

"Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2024 жылғы 28 маусымдағы № 378/НҚ бұйрығына өзгерістер енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Жасанды интеллект және цифрлық даму министрінің 2026 жылғы 11 маусымдағы № 309/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 12 маусымда № 38952 болып тіркелді

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы бұйрық 12.07.2026 ж. бастап қолданысқа енгізіледі

БҰЙЫРАМЫН:

1. "Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2024 жылғы 28 маусымдағы № 378/НҚ бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34643 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидаларында:

2-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) Астананың, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілі – балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің негізгі кепілдіктерін қамтамасыз ету, сондай-ақ тиісті әкімшілік-аумақтық бірлікте мемлекеттік және қоғамдық институттармен өзара іс-қимыл жасай отырып, олардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру жөніндегі функциялар жүктелетін, Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкілдің өкілі;

2) 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

цифрлық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

3) жолданым – "111" байланыс орталығына телефон қоңырауын қабылдау барысында алынған не "111" байланыс орталығына жазбаша (қағаз және (немесе) цифрлық) немесе ауызша нысанда, сондай-ақ бейнеконференцбайланыс нысанында жолданған өтініш немесе шағым;

4) "111" байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі – Білім базасы) – азаматтардың сұрау салуы бойынша жауап беру үшін қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған цифрлық деректер базасы;

5) "111" байланыс орталығының консультанты (бұдан әрі – консультант) – "111" байланыс орталығының отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық консультацияны, ұйымдастырушылық, психологиялық көмекті жүзеге асыратын қызметкері;

6) Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкіл – Қазақстан Республикасының Президенті тағайындайтын, балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің негізгі кепілдіктерін қамтамасыз ету, сондай-ақ мемлекеттік және қоғамдық институттармен өзара іс-қимылда олардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру жөніндегі функциялар жүктелетін адам;

7) Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы (бұдан әрі – "111" байланыс орталығы) – цифрландыру саласындағы уәкілетті орган айқындаған, отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық, ұйымдастырушылық, психологиялық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

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

6-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"6. "111" байланыс орталығы:

өтініш берушінің таңдауы бойынша жеке және заңды тұлғаларға өз қызметтерін тәулік бойы, үзіліссіз, демалыс және мереке күндерінсіз қазақ және орыс тілдерінде ұсынады;

өтініш берушілерге ақпараттық-анықтамалық консультациялар, ұйымдастырушылық, психологиялық көмек көрсетеді;

келіп түскен жолданымдардағы мәселелер бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

құзыретіндегі мәселелері бойынша орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдармен хат алмасуды жүргізеді;

балалардың құқықтарын қорғау мәселелерінде Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкілмен және астананың, облыстардың, республикалық маңызы

бар қалалардың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдерімен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

ресми байланыс арналары арқылы және цифрлық объектіге: 111.gov4c.kz келіп түсетін ауызша және жазбаша жолданымдарды қабылдайды және қарайды;

келіп түскен мәселелер бойынша шешудің неғұрлым тиімді жолын айқындау үшін жолданымдар бойынша ақпаратты жинауды және өңдеуді жүзеге асырады;

келіп түскен жолданымдар бойынша қажетті көмек көлемін таңдау туралы шешімді өз бетінше қабылдайды;

қажетті ақпаратты беру және алу үшін орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға шығыс қоңыраулар жасайды;

жедел ден қою шаралары талап етілетін жолданымдар келіп түскен жағдайда, қолданыстағы байланыс арналары бойынша дереу орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға қажетті ақпаратты береді;

келіп түскен жолданымдарды тіркеудің цифрлық жүйесіндегі сұрау салу нысанына қажетті деректерді енгізеді;

жеке және заңды тұлғаларға олардың ауызша немесе жазбаша сұрау салу бойынша жолданымды тіркеу нөмірі, қойылған мәселені шешу бойынша ағымдағы мәртебесі мен жұмыс барысы туралы ақпарат береді;

Білім базасында бар ақпарат бойынша өз қызметін ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асырады;

егер жолданымдағы мәселе Бірыңғай байланыс орталығы операторларының құзыретіне кіретін болса, онда ол туралы өтініш берушіні хабардар ете отырып, қоңырауды Бірыңғай байланыс орталығына бағыттайды;

егер жолданымдағы мәселе "111" байланыс орталығының құзыретіне кірмейтін болса, консультант өтініш берген адамға аталған мәселені шешу құзыретіне кіретін субъектіге қатысты қолда бар ақпаратты береді;

цифрландыру саласындағы уәкілетті органның жазбаша талабы бойынша сұрау салынатын мерзімде "111" байланыс орталығына қоңырау шалған жеке немесе заңды тұлғамен консультанттың сөйлесу жазбасын ұсынады;

консультанттардың кәсіби құзыреттілігін арттыруды, оқытуды және қайта оқытуды жүзеге асырады;

консультанттарға көтермелеу және ынталандыру шараларын қолданады;

Қазақстан Республикасы азаматтарының "111" байланыс орталығының қызметі, ақпараттық-анықтамалық консультациялар беру, бұқаралық ақпарат құралдарында, теледидарда ақпараттандыру, цифрлық ресурстарда жарияланымдар орналастыру, сыртқы жарнама, түрлі ақпараттық іс-шаралар өткізу арқылы әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау саласында ұйымдастырушылық, психологиялық көмек көрсету тәртібі мен процесі туралы хабардар болу деңгейін арттырады.";

9-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"9. "111" байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимылға қатысушылар:

"111" байланыс орталығы;

цифрландыру саласындағы уәкілетті орган;

астананың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдері;

орталық мемлекеттік органдар;

жергілікті атқарушы органдар;

жеке және заңды тұлғалар болып табылады.";

10-тармақтың 1) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"1) Қазақстан Республикасының адамы мен азаматының құқықтары мен бостандықтарын қорғау және қалпына келтіру, заңдылықтың сақталуын қадағалау;"

12-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"12. Жолданым бойынша жедел ден қоюды талап ететін жағдайларда, қолданыстағы байланыс арналары бойынша орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен ауызша және (немесе) жазбаша (цифрлық объектілер арқылы) ақпарат алмасуға жол беріледі.".

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

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты ресми жарияланғаннан кейін 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 тиіс.

Қазақстан Республикасы

Премьер-Министрінің орынбасары –

Жасанды интеллект және цифрлық даму министрі

Ж. Мадиев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрлігі