

**Алгоритм действий сотрудника отдела по предоставлению информации  
(Колл центра) в рамках проведения пилотного проекта системы  
администрирования контрольно-кассовых машин**

Настоящий алгоритм разработан в соответствии с действующими нормами Положения об Отделе по предоставлению информации (Колл-центр) и Стандарта работы Отдела по предоставлению информации Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики, на период проведения пилотного проекта системы администрирования ККМ.

Основной задачей сотрудника Колл-центра является предоставление качественной информации участникам пилотного проекта по вопросам применения различных видов и моделей контрольно-кассовых машин, используемых в пилотном проекте.

Сотрудник Колл-центра при предоставлении ответа и информации участникам пилотного проекта обязан:

- строго соблюдать свои функциональные обязанности;
- добросовестно относиться к выполнению служебных обязанностей;
- соблюдать этику разговора и принципы качественного обслуживания в ходе общения с участниками в соответствии со Стандартом работы отдела по предоставлению информации;
- общаться на языке обращения участника (на государственном или официальном языке);
- оперативно предоставлять ответ, используя базу знаний и другие источники;
- на поступающие вопросы отвечать корректно, четко и внятно;
- при отсутствии информации или затруднения в ее предоставлении предупредить участника и перевести звонок в профильный отдел - Отдел контроля по ККМ-онлайн Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики.

Подготовить качественную и полноценную информацию для исполнения своих функциональных обязанностей.

Сотруднику Колл-центра запрещается использовать грубые выражения, завершать звонок до предоставления ответа.