

«Қазақстан Республикасының Конституциясы» және «Қазақстан Республикасының Заңдары» жөніндегі заңдардың қабылдау кезеңінің шешімі

No 02/25

АҚПАРАТТЫҚ САЯСАТ

Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің Ғылым комитетінің шаруашылық жүргізу құқығындағы «Философия, саясаттану және дінтану институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны

Алматы, 2025 ж.

Мазмұны

1. Жалпы ережелер
2. Терминдер мен қысқартулар
3. Ақпараттық саясаттың мақсаттары
4. Ақпараттық саясаттың қағидаттары
5. Коммуникация бағыттары (ішкі және сыртқы)
6. Институттың мақсатты аудиториялары
7. Бренд және фирмалық стиль
8. Өкілеттіктер мен жауапкершілікті бөлу
9. Институт туралы ақпаратты жариялау
10. Ресми сайт және цифрлық арналар
11. Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимыл
12. Ақпарат және пікір беру бойынша жазбаша сұраулармен жұмыс тәртібі
13. Әлеуметтік желілер және цифрлық коммуникациялар
14. Құпия ақпарат, жеке деректер және ақпараттық қауіпсіздік
15. Дағдарыс жағдайындағы коммуникациялар және теріске шығару
16. Мониторинг, тиімділікті бағалау және есеп беру
17. Саясаттың сақталуы және жауапкершілік
18. Қорытынды ережелер
19. Қосымшалар

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Ақпараттық саясат (әрі қарай - Саясат) Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің Ғылым комитетіне қарасты шаруашылық жүргізу құқығындағы «Философия, саясаттану және дінтану институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорнының (әрі қарай - Институт) коммуникацияларын жүзеге асыру қағидалары, ережелері мен тәртібін айқындайды, ақпарат тарату мақсаттары мен міндеттерін реттейді, Институттың мақсатты аудиториялармен, мемлекеттік органдармен, бұқаралық ақпарат құралдарымен және серіктестерімен өзара іс-қимылын, сондай-ақ Институт ішіндегі коммуникацияларды белгілейді.

1.2. Саясат - Институттың ішкі нормативтік құжаты болып табылады және коммуникациялық қызметке қатысатын барлық қызметкерлер, ғылыми қызметкерлер, уақытша тартылған мамандар мен оқытушылар үшін міндетті.

1.3. Саясат Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамалары мен Институттың ішкі регламенттеріне сәйкес әзірленген.

1.4. Саясат Институттың барлық құрылымдық бөлімшелеріне қолданылады.

1.5. Саясат келесі нормативтік-құқықтық актілерге сәйкес әзірленген:

1.5.1. Қазақстан Республикасы Конституциясы;

1.5.2. Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы №418-V «Ақпараттандыру туралы» Заңы;

1.5.3. Қазақстан Республикасының 2024 жылғы 19 маусымдағы

№93-VIII «Бұқаралық ақпарат құралдары туралы» Заңы;

1.5.4. Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Заңы;

1.5.5. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 30 маусымдағы №407 «Киберқауіпсіздік тұжырымдамасын бекіту туралы («Қазақстанның киберқалқаны»)» Қаулысы;

1.5.6. Институттың ішкі нормативтік құжаттары.

2. Терминдер мен қысқартулар

БАҚ - бұқаралық ақпарат құралдары.

АТ - ақпараттық технологиялар.

НТК (KPI) - негізгі тиімділік көрсеткіштері

ЖД - жеке деректер.

ҚХХ - қысқа хабарламалар (SMS-тің баламасы).

Құпия ақпарат - Институттың коммерциялық немесе қызметтік құпиясы болып табылатын ақпарат; жеке деректерге жататын мәліметтер; және шектеулі қолжетімділігі бар басқа да мәліметтер.

Фирмалық стиль - Институтты ұсынудың визуалдық және мәтіндік стандарттарының жиынтығы.

Ресми тұлғалар - бас директор, бас директордың міндетін атқарушы, бас директордың орынбасарлары, құрылымдық бөлімшелердің басшылары, өкілетті спикерлер.

Өкілетті спикерлер - Институт атынан бұқаралық ақпарат құралдарында сөйлеу, түсініктеме беру құқығы берілген, бас директор тағайындаған қызметкерлер.

Жауапты құрылымдық бөлімше - бекітілген ұйымдастырушылық құрылымға сәйкес қоғамдық байланыс мәселелері бойынша жауапты Институттың құрылымдық бөлімшесі.

