

Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 83 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 29 ақпанда № 13324 болып тіркелді.

Ескерту. Тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 28.07.2023 № 292/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

РҚАО-ның ескертпесі!

Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 5-тармақтан қараңыз.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Кіріспе жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының 9) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 04.10.2022 № 368/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Қоса беріліп отырған Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары бекітілсін.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 28.07.2023 № 292/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығы қызметінің қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы

26 маусымдағы № 487 бұйрығының (нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 8583 болып тіркелген, "Егемен Қазақстан" газетінде 2013 жылғы 26 қазанда № 240 (28179) жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (Т.Б. Қазанғап):

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгенінен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмесін баспа және электрондық түрде мерзімдік баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға, сондай-ақ тіркелген бұйрықты алған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Республикалық құқықтық ақпарат орталығына жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастыруды;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 3-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң, бірақ 2016 жылғы 1 наурыздан бұрын емес қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының

Инвестициялар және даму

министрінің міндетін атқарушы

Ж. Қасымбек

"КЕЛІСІЛГЕН"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрі

_____ Е. Досаев

2016 жылғы 29 қаңтар

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің міндетін атқарушының
2016 жылғы 26 қаңтардағы
№ 83 бұйрығымен бекітілген

Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың

жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары

Ескерту. Қағида жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 28.07.2023 № 292/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ереже

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Осы Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының 9) тармақшасына сәйкес әзірленді және Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл тәртібін айқындайды.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2. Бірыңғай байланыс орталығының негізгі міндеттері мен функциялары:

1) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік қызметтерді және өзге де қызметтерді, оларды көрсетудің нысандары туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру;

2) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік көрсетілетін және өзге де қызметтер бойынша ақпарат алу үшін қолжетімді байланыс арналарымен көрсетілетін қызмет алушыларды қамтамасыз ету;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша ақпарат беру мәселелері бойынша орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен және көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау, ақпараттық-коммуникациялық және өзге де

көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен және "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымы операторымен өзара іс-қимыл жасау;

4) мемлекеттік органдардың қызметі туралы көрсетілетін қызметті алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік және өзге де қызметтерді көрсету тәртібі мен процесі туралы мемлекеттік органдар мен көрсетілетін қызметті алушылардың хабардарлық деңгейін арттыру.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар және қысқартулар пайдаланылады:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган – ақпараттандыру және "электрондық үкімет" саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

2) ақпараттық-коммуникациялық көрсетілетін қызмет – осы көрсетілетін қызметтердің жұмыс істеуі өзі арқылы қамтамасыз етілетін байланыс қызметтерін қоса алғанда, есептеу ресурстарын мүлктік жалдау (жалға беру, уақытша пайдалану) және (немесе) орналастыру, бағдарламалық қамтылымды, бағдарламалық өнімдерді, техникалық құралдарды пайдалануға беру жөніндегі көрсетілетін қызмет немесе көрсетілетін қызметтердің жиынтығы;

3) Бірыңғай байланыс орталығы – мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат, сондай-ақ мемлекеттік органдарға ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

4) Бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі – Білім базасы) – көрсетілетін қызметтерді алушыға жауап беруге сақтау, ақпаратты толтыру, жаңарту және қажетті ақпаратты ізденістіру үшін Бірыңғай байланыс орталығының электрондық деректер қоры;

5) Бірыңғай байланыс орталығының операторы (бұдан әрі – оператор) – көрсетілетін қызмет алушыларды олардың қызығушылық туғызатын қызметтері бойынша ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асыратын Бірыңғай байланыс орталығының қызметкері;

6) көрсетілетін қызметті алушы – орталық мемлекеттік органдарды, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерін, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті

атқарушы органдарын, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерін қоспағанда, жеке және заңды тұлғалар;

7) көрсетілетін қызметті беруші – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін орталық мемлекеттік органдар, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалар;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша немесе өтінішінсіз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды немесе олардың жиынтығын іске асыру нысандарының бірі;

9) мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі – мемлекеттік қызметтер көрсету, оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсету процесін автоматтандыруға және мониторингілеуге арналған ақпараттық жүйе;

10) электрондық нысанда қызметтер көрсету субъектісі – мемлекеттік немесе өзге де қызметтерді электрондық нысанда көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

11) "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының операторы (бұдан әрі – АКИ операторы) – өзіне бекітіп берілген "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға.

2-тарау. Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің тәртібі

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

4. Бірыңғай байланыс орталығы:

1) мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғаларды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

2) ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша мемлекеттік органдарды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

3) "электрондық үкімет" мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғаларды, мемлекеттік органдарды тәулік бойы консультациялық қолдап отыруды жүзеге асырады;

4) ақпараттық-коммуникациялық, мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерді алушыда туындаған сұрақтар бойынша түсіндірмелер беру үшін АКИ операторына, мемлекеттік органдарға және өзге де ұйымдарға сұрау салу жібереді;

5) АКИ операторына, мемлекеттік органдарға және өзге де ұйымдарға жеке және заңды тұлғалардан келіп түскен өтініштер бойынша ақпаратты жүйелі негізде жіберіп отырады.

5. Бірыңғай байланыс орталығы өз қызметінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

2) қызметтерді көрсету тәртібі туралы дұрыс және өзекті ақпаратты ұсыну;

3) қызметтерді көрсету тәртібі туралы толық және жедел ақпаратты ұсыну.

6. Бірыңғай байланыс орталығы жеке және заңды тұлғаларға өз қызметтерін тәулік бойы, үзіліссіз, демалыс және мереке күндері ұсынады.

7. Азаматтар мен мемлекеттік органдардың өтініштері 1414, 8 800 080 7777 тегін телефон нөмірлеріне және support@goscorp.kz электрондық пошта мекенжайына келіп түседі.

Телефон арқылы жүгінген кезде байланыс желісінде жауапты күтудің орташа уақыты көрсетілетін қызметті алушының қоңырауы келіп түскен сәттен бастап отыз секундты құрайды.

8. Электрондық поштаға келіп түскен өтініштерді тіркеу автоматты түрде жүзеге асырылады, жауап екі жұмыс күні ішінде беріледі.

9. Оператор Білім базасындағы бар ақпарат бойынша қызметтердің ақпараттық-анықтамалық қолдауын жүзеге асырады.

10. Өтініште Бірыңғай байланыс орталығының қызметіне кірмейтін мәселе қамтылса, оператор осы мәселелерді шешу құзыретіне кіретін субъектіге қатысты ондағы бар ақпаратты өтініш білдірген адамға береді.

11. Өтініште Бірыңғай байланыс орталығының басқа операторының құзыретіне кіретін мәселе болса, оператор көрсетілетін қызметті алушыны хабардар ете отырып, қоңырауды қайта бағыттайды.

12. Бірыңғай байланыс орталығы электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған электрондық құжат нысанында www.gov.kz электрондық мекенжайы бойынша интернет-ресурс арқылы өтініштерді беру мәселелері бойынша көрсетілетін қызметтерді алушыларға консультация береді және мерзімі туралы хабардар етеді.

13. Көрсетілетін қызметті алушыға көрсетілген консультацияның сапасын бағалауға құқылы. Оператормен сөйлесу аяқталғаннан кейін бірден бес балдық шкала бойынша оператордың жұмысын бағалауды ұсынатын жүйе автоматты түрде қосылады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

14-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

14. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның және (немесе) мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның жазбаша талабы бойынша Бірыңғай байланыс орталығы тиісті сұрау салуды алғаннан кейін төрт сағаттан аспайтын мерзімде операторлардың сөйлесу жазбасын береді. Бұл ретте сұрау салуда көрсетілетін қызметті алушының күні және телефон нөмірі көрсетілуі тиіс.

15. Бірыңғай байланыс орталығы операторлардың кәсіби құзыретін арттыруды тұрақты негізде жүзеге асырады, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілер бойынша оқытуды және қайта оқытуды жүргізеді, ынталандыру және мадақтау сипатындағы шараларды қолданады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

16-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

16. Бірыңғай байланыс орталығының мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру сапасын бақылауды ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган жүзеге асырады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

17-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

17. Бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-коммуникациялық қызметтер бойынша консультация беруі үшін АКИ операторы:

1) операторларды оқытуды жүргізеді;

2) Бірыңғай байланыс орталығының Білім базасын өзектендіру үшін қажетті ақпаратты ұсынады;

3) Бірыңғай байланыс орталығынан түсетін көрсетілетін қызметті алушылардың сұрау салуларын шешу үшін өз қызметкерлері арасынан жауапты тұлғалар тобын қалыптастырады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3-тарау. Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен,

сондай-ақ мемлекеттік қызметтер мен ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету шеңберінде көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

18-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

18. Мемлекеттік, өзге де және ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету шеңберіндегі өзара іс-қимылға қатысушылар:

- 1) Бірыңғай байланыс орталығы;
- 2) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган;
- 3) мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган;
- 4) орталық мемлекеттік органдар;
- 5) облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар);
- 6) өзге де көрсетілетін қызметті берушілер.

19. Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларға Бірыңғай байланыс орталығының консультация беруі үшін қабылдаған мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат (бұдан әрі – ақпарат) беру жөніндегі функцияларды жүзеге асырады.

20. Орталық мемлекеттік орган мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні бекіткеннен кейін бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат беруге жауапты тұлғаны тағайындайды және осы Қағидалардың 1-қосымшасында көрсетілген нысан бойынша Бірыңғай байланыс орталығына жібереді.

21. Бірыңғай байланыс орталығына осы Қағидалардың 20-тармағында көрсетілген ақпаратты берілгеннен кейін он жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде жауапты тұлға оқытуды жүргізеді немесе қызмет берушінің Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкерін оқытуды жүргізуін қамтамасыз етеді.

22. Оқыту аяқталғаннан кейін Бірыңғай байланыс орталығының және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні бекіткен орталық мемлекеттік органдардың немесе қызмет берушінің уәкілетті өкілдері қол қоятын Бірыңғай байланыс орталығы консультация беру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметті қабылдау хаттамасы (бұдан әрі – хаттама) жасалады.

23. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері жөніндегі ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларға хаттамаға қол қойылған күнінен бастап бес жұмыс күні өткен соң бере бастайды.

24. Өз функцияларын іске асыру кезінде Бірыңғай байланыс орталығы қажетті ақпарат пен түсініктемелер алу үшін өзара іс-қимыл қатысушыларына жүгінеді.

25. Көрсетілетін қызметті алушылардың сұрау салуларын қанағаттандыру үшін көрсетілетін қызметті берушілер ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда Бірыңғай байланыс орталығына сұрау салуы бойынша мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзгеде құпияларды құрайтын ақпараттарды қоспағанда қажетті ақпаратты береді және көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкеріне ауызша консультациялар, телефон арқылы түсініктемелер және қосымша ақпараттар береді.

Бірыңғай байланыс орталығының мамандары орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың келісуі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетілу тәртібімен танысу мақсатында қызмет берушілерге барады.

26. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіге өзгерістер мен толықтырулар енгізілген кезінде жауапты тұлға өзгерістер мен толықтырулар енгізілген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде жұмыс тәртібімен берілген ақпаратты жаңартады және Бірыңғай байланыс орталығына жібереді.

27. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні бекіткен орталық мемлекеттік орган және көрсетілетін қызметті беруші жауапты тұлғаларды ауыстырған кезде бес жұмыс күні ішінде Бірыңғай байланыс орталығына ерікті нысанда тиісті ескерту жібереді және жауапты тұлғалар туралы жаңа мәліметтерді ұсынады.

28. Көрсетілетін қызметті беруші бір ай ішінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша қажетті ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығына беруден қайта бас тартқан кезінде, Бірыңғай байланыс орталығы үш жұмыс күні ішінде растайтын құжаттарды қоса бере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ақпарат беруден бас тарту туралы хабарлайды.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

29-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

29. Мемлекеттік қызметті көрсету сатысы туралы көрсетілетін қызметті алушыларды Бірыңғай байланыс орталығы тиісті ақпараттандыруы үшін көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы деректерді мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне енгізеді.

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуді мониторингілеудің ақпараттық жүйесіне деректерді енгізу тәртібі Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің міндетін атқарушының 2013 жылғы 14 маусымдағы № 452 бұйрығымен бекітілген (Қазақстан Республикасының

нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 8555 болып тіркелген) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету сатысы туралы деректер енгізу қағидаларына сәйкес орнатылады.

30. Бірыңғай байланыс орталығы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның жазбаша сұрау салуы бойынша Бірыңғай байланыс орталығының қызметті берушілермен ақпарат алмасу мәселелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның қызметкерлерін оқытуды жүргізеді.

31. Бірыңғай байланыс орталығы есептік айдан кейінгі әр айдың бесінші күніне қарай мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға, мемлекеттік қызметтерді көрсететін орталық мемлекеттік органға және жергілікті атқарушы органға осы Қағидалардың 2-қосымшасындағы нысанға сәйкес жазбаша (электрондық) түрде есептік ақпарат береді.

32. Көрсетілетін қызметті берушілердің ішкі бақылау шеңберінде ұсынатын есептегі және Бірыңғай байланыс орталығы ұсынатын есептегі деректер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға сәйкес келмеген кезде, Бірыңғай байланыс орталығы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның сұрау салуы бойынша түсіндірме ақпаратты келесі жұмыс күнінен кешіктірмей ұсынады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

33-тармақты алып тастау көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

33. Бірыңғай байланыс орталығының электрондық нысанда қызметтерді көрсететін субъектілермен өзара іс-қимылы осы Қағидалардың 20-25-тармақтарында көрсетілген тәртіппен жүзеге асырылады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

34-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

34. Бірыңғай байланыс орталығы орталық мемлекеттік органдарды, жергілікті атқарушы органдарды және көрсетілетін қызметті берушілерге көрсетілетін ақпараттық-коммуникациялық қызметтер мәселелері жөнінде тәулік бойы консультациялық сүйемелдеуді жүзеге асырады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

35-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

35. Орталық мемлекеттік органдардан, жергілікті атқарушы органдардан және көрсетілетін қызметті берушілерден ақпараттық-коммуникациялық қызмет көрсету мәселелері жөніндегі сұрау салу келіп түскенде Бірыңғай байланыс орталығы консультация ұсынады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

36-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

36. Бірыңғай байланыс орталығы қажетті ақпарат болмаған жағдайда мемлекеттік органның АКИ операторына сұрау салу жібереді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

37-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

37. Ақпараттық-коммуникациялық қызмет көрсету мәселелері жөніндегі мемлекеттік органдардың сұрау салулары АКИ операторымен келісу бойынша Бірыңғай байланыс орталығы бекітетін ақпараттық-коммуникациялық қызмет пайдаланушылардың сұрау салуларын өңдеу регламентінде белгіленген тәртіп және мерзім ішінде шешіледі.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

38-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

38. Құрылғыны, бағдарламалық қамтылымды ауыстыруға немесе басқа жұмыстарды жүргізуге байланысты ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсетуде толық немесе ішінара үзіліс болған кезде, Бірыңғай байланыс орталығы АКИ операторынан келіп түскен ақпарат негізінде ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсетуде жоспарланған үзіліске дейін кемінде бір тәулік бұрын орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдарды және көрсетілетін қызметті берушілерді хабардар етеді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

39-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

39. Бірыңғай байланыс орталығы ақпараттық-коммуникациялық қызмет көрсету сапасын мониторингілеу шеңберінде есептік айдан кейінгі әр айдың бесінші күніне қарай ақпараттық-коммуникациялық қызмет көрсету мәселелері бойынша ақпараттық жүйемен құрылған есепті мыналарға:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға;

2) АКИ операторына;

3) ақпараттық-коммуникациялық қызметті алушы мемлекеттік органдарға жібереді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-қосымшаның жоғарғы оң жақ бұрышындағы сілтеме жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Бірыңғай байланыс орталығы
қызметінің және Бірыңғай
байланыс орталығының орталық
мемлекеттік органдармен,
облыстардың, республикалық
маңызы бар қалалардың,
астананың жергілікті атқарушы
органдарымен, сондай-ақ
көрсетілетін қызметті
берушілермен өзара іс-қимыл
қағидаларына
1-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат

Р/с №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тізілімдегі №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілер (оның деректемелерін көрсете отырып)	Нормативтік құқықтық актілердің өзгерістері туралы мәлімет	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат орналасқан интернет-ресурс	Жауапты тұлғаның және көрсетілетін қызметті берушінің тегі, аты, әкесінің аты, лауазымы	Мемлекеттік органның жауапты тұлғасының және көрсетілетін қызметті берушінің байланыс телефондары, электрондық пошта мекенжайы
1	2	3	4	5	6	7	8

Жауапты орындаушының Т.А.Ә.

Күні: 20__жылғы " __ " _____

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-қосымшаның жоғарғы оң жақ бұрышындағы сілтеме жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму

министрінің 02.06.2026 № 278/НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Бірыңғай байланыс орталығы
қызметінің және Бірыңғай
байланыс орталығының орталық
мемлекеттік органдармен,
облыстардың, республикалық
маңызы бар қалалардың,
астананың жергілікті атқарушы
органдарымен, сондай-ақ
көрсетілетін қызметті
берушілермен өзара іс-қимыл
қағидаларына
2-қосымша

Нысан

Бірыңғай байланыс орталығына ____ жылғы ____ тоқсанда келіп түскен өтініштер (шағымдар) туралы есеп

Р/с №	Өтініштің (шағымның) №	Өтінішті (шағымды) тіркеу күні	Аймақ	Өтініш берушінің тегі , аты	Өтініштің (шағымдардың) мазмұны	Қабылданған шаралар
1	2	3	4	5	6	7