**Госуслуга**

* [Государственные услуги](http://bko.gov.kz/ru/services/public-services.html)

**Государственные услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование госуслуг** |
| 1 | Выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства |
| 2 | Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации |
| 3 | Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах |
| 4 | Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи |
| 5 | Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка |
| 6 | Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта |
| 7 | Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов) |

* [Отчеты государственных услуг](http://bko.gov.kz/ru/services/reports-state-services.html)
* [Адреса уполномоченных органов оказывающих государственные услуги](http://bko.gov.kz/ru/services/schedules-and-addresses-of-authorized-bodies-delivering.html)

**Адрес уполномоченого органа оказывающих государственные услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Адрес | Телефон для справок |
| 1 | Аппарат акима Аксогумского сельского округа | Теректинский район, с.Аксогум, ул.Казахстанская, 48 | 8/71143/95523  8/71143/95585 |

* [Правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг](http://bko.gov.kz/ru/services/the-rules-of-unified-contact-center-for-public-service.html)

# Правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг

Утверждены

приказом исполняющего

обязанности Министра по

инвестициям и развитию

Республики Казахстан

от 26 января 2016 года № 83

**Правила деятельности Единого контакт-центра**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила деятельности Единого контакт-центра (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 9) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» и определяют порядок деятельности Единого контакт-центра.

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

1) повышение доступности информации об информационно-коммуникационных, 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 информационно-коммуникационных, государственных услуг и иных услуг;

3) взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и услугодателями по вопросам предоставления информации по государственным услугам, взаимодействие с государственными органами и оператором информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства» по информационно-коммуникационным услугам и иным услугам;

4) обеспечение услугополучателей единой точкой телефонного доступа для получения информации по информационно-коммуникационным, государственным услугам и иным услугам.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) информационно-коммуникационная услуга – услуга или совокупность услуг по 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) информационно-справочная база знаний Единого контакт-центра (далее – База знаний) – электронная база данных Единого контакт-центра для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа услугополучателю;

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

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

6) 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».

2. Порядок деятельности Единого контакт-центра

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 государственных органов по вопросам оказываемых им информационно-коммуникационных услуг;

3) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц, государственных органов по вопросам «электронного правительства»;

4) направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям запросы для дачи разъяснений по вопросам, возникшим у получателя информационно-коммуникационных, государственных и иных услуг;

5) на систематической основе направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц.

5. В своей деятельности Единый контакт-центр руководствуется следующими принципами:

1) качество и доступность услуг;

2) предоставление достоверной и актуальной информации о порядке оказания услуг;

3) предоставление полной и оперативной информации о порядке оказания услуг.

6. Единый контакт-центр предоставляет свои услуги населению Республики Казахстан круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней.

7. Обращения граждан и государственных органов поступают на бесплатные телефонные номера: 1414, 8 800 080 7777, по интернет-ресурсу: www.1414.kz, на адрес электронной почты: egov@nitec.kz, support@pki.gov.kz, [sd@nitec.kz](mailto:sd@nitec.kz).

При обращении по телефону среднее время ожидания ответа на линии связи не может превышать сорока секунд с момента поступления звонка услугополучателя.

8. Регистрация обращений поступивших на электронную почту или интернет-ресурс по электронному адресу: www.1414.kz осуществляется автоматически, ответ предоставляется в течение двух рабочих дней.

9. Оператор осуществляет информационно-справочную поддержку услуг по имеющейся в Базе знаний информации.

10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в деятельность Единого контакт-центра, оператор предоставляет обратившемуся лицу имеющуюся у него информацию касательно субъекта, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

11. При перенаправлении звонка оператор уведомляет об этом услугополучателя.

12. Единый контакт-центр консультирует услугополучателей по вопросам подачи жалобы через интернет-ресурс по электронному адресу: www.egov.kz в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью и информирует о сроке.

13. Услугополучателю дается возможность оценить качество оказанной консультации. Сразу после окончания разговора с оператором автоматически включается система, которая предлагает оценить работу оператора по пятибальной шкале.

14. По письменному требованию уполномоченного органа в сфере информатизации 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.

15. Единый контакт-центр осуществляет на регулярной основе повышение профессиональной компетенции операторов, проводит обучение и переобучение по стандартам государственных услуг, применяет меры поощрительного и стимулирующего характера.

16. Контроль за качеством предоставления информации по вопросам оказания государственных услуг осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации.

17. Для предоставления Единым контакт-центром консультаций по информационно-коммуникационным услугам оператор ИКИ:

1) проводит обучение сотрудников Единого контакт-центра;

2) наполняет необходимой информацией Базу знаний Единого контакт-центра;

3) формирует группы ответственных лиц из числа своих работников и работников поставщиков сервисного программного продукта для разрешения запросов государственных органов.