

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 Заместителя Премьер-Министра – Министра искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан от 21 мая 2026 года № 262/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 21 мая 2026 года № 38770

Примечание ИЗПИ!

Вводится в действие с 12.07.2026 г.

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 459) пункта 15 Положения о Министерстве искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан , утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 октября 2025 года № 846, **ПРИКАЗЫВАЮ:**";

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

пункт 1 изложить в следующей редакции:

"1. Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан (далее – Требования) разработаны в соответствии с подпунктом 459) пункта 15 Положения о Министерстве искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 октября 2025 года № 846 и устанавливают единые требования для контакт-центров, колл-центров административных органов и для административных органов, использующих сервисы контакт-центра или колл-центра.";

пункт 3 изложить в следующей редакции:

"3. В Требованиях используются следующие определения и сокращения:

1) административный орган – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное юридическое лицо, а также иная организация, которые в соответствии с законами Республики Казахстан наделены полномочиями по принятию административного акта, совершению административного действия (бездействия);

2) канал связи – комплекс средств телекоммуникаций и среды распространения, обеспечивающий передачу сигнала между средствами телекоммуникаций в полосе частот или со скоростью передачи, характерной для данного канала связи. В зависимости от вида связи каналы подразделяются на телефонные, телеграфные, передачи данных, а по территориальному признаку - на международные, междугородные, зонавые и местные;

3) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение в организации, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

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

5) модель искусственного интеллекта – программный продукт, разработанный для выполнения специализированных задач и способный адаптироваться к изменяющимся условиям, обучаться на основе накопленного опыта и оптимизировать процессы и результаты своей деятельности;

6) Ситуационный центр местного исполнительного органа – единая цифровая-аналитическая площадка и аппаратно-программный комплекс местного исполнительного органа, предназначенный для оперативного управления, мониторинга и анализа состояния жизнедеятельности региона;

7) Классификатор услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа – электронный систематизированный перечень услуг, оказываемых ответственными службами местного исполнительного органа, сформированный методом иерархического построения;

8) обращение – направленные в административный орган или должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи, заявление или жалоба;

9) повышение приоритета рассмотрения обращений – изменения порядка рассмотрения обращения при наличии установленных критериев, выражающееся в увеличении критичности обращения и усилении контроля за его рассмотрением для обеспечения своевременного и качественного решения;

10) Интерактив Войс Респонс (Interactive Voice Response) – интерактивное голосовое меню, система предварительно записанных голосовых сообщений,

выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора;

11) 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;

12) клиент – юридическое или физическое лицо, получающее услуги посредством контакт-центра;

13) колл-центр – самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона с мобильных и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан);

14) переадресация – возможность переадресации клиента в контакт-центр, административный орган, с возможностью отслеживания каждого обращения клиента, статуса и своевременного уведомления клиента о решении проблемы;

15) конфиденциальная информация – информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании;

16) омниканальность – использование единой платформы для имеющихся каналов связи, позволяющая при работе в одном окне обрабатывать запрос клиента в режиме реального времени, в интеграции со всеми каналами коммуникации и базами данных, в том числе личные данные, историю его обращений, а также другую информацию, которая может потребоваться клиенту;

17) оператор – сотрудник контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку клиентов по интересующим их услугам;

18) аналитика речи – инструмент для анализа, обработки аудиозаписей телефонных разговоров, включающий в себя преобразование речи в текст в реальном времени или без синхронизации по времени и автоматизации оценок звонков;

19) запрос – просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

20) Ферст Колл/Контакт Резолюшн (First Call/Contact Resolution) – показатель, характеризующий доли обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за определенный период;

21) цифровая система "eOtinish" (далее – ЦС "eOtinish") – цифровая система, позволяющая осуществлять обратную связь с заявителем и давать оценку работе

административных органов (в том числе государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства);

22) цифровая-аналитическая система "Smart Data Ukimet" (далее – ЦАС "Smart Data Ukimet") – цифровой объект, предназначенный для формирования единого хранилища данных государственных органов, государственных юридических лиц, субъектов квазигосударственного сектора, как в неструктурированном, так и структурированном виде, для целей предоставления аналитической информации по деятельности Правительства Республики Казахстан.";

подпункт 4) пункта 5 изложить в следующей редакции:

"4) регистрацию взаимодействий с клиентом (запросы, входящие и исходящие обращения) в режиме реального времени, согласно процессу, процедуре. Контакт-центр местного исполнительного органа обеспечивает круглосуточный прием обращений по единому номеру "109", мобильному приложению контакт-центра местного исполнительного органа, официальному аккаунту в социальных сетях и мессенджерах, из интегрированных цифровых систем экстренных медицинских, правоохранительных, пожарных и аварийных служб, а также безопасности, общественного правопорядка и жизнеобеспечения с возможностью видео- и фото фиксации материалов, регистрацию сотрудников ответственных служб с соответствующими правами доступа;"

дополнить пунктом 9-1 следующего содержания:

"9-1. Контакт-центр местного исполнительного органа обеспечивает автоматический учет просроченных и повторяющихся обращений, который автоматически предоставляется курирующему заместителю акима столицы, области, города республиканского значения информацию для контроля и принятия управленческих решений.";

дополнить пунктом 10-1 следующего содержания:

"10-1. Актуализация информации для базы знаний контакт-центра местного исполнительного органа обеспечивается ответственными службами местного исполнительного органа.";

дополнить пунктом 28-1 следующего содержания:

"28-1. Для оценки качества обслуживания контакт-центра местного исполнительного органа используется модель искусственного интеллекта по автоматическому обзвону заявителей по обращениям, получения оценок по исполнению обращений.";

пункт 30 изложить в следующей редакции:

"30. Для развития контакт-центр использует аналитику речи, переадресацию пользователя, омниканальность.";

дополнить пунктом 30-1 следующего содержания:

"30-1. Контакт-центр местного исполнительного органа обеспечивает незамедлительную переадресацию звонков в экстренные медицинские, правоохранительные, пожарные и аварийные службы, с обязательным подтверждением приема обращения соответствующей службой.

В случае отсутствия немедленного подтверждения приема обращения соответствующей службой, информация об обращении передается в экстренную медицинскую, правоохранительную, пожарную и аварийную службу через интегрированную систему, включая текст обращения, автоматически определенную геолокацию, идентификационные данные пользователя, адрес места происшествия.

Обращение, поступившее через мобильное приложение контакт-центра местного исполнительного органа, официальный аккаунт в социальных сетях и мессенджерах, из интегрированных цифровых систем безопасности, общественного правопорядка и жизнеобеспечения, и содержащее признаки события, требующего реагирования экстренных медицинских, правоохранительных, пожарных и аварийных служб или уполномоченных государственных органов, незамедлительно направляются в соответствующие ведомства через интегрированную цифровую систему.";

подпункт 1) пункта 32 изложить в следующей редакции:

"1) историю взаимодействия для записи и хранения информации о взаимодействии с клиентами, передачу в ЦС "eOtinish". История взаимодействия контакт-центра местного исполнительного органа также передается в ЦАС "Smart Data Ukimet", Ситуационный центр местного исполнительного органа в режиме реального времени, в соответствии с Перечнем данных и его формата для обязательного заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа согласно приложению 1 к Требованиям;"

пункт 32 дополнить подпунктом 5) следующего содержания:

"5) цифровые сервисы посредством мобильного приложения контакт-центра местного исполнительного органа. Описание цифровых сервисов мобильного приложения контакт-центра местного исполнительного органа предусматривается согласно приложению 2 к Требованиям.";

дополнить пунктом 32-1 следующего содержания:

"32-1. Контакт-центр местного исполнительного органа обеспечивает размещение в цифровой системе фото- и/или видеоматериалов, зафиксированных с ракурса, аналогичного ракурсу, представленному заявителем в обращении, для подтверждения выполненных работ.";

дополнить пунктом 32-2 следующего содержания:

"32-2. Контакт-центр местного исполнительного органа обеспечивает механизм выявления признаков повышения приоритета рассмотрения обращения путем использования модели искусственного интеллекта в случаях:

1) поступления повторных, идентичных обращений в отношении одного события в течение суток;

2) выявления признаков угрозы жизни, здоровью граждан Республики Казахстан или общественной безопасности.

В случае самостоятельного выявления сотрудником контакт-центра местного исполнительного органа оснований для повышения приоритета рассмотрения обращения, сотрудником контакт-центра местного исполнительного органа осуществляет его повышение.

При повышении приоритета рассмотрения обращения цифровая система контакт-центра местного исполнительного органа повышает уровень критичности обращения и направляет уведомления сотрудникам аппарата местного исполнительного органа, ответственным за контроль деятельности поставщиков услуг, экстренных медицинских, правоохранительных, пожарных и аварийных служб и иным государственным учреждениям, обладающим полномочиями для принятия мер в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.";

пункт 33 изложить в следующей редакции:

"33. Контакт-центр обрабатывает, хранит данные клиента в безопасной, управляемой и контролируемой среде.

Контакт-центр не разглашает данные клиентов, предоставляет их только уполномоченным лицам, выполняющим государственные функции.

При разработке цифровых систем необходимо обеспечить кибербезопасность и защиту персональных данных в соответствии с Законами Республики Казахстан "О кибербезопасности", "О персональных данных и их защите", Едиными требованиями в сферах цифровизации и обеспечения кибербезопасности, утверждаемыми Правительством Республики Казахстан в соответствии с Законами Республики Казахстан "О кибербезопасности".";

пункт 35 изложить в следующей редакции:

"35. Контакт-центр в целях осуществления контроля разрабатывает показатели эффективности работы контакт-центра.

Контакт-центр обеспечивает применение ключевых показателей эффективности работы контакт-центров административных органов согласно приложению 3 к Требованиям.

Контакт-центры, осуществляющие техническую поддержку цифровых систем административных органов, контакт-центры антикоррупционной службы устанавливают ключевые показатели внутренними нормативными правовыми актами.

Регламент работы контакт-центра местного исполнительного органа утверждается местным исполнительным органом и включает: перечень оказываемых услуг контакт-центром, описание бизнес-процессов обработки обращений, сроки рассмотрения обращений, порядок распределения ответственности между

структурными подразделениями и ответственными исполнителями в соответствии со статьей 27 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан". При этом срок рассмотрения обращения устанавливается в пределах, определенных Классификатором услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа.

Централизацию контакт-центров в единый контакт-центр местного исполнительного органа, за исключением экстренных медицинских, правоохранительных, пожарных и аварийных служб, обеспечивает местный исполнительный орган.";

дополнить пунктом 35-1 следующего содержания:

"35-1. Контакт-центр местного исполнительного органа при регистрации обращений использует Классификатор услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа согласно приложению 4 к Требованиям, уровни критичности, виды и статусы обращений для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа согласно приложению 5 к Требованиям.

В случае поступления обращения, содержащего признаки угрозы жизни, здоровью граждан или общественной безопасности, контакт-центр местного исполнительного органа повышает уровень критичности обращения и обеспечивает незамедлительное принятие мер по устранению угрозы.";

пункт 36 изложить в следующей редакции:

"36. Контакт-центр по своей деятельности предоставляет 2 раза в год отчетность в РГУ "Комитет государственных услуг Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан". Срок представления – до 15 числа месяца, следующего за отчетным полугодием. Форма, предназначенная для сбора административных данных, согласно приложения 6 к Требованиям.

