

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

По регистрации и подаче обращений в Цифровой экосистеме «ChatNDDA»

1. Общие положения

Настоящее руководство описывает порядок прохождения регистрации и отправки официальных запросов (обращений) в информационной экосистеме взаимодействия и обработки обращений заявителей `chat.ndda.kz` (далее — Система), а также порядок работы с верифицированным Telegram-ботом Национального центра.

Система предназначена для автоматизации взаимодействия, повышения прозрачности процессов, а также обеспечения оперативной связи между заявителями и профильными экспертами РГП на ПХВ «НЦЭЛС и МИ».

2. Этап I. Первичная регистрация на Web-портале

Для активации учетной записи и возможности использования мобильных сервисов заявителю необходимо пройти обязательную идентификацию с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП):

1. **Переход в Систему.** Осуществите переход на официальный интернет-ресурс Национального центра `www.ndda.kz` и нажмите на кнопку «ChatNDDA».

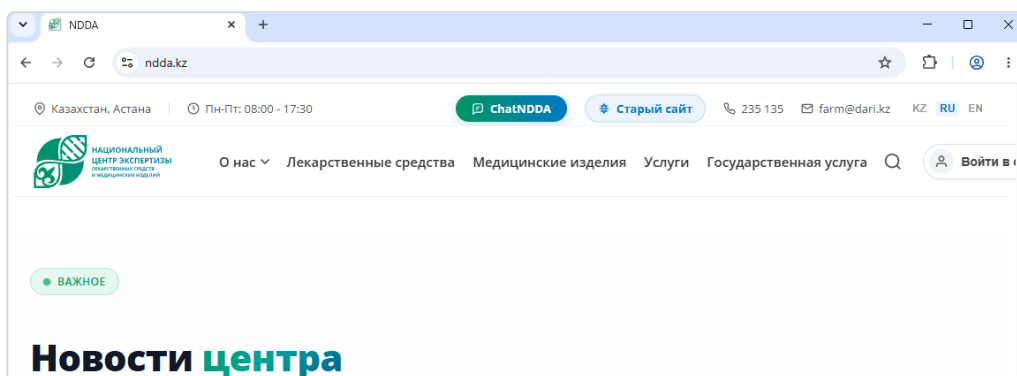


Рисунок 1. Переход к экосистеме со страницы `www.ndda.kz`

2. **Выбор способа авторизации.** На главной странице Системы `chat.ndda.kz` выберите соответствующий вашему правовому статусу тип регистрации.

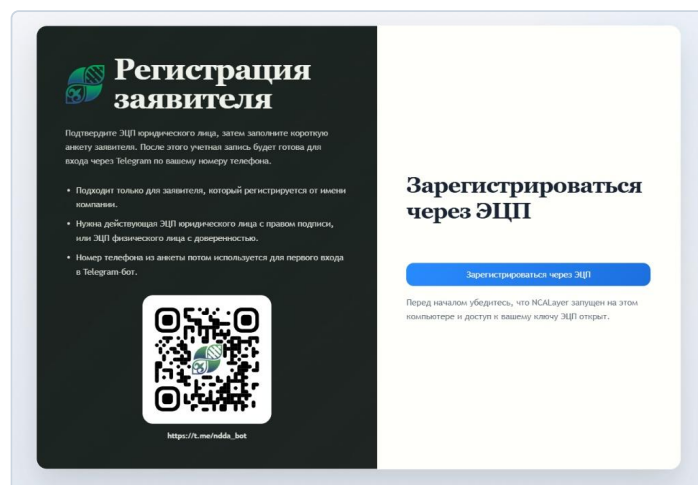


Рисунок 2. Интерфейс авторизации Системы

3. **Регистрация юридических лиц.** При авторизации по ЭЦП юридического лица Система автоматически считывает БИН организации и ФИО подписанта. Необходимо ввести актуальный контактный телефон.

Рисунок 3. Форма регистрации юридического лица

4. **Регистрация физических лиц (ИП).** Для ИП или физлиц предусмотрена форма с ручным указанием БИН контрагента и прикреплением Доверенности в формате PDF.

Данные заявителя

Укажите свои контактные данные, чтобы завершить регистрацию.

Компания	БИН
Будет определена по БИН	Укажите БИН в форме
Подписант	ИИН подписанта
ОРИШЕВ АЙБЕК	*****1058

ФИО ЗАЯВИТЕЛЯ: Иванов Иван Иванович

ТЕЛЕФОН ДЛЯ TELEGRAM: +7 701 234 56 78

EMAIL: mail@example.kz

ЯЗЫК РАБОТЫ: Русский

БИН КОМПАНИИ: 12 цифр БИН

ДОВЕРЕННОСТЬ (PDF): Выберите файл / Файл не выбран

Этот номер телефона нужно будет отправить в Telegram-бот при первом входе.

