

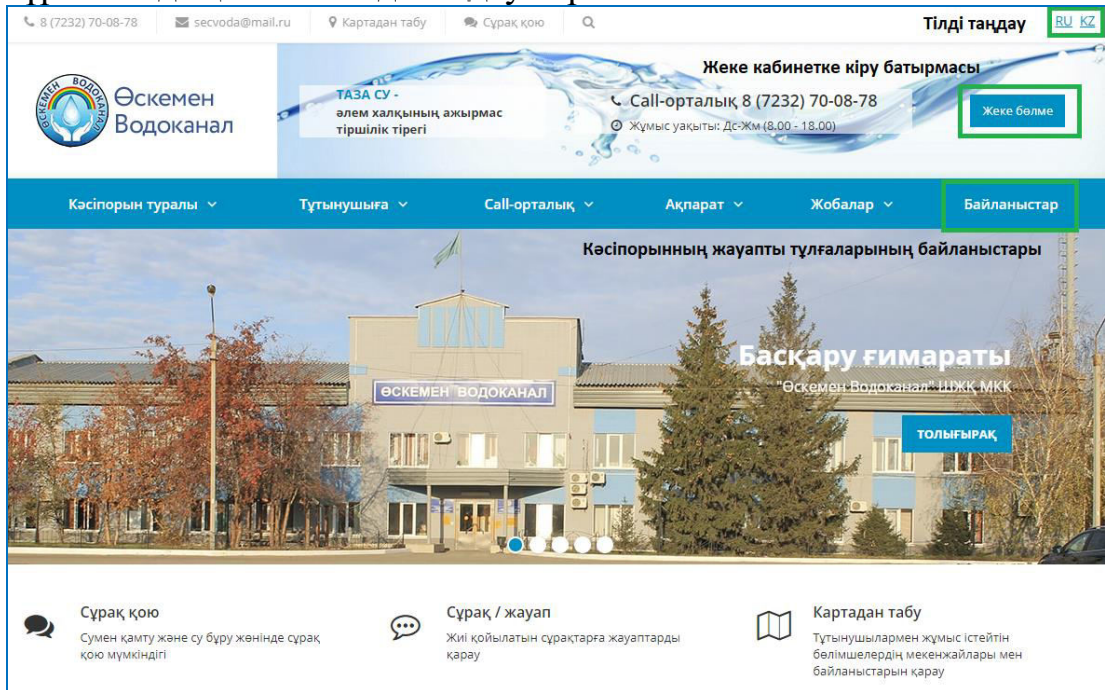
# **Сайт бойынша пайдаланушыларға арналған нұсқаулық**

## Мазмұны

Сайт тілін ауыстыру .....	3
Сайт бөлімдеріне шолу .....	4
Сұрақ қою .....	7
Сұрақ / Жауап беті .....	9
Таратуға жазылу .....	11

## Сайт тілін ауыстыру

Сайттың ағымдағы тілін өзгерту үшін пайдаланушы беттің жоғарғы оң жақ бұрышында қажетті тілді таңдау керек:

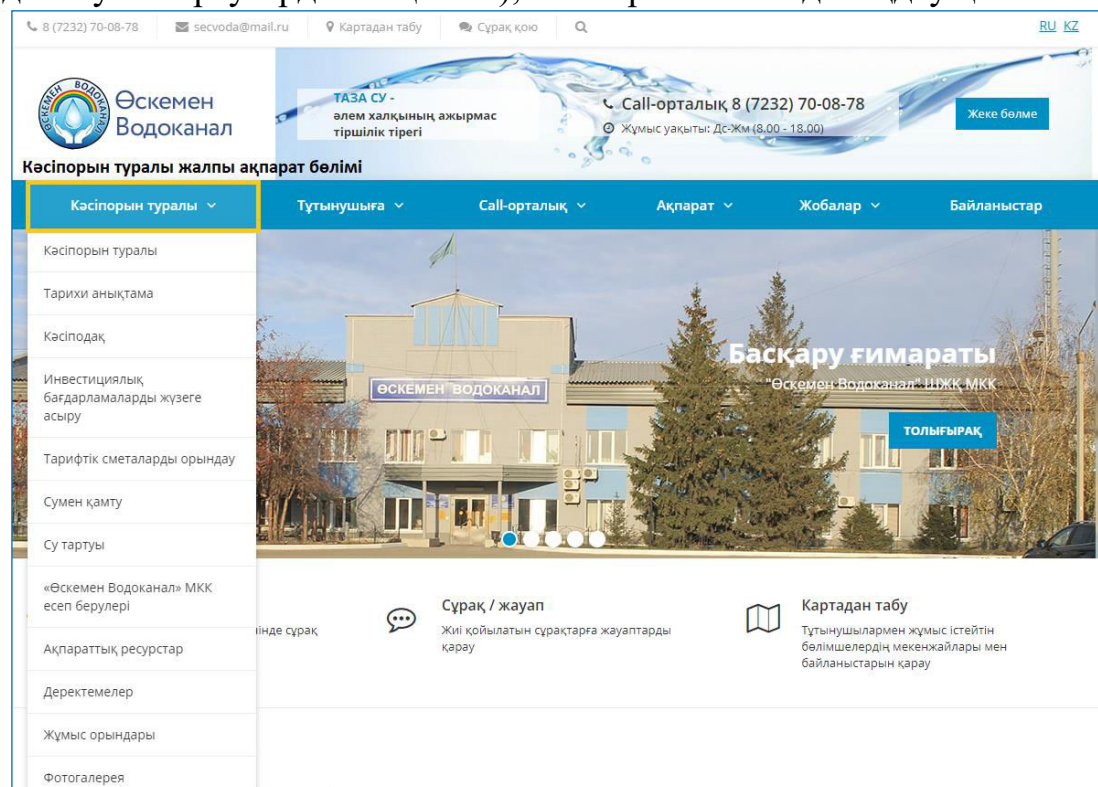


1-Сурет. Сайттық басты беті

Тілді таңдау әрқашан пайдаланушы қай бетте орналаспаса да, бет қақпағында орналасқан.

Файлдарды жүктеу немесе қажетті тілде хат алу үшін жіберер алдында пайдаланушы нәтиже алғысы келетін тілді таңдау керек.

Тілді бір рет таңдап, ол сессияның соңына дейін сақталады (пайдаланушы браузерді жапқанша), яғни әр бетте Тілді таңдау қажет емес.

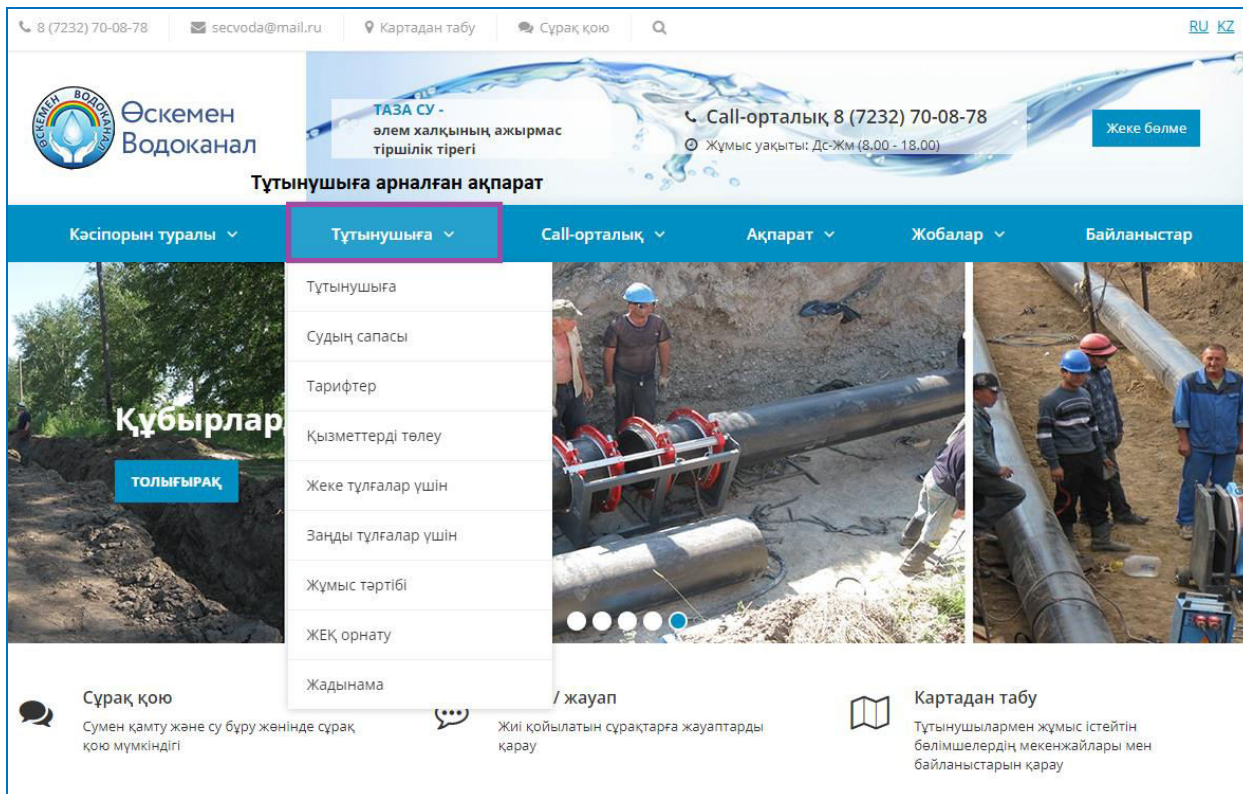


## 2-Сурет. «Кәсіпорын туралы» бөлім

[Сайт бөлімдеріне шолу](#)

«Кәсіпорын туралы» бөлімі мынадай кіші бөлімдерді қамтиды (бөлімшелер):

- **Кәсіпорын туралы** – бөлім кәсіпорын және желілердің ұзындығы туралы жалпы ақпаратты көрсетеді;
- **Тарихи анықтама** – бөлімде кәсіпорынның даму тарихының негізгі күндері көрсетілген;
- **Кәсіподақ комитеті** – бөлімде ұйымның кәсіподақ комитетінің қызметі туралы негізгі ақпарат көрсетілген және "Кәсіподақ өмірі" сілтемесі арқылы кәсіподақ жаңалықтары ашылады;
- **Инвестициялық бағдарламаларды іске асыру** – бет инвестициялық бағдарламалардың орындалу барысы туралы есептерді көрсетеді;
- **Тарифтік сметаларды орындау** – бетте сумен жабдықтаудың және су бұрудың реттеліп көрсетілетін қызметтері бөлінісінде уәкілетті органдар бекіткен тарифтік сметалардың орындалуы туралы есептер көрсетіледі;
- **Сумен жабдықтау** – бөлімде кәсіпорынның сумен жабдықтау жүйесі сипатталады;
- **Су бұру** – бөлімде кәсіпорынның су бұру жүйесі сипатталады;
- **«Өскемен Водоканал» МКК кәсіпорнының есептері** – осы бетте мемлекеттік органдарға ұсынылатын тоқсан сайынғы және жарты жылдық есептер орналастырылады;
- **Ақпараттық ресурстар** – бетте жалпы қол жетімді ресурстарға сілтемелер бар;
- **Деректемелер** – кәсіпорынның деректемелерін көрсету үшін бет;
- **Бос жұмыс орындары** – кәсіпорынның бос жұмыс орындарын көрсетуге арналған бет;
- **Фотогалерея** – кәсіпорынның қызметі туралы фотоесептерді көрсетуге арналған бет.

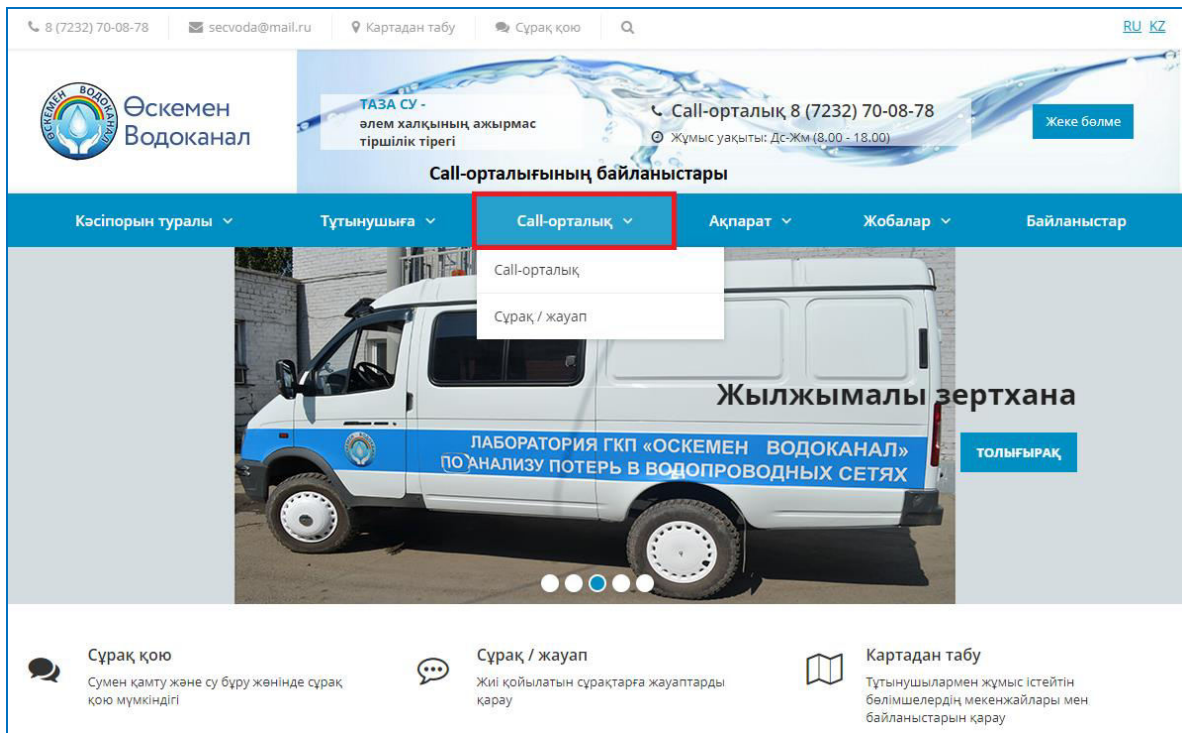


3-Сурет. «Тұтынушыға» бөлім

«Тұтынушыға» бөлімі мынадай кіші бөлімдерден тұрады:

- **Тұтынушыға** – бөлім тұтынушыға есептеу құралдарын орнату және тексеру туралы ақпаратты және көрсеткіштерді беруге қойылатын талаптарды көрсетеді;
- **Техникалық шарттар** – бетте сумен жабдықтау және су бұру желісіне қосуға техникалық шарттарды алу шарттары көрсетіледі;
- **Судың сапасы** – бөлімде жеткізілетін судың сапасына қойылатын талаптар және егер тұтынушы жеткізілетін судың сапасын қанағаттандырмаса, мүмкін болатын әрекеттер сипатталған;
- **Тарифтер** – сумен жабдықтау және су бұру қызметтерінің тарифі бойынша Хабарландыру / Хабарландыру беті;
- **Қызметтерге ақы төлеу** – бетте сумен жабдықтау және су бұру қызметтеріне ақы төлеу нұсқалары көрсетіледі;
- **Жеке тұлғалар үшін** – бетте халық үшін сумен жабдықтау және су бұру қызметтеріне келісім-шарт жасау үдерісі сипатталған;
- **Заңды тұлғалар үшін** – бетте заңды тұлғалар үшін сумен жабдықтау және су бұру қызметтеріне келісім-шарт жасау үдерісі сипатталған;
- **Жұмыс режимі** – бет тұтынушылармен жұмыс кестесі туралы ақпаратты көрсетеді;
- **ЖЕҚ орнату** – есептеу құралдарын орнатуды және тексеруді жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпаратты көрсетеді;
- **Жадынамалар** – бетте тұтынушыларға назар аудару қажет хабарландырулар орналастырылады.

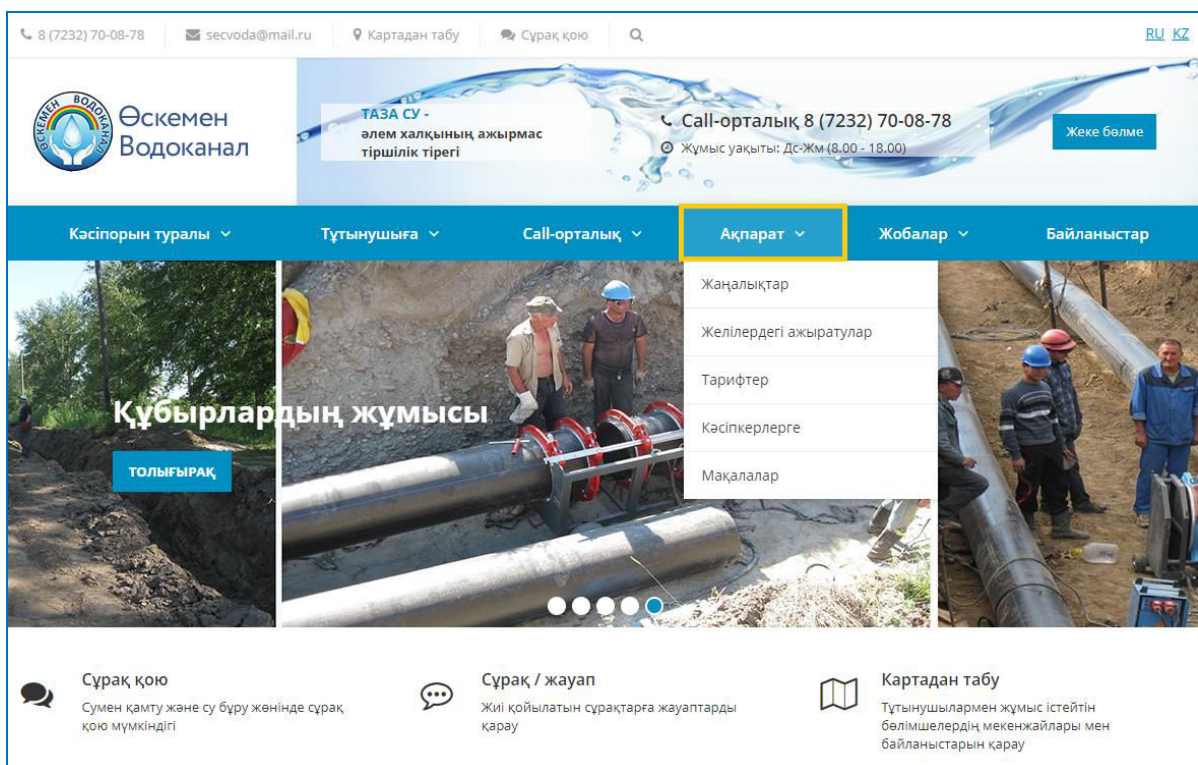




4-Сурет. «Call-орталық» бөлімі

«Call-орталық» бөлімі мынадай кіші бөлімдерден тұрады:

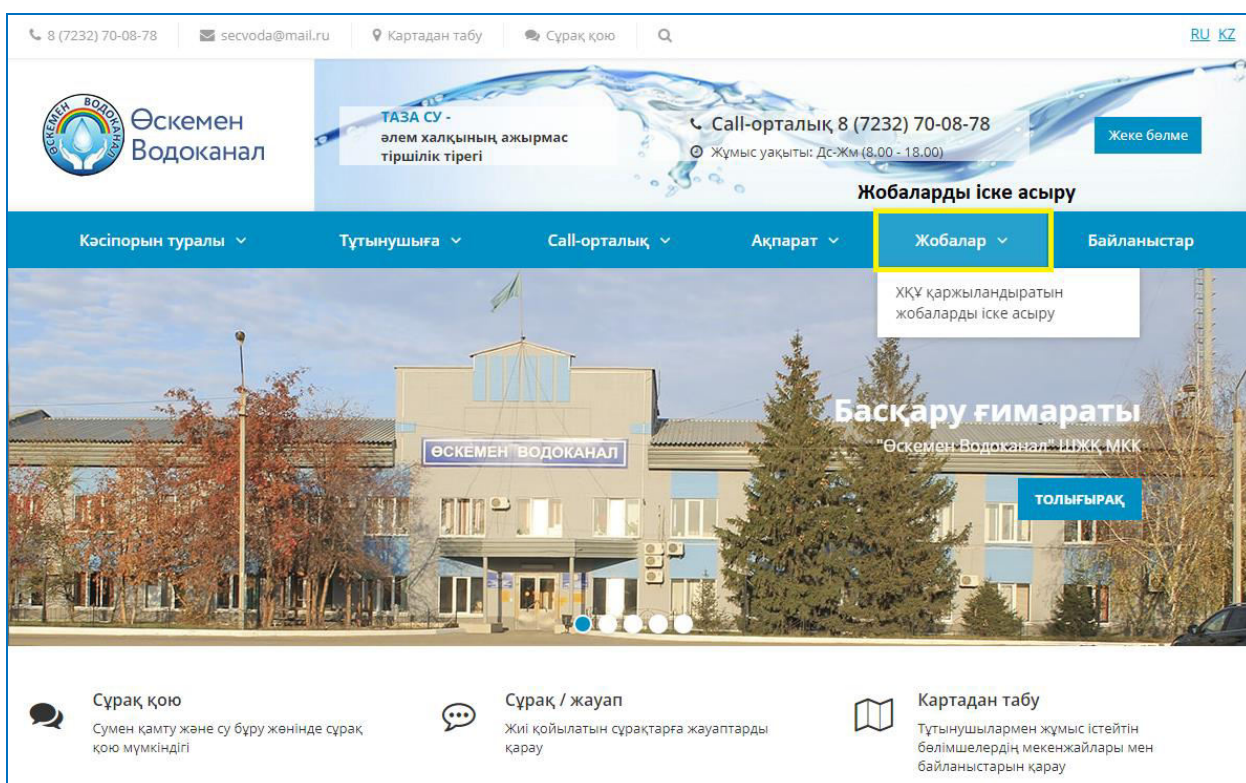
- **Call-орталық** – бетте Call-орталықтың жұмысы туралы ақпарат көрсетіледі;
- **Сұрақ / жауап** – бет жарияланған сұрақтар мен оларға жауаптардың тізімін қарауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, егер Сіздің сауалыңызға жарияланған жауап болмаса, онда сіз өз сұрағыңызды жеке тұжырымдай аласыз.



5-Сурет. «Жаңалықтар» бөлімі

«Жаңалықтар» бөлімі мынадай кіші бөлімдерден тұрады:

- **Жаңалықтар** – бетте кәсіпорын жаңалықтары көрсетіледі;
- **Желілердегі ажырату** – бет сумен жабдықтау және су бұру желілеріндегі ажырату туралы хабарландыруларды көрсетеді;
- **Тарифтер** – сумен жабдықтау және су бұру қызметтерінің тарифі бойынша Хабарландыру / Хабарландыру беті;
- **Кәсіпкерлерге** – бөлім кәсіпкерлер үшін хабарландыруларды көрсетеді;
- **Мақалалар** – бөлім кәсіпорын қызметі туралы баптарды көрсетуге арналған



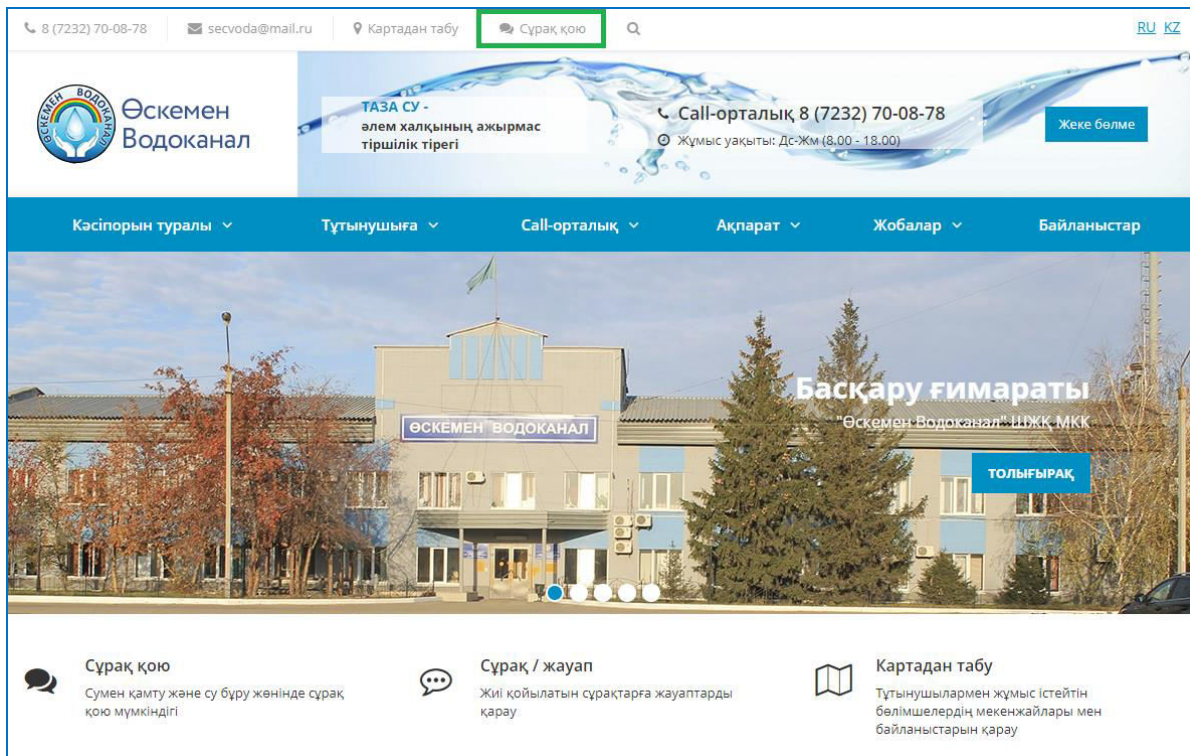
6-Сурет. «Жобалар» бөлімі

Бөлімде МҚҰ қаржыландыратын жобаларды іске асыру жөніндегі ақпарат көрсетіледі.

### Сұрақ қою

«Сұрақ қою» батырмасы кәсіпорын әкімшілігі сұрағын енгізу диалогын ашады. Таңдалған айдарға байланысты сұрақ кәсіпорынның диспетчерлік қызметіне немесе кәсіпорын басшысының қабылдауына жіберіледі.

Сайттың бас жағында (беттің жоғарғы жағында) «сұрақ қою» батырмасы орналастырылады.



**7-Сурет. «Сұрақ қою» батырмасы**

Пайдаланушылар (тіпті тіркелмеген) оған басу және келесі нысанды аша алады:

The image shows a 'Сұрақ қою' (Ask a question) form. The form has a blue header with the text 'Сұрақ қою' and 'Өтініміз, мәліметтерді толтырыңыз. Біз сізбен хабарласамыз.' Below the header are several input fields: 'ТӘЖ\*' (Name), 'Телефоны\*' (Phone), 'E-mail\*', and 'Хабарлама\*' (Message). Below these fields is a dropdown menu for 'Айдар' (Category) with the selected option 'Техникалық сұрақтар'. There is also a dropdown for 'Хабар алмасу үшін тілді таңдаңыз' (Select language for communication) with the selected option 'Мемлекеттік тіл'. At the bottom, there are two checkboxes: 'Менің сұрағымды жариялауға рұқсат ету' and 'Мен дербес деректерді өңдеуге келісемін'. A blue 'Жіберу' (Send) button is at the bottom left, and a red asterisk with the text '\* -міндетті өрістер' (required fields) is at the bottom right.

**8-Сурет. «Сұрақ қою» формасы**

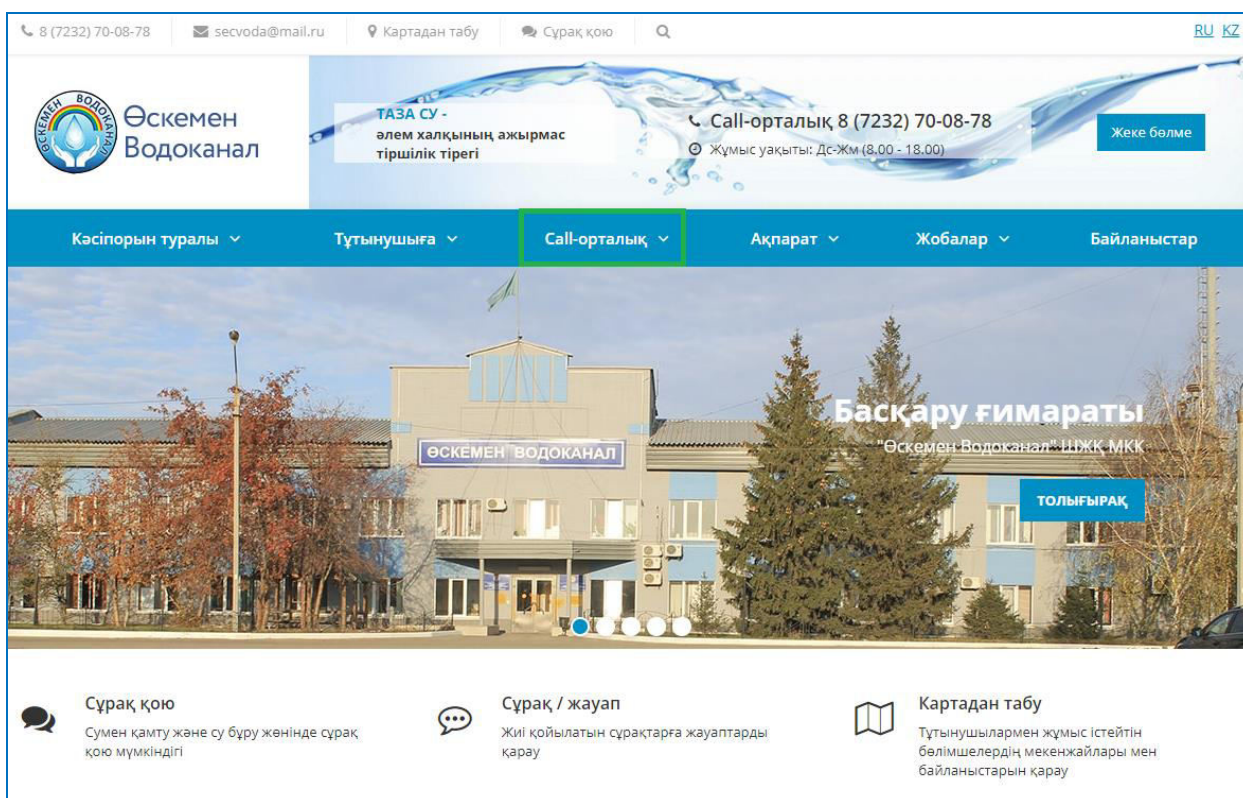


Бұл нысанда пайдаланушы кәсіпорын әкімшілігіне қандай да бір сұрақ қоя алады.

Пайдаланушы өрістерді толтырып және «жіберу» батырмасын басқаннан кейін, онымен байланыс деректері бойынша байланысып, қойылған сұраққа жауап береді.

### Сұрақ / Жауап беті

Call-орталық мәзірінде Сұрақ/Жауап бетін ашуға болады.



9-Сурет. «Call-орталық» мәзірі бөлімі

Бұл бетте пайдаланушылардың сұрақтары мен әкімшіліктің жауаптары диалогтық режимде жүреді. Бұл беттің интерфейсі келесідей:

Негізгі сұрақтар    Техникалық сұрақтар    Шағымдар    Ашық құдықтар

---

04.12.2019 Жаслан Сулейменов  
Кір. №25, Шығ. №26 05.12.2019 жылғы, Жауапты: Максим  
Сколько раз можно перезаключить договор?

Барлық жауаптар

**Жауапты табу мүмкін емес?**

Кері байланыс нысанын толтырыңыз, біздің мамандар сізбен хабарласады!

**Сұрақ қою**

## 10-Сурет. «Сұрақ / жауап» беті

Егер пайдаланушы сұрақ қойғысы келсе, оған «сұрақ қою» батырмасы бойынша басу және бірнеше өрістерді (аты-жөні, телефоны, электрондық пошта мекенжайы, хабарлама өрісіндегі сұрақ мәтіні) толтыру қажет.

Сұрақ жасау нысаны келесідей:

Сұрақ қою  
Өтінеміз, мәліметтерді толтырыңыз. Біз сізбен хабарласамыз.

ТӘЖ\*

Телефоны\*

E-mail\*

Хабарлама\*

Айдар  
Техникалық сұрақтар

Хабар алмасу үшін тілді таңдаңыз  
Мемлекеттік тіл

Менің сұрағымды жариялауға рұқсат ету

Мен дербес деректерді өңдеуге келісемін

Жіберу \* -міндетті өрістер

## 11-Сурет. «Сұрақ / жауап» формасы

Бұдан әрі осы мәселе (техникалық сұрақтар, негізгі мәселелер, шағымдар, ашық құдықтар) жататын айдар таңдау қажет.

Пайдаланушы «менің сұрағымның жариялануына рұқсат беру» тармағын, оның сұрағын және оған жауап берген барлық пайдаланушылар үшін осы айдардың беттерінде көрсетілетінін атап көрсете алады.

Бұдан әрі пайдаланушы «Мен дербес деректерді өңдеуге келісемін» тармағын белгі соғумен белгілейді және «Жіберу» батырмасын басады.

Сұрақ пайдаланушының поштасына жіберілгеннен кейін берілген сұрақ өңдеуге қабылданғандығы және оған жауап дайындалғандығы туралы хат келеді. Әкімшілік тарапынан жауап дайындалғанда, пайдаланушыға берілген сұраққа жауап хат келеді.

## Таратуға жазылу

Беттің соңында «Жаңалықтарға жазылу» нысаны бар, оның көмегімен email-таратылымдарға жазылуға болады.

The screenshot shows the footer of the website with the following content:

- Ақпараттық ресурстар**: Logos for the Ministry of Energy, Prime Minister, and eGov.
- © 2019 «Өскемен Водоканал» ШЖҚ МКК**: Barлық құқықтар сақталған.
- АҚПАРАТ**: Кәсіпорын туралы, Қызметтерді төлеу, Біздің команда, Жаңалықтар, Сайт бойынша нұсқаулық.
- БАҒЫТТАР**: Сумен қамту, Су тартуы, Желілердегі ажыратулар, Сұрақ / жауап, Жеке бөлме, Жұмыс орындары.
- БАЙЛАНЫСТАР**: Өскемен қ., Шәкәрім д-лы, 180; 8 (7232) 70-08-78; secvoda@mail.ru.
- ЖАҢАЛЫҚТАРҒА ЖАЗЫЛУ**: Электрондық поштаңызд [Жазылу](#)

## 12-Сурет. Жазылу формасы

Пайдаланушы өзінің электрондық пошта мекенжайын енгізіп, «Жазылу» батырмасын басып және келесі бетке көшуі мүмкін.

The screenshot shows a form titled "Жаңалықтарға жазылу" with the following fields and options:

- E-mail:** Input field for email address.
- Тақырыптар:** List of topics with checkboxes: Жаңалықтар, Желілердегі ажыратулар, Кәсіпкерлерге, Мақалалар, Тарифтер.
- Жазылудан кейін сізге растау сілтемесі бар хат жіберіледі.**
- Жазылу** button.
- Footer:** "Егер сіз біздің ақпараттық бюллетенімізге жазылып қойсаңыз және оның параметрлерін өзгертіңіз келсе (мысалы, жазылымнан бас тарту), сіз біздің хаттарымызды алған электрондық пошта мекенжайын енгізіңіз." Below this are input fields for "электрондық поштаңызды енгізіңіз" and "Растау кодын жіберіңіз".

## 13-Сурет. Жазылу беті

Бұл бетте қолданушы қандай хабарламаларға жазылғысы келетінін таңдай алады (белгі қойыңыз). Осы хабарламалардан келген барлық хаттар E-mail жолағында көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберіледі.

Пайдаланушы «Жазылу» түймесін басқаннан кейін көрсетілген поштаға растау электрондық хабары жіберіледі.

Жазылымды растау үшін пайдаланушы хаттағы сілтемені ұстануы немесе хатта келген кодты келесі түрде көрсетуі керек:

<b>Жазылу</b>
<p>Егер сіз біздің ақпараттық бюллетенімізге жазылып қойсаңыз және оның параметрлерін өзгерткіңіз келсе (мысалы, жазылымнан бас тарту), сіз біздің хаттарымызды алған электрондық пошта мекенжайын енгізіңіз.</p>
<input type="text" value="электрондық поштаңызды енгізіңіз"/>
<b>Растау кодын жіберіңіз</b>

**14-Сурет. Жазылымды растау кодын енгізу өрісі**