

«Teach for Qazaqstan» қоғамдық қоры
қатысушыларының (құрылтайшыларының) жалпы жиналыс шешіміне
16 қазандағы 2025 жылғы № 2 хаттамаға
7-қосымша

**«TEACH FOR QAZAQSTAN» ҚОҒАМДЫҚ ҚОРЫНЫҢ
КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ САЯСАТЫ**

Бекітілген күннен бастап күнтізбелік 10 күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

жыл сайын қайта қаралады
Қайта қаралды «____» _____ 20__ ж.

Т.А.Ә., қолы
Қайта қаралды «____» _____ 20__ ж.

Т.А.Ә., қолы

Астана қ., 2025ж.

МАЗМҰНЫ

1-бөлім. Жалпы ережелер	4
2-бөлім. Коммуникациялық саясаттың мақсаттары	4
3-бөлім. Коммуникациялық саясаттың қағидаттары.....	5
4-бөлім. Коммуникация саласындағы шектеулер мен тыйымдар	6
5- бөлім. Ішкі коммуникация арналары, регламенттері мен стандарттары	8
6-бөлім. Сыртқы коммуникацияны ұйымдастыру	9
1-параграф. Сыртқы коммуникацияның мақсатты аудиториялары және контенті.....	9
2-параграф. Сыртқы коммуникация арналары мен түрлері.....	10
3-параграф. Сыртқы коммуникацияны үйлестіру	11
4-параграф. Ресми сұрау жауап беру рәсімі.....	11
5-параграф. БАҚ-пен өзара іс-қимыл.....	12
6-параграф. Өлеуметтік желілер мен цифрлық платформалардағы коммуникация	13
7-параграф. Коммуникацияда жеке деректерді пайдалану тәртібі	14
8-параграф. Жеке аккаунттарға қатысты саясат	14
9-параграф. Визуалдық бірегейлік пен брендті қолдануға қойылатын талаптар	15
7-бөлім. Саясатты бақылау, жауапкершілік және қайта қарау.....	16

Басшылықтың үндеуі

Құрметті «TEACH FOR QAZAQSTAN» қауымдастығының мүшелері!

Біз даму стратегиямызды дәйекті түрде жүзеге асырудамыз. Бұл жолда «TEACH FOR QAZAQSTAN» қауымдастығының ішкі және сыртқы байланыстары мен кері байланыс жүйесінің іргетасы — этика қағидаттарын берік ұстанамыз.

Барлық мүдделі тараптармен қарым-қатынасымыз ортақ құндылықтарымызға негізделеді. Бұл біздің басты миссиямыз бен стратегиялық мақсаттарымызға тиімді қол жеткізуімізге қызмет етеді.

TFQ атынан жасалған әрбір сыртқы байланыс ұйымның қоғам алдындағы абыройына тікелей әсер ететінін бәріміз терең түсінеміз. Сондықтан TFQ атынан таратылатын кез келген ақпарат мазмұндық тұрғыдан дәл, толық әрі сауатты болуы, сондай-ақ қолданыстағы заңнама талаптарына толық сәйкес келуі шарт.

TFQ қауымдастығының әрбір мүшесі өзінің сыртқы коммуникацияларына жауапкершілікпен қарауы тиіс. Біз кез келген мәлімдеменің этикалық жағын және оның жеке басымыз бен ұйым беделіне нұқсан келтіруі мүмкін қоғамдық немесе құқықтық салдарларын алдын ала бағамдауға міндеттіміз.

Қорыта айтқанда, Коммуникация жөніндегі саясат — әрқайсымыз үшін ішкі қағидалар жиынтығы. Ол TFQ байланыстарын сындарлы арнаға бағыттап, заң мен жоғары этикалық стандарттардың сақталуын қамтамасыз етеді. Бұл құжат біздің қоғаммен тиімді ықпалдаса отырып, асыл миссиямызды орындауымызға жол ашады.

1-бөлім. Жалпы ережелер

1. Осы Коммуникациялық саясат «Teach for Qazaqstan» Қоғамдық қорының (бұдан әрі – Саясат) ішінде де, сондай-ақ сыртқы мүдделі тараптармен ақпарат алмасу тәртібін айқындайтын негізгі қағидалар мен талаптарды белгілейді.

2. Осы Саясат Қордың Жарғысына және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленді:

Қазақстан Республикасының Конституциясы;

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі;

«Коммерциялық емес ұйымдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;

«Қазақстан Республикасындағы тілдер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;

«Масс-медиа туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;

«Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;

«Авторлық құқық және сабақтас құқықтар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

3. Осы Саясаттың талаптары TFQ қауымдастығының барлық мүшелеріне – Қор қызметкерлеріне, басқару органдарының мүшелеріне, елшілеріне, еріктілеріне, фандрайзерлеріне, Қор атынан ақпараттық қызметке қатысатын өзге де тұлғаларға, сондай-ақ «Teach for Qazaqstan» бағдарламасының қатысушыларына міндетті болып табылады.

Саясат Қордың барлық коммуникация түрлеріне қолданылады – ішкі (қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелер арасындағы) және сыртқы (әріптестермен, донорлармен, оның ішінде әлеуетті донорлармен, мақсатты аудиториямен (бағдарлама қатысушылары, білім беру саласының қызметкерлері, оқушылар, жергілікті қауымдастық, жалпы қоғам), мемлекеттік органдармен, масс-медиа, жеткізушілермен арадағы).

4. Қор коммуникация барысында қазақ, орыс және қажеттілігіне қарай ағылшын тілдерін қолданады.

2-бөлім. Коммуникациялық саясаттың мақсаттары

5. Қордың Коммуникациялық саясаты келесі мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған:

1) Стратегиялық мақсаттарды қолдау және миссияны насихаттау

Коммуникация — жаңа серіктестер мен гранттар тартудан бастап білім беру бастамаларын енгізуге дейінгі Қордың стратегиялық міндеттерін ілгерілету құралы болып табылады. Жүйелі коммуникациялық стратегия Қор миссиясына сай әлеуметтік өзгерістерге бастайтын нысаналы топтардың ынтасын арттырады және «Teach for Qazaqstan» бағдарламасына қоғамдық қолдауды қамтамасыз етеді.

Қор өзінің миссиясы, құндылықтары мен қызметі туралы негізгі хабарламаларды қалыптастырып, оларды нысаналы аудиторияға жеткізеді. Бұл Қор мен «Teach for Qazaqstan» бағдарламасының оң имиджін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

2) Ақпараттандыру тиімділігін арттыру және мүдделі тараптармен байланысты нығайту

Қордың коммуникациясы «біртұтас дауыс» қағидатына негізделеді. Қандай арна мен аудитория болмасын, Қор өзінің миссиясы мен құндылықтарына сай келетін келісілген негізгі хабарламаларды жеткізеді.

Қор өз қызметкерлерін мақсаттар, жоспарлар және оқиғалар туралы уақтылы әрі толық хабардар етіп, ұйым мәдениетін және ортақтық сезімін нығайтады. Қор персоналды – ұйымның басты ресурсы ретінде таниды, сондықтан ашық әрі ынталандырушы ішкі коммуникациялық ортаны дамытуға күш салады. Ақпараттанған және өз жұмысына белсене қатысатын қызметкерлер сыртқы ортада Қордың миссиясы мен брендіне елші бола алады.

Тиімді коммуникация Қордың миссиясына назар аударуға, ресурстарды жұмылдыруға, жақтастар мен қайырымдылық жасаушыларды тартуға, сондай-ақ қоғамдық қолдауды және қатысуды арттыруға ықпал етеді.

Қор мемлекеттік органдармен, серіктестермен, демеушілермен, білім беру қауымдастығымен, ата-аналармен және халықпен ұзақ мерзімді қатынастар орнатуға мүдделі.

3) Талаптарға сәйкестік және беделге қатысты тәуекелдерді төмендету

Саясат Қордың немесе Қор атынан жүзеге асырылатын барлық коммуникациялардың нормативтік талаптар мен этикалық нормалар шеңберінде жүзеге асырылуын қамтамасыз етуге бағытталған.

