**Мемлекеттік көрсетілетін
қызметтер**

* [Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер](http://bko.gov.kz/services/public-services.html)

**Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ р/р** | **Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы** |
| 1 | Жеке қосалқы шаруашылықтың бар екендігі туралы анықтама беру |
| 2 | Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою |
| 3 | Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және кейін үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну |
| 4 | Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру |
| 5 | Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру |
| 6 | Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру |
| 7 | Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу |

* [Мемлекеттік қызметтер бойынша есеп](http://bko.gov.kz/services/reports-state-services.html)
* [Мемлекеттік қызмет көрсететін өкілеттік органның мекен-жайы](http://bko.gov.kz/services/schedules-and-addresses-of-authorized-bodies-delivering.html)

**Мемлекеттік қызмет көрсететін өкілеттік органның мекен-жайы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ұйым атауы | Мекен-жайы | Анықтама алу телефоны |
| 1 | Ақсоғым селолық округі әкімінің аппараты | Теректі ауданы, Ақсоғым ауылы, Қазақстан көшесі . 48 | 8/71143/955238/71143/95585 |

* [Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары](http://bko.gov.kz/services/the-rules-of-unified-contact-center-for-public-service.html)

# Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары

Қазақстан Республикасы

Инвестициялар және даму

министрінің міндетін атқарушының

2016 жылғы 26 қаңтардағы

№ 83 бұйрығымен бекітілген

**Бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары**

1. Жалпы ереже

1. Осы Бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы 9-бабының 9) тармақшасына сәйкес әзірленді және Бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің тәртібін айқындайды.

2. Бірыңғай байланыс-орталығының негізгі міндеттері мен функциялары:

1) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік қызметтер және өзге де қызметтерді, оларды көрсетудің нысандары туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру;

2) мемлекеттік органдардың қызметі туралы көрсетілетін қызметті алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік қызметтер және өзге де қызметтерді көрсету тәртібі мен процесі туралы мемлекеттік органдар мен көрсетілетін қызметті алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру;

3) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша ақпаратты ұсыну мәселелері жөнінде орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың жергілікті атқарушы органдарымен, республикалық маңызы бар қалалармен, астанамен, аудандармен, облыстық маңызы бар қалалармен, қаладағы аудандармен, аудандық маңызы бар қалалармен, кенттермен, ауылдармен, ауылдық округтермен және қызмет берушілермен өзара іс-қимыл жасау, ақпараттық-коммуникациялық қызметтер және өзге де қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен және «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымы операторымен өзара іс-қимыл жасасу;

4) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік қызметтер және өзге де қызметтер бойынша ақпаратты алу үшін телефондық қолжетімділіктің бірыңғай нүктесімен көрсетілетін қызмет алушыларды қамтамасыз ету.

3. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар және қысқартулар пайдаланылады:

1) ақпараттық-коммуникациялық көрсетілетін қызмет – осы көрсетілетін қызметтердің жұмыс істеуі арқылы қамтамасыз етілетін байланыс қызметтерін қоса алғанда, есептеу ресурстарын жалға алу және (немесе) орналастыру, бағдарламалық қамтамасыз етуді, бағдарламалық өнімдерді, сервистік бағдарламалық өнімдерді және техникалық құралдарды пайдалануға беру жөніндегі көрсетілетін қызмет немесе көрсетілетін қызметтердің жиынтығы;

2) Бірыңғай байланыс-орталығы – ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік қызметтер және өзге де қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі ақпаратты көрсетілетін қызмет алушыларға, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі ақпаратты мемлекеттік органдарға ұсыну бойынша ақпараттық-анықтамалық қызметінің функцияларын орындайтын Қазақстан Республикасының Үкіметі анықтайтын заңды тұлға;

3) бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық Білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) – көрсетілетін қызметтерді алушыға жауап беруге сақтау, ақпаратты толтыру, жаңарту және қажетті ақпаратты ізденістіру үшін Бірыңғай байланыс орталығының электрондық деректер қоры;

4) Бірыңғай байланыс-орталығының операторы (бұдан әрі - оператор) – көрсетілетін қызмет алушыларды олардың қызығушылық туғызатын қызметтері бойынша ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыратын бірыңғай байланыс - орталығының қызметкері;

5) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі;

6) «электрондық үкiметтiң» ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының операторы (бұдан әрі – АКИ операторы) – өзіне бекітіп берілген «электрондық үкiметтiң» ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға.

2. Бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің тәртібі

4. Бірыңғай байланыс-орталығы:

1) мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғаларды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

2) мемлекеттік органдарға көрсететін ақпараттық-коммуникациялық қызметтерінің мәселелері бойынша оларды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

3) «электрондық үкімет» мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғаларды, мемлекеттік органдарды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

4) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерді алушыда туындаған сұрақтар бойынша түсіндірмелер беру үшін АКИ операторға, мемлекеттік органдарға және өзге де ұйымдарға сұрау салу жібереді;

5) АКИ операторға, мемлекеттік органдарға және өзге де ұйымдарға жеке және заңды тұлғалардан келіп түскен өтініштер бойынша ақпаратты жүйелі негізде жіберіп отырады.

5. Бірыңғай байланыс-орталығы өз қызметінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

2) қызметтерді көрсету тәртібі туралы дұрыс және өзекті ақпаратты ұсыну;

3) қызметтерді көрсету тәртібі туралы толық және жедел ақпаратты ұсыну.

6. Бірыңғай байланыс-орталығы өзінің қызметтерін Қазақстан Республикасының халқына тәулік бойы, үздіксіз, демалыс және мереке күндері көрсетеді.

7. Азаматтардың және мемлекеттік органдардың өтініштері 1414, 8 800 080 7777 тегін телефон нөмірлеріне, www.1414.kz интернет ресурсы бойынша, egov@nitec.kz, support@pki.gov.kz, sd@nitec.kz электрондық поштасының мекенжайына келіп түседі.

Телефон арқылы шағымданған жағдайда көрсетілетін қызметті алушының қоңырауы түскен уақыттан бастап байланыс желісінде жауапты күтудің орташа уақыты қырық секундтан аспауы тиіс.

8. Электрондық поштаға немесе www.1414.kz электрондық мекенжайы бойынша интернет ресурсқа келіп түскен өтініштерді тіркеу автоматты түрде жүзеге асырылады, жауап екі жұмыс күні ішінде беріледі.

9. Оператор Білім базасындағы бар ақпарат бойынша қызметтердің ақпараттық-анықтамалық қолдауын жүзеге асырады.

10. Егер өтініштерде Бірыңғай байланыс-орталығы қызметіне кірмейтін мәселелер қамтылса, оператор өтініш білдірген адамға осы мәселелерді шешуі оның құзыретіне кіретін субъектіге қатысты ондағы бар ақпаратты береді.

11. Қоңырауды қайта бағыттаған кезде оператор көрсетілетін қызметті алушыны ол туралы ескертуге міндетті.

12. Бірыңғай байланыс-орталығы электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған электрондық құжат нысанында www.egov.kz электрондық мекенжайы бойынша интернет-ресурсы арқылы шағымдарды беру мәселелері бойынша көрсетілетін қызметтерді алушыларға консультация береді және мерзімі туралы хабардар етеді.

13. Көрсетілетін қызметті алушыға көрсетілген консультацияның сапасын бағалау мүмкіндігі беріледі. Оператормен сөйлесу аяқталғаннан кейін бірден бес баллдық шкала бойынша оператордың жұмысын бағалауды ұсынатын жүйе автоматты түрде қосылады.

14. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның және (немесе) мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның жазбаша талабы бойынша Бірыңғай байланыс-орталығы тиісті сұрау салуды алғаннан кейін төрт сағаттан аспайтын мерзімде операторлардың сөйлесу жазбасын береді. Бұл ретте сұрау салуда көрсетілетін қызметті алушының күні және телефон нөмірі көрсетілуі тиіс.

15. Бірыңғай байланыс-орталығы операторлардың кәсіби құзыретін арттыруды тұрақты негізде жүзеге асырады, мемлекеттік қызметтердің стандарттары бойынша оқытуды және қайта оқытуды жүргізеді, ынталандыру және мадақтау сипатындағы шараларды қолданады.

16. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша ақпаратты берудің сапасын бақылау ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен жүзеге асырылады.

17. Бірыңғай байланыс-орталығының ақпараттық-коммуникациялық қызметтер бойынша консультация беруі үшін АКИ операторын:

1) Бірыңғай байланыс-орталығы қызметкерлерін оқытады;

2) Бірыңғай байланыс-орталығының білім базасын қажетті ақпаратпен толтырады;

3) мемлекеттік органдардың сұрау салуларын шешу үшін сервистік бағдарламалық өнімді жеткізушілердің қызметкерлерінен және өз қызметкерлерінен тұратын жауапты тұлғалар тобын құрады.