



Об утверждении Методики анализа запросов граждан, поступающих в контакт-центры центральных государственных и местных исполнительных органов

Приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 29 марта 2024 года № 114-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 апреля 2024 года № 34209

В соответствии с подпунктом 204) пункта 15 Положения о Министерстве культуры и информации Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 866, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Методику анализа запросов граждан, поступающих в контакт-центры центральных государственных и местных исполнительных органов.

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"

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"

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

Утверждена приказом
Министр культуры
и информации
Республики Казахстан
от 29 марта 2024 года
№ 114-НҚ

Методика анализа запросов граждан, поступающих в контакт-центры центральных государственных и местных исполнительных органов

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика анализа запросов граждан, поступающих в контакт-центры центральных государственных и местных исполнительных органов (далее – Методика), разработана в соответствии с подпунктом 204) пункта 15 Положения о Министерстве культуры и информации Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 866, и применяется при проведении анализа запросов граждан, поступающих в контакт-центры центральных государственных и местных исполнительных органов.

2. В настоящей Методике используются следующие основные определения:

1) обладатель информации – центральный государственный орган и местный исполнительный орган области, города республиканского значения, столицы, в ведении которого находится контакт-центр;

2) пользователь информации – физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в контакт-центр для получения информации;

3) уполномоченный орган в области доступа к информации (далее – уполномоченный орган) – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в области доступа к информации;

4) проактивное распространение информации – распространение информации, за исключением информации с ограниченным доступом, без запроса заявителя и по инициативе обладателя информации в интересах обеспечения прозрачности своей деятельности и (или) участия общественности в принятии актов и решений, затрагивающих права и законные интересы неограниченного круга лиц;

5) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение в организации, ответственное за регистрацию, обработку запросов и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

6) Интранет-портал государственных органов (далее – ИПГО) – межведомственная корпоративная информационная система, являющаяся государственной информационной системой и предназначенная для обеспечения государственных служащих средствами коллективной работы, необходимыми информационными ресурсами, решения организационных задач и информационного обмена;

7) запрос – просьба заявителя о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера.

Глава 2. Цель, задачи и сроки проведения анализа

3. Обладатели информации ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, проводят анализ поступающих в контакт-центры запросов пользователей информации.

4. Целью анализа является выявление интересующих граждан отраслевых и (или) региональных вопросов для последующего проактивного распространения информации и проведения информационно-разъяснительной работы среди населения.

5. Основными задачами анализа являются:

1) контент-анализ запросов, поступающих в контакт-центры;

2) определение динамики количества запросов по тематике, структуры запросов в разрезе поднимаемых заявителями вопросов, тенденций и общих закономерностей для регионов по поступающим в контакт-центры запросам;

3) формирование перечня вопросов для размещения информации в средствах массовой информации, на официальных аккаунтах в социальных сетях и официальном интернет-ресурсе, включая раздел "Часто задаваемые вопросы", а также в базе знаний в информационно-аналитической системе "Электронные обращения".

5. Срок проведения анализа составляет не более 10 (десяти) рабочих дней.

6. Анализ осуществляется путем сбора и оценки информации, обобщения, подготовки выводов, а также внесения предложений по повышению информированности населения.

7. При проведении анализа обладатели информации в случае необходимости обращаются к уполномоченному органу для получения консультаций и (или) разъяснений.

Глава 3. Сбор, оценка информации и проведение анализа

8. Для проведения анализа осуществляется сбор следующей информации:

1) количество запросов, поступивших в отчетный период;

2) количество запросов, поступивших в период, предшествующий отчетному;

3) количество запросов, поступивших в отчетный период, в разрезе областей, городов республиканского значения, столицы;

4) количество запросов, поступивших в отчетный период, в разрезе тем (вопросов);

5) причины роста или снижения количества запросов в отчетном периоде;

6) данные для формирования социального портрета пользователя информации (демографические характеристики – пол, возраст, семейное положение и социальные характеристики – образование, род занятий).

9. Оценке подлежат запросы, обработанные сотрудниками контакт-центра в течение квартала.

10. Проведение анализа запросов включает следующие этапы:

1) изучение текущей ситуации по запросам, поступающим в контакт-центры;

2) формирование перечня из 10 (десяти) наиболее интересующих граждан вопросов;

3) составление социального портрета заявителя.

11. На первом этапе обладатель информации изучает собранную согласно пункту 8 настоящих Правил информацию, сопоставляет ее с данными аналитического модуля Qlik информационно-аналитической системы "Электронные обращения" и сведениями по запросам, поступающим посредством других каналов коммуникаций, а также выявляет изменения по сравнению с предыдущим периодом.

В том случае, если количество запросов по определенному вопросу (теме) в отчетном периоде выросло в сравнении с аналогичным предыдущим периодом более чем на 30 (тридцать) процентов, обладатель информации разрабатывает план информационно-разъяснительной работы по данному вопросу.

12. На втором этапе, с учетом информации, полученной по результатам первого этапа, обладателем информации формируется перечень, состоящий из 10 (десяти) наиболее интересующих граждан вопросов по республике и в разрезе областей, городов республиканского значения, столицы.

Критерием включения в данный перечень является количество запросов в контакт-центры.

13. На третьем этапе, на основе сведений, собранных в процессе обработки запросов, формируется социальный портрет заявителя.

Социальный портрет составляется по возрасту (18-30 лет; 31-40 лет; 41-50 лет; 51-60 лет; 61-70 лет; 71-80 лет; 81-90 лет), полу (женский, мужской), социальному статусу (наемные работники; лица, зарегистрированные в качестве индивидуального предпринимателя и лица, занимающиеся частной практикой; пенсионеры; лица, имеющие группу инвалидности; многодетные семьи; лица, обучающиеся в организациях образования; лица, получившие образование, лица, не имеющие образования; лица, зарегистрированные в качестве безработных).

Глава 4. Обобщение, подготовка выводов и оформление результатов анализа

14. Ежеквартальная информация обобщается и оформляется в виде справки, которая состоит из двух частей: статистической и аналитической.

Статистическая часть представляет собой количественные характеристики рассмотренных запросов за отчетный период в табличной форме согласно приложению к настоящей Методике.

Аналитическая часть составляется в произвольной форме и представляет собой анализ характера поступивших запросов, тенденции увеличения (снижения) запросов по характеру вопросов, сравнительную характеристику с предыдущим периодом, возможные причины появления новых (ранее не установленных) вопросов и (или) изменения количества запросов по характеру вопросов, социальный портрет заявителя, а также 10 (десять) наиболее интересующих граждан вопросов.

15. Итоговая справка с выводами и предложениями вносится на рассмотрение первому руководителю обладателя информации.

16. В случае одобрения первым руководителем, справка размещается ответственным сотрудником в папке "Библиотека документов" в ИПГО на ежеквартальной основе, не позднее двадцать пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

17. Обладатели информации назначают ответственное лицо за размещение информации, предусмотренной пунктом 16 настоящей Методики.

18. Результаты анализа учитываются при:

1) проведении личных приемов физических лиц и представителей юридических лиц, а также встреч руководителей центральных исполнительных органов и акимов всех уровней с населением;

2) наполнении базы знаний в информационно-аналитической системе "Электронные обращения" и официальных интернет-ресурсов обладателей информации, включая раздел "Часто задаваемые вопросы";

3) разработке планов мероприятий, направленных на повышение информированности населения.

Приложение
к Методике анализа запросов
граждан, поступающих
в контакт-центры центральных
государственных и местных
исполнительных органов
Форма

Статистическая информация по запросам, поступившим в контакт-центр за ___ квартал ___ года

Наименование контакт-центра,	Общее количество поступивших запросов в	В разрезе тем		В разрезе регионов	
		Тематика запросов	Количество поступивших запросов по	Регион (область, город республиканско	Количество поступивших запросов от заявителей

с указанием номера телефона	отчетном периоде		данной теме в отчетном периоде	го значения, столица)	данного региона в отчетном периоде
1	2	3	4	5	6

(Ф.И.О и подпись
заместителя первого руководителя
государственного органа)

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