

DRCQ

Digital Rating 2023

Қазақстанның цифрлық платформаларының
«Цифрлық құқықтарды сақтау рейтингі 2023»



Мақсаты

2023

Осы зерттеу Қазақстанның 5 цифрлық платформасының саясаты мен тәжірибесін бағалауға бағытталған:

- мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынас шеңберінде деректерді ашу бойынша;
- адамның цифрлық құқықтарын қорғау жөніндегі стандарттарды сақтау бойынша;
- пайдаланушылардың ақпарат бостандығы мен жеке өмір құпиясына құқықтарын қамтамасыз ету үшін күш-жігерді қабылдау бойынша.

Зерттеуді дайындағандар:

- Дайырбеков Руслан
- Кабышев Елжан
- Меляков Вадим
- Бектурганов Данила

Ғылыми кеңесші:

- Леандро Уциферри, Жаһандық серіктестік менеджері, Ranking Digital Rights

Есеп құрылымы:

Біз туралы	4
Кіріспе	5
Әдістеме	9
Цифрлық платформалармен өзара әрекеттесу	17
Жалпы қорытындылар	18
Ұсынымдар	20
Заңнама	23
Байланыстар	26

Біз туралы

Digital Rating 2023 (Қазақстанның цифрлық платформаларының цифрлық құқықтарды сақтау рейтингі) Ranking Digital Rights (RDR) ұйымымен бірлесіп Digital Rights Center Qazaqstan (DRCQ) заңи фирмасының сарапшыларымен жасалды.

Аталған зерттеу жобасы Қазақстанның ең танымал платформаларының саясаты мен тәжірибесін бағалауға бағытталған тәуелсіз зерттеу жүргізу үшін DRCQ-мен іске қосылды. Зерттеу мемлекеттік органдармен қарым-қатынас мәнмәтінінде ақпаратты ашуға, адамның цифрлық құқықтарын қорғау стандарттарын сақтауға, сондай-ақ пайдаланушылардың ақпарат бостандығы мен жеке өмірінің құпиялылығына құқықтарын қамтамасыз ету үшін шаралар қабылдауға бағытталған.

RDR әдіснамасы негізінде сарапшылар Қазақстанның цифрлық платформаларының, сондай-ақ олардың сервистерінің адам цифрлық құқықтарын қорғау стандарттарын сақтау және пайдаланушылардың ақпарат бостандығы мен жеке өмір құпиясына құқықтарын қамтамасыз ету үшін күш-жігер қабылдау жөніндегі саясаттары мен тәжірибелерін зерттеген болатын.

DRCQ командасы — бұл киберқауіпсіздік саласындағы кәсіби заңгерлер (IT & IP), адвокаттар, телекоммуникация және байланыс саласындағы сарапшылар, медиа-заңгерлер, финтех және электрондық коммерция бойынша заңгерлер, сондай-ақ біздің клиенттеріміздің мәселелерінің кең ауқымын жабатын техниктер, бағдарламашылар және қаржылық талдаушылар.

Кіріспе

Интернет мүмкіндіктерін кеңейту пайдаланушылардың цифрлық құқықтары мен бостандықтарын қорғау деңгейін арттыруды талап етеді. Соңғы онжылдықта Қазақстанда халық арасында танымал болған жеке цифрлық платформалар пайда болды және осыған байланысты жетекші қазақстандық компанияларға көптеген міндеттер жүктелуде: олар заңнаманың минималды тізбесін сақтап қана қоймай, сонымен қатар халықаралық стандарттарды енгізудің драйверлері болуы керек, сондай-ақ корпоративтік жауапкершілік, ақпаратқа қол жеткізу және құпиялылық аспектілерінде пайдаланушылардың жағдайын жақсартатын өз саясаттарын әзірлеуі тиіс.

DRCQ командасының есепте алға қойған мақсаты - зерттелетін компанияларға пайдаланушылардың цифрлық құқықтарын сақтаудың халықаралық стандарттарын сақтау бойынша нақты қадамдар жасау, бұл бірінші кезекте олардың пайдаланушылары тарапынан веб-қызметтерге деген адалдық пен сенімділікті арттыруға ықпал етеді.

Бұл есеп жол картасының бір түрі болып табылады, оның көмегімен қазақстандық цифрлық платформалар жақсарып, жақсы жаққа өзгереді.

Сонымен қатар, Ranking Digital Rights индикаторларының призмасы арқылы өзін қарастыра отырып және келтірілген ұсынымдарды сақтай отырып, қарастырылып отырған компаниялар өз қызметтерін тек қазақстандық digital-нарықта ғана емес, сонымен қатар халықаралық деңгейде де ұсыну мүмкіндігін ашып, өз беделіне сенімді бола алады.

Қазақстанның цифрлық платформаларының 2023 цифрлық құқықтарды сақтау рейтингі компанияларға корпоративтік жауапкершіліктің келесі деңгейіне өтуге және пайдаланушылардың цифрлық құқықтарын сақтау мен қорғау деңгейін арттыру үшін қандай қосымша күш-жігер жұмсау керектігін түсінуге мүмкіндік береді деп шын жүректен сенеміз.

Жоғарыда айтылғандардың барлығы ерекше өзекті, өйткені қазіргі уақытта Қазақстан өзінің инфрақұрылымын, заңнамасы мен құзыретін дамыта отырып, әлемдік цифрлық кеңістікке белсенді интеграциялануда.

Таңдадық Қазақстандық цифрлық платформаларды

Бағалау үшін біз озық және ең танымал қазақстандық цифрлық платформаларды таңдадық, атап айтқанда:

Kolesa Group - [Kolesa.kz](#) және [Krisha.kz](#) сервистермен, сәйкесінше автомобильдер мен жылжымайтын мүлікті сату және сатып алу туралы хабарландыруларды орналастыруға және іздеуге маманданған. Қазіргі таңда [Kolesa.kz](#) және [Krisha.kz](#) өз сайттарында миллиондаған келушілер мен хабарландырулары бар өз сегменттеріндегі көшбасшылар болып табылады.

Chocolife Family, – Қазақстанда [Chocolife.me](#), [Chocotravel.com](#), [Chocofood.kz](#), [Lensmark.kz](#) and [iDoctor.kz](#). сияқты бірнеше онлайн-сервистерді біріктіретін ірі холдинг. Бұл сервистер пайдаланушыларға туризм мен ойын-сауықтан денсаулық пен сұлулыққа дейін әртүрлі салаларда тауарлар мен қызметтерді сатып алуға және сатуға мүмкіндік береді. Бүгінгі таңда **Chocolife Family** Қазақстандағы электрондық коммерция саласындағы ірі холдингтердің бірі болып табылады. Өз жобаларын белсенді дамыта отырып, жаңа технологиялар мен функцияларды енгізе отырып, сондай-ақ Орталық Азия нарығында өзінің қатысуын кеңейте отырып.

Kaspi.kz, – Еуразиядағы ең қымбат және тез дамып келе жатқан технологиялық компаниялардың бірі болып табылады. Сондай-ақ, Компания "Мемлекеттік қызметтер" секциясына ие бола отырып, мемлекеттік органдармен ынтымақтаса отырып, елдегі қаржылық қамту мен цифрлық трансформацияны қамтамасыз ету бойынша көшбасшы болып табылады. 2019 жылы банк өзінің алғашқы жария ұсынысын (IPO) Лондон қор биржасында (LSE) және Қазақстан қор биржасында (KASE) өткізіп, халықаралық капитал нарығына шыққан алғашқы қазақстандық банк болды. [Kaspi.kz](#), [Kaspi Pay](#), [Kaspi Shop](#) және [Kaspi Travel](#) сияқты өзінің ішкі сервистеріне бөле отырып қарастырылды.

Onay, – бұл Қазақстанның қоғамдық көлігіндегі электрондық билеттеу жүйесі, ол сондай-ақ Onay картасы немесе мобильді қосымша арқылы түрлі қызметтерге ақы төлеу мүмкіндігін ұсынады. Onay жүйесі бүкіл ел бойынша 3 миллионнан астам белсенді пайдаланушылары және 30 мыңнан астам серіктестері бар (2021 жылғы қазандағы деректер бойынша) Қазақстандағы ең танымал және сұранысқа ие жүйелердің бірі болып табылады. Onay жүйесі сонымен қатар елдегі көлік саласының цифрлық трансформациясы мен тұрақты дамуын қамтамасыз ету бойынша көшбасшы болып табылады.

Aitu – бұл байланыс, ойын-сауық, төлемдер және музыка саласында әртүрлі қызметтерді ұсынатын суперқосымша. Бұл есепке [Aitu Messenger](#), [Aitu City](#), [Aitu Pay](#) және [Aitu Music](#) сияқты жобалар енгізілді. [Aitu.io](#)-ның бүкіл ел бойынша 4,5 миллионнан астам белсенді пайдаланушылары бар. Компания сонымен қатар жаңа технологиялар мен мүмкіндіктерді енгізу арқылы өз жобаларын дамытуды және жетілдіруді жалғастыруда.

Компаниялар

Kolesa Group

Choco**Family**

 **Kaspi.kz**

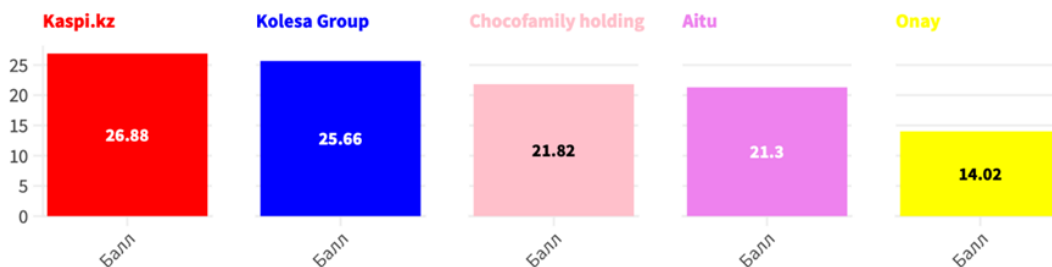
 **ONAY!**

 **aitu**

- KOLESА GROUP – KOLESА.KZ және KRISHA.KZ
- CHOCOLIFE FAMILY – CHOCOLIFE.ME, CHOCOTRAVEL.COM, CHOCOFOOD.KZ, LENSМАRK.KZ және IDOCTOR.KZ
- KASPI.KZ – KASPI PAY, KASPI SHOP және KASPI TRAVEL
- ONAY – ЗАҚСТАННЫҢ ҚОҒАМДЫҚ КӨЛІГІНДЕГІ ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЛЕТТЕУ ЖҮЙЕСІ
- AITU APP – AITU MESSENGER, AITU CITY, AITU PAY және AITU MUSIC

Компаниялар мен олардың сервистері бойынша баллдардың жалпы саны

Компаниялар бойынша ұпайлардың жалпы саны



Сервистер бойынша жалпы балл саны



Әдістеме

Осы зерттеуді жүргізу үшін біз Қазақстандағы ең танымал цифрлық платформаларды анықталып, таңдалған болатын. Компаниялардың өздері ғана емес, сонымен қатар олардың жеке өнімдері мен сервистері, соның ішінде мобильді құрылғылардың экожүйелері де қарастырылды.

Цифрлық платформа – бұл цифрлық экожүйедегі әртүрлі қатысушылардың, қосымшалардың және деректердің өзара әрекеттесуі үшін цифрлық инфрақұрылым мен функционалдылықты қамтамасыз ететін интеграцияланған бағдарламалық және аппараттық шешім.

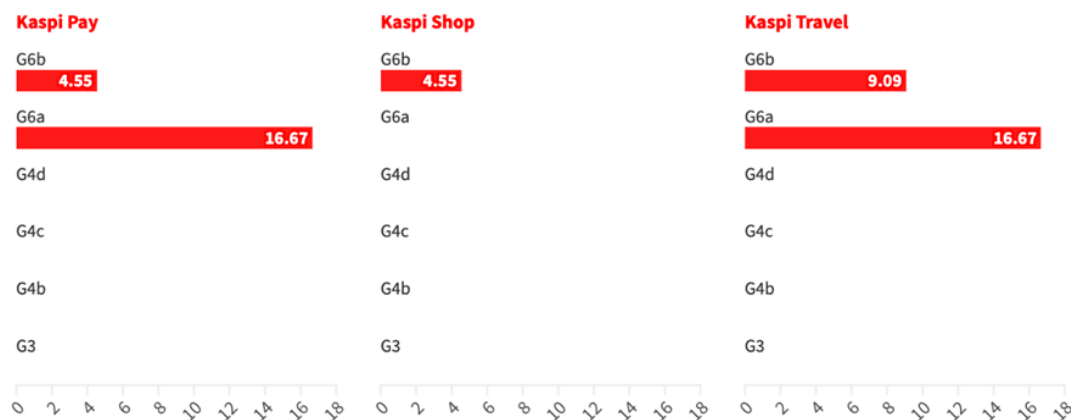
Қоғамдық позицияны және компаниялардың адам құқықтарын сақтау саясатын зерттеу үшін біз компаниялардың ресми веб-сайттарын, бас компаниялардың/компаниялар тобының веб-ресурстарын қолдандық.

Зерттелетін мәселелер үш индикатор бойынша топтастырылды.

«G. Корпоративтік басқару»

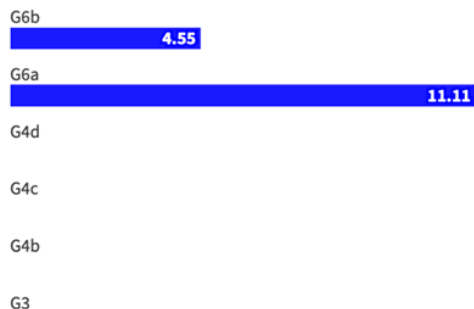
Осы санаттағы көрсеткіштер компанияда адамның өзін өзі таныту бостандығы мен жеке өмірге қол сұғылмаушылық құқықтарының сақталуын қамтамасыз ететін басқару процестерінің болуын көрсетуге арналған. Компания осы санатта жоғары нәтиже көрсетуі үшін оның өз қызметі туралы ашқан ақпараты кем дегенде көрсетілуі тиіс, ал ең үздік көріністе, БҰҰ-ның Адам құқықтары саласындағы кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттарынан және жаһандық желілік бастама қабылдаған өзін өзі таныту бостандығы мен жеке өмірге қол сұғылмаушылықты қамтамасыз етуге бағытталған адам құқықтарын сақтау саласындағы басқа да стандарттардан асып түсуі тиіс.

G-индикаторлар. Kaspi.kz

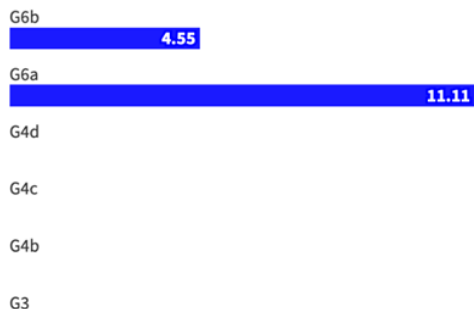


G-индикаторлар. Kolesa Group

Kolesa.kz

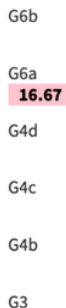


Krisha.kz



G-индикаторлар. Choco

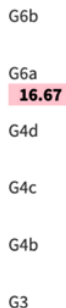
Chocolife.me



Chocotravel.com



Lensmark.kz



Chocofood.kz



iDoctor.kz



G-индикаторлар. Aitu

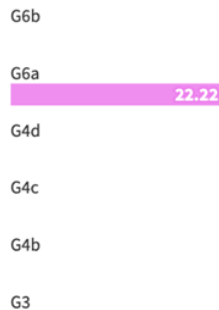
Messenger Aitu



Aitu City



Aitu Pay



Aitu Music



G-индикаторлар. Onay

onay.kz

G6b

G6a

G4d

G4c

G4b

G3

**«F. Өзін өзі таныту және ақпарат бостандығы»**

Осы санаттағы көрсеткіштер компанияның адам құқықтары саласындағы халықаралық стандарттарға сәйкес өзін өзі таныту мен ақпарат бостандығы құқықтарына құрметпен қарайтындығын анықтауға мүмкіндік береді. Компанияның жарияланған саясаты мен тәжірибесі мұндай әрекеттер заңды, пропорционалды және негізделген мақсатты көздейтін жағдайларды қоспағанда, адам құқықтарының бұзылуына қарсы тұру үшін қандай шаралар қолданылатынын нақты көрсетуге мүмкіндік береді. Осы көрсеткіш бойынша жоғары нәтиже көрсеткен компаниялар өздерінің ашықтық қағидатына деген бейілділігін тек үкіметтің және басқа тараптардың талаптарына қалай жауап беретіндігінде ғана емес, сонымен қатар пайдаланушылардың сөз және ақпарат бостандығына негізгі құқығына әсер ететін коммерциялық қызметтің өзіндік ережелері мен қағидаларын белгілеу, түсіндіру және сақтау тәсілдерінде де растайды.

F-индикаторлар. Kaspi.kz**Kaspi Pay**

F12

10

F11

F8

12.5

F7

F6

F5b

F5a

28.57

F1d

100

F1c

F1b

100

F1a

100

**Kaspi Shop**

F12

10

F11

F8

12.5

F7

F6

F5b

F5a

28.57

F1d

100

F1c

F1b

100

F1a

100

**Kaspi Travel**

F12

10

F11

F8

12.5

F7

F6

F5b

F5a

28.57

F1d

100

F1c

F1b

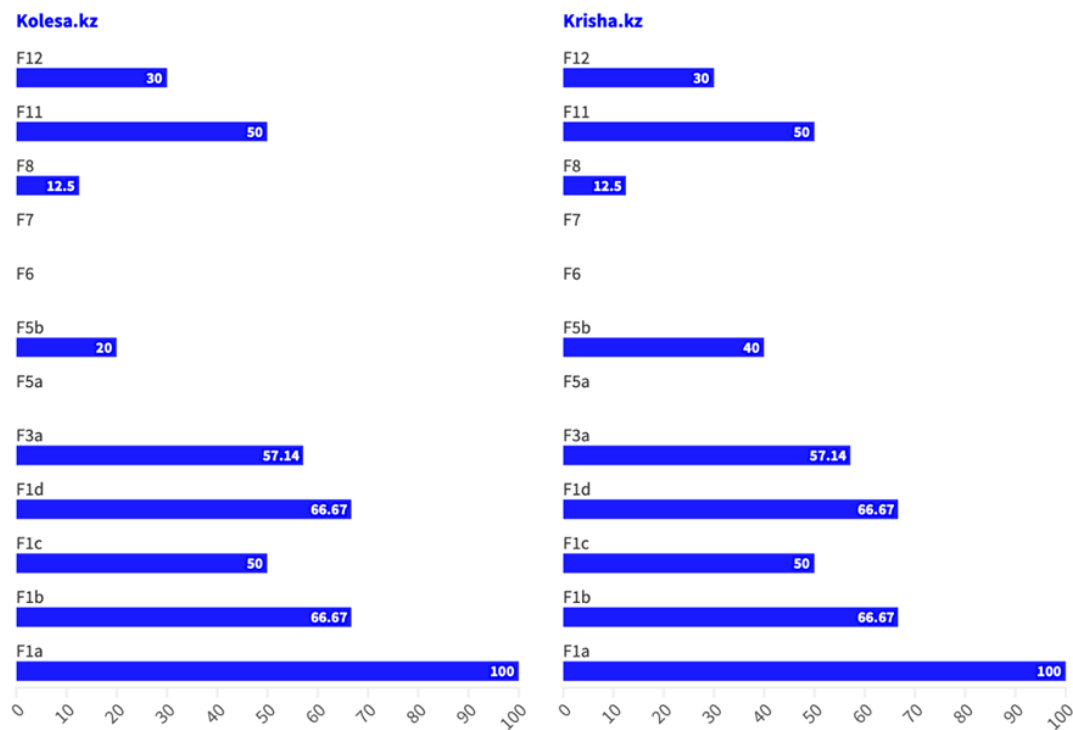
100

F1a

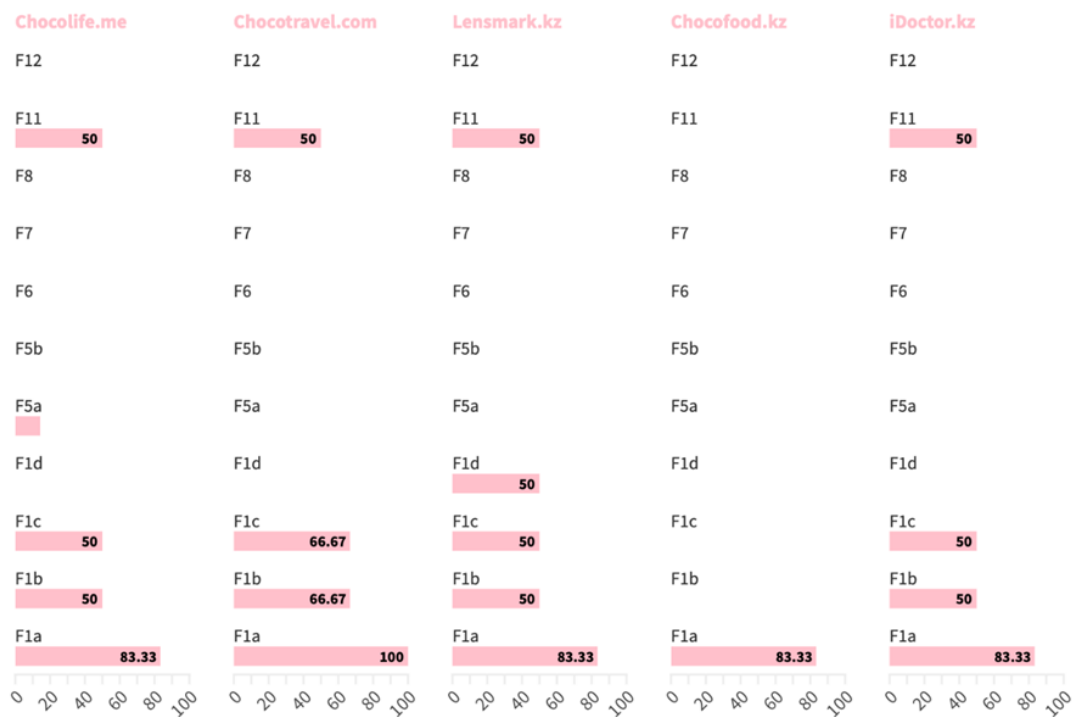
100

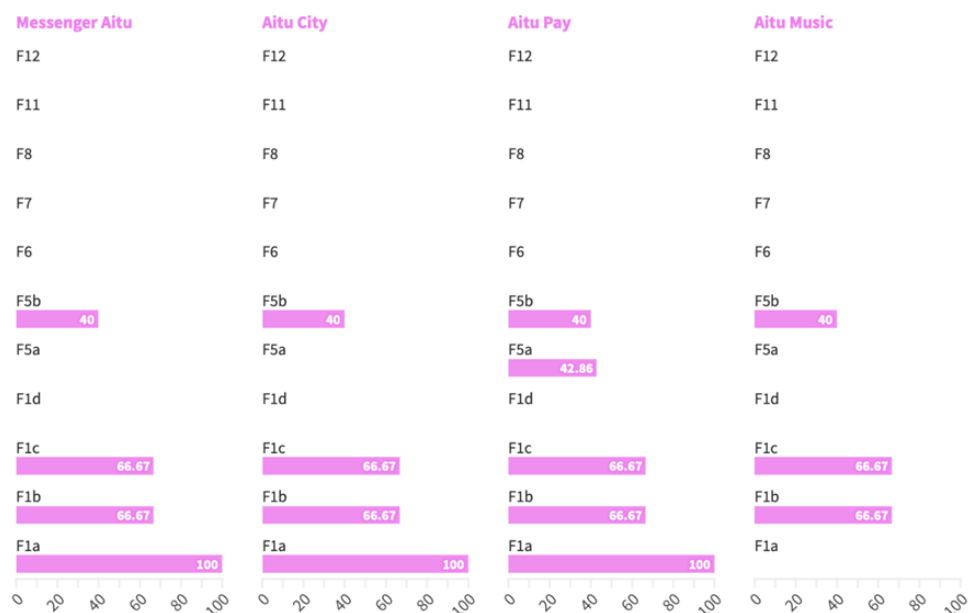


F-индикаторлар. Kolesa Group



F-индикаторлар. Choco



F-индикаторлар. Aitu**F-индикаторлар. Onay**

onay.kz

F12

F11

F8

F7

F6

F5b

F5a

F1d

F1c

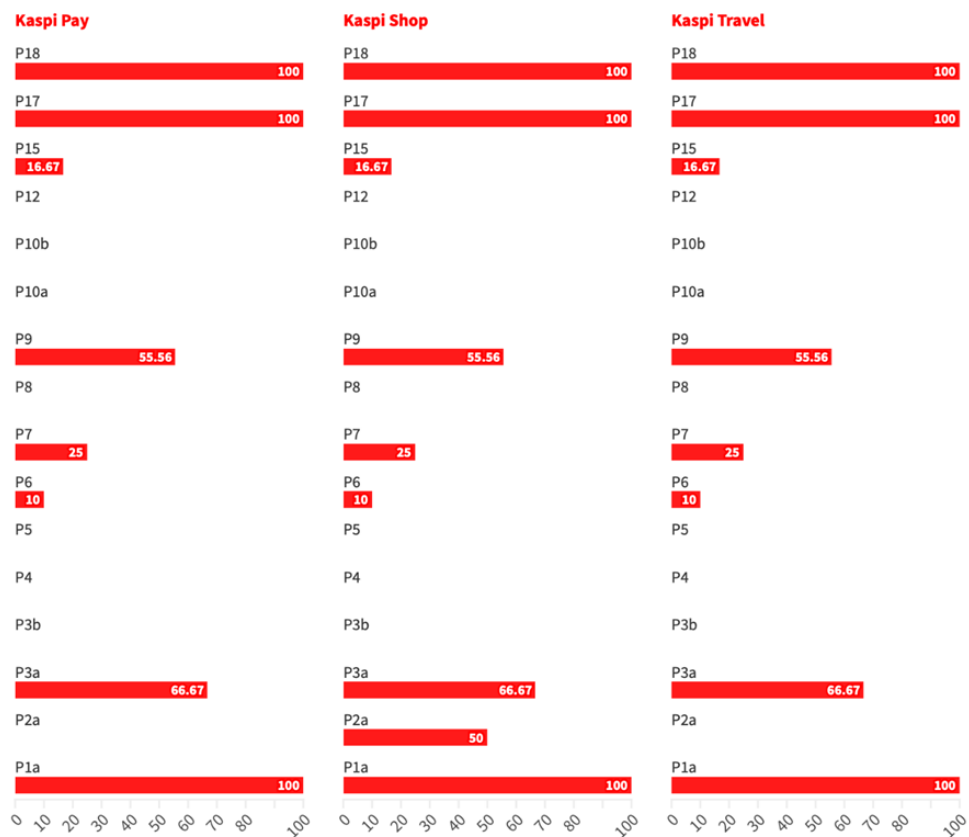
F1b

F1a

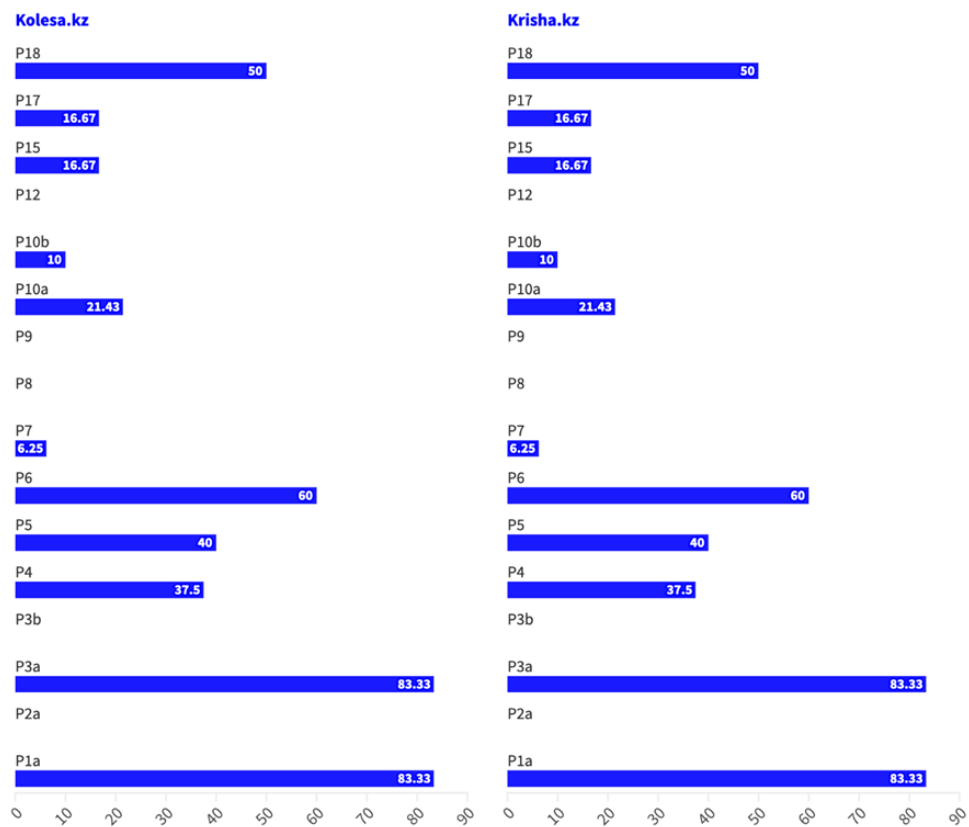
**«Р. Құпиялылық»**

Осы санаттағы көрсеткіштер компаниялардың адам құқықтары саласындағы халықаралық стандарттарға сәйкес пайдаланушылардың құпиялылық құқығына деген бейілділігін түсіндіру үшін өз саясаты мен оны іс жүзінде жүзеге асыру мысалдарында қол жетімді болуға деген ұмтылысын көрсетеді. Компаниялардың ашық саясаты мен тәжірибелері мұндай әрекеттер заңды, пропорционалды және негізделген мақсатты көздейтін жағдайларды қоспағанда, пайдаланушылардың жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуы мүмкін әрекеттерге ықпал етпеуге қалай тырысатынын көрсетеді. Олар сондай-ақ пайдаланушылардың цифрлық қауіпсіздігін қорғауға және сақтауға берік бейілділігін көрсетеді. Осы көрсеткіштер бойынша жоғары нәтижелерге қол жеткізетін компаниялар ашықтыққа деген бейілділігін тек үкіметтің және басқалардың талаптарына қалай жауап беретіндігінде ғана емес, сонымен қатар пайдаланушылардың жеке өміріне әсер ететін өздерінің ережелері мен салалық тәжірибелерін қалай анықтайтындығында, жеткізетіндігінде және қамтамасыз ететіндігінде көрсетеді.

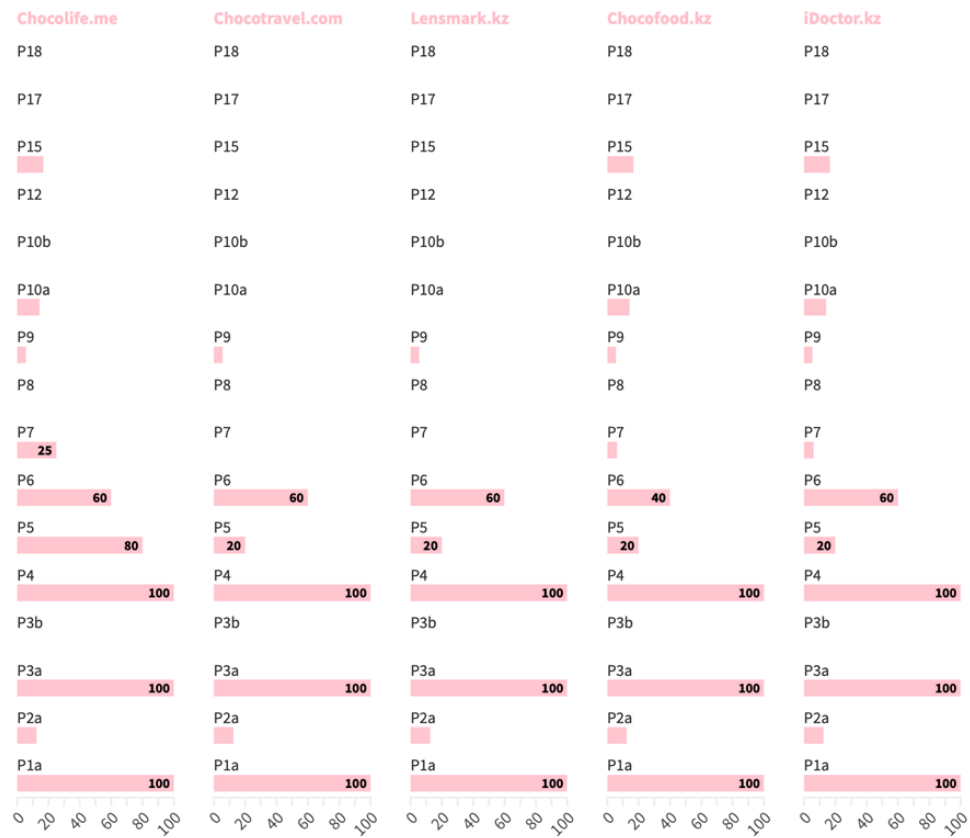
Р-индикаторлар. Kaspi.kz



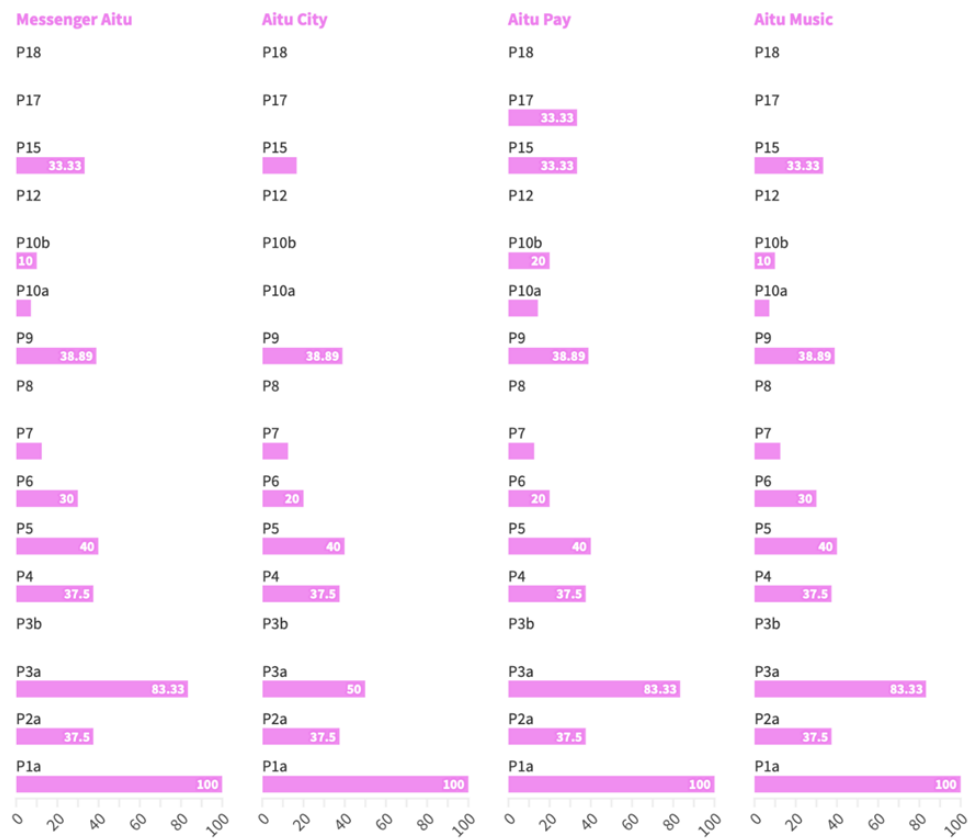
Р-индикаторлар. Kolesa Group

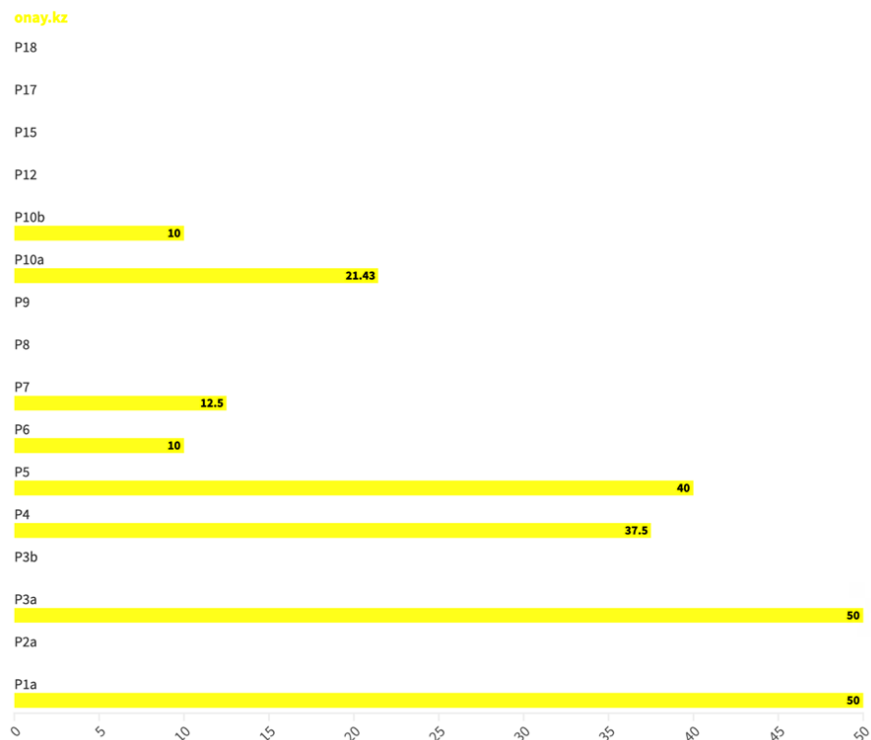


P-индикаторлар. Choco



P-индикаторлар. Aitu



Р-индикаторлар. Опау

Зерттеу процесі келесі кезеңдерден тұрды:

1. Бірінші сарапшының әрбір сервистің жария қолжетімді құжаттарына түгендеу жүргізуі;
2. Бірінші сарапшының әрбір индикатор бойынша баға қоюы;
3. Алынған нәтижелерді екінші және үшінші сарапшылардың валидациясы;
4. Company Engagement деп аталатын қарастырылып отырған компаниялармен және олардың цифрлық платформаларымен өзара әрекеттесу процесі;
5. «Көлденең тексеру»: бірыңғай және объективті тәсілді сақтау мақсатында компаниялардың нәтижелерін өзара салыстыру және қорытынды бағаларды Ranking Digital Rights командасымен келісу.

Әрбір индикатор параметрлердің тізіміне ие және компаниялар әрбір орындалған параметр үшін бағаны (толық, ішінара немесе нөлдік) алады. Бағалау келесі мүмкін жауаптардың біріне сүйене отырып, көрсеткіштің әрбір параметрі бойынша ақпаратты ашу дәрежесін ескереді:

- «Иә» (толық ашу): ақпаратты ашу көрсеткіштің талабына сәйкес келеді.
- «Ішінара»: компания берілген индикатордың барлық аспектілерін емес, кейбір аспектілерін ғана ашты немесе ашу индикатордың барлық талаптарына сәйкес келетіндей толық емес болып табылады.
- «Ақпаратты ашу туралы деректер жоқ»: зерттеушілер компанияның сайтында элементтің сұрағына жауап беретін ақпаратты таба алмады.
- «Жоқ»: ақпарат бар, бірақ ол осы параметр бойынша сұрау тақырыбын нақты ашпайды. Бұл нұсқа «Ақпаратты ашу табылмады» нұсқасынан ерекшеленеді, бірақ екеуі де оң баға бермейді.
- «Қолданылмайды»: элемент компанияға немесе қызметке қатысы жоқ. «Қолданылмайды» деп белгіленген элементтер оң және теріс жақтарын есептеу кезінде есепке алынбайды.

Баллдар

- Иә/ақпаратты толық ашу = 100
- Ақпаратты ішінара ашу = 50
- Ақпарат ашылмаған = 0
- Ақпаратты ашу туралы деректер жоқ = 0
- Қолданылмайды – деректер баллдар мен орташа мәндерді есептеу кезінде есепке алынбайды.

Цифрлық платформалармен өзара әрекеттесу (Company Engagement)

Зерттеу жобасы аясында Digital Rating (Цифрлық құқықтарды сақтау рейтингі) тобымен іріктелген цифрлық платформалармен байланысып, оларға есептің алдын ала қорытындыларымен танысып, кері байланыс қалдыруды ұсынды. Қарастырылып отырған компаниялармен және олардың Цифрлық платформаларымен өзара әрекеттесу процесі, Company Engagement деп аталады және асырып айтусыз Ranking Digital Rights әдіснамасының түйінді болып табылады. Біздің зерттеуіміз тек бағалау ғана емес, сонымен қатар компанияларды адамның цифрлық құқықтарын, соның ішінде пайдаланушылардың ақпарат пен құпиялылық құқықтарын сақтауға қатысты халықаралық стандарттарды сақтауға ынталандыру құралы болғанын қалаймыз.

Компаниялармен ашық және сындарлы диалог компаниялар мен пайдаланушылар арасындағы сенімділік пен ашықтық деңгейін арттыруға ықпал етеді деп сенеміз.

Біз цифрлық платформаларға олардың бағаларын жақсартатын кез келген қосымша ақпаратты ашу мүмкіндігін ұсындық. [Kaspi.kz](#), [Kolesa Group](#) және [Chocolife Family](#) компаниялары бізге кері байланыс беріп, олардың қоғамдық саясаттары мен тәжірибелерін жаңартуға және жақсартуға қызығушылық танытты.

[Kaspi.kz](#) компаниясы өзінің цифрлық пайдаланушы құқықтарын сақтау саясаты мен тәжірибесін талдау үшін Digital Rating командасымен өзара әрекеттесуге дайын екенін білдірді. [Kaspi.kz](#) компаниясының жауапты тұлғаларымен өткізілген кездесулер барысында, сондай-ақ жіберілген сауалнама негізінде компания мемлекеттік органдармен өзара

қарым-қатынас шеңберінде деректерді ашу саласындағы халықаралық стандарттарға сәйкес бірқатар ашық саясатты жақсартуға болатынын назарға ала отырып, бағаланатын индикаторлар бойынша өзінің дәлелді жауаптарын ұсынды.

Сонымен қатар, [Kaspi.kz](#) командасы өз пайдаланушыларына кең ауқымды мәселелер бойынша қолдау көрсетуге қатысты индикаторларда, оның ішінде деректердің қауіпсіздігіне және пайдаланушыларды ықтимал тәуекелдер туралы хабардар етуге қатысты, мобильді қосымшада да, компанияның сайтында да ұсынылған "Kaspi Гидті" дереккөз ретінде пайдалана отырып, осы индикаторлар бойынша түсініктемелер мен бағалауларды қайта қарау қажет екенін атап өтті. Осы дереккөзді ескере отырып, біз "Құпиялылық" бөлімінен жеке индикаторларды жаңарттық. Алынған бағалаулар жиынтығы бойынша [Kaspi.kz](#) компаниясы барлық бағаланатын компаниялар арасында бірінші орынға шықты.

[Kolesa Group](#) компаниясы біздің Цифрлық құқықтар рейтингі есебінің нәтижелерін зерттеуге қызығушылық танытты. Атап айтқанда, [Kolesa Group](#) өкілдерімен бағаланатын индикаторларды егжей-тегжейлі талдаумен кездесу өткізілді және бізбен жасалған сауалнама ұсынылды. Компания өкілдері қарастырылып отырған индикаторлар бойынша қажетті деректер, атап айтқанда "Контентті модерациялауға арналған апелляцияларды қарау процесі", сондай-ақ деректердің құпиялылығы жөніндегі басқа да индикаторлар көрсетілген олардың саясатының тармақтарын атап өтті, бұл компанияның цифрлық сервистерін бағалауды жақсартуға әкелді.

Kolesa Group өкілдерімен өзара іс-қимыл және жүргізілген қосымша тексеру компаниялардың контентті модерациялау жөніндегі іс-қимылдарға шағымдану механизмін, сондай-ақ пайдаланушы ақпаратын өңдеу мен қорғауды қоса алғанда, бірқатар салаларда саясат пен тәжірибелер туралы ақпарат беру бойынша көрсеткіштерін жақсартуға ықпал етті.

Нәтижесінде Kolesa Group компаниясының Krisha.kz цифрлық сервисі барлық бағаланатын қызметтер арасында бірінші орынға шықты.

Біз сондай-ақ Chocolife Family холдингінің Digital Rating зерттеуі бойынша кері байланыс алу мақсатында Company Engagement процесіне қатысуын атап өткен жөн. Осы кездесулердің нәтижелері бойынша Chocolife Family жеке цифрлық сервистердегі құжаттардың жария пакетін, атап айтқанда құпиялылық саясатын, пайдаланушы келісімін, деректерді пайдалану ережелерін және т. б. жаңартты.

Біз бұл ауқымды жұмыс екенін мойындаймыз және олардың күш-жігері мен ашықтығы үшін ризашылығымызды білдіреміз. Бұл өз пайдаланушыларының цифрлық құқықтарын қорғауға және өз қызметтерінің сапасын жақсартуға жауапкершілікпен қараудың көрсеткіші деп санаймыз. Нәтижесінде, Chocolife Family цифрлық платформалар арасында көшбасшылар тізімінде құрметті үшінші орынға ие болды.

Aitu компаниясының сервистерінің құпиялылық саясаты компанияның адам құқықтарын сақтауға деген міндеттемесін тікелей көрсететінін атап өткен жөн. Aitu өкілдері біздің кері байланыс туралы ұсынысымызға да жауап берді, бірақ біз индикаторлар бойынша толық кері байланыс алған жоқпыз.

Біз өз қызметтерінің индикаторларымен және бағалауларымен танысқаннан кейін Aitu өзінің қауіпсіздік, ашықтық және жауапкершілік стандарттарын жетілдіру бойынша жұмысты жалғастырады деп үміттенеміз.

Onay жүйесі, өкінішке орай, біздің кері байланыс сұрауымызға жауап бермеді.

Адам құқықтарын сақтау және қорғау басымдық болып табылатын компанияларға Digital Rating командасы осы рейтинг арқылы БҰҰ-ның Адам құқықтары аспектісінде кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттарына сәйкес интернет-платформалар мен цифрлық сервистерді құру және пайдалану бойынша «жол карталарын» ұсынады.

Жалпы қорытындылар

1. Қазақстандық цифрлық платформалардың көпшілігі адамның жеке өміріне және ақпарат бостандығына құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелерді жеткілікті дәрежеде аша алмады.
2. Талданатын компаниялар мен олардың сервистері дербес деректерді өңдеуге, мазмұнды модерациялауға және үкіметтен немесе үшінші тараптардан келетін сұрауларға жауап беруге қатысты өздерінің саясаттары мен тәжірибелері туралы жеткілікті ақпаратты ашпайды.
3. Барлық компаниялардың ішінен тек «Aitu» сервистерінің құпиялылық саясатында адам құқықтарын сақтауға деген бейілділік айқын көрсетілген.
4. Бұл ретте «Aitu» саясатында да, басқа да қаралатын компаниялар мен сервистердің жария құжаттарында да өзін өзі таныту және ақпарат бостандығына бейілділігі көрсетілмеген.
5. Сондай-ақ, бағаланатын компаниялардың ешқайсысында компанияның саясаты мен тәжірибелік іс-әрекеттері өзін өзі таныту бостандығы мен ақпарат бостандығына, сондай-ақ жеке өмірге қол сұғылмаушылыққа қалай әсер ететінін жоғары басшылық тарапынан бақылау және қадағалау тәжірибесі жоқ екеніне назар аударған жөн.
6. Қарастырылып отырған сервистердің дерлік барлығы «Қызмет көрсету шарттарына қол жеткізу» индикаторында «Иә» (толық ашу) жоғары бағасын алды. «Aitu», «Kaspi.kz», «Kolesa Group» және «Onay.kz» пайдаланушы келісімдері веб-ресурстардың негізгі беттерінде және мобильді қосымшаларда ашық орналастырылған. Сондай-ақ, жоғарыда аталған компаниялардың барлығында мемлекеттік тілде де, орыс тілінде де пайдаланушы келісімдері қол жетімді екенін атап өткен жөн.

«Chocofood.kz» қоспағанда, Chocofood сайтында жеке пайдаланушы келісімі жоқ, «ChocoFamily Holding» сервистерінің көпшілігінде пайдаланушы келісімдері де оңай қол жетімді. Дегенмен, iOS және Android үшін Chocofood мобильді қосымшасында пайдаланушы келісімі қол жетімді. Сондай-ақ, RDR мамандары тексерген кезде пайдаланушы келісімі және «chocolife.me» сервисінің басқа құжаттары тек орыс тілінде қол жетімді болғанына назар аударғым келеді. Алайда, кейінірек компания бұл олқылықты түзетіп, қазіргі уақытта құжаттар мемлекеттік тілде де ұсынылды.

7. Қызметтердің ешқайсысы қызметті анонимді түрде толық пайдалануға мүмкіндік бермейді. Жеке кабинетті тіркеуге және құруға арналған көптеген қызметтер телефон нөмірі немесе жеке куәлік бойынша верификацияны талап етеді.

8. Ешбір компания өзін өзі таныту бостандығымен және пайдаланушылардың құпиялылығын бұзумен байланысты тәуекелдерді бағалаудың тұрақты тәжірибесін жүргізуді құжаттамаған.

9. Сондай-ақ, бағаланатын компаниялардың ешқайсысы өзгерістердің жария тізілімін жүргізбейтінін және пайдаланушы келісімінің немесе құпиялылық саясатының алдыңғы нұсқаларымен танысу мүмкіндігін қалдырмайтынын атап өткен жөн.

10. Көптеген компаниялар пайдаланушылар туралы қандай деректерді жинайтыны және мұндай деректерді алу жолдары туралы ақпаратты кем дегенде ішінара ашады.

Мысалы, «Kaspi.kz мобильді қосымшасының құпиялылық және дербес деректерді өңдеу саясатында» қосымша құрылғы моделін, операциялық жүйе туралы ақпаратты, браузер деректерін, IP мекенжайын, бірегей пайдаланушы сәйкестендіргіштерін және құрылғыларды қоса алғанда, диагностикалық деректерді жинай алатыны көрсетілген. Сондай-ақ, үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл кезінде Kaspi.kz мобильді қосымшасы оларға аты-жөні, ұялы телефон нөмірі, туған күні және/немесе жылы, профиль бейнесі және т. б. сияқты ақпаратты бере алады.

11. Қарастырылып отырған компаниялардың цифрлық платформалары пайдаланушыларға мақсатты жарнамаларды алуды бақылауға мүмкіндік бермейді. Дегенмен, компаниялардың көпшілігі жарнамалық мақсатта деректерді жинау және мақсатты жарнаманы қолдану туралы құжаттарында ашық түрде тіркеледі.

Мысалы, «Kolesa.kz пайдаланушы келісінде» пайдаланушының деректерін өңдеудің мақсаты сервистерді пайдаланудың соңғы мүмкіндігін беру және интернет-ресурстың қосымша функционалдық (бағдарламалық) мүмкіндіктерін пайдалану құқығын беру, жарнамалық науқандарды жүргізу, **таргеттелген жарнама** мен сервистерді ұсыну алынған статистикалық деректерге статистикалық зерттеулер мен талдау жүргізу және Пайдаланушы келісінде сипатталған өзге де әрекеттерді жүзеге асыру жөнінде нақты мәлімделген.

12. Бағаланған қазақстандық компаниялардың ешқайсысы мемлекеттік органдар немесе жеке тұлғалар тарапынан ақпаратқа қол жеткізуді шектеу туралы талаптардың саны туралы мәліметтерді жарияламайды.

13. Барлық дерлік компаниялар «Пайдаланушыларды ықтимал тәуекелдер туралы ақпараттандыру және ағарту» сияқты индикатор бойынша ешқандай ұпай жинамағаны туралы бөлек айтылады. Ranking Digital Rights компаниясының осы индикаторына сәйкес, компаниялар пайдаланушыларды киберқауіпсіздік қатерлерінен қорғауға бағытталған ақпаратты орналастыруы керек. Мысалы, цифрлық гигиена және кибер алаяқтықты тану бойынша нұсқаулық гайдтар. **Kolesa Group** өз сервистерінде «Колёса/ Крыша Гид» бөлімдері бар мұнда алаяқтық түрлері және алаяқтарды тану тәсілдері туралы кейбір ақпарат бар. Дегенмен, пайдаланушыларға киберқауіпсіздік қауіп-қатерінен қорғау жолдары туралы білім беру мақсатында басқа тәжірибелік материалдар табылған жоқ. Сондай-ақ, алаяқтар қолданатын цифрлық гигиена және ескерту әдістері туралы ақпарат ішінара ашылып **Kaspi.kz** компаниясының «**Kaspi Гид**» сервисінде көрсетілген.

Ұсынымдар

Компаниялардың ашықтығын жетілдіру және пайдаланушылардың цифрлық құқықтарын сақтаудың жоғары стандарттарын арттыру мақсатында DRCQ сарапшылары алынған деректер мен нәтижелер негізінде веб-сервистер үшін келесі жалпы ұсынымдарды дайындады, олармен танысып, компаниялар осы ұсынымдарға қаншалықты сәйкес келетінін және қандай аспектілерді өзгертуге немесе жақсартуға болатынын өз бетінше тексере алады:

ТРАНСПАРЕНТТІЛІК



1. Компанияның адамның құпиялылық пен ақпарат бостандығына құқықтарын сақтауға (құжаттарда, сайтта, көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде) бейілділігін көрсету



2. Transparency report-ты тұрақты негізде жариялау

2.1 Пайдаланушылардың деректерін ұсыну бойынша сұраныстарды көрсете және бөле отырып, оның ішінде:

- сұраулар саны бойынша
- даулы сұраулар
- деректер санаттары бойынша
- сұрау көзі бойынша
- талап бойынша
- шешім бойынша

2.2 Мемлекеттік органдар мен жеке тұлғалар тарапынан ақпаратқа қол жеткізуді шектеу туралы талаптардың саны туралы, оның ішінде сервистің ерекшелігіне сәйкес алынған және қанағаттандырылған талаптардың саны туралы, атап айтқанда:

- аккаунттар саны бойынша
- топтар саны бойынша
- посттар саны бойынша
- пікірлер саны бойынша
- жүктелетін бейне файлдар саны бойынша
- жүктелетін суреттер саны бойынша
- жүктелетін аудио файлдар саны бойынша

2.3 Пайдаланушылар үшін мемлекеттік органдар мен жеке тұлғалардың сұрау салуларын қарау рәсімін ашу:

- пайдаланушылар туралы ақпарат сұрауларына жауаптар бойынша
- ашық талқылауға болмайтын сұраулардың түрлері бойынша
- ақпаратты шектеу сұрауларын тексеру
- өзіне қатысты сұрау салу алынған пайдаланушыны хабарлау

2.4 Пайдаланушылардың шағымдарын қараудың қолжетімді және түсінікті саясатын әзірлеу және жариялау

2.5 Компания даулаған мемлекеттік органдардың заңсыз сауалдары туралы ақпаратты ашу.

ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

1. Пайдаланушыларға таргеттелген жарнамада олардың деректерін пайдалануды бақылау мүмкіндігін қамтамасыз ету
2. Құпиялылық саясатын және Пайдаланушы келісімін өзгерту тізілімін жүргізу
3. Пайдаланушылар туралы жиналған деректердің түрі мен әдісі туралы толық ақпаратты ашу
4. Пайдаланушылардың деректерін сақтау мерзімі мен жою тәртібін егжей тегжейлі ашып көрсету
5. Пайдаланушыларға олардың дербес деректерінің көшірмесін сұрату және алу мүмкіндігін қамтамасыз ету
6. Сервисті анонимді түрде пайдалану мүмкіндігін қарастыру
7. Пайдаланушыларға жайылып кету фактісі туралы дереу хабарлау
8. Пайдаланушыларға компанияның өнімдерімен немесе қызметтерімен байланысты киберқауіпсіздік тәуекелдерінен қалай қорғануға болатынын үйрететін тәжірибелік материалдарды жариялау

АҚПАРАТ БОСТАНДЫҒЫ

1. Компания жеке тұлғалардан және мемлекеттік органдардан ақпаратқа (топтарға, аккаунттарға, посттарға, пікірлерге, жарияланымдарға) қолжетімділікті шектеу туралы талаптарды орындамас бұрын оларды заңды түрде тексеруді қалай жүзеге асыратынын ашу
2. Пайдаланушының жеке тұлғалар мен мемлекеттік органдардың заңды сұрау салуы негізінде бұғатталған ақпаратқа қолжетімділік алуға тырысқан кезде қандай себеппен (құқыққа қайшы ақпарат санаты) және қандай да бір органның шешімі бойынша (сұрау салу күні мен шешім нөмірін көрсете отырып) ақпаратқа қолжетімділік шектелгенін көрсету

Заңнама

Жоба жұмысында біз келесі нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа алдық:

- БҰҰ-ның кәсіпкерлік қызмет саласындағы басшылық қағидаттары.
- Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясы.
- Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пакт (АСҚХП)
- Экономикалық, әлеуметтік және мәдени құқықтар туралы халықаралық пакт.
- «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V Заңы.
- «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 16 қарашадағы № 401-V ҚРЗ Заңы.
- «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы № 418-V ҚРЗ Заңы.
- «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 16 мамырдағы № 202-V ҚРЗ Заңы.
- «Байланыс туралы» Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 5 шілдедегі № 567 Заңы.
- «Дактилоскопиялық және геномдық тіркеу туралы» Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 30 желтоқсандағы № 40-VI ҚРЗ Заңы.
- «Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпараттық толықтыру қағидаларын және оларды ұстауға қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 2 сәуірдегі № 114/НҚ бұйрығы.
- Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің «Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасын бұзу» 79-бабы.

- Қазақстан Республикасының Қылмыстық Кодексінің «Жеке өмірге қол сұғылмаушылықты және Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасын бұзу» 147-бабы.
- «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне ақпарат және коммуникациялар мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2017 жылғы 28 желтоқсандағы № 128-VI Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне инновацияларды ынталандыру, цифрландыруды, ақпараттық қауіпсіздікті және білім беруді дамыту мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2022 жылғы 14 шілдедегі № 141-VII Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне Мемлекет басшысының 2022 жылғы 16 наурыздағы Жолдауын іске асыру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2022 жылғы 5 қарашадағы № 157-VII ҚРЗ Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне цифрлық активтер және ақпараттандыру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 6 ақпандағы № 194-VII ҚРЗ Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі, ақпараттандыру саласындағы ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2019 жылғы 18 наурыздағы № 237-VI Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне цифрлық технологияларды реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 25 маусымдағы № 347-VI ҚРЗ Заңы.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне ақпарат мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 394-VI ҚРЗ Заңы.

Digital Rating 2023

Қазақстанның цифрлық
платформаларының
«Цифрлық құқықтарды
сақтау рейтингі 2023»

DRCQ

БАЙЛАНЫСТАР

КОМПАНИЯЛАРДЫҢ
АШЫҚТЫҒЫН ЖЕТІЛДІРУ,
ПАЙДАЛАНУШЫЛАРДЫҢ
ЦИФРЛЫҚ ҚҰҚЫҚТАРЫН
САҚТАУДЫҢ ЖОҒАРЫ
СТАНДАРТТАРЫН АРТТЫРУ,
СОНДАЙ-АҚ ОЛАРДЫҢ
ПАЙДАЛАНУШЫЛАРЫ
ТАРАПЫНАН ВЕБ-СЕРВИСТЕРГЕ
ДЕГЕН АДАЛДЫҚ ПЕН
СЕНІМДІЛІКТІ АРТТЫРУ
МАҚСАТЫНДА ЕГЖЕЙ-
ТЕГЖЕЙЛІ АУДИТ ЖӘНЕ
ДЕРБЕС ҰСЫНЫМДАР АЛУ
ҮШІН DRCQ КОМАНДАСЫНЫҢ
САРАПШЫЛАРЫНА ЖҮГІНУГЕ
БОЛАДЫ.

EMAIL: KZ@DRC.LAW

T.: +7 775 007 81 99

kz.drc.law