

Қазақстан Республикасы
Мәдениет және ақпарат министрлігі

«Құрманғазы атындағы Қазақ
ұлттық консерваториясы» РММ



РГУ «Казахская национальная
консерватория имени Курмангазы»

Министерство культуры и
информации Республики Казахстан

**ҚЫЗМЕТ
ЕРЕЖЕ**

16 марта 2025

дата

Алматы қ.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

№ Ж-09-45

г. Алматы

Бекітемін
Қазақстан Республикасы Мәдениет
және ақпарат министрлігі
«Құрманғазы атындағы Қазақ
ұлттық консерваториясы» РММ
Ғылыми Кеңесінің шешімімен
Төраға



Г.К.Тасбергенова
«09» 16.03.2025 ж. № 09 хаттама

КОММУНИКАЦИЯЛАР САЯСАТЫ

Дайындаған:			
Ақпараттық саясат және маркетинг бөлімінің басшысы		Сафиева Ж.А.	16.03.25
Келісілді:			
Академиялық мәселелер жөніндегі проректор	ӘС	Әбдірахман Г.Б.	16.03.25
Сапа менеджменті, ішкі аудит және стратегиялау жоспарлау кеңсесінің басшысы		Сарымсакова А.С.	16.03.25
Compliance officer		Джагупарова Г.М.	16.03.25
Персоналмен жұмыс бөлімінің басшысы		Карабалаева Г.Д.	16.03.25
Заң секторының басшысы		Мамедова Д.Я.	16.03.25
Лауазымы	Қолы	Аты-жөні	Күні

МАЗМҰНЫ

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	3
2. МІНДЕТТЕР	3
3. КОММУНИКАЦИЯНЫҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАЛАРЫ.....	3
4. КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ.....	4
5. КОММУНИКАЦИЯЛАРДЫ БАСҚАРУ	4
6. РЕПУТАЦИЯЛЫҚ DAғДАРЫСТАР ЖӘНЕ DAғДАРЫCҚА ҚАРCЫ КОММУНИКАЦИЯЛАР	4
7. БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ ЖАУАПКЕРШІЛІК.....	5
8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....	5
ТҮЗЕТУЛЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ	6
ТАНЫСУ ПАРАҒЫ	7

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясының (бұдан әрі – Консерватория) коммуникация саясаты мекеменің ішкі және сыртқы коммуникациясының негізгі қағидаттарын, бағыттары мен тетіктерін айқындайды.

2. Саясат Консерваторияның оң имиджін қалыптастыруға, оның танымалдығын арттыруға, максатты аудиториямен және серіктестермен тиімді өзара іс-қимыл жасауға бағытталған.

3. Қолданыстағы құжат Консерваторияның барлық қызметкерлері, сондай-ақ ақпараттық қызметке тартылған студенттер мен өкілдер үшін орындауға міндетті болып табылады.

4. Саясат келесі құжаттарға сәйкес әзірленді:

1) Қазақстан Республикасы Конституциясына, сондай-ақ білім және ғылым саласындағы Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілеріне;

2) Қазақстан Республикасының «Масс-медиа туралы» Заңына;

3) Қазақстан Республикасының «Мәдениет туралы» Заңына;

4) Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңына;

5) «Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы» РММ Жарғысына;

6) «Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы» РММ ішкі сапаны қамтамасыз ету саясатына;

7) Қызмет сапасын басқару саласындағы ISO (International Organization for Standardization) халықаралық стандарттарына – ISO 9001:2015 «Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;

8) Консерваторияның әртүрлі қызмет бағыттарын реттейтін ішкі нормативтік құжаттарға.

2. МІНДЕТТЕР

5. Саясаттың негізгі міндеттері келесілер болып табылады:

1) Консерваторияның бірыңғай ақпараттық кеңістігін қалыптастыру;

2) Консерватория қызметі туралы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін арттыру;

3) профессорлық-оқытушылар құрамы, студенттер мен түлектердің жетістіктерін ілгерілету;

4) Медиа, серіктестер және бұқарамен тиімді өзара әрекеттесу жүйесін құру;

5) Репутацияны қорғау және ақпараттық тәуекелдердің алдын алу.

3. КОММУНИКАЦИЯНЫҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАЛАРЫ

6. Коммуникацияның негізгі қағидаттары келесілер:

1) ашықтық – Консерватория қызметі туралы шынайы және өзекті ақпарат ұсыну;

2) қолжетімділік – БАҚ, студенттер және серіктестерді қоса алғанда, әртүрлі аудиториялар үшін ақпаратқа еркін қолжетімділікті қамтамасыз ету;

Қызмет ереже	Коммуникациялар саясаты
Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы	9 беттің 3 беті

3) кәсібилік – барлық коммуникацияның этикалық нормалар мен кәсіби стандарттарға сай болуы;

4) жеделдік – сұраныстар мен ақпараттық себептерге уақтылы жауап беру;

5) үйлесімділік – жарияланымдар мен ресми хабарламаларда бірыңғай ақпараттық стильді сақтау.

4. КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ

7. Қолданыстағы саясат ішкі және сыртқы коммуникация түрлерін реттейді.

8. Ішкі коммуникациялар келесілерді қамтиды:

1) қызметкерлер мен студенттерді ішкі арналар арқылы (корпоративтік пошта, ішкі портал, хабарландырулар) хабардар ету;

2) құрылымдық бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттестік;

3) корпоративтік іс-шаралар мен бастамалар.

9. Сыртқы коммуникациялар келесілерді қамтиды:

1) ресми сайт пен әлеуметтік желілердегі парақшалар;

2) БАҚ-пен өзара әрекеттестік (пресс-релиздер, сұхбаттар, пікірлер)
Ақпараттық саясат және маркетинг бөлімі арқылы жүзеге асырылады, ресми пікірді тек уәкілетті тұлғалар береді;

3) қоғамдық және мәдени іс-шараларға қатысу;

4) серіктестермен және демеушілермен тікелей байланыс.

5. КОММУНИКАЦИЯЛАРДЫ БАСҚАРУ

10. Коммуникациялық саясатты жүзеге асыруға жауапты – Консерваторияның Ақпараттық саясат және маркетинг бөлімі.

11. Консерватория атынан жасалатын барлық ресми мәлімдемелер, жарияланымдар мен пікірлер басшылықпен келісіліп беріледі.

12. Дағдарыстық жағдайлар туындаған кезде Консерватория басшылығы бекіткен дағдарысқа қарсы коммуникациялық жоспар қолданылады.

13. Консерватория басшылығымен келісіліп, бекітілген кез келген іс-шараны ұйымдастыру және өткізу барысында, олар туралы ақпаратты уақтылы Консерваторияның ресми сайтында және әлеуметтік желілерде жариялау үшін Ақпараттық саясат және маркетинг бөліміне ұсыну қажет.

6. РЕПУТАЦИЯЛЫҚ ДАҒДАРЫСТАР ЖӘНЕ ДАҒДАРЫСҚА ҚАРСЫ КОММУНИКАЦИЯЛАР

14. Сыртқы репутациялық дағдарыс – Консерваториядан тыс пайда болатын, бірақ оның имиджіне теріс әсер ететін жағдай. Мұндай жағдайларға Консерватория туралы бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желілерде жалған немесе жағымсыз ақпараттың таралуы, репутацияға нұқсан келтіру үшін қасақана бағытталған әрекеттері, сыртқы серіктестермен жанжалдық жағдайлардың туындауы және басқа да оқиғалар жатады.

15. Репутациялық дағдарысқа жауап беру стратегиясы келесілерді қамтиды:

1) жағдайды жедел бақылау және талдау;

2) Консерваторияның ресми ұстанымын дайындау;

Қызмет ереже	Коммуникациялар саясаты
Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы	9 беттің 4 беті

3) медиакеңістікте және әлеуметтік желілерде ақпараттың таралуын бақылау;

4) репутацияны қалпына келтіру шараларын әзірлеу және іске асыру.

16. Сыртқы репутациялық коммуникацияларды басқару Ақпараттық саясат және маркетинг бөлімі мен Консерватория басшылығының бірлесіп жүзеге асыратын міндеті болып табылады.

17. Дағдарыс туындаған жағдайда жедел медиажоспар әзірленеді, оған келесілер кіреді:

1) жағдайды талдау және ықтимал тәуекелдерді бағалау;

2) ресми пікір мен баспасөз хабарламасын дайындау;

3) БАҚ-пен өзара әрекеттесу үшін ресми өкілді тағайындау;

4) жарияланымдарды бақылау және сұраныстарға жедел жауап беру.

7. БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ ЖАУАПКЕРШІЛІК

18. Коммуникациялық саясаттың сақталуын бақылау Ақпараттық саясат және маркетинг бөліміне жүктеледі.

19. Қолданыстағы саясаттың ережелерін бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасына және Консерваторияның ішкі нормативтік актілеріне сәйкес тәртіптік жауапкершілікке әкелуі мүмкін.

8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

20. Қолданыстағы Ереже, сондай-ақ оған енгізілетін өзгерістер мен толықтырулар Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы РММ Ғылыми кеңесінің төрағасымен бекітіледі және бекітілгеннен кейін күшіне енеді.

21. Қолданыстағы Ереженің қағидаларын сақтау міндетті болып табылады және олар нормативтік құжаттардың өзгеруіне, сондай-ақ осы Ережеде қарастырылмаған жаңа қосымша функциялардың пайда болуына байланысты өзгертілуі немесе толықтырылуы мүмкін.

22. Қолданыстағы Ереженің тармақтарын іске асыру барысында туындайтын өзге мәселелер Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясының Жарғысына немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес шешіледі.

Қызмет ереже	Коммуникациялар саясаты
Құрманғазы атындағы Қазақ ұлттық консерваториясы	9 беттің 5 беті

ТҮЗЕТУЛЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

[illegible]

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

[illegible]