



О реализации пилотного проекта по оказанию государственных услуг через платформу "чат-приложение Alem GPT"

Приказ Заместителя Премьер-Министра – Министра искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан от 17 июня 2026 года № 326/НК

Примечание ИЗПИ!

Введение в действие см. п. 7.

В соответствии со статьей 22 Закона Республики Казахстан "О государственных и социально ответственных услугах" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Реализовать пилотный проект по оказанию государственных услуг через платформу "чат-приложение Alem GPT" (далее – пилотный проект).

2. Утвердить прилагаемый Алгоритм по оказанию государственных услуг через платформу "чат-приложение Alem GPT".

3. АО "Национальные информационные технологии" (по согласованию) совместно с Автономным кластерным фондом "Астана Хаб" (по согласованию), предоставляющему платформу для оказания государственных услуг, в рамках пилотного проекта обеспечить: фиксацию и сохранение всех необходимых исторических данных, а также наполнение историческими данными государственного электронного реестра разрешений и уведомлений.

4. АО "Национальные информационные технологии" совместно с Автономным кластерным фондом "Астана Хаб" по окончанию периода пилотного проекта и до ввода в промышленную эксплуатацию согласно подпункту 5-1) пункта 2 статьи 38, подпункту 4) пункта 2 статьи 49 Закона Республики Казахстан "Об информатизации", пункту 4 Правил интеграции объектов информатизации "электронного правительства", утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 29 марта 2018 года № 123 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 16777), обеспечить:

1) наличие протоколов с положительными результатами испытаний на соответствие требованиям информационной безопасности;

2) наличие собственного оперативного центра информационной безопасности (далее – Центр) и его функционирование, либо заключение договора на предоставление услуги оперативного центра информационной безопасности у третьих лиц в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, а также взаимодействие Центра с Национальным координационным центром информационной безопасности;

3) соблюдение единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, установленных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832, для выполнения стандартов защиты данных, безопасности информационных систем и обеспечения доступности сервисов.

5. Комитету государственных услуг Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан после его официального опубликования;

2) направление копии настоящего приказа в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" в течение пяти рабочих дней со дня подписания совместного приказа для включения в эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан.

7. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования и действует до 1 мая 2027 года.

*Заместитель Премьер-Министра –
Министр искусственного интеллекта и цифрового развития
Республики Казахстан*

Ж. Мадиев

Утвержден приказом

Алгоритм по оказанию государственных услуг через платформу "чат-приложение alem.gpt"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Алгоритм функционирования и интеграционного взаимодействия "чат-приложения alem.gpt" (далее – Алгоритм) определяет порядок взаимодействия платформы "чат-приложение alem.gpt" с государственными и корпоративными информационными системами при оказании государственных услуг с применением технологий искусственного интеллекта.

2. Алгоритм распространяется на процессы:

- 1) предоставления государственных услуг пользователям;
- 2) взаимодействия с государственными сервисами через интеграционный слой;
- 3) обработки пользовательских запросов посредством ИИ-агентов;
- 4) обеспечения безопасного обмена данными.

3. В настоящем Алгоритме используются следующие основные понятия:

1. Чат-приложение `alem.gpt` – мультиагентная платформа, обеспечивающая создание, управление ИИ-агентами для предоставления государственных и бизнес-услуг;
2. ИИ-агент – программный компонент, обеспечивающий обработку пользовательских запросов, взаимодействие с внешними сервисами и сопровождение жизненных ситуаций;
3. Интеграционный слой – совокупность сервисов, обеспечивающих взаимодействие платформы с внешними системами (ШЭП, ВШЭП, API);
4. Пользователь – физическое или юридическое лицо, получающее услуги через платформу;
5. API – интерфейс взаимодействия информационных систем;
6. ЭЦП – электронная цифровая подпись, используемая для подтверждения юридической значимости действий;
7. База знаний – структурированное хранилище данных, используемое ИИ-агентами;

Глава 2. Порядок функционирования платформы

4. Пользователь осуществляет вход в "чат-приложение `alem.gpt`" через:
 - 1) подписание ЭЦП с Egov QR с помощью Egov Mobile/Egov Business.
 - 2) раздел `Alem.GPT` внутри мобильного приложения Egov Mobile.
5. После авторизации пользователю предоставляется доступ к:
 - 1) чату к ИИ-агенту по государственным услугам;
 - 2) истории чатов с ИИ-агентами;
 - 3) истории получения государственных услуг;
 - 4) уведомлениям о получении государственных услуг;
 - 5) личный кабинет пользователя.
6. Пользователь инициирует получение услуги одним из способов:
 - 1) посредством диалога с ИИ-агентом в чате;
 - 2) с помощью отправки голосовых сообщений.
7. ИИ-агент:
 - 1) анализирует запрос пользователя;
 - 2) определяет соответствующую жизненную ситуацию;
 - 3) осуществляет запрос необходимых сведений о пользователе через портал `Egov.kz`, требуемых для предоставления ответа на запрос пользователя;
 - 4) предоставляет сгенерированные в уполномоченных государственных органах сведения в электронном виде.
8. При необходимости ИИ-агент:
 - 1) запрашивает дополнительные данные;
 - 2) формирует электронные формы ввода;
 - 3) инициирует вызовы интеграционных сервисов.

Глава 3. Порядок интеграционного взаимодействия

9. Вызовы внешних сервисов осуществляются:

- 1) по протоколам REST-сервисов портала Egov.kz
- 2) по протоколам SOAP-сервисов внешнего шлюза электронного правительства (в процессе подключения);
- 3) с использованием утвержденных API внешних сервисов Astana Hub, Astana Innovations.

10. Запросы и ответы:

- 1) логируются;
- 2) проходят проверку на корректность;
- 3) обрабатываются в соответствии с бизнес-логикой.

11. В случае асинхронных процессов:

- 1) система сохраняет статус запроса;
- 2) уведомляет пользователя о ходе выполнения услуги.

12. Интеграционное взаимодействие осуществляется в соответствии с Правилами интеграции объектов информатизации "электронного правительства", утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 29 марта 2018 года № 123 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 16777).

Глава 4. Порядок обработки пользовательских запросов

13. ИИ-агент обрабатывает запросы с учетом:

- 1) контекста диалога;
- 2) языка диалога;
- 3) данных пользователя;
- 4) информации из базы знаний;
- 5) информации от внешних сервисов (Портала Egov.kz, ВШЭП)

14. При отсутствии необходимых данных:

ИИ-агент выполняет запросы к внешним сервисам (Портала Egov.kz, ВШЭП) либо запрашивает их у пользователя.

15. По завершении обработки:

- 1) пользователю предоставляется результат услуги;
- 2) результат сохраняется в личном кабинете.

Глава 5. Обеспечение безопасности

16. Обмен данными осуществляется с использованием:

- 1) защищенных протоколов (HTTPS, TLS);

2) механизмов шифрования.

17. Доступ к персональным данным осуществляется:

- 1) только при наличии согласия пользователя;
- 2) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

18. Все действия пользователей и системы подлежат:

- 1) журналированию;
- 2) контролю и аудиту.

19. Оказание услуги считается завершенным при:

- 1) предоставлении результата пользователю;
- 2) фиксации статуса выполнения в системе.

20. Пользователь имеет возможность:

- 1) просматривать историю услуг;
- 2) повторно обращаться за услугами;
- 3) получать уведомления о статусах.

21. Обработка и хранение данных в рамках пилотного проекта осуществляются на инфраструктурных мощностях Информационно-коммуникационной платформы "электронного правительства" (Qaztech), для обработки и работы ИИ-компонентов применяются модели, развернутые на национальном суперкомпьютере "AlemCloud", размещенные на территории Республики Казахстан.

Обеспечение информационной безопасности и защита персональных данных осуществляются в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. Персональные данные пользователей не покидают пределы закрытого контура, включая контур работы языковых моделей.