

Об утверждении Правил взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями

Утративший силу

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 февраля 2016 года № 13339. Утратил силу приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 4 октября 2022 года № 368/НҚ.

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

Примечание РЦПИ!

Порядок введения в действие см. п.5

В соответствии с подпунктом 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями.

2. Признать утратившим силу приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 18 февраля 2015 года № 130 "Об утверждении Правил взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан за № 10504, опубликованный 9 июля 2015 года в газете "Казахстанская правда" № 129 (28005)).

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

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

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

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 3 настоящего приказа.

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

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

Исполняющий обязанности Министра
по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

Ж. Касымбек

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной
экономики

Республики Казахстан

_____ Е. Досаев

"__" _____ 2016 года

Утверждены
приказом исполняющего обязанности
Министра
по инвестициям и развитию

Правила

взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями

1. Общие положения

1. Настоящие Правила взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 10) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" и определяют порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями.

2. Участники взаимодействия:

- 1) Единый контакт-центр;
- 2) уполномоченный орган в сфере информатизации;
- 3) уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг;
- 4) центральные государственные органы;
- 5) местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы);
- 6) иные услугодатели.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

- 1) информационно-коммуникационная услуга – услуга или совокупность услуг по имущественному найму (аренде) и (или) размещению вычислительных ресурсов, предоставлению программного обеспечения, программных продуктов, сервисных программных продуктов и технических средств в пользование,

включая услуги связи, посредством которых обеспечивается функционирование данных услуг;

2) Единый контакт-центр – юридическое лицо, определенное Правительством Республики Казахстан, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных, государственных услуг и иных услуг, а также государственным органам информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг;

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

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

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

6) информационная система мониторинга оказания государственных услуг – информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан";

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

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

9) субъект получения услуг в электронной форме – физическое или юридическое лицо, обратившееся за получением государственной или иной услуги в электронной форме.

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85 /НК.

2. Порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями в рамках оказания государственных услуг

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

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

Сноска. Пункт 5 в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НК.

6. В срок не позднее десяти рабочих дней после представления в Единый контакт центр информации, указанной в пункте 5 настоящих Правил, ответственное лицо проводит обучение либо обеспечивает проведение услугодателем обучения ответственного сотрудника Единого контакт-центра.

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

Сноска. Пункт 7 в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НК.

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

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

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

По согласованию с центральными государственными органами и местными исполнительными органами специалисты Единого контакт-центра посещают услугодателей, Государственную корпорацию "Правительство для граждан" с целью ознакомления с порядком оказания государственных услуг.

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

Сноска. Пункт 11 в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НК.

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

Сноска. Пункт 12 в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НК.

13. В случае неоднократного отказа в течение месяца одними и теми же услугодателями в представлении Единому контакт-центру необходимой информации по оказываемым государственным услугам, Единый контакт-центр в течении трех рабочих дней информирует об отказе в представлении информации уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг с приложением подтверждающих материалов и документов.

14. Для надлежащего информирования Единым контакт-центром услугополучателей о стадии оказания государственной услуги услугодатели

вносят данные о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг.

Порядок внесения услугодателями данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг устанавливается согласно Правилам внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 14 июня 2013 года № 452 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан за № 8555).

15. Единый контакт-центр по письменному запросу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг проводит обучение сотрудников уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг по вопросам информационного обмена Единого контакт-центра с услугодателями.

16. Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу месяца, следующего за отчетным, представляет в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, а также в центральный государственный орган и местный исполнительный орган, оказывающий государственные услуги, отчетную информацию в письменном (электронном) виде по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

17. В случае расхождений между отчетом, представляемым в рамках внутреннего контроля услугодателями, и отчетом представляемым Единым контакт-центром в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, Единый контакт-центр по запросу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг представляет пояснительную информацию не позднее следующего рабочего дня.

18. Взаимодействие Единого контакт-центра с субъектами оказания услуг в электронной форме осуществляется в порядке, указанном в пунктах 5 – 10 настоящих Правил.

3. Порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями в рамках оказания информационно-коммуникационных услуг

19. Единый контакт-центр осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение центральных государственных органов, местных исполнительных органов, а также услугодателей по вопросам, оказываемым им информационно-коммуникационных услуг, включенных в каталог информационно-коммуникационных услуг в соответствии с подпунктом 29) статьи 7 Закона Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года "Об информатизации".

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

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

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

23. При полном или частичном перерыве в оказании информационно-коммуникационных услуг, связанном с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, Единый контакт-центр на основании информации, поступившей от оператора ИКИ, оповещает центральные государственные органы, местные исполнительные органы, а также услугодателей не менее чем за сутки до планируемого перерыва в оказании информационно-коммуникационных услуг.

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

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

Приложение 1 к Правилам
взаимодействия Единого
контакт-центра
с центральными государственными
органами,
местными исполнительными
органами областей, городов

республиканского значения,
столицы, районов, городов
областного значения, акимами
районов в городе, городов
районного значения, поселков,
сел, сельских округов, а также
услугодателями

Сноска. Приложение 1 в редакции приказа Министра цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НҚ.

Форма

Информация о государственной услуге

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

Ф.И.О. ответственного исполнителя

Дата: " __ " _____ 20__ г.

Приложение 2 к Правилам
взаимодействия Единого
контакт-центра
с центральными государственными
органами,
местными исполнительными
органами областей, городов
республиканского значения,
столицы, районов, городов
областного значения, акимами
районов в городе, городов
районного значения, поселков,
сел, сельских округов, а также
услугодателями

Форма

Сноска. Приложение 2 в редакции приказа Министра цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 85/НҚ.

Отчет

№ п/п	Дата и время поступления жалобы и обращения	Фамилия, Имя, Отчество ответственного за форум	Регион	Фамилия, Имя, Отчество заявителя	Характер обращения		Содержание жалобы и обращения	Принятые меры, № запроса
					Нарушение подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги	Действие (бездействие) работников		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

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