**Сводка отзывов**

**к проекту национального стандарта СТ РК ISO 18295-2 «Контактные центры для клиентов. Часть 2. Требования к клиентам, использующим услуги контактных центров для клиентов»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Номер раздела,  подраздела,  пункта, подпункта,  приложения проекта | | Замечания или предложения по проекту стандарта | | Заключение разработчика с  обоснованием причин непринятия  замечаний и предложений |
| **Государственные органы** | | | | | |
| 1. **Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан**   **№ 03-22/ЗТ-Е-328ЗТ-Е-335 от 21.08.2020 г.** | | | | | |
| 1 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан**   **№ 01-3-2-13/ЗТ-Е-390 от 22.08.2020 г.** | | | | | |
| 2 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитета контроля качества и безопасности товаров и услуг​ Министерства здравоохранения Республики Казахстан**   **№ 01-21/ЗТ-Е-1195 от 18.08.2020 г.** | | | | | |
| 3 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**   **№ 22-01-1-22/ЗТ-Е-43 от 19.08.2020 г.** | | | | | |
| 4 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Агентство по противодействию коррупции Республики Казахстан**   **№ 9-1-13/ЗТ-Е/514 от 15.08.2020 г.** | | | | | |
| 5 |  | | Замечаний и предложений нет |  | |
| 1. **Акимат Акмолинской области**   **№ ЗТ-Е-934ПЭП от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 6 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат Атырауской области**   **№**  **ЗТ-Е-933(ЗИ) от 20.08.2020 г.** | | | | | |
| 7 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат Восточно- Казахстанской области**   **№ ЗТ-Е-509 от 13.08.2020 г.** | | | | | |
| 8 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат** **Мангистауской Области**   **№ 15-02/ЗТ-Е-430 от 27.08.2020 г.** | | | | | |
| 9 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития**   **Костанайской области»**  **№ ЮЛ-Е-83 от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 10 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление индустриально-инновационного развития Актюбинской области»**   **№02-4/1449 от 21.08.2020 г.** | | | | | |
| 11 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и туризма Кызылординской области»**   **№**  **ЗТ-Е-22/1/1 от 19.08.2020** | | | | | |
| 12 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление инвестиций и развития туризма Мангистауской области»**   **№ 01-06-19/2681 от 11.08.2020 г.** | | | | | |
| 13 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление информатизации, государственных услуг и архивов Западно-Казахстанской области»**   **№ ЗТ-Е-175 от 17.08.2020 г.** | | | | | |
| 14 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства Карагандинской области»**   **№5-12/427 от 26.08.2020 г.** | | | | | |
|  |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление цифровизации города Шымкент»**   **№ 30-04-17/822 от 23.08.2020 г.** | | | | | |
|  |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **«Департамент Комитета технического регулирования и метрологии**  **Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан по Северо-Казахстанской области»** | | | | | |
|  |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитет национальной безопасности Республики Казахстан**   **№ 5/24933 от 07.09.2020 г.** | | | | | |
| 18 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарат Верховного Суда Республики Казахстан)»** | | | | | |
| 19 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| **НПП РК «Атамекен»** | | | | | |
| 1. **Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»**   **№ 10404/09 от 24.08.2020** | | | | | |
| 20 |  | | Проекты направлены на рассмотрение в адрес субъектов предпринимательства.  В случае поступления замечаний и предложений от субъектов предпринимательства, материалы будут направлены по мере представления | |  |
| **Ассоциаций** | | | | | |
| 1. **Казахстанская Ассоциация IT-Компаний**   **№ 0212 от 26.08.2020 г.** | | | | | |
| 21 | Подраздел 5.8, пункт с | | Прекращая взаимодействие и в дальнейшем не контактируя с теми клиентами, которые четко указывают, что они не заинтересованы в предложении и удаляет данные по просьбе клиента.  Заказчик принимает меры, чтобы контакт-центр предоставил клиентам информацию о доступных каналах постпродажного обслуживания еще до заключения сделки купли-продажи | | Принято |
| **Предприятия и организаций** | | | | | |
| **АО «** **Евразийский банк»**  **№ 41-007/7074 от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 22 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **АО «Банк Центр Кредит»**  **№ 34-3-2/122/11465 от 24.08.2020 г.** | | | | | |
| 23 | По проекту в целом | Не описаны характеристики объекта (Контакт-центра) стандартизации | | **Не принято.** Данный стандарт устанавливает требования **к услугам контакт-центров.** В этой связи, установление характеристик к контакт-центрам должно регламентироваться в отдельном документе по стандартизации с соответствующим объектом стандартизации (контакт-центр). | |
| 24 | По проекту в целом | Учитывая, что потенциальными пользователями данных стандартов являются Сall-Center «Аспан», ТОО «Asia Contact Center», ТОО «Call-Центр», «INFO», ТОО «Телеконтакт Алматы», возможно ли предоставить результаты научных исследования (испытании) на территории Республики Казахстан | | Принято частично. Данный проект стандарта ранее направлялся в адрес данных организаций. Ответы не предоставлены | |
| 1. **АО «Банк Центр Кредит»**   **№ 34-3-2/122/12954-1 от 25.09.2020 г.** | | | | | |
| 25 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **АО «Единый накопительный пенсионный фонд»**  **№ 07-07/2741** | | | | | |
| 26 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **ТОО «МAGNUM CASH & CARRY»**  **от 17.08.2020** | | | | | |
| 27 | Подраздел 5.1 | Изложить в следующей редакции:  5.1 Общие требования  Заказчик должен предоставить контакт-центру информацию, с учетом соблюдения требований законодательства о защите персональных данных, о своих клиентах, их потребностях и желаемом качестве обслуживания таким образом, чтобы контакт-центр был подготовлен соответствующим образом и обеспечен ресурсами для предоставления желаемого клиентского опыта | | Принято | |
| 28 | Подраздел 5.8 | Подраздел 5.8. дополнить подпунктом d) в следующей редакции: «d) не использует данные о клиенте для целей не связанных с целями заказчика. | | Принято | |
| 29 | Подраздел 6.5 | Дополнить абзацем в следующей редакции: Заказчик обеспечивает контакт-центр оперативными консультантами на случай нестандартной ситуации. | | Принято | |
| 30 | Подраздел 6.6 | изложить в следующей редакции: «2) заказчик принимает необходимые меры для постоянного улучшения процессов, связанных с клиентами, в тех случаях, когда контакт-центр сообщает ему об отклонениях показателей эффективности и мероприятиях, связанных с Принята согласованными клиентскими процессами, а также в случаях изменения внешней среды на данном рынке услуг. | | Принято | |
| **ТОО «МAGNUM CASH & CARRY»** | | | | | |
| 31 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **Экспертное заключение метрологической экспертизы РГП «Казахстанский институт метрологии»**  **№304 от 26 августа 2020 года** | | | | | |
| 32 | По проекту в целом | Рекомендуется проверить текст стандарта на наличие грамматических ошибок и исправить их (в том числе пропущены пробелы). | | Принято | |

***Информация о согласовании проекта стандарта:***

*Общее количество отзывов:* ***28****;*

*из них: без замечаний и предложений:* ***24****;*

*с замечаниями и предложениями:* ***4.***

*Общее количество замечаний:* ***7****;*

*из них: принято:* ***6;***

*не принято:* ***1;***

*принято частично:* ***0.***

**Перечень организаций, предприятий, не предоставивших замечания и предложения согласование:**

1. ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация предпринимателей «КАЗКА»
2. ОЮЛ «Ассоциация Мясо-молочный Союз Казахстана»;
3. ОЮЛ «Интернет Ассоциация Казахстана»
4. ОЮЛ в форме Ассоциации «Казахстанская Ассоциация IT-компаний»
5. Фонд медицинского страхования
6. ТОО INVITRO (ТОО ИНВИТРО-Казахстан)
7. ТОО «СК-Фармация»
8. ТОО «FLIP.KZ»
9. Winncom Technologies
10. ТОО МЕЧТА
11. АО «Technodom Operator»
12. ТОО "Arena S"
13. Акционерное общество "Исламский Банк "Al-Hilal"
14. АО "Altyn Bank" (ДБ China Citic Bank Corporation Limited)
15. АО "AsiaCredit Bank (Азия Кредит Банк)
16. АО "Банк "Bank RBK"
17. АО "Банк Kassa Nova"
18. АО "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана"
19. КДЛ "Олимп"
20. Ikomekastana
21. АО Национальный инфокоммуникационный Холдинг «Зерде»

**Директор Ю. Ефремов**