

**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 Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 81 |

**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 корпорация "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/НҚ.

**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/НҚ.

      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/НҚ.

      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/НҚ.

      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/НҚ.

      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/или услугодателя | Контактные телефоны, адрес электронной почты ответственного лица государственного органа, и/или услугодателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

      Ф.И.О. ответственного исполнителя

      Дата: " \_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к Правилам 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