

"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 министрі міндетін атқарушының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 83 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 2026 жылғы 2 маусымдағы № 278/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 4 маусымда № 38904 болып тіркелді

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы бұйрық 12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі.

БҰЙЫРАМЫН:

1. "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 министрі міндетін атқарушының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 83 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13324 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

кіріспе мынадай редакцияда жазылсын:

""Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының 9) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**";

көрсетілген бұйрықпен 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 қағидаларында:

1, 2, 3 және 4-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"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 және әлеуметтік жауапкершілігі бар 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.

2. Бірыңғай байланыс орталығының негізгі міндеттері мен функциялары:

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

2) цифрлық, 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, астананың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен және көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау, цифрлық және өзге де көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен және "цифрлық үкіметтің" операторымен өзара іс-қимыл жасау;

4) цифрлық, мемлекеттік және өзге де қызметтер бойынша ақпарат алу үшін көрсетілетін қызметті алушыларды қолжетімді байланыс арналарымен қамтамасыз ету.

3. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар және қысқартулар пайдаланылады:

1) 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;

2) 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 цифрлық деректер қоры;

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

4) көрсетілетін қызметті алушы – мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алуға өтініш беруге құқығы және (немесе) ниеті бар немесе мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алатын не өз құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыру үшін оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер бере отырып, мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету нәтижесін алған жеке және заңды тұлғалар, заңды тұлғалардың филиалдары мен өкілдіктері;

5) 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;

6) 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;

7) мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің цифрлық жүйесі – мемлекеттік қызметтер көрсету, оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсету процесін цифрландыруға және мониторингілеуге арналған цифрлық жүйе;

8) цифрландыру саласындағы уәкілетті орган – цифрландыру саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

9) цифрлық көрсетілетін қызмет – цифрлық объектілерді құру, дамыту және орналастыру қағидаларына сәйкес цифрландырудың сервистік моделі арқылы осы көрсетілетін қызметтердің жұмыс істеуі қамтамасыз етілетін байланыс қызметтерін қоса алғанда, мүліктік жалдау (жалға алу, уақытша пайдалану) және (немесе) есептеу ресурстарын орналастыру, бағдарламалық қамтылымды, бағдарламалық өнімдерді, техникалық құралдарды пайдалануға беру жөніндегі көрсетілетін қызмет;

10) "цифрлық үкіметтің" операторы (бұдан әрі – ЦҮ операторы) – "цифрлық үкіметтің" цифрлық объектілерінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға.

4. Бірыңғай байланыс орталығы:

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

2) жеке және заңды тұлғаларды, мемлекеттік органдарды "цифрлық үкімет" мәселелері бойынша тәулік бойы консультациялық сүйемелдеуді жүзеге асырады;

3) мемлекеттік органдар мен өзге де ұйымдарға мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерді, оның ішінде цифрлық құжаттар сервисін алушыда туындаған мәселелер бойынша түсініктемелер беру үшін сұрау салулар жібереді;

4) мемлекеттік органдар мен өзге де ұйымдарға жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары, сондай-ақ олардың филиалдары мен өкілдіктері бойынша ақпаратты жүйелі негізде жібереді.";

14-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"14. Цифрландыру 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.";

16, 17 және 18-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

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

17. Бірыңғай байланыс орталығының цифрлық қызметтер бойынша консультация беруі үшін ЦҮ операторы:

- 1) операторларды оқытуды жүргізеді;
- 2) 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.

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

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

3-тарауының атауы мынадай редакцияда жазылсын:

"3-тарау. Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, астананың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер мен ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету шеңберінде көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау тәртібі";

29-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"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 цифрлық жүйесіне енгізеді.

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуді мониторингілеудің цифрлық 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.";

33-тармақ алып тасталсын;

34, 35, 36, 37, 38 және 39-тармақтар жаңа редакцияда жазылсын:

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

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

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

37. Цифрлық қызмет көрсету мәселелері жөніндегі мемлекеттік органдардың сұрау салулары ЦУ операторымен келісу бойынша Бірыңғай байланыс орталығы бекітетін цифрлық қызмет пайдаланушылардың сұрау салуларын өңдеу регламентінде белгіленген тәртіп және мерзім ішінде шешіледі.

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

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

1) цифрландыру саласындағы уәкілетті органға;

2) ЦУ операторына;

3) цифрлық қызметті алушы мемлекеттік органдарға жібереді.";

1-қосымшаның жоғарғы оң жақ бұрышындағы сілтеме жаңа редакцияда жазылсын:

"

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
",

2-қосымшаның жоғарғы оң жақ бұрышындағы сілтеме жаңа редакцияда жазылсын:
"

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
".

2. Қазақстан Республикасы Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің Мемлекеттік қызметтер көрсету комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының жасанды интеллект және цифрлық даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық 2026 жылғы 12 шілдеден бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға жатады.

Қазақстан Республикасы
Премьер-Министрінің орынбасары –
Жасанды интеллект және цифрлық даму министрі

Ж. Мадиев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

