

Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 2025 жылғы 28 наурыздағы № 115-НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 31 наурызда № 35881 болып тіркелді.

"Ақпаратқа қол жеткізу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 6-2-бабы 1-тармағының 10) тармақшасына және "Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігінің кейбір мәселелері туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 4 қазандағы № 866 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі туралы ереженің 15-тармағы 47) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидалары бекітілсін.

2. Мыналардың:

1) "Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 28 сәуірдегі № 145 бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22660 болып тіркелген);

2) "Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 28 сәуірдегі № 145 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2023 жылғы 14 наурыздағы № 95 бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 32067 болып тіркелді) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Мемлекет пен қоғам коммуникацияларын дамыту департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат вице-министріне жүктелсін.

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

*Қазақстан Республикасы
Мәдениет және ақпарат
министрінің міндетін атқарушы*

К. Искаков

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы

КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бәсекелестікті қорғау және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ғылым және жоғары білім министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғарғы аудиторлық палатасы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Көлік министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және

дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Қорғаныс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Оқу ағарту министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Орталық сайлау комиссиясы

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Стратегиялық жоспарлау және

реформалар агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Су ресурстары және

ирригация министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы

іс-қимыл агенттігі (Сыбайлас

жемқорлыққа қарсы қызмет)

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Туризм және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Төтенше жағдайлар министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық банкі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Ұлттық қауіпсіздік комитеті
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар және
аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Экология және табиғи
ресурстар министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасы
Мәдениет және ақпарат
министрінің міндетін атқарушы
2025 жылғы 28 наурыздағы
№ 115-НҚ бұйрығымен
бекітілген

Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 6-2-бабы 1-тармағының 10) тармақшасына, "Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігінің кейбір мәселелері туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 4 қазандағы № 866 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі туралы ереженің 15-

тармағы 47) тармақшасына сәйкес әзірленді және ашық диалогтың интернет-порталында жұмыс істеу тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) ақпарат пайдаланушы – ақпаратты сұрататын және (немесе) пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2) ашық диалог интернет-порталының автоматтандырылған жұмыс орны (бұдан әрі – АЖО) – "электрондық үкімет" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның операторы ұсынатын, баптауларды және ашық диалогтың интернет-порталында орналастырылатын контентті басқаруға арналған қосымша;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3) ашық диалогтың интернет-порталы (бұдан әрі – Портал) – мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы арқылы ақпарат пайдаланушылардың сұрау салуды жіберу, сондай-ақ ақпарат пайдаланушылардың интернет-конференцияларға және сауалнамаларға қатысу мүмкіндігін қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

4) мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы (бұдан әрі – Блог-платформа) – азаматтардың сұрау салуды жіберу және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің бірінші басшыларынан оларға жауап алу мүмкіндігін қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі;

5) модерация – әкімшінің ақпарат пайдаланушылардың сұрау салуларын Заңның талаптарына сәйкестігі нысанасында өңдеуі;

6) сұрау салу – ақпарат иеленушіге Заңда белгіленген тәртіппен айтылған немесе жіберілген ауызша немесе жазбаша нысандағы, оның ішінде электрондық құжат түріндегі ақпарат беру туралы өтініш;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

7) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары -

Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

7) "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның операторы (бұдан әрі – Оператор) – Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын, өзіне бекітілген "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүктелген заңды тұлға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

8) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

8) "электрондық үкіметтің" веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік және өзге де қызметтерге қол жеткізудің "ортақ терезесін" білдіретін ақпараттандыру объектісі.

2-тарау. Ақпарат пайдаланушылардың блог-платформа арқылы сұрау салуларды жіберу тәртібі

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 27.03.2026 № 128-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы арқылы жіберілген сұрау салулар ақпарат пайдаланушының электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады.

Сондай-ақ ақпарат пайдаланушылар "электрондық үкіметтің" веб-порталында есепке алу жазбалары болған және оған ұялы байланыс операторы берген ақпарат пайдаланушының абоненттік нөмірі қосылған кезде сұрау салу жібереді.

4. Мемлекеттік биліктің, жергілікті мемлекеттік басқарудың және өзін-өзі басқарудың заң шығарушы, атқарушы және сот тармақтарының органдары мен мекемелерінің, квазимемлекеттік сектор субъектісінің әкімшісі (бұдан әрі – әкімші) Блог-платформаға келіп түсетін сұрау салуларды жанғыртуды жүргізеді.

Заңның 11-бабына сәйкес келмейтін сұрау салуларды әкімші Блог-платформаға келіп түскен күннен бастап бір жұмыс күні ішінде қайтарады.

5. Егер сұрау салу қарауға қабылданған жағдайда, жауап ақпарат пайдаланушыға мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектісіне келіп түскен күнінен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде беріледі.

Егер сұрау салынған ақпарат мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың бірнеше субъектілерінің құзыретіне кіретін

және жазбаша сұрау салуға жауап беру кезінде мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектордың өзге субъектілерінен ақпарат алу талап етілетін болса, қарау мерзімін мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектісінің басшысы бір рет күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімге ұзартуы мүмкін, бұл туралы ақпарат пайдаланушыға қарау мерзімі ұзартылған кезден бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

Заңның 11-бабының 16-тармағында көзделген негіздер бойынша сұрау салу жөнінде ақпарат беруден бас тартылған жағдайда, мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектісі сұрау салу тіркелген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде ақпарат пайдаланушыға уәжді жауап береді.

6. Мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектісінен өз сұрау салуына жауап алған ақпарат пайдаланушы оның сапасын бағалай алады.

Бағалау "Ұнайды" не "Ұнамайды" деген белгілер арқылы жүргізіледі. "Ұнамайды" деген батырманы таңдаған кезде ақпарат пайдаланушы себебін көрсетеді.

3-тарау. Ақпарат пайдаланушының интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізуге қатысу тәртібі

7. Порталда интернет-конференция немесе сауалнама өткізу үшін мемлекеттік биліктің, жергілікті мемлекеттік басқарудың және өзін-өзі басқарудың заң шығарушы, атқарушы және сот тармақтарының органдары мен мекемелері, квазимемлекеттік сектор субъектілері (бұдан әрі – ақпарат иеленушілері) Операторға осы Қағидаларға 1 және 2-қосымшаларға сәйкес интернет-конференцияны өткізудің және сауалнама жүргізудің толтырылған шаблондарын ол басталғанға дейін кемінде үш жұмыс күні бұрын жібереді.

8. Ақпарат иеленушілері Порталда тиісті сілтемелерді көрсете отырып, ресми интернет-ресурста және (немесе) жалпыға бірдей қолжетімді интернет-ресурстарда:

1) оны өткізу күніне дейін кемінде бір жұмыс күні бұрын интернет-конференция өткізу туралы;

2) Порталда оны іске қосқан күннен бастап бір жұмыс күні ішінде сауалнама жүргізу туралы құлақтандыруды орналастырады.

Сауалнама жүргізу ұзақтығы бір айдан асқан жағдайда, құлақтандырулар кемінде екі аптада бір реттен сиретпей орналастырылады.

9. Интернет-конференцияны өткізу ұзақтығы бір жұмыс күнінен кем болмауы тиіс.

Интернет-конференция барысында сұрақтар келіп түскен кезде жауаптарды ақпарат иеленушілері ол аяқталғанға дейін береді.

10. Ақпарат пайдаланушылар Порталда "Интернет-конференцияның тақырыбын құру" сервисі арқылы тиісті ақпарат иеленушілеріне интернет-конференция өткізуге еркін нысанда өтінім береді.

Әкімші өтінімді бес жұмыс күні ішінде қабылдайды не егер өтінім ақпарат иеленушілерінің құзыретіне немесе қызмет бағыттарына сәйкес келмеген жағдайда, өтінімді қабылдаудан бас тарту туралы уәжді жауап береді.

11. Сауалнама жүргізудің ұзақтығы он жұмыс күнінен кем болмауы тиіс.

12. Ақпарат иеленушілерінің қызметкерлеріне АЖО-ға кіруге рұқсат Оператор ақпарат иеленушілерінің өтінімдері негізінде береді.

13. Оператор ақпарат иеленушілерінің уәкілетті қызметкерлеріне Порталда жұмыс істеу үшін АЖО-ны пайдалану бойынша оқытуды жүргізеді.

Ашық диалогтың
интернет- порталында
жұмыс істеу қағидаларына
1-қосымша

Интернет-конференцияны өткізу шаблону

Ашылу күні	
Жабылу күні	
Қазақ тіліндегі атауы	
Орыс тіліндегі атауы	
Ағылшын тіліндегі атауы (қажет болған кезде)	
Қазақ тілде қысқаша сипаттама	
Орыс тілінде қысқаша сипаттама	
Ағылшын тілінде қысқаша сипаттама (қажет болған кезде)	
Қазақ тіліндегі сипаттамасы	
Орыс тіліндегі сипаттамасы	
Ағылшын тіліндегі сипаттамасы (қажет болған кезде)	
Жауапты қызметкер (модератор) – тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), жеке сәйкестендеру нөмірі, лауазымы, байланыс деректері (электрондық жұмыс поштасы және телефоны)	

Ашық диалогтың
интернет- порталында жұмыс
істеу қағидаларына
2-қосымша

Сауалнама жүргізу шаблону

№ 1 сауалнама	
Санаты	
Сауалнаманың қазақ тіліндегі атауы	
Сауалнаманың орыс тіліндегі атауы	
Сауалнаманың ағылшын тіліндегі атауы (қажет болған кезде)	

Іске қосу күні	
Аяқталу күні	
№ 1 сұрақтың қазақ тіліндегі атауы	
№ 1 сұрақтың орыс тіліндегі атауы	
№ 1 сұрақтың ағылшын тіліндегі атауы (қажет болған кезде)	
№ 1 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 2 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 2 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 2 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 3 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№2 сұрақтың қазақ тіліндегі атауы	
№ 2 сұрақтың орыс тіліндегі атауы	
№ 2 сұрақтың ағылшын тіліндегі атауы (қажет болған кезде)	
№ 1 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 2 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 2 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 2 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 3 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 3 сұрақтың қазақ тіліндегі атауы	
№ 3 сұрақтың орыс тіліндегі атауы	
№ 3 сұрақтың ағылшын тіліндегі атауы (қажет болған кезде)	
№ 1 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 1 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 2 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 2 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	

№ 2 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	
№ 3 жауаптың қазақ тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың орыс тіліндегі нұсқасы	
№ 3 жауаптың ағылшын тіліндегі нұсқасы (қажет болған кезде)	

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