Қысқартулар туралы ескерту: Институттың барлық сыртқы және ішкі коммуникацияларында мемлекеттік немесе орыс тіліндегі атаулар мен олардың қысқартулары қолданылады; ағылшын тіліндегі қысқартулар (мысалы, PR, SMM, KPI, FAQ, SMS) құжаттың тіліне байланысты мемлекеттік немесе орыс тіліндегі баламаларына ауыстырылады немесе (қоғаммен байланыс, әлеуметтік медиа маркетингі, кілтті тиімділік көрсеткіштер, ЖҚС - жиі қойылатын сұрақтар, ҚХХ - қысқа хабарламалар, әлеуметтік желілердегі жұмыс, НТК) толық терминдер қолданылады.

3. Ақпараттық саясаттың мақсаттары

3.1. Институттың ғылыми-зерттеу және сараптамалық-талдамалық қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету.

3.2. Институттың философия, саясаттану және дінтану салаларында, сондай-ақ әлеуметтік-гуманитарлық ғылымдарда жетекші ғылыми ұйым ретінде тұрақты беделін қалыптастыру және қолдау.

3.3. Мақсатты аудиторияларды уақытылы ақпараттандыру, қоғамның сенімді ақпаратқа қол жеткізу құқығын сақтау.

3.4. Құпия ақпаратты, жеке деректерді қорғау және ақпараттық қауіпсіздік талаптарын орындау.

3.5. Коммуникациялық тәуекелдерді басқару және Институттың беделге қатысты қатерлерге төзімділігін арттыру.

4. Ақпараттық саясаттың қағидаттары

Заңдылық. Ақпаратпен жұмыс Қазақстан Республикасының заңнамасына және Институттың ішкі құжаттарына толық сәйкес жүргізіледі.

Ашықтық пен қолжетімділік. Маңызды оқиғаларды кең көлемде жариялау, қоғамдық маңызды ақпаратқа басымдық беру, жарияланған материалдардың қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Ақпараттың нақтылығы мен дұрыстығы. Жарияланатын ақпарат шындыққа сай болуы және мағынасы мен контекстін түсінуге жеткілікті болуы тиіс.

Әлеуметтік бағдарлылық. Институттың ағарту және қоғамдық маңызды жобаларын қолдау.

Жеке деректер мен ақпараттың қауіпсіздігі. Деректерге рұқсатсыз қол жеткізуден, өзгертілуден немесе жоғалудан қорғау.

Бірегей ұстаным. Бір ақпараттық мәселеге байланысты бір келісілген ұстаным ресми тұлға арқылы жарияланады.

Этика және академиялық еркіндік. Зерттеушілердің академиялық еркіндігін құрметтеу, сондай-ақ жеке пікірлер мен Институттың ресми ұстанымын айқын ажырату.

5. Коммуникация бағыттары

5.1. Сыртқы коммуникациялар: ресми хаттар бланкіде; корпоративтік электрондық пошталардан жіберілген хаттар; телефон арқылы хабарласулар; әлеуметтік желілердегі жарияланымдар мен жауаптар; ресми веб-сайт; баспасөз хабарламалары, анонстар, пікірлер; ашық сөз сөйлеулер мен сұхбаттар; сараптамалық жазбалар және аналитикалық шолулар; шаралар мен форумдарға қатысу; имидждік өнім шығару.

5.2. Ішкі коммуникациялар: қызметтік жазбалар мен регламенттер; жиналыстар және есеп беру кездесулері; ішкі хат-хабарламалар; ішкі корпоративтік медиа; сауалнамалар және кері байланысты жинау; әдістемелік семинарлар.

5.3. Коммуникация тілдері: мемлекеттік және орыс тілдері - негізгі; халықаралық ынтымақтастық кезінде - ағылшын тілі.

6. Институттың мақсатты аудиториялары

Сыртқы аудитория: мемлекеттік органдар, академиялық қауымдастық, серіктестер мен жұмыс берушілер, азаматтық қоғам институттары, бұқаралық ақпарат құралдары, рейтингілік және аналитикалық агенттіктер, бакалавриат, магистратура және докторантура бағдарламалары бойынша білім алушылар, кең қоғамдық қауым, шетелдік университеттер мен зерттеу орталықтары, сараптамалық және кәсіби қауымдастықтар, халықаралық сарапшылар, шетелдік БАҚ, халықаралық ұйымдар

Ішкі аудитория: ғылыми қызметкерлер, әкімшілік-басқару және техникалық персонал, мақсатты докторантураға оқытудағы (немесе қабылданған) тұлғалар, тағылымдамашылар.

7. Бренд және фирмалық стиль

7.1. Институт біртұтас фирмалық стильді пайдаланады және бренд букке ие (логотип, түстер, қаріптер, құжаттар мен презентациялардың үлгілері). (Бас директор тарапынан бекітілген).

7.2. Фирмалық стиль бойынша бренд бук қоғаммен байланысқа жауапты бөлімде сақталады және Институт қызметкерлері мен мүдделі тұлғалардың сұрауы бойынша беріледі.

7.3. Логотип пен стильдің дұрыс қолданылуын бақылау жауапты бөлімнің құзырында болады.

7.4. Фирмалық элементтерді өз бетінше өзгерту немесе бекітілген сценарийлерден тыс пайдалануға тыйым салынады.

8. Өкілеттіктер мен жауапкершілікті бөлу

8.1. Институттың Бас директоры:

- жауапты құрылымдық бөлімшенің қатысуымен Институттың Саясатын әзірлейді және Қадағалау кеңесіне немесе тиісті органға бекітуге ұсынады;

- ақпараттық іс-шаралардың жылдық жоспарын, Институттың ақпараттық ресурстарының негізгі регламенттерін бекітеді.

8.2. Жауапты құрылымдық бөлімше: барлық сыртқы және ішкі коммуникацияларды үйлестіреді; материалдарды әзірлеп таратады; Институттың ресми сайттары мен әлеуметтік желілердегі аккаунттарын жүргізеді; медиажоспарларды дайындап, іске асырады, ақпараттық кампанияларды үйлестіреді; ресми коммуникация арналары үшін контент дайындайды; жарияланымдарды мониторинг жасайды; беделге қатысты тәуекелдерді болдырмау және төмендету шараларын әзірлейді.

8.3. **Бас директордың орынбасарлары / ғылыми орталықтардың басшылары:** Оқиғалар мен ұсыныстар туралы ақпаратты Жауапты құрылымдық бөлімшеге береді, оның растылығына және уақтылығына жауапты болады.

8.4. **Құрылымдық бөлімшелер:** жоспарланған шаралар туралы Жауапты құрылымдық бөлімшеге кемінде 5 (бес) жұмыс күні бұрын хабарлайды; барлық материалдарды (роликтер, презентациялар, буклеттер және т.б.) таратуға дейін Жауапты құрылымдық бөлімшемен келіседі.

8.5. **Өкілетті спикерлер:** Бас директор тағайындаған Институт атынан БАҚ-та сөз сөйлеу және пікір білдіру құқығы бар қызметкерлер.

8.6. **Әрбір қызметкер:** Саясатты сақтайды; жауапты құрылымдық бөлімшенің келісімінсіз Институт қызметіне қатысты жеке пікірлерді ресми ұстаным ретінде қабылдануы мүмкін қоғамдық алаңда жарияламайды.

9. Институт туралы ақпаратты жариялау

9.1. Міндетті ақпаратты жариялау Қазақстан Республикасының заңнамасында, Жарғыда және Институттың ішкі нормативтік актілерінде белгіленген көлемде жүзеге асырылады.

9.2. Институт атынан ресми мәлімдемелерді жасауға ерекше құқық тек Бас директорға, Бас директордың орынбасарларына және өкілетті спикерлерге беріледі.

9.3. Стратегияға, қаржы-шаруашылық қызметіне және маңызды фактілерге қатысты сөз сөйлеу мәтіндері мен материалдар ресми тұлғалармен келісілмей жарияланбайды.

9.4. Институт үшінші тұлғалардың беделіне нұқсан келтіруі мүмкін сыбыстар мен болжамдарға түсініктеме бермейді.

10. Ресми сайт және цифрлық арналар

10.1. Институт ресми веб-сайтты қазақ және орыс тілдерінде жүргізеді.

10.2. Сайт кем дегенде келесі бөлімдерді қамтиды: «Құрылым», «Зерттеулер», «Басылымдар», «Ынтымақтастық», «Байланыстар».

10.3. Контенттің жаңартылуына жауапты құрылымдық бөлімше; ақпараттың уақытылы жеткізілуіне – бөлімше басшылары жауапты.

10.4. Сайттың техникалық қолдауы ақпараттық технологиялар бойынша жауапты қызметкер тарапынан жүзеге асырылады.

10.5. Әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттар жауапты құрылымдық бөлімше тарапынан құрылады және басқарылатын болады; бөлімшелер атынан «ресми емес» парақшаларды құру тек жазбаша келісім және жауапты құрылымдық бөлімшенің модерациясымен ғана рұқсат етіледі.

11. Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимыл

11.1. Жауапты құрылымдық бөлімше редакциялармен белсенді диалог жүргізеді: пресс-релиздер мен хабарландыруларды таратады, сұхбаттар мен комментарийлер ұйымдастырады, пресс-шаралар өткізеді, анықтамалық материалдар мен пресс-киттерді ұсынады.

11.2. Бір ақпараттық жағдай бойынша бір ғана дереккөз комментарий береді; бір оқиғаға бірнеше дереккөздің параллельдік комментарийі қабылданбайды.

11.3. Ашық жариялауға рұқсат етілген ақпарат көлемін жауапты құрылымдық бөлімше заңнама және Институттың ағымдағы қызметін ескере отырып белгілейді.

11.4. Институттың қызметі ерекше маңызы бар салаларға (саясат, дін, қоғамдық процесстер) қатысты болғандықтан, БАҚ-пен өзара іс-қимыл кезінде тұжырымдамалардың дұрыстығы, дереккөздерге нақты сілтемелер және мемлекеттік ресми позиция ретінде қабылдануы мүмкін бағалау пікірлерінен аулақ болу міндетті.

12. Ақпарат және пікір беру бойынша жазбаша сұраулармен жұмыс тәртібі

12.1. Мүдделі тұлғалардың сұраулары ресми арналар арқылы (пошта, электрондық пошта, сайттағы форма) жазбаша түрде қабылданады.

12.2. Жауап беру мерзімдері: шұғыл сұраулар бойынша – алдын ала жауап 3 сағат ішінде беріледі, қажет болған жағдайда толық жауап 6 сағат ішінде дайындалады; ағымдағы (күнделікті) сұраулар бойынша – 10 жұмыс күні ішінде жауап беріледі, егер жауап беру мерзімі Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе.

12.3. Ақпаратты / пікірді ұсыну туралы шешімді Бас директор немесе ресми уәкілетті тұлға қабылдайды.

12.4. Институт үлкен көлемдегі баспа материалдарын дайындауға байланысты нақты жұмсалған шығындарды өтеуді талап етуге құқылы.

13. Әлеуметтік желілер және цифрлық коммуникациялар

13.1. Институттың әлеуметтік желілеріне (аккаунт деректері мен API кілттері) қол жеткізу құқығы, аккаунттарды пайдалану және басқару, контент жариялау мүмкіндігі тек жауапты құрылымдық бөлімшеге тиесілі.

13.2. Қызметкерлер іскерлік коммуникация үшін тек корпоративтік аккаунттар мен қызметтік профильдерді пайдаланады; жеке аккаунттар Институт атынан шешімдер қабылдау немесе мәлімдеме жасау үшін қолданылмайды.

13.3. Қызметтік, құпия ақпаратты, дербес деректерді, сондай-ақ экстремистік немесе дискриминациялық мазмұндағы материалдарды жариялауға тыйым салынады.

13.4. Мессенджерлер арқылы сыртқы коммуникация кезінде тек ресми арналары пайдаланылады; қолтаңба мен мөрі бар ішкі құжаттардың сканерленген көшірмелерін pdf форматында жіберуге тыйым салынады.

13.5. Жиі қойылатын сұрақтар мен стандартты жауаптар үшін алдын ала келісілген үлгілер пайдаланылады; коммуникацияның стилі - құрметті, нақты және бейтарап болуы тиіс.

14. Құпия ақпарат, жеке деректер және ақпараттық қауіпсіздік

14.1. Құпия ақпаратқа Институттың коммерциялық немесе қызметтік құпиясын құрайтын мәліметтер, жеке деректерге жатқызылған ақпарат, сондай-ақ қолжетімділігі шектеулі өзге де мәліметтер жатады.

14.2. Құпиялылықтың негіздері мен режимі Институттың ішкі нормативтік актілерімен айқындалады; қол жеткізу қажеттілік қағидаты бойынша жүзеге асырылады.

14.3. Жалпы талаптар мыналарды қамтиды: лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдану; жұмыс орнын антивирус бағдарламаларымен қамтамасыз ету және қорғау; күрделі құпия сөздерді пайдалану және оларды үнемі ауыстыру; қызметтік деректерді жеке құрылғыларға көшіруге шектеу қою; маңызды ақпаратты резервтік көшіру; аса маңызды ақпаратты жіберу кезінде файлдарды қорғау; қашықтан қолжетімділікті бақылау.

14.4. Жеке деректермен жұмыс істеу барысында заңдылық, деректерді өңдеуді барынша шектеу және қауіпсіздік қағидаттары сақталады; оларды үшінші тұлғаларға беру Қазақстан Республикасының заңнамасына және тапсыру шартына/құпиялылық туралы келісімге сәйкес жүзеге асырылады.

14.5. Құрылғылардың жоғалуы, зиянды бағдарламаларға күдік, деректердің сыртқа шығуы сияқты инциденттер туралы Жауапты құрылымдық бөлімшеге және ақпараттық технологиялар үшін жауапты қызметкерге дереу хабарлау қажет және тиісті тіркеу мен әрекет ету шаралары қабылданады.

15. Дағдарыс жағдайындағы коммуникациялар және теріске шығару

15.1. Дағдарыс жағдайындағы рәсімдерді бастауға себеп болатын жағдайлар: кең ауқымды таралымы бар жағымсыз жарияланымдар; қызметкерлердің қауіпсіздігіне әсер ететін оқиғалар; Институт қызметі туралы ақпараттың бұрмалануы; жеке деректердің таралуы.

15.2. Жауапты құрылымдық бөлім жедел топты құрады (ресми тұлғалар, Институттың бейінді қызметкерлері, заңгер, ақпараттық-техникалық қолдау көрсететін қызметкер).

15.3. Әрекет ету алгоритмі: фактілерді жинау → ұстаным мен негізгі хабарламаларды қалыптастыру → басшылықпен келісу → жариялау арнасы мен уақытын таңдау → сұрақтарға жауап беру → кері байланысты бақылау және түзетулер енгізу.

15.4. Теріске шығару материалдары 15 жұмыс күні ішінде ұсынылады; қажет болған жағдайда түсіндірмелер, инфографика және жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар әзірленеді.

15.5. Дағдарыс аяқталғаннан кейін - жағдайды талдау және рәсімдерді жаңарту жүргізіледі.

16. Мониторинг, тиімділікті бағалау және есеп беру

16.1. Жауапты құрылымдық бөлімше Институт туралы жариялымдар мен тақырыптық талқылауларды тұрақты түрде мониторинг жүргізеді, ай сайынғы есептер дайындайды.

16.2. Ұсынылатын КРІ (негізгі көрсеткіштер): позитивті/бейтарап айтылымдардың үлесі; редакциялар мен сұрауларға алғашқы жауап беру орташа уақыты; әлеуметтік желілердегі қамту және қатысу деңгейі; сайтқа кірушілер саны және беттердің қаралу тереңдігі; сараптамалық пікірлер мен сілтемелер саны; уақытында жарияланған материалдардың үлесі; жеке деректерді қорғау және ақпараттық қауіпсіздік талаптарының сақталуы (оқиғалардың болмауы).

16.3. Төрт айда бір рет - басшылыққа аналитикалық есеп беріледі және жетілдіру бойынша ұсыныстар ұсынылады.

17. Саясаттың сақталуы және жауапкершілік

17.1. Жауапты құрылымдық бөлімше Саясаттың орындалуын қадағалайды.

17.2. Бұзушылықтар (рұқсат етілмеген ақпаратты жариялау, Институт беделіне нұқсан келтіретін жалған ақпаратты тарату, жеке деректерді қорғау шарттарын бұзу және т.б.) үшін кінәлі тұлғаларға Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына және Институттың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес тәртіптік жауапкершілік шаралары қолданылады.

17.3. Саясатты бұзудан келтірілген материалдық шығындар белгіленген тәртіппен өндіріліп алынады.

18. Қорытынды ережелер

18.1. Саясат Институттың Бақылау кеңесінің шешімімен бекітілген күннен бастап қолданысқа енгізіледі.

18.2. Өзгерістер мен толықтырулар Бақылау кеңесінің шешімімен бекітіліп, Өзгерістерді тіркеу парағымен рәсімделеді.

18.3. Саясаттың электрондық нұсқасы ішкі нормативтік құжаттар базасында сақталады; түпнұсқасы - жауапты құрылымдық бөлімшеде.