

О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83 "Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями"

Приказ Заместителя Премьер-Министра – Министра искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан от 2 июня 2026 года № 278/НҚ.
Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 4 июня 2026 года № 38904

Примечание ИЗПИ!

Вводится в действие с 12.07.2026.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83 "Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13324) следующие изменения:

преамбулу изложить в следующей редакции:

"В соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан "О государственных и социально ответственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**";

В Правилах деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями, утвержденных указанным приказом:

"Правила деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами столицы, областей, городов республиканского значения, а также услугодателями";

пункты 1, 2, 3 и 4 изложить в следующей редакции:

"1. Настоящие Правила деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а

также услугодателями (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан "О государственных и социально ответственных услугах" и определяют порядок деятельности Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями.

2. Основными задачами и функциями Единого контакт-центра являются:

1) повышение доступности информации о цифровых, государственных и иных услугах, формах их оказания;

2) повышение уровня информированности услугополучателей о деятельности государственных органов, а также повышение уровня информированности услугополучателей и государственных органов о порядке и процессе оказания цифровых, государственных и иных услуг;

3) взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами столицы, областей, городов республиканского значения и услугодателями по вопросам предоставления информации по государственным услугам, взаимодействие с государственными органами и оператором "цифрового правительства" по цифровым и иным услугам;

4) обеспечение услугополучателей доступными каналами связи для получения информации по цифровым, государственным и иным услугам.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) Единый контакт-центр – юридическое лицо, определенное уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам – информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг;

2) информационно-справочная база знаний Единого контакт-центра (далее – База знаний) – цифровая база данных Единого контакт-центра для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа услугополучателю;

3) оператор Единого контакт-центра (далее – оператор) – сотрудник Единого контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку услугополучателей по интересующим их услугам;

4) услугополучатель – физические и юридические лица, филиалы и представительства юридических лиц, имеющие право и (или) намерение подать заявление на получение государственной или социально ответственной услуги или получающие государственную или социально ответственную услугу либо получившие результат оказания государственной или социально ответственной услуги для

реализации своих прав, свобод и законных интересов с предоставлением им соответствующих материальных или нематериальных благ;

5) услугодатель – центральные государственные органы, заграничные учреждения 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 или социально ответственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

7) цифровая система мониторинга оказания государственных услуг – цифровая система, предназначенная для цифровизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан";

8) уполномоченный орган в сфере цифровизации – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере цифровизации;

9) цифровая услуга – услуга по имущественному найму (аренде, временному использованию) и (или) размещению вычислительных ресурсов, предоставлению программного обеспечения, программных продуктов, технических средств в пользование, включая услуги связи, посредством которых обеспечивается функционирование данных услуг через сервисную модель цифровизации, в соответствии с правилами создания, развития и размещения цифровых объектов;

10) оператор "цифрового правительства" (далее – оператор ЦП) – юридическое лицо, определяемое Правительством Республики Казахстан, на которое возложено обеспечение функционирования цифровых объектов "цифрового правительства".

4. Единый контакт-центр:

1) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных и иных услуг;

2) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц, государственных органов по вопросам "цифрового правительства";

3) направляет государственным органам и иным организациям запросы для дачи разъяснений по вопросам, возникшим у получателя государственных и иных услуг, в том числе сервиса цифровых документов;

4) на систематической основе направляет государственным органам и иным организациям информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц, а также их филиалам и представительствам.";

пункт 14 изложить в следующей редакции:

"14. По письменному требованию уполномоченного органа в сфере цифровизации и (или) уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг Единый контакт-центр предоставляет запись разговора оператора в срок, не превышающий четырех часов после получения соответствующего запроса. При этом в запросе указывается дата и номер телефона услугополучателя.";

пункты 16, 17 и 18 изложить в следующей редакции:

"16. Контроль за качеством предоставления Единым контакт-центром информации по вопросам оказания государственных и иных услуг осуществляется уполномоченным органом в сфере цифровизации.

17. Для предоставления Единым контакт-центром консультаций по цифровым услугам оператор ЦП:

1) проводит обучение операторов;

2) предоставляет необходимую информацию для актуализации Базы знаний;

3) формирует группы ответственных лиц из числа своих работников для разрешения запросов услугополучателей, поступающих из Единого контакт-центра.

18. Участники взаимодействия в рамках оказания государственных, иных и цифровых услуг:

1) Единый контакт-центр;

2) уполномоченный орган в сфере цифровизации;

3) уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг;

4) центральные государственные органы;

5) местные исполнительные органы столицы, областей, городов республиканского значения (далее – местные исполнительные органы);

6) иные услугодатели.";

наименование главы 3 изложить в следующей редакции:

"Глава 3. Порядок взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями в рамках оказания государственных услуг и информационно-коммуникационных услуг";

пункт 29 изложить в следующей редакции:

"29. Для надлежащего информирования Единым контакт-центром услугополучателей о стадии оказания государственной услуги услугодатели вносят данные о стадии оказания государственной услуги в цифровую систему мониторинга оказания государственных услуг.

Порядок внесения услугодателями данных в цифровую систему мониторинга оказания государственных услуг устанавливается согласно Правил 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).";

пункт 33 исключить;

пункты 34, 35, 36, 37, 38 и 39 изложить в следующей редакции:

"34. Единый контакт-центр осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение центральных государственных органов, местных исполнительных органов и услугодателей по вопросам, оказываемым им цифровых услуг.

35. При поступлении запроса от центральных государственных органов, местных исполнительных органов и услугодателей по вопросам оказания цифровых услуг Единый контакт-центр предоставляет консультацию.

36. При отсутствии необходимой информации Единый контакт-центр направляет запрос государственного органа оператору ЦП.

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

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

39. В рамках мониторинга качества оказания цифровых услуг Единый контакт-центр ежемесячно к пятому числу месяца, следующего за отчетным, направляет сформированный цифровой системой отчет по вопросам оказания цифровых услуг:

- 1) в уполномоченный орган в сфере цифровизации;
- 2) оператору ЦП;
- 3) государственным органам – получателям цифровых услуг.";

правый верхний угол приложения 1 изложить в следующей редакции:

"

контакт-центра с центральными
государственными органами,
местными исполнительными
органами областей, городов
республиканского значения, столицы,
а также услугодателями
Форма

".
;

правый верхний угол приложения 2 изложить в следующей редакции:

"

Приложение 2
к Правилам деятельности
Единого контакт-центра
и взаимодействия Единого
контакт-центра с центральными
государственными органами,
местными исполнительными
органами областей, городов
республиканского значения, столицы,
а также услугодателями
Форма

".

2. Комитету государственных услуг Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие с 12 июля 2026 года и подлежит официальному опубликованию.

*Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта
и цифрового развития Республики Казахстан*

Ж. Мадиев

"СОГЛАСОВАН"

Министерство национальной экономики
Республики Казахстан

