

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың байланыс орталықтарына келіп түсетін азаматтардың сұрау салуларын талдау әдістемесін бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2024 жылғы 29 наурыздағы № 114-НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 1 сәуірде № 34209 болып тіркелді

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 4 қазандағы № 866 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 204) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың байланыс орталықтарына келіп түсетін азаматтардың сұрау салуларын талдау әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Мемлекет пен қоғам коммуникацияларын дамыту департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат вице-министріне жүктелсін.

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

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат министрі

А. Балаева

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Бәсекелестікті қорғау және
дамыту агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ғылым және жоғары білім министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Жоғары аудиторлық палатасы
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Көлік министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржылық мониторинг агенттігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту агенттігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қорғаныс министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Оқу-ағарту министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Орталық сайлау комиссиясы
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Өнеркәсіп және құрылыс

министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сауда және интеграция министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Су ресурстары және ирригация
министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі (Сыбайлас
жемқорлыққа қарсы қызмет)

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Сыртқы істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Туризм және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Цифрлық даму, инновациялар және
аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Экология және табиғи
ресурстар министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"
Қазақстан Республикасының
Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат
министрі
2024 жылғы 29 наурыздағы
№ 114-НҚ Бұйрықпен
бекітілді

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың байланыс орталықтарына келіп түсетін азаматтардың сұрау салуларын талдау әдістемесі

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың байланыс орталықтарына келіп түсетін азаматтардың сұрау салуларын талдау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 4 қазандағы № 866 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі туралы ереженің 15-тармағының 204) тармақшасына сәйкес әзірленді және орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың байланыс орталықтарына келіп түсетін азаматтардың сұрау салуларына талдау жүргізу кезінде қолданылады.

2. Осы Әдістемеді мынадай негізгі анықтамалар пайдаланылады:

1) ақпарат иеленуші – қарамағында байланыс орталығы бар орталық мемлекеттік орган және облыстың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органы;

2) ақпаратты пайдаланушы – ақпарат алу үшін байланыс орталығына жүгінген жеке тұлға немесе заңды тұлға;

3) ақпаратқа қол жеткізу саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – ақпаратқа қол жеткізу саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

4) ақпаратты проактивті тарату – қол жеткізу шектелген ақпаратты қоспағанда, өтініш берушінің сұрау салуынсыз және ақпарат иеленушінің бастамасы бойынша өз қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету және (немесе) адамдардың шектеусіз тобының құқықтары мен заңды мүдделерін қозғайтын актілер мен шешімдерді қабылдауға жұртшылықтың қатысуы мүддесінде ақпаратты тарату;

5) байланыс орталығы – мамандандырылған ұйым немесе ұйымдағы сұрау салуларды тіркеуге, өңдеуге, сонымен бірге дауыстық және дауыстық емес байланыс арналары бойынша (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) хабарлауға жауапты құрылымдық бөлімше;

6) Мемлекеттік органдардың интранет-порталы (бұдан әрі – МОИП) – мемлекеттік ақпараттық жүйе болып табылатын және мемлекеттік қызметшілерді ұжымдық жұмыс құралдарымен, қажетті ақпараттық ресурстармен қамтамасыз етуге, ұйымдастырушылық міндеттерді шешуге және ақпарат алмасуға арналған ведомствоаралық корпоративтік ақпараттық жүйе;

7) сұрау салу – өтініш берушінің жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық танытатын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші.

2-тарау. Талдау жүргізудің мақсаты, міндеттері мен мерзімдері

3. Ақпарат иеленушілер тоқсан сайын, есепті кезеңнен кейінгі айдың 5-күнінен кешіктірмей байланыс орталықтарына келіп түсетін ақпаратты пайдаланушылардың сұрау салуларына талдау жүргізеді.

4. Талдаудың мақсаты азаматтарды қызықтыратын ақпаратты кейіннен проактивті тарату және халық арасында ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізу үшін салалық және (немесе) өңірлік мәселелерді анықтау болып табылады.

5. Талдаудың негізгі міндеттері:

1) байланыс орталықтарына келіп түсетін сұраныстарды контент-талдау;

2) тақырып бойынша сұрау салулар санының серпінін, байланыс орталықтарына келіп түсетін сұрау салулар бойынша өтініш берушілер көтеретін мәселелер, үрдістер және өңірлер үшін жалпы заңдылықтар бөлінісінде сұрау салулар құрылымын айқындау;

3) бұқаралық ақпарат құралдарында, "Жиі қойылатын сұрақтар" бөлімін қоса алғанда, әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарда және ресми интернет-ресурста, сондай-ақ "Электрондық өтініштер" ақпараттық-талдамалық жүйесіндегі білім базасында ақпаратты орналастыру үшін мәселелер тізбесін қалыптастыру болып табылады.

5. Талдау жүргізу мерзімі 10 (он) жұмыс күнінен аспайды.

6. Талдау ақпаратты жинау және бағалау, жинақтап қорыту, тұжырымдар дайындау, сондай-ақ халықтың хабардар болуын арттыру жөнінде ұсыныстар енгізу арқылы жүзеге асырылады.

7. Талдау жүргізу кезінде ақпарат иеленушілер қажет болған жағдайда консультациялар және (немесе) түсініктемелер алу үшін уәкілетті органға жүгінеді.

3-тарау. Ақпаратты жинау, бағалау және оған талдау жүргізу

8. Талдау жүргізу үшін мынадай ақпаратты:

1) есепті кезеңде келіп түскен сұрау салулардың санын;

2) есепті кезеңнің алдындағы кезеңде келіп түскен сұрау салулардың санын;

3) облыстар, республикалық маңызы бар қалалар, астана бөлінісінде есепті кезеңде келіп түскен сұрау салулардың санын;

4) тақырыптар (мәселелер) бөлінісінде есепті кезеңде келіп түскен сұрау салулардың санын;

5) есепті кезеңдегі сұрау салулар санының өсу немесе төмендеу себептерін;

6) ақпаратты пайдаланушының әлеуметтік портретін қалыптастыруға арналған деректерді (демографиялық сипаттамалары – жынысы, жасы, отбасылық жағдайы және әлеуметтік сипаттамалары – білімі, қызмет түрі) жинау жүзеге асырылады.

9. Тоқсан ішінде байланыс орталығының қызметкерлері өндеген сұрау салулар бағалауға жатады.

10. Сұрау салуларға талдау жүргізу мынадай кезеңдерді:

1) байланыс орталықтарына келіп түсетін сұрау салулар бойынша ағымдағы ахуалды зерделеуді;

2) азаматтарды барынша қызықтыратын 10 (он) мәселенің тізбесін қалыптастыруды ;

3) өтініш берушінің әлеуметтік портретін жасауды қамтиды.

11. Бірінші кезеңде ақпарат иеленуші осы Қағидалардың 8-тармағына сәйкес жиналған ақпаратты зерделейді, оны "Электрондық өтініштер" ақпараттық-талдау жүйесінің Qlik талдамалық модулінің деректерімен және басқа коммуникациялар арналары арқылы келіп түсетін сұрау салулар бойынша мәліметтермен салыстырады, сондай-ақ алдыңғы кезеңмен салыстыру бойынша өзгерістерді анықтайды.

Егер есепті кезеңде белгілі бір мәселе (тақырып) бойынша сұрау салулар саны алдыңғы осындай кезеңмен салыстырғанда 30 (отыз) пайыздан астам артқан жағдайда, ақпарат иеленуші аталған мәселе бойынша ақпараттық-түсіндіру жұмысының жоспарын әзірлейді.

12. Екінші кезеңде бірінші кезеңнің нәтижелері бойынша алынған ақпаратты есепке ала отырып, ақпарат иеленуші республика бойынша және облыстар, республикалық маңызы бар қалалар, астана бөлінісінде азаматтарды барынша қызықтыратын 10 (он) мәселеден тұратын тізбені қалыптастырады.

Байланыс орталықтарына сұрау салулардың саны аталған Тізбеге енгізудің өлшемшарты болып табылады.

13. Үшінші кезеңде сұрау салуларды өңдеу процесінде жиналған мәліметтер негізінде өтініш берушінің әлеуметтік портреті қалыптастырылады.

Әлеуметтік портрет жасы (18-30 жас; 31-40 жас; 41-50 жас; 51-60 жас; 61-70 жас; 71-80 жас; 81-90 жас), жынысы (әйел, ер), әлеуметтік мәртебесі (жалдамалы жұмыскерлер ; жеке кәсіпкер ретінде тіркелген адамдар және жеке практикамен айналысатын адамдар; зейнеткерлер; мүгедектік тобы бар адамдар; көп балалы отбасылар; білім беру ұйымдарында оқитын адамдар; білім алған адамдар, білімі жоқ адамдар; жұмыссыз ретінде тіркелген адамдар) бойынша қалыптастырылады.

4-тарау. Тұжырымдарды жинақтап қорыту, дайындау және талдау нәтижелерін ресімдеу

14. Тоқсан сайынғы ақпарат жинақтап қортылады және анықтама түрінде ресімделеді, ол екі статистикалық және талдамалық бөлімнен тұрады.

Статистикалық бөлім осы Әдістемеге қосымшаға сәйкес кесте нысанында есепті кезеңде қаралған сұрау салулардың сандық сипаттамаларын қамтиды.

Талдамалық бөлім еркін нысанда жасалады және келіп түскен сұрау салулардың сипатын, мәселелердің сипаты бойынша сұрау салулардың ұлғаю (төмендеу) үрдісін, алдыңғы кезеңмен салыстыру сипаттамасын, жаңа (бұрын анықталмаған) мәселелердің пайда болуының ықтимал себептерін және (немесе) мәселелердің сипаты бойынша сұрау салулар санының өзгеруін, өтініш берушінің әлеуметтік портретін, сондай-ақ азаматтарды барынша қызықтыратын 10 (он) мәселені қамтиды.

15. Тұжырымдары мен ұсыныстары бар қорытынды анықтама ақпарат иеленушінің бірінші басшысының қарауына енгізіледі.

16. Бірінші басшы мақұлдаған жағдайда анықтаманы жауапты қызметкер есепті кезеңнен кейінгі айдың жиырма бесінші күнінен кешіктірмей тоқсан сайынғы негізде МОИП-тағы "Құжаттар кітапханасы" папкасында орналастырады.

17. Ақпарат иеленушілер осы Әдістеменің 16-тармағында көзделген ақпаратты орналастыруға жауапты адамды тағайындайды.

18. Талдау нәтижелері:

1) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жеке қабылдауларын, сондай-ақ орталық атқарушы органдар басшыларының және барлық деңгейдегі әкімдердің халықпен кездесулерін өткізу;

2) "Электрондық өтініштер" ақпараттық-талдамалық жүйесіндегі білім базасын және "Жиі қойылатын сұрақтар" бөлімін қоса алғанда, ақпарат иеленушілердің ресми интернет-ресурстарын толықтыру;

3) халықтың хабардар болуын арттыруға бағытталған іс-шаралар жоспарларын әзірлеу кезінде ескеріледі.

Орталық мемлекеттік және
жергілікті атқарушы
органдардың байланыс
орталықтарына келіп түсетін
азаматтардың сұрау салуларын
талдау әдістемесіне
қосымша
Нысан

Байланыс орталығына _____ жылы _____ тоқсанда келіп түскен сұрау салулар жөніндегі статистикалық ақпарат

		Тақырыптар бөлінісінде	Өңірлер бөлінісінде

Телефон нөмірін көрсете отырып, байланыс орталығының атауы	Есепті кезеңде келіп түскен сұрау салулардың жалпы саны	Сұрау салулардың тақырыбы	Есепті кезеңде аталған тақырып бойынша келіп түскен сұрау салулардың саны	Өңір (облыс, республикалық маңызы бар қала, астана)	Есепті кезеңде аталған өңірдің өтініш берушілерінен келіп түскен сұрау салулардың саны
1	2	3	4	5	6

(Мемлекеттік органның бірінші басшысы орынбасарының
Т.А.Ә. және қолы)

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК