



Об утверждении Инструкции по работе с обращениями (сообщениями) в системе "Оmnиканальность процесса приема сообщений граждан", поступающих посредством мобильного приложения "102", сервисе "Закон и Порядок" и системе "Тревожная кнопка SOS" в органах внутренних дел Республики Казахстан

Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 20 февраля 2026 года № 120

В соответствии с подпунктом 5) пункта 19 Положения о Министерстве внутренних дел Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 22 июня 2005 года № 607 "Вопросы Министерства внутренних дел Республики Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями (сообщениями) в системе "Оmnиканальность процесса приема сообщений граждан", поступающих посредством мобильного приложения "102", сервис "Закон и Порядок" и системе "Тревожная кнопка SOS" в органах внутренних дел Республики Казахстан.

2. Департаменту цифровизации и искусственного интеллекта в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить.

Сноска. Пункт 2 – в редакции приказа Министра внутренних дел РК от 19.03.2026 № 201.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего заместителя министра внутренних дел Республики Казахстан и Департамент цифровизации и искусственного интеллекта (Баймаганбетов Ж.С.).

Сноска. Пункт 3 – в редакции приказа Министра внутренних дел РК от 19.03.2026 № 201.

4. Настоящий приказ вводится в действие со дня его подписания.

*Министр внутренних дел
Республики Казахстан
генерал-лейтенант полиции*

Е. Саденов

Утверждена приказом
Министра внутренних дел
Республики Казахстан
от "20" февраля 2026 года № 120

Инструкция по работе с обращениями (сообщениями) в системе "Оmnиканальность процесса приема сообщений граждан", поступающих посредством мобильного приложения "102", сервисе "Закон и Порядок" и системе "Тревожная кнопка SOS" в органах внутренних дел Республики Казахстан

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет порядок деятельности сотрудников органов внутренних дел (далее – ОВД) по приему обращений (сообщений) граждан, поступивших через мобильное приложение "102", сервис "Закон и Порядок" и систему "Тревожная кнопка SOS".

2. Инструкция детализирует порядок деятельности сотрудников ОВД при рассмотрении и обработке обращений (сообщений), поступающих через различные каналы связи, в том числе:

1) видео, аудио-звонки посредством мобильного приложения "102" и сервиса "Закон и Порядок";

2) оказание текстовой консультации через чат - боты в Telegram, VKontakte и виджет, размещенный на официальном интернет - ресурсе МВД РК;

3) подача обращений (текстовый) чат-боты, электронная почта и мобильное приложение "102" и сервиса "Закон и Порядок".

3. Для автоматизации приема, обработки и учета информации, необходимой для оперативного управления силами и средствами дежурных нарядов, рассмотрения электронных обращений, жалоб и заявлений используется Система омниканального приема обращений граждан и оперативного реагирования на происшествия (далее - Система).

4. Сотрудники органов внутренних дел при приеме и обработке сообщений и обращений, поступающих через Систему, руководствуются следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституция Республики Казахстан;

2) Закон Республики Казахстан "О правоохранительной службе";

3) Закон Республики Казахстан "О противодействии коррупции";

4) Закон Республики Казахстан "Об органах внутренних дел Республики Казахстан"

;

5) Уголовный кодекс Республики Казахстан;

6) Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях;

7) Гражданский кодекс Республики Казахстан;

8) Административный процедурно-процессуальный Кодекс Республики Казахстан;

9) приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 19 сентября 2014 года № 89 "Об утверждении Правил приема и регистрации заявлений и сообщений об уголовных правонарушениях, а также ведения Единого реестра досудебных расследований";

10) приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 24 июля 2024 года № 175дсп "Об утверждении Правил организации деятельности Центров оперативного управления и дежурных частей органов внутренних дел Республики Казахстан".

5. Формирование Базы знаний, обеспечивающей структурированный набор информации, для представления чат-ботом мобильного приложения "102" и сервиса "

Закон и Порядок" ответов на текстовые обращения, осуществляется подразделениями Центрального аппарата МВД дел по компетенции.

6. Ответственные за организацию работы с мобильным приложением "102" и сервисом "Закон и Порядок":

1) Департамент цифровизации и искусственного интеллекта и его территориальные подразделения МВД – за техническое обеспечение рабочими местами, организацией предоставления доступов к работе с мобильным приложением, работоспособность и совершенствование мобильного приложения;

2) подразделения ЦОУ МВД – за прием, регистрацию аудио, видео- сообщений и обращений о правонарушениях и преступлениях, поступающих на рабочее место "102" ЦОУ и дежурных частей, а также в случае необходимости - оперативное реагирование на них;

3) руководители подразделений Центрального аппарата МВД, начальники ДП городов Астана, Алматы, Шымкент, областей, горрайорганов и на транспорте несут персональную ответственность за прием, учет, регистрацию, рассмотрение и своевременное представление ответов на сообщения и обращения граждан, поступивших посредством мобильного приложения "102" и сервиса "Закон и Порядок;" ;

4) сотрудники структурных подразделений органов внутренних дел, закрепленные за работой в мобильном приложении, осуществляющие прием, учет поступивших обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, проведение соответствующих проверок и представление ответов, в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими данную линию работы;

5) Штаб органов внутренних дел по линии учетно - регистрационной дисциплины – контроль за недопущением укрытия уголовных правонарушений при рассмотрении обращений;

6) подразделения по документообороту и контролю за обращениями – обеспечивают своевременное направление поступивших обращений в службу исполнения.

Сноска. Пункт 6 с изменениями, внесенными приказом Министра внутренних дел РК от 19.03.2026 № 201.

Глава 2. Приём, регистрация аудио, видео и текстовых сообщений, поступающих на рабочее место "102" ЦОУ и дежурных частей

7. Сотрудники линии "102" ЦОУ осуществляют прием видео, аудио звонков, текстовых сообщений, поступающих от граждан посредством мобильных приложений, размещенного на официальном интернет-ресурсе МВД РК, через автоматизированное рабочее место (далее – АРМ).

8. Сотрудники "102" перенаправляет принятые обращения старшим инспекторам Групп управления силами и средствами (далее–ГУСС) по территориальной принадлежности посредством АПК ЦОУ – для отработки.

9. При поступлении аудио, видео обращения сотрудник "102" должен:

1) надеть наушники и нажать команду "принять вызов" (при поступлении звонка на карте автоматически определяется местоположение звонившего);

2) поздороваться, назвать позывной и выяснить причину обращения;

3) для заполнения карточки открыть окно "отправить на отработку";

4) внести полученную от заявителя информацию, место происшествия, по возможности зафиксировать информацию с видеоизображения (количество и приметы лиц, автомашины, здания, попавшие в обзор камеры мобильного устройства); присвоить категорию вызова,

5) после заполнения всех граф информационной карточки нажать команду "отправить на отработку";

6) заполненные сведения вносятся в электронную карточку АРМ ЦОУ после чего поступают старшему инспектору ГУСС для организации реагирования.

10. Старший инспектор ГУСС:

1) при необходимости производит идентификацию заявителя по сведениям зарегистрированных пользователей;

2) определяет характер поступившего обращения для обеспечения оперативного реагирования комплексными силами полиции (далее – КСП);

3) обеспечивает координацию деятельности дежурных нарядов, дежурных следственно–оперативной групп (далее – ДСОГ) при проведении первоначальных следственных действий и оперативно–розыскных мероприятий;

4) действует в соответствии с должностными инструкциями и Правилами организации деятельности Центров оперативного управления и дежурных частей органов внутренних дел Республики Казахстан.

11. При поступлении текстового (письменного) сообщения:

12. Сотрудник линии "102":

1) изучает суть изложенного заявителем обращения;

2) если сообщение содержит информацию о преступлении, правонарушении – в системе АПК ЦОУ в ручном либо автоматическом режиме открывает карточку "102" и переносит омниканальное сообщение в карточку, заполняя все соответствующие поля (описание события, место происшествия, данные заявителя, другую имеющуюся информацию);

3) заполненную карточку направляет на отработку старшему инспектору ГУСС (карточка "102" при этом закрывается в системе АПК ЦОУ после отработки нарядом по стандартному формату);

4) при поступлении текстового сообщения не экстренного характера (не требующего оперативного реагирования комплексных сил полиции), сообщение сразу перенаправляется непосредственно в службу-исполнитель по компетенции;

13. Старший инспектор ГУСС ЦОУ, сотрудник дежурной части:

1) при наличии в текстовом обращении сведений, требующих оперативного реагирования, организует выезд и проверку силами нарядов полиции;

2) при подтверждении информации об уголовном правонарушении, преступлении – организует выезд на место происшествия ДСОГ;

3) заполненную карточку направляет в дежурную часть соответствующего подразделения полиции.

14. Сотрудник дежурной части согласно Приказа Генерального Прокурора Республики Казахстан от 19 сентября 2014 года № 89-2014 "Об утверждении Правил приема и регистрации заявления, сообщения или рапорта об уголовных правонарушениях, а также ведения Единого реестра досудебных расследований" регистрирует сообщение об уголовном правонарушении в КУИ и осуществляет комплекс предусмотренных мероприятий.

15. Сотрудники дежурной частей проверяют по справочным учетам МВД лиц, зарегистрированных по указанному месту и уведомляют направленных сотрудников полиции до их прибытия на место происшествия о наличии зарегистрированного оружия, сведений о судимости, наличии психиатрических заболеваний и иных сведений, имеющих значения для оценки степени опасности.

16. Работу с мобильным приложением "102" и сервисом "Закон и Порядок" организует начальник или лицо, его замещающее, который осуществляет контроль за деятельностью сотрудников, обеспечивает своевременную обработку поступающих обращений в рамках своей компетенции.

17. Сотрудники ЦОУ имеют возможность просматривать (прослушивать) поступающие видео, аудиозвонки и сохраненные видео, аудиозаписи предоставлять в соответствующие подразделения на основании запроса (сроки хранения видео, аудио материалов устанавливаются на общих основаниях согласно технических возможностей АПК ЦОУ – до 30 суток).

18. Инструкция по действиям дежурного наряда ЦОУ при поступлениях видео сообщений по системе вызова "Тревожная кнопка SOS" аналогичен пунктам 9–10.

Глава 3. Работа ответственных сотрудников с обращениями, поступившими по мобильным приложениям

19. Обращения, после маршрутизации "102" по компетентности, поступают на рабочее место ответственного руководителя, который после изучения содержания обращения, перенаправляет ответственному сотруднику – для рассмотрения по существу и подготовки ответа.

20. Ответственные руководители, в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Республики Казахстан, регламентирующим порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц, представляют ответ заявителю.

21. Ответы на вопросы формируются в следующем виде:

1) текстовая и табличная информация в формате "*.doc", размер 14, шрифт "Times New Roman";

2) изображения в формате "*.jpg" с максимально возможной четкостью (при возникшей необходимости);

3) ответы на вопросы предоставляются на языке обращения;

4) форма предоставления ответов-от первого лица;

5) стиль изложения должен быть корректный;

6) подготовка ответа осуществляется в сроки, предусмотренные нормативными правовыми актами, указанными в пункте 5 с использованием типовых шаблонов;

22. Ответственные сотрудники должны соблюдать следующие требования:

1) придерживаться официально-делового стиля изложения текста документа;

2) предоставлять ответ на языке обращения заявителя, с грамотным изложением текста;

3) нести ответственность за содержание предоставляемого ответа.

23. В случае поступления обращения, характер вопроса которого не входит в компетенцию данного подразделения, ответственным руководителем обращения перенаправляются в соответствующее подразделение посредством мобильного приложения.

24. При обнаружении в обращении признаков уголовного правонарушения, ответственные руководители не позднее 24 часов с момента регистрации обеспечивают их фиксацию в КУИ Единого реестра досудебных расследований.

25. По обращениям, которые не относятся к компетенции деятельности органов внутренних дел, служба-исполнитель должна направить заявителю разъяснения с обязательным указанием отсутствия полномочий в рассмотрении данного вопроса и рекомендацией обращения в соответствующий орган.

26. Ответственный руководитель:

1) контролирует деятельность ответственных сотрудников по предоставлению обоснованных и своевременных ответов на обращения граждан;

2) вносит предложения по совершенствованию мобильного приложения;

3) несет ответственность за соблюдением ответственными сотрудниками требований настоящей Инструкции.

Глава 4. Обеспечение технического функционирования мобильного приложения

27. Для бесперебойного и качественного осуществления приема обращений, поступающих через мобильные приложения, устанавливаются следующие технические требования:

1) подключение к сети Интернет (для приема видео и аудио-звонков скорость интернета не менее 20 Мб/сек., Ping не более 20 сек.);

2) персональный компьютер с характеристиками: процессор не менее 2,2 ГГц; ОЗУ не менее 8Гб; операционная система: Windows 8/10, интернет-браузер: Google Chrome (не ниже версии 86.0.4240.183) или Mozilla Firefox (не ниже 82.0.2), наличие звуковой карты;

3) для приема видео-звонков встроенная или подключаемая через USB видеочкамаера ;

4) для приема видео и аудиозвонков, а также для прослушивания аудиозаписей наличие гарнитура (наушники + микрофон) с шумоподавлением;

5) наличие манипулятора мыши и клавиатуры.

28. Сотрудники подразделений цифровизации и искусственного интеллекта:

1) совместно с заинтересованными службами определяют потребность и организуют установку рабочих мест для работы с мобильным приложением;

2) создают учетные записи (логин и пароль), редактируют, удаляют и присваивают доступные роли, для сотрудников ЦОУ, дежурных частей, ответственных лиц структурных подразделений;

3) совместно с ответственными службами вырабатывают предложения по совершенствованию работы с мобильным приложением и реализуют их фирмой-разработчиком;

4) разрабатывают руководство пользованием и проводят обучение сотрудников, осуществляющих работу с мобильным приложением "102";

5) вносят необходимые изменения в функционал Системы омниканального приема обращений граждан.

Сноска. Пункт 28 с изменениями, внесенными приказом Министра внутренних дел РК от 19.03.2026 № 201.

29. Ответственность за обеспечение технических условий работы мобильного приложения "102" и сервиса "Закон и Порядок" несет Департамент цифровизации и искусственного интеллекта Министерства внутренних дел Республики Казахстан и его территориальные подразделения.

Сноска. Пункт 29 – в редакции приказа Министра внутренних дел РК от 19.03.2026 № 201.

