

Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарының бөлімшелеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне жыл сайынғы социологиялық мониторинг жүргізудің қағидалары мен әдістемесін бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Ішкі істері министрінің 2015 жылғы 29 желтоқсандағы № 1094 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 31 желтоқсанда № 12713 болып тіркелді.

"Құқық қорғау қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 54-1-бабының 1-тармағына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасы ішкі істер органдарының бөлімшелеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне жыл сайынғы социологиялық мониторинг жүргізудің қағидалары мен әдістемесі (бұдан әрі - Қағидалар) бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Кадр жұмысы департаменті (А.Ү. Әбдіғалиев) заңнамада бекітілген тәртіпте:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оны мерзімді баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға жолдауды;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің Эталондық бақылау банкіне қосу үшін "Заң" деректер базасы" шаруашылық жүргізу құқығындағы Республикалық мемлекеттік кәсіпорынға жолдауды ;

4) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

5) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігіне мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оны осы тармақтың 1), 2), 3), 4) тармақшасында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін .

3. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің комитеттерінің төрағалары, департаменттері мен дербес басқармаларының бастықтары, полиция,

қылмыстық-атқару жүйесі департаменттерінің, ІІМ білім беру ұйымдарының бастықтары қоса беріліп отырған Қағидалардың талаптарын зерделеуді және орындауды қамтамасыз етуді ұйымдастырсын.

Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Ішкі істер министрінің 14.10.2021 № 632 (алғашқы ресми жарияланғаннан күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің бірінші орынбасары полиция генерал-лейтенанты М.Ғ. Демеуовке, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Кадр жұмысы департаментіне (А.Ү. Әбдіғалиев) жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрі
полиция генерал-полковнигі
Қ. Қасымов

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрінің
2015 жылғы 31 желтоқсандағы
№ 1094 бұйрығына қосымша

Ішкі істер органдарының бөліністеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне жыл сайынғы социологиялық мониторинг жүргізудің қағидалары мен әдістемесі

Ескерту. Қағидалары мен әдістемесі жаңа редакцияда – ҚР Ішкі істер министрінің 24.10.2024 № 852 бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Ішкі істер органдарының бөліністеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне жыл сайынғы социологиялық мониторинг жүргізу қағидалары мен әдістемесі (бұдан әрі - Қағидалар) "Құқық қорғау қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 54-1-бабының 6-тармағына сәйкес әзірленген және ішкі істер органдары бөліністеріндегі (бұдан әрі – ІІО бөліністері) моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне жыл сайынғы социологиялық мониторинг жүргізудің тәртібі мен әдістемесін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда пайдаланылатын негізгі ұғымдар мен терминдер:

1) басқару стилі – басқару функцияларын тиімді орындауға бағытталған басшының ұжымға әсер етуінің тұрақты және жеке әдістерінің жүйесі;

2) жасырын сауалнама – жеке деректерді көрсетпей, құпиялылықты қамтамасыз ете отырып, жауап берушілердің ашық пікірін білдіруге мүмкіндік беретін ақпарат жинау әдісі;

3) жауынгерлік рух – қызметкерлердің моральдық жағдайы мен ынтасының деңгейі, олардың ПО бөліністеріне жүктелген жедел қызметтік міндеттерді тиімді орындауға даярлығы;

4) кәсіби шаршау – қызметкерлердің жедел қызметтік тапсырмаларды орындауға қажетті ресурстарының тапшылығынан шамадан тыс жұмыс жүктемесіне байланысты теріс сезімдерді бастан кешіру жай-күйі;

5) қолайлы моральдық-психологиялық ахуал – тиімді және нәтижелі қызметке ықпал ететін әріптестер мен басшылық арасындағы оң қарым-қатынастармен, қызметкерлердің қызмет шарттарына қанағаттануымен, өзара сенімнің жоғары деңгейімен сипатталатын ахуалдың жай-күйі;

6) қолайсыз моральдық-психологиялық ахуал - жауынгерлік рух пен қызметтің тиімділігіне теріс әсер ететін қақтығыстармен, қызметкерлердің наразылығымен, сенімнің төмен деңгейімен, басшылықтың авторитарлық стилінің басым болуымен және кадрлардың жиі ауысуымен сипатталатын ахуалдың жай-күйі;

7) қызмет шарттарымен қанағаттану – қызметкерлердің ұйымдастырушылық, материалдық және әлеуметтік жағдайларға қанағаттану деңгейін көрсететін көрсеткіш;

8) моральдық-психологиялық ахуал – ПО бөліністерінің алдына қойылған жедел-қызметтік міндеттерді дұрыс түсінумен сипатталатын психологиялық күй;

9) нашарлау тенденциясы бар орташа қолайлы моральдық-психологиялық ахуал – салыстырмалы түрде тұрақты атмосфера сақталғанмен, жалпы моральдық күй мен жауынгерлік рухтың нашарлауына әкелетін шиеленістің күшею белгілері, тұлғааралық қатынастардағы проблемалар және қанағаттанушылықтың төмендеуі байқалатын ахуалдың жай-күйі;

10) сауалнама – социологиялық сауалнама шеңберінде жауап берушілердің пікірлері туралы ақпарат алуға арналған мәліметтер жинау құралы;

11) социологиялық сауалнама (бұдан әрі - сауалнама) – жауап берушілердің сауалнама сұрақтарына жауаптары арқылы ақпарат жинауға арналған зерттеу әдісі;

12) ұсынымдар – ПО бөліністеріндегі моральдық-психологиялық ахуалды жақсартуға және қолдауға бағытталған социологиялық сауалнамалардың нәтижелеріне негізделген ұсыныстар жинағы.

13) ПО бөліністердегі моральдық-психологиялық ахуалдың социологиялық мониторингі (бұдан әрі – социологиялық мониторинг) – қызметкерлердің қызмет жағдайларына қанағаттануына әсер ететін әлеуметтік процестер мен құбылыстарды анықтауға бағытталған ПО бөліністеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйін тұрақты зерттеу.

3. Социологиялық мониторинг:

- 1) ПО бөліністеріндегі моральдық-психологиялық ахуалдың қазіргі уақыттағы жай-күйін бағалау;
- 2) қызметкерлердің қызметтен өту шарттарымен және олардың кәсіби қызметпен қанағаттану деңгейін бағалау;
- 3) қызметтік жұмыстың тиімділігінде көрінетін қызметкерлердің жауынгерлік рухы мен ынталануына әсер ететін факторларды талдау;
- 4) қызметкерлер мен басшылық арасындағы тұлғааралық қатынастарды зерделеу;
- 5) қызметтік жұмыстың тиімділігін арттыру үшін моральдық-психологиялық ахуалды қолдау мен жақсарту бойынша ұсынымдарды әзірлеу мақсатында жүргізіледі.

2-тарау. Социологиялық мониторингті жүргізу тәртібі мен әдістемесі

4. Социологиялық мониторинг жыл сайын төртінші тоқсанда ПО кадр бөліністерінің психологтарымен жүргізіледі.

ПО қызмет өткеру шарттарымен қанағаттану деңгейін бағалау осы Қағиданың қосымшасына сәйкес бір мезгілде жүргізіледі.

5. "Қолайсыз моральдық-психологиялық ахуал, "нашарлау тенденциясы бар орташа қолайлы" деген қорытынды шығарылған кезде немесе іріктеме жеткіліксіз болған жағдайда, мониторинг үш айдан кейін қайта жүргізіледі.

6. Ішкі істер министрлігінің психологиялық қызметі ведомство басшылығының шешімі бойынша бір жыл ішінде бөліністерде моральдық-психологиялық ахуалды талдау және ПО кадр бөліністері психологтарының нәтижелерімен салыстыру мақсатында таңдаулы сауалнама жүргізеді.

7. Қажет болған жағдайда (қызметкердің шағымы, ұжымдық өтініш, шиеленіс жағдайы бойынша) зерттеу ПО бөлінісінің бірінші басшысының шешімімен қосымша жүргізіледі.

8. Социологиялық мониторингті жүргізу мынадай кезеңдерден тұрады:

1) зерттеу міндеттерін қою, зерттеу әдісін таңдау, дайындық және сауалнаманы жүргізуді ұйымдастыру;

2) сауалнаманы тікелей жүргізу, толтырылған бланкілердің толықтығы мен сапасын тексеру;

3) алынған деректерді өңдеу, ұсыныстармен аналитикалық анықтама даярлау.

9. Сауалнама әзірленген сауалнама және стандартталған әдістемелер негізінде қағаз түрінде немесе онлайн автоматтандырылған ақпараттық жүйе форматында жасырын түрде жүргізіледі.

10. Сауалнама жүргізер алдында оны өткізу нұсқаулығы мен мақсаты мемлекеттік және орыс тілдерінде түсіндіріледі.

Сауалнаманың ұзақтығы алпыс минуттан аспайды.

11. Сауалнама қағаз түрінде жүргізілген жағдайда қызметкер толтырылған сауалнаманы мөрленген қорапқа өз қолымен салады.

Сауалнама аяқталғаннан кейін үш қызметкерден тұратын комиссияның (психолог, сауалнамаға қатысушы екі респондент) қатысуымен мөрленген қорап ашылады және анкеталар саналады, қорапты ашу хаттамасы жасалады.

12. Сауалнама қағаз түрінде жүргізілген жағдайда сауалнама нәтижелерін объективті бағалау үшін қызметкерлердің кемінде жетпіс пайызы қатысуы қажет.

Автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалану арқылы жүргізген кезде - кемінде сексен бес пайызы.

13. Жетпіс пайыз шекті мәні бос лауазымдарды, декреттік демалыста, еңбек демалысында, іссапарда, қызметке жарамсыз кезінде, сондай-ақ басшыларды және ПО-да сауалнама алынып жатқан бөліністе алты айдан аз қызмет өткерген қызметкерлерді қоспағанда, қызметкерлердің нақты санынан айқындалады.

Сексен бес пайыз шекті мәні бос лауазымдарды, декреттік демалыстағы қызметкерлерді, сондай-ақ басшыларды және ПО-да сауалнама алынып жатқан бөліністе алты айдан аз қызмет өткерген қызметкерлерді қоспағанда, қызметкерлердің нақты санынан айқындалады.

14. Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау ПО бөліністерінің психологтарымен, ал олар болмаған жағдайда – алынған мәліметтердің құпиялылығын сақтай отырып, полиграфологтармен келесі мерзімдерде жүргізіледі (бөліністің штат санына байланысты):

Офлайн-форматта:

- 1) 300-ден астам қызметкерлермен – 5 жұмыс күні;
- 2) 2000-нан астам қызметкерлермен – 15 жұмыс күні;
- 3) 3000-нан астам қызметкер – 25 жұмыс күні.

Онлайн-форматта:

- 1) 300-ден астам қызметкерлермен – 3 жұмыс күні;
- 2) 2000-нан астам қызметкерлермен – 10 жұмыс күні;
- 3) 3000-нан астам қызметкерлермен – 15 жұмыс күні.

15. Сауалнама нәтижелері бойынша психолог моральдық-психологиялық ахуалды жақсарту бойынша басшыларға ұсынымдар әзірлеумен талдамалық анықтама дайындайды және ПО бөлінісінің бірінші басшысына ұсынады.

16. Нәтижелер ПО аумақтық бөліністеріне жіберіледі және ПО бөлініс басшыларын тыңдаумен жеке жедел кеңестерде қаралады.

17. Кадр мәселелеріне жетекшілік ететін ПО бөлінісінің басшысымен ПО бөліністерінің тікелей басшыларына психологтың ұсынымдарын орындау мерзімдері белгіленеді.

18. Сауалнама жүргізу кезінде лауазымды тұлғалардың сыбайлас жемқорлық, тәртіп пен заңдылықты бұзу фактілері туралы ақпаратты ПО өзіндік қауіпсіздік бөліністеріне бөлініс психологы үш күн ішінде жібереді.

19. Анкеталар ПО бөлінісі психологында бір жыл ішінде сақталады, содан кейін жойылуға жатады.

20. Жүргізілген зерттеу туралы ақпарат (талдамалық есеп, цифрлық деректер) Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің ПМ Кадр саясаты департаментіне зерттеу аяқталғаннан кейін 10 жұмыс күні ішінде ұсынылады.

21. Мониторинг бағалаудың критерийлері мен психологиялық ахуалдың белгілерін қамтиды.

22. Моральдық-психологиялық ахуалды бағалаудың тікелей критерийлері:

- 1) қызметпен қанағаттану деңгейі (қызметтік жұмыстың шарттарымен және ұйымдастырылуымен);
- 2) ұжымның ауызбіршілік дәрежесі;
- 3) ұжымдағы психологиялық шиеленіс;
- 4) тұлғааралық өзара қарым-қатынасқа қанағаттану – көлденең (әріптестермен өзара қарым-қатынас) және тігінен (басшылықпен өзара қарым-қатынас);
- 5) жауынгерлік рух;
- 6) басқару стилі.

23. Моральдық-психологиялық ахуалды бағалаудың жанама критерийлері:

- 1) кадрлардың тұрақсыздығы;
- 2) қақтығыстық жағдайлар мен қызметкерлердің толеранттылығының төмен деңгейі ;
- 3) кәсіби шаршау;
- 4) сыбайлас жемқорлықтың құрамдас бөлігі.

24. Қолайлы моральдық-психологиялық ахуалдың белгілері:

- 1) өзара көмек, жоғары дамыған эмпатия, топтық бірлік сезімі;
- 2) қызмет өткеру шарттарына жоғары қанағаттану;
- 3) басшылардың жеке құрамға қолдау көрсетуі;
- 4) жоғары жауынгерлік рух;
- 5) жанжалды жағдайлардың болмауы;
- 6) психологиялық қысымның болмауы;
- 7) жұмыс көлемін бөлудің біркелкілігі;
- 8) қызметті бағалау кезіндегі әділеттілік;
- 9) жұмыс кестесінің сақталуы.

25. Қолайсыз моральдық-психологиялық ахуалдың белгілері:

- 1) кадрлардың тұрақтамауы, басқа бөліністерге жиі ауысулар;
- 2) ұжымдағы психологиялық шиеленіс;
- 3) жұмыс кестесінің сақталмауы;
- 4) тұлғааралық қақтығыстар;
- 5) басшылар тарапынан қолдаудың болмауы, тек қана авторитарлық стильді қолдану;

- 6) жауынгерлік рухтың төмендеуі;
- 7) қызмет өткеру шарттарына қанағаттанудың төмендігі.

26. ПО бөліністердегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйі туралы қорытынды мынадай шекті мәндерге сәйкес айқындалады:

1) "Қолайлы моральдық-психологиялық ахуал" - сауалнамаға қатысқан жауап берушілердің жетпіс бес пайыздан астамы және одан көбі ахуалды қолайлы деп бағалайды.

2) "Нашарлау тенденциясы бар орташа қолайлы моральдық-психологиялық ахуал" – сауалнамаға қатысқан жауап берушілердің елу бестен жетпіс бес пайызға дейін ахуалды орташа қолайсыз деп бағалайды.

3) "Қолайсыз моральдық-психологиялық ахуал" – сауалнамаға қатысқан жауап берушілердің елу бес пайызынан азы ахуалды қолайсыз деп бағалайды.

27. Моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйі туралы қорытындыларды қалыптастыру кезінде екі немесе одан да көп сұрақтарға теріс жауаптар моральдық-психологиялық климатты бағалау пайызын төмендетеді, ол сұрақтардың жалпы санына теріс жауаптары бар сұрақтар санының қатынасы пайызы ретінде есептеледі.

Ішкі істер органдарының
бөліністеріндегі
моральдық-психологиялық ахуалдың
жай-күйіне жыл сайынғы
социологиялық мониторинг
жүргізу қағидалары мен
әдістемесі Қағидаларына
қосымша

ПО қызмет өткеру шарттарымен қанағаттану деңгейін бағалау

Құрметті респондент, ПО қызмет өткеру шарттарымен қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз. Оң немесе сол мәлімдемені таңдаңыз. Жасалған таңдауды "х" белгісімен белгілеңіз. Әр жолда бір ғана жауап болуы қажет.

Қанағатта намын	Жоғары	Орта	Төмен	Бейтарап	Төмен	Орта	Жоғары	Қанағатта нбаймын
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Жұмысты ң ұйымдаст ырылуыме н қанағаттан амын								Жұмысты ң ұйымдаст ырылуыме н және жағдайлар ы мен қанағаттан баймын
Қызмет жүктемесі								Жұмыс көлемі аса

оңтайлы, біркелкі бөлінген								көп және біркелкі бөлінбеген
Жұмыс кестесі сақталады								Жұмыс кестесі сақталмай ды
Материалд ық-техник алық қамтамасы з ету жеткілікті, жұмыс кабинеті, ұйымдаст ырушылы қ техника және т.б. бар								Материалд ық-техник алық қамтамасы з ету жеткіліксіз , жұмыс кабинеті жоқ, ұйымдаст ырушылы қ техника жоқ немесе ескірген
Мен кәсіби мансаптық өсу болашағы н көремін								Мен өзім үшін кәсіби мансаптық болашақт ы көрмеймін
Мені әріптестер іммен басшылар ым мойындай тынын сезінемін								Мені әріптестер іммен басшылар ым мойындам айтынын сеземін
Еңбек демалысы н беру тәртібі сақталады								Еңбек демалысы н беру тәртібі сақталмай ды
Қазіргі жалақыма қанағаттан амын								Қазіргі жалақыма қанағаттан баймын
Бос уақыттың ұйымдаст								Бос уақыттың ұйымдаст

ырылуына қанағаттан амын								ырылуына қанағаттан баймын
Менің психологиялық және физикалық жағдайым қолайлы								Менің психологиялық және физикалық жағдайым қолайсыз
Мен болашаққа сенімдімін, тұрақтылықты сезінемін								Мен болашаққа сенімсізбінен, тұрақтылықты сезінбеймін
Әлеуметтік төлемдердің көлеміне қанағаттан амын								Әлеуметтік төлемдердің көлеміне қанағаттан баймын
Ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуал қолайлы, қызметтің тиімділігін ең әсерін тигізеді								Ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуал қолайсыз, қызметтің тиімділігін ең теріс әсерін тигізеді

Бұл бағанда сіздің пікіріңіз немесе ұсынысыңыз көрсетіледі

Мәліметтерді өңдеу

1. Респонденттермен белгіленген бағалар төмендегідей жазылады:

Бағалау	3	2	1	0	-1	-2	-3
Балл	7	6	4	4	3	2	1

2. Қанағаттану деңгейін субъективті бағалаудың коэффициенті әрбір респондент үшін есептеледі (К): анкетаның барлық 13 тармағы бойынша балдар қосылады және алынған қосынды осы тармақтың санына, яғни 13-ке бөлінеді.

3. Қанағаттану деңгейін субъективті бағалаудың орташа коэффициенті есептеледі (бұдан әрі - К. орташа): топтың барлық мүшелерінің субъективті бағалауының коэффициенттері қосылады, алынған қосынды респонденттер санына бөлінеді. Алынған К.орт. 1,0-ден 7,0-ге дейін өзгереді. Коэффициент неғұрлым жоғары болса, нәтиже (баға) соғұрлым қолайлы болады.

Қорытындыға түсініктеме беру.

1. Қанағаттану деңгейі сауалнамасының субъективті бағалауының орташа коэффициентін келесідей сипаттауға болады:

К. орт., балл	Қанағаттану деңгейінің сипаттамасы
5,4 – тен 7,0 – ге дейін	Толық қанағаттанған
4,6 – дан 5,4 – ке дейін	Жеткілікті қанағаттанған
3,8 – тен 4,6 – ға дейін	Жеткіліксіз қанағаттанған
1,0 – ден 3,8 – ге дейін	Толық қанағаттанбаған

2. Ұжымдағы "проблемаларды" анықтау үшін қанағаттану деңгейінің 13-тармағының әрқайсысы үшін субъективті бағалаудың орташа коэффициенттері есептеледі: К. орт. 1, К. орт. 2, К. орт. 3.

Барлық респонденттердің К. орт. 1, К. орт. 2, К. орт. 3. тармақтары бойынша қойылған балдардың сомасы.

К.орт. = _____

Респондеттер саны