По результатам анализа отчетов РГУ "Комитет государственных услуг Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан" направляет предложения по улучшению деятельности и/или оптимизации контакт-центра.";

приложение 1 изложить в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;

приложение 2 изложить в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу;

дополнить приложением 3 согласно приложению 3 к настоящему приказу;

дополнить приложением 4 согласно приложению 4 к настоящему приказу;

дополнить приложением 5 согласно приложению 5 к настоящему приказу;

дополнить приложением 6 согласно приложению 6 к настоящему приказу.

2. Департаменту цифрового развития регионов Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на 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"

Агентство Республики Казахстан
по атомной энергии

"СОГЛАСОВАН"

Министерство сельского
хозяйства Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Генеральная прокуратура
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство по защите
и развитию конкуренции
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство науки
и высшего образования
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство здравоохранения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Высшая аудиторская палата

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство транспорта

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство финансов

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан

по регулированию и развитию

финансового рынка

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан

по финансовому мониторингу

"СОГЛАСОВАН"

Министерство обороны

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство просвещения

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство промышленности

и строительства РК

"СОГЛАСОВАН"

Министерство культуры и

информации Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан

по делам государственной службы

"СОГЛАСОВАН"

Министерство торговли и интеграции

Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Бюро национальной статистики

Агентства по стратегическому планированию
и реформам Республик Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство водных ресурсов
и ирригации Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство иностранных дел
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство по чрезвычайным
ситуациям Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство туризма и
спорта Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Национальный Банк
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Комитет национальной
безопасности Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство национальной
экономики Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство внутренних дел
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство экологии
и природных ресурсов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство энергетики
Республики Казахстан

Приложение 1 к приказу
Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и
цифрового развития
Республики Казахстан
от 21 мая 2026 года № 262/НҚ
Приложение 1
к Типовым требованиям

**Перечень данных и его формат для обязательного заполнения в цифровой системе
 контакт-центра местного исполнительного органа**

Наименование раздела	Наименование подраздела	Данные	Формат данных
	Метаданные обращения	Время ожидания ответа на звонок в минутах	минута
		Уникальный номер обращения	уникальный номер
		Дата и время подачи обращения	дата и время
		Дата и время регистрации обращения	дата и время
		Канал связи подачи обращения	наименование
		Регион подачи обращения	наименование
		Район подачи обращения	наименование
		Статус обращения	наименование
	История обработки обращения	Дата и время начала исполнения	дата и время
		Дата и время закрытия обращения	дата и время
		Количество переназначений	количество
		Количество организаций-исполнителей	количество
		Наименование организации-исполнителя и его структурного подразделения	наименование
		Количество запросов организации-исполнителя	количество
		Количество этапов согласования	количество
		Изменение уровня критичности	количество
		Количество повторного рассмотрения обращения	количество
		Уровень критичности	наименование
		Вид обращения	наименование

Данные касательно обращения	Содержание обращения	Класс обращения согласно Классификатора услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа	наименование
		Подкласс обращения согласно Классификатора услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа	наименование
		Наличие аварийной ситуации	да/нет
		Привязка к госпрограмме /инициативе	наименование
		Наименование признака "массовая проблема"	наименование
		Текст обращения	текст
		Вложенные файлы	вложенные файлы
		Язык обращения	язык
	Результат исполнения	Тональность ответа	благоприятный/неблагоприятный
		Текст ответа	текст
		Количество дней просрочки	количество дней
		Причина просрочки	текст
		Оценка заявителя по 5-балльной шкале	оценка
		Жалоба по обращению	текст
		Количество жалоб по обращению	количество
	Контекстные данные	Тип местности	город/село
		Количество пропущенных обращений за день	количество
		Количество обращений за день	количество
		Количество просрочек по данной теме за месяц	количество

Наименование раздела	Наименование подраздела	Данные	Формат данных
	Метаданные заявителя*	Фамилия, имя, отчество	фамилия, имя, отчество
		Индивидуальный идентификационный номер	номер

Данные касательно заявителя	История обращений заявителя	Номер телефона заявителя	номер
		Количество поданных обращений	количество
		Распределение по темам	наименование
		Количество удовлетворенных обращений	количество
		Количество отклоненных обращений	количество
		Количество ответов с просрочкой	количество
		Среднее время ответа на обращения в часах	час
	Цифровая активность	Наименования используемых каналов подачи обращения	наименование
		Количество публичных жалоб (социальные сети/СМИ) при наличии	количество

***обязательное заполнение одной достоверной данной из подраздела "Метаданные заявителя"**

Наименование раздела	Наименование подраздела	Данные	Формат данных
Данные касательно оператора	Метаданные исполнителя	Фамилия, имя, отчество	фамилия, имя, отчество
		Индивидуальный идентификационный номер	номер
		Наименование организации-исполнителя	наименование
		Наименование структурного подразделения-исполнителя	наименование
		Дата найма на работу	дата, месяц, год
		Дата назначения на текущую должность	дата, месяц, год
		Плановая нагрузка	текст
		Зона ответственности	текст
		Стаж работы в месяцах	месяц
		Уровень образования	наименование
		Квалификация (пример: сертификаты)	текст
		Предыдущие места работы	текст

	Показатели работы	Количество принятых в работу обращений за календарный месяц	количество
		Количество обработанных обращений за календарный месяц	количество
		Среднее время обработки в минутах	минута
		Количество просроченных обращений	количество
		Количество эскалации	количество
		Взаимодействие с коллегами	текст
	История обратной связи	Средняя оценка от граждан по 5-балльной шкале	оценка
		Количество жалоб от заявителей	количество
		Количество благодарностей от заявителей	количество

Наименование раздела	Наименование подраздела	Данные	Формат данных
Данные касательно ответственной службы	Метаданные исполнителя	Б и з н е с идентификационный номер	номер
		Наименование организации исполнителя	- наименование
		Наименование учреждения, курирующего работу данного поставщика	наименование
		Период исполнения (в соответствии с договором)	дата, месяц, год - дата, месяц, год
		Плановая нагрузка	текст
		Зона ответственности	текст
	Показатели работы	Количество принятых в работу обращений за календарный месяц	количество
		Количество обработанных обращений за календарный месяц	количество
		Среднее время обработки в часах	час

	История обратной связи	Количество просроченных обращений	количество
		Средняя оценка от граждан по 5-балльной шкале	оценка
		Количество жалоб от заявителей	количество
		Количество благодарностей от заявителей	количество

Приложение 2 к приказу
Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и
цифрового развития
Республики Казахстан
от 21 мая 2026 года № 262/НК
Приложение 2
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Описание цифровых сервисов мобильного приложения контакт-центра местного исполнительного органа (далее – мобильное приложение)

Требование к регистрации и авторизации	Регистрация и авторизация пользователя в мобильном приложении осуществляется посредством отправки SMS-сообщения на номер телефона регистрируемого абонента для подтверждения номера телефона заявителя.
Функционал мобильного приложения	Мобильное приложение обеспечивает возможность: 1) подачи обращения в контакт-центр местного исполнительного органа; 2) контроля и взаимодействия по обращению для заявителя; 3) переадресации обращения в экстренные службы (медицинские, правоохранительные, пожарные и аварийные) посредством интеграции с соответствующими цифровыми системами; 4) проактивного информирование населения, реализуемого в форме уведомления; 5) экстренного оповещения населения при чрезвычайных ситуациях; 6) участия населения в общественных инициативах и голосованиях; 7) наличия личного кабинета пользователя с возможностью просмотра истории запросов и ответов.

Подача обращения	При подаче обращения посредством мобильного приложения предоставляются следующие функциональные возможности: 1) ввод текста обращения; 2) автоматическая передача геолокации заявителя; 3) передача идентификационных данных пользователя (ФИО и (или) номер телефона); 4) передача адреса места происшествия; 5) прикрепления фото- и видеоматериалов; 6) автоматическая маршрутизация обращения в соответствующую службу.
Контроль и взаимодействие по обращению	Для осуществления контроля и взаимодействия по обращению для заявителя мобильное приложение предусматривает возможности: 1) наличия чата с оператором/исполнителем по обращению; 2) уведомления об изменениях статуса исполнения обращения; 3) оценки качества исполнения обращения; 4) повторное открытие исполненного обращения; 5) отображение сроков исполнения обращения; 6) хранение истории взаимодействий.
Переадресация обращения в экстренные службы	Мобильное приложение предоставляет заявителю возможность подачи обращений в экстренные службы (медицинские, правоохранительные, пожарные и аварийные) посредством интеграции с соответствующими цифровыми системами и обеспечивает передачу в экстренные службы следующих данных: 1) текста обращения; 2) автоматической определенной геолокации заявителя; 3) идентификационных данных пользователя (ФИО и (или) номер телефона); 4) адреса места происшествия; 5) прикрепленных фото- и видеоматериалов (при наличии).
Проактивное информирование населения	Проактивное информирование населения реализуется в форме уведомления. Пользователь информируется о плановых и аварийных работах, общественных мероприятиях посредством уведомлений, а также имеет доступ к их архиву. Пользователем определяются дополнительные индивидуальные настройки получения уведомлений по территориальному признаку (район, локация), тематической категории.
	Мобильное приложение включает модуль экстренного оповещения населения при чрезвычайных ситуациях, обеспечивающий массовую рассылку уведомлений, предоставление

Экстренное оповещение населения	инструкций по действиям, отображение карты с пунктами временного размещения, укрытиями и медицинскими пунктами, а также контактные данные экстренных служб.
Участие населения в общественных инициативах и голосованиях	Мобильное приложение позволяет населению участвовать в общественных инициативах и голосованиях, предоставляя возможность участвовать в опросах, инициативах местных исполнительных органов и вносить предложения, в том числе по вопросам благоустройства территорий и определения приоритетов развития городской инфраструктуры.
Личный кабинет пользователя	Мобильное приложение предоставляет личный кабинет пользователя, в котором доступны история обращений, отображение статусов и аналитики, управление персональными данными, настройка уведомлений, выбор языка интерфейса (казахский/русский) и возможность привязки нескольких адресов (место проживания, работы).

Приложение 3 к приказу
 Заместитель Премьер-Министра –
 Министр искусственного интеллекта и
 цифрового развития
 Республики Казахстан
 от 21 мая 2026 года № 262/НК
 Приложение 3
 к Типовым требованиям
 по организации работы
 контакт-центров
 административных органов
 Республики Казахстан

Ключевые показатели эффективности работы контакт-центров административных органов

п/п №	Показатели	Единицы измерения	Количественный или качественный показатель	
			минимальный	максимальный
1	2	3	4	5
1	Среднее время ожидания при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню, за определенный период	секунд	40	60
	Доля контактов, в которых соблюдена точность, полнота предоставления клиенту			

2	информации, а также выполнение процедур, шагов, необходимых для закрытия контакта и решения вопроса клиента	в процентах	80	85
3	Уровень удовлетворенности клиентов	балл	4,25	5
		в процентах	85	100
4	Доля обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за определенный период (показатель Ферст Колл/Контакт Резолюшн (First Call /Contact Resolution))	в процентах	80	85
5	Доля потерянных вызовов, которые прервал клиент до ответа оператора	в процентах	5	10

Приложение 4 к приказу
Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и
цифрового развития
Республики Казахстан
от 21 мая 2026 года № 262/НК
Приложение 4
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Классификатор услуг для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа

Класс	Подкласс	Уровень критичности*	Срок исполнения, часы
Справочник	Управления акимата	стандартный	2
	Районные акиматы	стандартный	2
	Аэропорт, вокзалы	стандартный	2
	Не входит в компетенцию 109	стандартный	2
	Неполная информация	стандартный	2
	По вопросам 1414	стандартный	2

	По вопросам республиканского значения	стандартный	2
Городские услуги	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	На сотрудников	стандартный	240
	Работоспособность порталов, сайтов, приложений	стандартный	240
Кооператив собственников квартир/Объединение собственников имущества/Лифтовые хозяйства	Адреса, контакты кооператив собственников квартир / объединение собственников имущества /лифтовых хозяйств	стандартный	2
	Дислокация кооператив собственников квартир / объединение собственников имущества	стандартный	2
	По вопросам кондоминиума	стандартный	240
	Жалобы на кооператив собственников квартир / объединение собственников имущества	стандартный	240
Благоустройство дворовой территории	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Благоустройство дворовой территории	стандартный	240
	Парковка	стандартный	240
	Спортивная площадка	стандартный	240
	Детская площадка	стандартный	240
Ветеринарный контроль	Адреса, контактные данные	стандартный	2
	Выдача разрешительных документов	стандартный	240
	Перевоз (сельского хозяйства, домашних, экзотических) животных	стандартный	240
	Ветеринарный контроль	стандартный	240

	Содержание животных в контактных зоопарках	стандартный	240
	По юридическим лицам	стандартный	240
Ветеринарный сервис	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Чипирование, вакцинация, регистрация животных	стандартный	240
	Жестокое обращение с животными	средний	72
	Насекомое	средний	72
	Вредные животные	средний	72
	Ликвидация трупов животных	высокий	незамедлительно, 24
	Отлов бродячих животных (кошек, собак)	средний	72
	Отлов диких животных	средний	72
Видеонаблюдение	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты,	стандартный	2
	Работоспособность видеонаблюдения	стандартный	240
	Установка и демонтаж	стандартный	240
	Передача видеоматериала	стандартный	240
Внутренняя политика	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	В сфере молодежной политики	стандартный	240
	Вопросы по митингам	стандартный	240
	Восстановление национального символа (флаг, герб)	средний	72
	Организация мероприятий	стандартный	240
	Работоспособность порталов, сайтов, приложений	стандартный	240
	По вопросам дворовых клубов	стандартный	240

Водоснабжение	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Аварийные работы	высокий	незамедлительно, 24
	Горячее, холодное водоснабжение с запахом	средний	72
	Колонка	средний	72
	Мутная, ржавая, грязная вода	средний	72
	Отсутствие горячего, холодного водоснабжения	высокий	незамедлительно, 24
	Перебои горячего, холодного водоснабжения	высокий	незамедлительно, 24
	Передача показаний приборов учета горячего водоснабжения	стандартный	240
	Плановые работы	стандартный	240
	Утечка воды	высокий	незамедлительно, 24
	Отсутствие давления воды	средний	72
	Порыв воды	высокий	незамедлительно, 24
	Холодная вода вместо горячей и наоборот	средний	72
	Заявление об изменении количества жильцов	стандартный	240
	Необходима откачка воды (пример: подвал многоквартирного жилого дома)	высокий	незамедлительно, 24
Газоснабжение	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Аварийные работы	высокий	незамедлительно, 24
	Плановые работы	стандартный	240
	Заканчивается газ	средний	72
	Неправильное использование газа	высокий	незамедлительно, 24
	Отсутствует газ	высокий	незамедлительно, 24
	Подключение к сетям газоснабжения	стандартный	240
	Природный газ	средний	72

	Сжиженный газ	средний	72
	Утечка газа	высокий	незамедлительно, 24
Городская среда	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Благоустройство пляжа	стандартный	240
	Благоустройство водоемов, реки	стандартный	240
	Вопросы по строительству социальных объектов	стандартный	240
	Инициативы жителей	стандартный	240
	Ледовые катки и горки (установка / ремонт)	стандартный	240
	Пересмотреть названия улиц	стандартный	240
Д о р о ж н а я инфраструктура	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Благоустройство подземного перехода	стандартный	240
	Велосипедные дороги	стандартный	240
	Велосипедные парковки	стандартный	240
	Восстановление после производственных работ (вскрышные работы)	средний	72
	Дорожные разметки	стандартный	240
	Дорожные знаки	стандартный	240
	Закрытие трассы	стандартный	240
	Остановки	средний	72
	Повреждение покрытия дорог, тротуаров	стандартный	240
	Регулировщик	высокий	незамедлительно, 24
	Светофоры, семафоры	средний	72
	Дорожный затор	средний	72
	Дорожно-транспортное строительство	средний	72
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2

Единый платежный документ	Информация по количеству проживающих людей	стандартный	240
	Информация по лицевому счету	стандартный	240
	Информация по платежам	стандартный	240
	Информация по смене адреса квитанции единого платежного документа	стандартный	240
	Информация по смене владельца	стандартный	240
	Не доставлена квитанция абоненту	стандартный	240
	Перерасчет	стандартный	240
	Разъяснение по начислениям электрической энергии	стандартный	240
Единый накопительный пенсионный фонд	Адреса, контактные данные	стандартный	2
	Вопросы по выплатам из Единого накопительного пенсионного фонда	стандартный	240
	Добровольные пенсионные взносы	стандартный	240
Занятость и социальная защита	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Адресная помощь по оплате съемного жилья	стандартный	240
	Арендное жилье для молодежи до 35 лет	стандартный	240
	Волонтерство	стандартный	240
	В о п р о с ы государственных пособий, социальных и пенсионных выплат	стандартный	240
	Жалоба на работодателя	стандартный	240
	Казахстанская жилищная компания	стандартный	240
	Обращения по вопросам жилья	стандартный	240
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений		2

