

"О внесении изменений и дополнений в приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ "Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов"

Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 июля 2025 года № 390/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 июля 2025 года № 36537

1. Внести в приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ "Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 33483) следующие изменения и дополнения:

преамбулу изложить в следующей редакции:

"В соответствии с подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике", с подпунктом 367-1) пункта 15 Положения о Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2019 года № 501 **ПРИКАЗЫВАЮ:**";

в Типовых требованиях по организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан, утвержденных указанным приказом:

пункт 3 дополнить подпунктами 17), 18) и 19) следующего содержания:

"17) профессиональный стандарт – письменный официальный документ, устанавливающий общие требования к знаниям, умениям, навыкам, опыту работы с учетом формального и (или) неформального, и (или) информального образования, уровню квалификации и компетентности, содержанию, качеству и условиям труда в конкретной области профессиональной деятельности;

18) Единая база знаний – информационно-справочная база знаний Единого контакт-центра для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа услугополучателю;

19) Информационная система "eOtinish" (далее – ИС "eOtinish") - информационная система, позволяющая осуществлять обратную связь с заявителем и давать оценку работе государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства.";

пункт 10 изложить в следующей редакции:

"10. Контакт-центр использует информацию, полученную из Единой базы знаний, для улучшения процесса обслуживания.";

пункт 16 изложить в следующей редакции:

"16. Контакт-центр обеспечивает и назначает по всем каналам взаимодействия соответствующий персонал с необходимыми компетенциями.

Контакт-центр обеспечивает выполнение работ по должностям, специальностям в соответствии с наименованиями и требованиями, указанными в профессиональном стандарте, по направлению "Деятельность справочно-информационных служб".";

пункт 32 изложить в следующей редакции:

"32. Инфраструктура предоставления услуг предусматривает следующее:

1) историю взаимодействия для записи и хранения информации о взаимодействии с клиентами, передачу в ИС "eOtinish";

2) подробности взаимодействия, легкодоступные для распоряжения оператором;

3) доступ к данным и информации, позволяющей операторам эффективно работать с клиентами;

4) представление отчетности в целях деятельности контакт-центра, связанной с клиентами.";

пункт 36 дополнить частью третьей в следующей редакции:

"По результатам анализа отчетов РГУ "Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан" направляет рекомендации по улучшению деятельности и/или оптимизации контакт-центра.";

приложение 2 к Типовым требованиям по организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Комитету государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации приказа представить в Юридический департамент Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан сведения об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Исполняющий обязанности министра
цифрового развития, инноваций и
аэрокосмической промышленности
Республики Казахстан*

К. Тулеушин

"СОГЛАСОВАНО"

Агентство Республики Казахстан
по защите и развитию конкуренции

"СОГЛАСОВАНО"

Генеральная прокуратура
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство науки и
высшего образования
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство здравоохранения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство труда и
социальной защиты населения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Высшая аудиторская палата
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Верховный Суд
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство внутренних дел
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство финансов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Агентство Республики Казахстан
по финансовому мониторингу

"СОГЛАСОВАНО"

Агентство Республики Казахстан

по регулированию и развитию
финансового рынка

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство транспорта

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство культуры и информации

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство просвещения

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство промышленности
и строительства

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство обороны

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство торговли и интеграции

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство иностранных дел

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Агентство по стратегическому
планированию и реформам

Республики Казахстан

Бюро национальной статистики

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство туризма и спорта

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство по чрезвычайным ситуациям

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство национальной экономики

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

Национальный Банк
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАНО"

Министерство юстиции
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАНО"

Агентство Республики Казахстан
по делам государственной службы
"СОГЛАСОВАНО"

Министерство экологии
и природных ресурсов
Республики Казахстан

Приложение к приказу/
Исполняющий обязанности
министра цифрового
развития, инноваций и
аэрокосмической промышленности
Республики Казахстан
от 29 июля 2025 года
№ 390/НҚ
Приложение 2
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан
Форма,
предназначенная для сбора
административных данных

Представляется: в РГУ "Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан"

Форма, предназначенная для сбора административных данных на безвозмездной основе размещена на интернет – ресурсе: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai>

Наименование формы административных данных: Отчет по деятельности контакт-центра

Индекс формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: ОДКЦ-01

Периодичность: полугодовая

Отчетный период: __ 20__ год

Круг лиц, представляющих форму, предназначенную для сбора административных данных на безвозмездной основе: административные органы, использующие сервисы контакт-центра или колл-центра и административные органы, в которых контакт-центр, колл-центр является структурным подразделением

Срок представления формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: до 15 числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

ИИН/БИН

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

Метод сбора: в электронном виде

Отчет по деятельности контакт-центра

п/п №	Показатели	Единицы измерения	Фактические данные
А	Б	В	Г
1	Контакт-центр	наименование	
2	Документ о начале функционирования контакт-центра	№ и дата	
3	Адрес местонахождения контакт-центра	Адрес согласно Классификатору административно-территориальных объектов	
4	Наличие структурных подразделений, филиалов	Да/нет	
5	Телефон контакт-центра	номер	
6	Режим работы		
7	Работа в выходные, праздничные дни	Да/нет	
8	Вопросы для консультации, принятия обращений	перечислить список вопросов	
9	Наличие второй линии сотрудников	Да/нет	
10	Каналы связи, используемые для взаимодействия с пользователями	перечислить каналы связи	
11	Количество штатных и внештатных сотрудников	человек	
12	Количество действующих операторов	человек	
13	Общее количество принятых обращений	штук	
14	Количество принятых обращений, в разрезе каналов связи	штук	
15	Среднее время ожидания при обращении клиента по телефонным каналам	секунд	

	связи после прослушивания голосового меню		
16	Уровень удовлетворенности клиентов, по балльной шкале	балл	
17	Доля обращений клиентов, при которых вопрос решен при первом обращении	в процентах	
18	Доля потерянных вызовов	в процентах	
19	Среднее время обработки заявки оператором	минут	
20	Количество подтвержденных жалоб на деятельность контакт-центра и операторов контакт-центра	штук	
21	Наличие программных продуктов (перечислить) (при наличии)	Да/нет При "да" перечислить программные продукты	
22	Интеграция с информационными системами государственных органов (перечислить)	Да/нет При "да" перечислить информационные системы	
23	Информация о прохождении сертификационного аудита, сертификации контакт-центра	дата	
24	Информация о прохождении сертификации менеджеров контакт-центра	Да/нет При "да" указать количество	
25	Оснащенность рабочего места, в соответствии с требованиями	Да/нет	
26	Оснащенность необходимыми вспомогательными помещениями	Да/нет	
27	Наличие базы знаний	Да/нет	
28	Наличие внутренних нормативных документов, регламентирующих	Да/нет	

	деятельность контакт-центра		
--	--------------------------------	--	--

Адресная часть

Наименование _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Исполнитель _____

фамилия, имя и отчество (при его наличии) _____ подпись, телефон

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

фамилия, имя и отчество (при его наличии) _____ подпись

Место для печати (за исключением лиц, являющихся субъектами предпринимательства)

Приложение к форме,
предназначенной для сбор
административных данных
на безвозмездной основе
"Отчет по деятельности
контакт-центра"

Пояснение по заполнению формы административных данных на безвозмездной основе " Отчет по деятельности контакт-центра" (ОКДЦ-01)

Методологические пояснения

В графе А указывается номер по порядку.

В графе Б указываются показатели.

В графе В указываются единицы измерения.

В графе 1 указываются фактические данные.

В строке 1 графы 1 наименование контакт-центра.

В строке 2 графы 1 указывается номер и дата утвержденного документа о начале функционирования контакт-центра.

В строке 3 графы 1 адрес местонахождения контакт-центра.

В строке 4 графы 1 в случае наличия структурных подразделений или филиалов указывается "да", в случае отсутствия – "нет".

В строке 5 графы 1 указывается номер телефона контакт-центра.

В строке 6 графы 1 отражается режим работы (к примеру, круглосуточный 24/7, с 9:00 до 18:00).

В строке 7 графы 1 указывается "да" в случае работы в выходные, праздничные дни, "нет" если контакт-центр не работает в выходные, праздничные дни.

В строке 8 графы 1 необходимо перечислить тематику, вопросы по которым предоставляется консультация.

В строке 9 графы 1 указывается "да" в случае наличия в контакт-центре, кроме операторов, сотрудников второй линии, в случае отсутствия – "нет".

В строке 10 графы 1 необходимо перечислить все используемые каналы связи (к примеру Telegram-бот, Аккаунты FB, VK, электронная почта).

В строке 11 графы 1 указывается количество штатных и внештатных сотрудников.

В строке 12 графы 1 указывается количество на конец отчетного периода штатных и внештатных операторов, непосредственно задействованных на консультировании.

В строке 13 графы 1 указывается общее количество принятых обращений по всем каналам связи, в тысячах.

В строке 14 графы 1 количество принятых обращений в разрезе каналов связи, в тысячах.

В строке 15 графы 1 указывается среднее время ожидания за отчетный период при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню, в секундах.

В строке 16 графы 1 отражается средний показатель уровня удовлетворенности клиентов за отчетный период по 5-балльной шкале, в баллах.

В строке 17 графы 1 указывается средний процент обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за отчетный период, в процентах.

В строке 18 графы 1 указывается доля потерянных вызовов за отчетный период, в процентах.

В строке 19 графы 1 указывается среднее время обработки одной заявки оператором, за отчетный период, в минутах.

В строке 20 графы 1 указывается количество подтвержденных жалоб на деятельность контакт-центра и операторов контакт-центра.

В строке 21 графы 1 указывается "да" с перечислением при наличии программных продуктов (к примеру, IVR – Interactive Voice Response, WFM -Workforce Management, ИГР – Интеллектуальный голосовой робот), при отсутствии указывается "нет".

В строке 22 графы 1 указывается "да" в случае интеграции с информационными системами государственных органов, с перечислением, в случае отсутствия указывается "нет".

В строке 23 графы 1 указывается дата и название в зависимости от прохождения (сертификационный аудит, сертификация контакт-центра), в случае отсутствия факта прохождения указывается "нет".

В строке 24 графы 1 отражается информация о прохождении сертификации менеджерами контакт-центра, указывается "да" при прохождении сертификации менеджерами и указывается количество лиц, прошедших сертификацию. В случае отсутствия менеджеров, прошедших сертификацию, указывается "нет".

В строке 25 графы 1 указывается "да" при оснащении рабочего места в соответствии с требованиями, "нет" в случае отсутствия оснащения.

В строке 26 графы 1 указывается "да" с перечислением при оснащении необходимыми вспомогательными помещениями (комната приема пищи, комната отдыха, учебный класс), в случае отсутствия "нет".

В строке 27 графы 1 в случае наличия базы знаний указывается "да", в случае отсутствия "нет".

В строке 28 графы 1 "да" указывается в случае наличия внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность контакт-центра, в случае отсутствие внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность контакт-центра – "нет".