

Утверждаю:

Директор

РГП на ПХВ "Национальный  
центр общественного  
здоровоохранения" МЗ РК



Кобжасаров Д.А.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о службе технической поддержки для рационального регулирования  
безопасного обращения химической продукции**

Нур-Султан 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	3-4
3. Правовая основа.....	4-5
4. Цели .....	5
5. Основные задачи.....	5 - 6
6. Функции.....	6
7. Порядок обработки обращений.....	7 - 8
8. Использование дополнительных ресурсов.....	7
9. Взаимодействие службы поддержки с другими заинтересованными сторонами.....	7 - 8
10. Обязанности и права специалистов службы технической поддержки.....	8
11 Ответственность руководителя отдела.....	8 - 9
12. Контроль качества работы СТП.....	9

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Клиент** – гражданин Республики Казахстан, иностранный гражданин или лицо без гражданства, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо, обратившиеся (обращающиеся) в службу технической поддержки за оказанием (предоставлением) технической помощи.

**Служба технической поддержки (СТП)** – структурное подразделение, входящее в состав уполномоченного органа, оказывающее техническую консультацию или техническую поддержку по вопросам обращения и регистрации химической продукции.

**Специалист службы технической поддержки** – специалист СТП, назначенный ответственным за ведение вопроса по заявке клиента.

**Реестр часто задаваемых вопросов** – ответы на наиболее часто возникающие у клиентов вопросы

**Техническая консультация** – письменный (по электронной почте, через интернет – портал и т.п.) или устный (по телефону) ответ на вопросы, касающиеся безопасного обращения химической продукции, оценки риска, ее классификации или маркировки. В рамках технической консультации, по усмотрению СТП, может быть дано разъяснение производителям, импортерам, пользователям и любым другим заинтересованным сторонам об их соответствующих обязанностях и обязательствах в области рационального регулирования безопасного обращения химической продукции на территории Республики Казахстан и Евразийского экономического союза

**Техническая поддержка** – процесс обеспечения успешной работы клиентов и уполномоченных органов, занимающихся оценкой риска и регистрацией химической продукции. В рамках технической поддержки могут проводиться работы по оказанию помощи в поиске токсикологической информации, в классификации и маркировке химической продукции, в составлении отчетов о химической безопасности продукции (рекомендации, ссылки на базы данных, перечень аккредитованных лабораторий по проведению экспериментальных испытаний и т.д.).

**Уполномоченный орган** - орган, ответственный за проведение комплекса предварительных технических работ, предшествующих выдаче свидетельства государственной регистрации химической продукции, формирование и ведение регистра потенциально опасных химических веществ и смесей.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение регулирует деятельность службы технической поддержки для рационального регулирования безопасного обращения химической продукции в Республике Казахстан.

2.2. Служба технической поддержки является структурным подразделением, входящим в состав уполномоченного органа, ответственного за проведение комплекса предварительных технических работ, предшествующих выдаче свидетельства государственной регистрации

химической продукции, формирование и ведение национального регистра потенциально опасных химических веществ и смесей.

2.3. Структуру и штат службы технической поддержки утверждает руководитель уполномоченного органа, исходя из условий и особенностей работ, возложенных на службу.

2.4. Служба технической поддержки возглавляется руководителем отдела, который назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем органа.

2.5. Обязанности сотрудников распределяются руководителем отдела в соответствии с должностными инструкциями.

2.6. Предоставление технических консультаций и технической поддержки подразумевает, что клиенты (производители, импортеры, и любые другие заинтересованные лица) ознакомлены с существующим в стране законодательством в отношении обращения химических веществ в Республики Казахстан, об обязательствах и обязанностях заинтересованных сторон.

2.7. Стоимость услуг по оказанию технической поддержки и проведению технических консультации определяется прейскурантом, утвержденным руководителем органа.