Қор шектеулі қолжетімділікке ие ақпаратты рұқсатсыз таратуды болдырмайды. Ешбір ақпараттандыру қағидаты ақпараттың құпиялығын сақтауға қатысты міндеттемелерден жоғары қойылмайды.

Коммуникациялық саясат ықтимал дағдарыстық жағдайлардың алдын алуға және Қордың беделіне қауіп төндіретін тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді.

3-бөлім. Коммуникациялық саясаттың қағидаттары

6. Қордың Коммуникациялық саясаты мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) заңдылық және этикалық ұстанымдар:

Қордың барлық хабарламалары мен әрекеттері Қазақстан Республикасының заңнамасына және жалпыға ортақ этикалық нормаларға сәйкес болуы тиіс.

Балалармен (оның ішінде оқушылармен) кез келген ауызша немесе жазбаша, қандай да бір тәсілмен жүзеге асырылатын коммуникацияларда Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес таратуға тыйым салынған ақпаратты беру рұқсат етілмейді.

Моральға, іскерлік этикаға қайшы келетін немесе заңнама нормаларын бұзатын ақпаратты таратуға, сондай-ақ коммуникацияны қылмыстық немесе әкімшілік құқықбұзушылықтар жасау құралы ретінде пайдалануға жол берілмейді.

Ескерту: Осы Саясатта *насихат* деп Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін ақпаратты жағымды қоғамдық пікір қалыптастыру мақсатында (оның ішінде әдейі бұрмаланған түрде) көзқарастарды, фактілерді, дәлелдерді және өзге де ақпаратты тарату және шектеусіз тұлғалар тобын құқыққа қарсы әрекетке немесе әрекетсіздікке итермелеу түсініледі.

2) дәлдік, ашықтық және құпиялылық:

Қор өз бағдарламасы, жобалары, жетістіктері, ресурстарды пайдалану және ықпалы туралы мүдделі тараптарға нақты және шынайы ақпарат ұсынуға ұмтылады.

Таратылатын ақпарат сенімді, тексерілген, дәл және нақты деректерге негізделуі тиіс. Ақпарат жарияланар алдында мұқият тексеріледі. Анықталған дәлсіздіктер қажет болған жағдайда жария түсіндіру арқылы дереу түзетіледі. Қор өз қызметі туралы ақпарат беруде ашық болуға тырысады, алайда бұл ретте ақпараттың құпиялығын сақтау мен ашықтық арасында тепе-теңдік сақталады.

3) диалог және кері байланыс:

Коммуникация тек ақпаратты жеткізу құралы ғана емес, екіжақты диалог орнату тәсілі ретінде қарастырылады. Қор мүдделі тараптардан кері байланысты қабылдайды және ынталандырады. Оған сауалнамалар, әлеуметтік желідегі пікірлер, қоғамдық талқылаулар сияқты кері байланыс жинау тетіктері жатады. Түскен барлық өтініштер мен сұраулар ақылға қонымды мерзімде қаралады және жауап беріледі.

4) инклюзивтілік және кемсітушілікке жол бермеу:

Қордың коммуникациялық саясаты халықтың барлық топтарына бірдей құрмет қағидатына негізделген. Белгілі бір топты артықшылықты қарастыру немесе кемсіту сипатындағы мәлімдемелерге жол берілмейді.

Қор хабарламаларды дайындау кезінде мақсатты аудиториялардың қажеттіліктері мен ерекшеліктерін (мәдени контекст, дайындық деңгейі, мүдделері) ескереді.

Хабарламалар ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін де қолжетімді болуы тиіс. Қолдан келген жағдайда түсінікті форматтар, субтитрлер, балама мәтіндер және т.б. пайдаланылады.

Ресми материалдар мен сөз сөйлеулерде мемлекеттік тілге құрмет көрсетіліп, қолданыстағы заңнамада белгіленген қостілділік қағидаты сақталады.

5) саяси, идеологиялық және конфессиялық бейтараптылық: Қордың коммуникациялық саясаты жеке, азаматтық, саяси, идеологиялық, діни және басқа да көзқарастар мен сенімдеріне қарамастан, бейтараптылықты сақтауға бағытталған. Саяси және/немесе идеологиялық мәлімдемелерге, үгіт пен насихатқа, сондай-ақ кез келген тұлғаға оның көзқарастары мен сенімдеріне, қоғамдық бірлестіктерге қатысуына немесе қатыспауына байланысты кемсітушілікке жол берілмейді.

6) жеделдік және жүйелілік: Ақпарат уақтылы таратылады. Қор ақпараттық сұрауларға, сыртқы ортаның өзгерістеріне және ақпараттық себептерге жылдам әрекет етеді. Қор ішінде жүйелі түрде коммуникациялар жүргізіледі (жоспарлы кездесулер, басшылық тарапынан жиналыстар), ал сыртқы арналар жаңалықтар мен өзекті материалдармен тұрақты түрде жаңартылып отырады.

7) құрмет пен конструктивтілік: Қор коммуникацияларында сыпайы және құрметті сөйлеу үлгісін ұстанады, әртүрлі пікірлер мен мәдени құндылықтарға құрметпен қарап, конструктивті диалог жүргізуге ұмтылады. Қажет болған жағдайда сын айтылғанымен, ол нақты, сыпайы және мәнмәтініне сәйкес түрде беріледі.

8) мәдени сезімталдық және жергілікті контекстті ескеру: Қордың коммуникациялары жұмыс істейтін өңірлердің мәдени, тілдік және өңірлік ерекшеліктерін ескере отырып құрылады. Әртүрлі мәдени контекстерде түсініксіз немесе реніш тудыруы мүмкін қалыптар мен стереотиптерден, тіркестерден аулақ болуға тырысады. Қор жұмыс істейтін әртүрлі қауымдастықтардың ерекшеліктері мен құндылықтарына құрметпен қарайды.

9) манипулятивті контенттен бас тарту:

Қор өзінің барлық қатысушылары мен бенефициарларын құрметпен және этикалық түрде көрсету қағидатын ұстанады.

Қор «кедейшілік порнографиясы» (poverty porn) деп аталатын – адамдардың азап шегуін, ауыр халін немесе дәрменсіздігін артық көрсету арқылы аяушылық сезімін туғызуға немесе эмоциялық қысым жасауға бағытталған фото, видео және басқа да материалдарды қолданудан бас тартады.

Коммуникациялар адамдардың қадір-қасиетін төмендетпеуі, оларды тек құрбан ретінде бейнелемеуі және «құтқарушы бейнесін» Қордың қызметіне шоғырландырудан аулақ болуы тиіс.

Қор тек әсер ету мақсатында драмалық музыка, жылаңқы монтаж немесе асыра сілтелген бейнелер сияқты эмоциялық манипуляция тәсілдерін пайдаланудан бас тартады.

4-бөлім. Коммуникация саласындағы шектеулер мен тыйымдар

7. Қордың коммуникациялық саясаты Қордың құқықтық және іскерлік беделінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында мынадай шектеулер мен тыйымдарды белгілейді:

1) Жеке пікір:

Қор қызметкерлері, бағдарлама қатысушылары және TFQ қауымдастығының өзге де мүшелері жеке пікір айту құқығына ие. Алайда, егер олардың жария мәлімдемелері Қордың қызметімен байланысты болса, олардың жеке пікірлері Қордың ресми ұстанымынан нақты түрде ажыратылуы тиіс және Қордың атынан айтылып жатқандай әсер тудырмауы керек (егер Қордың рұқсаты болмаса).

TFQ қауымдастығы мүшелерінің әлеуметтік желілердегі өз пікірлерін білдіруі, парақшалар ашуы, белсенділігі тек жеке сипатта болуы және Қордың логотипі мен символикасын пайдаланбай, өз атынан жүргізілуі тиіс.

Күмән туындаған жағдайда келесідей ескерту (дисклеймер) қосуға кеңес беріледі: «Бұл пікір жеке және ұйым ұстанымын білдірмейді».

2) Саяси, идеологиялық және (немесе) конфессиялық үгіт-насихат:

Қор ешбір саяси партияны, идеологияны, діни ағымды қолдамайды және насихаттамайды.

TFQ қауымдастығы мүшелерінің Қордың атынан немесе Қормен байланысты түрде айтқан мәлімдемелері ешқандай саяси партияны, қозғалысты, идеологияны немесе конфессияны қолдамауы тиіс. Қор атынан сайлауалды үгіт жүргізуге, діни мәтіндерді (мәдени-ағартушылық контексттен тыс) қолдануға тыйым салынады.

Білім беру саласындағы жағдайды бейтарап сараптау мақсатында мұндай тақырыптарды қозғау қажет болғанда, мәлімдемелер кәсіби және бейтарап түрде жүргізілуі тиіс.

3) Шындыққа жанаспайтын немесе тексерілмеген ақпарат тарату:

Тексерілмеген, нақты емес ақпаратты таратуға тыйым салынады. Ақпарат таратпас бұрын оның шынайылығы тексерілуі тиіс.

Фактілерді бұрмалау, статистиканы немесе контексті қасақана өзгертуге болмайды. Егер таралған ақпаратта қате табылса, ол шұғыл түрде ашық түрде түзетілуі тиіс.

4) Шектеулі қолжетімді ақпаратты тарату:

Заңмен қорғалатын жеке, отбасылық, банктік, коммерциялық құпияларға және персоналдық деректерге, тұлғаның бейнесіне қатысты ақпаратты (құқық иесінің жазбаша келісімінсіз) таратуға тыйым салынады.

Қордың ішкі құжаттары, есептері, хат алмасуы, келісімшарттар (жария етуге арнайы рұқсат болмаған жағдайда), қауіпсіздік жүйелері, құпия сөздер және т.б. ақпараттар құпия болып табылады.

Қорда персоналдық деректерді жинау және өңдеу, ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылықты сақтау ішкі нормативтік құжаттармен реттеледі.

5) Авторлық құқықты бұзу және плагиат:

Қордың материалдарында үшінші тұлғаларға тиесілі шығармаларды (мәтіндер, суреттер, фото, бейне, музыка, зерттеу нәтижелері және т.б.) құқық иесінің рұқсатынсыз немесе тиісті дереккөз көрсетілмей пайдалануға болмайды.

Барлық жарияланымдар түпнұсқа болуы немесе заңды негізде (рұқсат алынып, авторы және дереккөзі көрсетіліп) қолданылуы тиіс.

6) Жасанды интеллектті пайдалану:

Коммуникациялық материалдарды дайындауда жасанды интеллектті пайдалануға жол беріледі, бірақ жасанды интеллект жасаған контенттің шынайылығы, этикалық сипаты және осы Саясатқа, Қордың миссиясы мен құндылықтарына сәйкестігі тексерілуі тиіс.

Мұндай тексеру жауапкершілігі жасанды интеллектті қолданған тұлғаға жүктеледі.

7) Жасырын жарнама және мүдделер қақтығысы:

Қордың коммуникациялық арналары Қор миссиясына қатысы жоқ жеке, коммерциялық немесе үшінші тараптың мүдделерін насихаттау үшін пайдаланылмауы тиіс.

Серіктестер туралы ақпарат (мысалы, демеуші) жарияланған кезде серіктестіктің мәні нақты көрсетілуі тиіс. Жарнамалық сипаттағы кез келген материал арнайы белгіленіп, демеушілік екені көрініп тұруы тиіс.

8) Коммуникациялық арналарды мақсатсыз пайдалану:

Қордың сайттары мен әлеуметтік желілері уставтық мақсаттар үшін ғана қолданылады. Олар арқылы жеке хабарландырулар, Қор қызметіне қатысы жоқ сауалнамалар, жарнамалар немесе акциялар таратылмауы тиіс (егер олар ресми мақұлданбаса).

9) Қаржылық кепілдіктер мен уәделер беру:

Қор болашақта кепілдендірілмеген нәтижелерге уәде бермейді, әсіресе қайырымдылық қаражатын тарту кезінде. Қайырымдылық белгілі бір нәтижеге әкеледі деп айтуға немесе меңзеуге болмайды.

Бағдарлама шеңберінде жұмыспен қамту, марапат және басқа да нәтижелер тек нақты шарттар негізінде көрсетілуі мүмкін.

10) Қорлайтын, кемсітетін немесе экстремистік риторика:

Ұлты, жынысы, діні, жасы, тілі, саяси көзқарасы, басқа да белгілері бойынша кемсіту, жала жабу, араздықты қоздыру, балағат сөздер, эротикалық немесе дискриминациялық мазмұндағы сөздер мен бейнелер пайдалануға тыйым салынады.

TFQ мүшелерінің мәлімдемелерінде және Қордың ресми арналары арқылы мұндай риторикаға орын жоқ.

Қосымша түрде жаргон, сленг, дәрекі, бейәдеп сөздерді қолданбауға кеңес беріледі, сондай-ақ мағынасы екіұшты сөз тіркестері де орынсыз.

11) Қордың атынан өз бетінше мәлімдеме жасау немесе логотипті пайдалану:

Қор қызметкері, бағдарлама қатысушысы немесе TFQ қауымдастығының өзге де мүшесі Қордың ресми өкілі болып танылмаса, Қордың атынан мәлімдеме жасауға, БАҚ-қа пікір беруге, мақала жариялауға құқылы емес.

Қордың атауын немесе логотипін өз бетімен әлеуметтік желі парақшаларында пайдалану, Қор жобалары мен бағдарламаларын рұқсатсыз көрсетуге жол берілмейді.

12) Қордың логотипі, атауы, жобалары арқылы Қордың миссиясына қатысы жоқ іс-әрекеттерді жүргізу:

Егер қызмет Қордың ресми мақсатына, бағдарламаларына немесе жобаларына қатысы жоқ болса, ондай жағдайда Қордың логотипін, атауын немесе өзге де атрибутикасын пайдалануға болмайды.

8. Шектеу немесе тыйым салынған жағдайға жататынына күмән туған кезде, материал жарияланбас бұрын Қормен кеңесу қажет.

5- бөлім. Ішкі коммуникация арналары, регламенттері мен стандарттары

9. Қор ішкі коммуникацияны ұйымдастыру үшін құрылымдық бөлімшелер арасында, сондай-ақ басшылық пен қызметкерлер арасында тиімді ақпарат алмасуды қамтамасыз ететін әртүрлі арналарды пайдаланады.

Ішкі коммуникацияның негізгі арналарына мыналар жатады:

1) корпоративтік электрондық пошта (teachforqazaqstan.org) — ресми хабарламалар, маңызды ескертулер, жұмыс беруші актілерінің жіберілімдері, жобалар туралы өзекті ақпарат, ішкі регламенттер және жұмыс барысындағы ақпарат алмасу үшін қолданылады.

Қорда корпоративтік пошта арқылы ішкі коммуникацияны жүргізу кезінде пайдаланушылар белгіленген ішкі ережелерді сақтауы тиіс.

2) мессенджерлердегі корпоративтік чаттар (WhatsApp, Telegram және т.б.) — жедел өзара әрекеттесу, күнделікті жұмысты үйлестіру, Қордың жаңалықтары мен жетістіктерін талқылау, құттықтау үшін қолданылады. Коммуникация кезінде іскерлік стиль мен этика ережелері сақталуы тиіс.

Чаттағы хат алмасу мен талқыланатын мәселелер үшінші тұлғаларға қандай да бір жолмен берілмеуі тиіс.

3) білім базасы (Microsoft OneDrive бұлтты сақтау жүйесі) — ішкі нормативтік құжаттарға, нысандар мен құжат үлгілеріне, кестелерге және өзге де өзекті ақпараттарға қол жеткізу үшін қолданылады.

4) Корпоративтік платформа (Microsoft Teams) — чат, жиналыс, жазбалар мен файлдарды бір жұмыс кеңістігіне біріктіреді. Ол құрылымдық бөлімдермен, бүкіл ұжыммен немесе жекелеген қызметкерлермен кездесулер өткізу, жоспарлар мен нәтижелерді талқылау, ағымдағы міндеттер мен мәселелерді шешу, ішкі оқыту, сондай-ақ ақпараттық және стратегиялық сессияларды жүргізу үшін қолданылады.

10. Қор директоры жалпы ішкі коммуникацияның жүйелілігін қамтамасыз ету үшін тұрақты коммуникациялар кестесін белгілейді (мысалы, апта сайынғы жоспарлық жиналыстар). Бағыттар бойынша директорлар өз командалары үшін осындай тұрақты кездесулердің кестесін белгілейді.

Маңызды оқиғалар немесе өзгерістер (ұйымдық, қаржылық, кадрлық) орын алған жағдайда, бұл туралы ақпарат белгіленген кестеге қарамастан дереу жеткізілуі тиіс.

11. Барлық ішкі нормативтік құжаттар (саясаттар, кодекстер, қағидалар, ережелер, нұсқаулықтар) персоналға қолжетімді — олар білім базасында орналастырылады және(немесе) электрондық пошта арқылы жіберіледі.

Бағыттар бойынша директорлар жаңа қызметкерлерді Қор саясатымен, соның ішінде осы Коммуникациялық саясатпен, Әдеп кодексімен, Еңбек тәртібі қағидаларымен және қызметкердің лауазымдық міндеттеріне қатысты ішкі нормативтік құжаттармен міндетті түрде таныстырады.

12. Ішкі хат алмасу мен қарым-қатынас барысында іскерлік әрі құрметті стиль сақталады. Қызметкерлер бір-біріне сыпайы түрде жүгінеді.

Жұмыс мәселелері бойынша ресми арналарды (корпоративтік пошта) қолдану ұсынылады; мессенджерлерді қолданған жағдайда қарым-қатынас мәдениеті сақталуы тиіс (мысалы, жұмыс уақытынан тыс уақытта корпоративтік чатқа шұғыл болмаса жазба қалдырмау).

Ішкі коммуникация анық және түсінікті болуы тиіс, әрбір қызметкер өзінің коммуникациялық дағдыларын дамытуға ұмтылуы қажет. Ақпаратты жеткізу барысында оны бұрмалауға жол берілмейді.

13. Шектеулі қолжетімді ақпаратты қамтитын ішкі хабарламалар Қор директорының рұқсатынсыз Қордан тыс таратылмауы тиіс. Қызметкерлерге құпия ақпараттың сыртқа таралуы үшін жеке жауапкершілік жүктелетіні ескертіледі.

14. Қор ішкі диалогты қолдайды — қызметкерлер өз ұсыныстарын, идеяларын немесе мәселелерін айтуға құқылы. Ол үшін қанағаттану деңгейін бағалау сауалнамалары, басшылықтың ұжыммен кездесулері ұйымдастырылуы мүмкін. Барлық ұсыныстар қаралады және егер мүмкін болса, қабылданған шаралар туралы бүкіл ұжымға хабарланады.

15. Қордың ішкі коммуникациясын жалпы ұйымдастыруға Қор директоры жауапты.

Бағыттар бойынша директорлар өз бағыты бойынша ішкі коммуникацияны ұйымдастыруға, басшылық шешімдерін және маңызды ақпаратты командаларға уақтылы жеткізуге, сондай-ақ қызметкерлерден ұсыныстар, сұрақтар және мәселелер туралы ақпаратты Қор басшылығына немесе өзге құрылымдарға жеткізуді қамтамасыз етуге жауапты. Әрбір қызметкер өзіне жеткізілген ақпаратпен уақтылы танысуға және ресми арналар арқылы алынған нұсқауларды орындауға жауапты.

16. Басшылар ақпаратты толық көлемде жеткізуі, жұмыс тапсырмаларын нақты, түсінікті түрде қоюы, мақсаттар мен мерзімдерді айқындауы тиіс.

6-бөлім. Сыртқы коммуникацияны ұйымдастыру

1-параграф. Сыртқы коммуникацияның мақсатты аудиториялары және контенті

17. Қордың сыртқы коммуникациясы кең ауқымды мүдделі тараптарға бағытталған. Сыртқы коммуникацияның негізгі нысаналы аудиторияларына мыналар жатады:

1) **Қазақстан Республикасының орталық және жергілікті атқарушы органдары (білім беру саласындағы)** — Қор бағдарламасын іске асыру мәселелері бойынша өзара іс-қимыл;

2) **Білім беру қауымдастығы** — мұғалімдер, мектеп директорлары, әдіскерлер, білім саласындағы ғылыми-зерттеу ұйымдары, жоғары оқу орындары — әдістемелік қолдау көрсету, тәжірибе алмасу және Қор бағдарламасын мектептерде жүзеге асыру;

3) **Оқушылар, олардың ата-аналары (заңды өкілдері), мектептер және жұртшылық** — Қордың білім беру бастамаларына қатысы бар тараптар — олар Қор бағдарламасының мүмкіндіктері, іс-шаралары, балалардың жетістіктері туралы ақпарат алады, сондай-ақ олар өздері қалай қатыса алатынын немесе қолдау көрсете алатынын түсінеді;

4) **Донорлар мен серіктестер** — халықаралық, шетелдік, ұлттық ұйымдар, мемлекет, корпоративтік немесе жеке меценаттар мен демеушілер — олардың мүдделері нәтижелер туралы есептер, қаржылық ашықтық және халықаралық стандарттарға сәйкестікпен байланысты;

5) **Бұқаралық ақпарат құралдары (БАҚ)** — Қордың миссиясы мен бағдарламасы туралы ақпарат тарату мақсатында өзара іс-қимыл жасау.

18. Әрбір нысаналы аудитория үшін Қор өз миссиясы мен стратегиясына негізделген негізгі хабарламалар (месседждер, контент) жасайды:

мемлекеттік органдарға арналған хабарламалар — Қордың білім беру жүйесін ұлттық деңгейде дамытуға қосқан үлесін, қаржы құралдарын ашық пайдалануын, мемлекеттік саясаттың басымдықтарына сәйкестігін көрсетеді. Хабарламалар Қордың сараптамалық әлеуетін және сенімді серіктес ретіндегі рөлін айқындайды;

донорлар мен демеушілерге — Қор бағдарламасының нәтижелері, тиімділік көрсеткіштері, бенефициарлардың табыс тарихы, есептілік стандарттарының сақталуы мен ашықтық ұсынылады. Хабарламалар қоғамға әсер ететін жобаларды, инновациялық тәсілдерді және үздік халықаралық тәжірибелерді көрсетеді;

педагогтар мен білім беру саласына — оқу сапасына әсер ететін нақты нәтижелер, Қор тарапынан әдістемелік қолдау, жаңа білім беру әдістемелерін тарату, білім саласындағы зерттеу нәтижелері және кәсіби даму мүмкіндіктері туралы ақпарат ұсынылады;

ата-аналар мен жалпы халыққа — Қор бастамаларының балалар мен қоғам үшін қандай пайда әкелетіні түсінікті тілмен жеткізіледі (мысалы, білім сапасының артуы, жаңа мүмкіндіктер, мектептер мен мұғалімдерге қолдау). Қарапайым статистика мен оқушылардың табысты оқиғалары қолданылады. Бұл — сенімді арттыру және азаматтардың іс-шараларға қатысуын, волонтерлікті, ақпарат таратуды ынталандыру үшін жасалады;

БАҚ үшін — жариялауға арналған дайын материалдар: статистика, сараптамалық пікірлер, кейіпкерлер мен оқиғалар ұсынылады. Негізгі хабар — Қор қоғам игілігі үшін білім беру сапасын арттыру бағытында маңызды өзгерістерге қол жеткізіп жатыр және БАҚ-пен әріптестікке ашық.

2-параграф. Сыртқы коммуникация арналары мен түрлері

19. Қор ақпаратты әрбір мақсатты топқа тиімді жеткізу үшін түрлі коммуникация арналары мен тәсілдерін пайдаланады:

1) **Қордың ресми веб-сайты:** Ақпаратты орналастырудың негізгі платформасы. Мұнда Қордың миссиясы мен бағдарламасының сипаттамасы, есептер, жаңалықтар, табысқа жету оқиғалары, іс-шаралар туралы хабарламалар және байланыс мәліметтері жарияланады.

Сондай-ақ, Қор веб-сайтында Қорға оның жарғылық қызметін (миссиясын іске асыруды) қолдау мақсатында қайырымдылық көмек (ерікті қайырымдылықтар) көрсетуге арналған жария шарт орналастырылған.

Сайт қазақ, орыс, қажет болған жағдайда – ағылшын тілдерінде қолжетімді.

2) **Әлеуметтік желілер мен онлайн платформалар;** Қор Қазақстан аудиториясы үшін өзекті танымал әлеуметтік желілерде ресми парақшалар жүргізеді. Әлеуметтік желілер арқылы жаңалықтар, фото және бейнематериалдар, инфографика таратылады, сондай-ақ аудиториямен өзара әрекет жүзеге асырылады. Цифрлық платформалар мен әлеуметтік желілердегі коммуникация ережелері осы Саясаттың 6-параграфында келтірілген.

3) **Баспа және электрондық тарату құралдары;** Бағдарлама туралы ақпараттық брошюралар, баспасөз хабарламалары, ақпараттық таралымдар (мысалы, жазылушыларға, донорлар мен серіктестерге арналған email-хаттар), брендтік өнімдер дайындалып, Қордың фирмалық стиліне сәйкес әзірленеді (осы Саясаттың 9-параграфын қараңыз) және мүдделі топтарға таратылады (іс-шараларда, пошта арқылы, сайт арқылы).

4) **Қоғамдық іс-шаралар;** Қор конференциялар, семинарлар, дөңгелек үстелдер, әлеуметтік жобалар жәрмеңкелері, баспасөз брифингтері, оқыту тренингтері және басқа да іс-шараларды ұйымдастырады және оларға қатысады. Бұл алаңдарда Қор өкілдері баяндама жасап, презентациялар өткізіп, ақпараттық материалдар таратады. Мұндай іс-шаралар аудиториямен тікелей байланыс орнатуға, БАҚ

назарын аударуға және кері байланыс алуға мүмкіндік беретін маңызды арна болып табылады.

5) **Серіктестермен тікелей өзара іс-қимыл;** Ресми хат алмасу, жұмыс кездесулері, есептік кездесулер, келіссөздер, презентациялар мен келісімдер де коммуникация элементтері болып табылады. Мұнда ресми хаттама, іскери стиль мен деректердің нақтылығының сақталуы ерекше маңызды. Мемлекеттік органдармен хат алмасуда құжаттар мемлекеттік тілде (қажет болған жағдайда орыс тіліне параллель аудармамен) және іс жүргізу талаптарын сақтай отырып ұсынылады.

3-параграф. Сыртқы коммуникацияны үйлестіру

20. Қайшылықты хабарламалардың жолын кесу, бірыңғай стиль мен мазмұнды сақтау, тұтас, ойластырылған және тиімді коммуникациялық саясатты құру және оның мақсаттарына қол жеткізу үшін келесі тәртіп белгіленеді:

1) Қор өкілінің көпшілікке арналған іс-шараға (форум, семинар және т.б.) немесе өзге де медиа-активтікке, кездесуге қатысуы жоспарланған жағдайда, ол Қордың жалпы коммуникациялық мақсаттарына, миссиясы мен құндылықтарына сәйкес келетін қажетті материалдарды (презентациялар, баяндаманың тезистері, өткір сұрақтарға жауаптар (Q&A)) дайындайды және презентациялық материалдардың визуалды сәйкестігін Қордың фирмалық стилімен (осы Саясаттың 9-параграфына сәйкес) қамтамасыз етеді;

2) Қор атынан ресми мәлімдемелер мен хабарламаларды (ауызша немесе жазбаша), сондай-ақ Қорға қатысты дағдарыстық жағдайлар немесе инциденттер (мысалы, жанжал, төтенше жағдай) кезінде түсініктемелерді тек Қор директоры береді;

3) Бағыттар бойынша жетекшілер Қор директорымен және бағыттар жетекшілерімен міндеттер мен өкілеттіктерді бөлу туралы «Teach for Qazaqstan» Қоғамдық қорының бұйрығына сәйкес олардың құзыретіне жататын мәселелер бойынша Қорды таныстырады;

4) Қамқоршылық кеңесінің мүшелері (Қор берген өкілеттіктер шеңберінде) сыртқы мүдделі тараптармен жоғары деңгейде өзара әрекеттесу кезінде Қорды таныстыруға құқылы – Қор қызметіне байланысты мәселелер бойынша мемлекеттік, қоғамдық және өзге де ұйымдарда Қор атынан сөз сөйлеуге, Қордың мәртебесі мен символикасын (логотипін, атауын) қайырымдылық жасаушыларды тарту және Қордың, оның бағдарламасының қызметін танымал ету мақсатында пайдалануға құқылы;

5) TFQ қауымдастығының өзге де мүшелері, сондай-ақ Қордың басқа қызметкерлері мен бағдарлама қатысушылары Қордың немесе оның бағдарламасының атынан тек Қордың алдын ала келісімімен немесе ресми уәкілеттік негізінде ғана мәлімдеме жасауға құқылы.

4-параграф. Ресми сұрау жауап беру рәсімі

21. Қорға сыртқы аудитория тарапынан сұрау түскен жағдайда, жауаптың ойластырылуын, келісілген болуын және Қор мүдделеріне сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында келесі тәртіп көзделеді:

1) Қорға кез келген арна арқылы келіп түскен барлық сұрақтар мен сұрау салулар оларды алған тұлғалар тарапынан Қордың ішкі рәсімдерінде белгіленген кіріс хат-хабарларды тіркеу тәртібін сақтай отырып, дереу Қор директорының немесе тиісті бағыт бойынша жетекшінің қарауына жолданады;

2) Жазбаша сұрау салу жағдайында жауап дайындайтын ең құзыретті тұлға анықталады, ол негізгі тезистерді қалыптастырады (егер сұрақ күрделі не сезімтал болса, тезистер Қор директорымен мақұлданады);

Жауап Қордың ресми бланкісінде қолма-қол, не Қордың ресми электрондық поштасы арқылы жіберіледі немесе баспасөз релизі ретінде дайындалады. Жауап сұрау салуда көрсетілген мерзімде беріледі;

3) Ауызша сұрақ қойылған жағдайда, жауап беретін ең құзыретті спикер анықталады және ол жеке өзі жауап береді;

4) Қажет болған жағдайда, жауап дайындайтын тұлға Қор ішінде кеңес өткізе алады, оның ішінде сұрақты «Senior Leadership Team» комитетінің талқылауына шығару арқылы – бұл сұрау тақырыбына қатысты барлық қажетті пікірлер мен фактілерді жинауға мүмкіндік береді. Жауап негізіне алынатын деректер өзекті және тексерілген болуы тиіс;

5) Сұрау салу мен берілген жауапқа қатысты құжат түріндегі ақпарат Қордың ішкі рәсімдерінде белгіленген тәртіпке сәйкес сақталуы тиіс;

6) Журналистің сұрауына жауап берген жағдайда, жауап авторы жарияланған материалды (сюжет, мақала) бақылап, Қор ұстанымының қаншалықты дұрыс берілгенін талдайды. Егер бұрмалаушылық немесе дәлсіздік орын алса, Қор түзету енгізу туралы сұрау жолдауға құқылы.

5-параграф. БАҚ-пен өзара іс-қимыл

22. БАҚ-пен жұмыс істеу қағидаттары.

