

Об утверждении Правил формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникаций государственных органов с населением

Приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 11 марта 2024 года № 93-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 13 марта 2024 года № 34142.

В соответствии с подпунктом 205) пункта 15 Положения о Министерстве культуры и информации Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 866, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникаций государственных органов с населением.

2. Департаменту развития коммуникаций государства и общества Министерства культуры и информации Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства культуры и информации Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства культуры и информации Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра культуры и информации Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр культуры и
информации Республики Казахстан*

А. Балаева

"СОГЛАСОВАН"

Министерство сельского хозяйства
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Генеральная прокуратура
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство по защите и развитию
конкуренции Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство науки и высшего
образования Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство здравоохранения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство труда и социальной
защиты населения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Высшая аудиторская палата
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Верховный суд
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство транспорта
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство финансов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан по
финансовому мониторингу

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан
по регулированию и
развитию финансового рынка

"СОГЛАСОВАН"

Министерство обороны
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан
по делам государственной службы

"СОГЛАСОВАН"

Министерство просвещения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Центральная избирательная комиссия
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство промышленности
и строительства Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство торговли и интеграции
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан
по стратегическому планированию
и реформам

"СОГЛАСОВАН"

Министерство водных ресурсов
и ирригации Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Агентство Республики Казахстан
по противодействию коррупции
(Антикоррупционная служба)

"СОГЛАСОВАН"

Министерство иностранных дел
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство по чрезвычайным
ситуациям Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство туризма и спорта
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство национальной экономики
Республики Казахстан

СОГЛАСОВАН"

Министерство цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической промышленности
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство внутренних дел
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство экологии и
природных ресурсов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство энергетики
Республики Казахстан

Утверждены приказом
Министр культуры и информации
Республики Казахстан
от 11 марта 2024 года № 93-НК

Правила

**формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникаций
государственных органов с населением**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникаций государственных органов с населением (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 205) пункта 15 Положения о Министерстве культуры и информации Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 866, и определяют порядок формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникаций государственных органов с населением.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) уполномоченный орган в сфере коммуникаций государственных органов с населением (далее – уполномоченный орган) – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межведомственную координацию в сфере коммуникаций государственных органов с населением;

2) аккредитация – процедура включения уполномоченным органом канала коммуникаций в Реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

3) канал коммуникаций государственных органов с населением (далее – канал коммуникаций) – средство или инструмент посредством которого государственный орган взаимодействует с населением;

4) Реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением (далее – Реестр) – реестр данных, содержащий сведения о каналах коммуникаций, аккредитованных в порядке, установленном настоящими Правилами;

5) заявитель – центральный государственный или местный исполнительный орган (области, города республиканского значения, и столицы, района, города областного значения), в ведении которого находится канал коммуникаций;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 6) предусматривается в редакции приказа Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НҚ (вводится в действие с 12.07.2026).

6) система электронного документооборота (далее – СЭД) – система обмена электронными документами, отношения между участниками которой регулируются Законом Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи" и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Глава 2. Порядок аккредитации каналов коммуникаций

Сноска. Заголовок - в редакции приказа Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Заявитель направляет заявку для аккредитации канала коммуникаций по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам в уполномоченный орган посредством СЭД.

В случае организации контакт-центра государственного органа, уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций направляет заявление и соответствующие документы государственного органа для проведения аккредитации.

Сноска. Пункт 3 - в редакции приказа Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4. Уполномоченный орган при рассмотрении заявки руководствуется в совокупности следующими критериями:

- 1) отсутствие дублирования с функционалом имеющихся каналов коммуникаций;
- 2) регламентация порядка работы канала коммуникаций;
- 3) ожидаемые результаты и эффект от работы канала коммуникации.

5. В случае соответствия заявки для аккредитации канала коммуникаций требованиям, установленным в пункте 3 настоящих Правил, и на основе критериев, предусмотренных пунктом 4 настоящих Правил, уполномоченный орган в течение 8 (восьми) рабочих дней со дня поступления заявки принимает одно из следующих решений:

- 1) аккредитовать канал коммуникаций с включением в Реестр;
- 2) отказать в аккредитации канала коммуникаций.

6. По результатам рассмотрения заявки в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия решения уполномоченный орган уведомляет посредством СЭД заявителя или уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций (в случае организации контакт-центра государственного органа) о прохождении аккредитации и включении канала коммуникаций в Реестр либо об отказе в аккредитации.

Сноска. Пункт 6 - в редакции приказа Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6-1. Уполномоченный орган осуществляет периодическую аттестацию контакт-центров государственных органов не реже одного раза в два года.

Государственный орган, в отношении контакт-центра которого планируется провести аттестацию информируется об этом за 3 месяца до истечения двухлетнего периода.

Периодическая аттестация проводится в сроки, установленные пунктом 5 настоящих Правил.

По результатам проведенной периодической аттестации принимается одно из следующих решений:

- 1) аккредитовать;

2) отказать в аккредитации.

О принятом решении в течении двух рабочих дней информируется уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций, государственный орган, в отношении контакт-центра которого проводилась аттестация, вносятся соответствующие изменения в реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением.

Сноска. Правила дополнены пунктом 6-1 в соответствии с приказом Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Порядок формирования и ведения реестра

7. Целью формирования Реестра является учет аккредитованных каналов коммуникаций.

8. Реестр формируется в электронном виде на интернет-ресурсе уполномоченного органа по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам на казахском и русском языках.

9. Под ведением Реестра понимается:

1) внесение сведений о каналах коммуникаций по результатам прохождения аккредитации;

2) актуализация Реестра при изменении и (или) дополнении сведений, представленных заявителями;

3) внесение сведений об исключении канала коммуникаций из Реестра.

10. Реестр содержит следующие сведения о канале коммуникаций:

1) наименование канала коммуникаций;

2) наименование центрального государственного или местного исполнительного органа, в ведении которого находится канал коммуникаций;

3) дата включения в Реестр канала коммуникаций;

4) сведения о внесенных изменениях и (или) дополнениях по каналу коммуникаций;

5) сведения об исключении канала коммуникаций.

11. Для актуализации сведений Реестра заявитель направляет в уполномоченный орган заявку посредством СЭД по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам.

12. При прекращении работы канала коммуникаций заявитель уведомляет уполномоченный орган в произвольной форме посредством СЭД.

13. Информация о прекращении работы канала коммуникаций, а также сведения об изменении и (или) дополнении данных по каналу коммуникаций, предусмотренных пунктами 11, 12 настоящих Правил, вносятся в Реестр уполномоченным органом в течение 3 (трех) рабочих дней со дня их поступления.

Приложение 1
к Правилам формирования и
ведения реестра, а также
аккредитации каналов коммуникаций
государственных органов с населением
Форма

Заявка для аккредитации канала коммуникаций

представляется в _____

_____ (наименование уполномоченного органа)

от _____

_____ (наименование государственного органа)

Прошу провести аккредитацию

_____ (наименование канала коммуникаций)

Сведения, необходимые для аккредитации канала коммуникаций и включения в
Реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением:

1) поручение Президента Республики Казахстан, Администрации Президента
Республики Казахстан, Премьер-Министра Республики Казахстан и (или)
Правительства
Республики Казахстан по вопросу создания канала коммуникаций (при наличии):

_____ 2) нормативный правовой акт и (или) документ, регламентирующий порядок
работы
канала коммуникаций (при наличии):

_____ 3) функциональное назначение канала коммуникаций:

_____ 4) охват (республиканский, региональный) пользователей канала коммуникаций:

5) формат взаимодействия с населением посредством канала коммуникаций (онлайн
,
офлайн, гибрид):

6) сведения об инфраструктуре, кадровых и финансовых ресурсах, необходимых для работы канала коммуникаций:

7) обоснование необходимости канала коммуникаций, в том числе международный опыт, рекомендации международных организаций, результаты проведенного опроса (при наличии):

Иная информация, предоставление которой считает необходимым заявитель:

К заявке прилагаются:

- 1) _____
- 2) _____
- " ____ " _____ 20 __ года

(подпись заместителя
первого руководителя
государственного органа)
(ЭЦП)

Приложение 2
к Правилам формирования и
ведения реестра, а также
аккредитации каналов коммуникаций
государственных органов с населением
Форма

Реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением

Сноска. Приложение 2 - в редакции приказа Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации РК от 09.06.2026 №280-НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

№	Наименование канала	Наименование центрального государственного или местного исполнительного органа, в ведении	Отметка об организации контакт-центр	Дата включения в	Сведения о внесенных изменениях и (или) дополнениях по каналу	Сведения об исключении
---	---------------------	---	--------------------------------------	------------------	---	------------------------

	коммуникаци й	которого находится к а н а л коммуникаци й	а государствен ного органа	Реестр канала коммуникаци й	коммуникаци й	к а н а л а коммуникаци й
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3
к Правилам формирования и
ведения реестра, а также
аккредитации каналов коммуникаций
государственных органов с населением
Форма

**Заявка о внесении изменений и (или) дополнений в
Реестр каналов коммуникаций государственных органов с населением**

представляется в _____

_____ (наименование уполномоченного органа)

от _____

_____ (наименование государственного органа)

Наименование и содержание реестровой записи, в которую вносятся изменения (дополнения):

Наименование и содержание реестровой записи в новой редакции:

Основания заявляемых изменений и (или) дополнений:

К заявке прилагаются:

1) _____

2) _____

" ____ " _____ 20 __ года

(подпись заместителя
первого руководителя
государственного органа)
(ЭЦП)

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан