

УТВЕРЖДАЮ
Врио директора
ТОО "Рудненские тепловые сети"

С.Г. Башпаев

**Техническая спецификация
на предоставление доступа к электронной системе
«Охрана труда»**

Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику доступ к электронной системе, содержащей полную, оперативную и достоверную информацию в области охраны труда.

Цель электронной системы:

- Обеспечение качественной и актуальной информацией ключевой аудитории сферы охраны труда.
- Предоставление готовых пошаговых алгоритмов действий для практической работы.
- Предоставление экспертных комментариев по наиболее сложным вопросам в области охраны труда. При необходимости запрос осуществляется в уполномоченные государственные органы Республики Казахстан.
- Готовые шаблоны документов и примеры их заполнения, полезные справки и рекомендации экспертов по всем направлениям работы в области охраны труда.

Электронная система «Охрана труда», (далее – электронная система) должна включать в себя:

1. Полноценную правовую базу (законодательство РК) на русском и казахском языках (если имеется официальный перевод на государственный язык), а именно - нормативные правовые акты (далее – НПА):

- кодексы;
- указы Президента;
- законы,
- постановления Правительства;
- приказы министров;
- справочники;
- ГОСТы;
- СНИПы;
- Стандарты;
- Технические регламенты;
- методические рекомендации;
- нормативные постановления Верховного Суда РК;
- международные акты;
- распоряжения, решения и письма официальных органов.

Раздел «Правовая база» должен быть оснащён дополнительным функционалом:

- На удобных виджетах перечислены **главные НПА** для специалистов по охране труда.
- Регулярно размещается **документ месяца** – это обновленный или новый, вступивший в силу нормативный правовой акт, регулирующий работу специалистов по охране труда.
- В этом же разделе ежедневно публикуется **список всех обновлений НПА** в электронной системе.
- Каждый загруженный документ (НПА) содержит в себе полноценную информацию (проект, на рассмотрении, вступил в силу, вступит в силу с __/__, утратил силу и т. д.)

2. Разъяснения и рекомендации экспертов (на русском и казахском языках) в области охраны труда, а именно:

- авторские материалы опытных экспертов-практиков, юристов с многолетним стажем работы;
- рекомендации по охране труда, комментарии, статьи, слайды, сервисы и интерактивы;
- ответы опытных экспертов (практикующих юристов, специалистов и экспертов по охране труда, ведущих специалистов с многолетним стажем работы);
- эксперты-практики быстро вникают в суть изменений и готовят подсказки к конкретным задачам.

3. Аналитические рекомендации и ответы экспертов (на русском и казахском языках) по вопросам:

- безопасности и охраны труда.

Все рекомендации должны содержать в себе активные ссылки на действующие НПА, на которые ссылается эксперт при подготовке материала, а также на шаблоны и образцы документов.

4. Формы документов (на русском и казахском языках), а именно:

- более 800 готовых образцов документов, составленных опытными экспертами;
- производственные календари;
- баланс рабочего времени;
- сравнительно-аналитические таблицы постоянных и новых редакций и др.

Все шаблоны должны проходить трёхуровневую юридическую проверку с привлечением внешних экспертов-юристов и доступны для скачивания в формате Word, Excel и PDF в любое время суток и неограниченное количество раз.

В разделе «Шаблоны и примеры» должны быть дополнительные функции:

- строка популярных на текущий момент шаблонов;
- пакеты готовых документов, собранные по определённым тематикам (локальные акты, аттестация производственных объектов, отраслевая специфика, охрана труда, промышленная безопасность и т. д.);
- список новых шаблонов и образцов документов, загружаемых в электронную систему.

5. Онлайн-расчётчики и калькуляторы:

- Онлайн-калькулятор расчёта отпускных
- Калькулятор расчёта больничного листа

Мини-тренинги по охране труда (тестовики-опросники, чат-боты, онлайн-тренажеры):

- Оформление приказов по охране труда: тест для самопроверки
- Как организовать выдачу зимних СИЗ: мини-тренинг
- Ключевые изменения в Правилах обучения по БиОТ в 2022 году: онлайн-тренажёр для закрепления
- Какой инструктаж по охране труда необходимо провести
- Расследование несчастного случая: опрос пострадавшего
- Пересмотр инструкций по БиОТ: тест для самопроверки
- Действия специалиста по БиОТ, если работник не прошёл проверку знаний: тест для самопроверки
- Внеплановый инструктаж: тест для самопроверки

6. Справочная информация (на русском и казахском языках):

- различные ставки и показатели (МРП, МЗП, прожиточный минимум и т. д.);
- производственные календари;
- сравнительные таблицы;

- прочая полезная справочная информация, необходимая для работы специалистов по БиОТ.

7. Возможность задавать экспертам неограниченное количество вопросов в месяц в течение всего периода подписки.

Тематика вопросов в области охраны труда:

- обучение по охране труда;
- охрана здоровья, аттестация производственных объектов;
- безопасность труда;
- экологическая безопасность;
- промышленная безопасность;
- пожарная безопасность;
- несчастные случаи на производстве;
- подготовки к различным проверкам и многое другое. Отвечают практики и эксперты отрасли, специалисты проверяющих ведомств с обязательной ссылкой на подтверждающий нормативный документ. Ответ размещается в личном кабинете Пользователя и направляется уведомление на электронную почту. Ответы предоставляются в период от одного до трёх рабочих дней, в зависимости от сложности разбираемой ситуации.

8. Раздел «Видео» должен содержать:

- более 10 специальных вебинаров в год по организации работы специалистов по БиОТ с предоставлением сертификата участника.
- все записи прямой трансляции вебинаров загружаются в электронную систему, с возможностью скачивания всех презентаций и подкреплённой аналитической информацией к теме;
- сохранён весь архив вебинаров, начиная с 2016 года, с возможностью через поисковую строку, либо через рубрикатор «Все видео» изучить весь архив и скачать готовые презентации к вебинарам.

9. Еженедельный обзор новостей.

Новости должны публиковаться каждый день на стартовой странице электронной системы и касаются сферы специалистов по БиОТ. Здесь же ответы Минтруда и других ведомств на горячие вопросы пользователей.

10. Полноценный рубрикатор электронной системы охватывает все сферы специалистов по охране труда:

- **СУОТ** (разработка и внедрение, контроль, особенности, служба БиОТ, СИЗы, аттестация по условиям, труда, профриски, несчастные случаи и многое другое)
- **Обучение и проверка знаний** (обучение по БиОТ, инструктажи, обучение оказанию первой помощи и многое другое)
- **Пожарная безопасность** (обучение и тренировки, средства пожаротушения, документация и многое другое)
- **Промышленная безопасность** (антитеррористическая безопасность, документы, СИЗ, обучение и проверка знаний, обеспечение и контроль, профессиональные риски, охрана здоровья, аттестация производственных объектов, безопасность труда, несчастные случаи)
- **Экологическая безопасность** (отходы и выбросы, общие вопросы, экологический менеджмент и др.)
- **Оборудование, механизмы и инструменты** (оборудование под давлением, системы газоснабжения) и другие полезные рубрики.

11. Встроенные электронные образовательные журнал и книги.

В электронную систему встроены три профессиональных электронных издания для организации работы в сфере охраны труда:

- Журнал «Охрана труда. Казахстан» (для руководителей организаций, специалистов и инженеров по охране труда)
- Книга «Постатейный практический комментарий к Трудовому кодексу Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V» с сравнительными таблицами изменений и дополнений 2017–2022 гг.
- Книга «Библиотека по безопасности и охране труда» (о проведении и оформлении результатов аттестации рабочих мест).

Журнал должен содержать:

- тематические рубрики;
- архив всех статей с 2016 года, которые можно скачать;
- новости в сфере охраны труда;
- авторы журналов – опытные казахстанские эксперты и сильнейшие специалисты России, независимые эксперты, которые делятся своим опытом по внедрению новейших технологий на страницах нашего журнала;
- в каждом номере журнала после изучения всех материалов есть возможность прокачать свои навыки и проверить себя с помощью интерактивных мини-тренингов;
- ежемесячные интерактивные курсы, тренинги и практикумы помогут читателю закрепить навыки и избежать любой внеплановой проверки и форсмажорной ситуации;
- новые номера журнала выпускаются ежемесячно (тиражи).

12. Ежедневное обновление.

Электронная система должна обновляться ежедневно:

- На стартовой странице каждое утро размещаются новые или актуализированные материалы в разделе «**Важное сегодня**».
- В разделе «**Главное за неделю**» сохраняются важные документы за неделю.
- Ежемесячно обновляется функциональная кнопка «**Главное в месяце**», где публикуются новые рекомендации и шаблоны с образцами документов, памятки, интерактивы, новые видео и свежий выпуск журнала, которые помогут в работе в текущем месяце.

13. Готовый перевод всех материалов на государственный язык.

В электронной системе есть возможность переключения языков через функциональную кнопку **КАЗ/РУС**. То есть, все материалы в электронной системе: рекомендации, шаблоны и образцы документов, справки, аналитические таблицы, ответы экспертов, НПА (при наличии официального перевода на государственный язык), статьи журналов и т. д., размещены на двух языках.

14. Умная поисковая система по типу «GOOGLE».

Введя в поисковую строку необходимый запрос, пользователь мгновенно получает список материалов, содержащих ключевой запрос. А быстрые готовые ответы, навигационные подсказки и информационные фактоиды значительно облегчают поиск материалов в системе.

15. Возможность делать закладки и собирать свои подборки.

Пользователь, пользуясь электронной системой, имеет возможность делать различные закладки как в документе в целом, так и на его части, при этом пользователь может изменять их название или оставлять собственные комментарии. А также собирать в папку «Избранное» свою полезную подборку материалов, важных для работы, которые всегда находятся под рукой.

16. Личный кабинет пользователя.

У каждого пользователя есть свой личный кабинет, куда поступают ответы от эксперта и хранится весь архив ответов на ранее заданные пользователем вопросы. Срок предоставления ответов составляет **три рабочих дня**, в зависимости от сложности разбираемой ситуации. Пользователь может задать в месяц неограниченное количество вопросов. Пользователь имеет возмож-

ность оценить ответ эксперта по 5-ти бальной шкале. Если пользователь поставит письменному ответу эксперта низкую оценку или напишет претензию, мы обязательно разберёмся и приложим все усилия, чтобы исправить положение. Либо направим новый ответ в течение восьми рабочих часов с момента получения претензии или плохой оценки (после обоснования такой оценки).

17. Сопровождение.

В рамках подписки на электронную систему должно осуществляться сопровождение менеджерами техподдержки и клиентского сервиса по вопросам:

- Активации доступа
- Смены логина и пароля
- Техническим сбоям в системе
- По тематическому наполнению электронной системы
- По полноте и качеству экспертного сопровождения
- И иным вопросам, связанным с работой в электронной системе

Сопровождение, поддержка и консультирование по вопросам работы в электронной системе должны осуществляться любым удобным способом: почта, мессенджеры, телефонная и видео связь.

Техническая спецификация составлена

(заявитель закупа)

Д.Ж. Сейденова

СОГЛАСОВАНО

Главный бухгалтер

Е.Б. Богданчикова

Начальник ПЭБ

А.А. Нурмухамбетова

Юрист

Л.Ю. Андреева

Генеральный директор М.Ю.

**«Еңбекті қорғау» электрондық жүйесіне
бойынша қолжетімділікті ұсынуға арналған
техникалық ерекшелік**

Өнім беруші Тапсырыс берушіге еңбекті қорғау саласындағы толық, жедел және дұрыс ақпаратты қамтитын электрондық жүйеге қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

Электрондық жүйенің мақсаты:

- Еңбекті қорғау саласының негізгі аудиториясын сапалы және өзекті ақпаратпен қамтамасыз ету.
- Практикалық жұмыс үшін дайын кадамдық іс-қимыл алгоритмдерін ұсыну.
- Еңбекті қорғау саласындағы неғұрлым күрделі мәселелер бойынша сараптамалық түсініктемелер беру. Қажет болған жағдайда Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдарына сұрау салу жүзеге асырылады.
- Дайын құжат шаблондары (үлгілері) және оларды толтыру мысалдары, пайдалы анықтамалар және еңбекті қорғау саласындағы жұмыстың барлық бағыттары бойынша сарапшылардың ұсынымдары.

«Еңбекті қорғау» электрондық жүйесі (бұдан әрі – электрондық жүйе) мыналарды қамтуы тиіс:

1. Қазақ және орыс тілдеріндегі толыққанды құқықтық базаны (ҚР заңнамасы) (егер мемлекеттік тілге ресми аудармасы болса), атап айтқанда – нормативтік құқықтық актілерді (бұдан әрі – НҚА):

- кодекстерді;
- Президенттің жарлықтарын;
- заңдарды,
- Үкімет қаулыларын;
- министрлердің бұйрықтарын;
- анықтамалықтарды;
- МЕМСТ;
- ҚНЖЕ;
- Стандарттарды;
- Техникалық регламенттерді;
- әдістемелік ұсынымдарды;
- ҚР Жоғарғы Сотының нормативтік қаулыларын;
- халықаралық актілерді;
- ресми органдардың өкімдері, шешімдері мен хаттарын қамтиды.

«Құқықтық база» бөлімі қосымша функционалмен жабдықталуы тиіс:

- Ыңғайлы виджеттерде еңбекті қорғау мамандарына арналған негізгі НҚА тізімделген.
- Ай құжаты үнемі орналастырылады – бұл еңбекті қорғау жөніндегі мамандардың жұмысын реттейтін жаңартылған немесе жаңа, күшіне енген нормативтік құқықтық акт.
- Осы бөлімде электрондық жүйедегі НҚА-ның барлық жаңартуларының тізімі күн сайын жарияланады.
- Әрбір жүктелген құжат (НҚА) толыққанды ақпаратты (жоба, қаралуда, күшіне енді, ___/___ бастап күшіне енеді, күші жойылды және т. б.) қамтиды

2. Еңбекті қорғау саласындағы сарапшылардың (қазақ және орыс тілдерінде) түсіндірмелері мен ұсынымдары, атап айтқанда:

- көп жылдық жұмыс өтілі бар тәжірибелі сарапшы-практиктердің, заңгерлердің авторлық материалдары;

- еңбекті қорғау бойынша ұсынымдар, пікірлер, мақалалар, слайдтар, сервистер және интерактивтер;
- тәжірибелі сарапшылардың (тәжірибелі заңгерлер, мамандар және еңбекті қорғау жөніндегі сарапшылар, көп жылдық жұмыс өтілі бар жетекші мамандар) жауаптары;
- тәжірибелі сарапшылар өзгерістердің мәнін тез түсініп, нақты тапсырмаларға арналған кеңестер дайындайды.

3. Сарапшылардың талдамалық ұсынымдары мен жауаптары (қазақ және орыс тілдерінде):

- еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша.

Барлық ұсынымдарда қолданыстағы НҚА-ға белсенді сілтемелер қамтылуы керек, сарапшы материалды дайындау кезінде оларға сілтеме жасайды, сондай-ақ құжаттардың шаблондары мен үлгілеріне де жасайды.

4. Құжаттардың нысандары (қазақ және орыс тілдерінде), атап айтқанда:

- тәжірибелі сарапшылар жасаған 800-ден астам дайын құжат үлгілері;
- өндірістік күнтізбелер;
- жұмыс уақытының балансы;
- тұрақты және жаңа редакциялардың салыстырмалы-аналитикалық кестелері және т. б.

Барлық шаблондар сырттан заңгерлерді тарта отырып, үш деңгейлі заңды тексеруден өтуі керек және тәуліктің кез келген уақытында және шексіз түрде Word, Excel және PDF форматында жүктеу үшін қол жетімді болуы тиіс.

«Шаблондар мен мысалдар» бөлімінде қосымша функциялар:

- қазіргі уақытта жиі қолданылатын шаблондар топтамасы;
- белгілі бір тақырыптар бойынша жиналған дайын құжаттар пакеттері (жергілікті актілер, өндірістік объектілерді аттестаттау, салалық ерекшелік, еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және т. б.);
- электрондық жүйеге жүктелетін құжаттардың жаңа шаблондары мен үлгілерінің тізімі болуы керек.

5. Онлайн есептегіштер мен калькуляторлар

- Еңбек демалысын есептеудің онлайн-калькуляторы
- Еңбекке жарамсыздық парағын есептеу калькуляторы

Еңбекті қорғау бойынша шағын тренингтер (тест-сауалнама, чат-боттар, онлайн-тренажерлер):

- Еңбекті қорғау жөніндегі бұйрықтарды ресімдеу: өзін-өзі тексеруге арналған тест
- Қысқы ЖҚҚ беруді қалай ұйымдастыруға болады: шағын тренинг
- 2022 жылы ЕҚЖЕҚ бойынша оқыту ережелеріндегі негізгі өзгерістер: бекітуге арналған онлайн-тренажер
- Еңбекті қорғау бойынша қандай нұсқама жүргізу қажет
- Жазатайым оқиғаны тергеу: зардап шегушінің сауалнамасы
- ЕҚЖЕҚ нұсқауларын қайта қарау: өзін-өзі тексеруге арналған тест
- Егер қызметкер білімді тексеруден өтпеген болса, ЕҚЖЕҚ маманының әрекеттері: өзін-өзі тексеруге арналған тест
- Жоспардан тыс нұсқаулық: өзін-өзі тексеруге арналған тест

6. Анықтамалық ақпарат (қазақ және орыс тілдерінде):

- түрлі мөлшерлемелер мен көрсеткіштер (АЕК, ЕТЖ, ең төмен күнкөріс деңгейі және т. б.);
- өндірістік күнтізбелер;

- салыстыру кестелері;
- ЕҚЖЕҚ мамандарының жұмысы үшін қажетті басқа да пайдалы анықтамалық ақпарат.

7. Жазылудың барлық кезеңінде сарапшыларға айына шексіз сұрақтар қою мүмкіндігі
Еңбекті қорғау саласындағы мәселелердің тақырыбы:

- еңбекті қорғау бойынша оқыту;
- денсаулықты сақтау, өндірістік объектілерді аттестаттау;
- еңбек қауіпсіздігі;
- экологиялық қауіпсіздік;
- өнеркәсіптік қауіпсіздік;
- өрт қауіпсіздігі;
- өндірістегі жазатайым оқиғалар;

әртүрлі тексерулерге дайындық және т.б. Растаушы нормативтік құжатқа міндетті түрде сілтеме жасай отырып, саланың практик мамандары мен сарапшылары, тексеруші ведомстволардың мамандары жауап береді. Жауап Пайдаланушының жеке кабинетінде орналастырылады және электрондық поштаға хабарлама жіберіледі. Жауаптар талданатын жағдайдың күрделілігіне байланысты бір жұмыс күнінен үш жұмыс күніне дейінгі кезеңде беріледі.

8. «Бейнебаян» бөлімінде мыналар болуы керек

- қатысушы сертификатын ұсына отырып, ЕҚЖЕҚ мамандарының жұмысын ұйымдастыру бойынша жылына 10-нан астам арнайы вебинар.
- вебинарлардың тікелей көрсетілімінің барлық жазбалары электрондық жүйеге жүктеледі, барлық презентацияларды жүктеу мүмкіндігі бар және тақырыпқа аналитикалық ақпаратпен қамтамасыз етіледі;
- 2016 жылдан бастап вебинарлардың бүкіл мұрағаты сақталған, іздеу жолы арқылы немесе «Барлық бейнебаяндар» айдары арқылы бүкіл мұрағатты зерделеп, вебинарларға дайын презентацияларды жүктеу мүмкіндігі бар.

9. Жаңалықтарға апталық шолу

Жаңалықтар электрондық жүйенің бастапқы бетінде күн сайын жариялануы керек және ЕҚЖЕҚ бойынша мамандар саласына қатысты. Мұнда Еңбек министрлігі мен басқа ведомстволардың пайдаланушылардың шұғыл сұрақтарына жауаптар беріледі.

10. Электрондық жүйенің толыққанды айдары еңбекті қорғау жөніндегі мамандар қызметінің барлық салаларын қамтиды:

- **ЕҚБЖ** (*әзірлеу және енгізу, бақылау, ерекшеліктер, ЕҚЖЕҚ қызметі, ЖҚҚ-лар, еңбек жағдайлары бойынша аттестаттау, кәсіптік тәуекелдер, жазатайым оқиғалар және т. б.*)
- **Оқыту және білімді тексеру** (*ЕҚЖЕҚ бойынша оқыту, нұсқау беру, алғашқы медициналық көмек көрсету бойынша оқыту және т. б.*)
- **Өрт қауіпсіздігі** (*оқыту және жаттығу, өрт сөндіру құралдары, құжаттама және т. б.*)
- **Өнеркәсіптік қауіпсіздік** (*терроризмге қарсы қауіпсіздік, құжаттар, ЖҚҚ, оқыту және білімді тексеру, қамтамасыз ету және бақылау, кәсіптік тәуекелдер, денсаулықты сақтау, өндірістік объектілерді аттестаттау, еңбек қауіпсіздігі, жазатайым оқиғалар*)
- **Экологиялық қауіпсіздік** (*қалдықтар мен шығарындылар, жалпы мәселелер, экологиялық менеджмент және т. б.*)
- **Жабдықтар, механизмдер мен құралдар** (*қысымды жабдық, газбен жабдықтау жүйелері*) және басқа да пайдалы айдарлар.

11. Кіріктірілген электрондық білім беру журналдары және кітаптар

Электрондық жүйеге еңбекті қорғау саласындағы жұмысты ұйымдастыру үшін үш кәсіби электрондық басылым енгізілген:

- «Қазақстанда еңбекті қорғау» журналы (*ұйымдардың еңбекті қорғау жөніндегі басшылары, мамандар мен инженерлер үшін*)
- 2017-2022 жылдарға арналған өзгерістер мен толықтырулардың салыстырмалы кестелері бар «Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V Еңбек кодексіне баптар бойынша практикалық түсініктеме» кітабы
- «Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі кітапхана» кітабы (жұмыс орындарын аттестаттау нәтижелерін өткізу және ресімдеу туралы).

Журналда мыналар қамтылуы керек:

- тақырыптық айдарлар;
- 2016 жылдан бастап жүктеуге болатын барлық мақалалардың мұрағаты;
- еңбекті қорғау саласындағы жаңалықтар;
- журнал авторлары – тәжірибелі қазақстандық сарапшылар және Ресейдің мықты мамандары, тәуелсіз сарапшылар, олар біздің журнал беттерінде жаңа технологияларды енгізу бойынша өз тәжірибелерімен бөліседі;
- журналдың әр санында барлық материалдарды зерттегеннен кейін интерактивті шағын тренингтер арқылы өз дағдыларыңызды шыңдауға және өзіңізді тексеруге мүмкіндік бар;
- ай сайынғы интерактивті курстар, тренингтер мен практикумдар оқырманға дағдыларды қалпына келтіруге және кез келген жоспардан тыс тексеру мен форсмажорлық жағдайдан аулақ болуға көмектеседі;
- журналдың жаңа нөмірлері (тираждар) ай сайын шығарылады.

12. Күнделікті жаңарту.

Электрондық жүйе күн сайын жаңартылуы керек:

- Әр таң сайын бастапқы бетте **«Бүгін маңызды»** бөлімінде жаңа немесе өзектендірілген материалдар орналастырылады.
- **«Апта ішіндегі ең бастысы»** бөлімінде аптадағы маңызды құжаттар сақталады.
- Ай сайын **«Ай ішіндегі ең бастысы»** функционалдық батырмасы жаңартылып отырады, онда ағымдағы айда жұмыс істеуге көмектесетін құжаттардың үлгілері, жадынамалар, интерактивтер, жаңа бейнебаяндар және журналдың жаңа шығарылымы бар жаңа ұсынымдар мен шаблондар жарияланады.

13. Барлық материалдардың мемлекеттік тілге аударылған дайын аудармасы.

Электрондық жүйеде тілдерді **ҚАЗАҚ/ОРЫС** функционалдық батырмасы арқылы ауыстыру мүмкіндігі бар. Яғни, электрондық жүйедегі барлық материалдар: ұсынымдар, құжаттардың шаблондары мен үлгілері, анықтамалар, талдау кестелері, сарапшылардың жауаптары, НҚА (мемлекеттік тілге ресми аудармасы болған жағдайда), журнал мақалалары және т. б. екі тілде орналастырылған.

14. «GOOGLE» сияқты ақылды іздеу жүйесі.

Іздеу жолына қажетті сұрауды енгізу арқылы пайдаланушы бірден негізгі сұрауды қамтитын материалдар тізімін алады. Ал жылдам дайын жауаптар, навигациялық кеңестер және ақпараттық фактоидтар жүйеде материалдарды іздеп табуды айтарлықтай жеңілдетеді.

15. Бетбелгілер жасау және таңдаулы материалдарды жинау мүмкіндігі

Электрондық жүйені қолдана отырып, пайдаланушы жалпы құжатта да, оның бір бөлігінде де әр түрлі бетбелгілер жасай алады, сонымен қатар пайдаланушы олардың атын өзгерте алады немесе өз пікірлерін қалдыра алады. Сондай-ақ, әрқашан жұмыс үшін маңызды қол астындағы материалдардың пайдалы таңдамаларын «Таңдалған» қалтасына жинай алады.

16. Пайдаланушының жеке кабинеті

Әр пайдаланушының **жеке кабинеті** бар, онда сарапшыдан жауаптар келіп түседі және пайдаланушы бұрын қойған сұрақтарға жауаптардың бүкіл мұрағаты сақталады. Жауаптар беру мерзімі талданатын жағдайдың күрделілігіне байланысты **үш жұмыс күнін** құрайды. Пайдаланушы айына шексіз сұрақтар қоя алады. Пайдаланушының сарапшының жауабын 5 балдық шкала бойынша бағалауға мүмкіндігі бар. Егер пайдаланушы сарапшының жазбаша жауабын төмен бағаласа немесе шағым жазса, біз міндетті түрде анықтап, жағдайды түзету үшін бар күшімізді саламыз. Немесе біз шағым немесе нашар баға алған сәттен бастап (мұндай бағалау негізделгеннен кейін) сегіз жұмыс сағаты ішінде жаңа жауап жібереміз.

17. Сүйемелдеу

Электрондық жүйеге жазылу шеңберінде техникалық қолдау және клиенттік сервис менеджерлерінің келесі сұрақтар:

- Қол жеткізуді белсендіру
- Логин мен парольді өзгерту
- Жүйедегі техникалық ақаулар
- Электрондық жүйені тақырыптық толтыру бойынша
- Сараптамалық сүйемелдеудің толықтығы мен сапасы бойынша
- Және электрондық жүйеде жұмыс істеуге байланысты өзге де мәселелер бойынша сүйемелдеуі жүзеге асырылуы тиіс

Электрондық жүйеде жұмыс істеу мәселелері бойынша сүйемелдеу, қолдау және кеңес беру кез келген ыңғайлы тәсілмен: пошта, мессенджерлер, телефон және бейне байланыс арқылы жүзеге асырылуы тиіс.