



**Об утверждении Правил деятельности контакт-центра "111" по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей и его взаимодействия с центральными государственными органами, местными исполнительными органами**

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 28 июня 2024 года № 378/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 июня 2024 года № 34643.

В соответствии с пунктом 2 статьи 67-1 главы 10 Кодекса Республики Казахстан "О браке (супружестве) и семье" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила деятельности контакт-центра "111" по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей и его взаимодействия с центральными государственными органами, местными исполнительными органами.

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

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

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

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

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

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

*Министр цифрового развития, инноваций  
и аэрокосмической промышленности  
Республики Казахстан*

*Ж. Мадиев*

Приложение к приказу  
Министр цифрового развития,  
инноваций и аэрокосмической

## **Правила деятельности контакт-центра "111" по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей и его взаимодействия с центральными государственными органами, местными исполнительными органами**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила деятельности контакт-центра "111" по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей и его взаимодействия с центральными государственными органами, местными исполнительными органами (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 2) пункта 2 статьи 67-1 главы 10 Кодекса Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года "О браке (супружестве) и семье" и определяют порядок деятельности контакт-центра "111" и его взаимодействия с центральными государственными органами, местными исполнительными органами.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия и сокращения:

1) уполномоченный орган в сфере информатизации - центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и "электронного правительства";

2) Уполномоченный по правам ребенка в Республике Казахстан – лицо, назначаемое Президентом Республики Казахстан, на которого возлагаются функции по обеспечению основных гарантий прав и законных интересов детей, а также восстановлению их нарушенных прав и свобод во взаимодействии с государственными и общественными институтами;

3) региональный уполномоченный по правам ребенка области, города республиканского значения, столицы - представитель Уполномоченного по правам ребенка в Республике Казахстан, на которого возлагаются функции по обеспечению основных гарантий прав и законных интересов детей, а также восстановлению их нарушенных прав и свобод во взаимодействии с государственными и общественными институтами на соответствующей административно-территориальной единице;

4) контакт-центр "111" по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей (далее – контакт-центр "111") - юридическое лицо, определенное уполномоченным органом в сфере информатизации, выполняющее функции информационно-справочной, организационной, психологической службы по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей;

5) информационно-справочная база знаний контакт-центра "111" (далее – База знаний) – электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа по запросу граждан;

6) консультант контакт-центра "111" (далее – консультант) – сотрудник контакт-центра "111", осуществляющий информационно-справочную консультацию, организационную, психологическую помощь по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей;

7) обращение – заявление или жалоба, полученная в ходе приема телефонного звонка в контакт-центр "111" либо направленная в контакт-центр "111" в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи;

8) 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.

## **Глава 2. Правила деятельности контакт-центра "111"**

3. Номер телефона "111" контакт-центра является бесплатным, функционирует на круглосуточной основе.

4. Основными задачами контакт-центра "111" являются:

предоставление обратившимся бесперебойной информационно-справочной консультации, организационной, психологической помощи по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей;

взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами по вопросам, связанным с поступившими обращениями;

обеспечение необходимого качества предоставляемой контакт-центром "111" консультационной, организационной, психологической помощи по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей.

5. Принципами деятельности контакт-центра "111" являются:

доступность;

оперативность;

эффективность;

профессионализм;

компетентность;

конфиденциальность.

6. Контакт-центр "111":

предоставляет свои услуги физическим и юридическим лицам круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней на государственном и русском языках по выбору обратившегося;

предоставляет информационно-справочные консультации, организационную, психологическую помощь обратившимся;

осуществляет взаимодействие с центральными государственными и местными исполнительными органами по вопросам поступивших обращений;

при необходимости по вопросам компетенции ведет переписку с центральными государственными, местными исполнительными органами;

осуществляет взаимодействие с Уполномоченным по правам ребенка в Республике Казахстан и региональными уполномоченными по правам ребенка областей, городов республиканского значения в вопросах защиты прав детей;

принимает и рассматривает устные и письменные обращения, поступающие по официальным каналам связи и на объект информатизации: 111.gov4c.kz;

осуществляет сбор и обработку информации по обращениям для определения наиболее эффективного пути решения по поступившим вопросам;

самостоятельно принимает решение о выборе объема необходимой помощи по поступившим обращениям;

для передачи и получения необходимой информации совершает исходящие звонки в центральные государственные органы, местные исполнительные органы;

в случаях поступления обращений, по которым требуются меры оперативного реагирования, незамедлительно по имеющимся каналам связи передает в центральные государственные органы, местные исполнительные органы необходимую информацию;

вводит необходимые данные в форму запроса в информационной системе регистрации поступивших обращений;

предоставляет физическим и юридическим лицам, по их устному или письменному запросу, информацию о номере регистрации обращения, текущем статусе и ходе работы по решению поставленного вопроса;

осуществляет информационно-справочную поддержку своей деятельности по информации, имеющейся в Базе знаний;

если вопрос обращения входит в компетенцию операторов Единого контакт-центра, то перенаправляет звонок в Единый контакт-центр с уведомлением об этом обратившегося;

если вопрос обращения не входит в компетенцию контакт-центра "111", консультант предоставляет обратившемуся лицу имеющуюся у него информацию касательно субъекта, в чью компетенцию входит решение данного вопроса;

в необходимых случаях по письменному требованию уполномоченного органа в сфере информатизации в запрашиваемый срок предоставляет запись разговора консультанта с физическим или юридическим лицом, позвонившим в контакт-центр "111";

осуществляет повышение профессиональной компетенции, обучение и переобучение консультантов;

применяет к консультантам меры поощрительного и стимулирующего характера; повышает уровень осведомленности граждан о деятельности контакт-центра "111", порядке и процессе предоставления информационно-справочных консультаций, оказания организационной, психологической помощи в сфере защиты прав женщин и детей путем информирования в средствах массовой информации, телевидении, размещения публикаций в электронных информационных ресурсах, наружной рекламе, проведения различных информационных мероприятий.

### **Глава 3. Правила взаимодействия контакт-центра "111" с центральными государственными органами, местными исполнительными органами**

9. Участниками взаимодействия контакт-центра "111" с центральными государственными органами, местными исполнительными органами являются:

контакт-центр "111";

уполномоченный орган в сфере информатизации;

региональные уполномоченные по правам ребенка областей, городов республиканского значения;

центральные государственные органы;

местные исполнительные органы;

физические и юридические лица.

10. Контакт-центр "111" взаимодействует с центральными государственными органами, местными исполнительными органами по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей по следующим направлениям:

1) защита и восстановление прав и свобод человека и гражданина, надзор за соблюдением законности;

2) защита жизни, здоровья, прав и свобод человека, интересов общества и государства от противоправных посягательств, охрана общественного порядка и обеспечение общественной безопасности;

3) организация и оказание юридической помощи физическим и юридическим лицам и иные вопросы;

4) охрана прав детей, дошкольное, среднее, техническое, профессиональное, послесреднее, дополнительное, высшее, послевузовское образование, качество образования, языковая политика и иные вопросы;

5) социальная защита лиц с инвалидностью, пенсионное обеспечение, социальная помощь, социальное страхование, занятость, трудовая сфера, миграция населения и иные вопросы;

6) охрана здоровья, сохранение и укрепление здоровья населения, доступная и качественная медицинская помощь;

7) предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, пожарная безопасность и иные вопросы;

8) относящиеся к компетенции ведомства, осуществляющего внешнеполитическую деятельность;

9) государственная молодежная и семейная политика, информация, религиозная деятельность, благотворительность, волонтерская деятельность и иные вопросы;

10) мобилизация, военное образование и наука, военно-патриотическое воспитание и иные вопросы;

11) ветеринарный контроль и надзор, управление земельными ресурсами и иные вопросы;

12) железнодорожный, автомобильный и иной транспорт, авиация, автомобильные дороги, деятельность аэропортов и иные вопросы;

13) туризм, физическая культура и спорт.

11. Взаимодействие контакт-центра "111" с центральными государственными органами, местными исполнительными органами осуществляется в соответствии с действующим законодательством об административных процедурах.

12. В случаях, требующих оперативного реагирования по обращению допускается обмен устной и (или) письменной (посредством объектов информатизации) информацией с центральными государственными органами, местными исполнительными органами по имеющимся каналам связи.

13. Центральный государственный орган, местный исполнительный орган при получении информации об обращении, требующего оперативного реагирования, в пределах своих полномочий проводит мероприятия по еѸ проверке и принятию необходимых мер. При этом, по устному и (или) письменному запросу консультанта предоставляет ему сведения о подтверждении (неподтверждении) информации по обращению и принятых первичных мерах по вопросу обращения.

14. В случае если обращение, требующее передачи его в центральные государственные органы, местные исполнительные органы поступило в нерабочие для указанных органов часы, то оно передается в ближайшие по завершении нерабочего времени часы. Источником необходимой контакт-центру "111" информации является орган, в который передано обращение.

15. Контакт-центр "111" направляет устный либо письменный запрос в центральные государственные органы, местные исполнительные органы для разрешения вопроса обратившегося. В запросе указываются только те сведения и факты, которые касаются непосредственно тематики обращения. Запрос, не касающийся обращения сведений, не допускается. Сотрудники контакт-центра "111" используют полученную информацию только в целях эффективного решения вопроса обращения. В иных целях использование полученной информации не допускается.

