінде мәселені шеше алмаған жағдайлардағы жолданым

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің
орынбасары – Жасанды
интеллект және цифрлық даму
министрі
2026 жылғы 21 мамырдағы

Ұсынылады: Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің "Мемлекеттік қызметтер комитеті" республикалық мемлекеттік мекемесіне

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

Әкімшілік деректер нысанының атауы: Байланыс орталығының қызметі туралы есеп

Өтеусіз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанның индексі: БОҚЕ-01
Мерзімділігі: жарты жылдық

Есепті кезең: ____ 20__ жыл

Өтеусіз негізде әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды тапсыратын тұлғалар тобы: байланыс орталығы немесе колл-орталық сервистерін пайдаланатын әкімшілік органдар және байланыс орталығы немесе колл-орталық құрылымдық бөлімше болып табылатын әкімшілік органдар

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

ЖСН/БИН

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

Жинау әдісі: электрондық түрде

Байланыс орталығының қызметі бойынша есеп

Р/с №	Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	Нақты деректер
А	Ә	Б	В
1	Байланыс орталығы	атауы	
2	Байланыс орталығының жұмысын бастау туралы құжат	№ және күні	
3	Байланыс орталығының орналасқан мекенжайы	Әкімшілік-аймақтық объектілер сыныптауышына сәйкес облыс, аудан, елді мекен және мекенжай	
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, жолданымдарды 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 жолданымдардың жалпы саны	мың бірлік	
14	Байланыс арналары бөлінісінде қабылданған жолданымдар саны	мың бірлік	
15	Клиенттің телефон байланыс арналары арқылы жүгінуі кезінде дауыстық мәзірді тыңдағаннан кейін күту уақыты	секунд	
16	Клиенттердің қанағаттану деңгейі, балдық шкала бойынша	балл	
17	Мәселесі бастапқы жүгінген кезде шешілген клиенттердің жолданымдар үлесі	пайызбен	
18	Үзіліп қалған қоңыраулардың үлесі	пайызбен	
19	Оператордың өтінішті өңдеуінің орташа уақыты	минут	
20	Байланыс орталығының және байланыс орталығы операторларының қызметіне расталған шағымдардың саны	дана	

Бағдарламалық
өнімдердің болуы ()
болған жағдайда) ()
көрсету)

		бағдарламалық өнімдерді көрсету	
22	Мемлекеттік органдардың цифрлық жүйелерімен интеграциялау (көрсету)	Иә/жоқ. "Иә" болса цифрлық жүйелерді көрсету	
23	Байланыс орталығының сертификаттық аудиттен, сертификаттаудан өткені туралы акпарат	күні	
24	Байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені туралы акпарат	Иә/жоқ. "Иә" болса – санын көрсету	
25	Талаптарға сай жұмыс орнын жаратқандыру	Иә/жоқ	
26	Қажетті қосалқы орынжайлармен жаратқандыру	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)

"Байланыс орталығының
қызметі туралы есеп" өтеусіз
негізде әкімшілік деректерді
жинауға арналған нысанға
қосымша

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

Әдістемелік түсіндірмелер

А бағанында реті бойынша нөмір көрсетіледі.

Ә бағанында көрсеткіштер көрсетіледі.

Б бағанында Өлшем бірліктері мен шоттарының халықаралық сыныптауышына сәйкес өлшем бірліктері көрсетіледі.

В бағанында нақты деректер көрсетіледі.

В бағанның 1-жолында – байланыс орталығының атауы.

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

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

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

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

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

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

В бағанның 8-жолында – кеңес берілетін тақырыптар мен сұрақтарды көрсету қажет

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

В-бағанның 10-жолында – қолданылатын барлық байланыс арналарды (мысалы: Телеграмм Бот (Telegram Bot), Фейсбук (Facebook), ВКонтакте аккаунттары, электрондық пошта) көрсету қажет.

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

В бағанның 12-жолында – есепті кезеңнің соңына кеңес беруге тікелей тартылған штаттық және штаттан тыс операторлардың саны көрсетіледі.

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

В бағанның 14-жолында – байланыс арналары бөлінісінде қабылданған жолданымдардың саны көрсетіледі, мың бірлік.

В бағанның 15-жолында – клиенттің телефон байланысы арнасы арқылы дыбыстық мәзір тыңдағаннан кейін орташа күту уақыты көрсетіледі, секундпен.

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

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

В бағанның 18-жолында – есепті кезең бойынша үзіліп қалған қоңыраулар үлесі көрсетіледі, пайызбен.

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

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

В бағанның 21-жолында – егер бағдарламалық өнімдер болса, өнімдер (мысалы: Интерактив Войс Респонс (Interactive Voice Response), Воркфорс Менеджмент (Workforce Management), Интеллектуалды дауыстық робот) көрсетіле отырып, "иә" деп жазылады, болмаған жағдайда – "жоқ" деп көрсетіледі.

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

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

В бағанның 24-жолында – байланыс орталығы менеджерлерінің сертификаттаудан өткені жөнінде ақпарат көрсетіледі, егер менеджерлер өткен болса – "иә" және сертификаттаудан өткен адамдар саны көрсетіледі, өтпеген болса – "жоқ" деп көрсетіледі.

В бағанның 25-жолында – жұмыс орны талаптарға сәйкес жарақтандырылған болса – "иә", жарақтандырылмаған болса – "жоқ" деп көрсетіледі.

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

В бағанның 27-жолында – білім базасы бар болса – "иә", болмаса – "жоқ" деп көрсетіледі.

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