

Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында "102" мобильді қосымшасы, "Заң мен тәртіп" сервисі мен "SOS дабыл батырмасы" жүйесі арқылы "Азаматтардың хабарламаларын қабылдау процесінің көп арналығы" жүйесіне түсетін өтініштермен (хабарламалармен) жұмыс істеу жөніндегі нұсқаулықты бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2026 жылғы 20 ақпандағы № 120 бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 22 маусымдағы № 607 қаулысымен бекітілген "Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің мәселелері" ережесінің 19-тармағының 5) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарында "102" мобильді қосымшасы, "Заң мен тәртіп" сервисі және "SOS Дабыл батырмасы" жүйесі арқылы келіп түсетін "Азаматтардың хабарламаларын қабылдау процесінің көп арналығы" жүйесіндегі өтініштермен (хабарламалармен) жұмыс істеу жөніндегі қоса берілген Нұсқаулықты бекіту.

2. Цифрландыру және жасанды интеллект департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте қамтамасыз етсін.

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ішкі істер министрінің 19.03.2026 № 201 бұйрығымен.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің жетекшілік ететін орынбасарына, Цифрландыру және жасанды интеллект департаментіне (Ж.С.Баймағанбетов) жүктелсін.

Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ішкі істер министрінің 19.03.2026 № 201 бұйрығымен.

4. Бұл бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрі полиция генерал-лейтенанты

Е. Саденов

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрінің
2026 жылғы "20" ақпандағы
№ 120 бұйрығымен
бекітілді

Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында "102" мобильді қосымшасы, "Заң мен тәртіп" сервисі мен "SOS дабыл батырмасы" жүйесі арқылы "Азаматтардың хабарламаларын қабылдау процесінің көп арналығы" жүйесіне түсетін өтініштермен (хабарламалармен) жұмыс істеу жөніндегі нұсқаулығы

1. Жалпы ережелер

1. Осы нұсқаулық ішкі істер органдарының (бұдан әрі – ИО) қызметкерлерінің "102" мобильді қосымшасы, "Заң мен тәртіп" сервисі және "SOS дабыл батырмасы" жүйесі арқылы келіп түскен азаматтардың өтініштерін (хабарламаларын) қабылдау тәртібін анықтайды.

2. Нұсқаулық ИО қызметкерлерінің түрлі байланыс арналары арқылы келіп түсетін өтініштерді (хабарламаларды) қарау және іске асыру тәртібін егжей-тегжейлі сипаттайды, оның ішінде:

1) мобильді қосымша "102" және "Заң мен Тәртіп" сервисі арқылы, бейне, аудио қоңыраулар;

2) Telegram, VKontakte және ИМ РК ресми интернет-ресурсында орналасқан виджет арқылы чат-боттар көмегімен мәтіндік кеңес беру;

3) чат-боттар, электрондық пошта және "102" мобильді қосымшасы мен "Заң мен Тәртіп" сервисі арқылы (мәтіндік) шағымдарды беру;

3. Азаматтардың жүгінулерін қабылдауды, өңдеуді және есепке алуды, сондай-ақ кезекші топтардың күштері мен құралдарын жедел басқаруға, электрондық жүгінулерді, шағымдар мен өтініштерді қарауға қажетті ақпаратты автоматтандыру үшін Азаматтардың көп арналы жүгінулерді қабылдау және оқиғаларға жедел ден қою жүйесі (бұдан әрі – Жүйе) пайдаланылады.

4. Ішкі істер органдарының қызметкерлері жүйе арқылы келіп түсетін хабарламаларды және өтініштерді қабылдау және өңдеу кезінде келесі нормативтік құқықтық актілермен басшылыққа түседі:

1) Қазақстан Республикасының Конституциясы;

2) "Құқық қорғау қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы;

3) "Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес туралы" Қазақстан Республикасының Заңы;

4) "Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдары туралы" Қазақстан Республикасының Заңы;

5) Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексі;

6) Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылықтар кодексі;

7) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі;

8) Қазақстан Республикасының әкімшілік рәсімдер мен процессуалдық кодексі;

9) Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының 2014 жылғы 19 қыркүйектегі № 89 бұйрығы "Қылмыстық құқық бұзу туралы арыз бен хабарламаларды қабылдау және тіркеу қағидаларын, сондай-ақ сотқа дейінгі тергеп-тексерудің бірыңғай тізілімін вестинг ережелерін бекіту туралы";

10) Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2024 жылғы 24 шілдедегі № 175қбп бұйрығы "Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарының жедел басқару орталықтары мен кезекші бөлімдерінің қызметін ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы".

5. "102" мобильді қосымшасы мен "Заң мен тәртіп" сервисінің чат-ботының мәтіндік сұрауларына жауап беру үшін құрылымдық ақпарат жиынтығын қамтамасыз ететін Білім базасын қалыптастыру ІІМ Орталық аппаратының құзыреті шегіндегі бөлімшелер жүзеге асырады.

6. "102" мобильді қосымшасы мен "Заң мен тәртіп" сервисімен жұмыс ұйымдастыруға жауаптылар:

1) Цифрландыру және жасанды интеллект департаменті және ІІМ-нің аумақтық бөліністері – жұмыс орындарымен техникалық қамтамасыз ету, мобильді қосымшамен жұмыс істеуге қолжетімділік беруді ұйымдастыру, мобильді қосымшаның жұмыс, қабілеті және жетілдіру үшін;

2) ІІМ ЖБО-ның бөлімшелері – "102" ЖБО және кезекші бөлімдердің жұмыс орындарына келіп түсетін құқық бұзушылықтар және қылмыстар туралы аудио, бейне хабарламаларды және өтініштерді қабылдау, тіркеу, сондай-ақ қажет болған жағдайда – оларға жедел ден қою;

3) ІІМ Орталық аппаратының бөліністерінің басшылары, Астана, Алматы, Шымкент қалаларының, облыстардың, қалалық, аудандық және көліктегі ПД бастықтары "102" мобильді қосымшасы және "Заң мен тәртіп" сервисі арқылы келіп түскен азаматтардың хабарламалары мен өтініштерін қабылдау, есепке алу, тіркеу, қарау және уақтылы ұсыну үшін дербес жауап береді;

4) мобильді қосымшада жұмыс істеуге бекітілген ішкі істер органдарының құрылымдық бөлімшелерінің қызметкерлері, түскен өтініштерді қабылдау, есепке алу, мерзімдерін сақтау, тиісті тексерулер жүргізу және нормативтік құқықтық актілермен реттелетін жұмыс желісіне сәйкес жауап беруді жүзеге асырады.

5) ішкі істер органдарының есептік-тіркеу тәртібі бойынша штабы – арыздарды қарау кезінде қылмыстық құқық бұзушылықтарды жасырудың алдын алуды бақылау.

6) құжат айналымы және арыз-шағымдарды бақылау бөлімшелері – келіп түскен арыз-шағымдардың орындалу қызметіне уақытылы жолдануын қамтамасыз етеді.

Ескерту. 6-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Ішкі істер министрінің 19.03.2026 № 201 бұйрығымен.

2-тарау. "102" ЖБО және кезекші бөлімдерге келіп түсетін аудио, бейне және мәтіндік хабарламаларды қабылдау, тіркеу.

7. "102" желісінің қызметкерлері ЖБО видео, аудио қоңырауларды, азаматтардан мобильді қосымшалар арқылы, ҚР ІІМ ресми интернет-ресурсында орналасқан, автоматтандырылған жұмыс орны (әрі қарай – АЖО) арқылы келіп түсетін мәтіндік хабарламаларды қабылдайды.

8. "102" қызметкерлері қабылданған өтініштерді аумақтық қатыстылығы бойынша Күштер мен құралдарды басқару тобының (әрі қарай – КҚБТ) аға инспекторларына ЖБО АҚК арқылы – өңдеу үшін жібереді.

9. Аудио, бейне үндеу түскен кезде "102" операторы:

1) құлақаспап киіп, "қосылысты қабылдау" командасын басуы тиіс (қосылыс картада түскен кезде қоңырау шалушының орны автоматты түрде анықталады);

2) сәлемдесіп, шақыру атын айтуы және үндеу себебін анықтауы тиіс;

3) карточканы толтыру үшін "жіберуге" терезені ашуы тиіс;

4) арыз берушіден алынған ақпаратты, оқиға орнын енгізуі керек, мүмкіндігі болса, бейнесуреттен ақпаратты тіркеуі керек (мобильді құрылғының камерасына түскен адамдардың саны және ерекшеліктері, автокөліктер, ғимараттар); қосылыс санатын беруі тиіс.

5) ақпараттық карточканың барлық жолдары толтырылғаннан кейін "жіберу" командасын басу;

6) толтырылған мәліметтер АРМ ЖБО электрондық карточкасына енгізіліп, содан кейін жауап шараларын ұйымдастыру үшін КҚБТ аға инспекторына жіберіледі.

10. БҚҚБ аға инспектор:

1) қажет болған жағдайда тіркелген пайдаланушылар туралы мәліметтер бойынша үміткерді сәйкестендіреді;

2) келіп түскен өтініштің сипатын анықтайды, полицияның кешенді күштерінің (әрі қарай – ККК) жедел әрекет етуін қамтамасыз ету үшін;

3) бастапқы тергеу амалдары мен жедел іздестіру шараларын жүргізу кезінде кезекші топтардың, кезекші тергеу-жедел топтардың (әрі қарай – ТЖЖТ) қызметін үйлестіреді;

4) Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарының Арнайы күштер және жедел басқару департаментінің қызметін ұйымдастыру Ережелерімен және кезекші бөлімдерінің қызметін ұйымдастыру Ережелерімен сәйкес әрекет етеді.