Қор бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қатынасты ашықтық, құрмет және мүдделер тепе-теңдігі қағидаттарына негіздейді.

Қор медиа өкілдерінің қоғамды ақпараттандырудағы маңызды рөлін мойындай отырып, өз құзыреті шегінде журналистерге қызықтырған ақпаратты уақтылы ұсынуға, орынды сұраулардан жалтармауға және қоғамдық маңызы бар жаңалықтарды таратуға ұмтылады. Сонымен қатар, Қор заңмен белгіленген шектеулерді сақтайды, мысалы, қолжетімділігі шектеулі ақпаратқа қатысты.

Қор тең қолжетімділік саясатын ұстанады – жеке БАҚ-қа негізсіз артықшылық бермейді.

23. Бірыңғай байланыс нүктесі.

Қор БАҚ-пен өзара іс-қимыл үшін бірыңғай байланыс деректерін – телефон нөмірі мен электрондық пошта мекенжайын белгілеген. Бұл барлық сұрауларды бақылауға және оларға кәсіби әрі уақтылы жауап беруге мүмкіндік береді.

24. Сұхбаттар мен мақалалар.

Егер журналист Қор қызметі туралы кең көлемді материал (мақала, телесюжет) дайындағысы келсе немесе сұхбат алғысы келсе, Қор бұл процесте қолдау көрсетеді: спикерлерді ұсынады, бағдарлама іске асырылатын нысандарға (мектептерге) баруды ұйымдастырады, қажетті ақпаратты ұсынады (рұқсат етілген шектерде). Сұхбатты ұйымдастыру кезінде Қордың уәкілетті қызметкері немесе спикер сұхбат тақырыптарын, ұзақтығын алдын ала келіседі, қажет болған жағдайда кездесуге қатысады және әңгімелесуді ішкі мақсаттар үшін жазып алуы мүмкін – бұл жауапты дайындау мен дәйексөздердің дұрыстығын бақылауға көмектеседі. Алайда Қор редакциялық тәуелсіздікті құрметтейді және тікелей цензура жасамайды, тек деректердің дұрыстығын қамтамасыз етуге ұмтылады. Спикер сұхбат жарық көргеннен кейін мониторинг жүргізеді.

Шектеулер мен құқықтық шеңбер.

Қор БАҚ-пен өзара іс-қимылда Қазақстан Республикасының «Бұқаралық ақпарат құралдары туралы» Заңын және басқа да нормаларды сақтайды, атап айтқанда:

Цензураға жол берілмейді. Қор БАҚ-тан материалдарды алдын ала келісуге талап қоймайды (БАҚ нақты деректерді тексеру үшін өз өтініші бойынша материалдарды келісуге берген жағдайларды қоспағанда). Барлық көпшілік мәлімдемелер жариялануы мүмкін екені және редакциялық өңдеуге ұшырауы мүмкін екені ескеріле отырып жасалады.

Балалар мен осал топтарды қорғау. Қор БАҚ-қа ақпарат берген кезде балалардың құқықтарының сақталуын қамтамасыз етеді: кәмелетке толмаған қатысушылар туралы жеке деректер ата-аналардың келісімінсіз жария етілмейді, балалардың бейнесі мен фотоматериалдары тек тиісті келісім болғанда ғана ұсынылады. Осал топтарға жататын бенефициарлар туралы ақпарат берілгенде этикалық нормалар сақталады – олардың табыстарына назар аударылады, қадір-қасиеті құрметтеледі.

Құпиялылық және жеке деректер. Егер БАҚ сұрауы ішкі құжаттамаға, жеке деректерге немесе қаржылық ақпаратқа қатысты болса, Қор бұл мәліметтерді ұсынудың заңдылығын бағалайды. Егер мәліметтер қолжетімділігі шектеулі ақпаратқа жататын болса немесе заңда көзделген тәртіппен және жағдайларда үшінші тұлғаларға берілуі үшін келісім

болмаса, сұрауға жауап ретінде сыпайы түрде заң нормасына сілтеме жасай отырып бас тарту түсіндіріледі. Барлық ұсынылған жеке деректер мен (немесе) бейнелер Қазақстан Республикасының «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Заңына және Азаматтық кодексіне сәйкес тексеріледі.

Авторлық құқықтар. Қор БАҚ-қа материалдарды (фото, видео, мәтін) берген кезде оларға құқық иесі болып табылады немесе құқық иесімен тиісті келісім жасасқан. Қор авторлық құқықты бұзатын контентті ұсынбайды. Көп жағдайда Қор өз іс-шараларынан алынған сапалы фото- және бейнематериалдарды БАҚ-қа бастапқы дереккөзді көрсету арқылы еркін пайдалануға ұсынады.

6-параграф. Әлеуметтік желілер мен цифрлық платформалардағы коммуникация

30. Қор мақсатты аудитория арасында танымал негізгі әлеуметтік желілер мен цифрлық платформаларда ресми аккаунттарын жүргізеді:

Facebook / Instagram – Қор қызметін кеңінен жариялау, ата-аналармен және жұртшылықпен өзара іс-қимыл жасау, іс-шаралар туралы хабарландыру, фото және видео материалдарды жариялау;

YouTube – жобалар туралы бейнероликтер, вебинарлар, баяндамалар, іс-шаралардан бейнерепортаждарды орналастыру;

Telegram / WhatsApp (арналар немесе топтар) – жаңалықтар, анонстар мен нәтижелерді жедел тарату (аталған платформалардағы модерация ережелерін ескере отырып);

LinkedIn (немесе ұқсас кәсіби желілер) – кәсіби қауымдастық, халықаралық серіктестер, донорлармен өзара әрекеттесу, аналитикалық материалдар мен бос жұмыс орындарын жариялау.

31. Платформалар тізімі трендтерге сәйкес өзгеруі мүмкін (мысалы, жаңа әлеуметтік желілердің пайда болуы немесе қолданыстағылардың танымалдығының өзгеруі).

Қордың ресми аккаунттары біркелкі стильде ресімделеді (логотиппен аватар, сипаттама, сілтемелер) және уәкілетті қызметкерлермен жүргізіледі.

32. Әлеуметтік желілерге арналған контент-жоспар жасалады, ол тұрақты және мазмұнды жарияланымдарды қамтамасыз етеді:

1) бағдарлама туралы жаңалықтар (басталуы, өту барысы, нәтижелері), бенефициарлар тарихы, мұғалімдермен сұхбаттар, Қор сарапшыларының пікірі, қатысушылардың пікірлері жарияланады;

2) әртүрлі форматтар пайдаланылады: мәтіндік посттар, суреттер мен қолтаңбалар, қысқа бейнероликтер, инфографика, дәйексөздер, мақалаларға сілтемелер және т.б.;

3) Қор әлеуметтік желілерде тікелей трансляциялар, вебинарлар, сарапшылармен сұрақ-жауап сессияларын өткізуі мүмкін;

4) ақпараттық посттар (есептер, анонстар) мен «тірі» контент (табысты оқиғалар, команда өмірінен behind-the-scenes, мерекелік құттықтаулар, викториналар мен сұрақтар) арасында теңгерім сақталады;

5) барлық материалдар әр платформаға бейімделеді (мысалы, LinkedIn – ресми стиль, Instagram – визуалды тартымдылық, Telegram – қысқалық және жеделдік);

6) контенттің екі тілде берілуіне ерекше назар аударылады: маңызды посттар қазақ және орыс тілдерінде жарияланады немесе екі тілде мәтіні бар суреттер/карусель түрінде ресімделеді.

Барлық ақпарат осы Саясатта баяндалған қағидаттарға сәйкес болуы тиіс – шынайы, этикалық, ешкімнің құқығы мен заңды мүдделерін бұзбайтын.