2.8. Техническая консультация и техническая поддержка оказывается в рабочие дни (понедельник-пятница) с 9.00 до 17.00. по тел. +7 (7172)

### **3. ПРАВОВАЯ ОСНОВА**

3.1. Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V ЗРК «Об информатизации» который основывается на принципах:

- законности;
- соблюдения прав, свобод и законных интересов физических лиц, а также прав и законных интересов юридических лиц;
- равенства прав физических и юридических лиц на участие в деятельности в сфере информатизации и использование ее результатов;
- обеспечения свободного доступа к электронным информационным ресурсам, содержащим информацию о деятельности государственных органов (презумпция открытости), и обязательного их предоставления, кроме электронных информационных ресурсов, доступ к которым ограничен в соответствии с законами Республики Казахстан;
- своевременности предоставления, объективности, полноты и достоверности электронных информационных ресурсов, в отношении которых законами Республики Казахстан установлен обязательный характер их публичного распространения либо предоставления государственными органами;
- свободы поиска, формирования и передачи любых электронных информационных ресурсов, доступ к которым не ограничен в соответствии с законами Республики Казахстан;
- обеспечения безопасности личности, общества и государства при применении информационно-коммуникационных технологий;

- создания условий для развития отрасли информационно-коммуникационных технологий и добросовестной конкуренции;
- обеспечения централизованного управления объектами информатизации «электронного правительства»;
- осуществления деятельности по информатизации на территории Республики Казахстан на основе единых стандартов, обеспечивающих надежность и управляемость объектов информатизации.

3.2. Закон «О безопасности химической продукции» № 302 от 21.07.2007 г.: регулирует общественные отношения по определению, установлению, применению и исполнению требований, обеспечивающих безопасность химической продукции и процессов ее жизненного цикла для защиты жизни и здоровья человека, охраны окружающей среды, а также по предупреждению действий, вводящих в заблуждение потребителей относительно безопасности химической продукции.

3.3. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 3 марта 2017 г. № 19 О техническом регламенте Евразийского экономического союза «О безопасности химической продукции».

3.4. Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к продукции (товарам), подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю).

3.5. Кодекс «О здоровье народа и системе здравоохранения» Республики Казахстан от 7 июля 2020 года №360-VI.

3.6. Закон о «Гражданской защите» Республики Казахстан.

3.7. «Правила ведения регистра потенциально опасных химических, биологических веществ, запрещенных к применению в Республике Казахстан», утверждены приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 мая 2015 года № 406.

## **4. ЦЕЛИ**

4.1. Предоставление информации клиентам о правилах оценки риска, классификации и маркировки химической продукции, использовании национального регистра потенциально опасных химических веществ и смесей.

4.2. Оказание услуг по поиску информации по заказу клиента.

## **5. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ**

5.1. Техническая консультация потенциальных клиентов по законодательству области обращения химической продукции на территории Республики Казахстан и Евразийского экономического союза.

5.2. Техническая консультация потенциальных клиентов по процедуре оценки риска, получения экспертного заключения и свидетельства регистрации химической продукции на территории Республики Казахстан и Евразийского экономического союза.

5.3. Техническая поддержка потенциальных клиентов в поиске токсикологической информации, в классификации и маркировке химической продукции, в составлении отчетов о химической безопасности продукции для получения экспертного заключения, в дальнейшем - свидетельства регистрации химической продукции на территориях Республики Казахстан и Евразийского экономического союза.

5.4. Своевременное информирование клиентов об изменениях в порядке регистрации химической продукции.

5.5. Участие в разработке системы мероприятий, направленных на повышение информированности всех заинтересованных сторон о необходимости рационального обращения с химическими веществами и смесями.

5.6. Составление оперативной и статистической отчетности.

## **6. ФУНКЦИИ**

6.1. Обеспечение успешной работы по оказанию технической консультации и поддержки.

6.2. Прием и регистрация заявок на техническую консультацию и поддержку.

6.3. Техническая поддержка в составлении отчетов о химической безопасности продукции (рекомендации, ссылки на базы данных, перечень аккредитованных лабораторий по проведению экспериментальных испытаний).

6.4. Ежемесячный, ежеквартальный анализ выполнения работ по оказанию технической консультации и поддержки.

6.5. Регулирование взаимоотношений с клиентами, ведение переписки и прием представителей по вопросам предоставления технической консультации и поддержки.

6.6. Сбор первичных сведений о недостатках в оказании технической консультации и поддержки, отказах в регистрации химической продукции.

6.7. Участие в организации региональных, национальных и международных выставок, демонстрация преимуществ рационального обращения химической продукции для здоровья населения и окружающей среды.

6.8. Разработка рекомендаций по корректировке предоставляемых услуг.

## **7. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Основанием для оказания технической консультации или поддержки СТП является обращение клиента в устной или письменной форме.

7.2. Для подачи обращения доступны следующие каналы взаимодействия со специалистами СТП:

а) телефоны: +7 (7172) 95-41-05;

б) онлайн консультант: <https://hls.kz/>

в) электронная почта: [secretariat@hls.kz](mailto:secretariat@hls.kz)

7.3. Клиент должен предоставить следующую информацию:

- ФИО, должность, наименование организации;
- налоговый код (в случае обращения уполномоченного представителя юридического лица либо индивидуального предпринимателя);
- контактный номер телефона или адрес электронной почты;
- точно и грамотно сформулированные вопросы, требующие разъяснения, и описание проблемы, требующей решения.

7.4. Каждое обращение регистрируется с присвоением идентификационного номера.

7.5. По каждой зарегистрированной заявке возможно ведение переписки между клиентом и специалистом СТП.

7.6. Техническая поддержка не оказывается по другим каналам, кроме перечисленных выше. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения.

7.7. Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Срок рассмотрения обращения устанавливается по согласию с клиентом, но может превышать 10 рабочих дней.

7.8. Срок рассмотрения обращения может зависеть от приоритета обращения, сложности решаемой проблемы. Вне очереди могут обрабатываться заявки с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

7.9. Оказание помощи отложено или в оказании помощи может быть отказано по следующим основным причинам:

- при неадекватности представленной клиентом информации сути вопроса;
- вопрос вне компетенции СТП;
- отсутствие информации по обращению клиента в информационных источниках.

7.10. В процессе обработки обращения специалист СТП может запрашивать у клиента дополнительные сведения. В случае не предоставления клиентом запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента обращения, оно аннулируется.

## **8. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ**

8.1. Клиент может самостоятельно найти ответы на интересующие вопросы в реестре часто задаваемых вопросов.

8.2. Ответы на вопросы могут быть даны специалистом СТП в виде ссылок на интернет - источники.

## **9. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ С ДРУГИМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

9.1. Для оказания технической помощи клиенту СТП может взаимодействовать с заинтересованными сторонами в пределах их компетенции:

- а) Комитет контроля качества и безопасности товаров и услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан;
- б) Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан;
- в) Министерство экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан;
- г) Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан;
- д) Министерство внутренних дел Республики Казахстан;
- е) Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан;
- ж) Таможенным комитетом Республики Казахстан;
- з) службами технической поддержки по обращению химической продукции других стран, членов Евразийского экономического союза;
- и) другими уполномоченными органами.

## **10. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

### 10.1. Обязанности:

- регистрировать обращения;
- проводить поиск информации самостоятельно или с привлечением других специалистов, необходимой для оказания технической поддержки;
- оказывать техническую поддержку;
- информировать руководителя отдела о необходимости привлечения других специалистов; о проблемах, связанных с обращениями; о конфликтах с клиентами;
- обеспечивать конфиденциальность информации, защищенной в соответствии с законодательством.

### 10.2. Права:

- право на безопасные условия труда;
- право на организацию бесперебойной работы технических средств;
- право отказа при грубом обращении клиента;
- обращаться за помощью к руководителю отдела и другим специалистам;
- на внесение предложений по улучшению организации работы СТП.

## **11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТДЕЛА**

11.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением функций несет руководитель отдела.

11.2 На руководителя отдела СТП возлагается персональная ответственность за:

11.2.1 Организацию деятельности СТП по выполнению задач и функций, возложенных на подразделение.

11.2.2 Соблюдение сотрудниками подразделения трудовой дисциплины.



11.2.3 Обеспечение сохранности имущества, находящегося в подразделении, соблюдение техники безопасности и правил пожарной безопасности.

11.2.4 Подбор, расстановку и деятельность сотрудников СТП.

11.2.5 Представление руководителю уполномоченного органа предложений о назначении на вакантные должности и освобождении от занимаемых должностей, а также о поощрении и наложении взысканий на сотрудников СТП

11.2.6 Разработку положения о СТП и должностные инструкции ее сотрудников.

11.3. Степень ответственности других сотрудников службы технической поддержки устанавливается соответствующими должностными инструкциями.

## **12. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СТП**

12.1. Контроль качества оказания услуг по технической поддержке осуществляет Уполномоченный орган.

12.2. По вопросу качества и своевременности оказания технической поддержки клиент может обратиться к руководителю отдела по адресу: Республика Казахстан, город Нур-Султан, улица Б.Момышулы 2/11, БЦ «Avenue»