Если вы регистрируетесь по ФЛЭЦП, сначала укажите БИН компании и приложите доверенность в PDF.

[Завершить регистрацию](#)

Рисунок 4. Форма регистрации физического лица / ИП

5. **Связка с ботом.** После подтверждения формы откроется страница с QR-кодом и ссылкой на мессенджер.



Рисунок 5. Ссылка для перехода в Telegram-бот

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ:

Указываемый при регистрации номер телефона должен строго совпадать с номером аккаунта в Telegram для прохождения автоматической верификации.

3. Этап II. Подача обращения через Telegram-бот

1. **Инициация сессии.** Перейдите в бот по ссылке и нажмите кнопку «Start» для автоматического распознавания номера.



Рисунок 6. Инициация бота

При успешной верификации откроется основное меню:

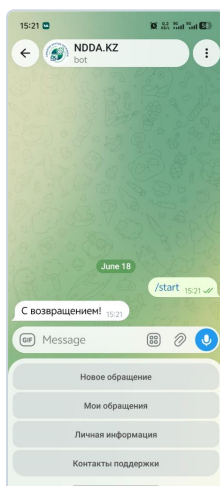


Рисунок 7. Главное меню авторизованного заявителя

2. **Создание нового запроса.** Нажмите кнопку «Новое обращение». Бот предложит выбрать структурное подразделение.

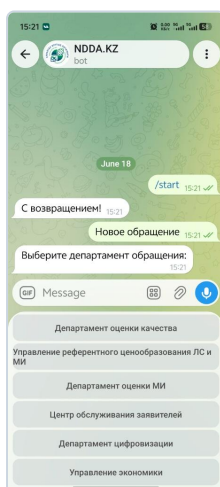


Рисунок 8. Выбор структурного подразделения

3. **Выбор департамента и характера вопроса.** Укажите конкретный департамент и выберите характер вопроса из выпадающего списка.

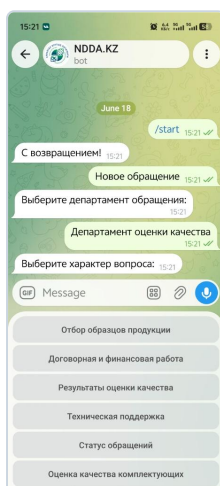


Рисунок 9. Подтверждение подразделения



Рисунок 10. Выбор характера вопроса

4. **Описание сути и вложение файлов.** Кратко введите суть вашего вопроса текстовым сообщением.



Рисунок 11. Ввод содержания обращения

После ввода текста отправьте необходимые скриншоты по одному и нажмите кнопку **«Продолжить»**.

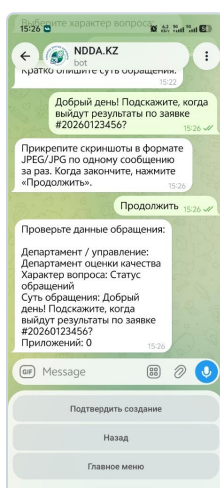


Рисунок 12. Добавление графических материалов и подтверждение

ДОПОЛНЕНИЕ: ВЕДЕНИЕ ПЕРЕПИСКИ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УТОЧНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ К ОБРАЩЕНИЯМ

Если вам необходимо сделать дополнение к ранее поданному обращению, предоставить новые материалы или ответить на уточняющий вопрос эксперта по вашей заявке, выполнять повторную регистрацию нового обращения не требуется. Выполните следующие действия:

1. В Главном меню чат-бота откройте раздел **«МОИ ОБРАЩЕНИЯ»**.
2. В отобразившемся списке найдите и выберите необходимое обращение, по которому требуется предоставить информацию.
3. Нажмите кнопку **«ОТКРЫТЬ ЧАТ»**.
4. Напишите суть дополнения или ответ на уточнение в поле ввода и отправьте сообщение.
5. После завершения ввода обязательно нажмите кнопку **«ВЫЙТИ ИЗ ЧАТА»** или перейдите в **«ГЛАВНОЕ МЕНЮ»** для корректного сохранения сессии взаимодействия.

4. Мониторинг и получение результатов

После подтверждения Система автоматически присваивает уникальный номер обращения. Все изменения статусов, передача экспертам и финальный ответ будут приходить в это же диалоговое окно с привязкой к номеру.

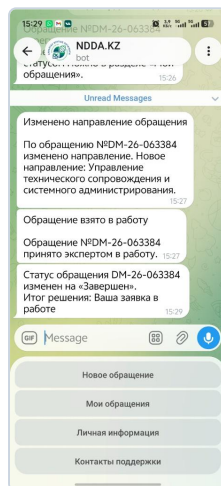


Рисунок 13. Пример получения статусов и ответа эксперта