Защита прав потребителей	, нормативно правовые акты	стандартный	
	Вопросы прав потребителей	стандартный	240
	Цены на социально - значимые продукты	стандартный	240
	Завышение цен на прочее	стандартный	240
Здания и сооружения	Аварийное бесхозное ветхое строение	средний	72
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Вентиляция	стандартный	240
	Внутренняя отделка	стандартный	240
	Восстановление наружной рекламы	стандартный	240
	Вывеска рекламы на фасаде дома	стандартный	240
	Жалоба на застройщиков	стандартный	240
	Мешает рекламная и декоративная конструкция	средний	72
	Наружная отделка	средний	72
	По вопросу долевого строительства	стандартный	240
	Ошибки в знаках, вывесках	стандартный	240
	Снос недействующего объекта	стандартный	240
	Угроза обрушения рекламной конструкции (демонтаж)	высокий	незамедлительно, 24
	Обращения по вопросам архитектуры и градостроительства	стандартный	240
	Обращения по вопросам земельных отношений	стандартный	240
	Уплотненная застройка	стандартный	240
	Вопросы вызова скорой медицинской помощи 103	стандартный	240
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2

Здравоохранение	Амбулаторно-лекарственное обеспечение	стандартный	240
	Вызов врача на дом	стандартный	2
	Высокие цены на лекарственные препараты	стандартный	240
	Медицинские учреждения	средний	72
	Запись на прием к врачу	стандартный	2
	На медицинского работника	средний	72
	Не отвечают на звонки	средний	72
	Нехватка медицинского персонала	средний	72
	Санитарно-техническое состояние	средний	72
	Профессиональная этика	средний	72
	Наркологическая помощь	средний	72
	Обеспечение детским питанием	средний	72
	Обязательное социально - медицинское страхование	стандартный	240
	Отсутствие лекарственных средств	средний	72
	Предоставление платных услуг медицинскими организациями	стандартный	240
	Прикрепление к медицинской организации оказывающей первичную медико-санитарную помощь	средний	72
Зеленые насаждения	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Восстановление зеленых насаждений (кронирование деревьев, кустарников)	стандартный	240
	Незаконная вырубка	стандартный	240
	Необходимо скосить траву	стандартный	240
	Полив зеленых насаждений	средний	72

	Посадка зеленых насаждений	стандартный	240
	Угроза падения дерева (необходимо вырубка)	высокий	незамедлительно, 24
	Уничтожение старых, засохших деревьев	стандартный	240
Канализация	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Арыки	средний	72
	Необходима установка водоотводящей системы	стандартный	240
	Очистка канализации	высокий	незамедлительно, 24
	Порыв, утечка канализации	высокий	незамедлительно, 24
Качество работы Единого контакт-центра местных служб	На операторов Единого контакт - центра местных служб	стандартный	240
	Работоспособность порталов, сайтов, приложений	стандартный	240
Колодец, люк	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Закатка канализационных колодцев при проведении дорожных работ (отсутствует доступ)	средний	72
	Не по стандарту установлен канализационный колодец (люк)	средний	72
	Нестандартная крышка (люка) колодца (вибрация, стук)	высокий	незамедлительно, 24
	Открытая крышка колодца (люка)	высокий	незамедлительно, 24
	Провал основания колодца	высокий	незамедлительно, 24
	Сломана крышка, основание колодца, при проведении дорожных работ (внутри квартально)	высокий	незамедлительно, 24

Кровля (крыша)	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Восстановление кровли (к р ы ш и) многоквартирного жилого дома	средний	72
	Открыт люк на крышу дома	высокий	незамедлительно, 24
	Частный дом (социально - уязвимое население)	средний	72
Лифт	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Восстановление кнопки вызова лифта	высокий	незамедлительно, 24
	Восстановление монитора	средний	72
	Восстановление освещения лифта	высокий	незамедлительно, 24
	Восстановление работоспособности системы закрытия дверей лифта	высокий	незамедлительно, 24
	Застрял лифт с человеком , не открываются двери (эвакуация)	высокий	незамедлительно, 24
	Лифт работает с рывками	высокий	незамедлительно, 24
	Не работает лифт	высокий	незамедлительно, 24
	Падение лифта с человеком в шахту	высокий	незамедлительно, 24
	Падение пустого лифта в шахту	высокий	незамедлительно, 24
	Посторонние шумы во время подъема/опускания	высокий	незамедлительно, 24
	Уборка площадки лифта	средний	72
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	На образовательное учреждение	стандартный	240

Образование	На работу общепита в школьных и дошкольных учреждениях	стандартный	240
	На сотрудников образования	стандартный	240
	Нехватка учебных материалов	стандартный	240
	По вопросу очередности (в дошкольное учреждение)	стандартный	240
Действие/бездействие сотрудников	Частных судебных исполнителей	стандартный	240
	Коммунальных служб	стандартный	240
	На работников акимата	стандартный	240
	Должностных лиц государственных и/или правоохранительных органов	стандартный	240
Общественный транспорт	Не работает аудиоинформатор	стандартный	240
	Велобайк	стандартный	240
	Вопросы детализации	стандартный	240
	Изменение схемы движения	стандартный	240
	Консоль и валидатор	стандартный	240
	Мобильное приложение	стандартный	240
	Не работает информационное табло	стандартный	240
	Необилечивание	стандартный	240
	Несоблюдение интервала расписания	стандартный	240
	Несоблюдение скоростного режима	стандартный	240
	Перезалив баланса	стандартный	240
	Переполненный автобус	стандартный	240
	Печка-кондиционер	стандартный	240
	Посадка-высадка пассажиров	стандартный	240
	Предложение по работе общественного транспорта	стандартный	240
	Проезд остановки	стандартный	240
	Санитарное и техническое состояние автобуса	стандартный	240
	Фандомат	стандартный	240

Ограждение, опоры, бордюры	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Восстановление и демонтаж ограждения/ бордюра	стандартный	240
	Установление бордюр	стандартный	240
	Незаконное заграждение дворовых территории (въездов, выездов)	стандартный	240
	Отсутствие ограждения территорий при сносе	стандартный	240
	Отсутствие ограждения при сносе жилых домов по изъятию для государственных нужд	средний	72
	Падение ограждения новостроящегося объекта	средний	72
	При уборке снега повреждение заборов, опор, бордюров	стандартный	240
	Снос недействующего столба	стандартный	240
Пандус	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Установка / ремонт в многоквартирном жилом доме	стандартный	240
	Установка / ремонт в общественном месте	стандартный	240
	Установка / ремонт на о б ъ е к т е предпринимательства	стандартный	240
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Вопросы по паркам	стандартный	240
	Установка / восстановление стационарных туалетов (биотуалета)	стандартный	240

Парки, скверы, аллеи	Ликвидация парка, сквера, аллеи (перенос парковой зоны)	стандартный	240
	Памятники	стандартный	240
	Ремонт и обслуживание	стандартный	240
	Строительство парка, сквера, аллеи (создание парковой зоны)	стандартный	240
	Специализированная зона для выгула домашних питомцев	стандартный	240
Подтопление	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Откачка воды (город)	высокий	незамедлительно, 24
	Откачка воды (частный сектор)	высокий	незамедлительно, 24
	Отсыпка дресвы	средний	72
Посторонние запахи	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Запахи нечистот	средний	72
	Из канализационного колодца	средний	72
Правопорядок	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Ведутся строительные работы в ночное время суток	стандартный	240
	Выгул собак без поводка в общественном месте	стандартный	240
	Документирование прописки	стандартный	240
	Мошенничество, кража, хищение материальных ценностей	стандартный	240
	Нарушение спокойствия жителей посторонними людьми	стандартный	240
	Необходимо убрать со двора многоквартирного		

	жилого дома бесхозную автомашину	стандартный	240
	Преступления, связанные с торговлей людьми	стандартный	240
	Самовольный захват государственной территории	стандартный	240
	Спит человек (бездомный , алкогольное или наркотическое опьянение)	высокий	незамедлительно, 24
Предпринимательство и инновации	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Предоставление туристической информации	стандартный	240
	Специальная экономическая зона	стандартный	240
Промышленная безопасность	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Угроза падения других конструкций	высокий	незамедлительно, 24
	Угроза падения строительных кранов	высокий	незамедлительно, 24
Религия	Завышение цен на ритуальные услуги	стандартный	240
	Информация по захоронениям	стандартный	240
	Не отвечают на звонки	стандартный	240
	По религиозным конфессиям	стандартный	240
Самокаты	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Создание препятствия самокатом	стандартный	240
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2

Санитарная очистка	Очистка от наледи	средний	72
	Уборка снега	средний	72
	Угроза падения снега, снежной наледи	высокий	незамедлительно, 24
	Полив улиц	средний	72
	Уборка листвы	средний	72
Твердые бытовые отходы	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Установка и восстановление мусорного контейнера (площадки)	стандартный	240
	Установка и восстановление урны	стандартный	240
	Очистка и дезинфекция мусорного контейнера (площадки)	стандартный	240
	Переустановка мусорного контейнера	стандартный	240
	Принятие заявлений на изменение количества жильцов	стандартный	240
	Требуется прочистить контейнер для утилизации ламп	средний	72
	Уборка золы	средний	72
	Уборка крупногабаритного и строительного мусора	средний	72
	Уборка мусора	средний	72
	Установка контейнера для золы	стандартный	240
	Аварийные работы	высокий	незамедлительно, 24
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений, нормативно правовые акты	стандартный	2
	Высокие параметры отопления	средний	72
	Низкие параметры отопления	средний	72
	Отсутствие отопления	высокий	незамедлительно, 24
	Идет пар из теплотрассы	средний	72

Теплоснабжение	Плановые работы	средний	72
	Устранение утечки отопления	высокий	незамедлительно, 24
	Вопросы по горюче - смазочному материалу	стандартный	240
	Вопросы по углю	стандартный	240
	Неисправность полотенцесушителя	стандартный	240
	Заявление об изменении количества жильцов	стандартный	240
	Устранение порыва отопления	высокий	незамедлительно, 24
Торговля (предпринимательство)	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Нарушение правил торговли	стандартный	240
	Необходимо проверить обоснование торговли	стандартный	240
	Проверить законность установки игровых автоматов	стандартный	240
	Установка павильонов в неположенном месте	стандартный	240
	Шум во время торговли	стандартный	240
Уличное освещение	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	В парке не горит освещение	стандартный	240
	Включено освещение в дневное время	стандартный	240
	Восстановление опор уличного освещения	стандартный	240
	Демонтаж недействующего столба освещения	стандартный	240
	Замена перегоревшей, мерцающей лампы	стандартный	240
	Обрыв кабеля уличного освещения	высокий	незамедлительно, 24
	Отсутствие освещения	стандартный	240
	Поздно включается уличное освещение	стандартный	240

	Провисание кабеля	средний	72
	Хищение уличной электроэнергии	стандартный	240
	Внутридворовое освещение	стандартный	240
	Оголенные провода освещения	высокий	незамедлительно, 24
Чрезвычайные ситуации	Режим чрезвычайного происшествия	высокий	незамедлительно, 24
	Аварийно-спасательные работы	высокий	незамедлительно, 24
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты,	стандартный	2
	Экстренные службы	высокий	незамедлительно, 24
	Вопросы об уровнях террористической опасности	высокий	незамедлительно, 24
	Вопросы по железно-дорожному вокзалу, автовокзалу, аэропорту	высокий	незамедлительно, 24
	Обращения по вопросам связи/интернет	высокий	незамедлительно, 24
	Социальная помощь	высокий	незамедлительно, 24
	Угроза падения праздничных украшений (городское оформление)	высокий	незамедлительно, 24
	Ураган и прочие природные катаклизмы	высокий	незамедлительно, 24
Шлагбаум	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
Экология	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Наличие стихийной свалки	стандартный	240
	Слив нечистот в окружающую среду	средний	72
	Слив нечистот во дворе многоквартирного жилого дома	средний	72