11. Текстік (жазбаша) хабарлама түскен кезде:

12. "102" желісінің операторы:

1) өтініш иесінің баяндаған мәлідемесінің мәнін зерттейді;

2) хабарлама қылмыс, құқық бұзу туралы ақпаратты қамтыса – АБК жүйесінде қолмен "102" карточкасын ашып, омниканалдық хабарламаны карточкаға көшіреді, барлық тиісті өрістерді толтырады (оқиғаның сипаттамасы, оқиға орны, өтініш иесінің мәліметтері, басқа қолда бар ақпарат);

3) толтырылған карточканы КҚБТ аға инспекторына өңдеуге жібереді (осы карточка АБК ЖБО жүйесінде стандартты форматтағы тапсырма орындалғаннан кейін жабылады);

4) мәтіндік хабарлама түскен кезде шұғыл сипатта емес (полиция күштерінің кешенді жедел әрекет етуін қажет етпейтін), хабарлама бірден құзыреттілігі бойынша орындаушы қызметке тікелей жіберіледі;

13. ҰҚСБ ОҚК аға инспекторы, кезекші бөлім қызметкері:

1) мәтіндік үндеуде жедел әрекет етуді қажет ететін мәліметтер болған жағдайда, полиция жасақтарының күштерімен шығу және тексеруді ұйымдастырады;

2) қылмыстық құқық бұзушылық туралы ақпарат расталған кезде – СББЖ-ның оқиға орнына жедел шығуын ұйымдастырады;

3) толтырылған карточканы тиісті полиция бөлімшесінің кезекші бөліміне жібереді.

14. Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының 2014 жылғы 19 қыркүйектегі № 89-2014 "Қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы өтінішті, хабарламаны немесе рапортты қабылдау және тіркеу қағидаларын бекіту туралы" бұйрығына сәйкес кезекші бөлімнің қызметкері қылмыстық құқық бұзушылық туралы хабарламаны КІҚЖ-де тіркеп, көзделген шаралар кешенін жүзеге асырады.

15. Қызметкерлердің кезекші бөлімдері ІІМ-нің анықтамалық есептері бойынша тіркелген тұлғаларды тексеріп, оқиға орнына келгенге дейін полиция қызметкерлерін хабардар етеді, сондай-ақ тіркелген қару-жарақ, соттылық туралы мәліметтер, психиатриялық аурулар және қауіп деңгейін бағалау үшін маңызды басқа да мәліметтер туралы хабарлайды.

16. "102" мобильді қосымшасымен және "Заң мен тәртіп" сервисімен жұмыс істеуді басшы немесе оны алмастырушы тұлға ұйымдастырады, ол қызметкерлердің қызметін бақылайды, келіп түсетін ақпараттың толықтығы мен дұрыстығын тексереді.

17. ЖБО қызметкерлері келіп түсетін бейне, аудио қоңырауларды бақылайды және бақылайды, олар сақталған бейне, аудио жазбаларды қарауға (тыңдауға) және оларды сұрау негізінде тиісті бөлімшелерге беруге мүмкіндік алады (бейне, аудио материалдарды сақтау мерзімі ЖБО АБК-ның техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес жалпы негізде белгіленеді - 30 күнге дейін).

18. ЖБО кезекші тобының "SOS дабыл батырмасын" шақыру жүйесі бойынша келіп түсетін бейне хабарламаларға қатысты әрекеттері туралы нұсқаулар 9–10 тармақтарына ұқсас.

3-тарау. Мобильдік қосымшалар арқылы түскен өтініштермен жауапты қызметкерлердің жұмысы

19. Шағымдар "102" арқылы құзыреттілік бойынша бағытталғаннан кейін, жауапты басшының жұмыс орнына келіп түседі, ол шағымның мазмұнын зерттегеннен кейін, мәселенің мәнін қарау және жауап дайындау үшін жауапты қызметкерге жібереді.

20. Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген тәртіп пен мерзімдерге сәйкес, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібін регламенттейтін жауапты басшылар өтініш берушіге жауап береді.

21. Сұрақтарға жауаптар келесі форматта жасалады:

1) "*.doc" форматындағы мәтіндік және кестелік ақпарат, 14 размер, "Times New Roman" шрифті;

2) қажет болған жағдайда "*.jpg" форматындағы ең жоғары мүмкін болатын ашықтықтағы суреттер;

3) жауаптар сұраныс тілінде беріледі;

4) жауап беру нысаны – бірінші жақта;

5) баяндама стилі дұрыс болуы тиіс;

6) қажет болған жағдайда ақпаратты түзету немесе нақтылау үшін – мобильді қосымшада чат-хабарлама форматы көзделген;

7) жауапты дайындау нормативтік құқықтық актілерде көрсетілген мерзімдерде жүзеге асырылады;

22. Жауапты қызметкерлер келесі талаптарды сақтауға тиіс:

1) құжат мәтінін баяндауда ресми-іскерлік стильді ұстануға тиіс;

2) сұраныс берушінің тілінде, грамоталық дұрыс баяндамамен жауап беруге тиіс;

3) берілген жауаптың мазмұнына жауапкершілік тартуға тиіс.

23. Егер бұл бөлімшенің құзыретіне кірмейтін мәселе туралы сұрау түскен жағдайда, сұрауды жауапты басшысы мобильді қосымша арқылы тиісті бөлімшеге жібереді.

24. Қылмыстық құқық бұзушылық белгілері анықталған жағдайда, жауапты басшылар тіркелген сәттен бастап 24 сағат ішінде оларды Бірыңғай сотқа дейінгі тергеп-тексерулердің мемлекеттік тізілімінде тіркеуді қамтамасыз етеді.

25. Ішкі істер органдарының құзыретіне жатпайтын өтініштер бойынша орындаушы қызмет тікелей өтініш берушіге осы мәселені қарау туралы өкілеттіктердің жоқ екенін және тиісті органға жүгіну ұсынымын міндетті түрде көрсете отырып, түсіндіруді жіберуі тиіс.

26. Жауапты басшы:

1) азаматтардың өтініштеріне негізделген және уақтылы жауап беру бойынша жауапты қызметкерлердің қызметін бақылайды;

2) мобильді қосымшаны жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізеді;

3) жауапты қызметкерлер осы Нұсқаулықтың талаптарын сақтауына жауапты болады.

4-тарау. Мобильді қосымшаның техникалық жұмыс істеуін қамтамасыз ету

27. Мобильді қосымшалар арқылы келіп түсетін өтініштерді үздіріссіз және сапалы қабылдауды қамтамасыз ету үшін келесі техникалық талаптар белгіленеді:

1) Интернет желісіне қосылу (видео және аудио қоңырауларды қабылдау үшін интернет жылдамдығы секундына кемінде 20 Мб/сек., Ping 20 секундтан аспауы тиіс);

2) процессор жиілігі 2,2 ГГц-ден жоғары; ЖЖҚ кемінде 8 Гб; операциялық жүйе: Windows 8/10, интернет-браузер: Google Chrome (86.0.4240.183 нұсқасынан төмен болмауы тиіс) немесе Mozilla Firefox (82.0.2 нұсқасынан төмен болмауы тиіс), дыбыс картасының болуы;

3) видео қоңырауларды қабылдау үшін кіріктірілген немесе USB арқылы қосылатын бейнекамера.

4) видео және аудио қоңырауларды қабылдау, сондай-ақ аудиожазбаларды тыңдау үшін шуды басатын гарнитура (құлаққап + микрофон) болуы;

5) тышқан манипуляторы мен пернетақтаның болуы.

28. Цифрландыру және жасанды интеллект бөліністерінің қызметкерлері:

1) мүдделі қызметтермен бірлесіп мобильді қосымшамен жұмыс істеу үшін жұмыс орындарын қажеттілігін анықтап, орнатуын ұйымдастырады;

2) ЖБО қызметкерлері, кезекші бөлімдер, құрылымдық бөлімшелердің жауапты тұлғалары үшін тіркелгі шоттарды (логин және пароль) жасайды, өңдейді, жояды және қол жетімді рөлдерді тағайындайды;

3) жауапты қызметтермен бірлесіп мобильді қосымшамен жұмыс істеуді жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды әзірлейді және оларды жасаушы фирмаға жүзеге асырады;

4) пайдалану жөніндегі нұсқаулықты әзірлейді және "102" мобильді қосымшасымен жұмыс істейтін қызметкерлерді оқытады;

5) заматтардың шағымдарын қабылдаудың көп арналы жүйесінің функционалдығына қажетті өзгерістер енгізеді.

Ескерту. 28-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Ішкі істер министрінің 19.03.2026 № 201 бұйрығымен.

29. "102" мобильді қосымшасының және "Заң мен тәртіп" сервисінің жұмыс істеуінің қажетті техникалық жағдайларын қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Цифрландыру және жасанды интеллект департаментіне және оның аумақтық бөліністері жауап береді.

Ескерту. 29-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ішкі істер министрінің 19.03.2026 № 201 бұйрығымен.