33. Қор әлеуметтік желілер мен цифрлық платформалардағы коммуникацияны үйлестіреді:

1) аккаунттарды жүргізуге жауапты қызметкерлер күнделікті түрде пікірлерді, пайдаланушылардың сұрақтарын бақылап, жауап береді;

2) егер мүдделі тараптардан (мысалы, журналистер, ата-аналар) жеке хабарламаларға (мысалы, Facebook Messenger) сұрақтар келіп түссе, олар жедел түрде Қор ішіндегі тиісті мамандарға жолданады.

Сапалы жауаптар сол арна арқылы немесе электрондық пошта арқылы беріледі – сұрақтың сипатына қарай.

3) пікірлер мен сұрақтарға жауап сыпайы әрі мәнді беріледі. Сын айтылған жағдайда, кері байланыс үшін алғыс білдіріледі, қажет болғанда әңгіме жеке хат алмасуға көшіріледі. Қарсылық көрсету немесе агрессияға жол берілмейді.

4) парақшаларда өзара әрекет ережелері белгіленеді – балағат сөздерге, спамға, жарнамаға, экстремизмге жол берілмейді. Осы ережелерді бұзатын пікірлер жойылуы, ал пайдаланушылар ескерткеннен кейін бұғатталуы мүмкін.

Алайда, сыпайы түрде білдірілген Қорға қатысты сын жойылмайды – керісінше, ол жетілдіру мүмкіндігі ретінде қарастырылады. Модерация ережелері жарияланады немесе алаңның стандарттарына сәйкес болжанады.

5) аккаунттарды жүргізуге жауапты қызметкерлер ресми аккаунттарға қолжетімділікті қорғауды қамтамасыз етеді: күрделі құпиясөздерді пайдаланады, екі факторлы аутентификация қолданады, құпиясөзді білетін адамдар санын шектейді; Инцидент болған жағдайда (беттің бұзылуы, құпиясөздің таралуы) бірден бақылауды қалпына келтіру бойынша әрекет етіледі және аудиторияға ықтимал ақаулар туралы хабарланады.

Контент (әсіресе маңызды фото, видео, мәтіндер) жүйелі түрде архивтеліп отырады.

6) аккаунттарды жүргізуге жауапты қызметкерлер әлеуметтік желілер мен сайт статистикасын үнемі талдайды: жазылушылар санының өсуі, жарияланымдардың қамтылуы, белсенділік (лайк, репост, пікір), сайтқа әлеуметтік желілерден келетін трафик және т.б.

Бұл метрикалар контентті жетілдіру үшін қолданылады – аудиторияға қандай тақырыптар қызықты, пост салуға ыңғайлы уақыт, қандай форматтар тиімді екені анықталады.

Сондай-ақ Қордың өз парақшаларынан тыс интернетте (топтарда, форумдарда) айтылуы бақыланады – жалпы ақпараттық фонды бағалау үшін.

Коммуникациялық саясат алынған деректер негізінде түзетіліп отыруы мүмкін – цифрлық ортада өзектілігін сақтай отырып.

7-параграф. Коммуникацияда жеке деректерді пайдалану тәртібі

34. Ақпараттық материалдарды дайындау кезінде, егер онда нақты адамдар көрсетілсе (мақала кейіпкерлері, сұхбаттар, мысалдар), міндетті түрде:

1) жариялауға жазбаша келісім алу – бұл жеке деректер мен бейнелерге қатысты, материалдың қайда және қалай қолданылатыны жөнінде хабарлау арқылы (сайтта, есепте, әлеуметтік желілерде), адам жариялылық деңгейін түсінуі үшін;

2) егер кейіпкер кәмелетке толмаған болса, ата-анасы немесе өзге де заңды өкілдерінің жазбаша келісімін алу. Сезімтал ақпаратқа ерекше назар аударылады – мысалы, баланың тегі жарияланбасын деген өтініш, тек есімін немесе бүркеншік ат қолдану қажет болса, этикаға сай түрде ескеріледі;

3) медиафайлдар (фото/видео) қауіпсіздік талаптарына сай сақталады;

Егер түсірілім серіктес ұйым арқылы жүргізілсе, Қор контентті пайдалануға құқықтың бар екеніне көз жеткізеді;

4) үлкен тізімдерді жариялау кезінде (мысалы, іс-шара қатысушылары) бұл заңға қайшы келмейтінін тексеру қажет – егер жазбаша келісім болмаса, белгісіздендірілген мәліметтерді немесе инициалдарды ғана көрсету жеткілікті болуы мүмкін.

8-параграф. Жеке аккаунттарға қатысты саясат

35. Қор TQF қауымдастығы мүшелерінің әлеуметтік желілерде жеке аккаунт жүргізу және өз пікірін білдіру құқығын құрметтейді. Алайда, егер жеке аккаунт Қормен байланыстырылса (мысалы, профилде Қор немесе бағдарлама аталған, посттарда белгіленген, хэштегтер қолданылған және т.б.), онда бұл онлайн-әрекет Қордың имиджі мен

құндылықтарының бір бөлігі ретінде қабылдануы мүмкін және оның беделіне әсер етуі ықтимал.

Егер аккаунт адамды Қормен анық байланыстырып тұрса (мысалы, жұмыс орны немесе бағдарлама қатысушысы ретінде көрсетілсе), Қор келесі ережелерді ұстануды ұсынады:

жарияланымдарға қолжетімділікті шектеу үшін құпиялық баптауларын орнату;

ашық профильдерде Қордың беделіне нұқсан келтіруі немесе кәсібилігін күмән тудыруы мүмкін пікірлерден аулақ болу, контентті саналы және байыпты жариялау;

Қордың ішкі жұмыс ақпараты, көпшілікке арналмаған фото/видео материалдарды жеке жазбаларда жарияламау;

жеке пікір мен Қордың ұстанымын нақты ажырату, мысалы, «біздің қор осылай ойлайды» деген секілді пікірлерді, егер ол үшін нақты өкілеттік болмаса, жазбау;

этика мен заң нормаларын жеке желілік қатынаста да, кәсіби қарым-қатынас сияқты сақтау – мысалы, тыйым салынған контентті жарияламау, Қормен байланыстыруы мүмкін агрессивті пікірталастарға қатыспау (4-тарауға қараңыз);

егер желіде Қор туралы жалған немесе жағымсыз ақпарат байқалса, Қор атынан пікірталасқа түспеу, ресми шаралар қолдану үшін Қорды хабардар ету.

36. Коммуникацияның этикасын бағалау үшін Қор жарияланым алдында келесі сұрақтарды қоюды ұсынады:

Бұл хабарлама/пост Қордың коммуникациялық саясатына және сіздің жеке брендіңізге сәйкес келе ме?

Бұл ақпарат өзекті ме, пайдалы ма, нақты ма, тексерілген бе? Ақпарат көзі сенімді ме?

Ақпарат құпия немесе заңмен қорғалатын мәлімет емес пе? Бұл біреудің заңды құқығын немесе мүддесін бұзбай ма?

Бұл ақпаратты жариялаудағы ниет қандай? Бұл қоғамды адастыру немесе дүрліктіру емес пе? Бұл контентті жариялау міндетті ме?

Осы жағдайды, әсіресе дағдарыстық жағдайда, Қордың қатысу аймағында ішкі ресурстар арқылы, публичті түрде жарияламай-ақ, шешуге бола ма?

Егер коммуникация аудитория тарапынан екіұшты қабылданса, сіз оның салдарын көтеруге дайынсыз ба?

37. Қор желідегі мінез-құлық Қордың да, пайдаланушының да қауіпсіздігіне әсер етуі мүмкін екенін ескертеді. Онлайн-коммуникацияның салдары ретінде туындауы ықтимал:

Хейтинг (ағылш. *hate*) – кибербуллингтің бір түрі, жек көруден туындайтын агрессия, қорлау, шабуылдаушы пікірлер түрінде көрінеді;

Кэнселинг (*cancel culture*) – жеке адамды немесе ұйымды қоғамдық қолдаудан айыру, бойкот жариялау;

Қара пиар – адамның немесе ұйымның жағымды имиджін бұзуға бағытталған іс-әрекет (контекстен жұлып алынған сөздер, фейк тапсырыс материалдар және т.б.);

Заңдық санкциялар – заң талаптарын бұзғаны үшін;

Жалпы интернет қауымдастығынан туындайтын өзге де жағымсыз салдарлар.

9-параграф. Визуалдық бірегейлік пен брендті қолдануға қойылатын талаптар

38. **Қордың бірыңғай бренді.** Қордың логотипі, фирмалық түстері, қаріптері, графикалық элементтердің стилі және басқа да бренд құрамдастары енгізілген ресми визуалдық айдентикасы (брендбүгі) бар. Коммуникациялық саясат Қор атынан таратылатын барлық материалдарда брендбуктың талаптарын қатаң сақтауды міндеттейді. Бірыңғай визуалдық бейне Қордың танымалдылығын арттырып, оның ақпараттарына деген сенімді күшейтеді.

39. **Логотип пен атауды қолдану.** Қор логотипі барлық ресми құжаттарда, жарияланымдарда, презентацияларда, жарнамалық өнімдерде, әлеуметтік желілерде және сайтта орналастырылуы тиіс. Тек расталған, сапасы жоғары, пропорциялары мен түстері бұрмаланбаған, орынсыз фонда орналаспаған логотип нұсқасы ғана пайдаланылады. Үшінші тұлғалардың Қордың келісімінсіз логотипті қолдануына жол

берілмейді.

Қордың атауы Жарғыға толық сәйкес көрсетіледі: алғаш рет толық нұсқасы беріледі, кейінірек қысқартылған нұсқасын қолдануға болады. Құжат ішінде «Қор» немесе «TFQ» атаулары қолданылуы мүмкін.

40. Құжаттар мен презентацияларды рәсімдеу. Барлық қызметкерлер сыртқы хат алмасу кезінде пайдалануы тиіс фирмалық элементтері бар ресми құжаттардың бірыңғай үлгісі әзірленген. Презентациялар мен сыртқы есептер (жылдық есеп, аналитикалық жазбалар және т.б.) брендбук талаптарына сай рәсімделеді: дұрыс түстер, мұқабада логотип, графиктер мен кестелердің бірыңғай стилі сақталады.

41. Полиграфия және сувенирлік өнімдер. Баспа өнімдері мен брендтелген сыйлықтар дайындау барысында брендбук стандарттары қатаң сақталады. Дизайн Қор командасының уәкілетті мүшелерімен мақұлданады, ал жеткізушілерге брендбук пен техникалық тапсырма беріледі. Бірлескен жобаларда Қор логотипі серіктестердің логотиптерімен бірдей көрінетіндей орналастырылады.

42. Онлайн-контенттің визуалдық рәсімделуі. Посттар, мақалалар, бейнематериалдар және басқа да цифрлық платформалардағы контент Қормен визуалды түрде байланыстырылуы тиіс: фирмалық түстер, логотиптер, хэштегтер. Контент модерациясы міндетті — сапасы, этикаға сәйкестігі және түсірілімге рұқсаттардың болуы тексеріледі.

43. Стандарттарды сақтау. Қордың әрбір қызметкері өз құзыреті шегінде құжаттармен, презентациялармен, контентпен жұмыс жасағанда брендбук пен Қордың ішкі рәсімдеріне сүйене отырып, визуалдық стандарттарды қатаң сақтауға міндетті.

7-бөлім. Саясатты бақылау, жауапкершілік және қайта қарау

44. Бақылау. Осы Саясатты іске асыру мен сақтауға жауапкершілік Қор директорына жүктеледі.

Бағыттар жетекшілері өз командалары шеңберінде ішкі және сыртқы коммуникациялар стандарттарының сақталуын бақылайды.

Қор TFQ қауымдастығы мүшелерінің интернеттегі жария белсенділігі Қор имиджіне әсер етуі мүмкін екендігіне назар аударады. Егер Қордың іскерлік беделіне нұқсан келтіруі ықтимал жарияланымдар анықталса, Қор қолданыстағы заңнама шеңберінде ресми түсіндірме беруге немесе тиісті мінез-құлықты түзетуді сұрауға құқылы.

45. Бұрмалау үшін жауапкершілік. TFQ қауымдастығының мүшелері TFQ атынан жасалған барлық коммуникациялар (мәлімдемелер, хабарламалар, жарияланымдар) үшін жауапты болады.

Осы Саясаттың талаптарын сақтамау еңбек тәртібін бұзу болып табылады (қызметкерлер үшін), сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу ретінде қарастырылуы мүмкін (барлық тұлғалар үшін) және тиісті заңдық (тәртіптік, материалдық, әкімшілік, қылмыстық, азаматтық-құқықтық) жауапкершілікке әкеп соғуы мүмкін.

46. Саясатты бекіту және қайта қарау тәртібі. Осы Саясат Қор құрылтайшыларының (қатысушыларының) Жалпы жиналысымен бекітіледі. Саясатқа енгізілетін өзгерістер оның жаңа редакциясын шығару арқылы жүзеге асырылады.

Саясат Қазақстан Республикасының заңнамасына, заманауи коммуникациялық үрдістерге (жаңа әлеуметтік желілер, жаңа коммуникация формалары), сондай-ақ Қордың мүдделері мен қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында жылына бір рет қайта қаралады. Қайта қарау бастамашысы ретінде Қор директоры жауапты тұлға болып табылады.

Егер осы тармақта белгіленген мерзім ішінде Саясаттың ережелеріне өзгерістер енгізілмесе, оның қолданылуы келесі мерзімге ұзартылып, бұл туралы бірінші бетте «Қайта қаралды» деген белгі, жауапты тұлғаның аты-жөні, күні және қолы қойылады.

47. Саясатты мерзімінен бұрын қайта қарау жағдайлары:

1) Қор коммуникацияларына тікелей қатысы бар заңнаманың (мысалы, дербес деректер немесе бұқаралық ақпарат құралдары туралы заңдардың) өзгеруі;

2) Қордың көзқарасының, сыртқы ортаның немесе ішкі қажеттіліктерінің өзгеруі;

3) Саясаттағы осалдық немесе кемшіліктерді айқындаған инциденттің туындауы;

4) Қорды қайта ұйымдастыру;

5) Қордың басқару органдарынан, тәуелсіз аудиттен немесе серіктестерден коммуникация немесе Саясатқа қатысты ұсыныстардың түсуі.

Қайта қарау процесі қызметкерлердің ұсыныстарын жинауды, өткен кезең тәжірибесін талдауды және үздік тәжірибелерді зерделеуді қамтиды.

Жаңартылған Саясат жобасы басшылықпен талқыланып, белгіленген тәртіппен бекітіледі.

Жаңа редакция бекітілгеннен кейін ол барлық қызметкерлер мен бағдарлама қатысушыларына электрондық түрде жеткізіледі.

Қажет болған жағдайда енгізілген өзгерістерді түсіндіру мақсатында ақпараттық сессия ұйымдастырылады.

48. Оқыту және тарату. Саясатты тиімді енгізу үшін Қор барлық жаңа қызметкерлер мен бағдарлама қатысушыларын онымен таныстыруды қамтамасыз етеді. Коммуникациялық дағдылар, БАҚ-пен жұмыс стандарттары және әлеуметтік желілерде жұмыс істеу ережелері бойынша мерзімді түрде тренингтер немесе семинарлар өткізілуі мүмкін — бұл қызметкерлер мен қатысушылардың тек формалды талаптарды біліп қана қоймай, оларды іс жүзінде қолдану дағдыларын меңгеруіне мүмкіндік береді. Сонымен қатар, негізгі қағидалар жазылған жадынамалар (мысалы, «Қор коммуникациясының 10 қағидаты») Қордың білім базасында және кеңсе аумағындағы көрнекі орындарда орналастырылады.

49. Күшіне енуі. Осы Саясат бекітілген күннен бастап **10 (он) күнтізбелік күн** өткен соң күшіне енеді. Қызметкерлер Саясатпен Қордың білім базасы арқылы қол жетімді.