	Смог	стандартный	240
Электроснабжение	Аварийные работы	высокий	незамедлительно, 24
	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Восстановление высоковольтных опор	высокий	незамедлительно, 24
	Замыкание, искрение кабеля	высокий	незамедлительно, 24
	Заявление об изменении количества жильцов	стандартный	240
	Обрыв кабеля	высокий	незамедлительно, 24
	Открытый трансформаторный шкаф	высокий	незамедлительно, 24
	Отсутствие электроэнергии	высокий	незамедлительно, 24
	Перепады электрического напряжения	высокий	незамедлительно, 24
	Плановые работы	средний	72
	Провисание кабеля	средний	72
	Висят провода, открытый электрощит	средний	72
	Горячее и холодное водоснабжение бьет электрическим током	средний	72
	Нелегальное подключение к трансформаторному устройству	средний	72
	Хищение электроэнергии	средний	72
	Оголенные провода	высокий	незамедлительно, 24
Эпидемиологическая ситуация	Адреса, контактные данные, порядок рассмотрений обращений , нормативно правовые акты	стандартный	2
	Жалоба на качество продуктов питания (объект предпринимательства)	стандартный	240
	На сотрудников санитарной эпидемиологической станции	стандартный	240

Нарушение правил общепита	стандартный	240
Нарушение санитарных норм	стандартный	240

***в зависимости от содержания обращения, уровень критичности повышается.**

Приложение 5 к приказу
Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и
цифрового развития
Республики Казахстан
от 21 мая 2026 года № 262/НК
Приложение 5
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Уровни критичности, виды и статусы обращений для заполнения в цифровой системе контакт-центра местного исполнительного органа

Наименование уровня критичности обращения	Определение
высокий*	обращения, связанные с непосредственной или потенциальной угрозой жизни и здоровью человека или представляющие значительную общественную опасность. Срок исполнения ответственными службами – незамедлительно, до 24 (двадцати четырех) часов, без возможности продления.
средний	обращения, требующие оперативного решения, но не несущие непосредственной угрозы жизни и здоровью человека и не представляющие значительной общественной опасности. Срок исполнения ответственными службами определяется местным исполнительным органом, но не более 72 (семидесяти двух) часов.
стандартный	обращения, не требующие срочного решения и не связанные с угрозой жизни и здоровью человека или общественной опасности. Срок исполнения ответственными службами определяется местным исполнительным органом, но не более 10 (десяти) дней.

***при необходимости, необходимо провести эвакуацию, оцепление территории, установку временного ограждения или сигнальных лент, а также принять необходимые меры по устранению угрозы жизни и / или здоровью людей**

Наименование вида обращения	Определение
консультация	обращение, целью которого является предоставление информации заявителю
инцидент	обращение, связанное с возникновением проблемы, сбоем или нештатной ситуацией, требующей решения ответственной службы

предложение	обращение, содержащее идею, рекомендацию или предложение по улучшению жизнедеятельности региона
жалоба	обращение, выражающее недовольство клиента качеством обслуживания
благодарность	обращение, выражающее положительный отзыв клиента о качестве обслуживания

Наименование статуса обращения	Определение
создано	обращение зарегистрировано в цифровой системе и присвоен уникальный идентификационный номер
назначено	обращение зарегистрировано в системе и передано конкретной ответственной службе или группе ответственных служб для дальнейшей обработки
возвращено на переназначение	ответственная служба, которой было назначено обращение, вернул его для повторного назначения другой ответственной службе по компетентности
переназначено	обращение было повторно назначено другой ответственной службе
в работе	обращение принято для работы ответственной службой
закрыто	обращение, по которому достигнут результат или дальнейшие действия не требуются, в том числе в случаях невозможности решения вопроса

Приложение 6 к приказу
Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и
цифрового развития
Республики Казахстан
от 21 мая 2026 года № 262/НК
Приложение 6
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Представляется: в РГУ "Комитет государственных услуг Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития 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	Область, район, населенный пункт согласно Классификатору административно-территориальных объектов и адрес	
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	в тысячах	
14	Количество принятых обращений, в разрезе каналов связи	в тысячах	
15	Среднее время ожидания при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню	секунд	
16	Уровень удовлетворенности клиентов, по балльной шкале	балл	
17	Доля обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном 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 цифровыми системами государственных органов (перечислить)	Да / нет При "да" перечислить цифровые 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 деятельность контакт-центра	Да / нет	

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 сбора
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 согласно Межгосударственному классификатору единиц измерения и счета.

В графе Г указываются фактические данные.

В строке 1 графы Г наименование контакт-центра.

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

В строке 3 графы Г адрес местонахождения контакт-центра.

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

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

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

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

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

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

В строке 10 графы Г необходимо перечислить все используемые каналы связи (к примеру Телеграмм Бот (Telegram Bot), аккаунты Фейсбук (Facebook), ВКонтакте, электронная почта).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В строке 21 графы Г указывается "да" с перечислением при наличии программных продуктов (к примеру, Интерактив Войс Респонс (Interactive Voice Response), Воркфорс Менеджмент (Workforce Management), Интеллектуальный голосовой робот), при отсутствии указывается "нет".

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

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

В строке 24 графы Г 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 Г указывается "да" при оснащении рабочего места в соответствии с требованиями, "нет" в случае отсутствия оснащения.

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

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

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