

**Қазақстан Республикасының аумағында кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру қағидаларын және бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік "112" қызметінің өкілеттіктерін бекіту туралы**

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2015 жылғы 23 ақпандағы № 138 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 6 мамырда № 10972 тіркелді.

"Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің мәселелері" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 23 қазандағы № 701 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі туралы ереженің 16-тармағының 69) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

**Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Төтенше жағдайлар министрінің 28.08.2025 № 369 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасының аумағындағы кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру қағидалары және аумағында бірыңғай кезекші-диспетчерлік "112" қызметінің өкілеттігі бекітілсін.

**Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Төтенше жағдайлар министрінің 27.01.2021 № 42 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

2. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Төтенше жағдайлар комитеті (В.В. Петров) заңнамада белгіленген тәртіпте:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде мерзімді баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің интернет-ресурсына орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің орынбасары В.К. Божкоға жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының  
Ішкі істер министрі  
полиция генерал-лейтенанты*

*Қ. Қасымов*

**"КЕЛІСІЛДІ"**

Қазақстан Республикасының  
Денсаулық сақтау және әлеуметтік  
даму министрі

\_\_\_\_\_ Т. Дүйсенова  
2015 жылғы 5 наурыз

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының  
Инвестициялар және даму министрі

\_\_\_\_\_ Ә. Исекешев  
2015 жылғы 6 сәуір

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы  
Ұлттық қауіпсіздік комитетінің төрағасы

\_\_\_\_\_ Н. Әбіқаев  
2015 жылғы 27 наурыз

Қазақстан Республикасының  
Ішкі істер министрлігінің  
2015 жылғы 23 ақпандағы №138  
бұйрығымен бекітілген

**Қазақстан Республикасының аумағындағы кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру қағидалары және аумағында бірыңғай кезекші-диспетчерлік "112" қызметінің өкілеттігі**

**Ескерту. Қағидалар жаңа редакцияда - ҚР Төтенше жағдайлар министрінің 28.08.2025 № 369 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

## **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Қазақстан Республикасының аумағында кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 23 қазандағы № 701 "Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің мәселелері" қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі туралы ереженің 16-тармағының 69) тармақшасына сәйкес әзірленді және Қазақстан Республикасының аумағындағы кезекші-диспетчерлік қызметінің іс-қимылын үйлестіру тәртібін және "112" бірыңғай кезекші-диспетчерлік қызметтің өкілеттіктерін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мына терминдер мен анықтамалар қолданылады:

1) авариялық-құтқару құралымы – авариялық-құтқару жұмыстары мен кезек күттірмейтін жұмыстарды жүргізуге арналған дербес немесе аттестатталған авариялық-құтқару қызметінің құрамына кіретін азаматтық қорғау күштерінің ұйымдық-құрылымдық бірлігі;

2) азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың алдын алу және оларды жою, халыққа шұғыл медициналық және психологиялық көмек көрсету, өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету және азаматтық қорғанысты ұйымдастыру бөлігінде азаматтық қорғау саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

3) бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік "112" қызметі – төтенше жағдайдың туындау алғышарттары немесе туындауы, өрт, адамдардың өміріне төнген қатер мен денсаулығына зиян келтіру қатері туралы және өз құзыреті шегінде шұғыл қызметтердің ден қою жөніндегі іс-қимылдарын кейіннен үйлестіре отырып шұғыл көмек шараларын қолдануды қажет ететін өзге де жағдайлар туралы жеке және заңды тұлғалардан келіп түсетін хабарламаларды қабылдау және өңдеу қызметі;

4) төтенше жағдайлар (бұдан әрі – ТЖ) – адам шығынына, адамдардың денсаулығына немесе қоршаған ортаға зиян келтіруге, елеулі материалдық нұқсанға және адамдардың тыныс-тіршілігі жағдайларының бұзылуына әкеп соққан аварияның, өрттің, қауіпті өндірістік факторлардың зиянды әсерінің, қауіпті табиғи құбылыстың, апаттың, дүлей немесе өзге де зілзаланың салдарынан қалыптасқан белгілі бір аумақтағы жағдай.

## **2-тарау. Қазақстан Республикасының аумағында өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтер**

3. Қазақстан Республикасының аумағында уәкілетті органның аумақтық органы жауапкершілік аймағында өзара іс-қимыл жасайтын кезекші диспетчерлік қызметтердің құрамына:

1) уәкілетті органның аумақтық органы бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызмет басқармасы (бұдан әрі – БКДҚБ);

2) Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің жедел басқару орталығы, аумақтық органының кезекші бөлімі;

3) жергілікті атқарушы органның жедел медициналық жәрдем станциясының диспетчерлік бөлімшесі;

4) Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің медициналық авиация қызметінің диспетчерлік бөлімшесі;

5) Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті аумақтық органының кезекші қызметі;

6) Қазақстан Республикасы Көлік министрлігі Азаматтық авиация комитетінің "Қазаэронавигация" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының Апатқа ұшырау немесе апатқа ұшыраған әуе кемелерін іздестіру-құтқару жөніндегі үйлестіру орталығының кезекшісі;

7) әлеуметтік және тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылым объектілеріндегі авариялық-қалпына келтіру жұмыстарын бақылауды жүзеге асыратын жергілікті атқарушы органның кезекшілік-диспетчерлік қызметтері;

8) байланыс операторларының анықтамалық қызметі кіреді.

### **3-тарау. Қазақстан Республикасы аумағында кезекшілік -диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру тәртібі**

#### **ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**4-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Төтенше жағдайлар министрінің 26.03.2026 № 125 (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

4. Төтенше жағдайлар туындаған, адамдардың өміріне қауіп төнген және денсаулығына зиян келтірген кезде және өзге де шұғыл көмек шараларын қабылдауды талап ететін жағдайларда БҚДҚБ өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіреді. Бұл үшін БҚДҚБ орналасқан жерде мүдделі мемлекеттік органдар мен ұйымдардың ақпараттық жүйелерімен, сондай-ақ әкімшілік-аумақтық бірлік аумағындағы байланыс инфрақұрылымымен ықпалдасады.

5. Кезекшілік-диспетчерлік қызметтермен өзара іс-қимыл күнделікті қызмет, жоғары әзірлік және төтенше жағдайлар режимінде ұйымдастырылады:

1) күнделікті қызмет режимінде:

"112" бірыңғай кезекші-диспетчерлік қызметінің (бұдан әрі - БҚДҚ) жедел кезекшісі кезекшілікке түскен кезде байланыс арналары мен құралдарын тексереді, өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің жедел кезекшілерінің байланыс деректерін, нөмірлерін, шақыртулары мен басқа қажетті ақпаратты көрсете отырып, қосымша байланыс құралдарының бар-жоғы туралы мәліметті нақтылайды;

кезекшілік кезінде өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтер төтенше жағдайлар, адамдардың өміріне қауіп төнген және денсаулығына зиян келтірілген және шұғыл көмек шараларын қабылдауды талап ететін өзге жағдайлар туралы ақпарат алмасуды жүзеге асырады;

төтенше жағдайлар туындаған кезде, адамдардың өміріне қауіп төнген және денсаулығына зиян келтірілген кезде және шұғыл көмек көрсету шараларын қабылдауды талап ететін өзге жағдайларда кезекшілік-диспетчерлік қызметтер тиісті шұғыл қызметтерді тарта отырып, оларға ден қою бойынша іс-шараларды ұйымдастырады;

өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтерге төтенше жағдай туралы ақпарат келіп түскен кезде ол "112" БҚДҚ жедел кезекшісіне шұғыл түрде беріледі;

кезекшілік-диспетчерлік қызметтер төтенше жағдайлар туындаған, адамдардың өміріне қауіп төнген және денсаулығына зиян келтірілген кезде және шұғыл көмек көрсету шараларын қабылдауды талап ететін өзге жағдайлармен байланысты оқиғаларға шұғыл ден қою бойынша іс-қимылы туралы Қазақстан Республикасы " Азаматтық қорғау туралы" заңның 6-бабына сәйкес "112" БҚДҚ-ға хабар береді;

2) жоғары әзірлік режимінде:

"112" БҚДҚ жедел кезекшісі жағдайды қадағалау, бақылау және болжау қызметтерінен, сондай-ақ әлеуетті қауіпті объектілерден ақпаратты жинауды және қорытындылауды жүзеге асырады;

"112" БҚДҚ жедел кезекшісі қажет болған жағдайда тиісті бейіндегі өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің (өрт сөндіру қызметі, құқық қорғау қызметі, жедел медициналық қызмет, авариялық қызмет) жедел кезекшісіне радиациялық, химиялық, биологиялық, экологиялық, өрт және басқа да ахуалдар туралы, сондай-ақ төтенше жағдай аймағындағы барлық өзгерістер туралы ағымдағы ақпаратты жібереді;

өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің жедел кезекшісі ықтимал төтенше жағдай аймағындағы өз мамандандыруы бойынша ахуалдың өзгерулері туралы келіп түскен ақпаратты "112" БҚДҚ жедел кезекшісіне дереу жібереді;

өзара әрекет ететін кезекші-диспетчерлік қызметтердің жедел кезекшілері (осы Қағидалардың 3-тармағының 5), 8) тармақшаларында көрсетілген кезекші бөлімдерден басқа), төтенше жағдай қатері төнуі туралы ақпаратты алған кезде шұғыл ден қою құралымдарын жоғары әзірлікке келтіреді және "112" БҚДҚ-ға олардың құрамы туралы деректер береді;

3) төтенше жағдай режимінде:

төтенше жағдайлар туралы хабарлама алған кезде "112" БҚДҚ жедел кезекшісі " Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың сыныптамасын белгілеу туралы" Қазақстан Республикасының Төтенше жағдайлар министрінің міндетін атқарушының 2023 жылғы 10 мамырдағы № 240 "Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың сыныптамасын белгілеу туралы" бұйрығына сәйкес алынған ақпаратты сәйкестендіреді;

"112" БҚДҚ жедел кезекшісі шұғыл тәртіпте тиісті бейіндегі авариялық-құтқару құралымдарын (өрт сөндіру қызметі, құқық қорғау қызметі, жедел медициналық қызмет, авариялық қызмет) төтенше жағдайлар аймағына шұғыл түрде жібереді;

төтенше жағдайлар аймағына қосымша шұғыл ден қою құралымдарын жіберу қажет болған кезде "112" БҚДҚ жедел кезекшісі өзара іс-қимыл жасасатын

кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің тиісті жедел кезекшілеріне ол туралы шұғыл түрде хабар береді;

төтенше жағдай аймағына өзара іс-қимыл жасасатын кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің жедел (осы Қағидалардың 3-тармағының 5), 8) тармақшаларында көрсетілген кезекші бөлімдерден басқа) кезекшілері төтенше жағдай аймағына қосымша шұғыл ден қою құралымдарын жіберу туралы ақпаратты алған кезде көрсетілген іс-шараларды шұғыл тәртіппен жүзеге асырады және "112" БКДҚ-ға олардың құрамы, төтенше жағдай аймағынан кету және келу уақыты туралы деректер береді.

#### **4-тарау Қазақстан Республикасының аумағында бірыңғай кезекші-диспетчерлік "112" қызметінің өкілеттігі**

6. Қазақстан Республикасының аумағында "112" БКДҚ өкілеттіктері:

1) төтенше жағдайлар, өрт туындауының алғышарттары немесе туындағаны, адам өміріне қатер туындағаны және денсаулығына зиян келтірілгені және шұғыл көмек шараларын қабылдауды талап ететін өзге жағдайлар туралы жеке және заңды тұлғалардан түскен хабарламаны қабылдау және өңдеу;

2) төтенше жағдайлар, адам өміріне қатер туындағаны және денсаулығына зиян келтірілгені және шұғыл көмек шараларын қабылдауды талап ететін өзге жағдайларға шұғыл қызметтердің ден қоюы бойынша іс-қимылдарын үйлестіру;

3) төтенше жағдайларды жою және авариялық-құтқару жұмыстарын жүргізу кезінде уәкілетті органның шұғыл қызметтерінің, авариялық-құтқару құрамаларының іс-қимылдарын үйлестіру;

4) халықтың өмірі мен денсаулығына қатер төнген жағдайда төтенше жағдайлардың алғышарттары немесе туындауы, сондай-ақ қалыптасқан жағдайда іс-қимылдар тәртібі туралы жеке және заңды тұлғаларды құлақтандыру және оларға хабар беру;

5) уәкілетті органның облыста (қалада) орналасқан аумақтық органы ведомстволық бағынысты мемлекеттік мекемелерінің кезекші қызметтеріне жедел қатынаста басшылық ету;

6) аумақтық органға, облыста (қалада) орналасқан уәкілетті органның ведомстволық бағынысты мекемелері мен ұйымдарына кезек күттірмейтін төтенше жағдайларға жедел ден қою шараларын жүзеге асыру мәселелері бойынша уәкілетті орган және аумақтық орган басшылығының өкімдерін жеткізу;

7) өз құзыреті шегінде авариялық және шұғыл қызметтердің, байланыс операторларының, жергілікті атқарушы органдардың және өзге де мемлекеттік органдардың, азаматтық қорғау қызметтерінің дерекқорларында бар ақпаратты пайдалану.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК