

## СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПОИСКОВЫМ ЗАПРОСАМ

**Проект:** Формирование антикоррупционной культуры с привлечением потенциала НПО

**Дата реализации проекта:** с 1 октября по 30 ноября 2016 года

**Организация:** ОФ «Транспаренси Казахстан»

### Описание:

Контент-анализ состоит из информации, полученной из запросов в поисковых системах, обращений в офис ТП-К; исследование проводится с целью выявления проблем, которые вызывают наибольшую обеспокоенность наших целевых групп.

### Данные:

#### 1. ОБРАЗОВАНИЕ

Данные по запросам в поисковых системах

Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Образование»

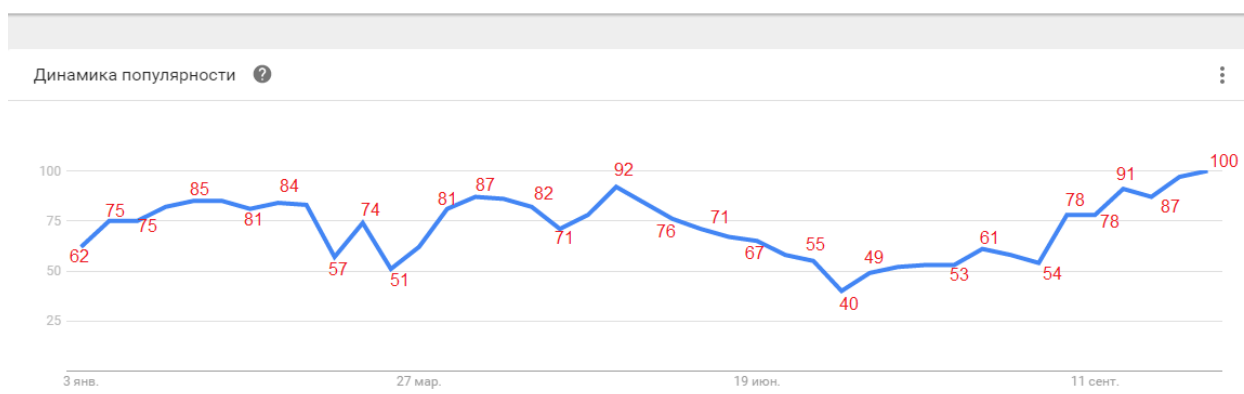
Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Образование	302 000	300 000	309 000	911 000
Коррупция в образовании	44 500	32 000	25 000	101 500
Коррупция в школе	17 800	17 000	18 000	52 800
Куда жаловаться на школу	2 120	2 000	7 000	11 120
Как написать жалобу на директора школы	2 580	2 000	7 000	11 580
Надо ли платить за ремонт школы	3 710	4 000	5 000	12 710
Сбор денег на охрану школы	1 630	1 000	3 000	5 630

### Наиболее популярные запросы:

- Образование- 911 000
- Коррупция в образовании – 101 500
- Коррупция в школе – 52 800

Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Образование»

Казахстан ▾ 01.01.16 – 17.10.16 ▾ Все категории ▾ Веб-поиск ▾



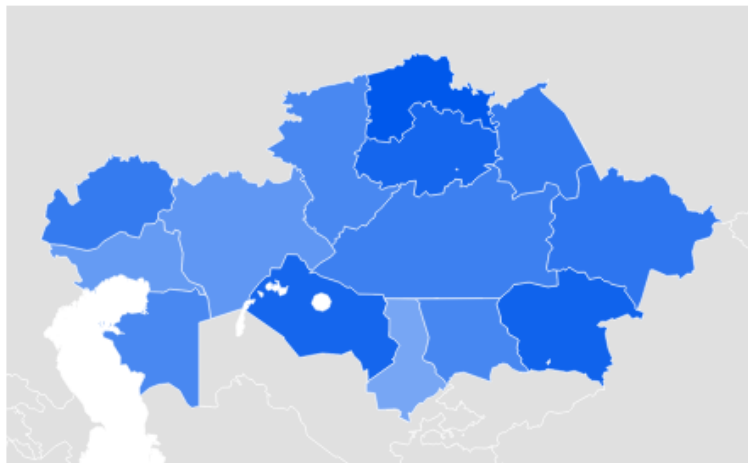
Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем рост интереса к тематике образования среди пользователей поисковых систем из Казахстана. Также, мы можем отметить что снижение показателей популярности 6 – 12 марта (57), 20 – 26 марта, 2016 (51); 1 – 7 мая, 2016 (71); 29 мая – 4 июня, 2016 (76); 5 июня – 11 июня, 2016 (71); 12 июня – 18 июня, 2016 (67); 19 июня – 25 июня, 2016 (65); 26 июня – 2 июля, 2016 (58); 3 июля – 9 июля, 2016 (55); 10 июля – 16 июля, 2016 (40), 17 июля – 23 июля, 2016 (49), 7 – 13 августа (53), 14 – 20 августа (61) обусловлено праздничными днями, а также летними каникулами.

В целом, тренд 75 – 90 баллов сохраняется в течение года, следовательно, тема образования вызывает большой интерес у казахстанцев.

**Диаграмма №2. Динамика популярности запросов в разрезе областей по категории «Образование»**

1. Северо-Казахстанская область - 100
2. Алматинская область - 91
3. Акмолинская область - 88
4. Кызылординская область - 88
5. Восточно-Казахстанская область - 75
6. Павлодарская область - 72
7. Западно-Казахстанская область - 70
8. Карагандинская область - 66
9. Жамбылская область - 60
10. Мангистауская область - 59
11. Костанайская область - 59
12. Актюбинская область - 46
13. Атырауская область - 43
14. Южно-Казахстанская область - 33



**2. ЗДРАВООХРАНЕНИЕ**

Данные по запросам в поисковых системах

**Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Здравоохранение»**

Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Здравоохранение	69 900	50 000	906 000	1 025 900
Коррупция здравоохранение	23 200	20 000	271 000	314 200
Коррупция в больницах	13 100	15 000	213 000	241 100
Плохое обслуживание в поликлинике	732	500	144 000	145 232
Плохое обслуживание в поликлинике куда жаловаться	69	10 000	193 000	203 069
Куда жаловаться на врача	2 810	3 000	249 000	258 810
Куда пожаловаться на скорую помощь	607	1 000	311 000	312 607
За операцию требуют взятку	3 670	4 000	193 000	200 670

**Наиболее популярные запросы по категории «Здравоохранение»:**

- Здравоохранение – 1 025 900
- Коррупция здравоохранение – 314 200
- Куда пожаловаться на скорую помощь – 312 607
- Куда жаловаться на врача – 258 810

**Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Здравоохранение»**

Динамика популярности



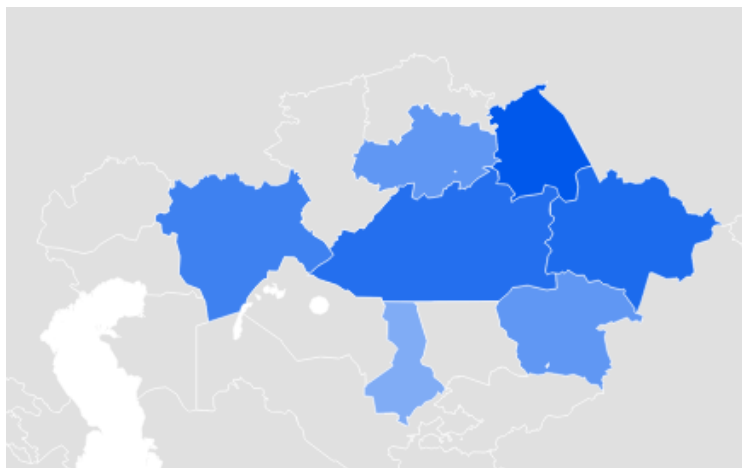
Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем рост интереса к тематике здравоохранение среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 50-80 баллов сохраняется в течение года, следовательно, тема здравоохранение вызывает большой интерес у казахстанцев.

Наиболее пиковыми датами являются: 7 – 13 февраля (98), 13 – 19 марта (90), 17 – 23 апреля (96), 19 – 25 июня (96), 17 – 23 июля (100), 24 – 30 июля (94), 14 – 20 августа (92), 25 сентября – 1 октября (91).

**Диаграмма №2. Динамика популярности запросов в разрезе областей по категории «Здравоохранение»**

1. Павлодарская область - 100
2. Восточно-Казахстанская область - 84
3. Карагандинская область – 80
4. Актюбинская область - 65
5. Акмолинская область - 46
6. Алматинская область - 46
7. Южно-Казахстанская область – 28



Динамика показывает, в каких местоположениях наиболее часто выполнялся поиск по тому или иному запросу за определенный период. Запросам присваиваются баллы от 0 до 100, где 100 баллов означают местоположение с наибольшей долей популярности запроса, 50 баллов – местоположение, уровень популярности запроса в котором вдвое ниже, чем в первом, 0 – местоположение, уровень популярности запроса в котором составляет не более 1% от уровня в первом регионе.

*Примечание.* Чем больше баллов, тем выше доля соответствующих запросов от всех запросов, а не их абсолютное количество.

### 3. Оказание государственных услуг (ЦОН, e-gov)

Данные по запросам в поисковых системах

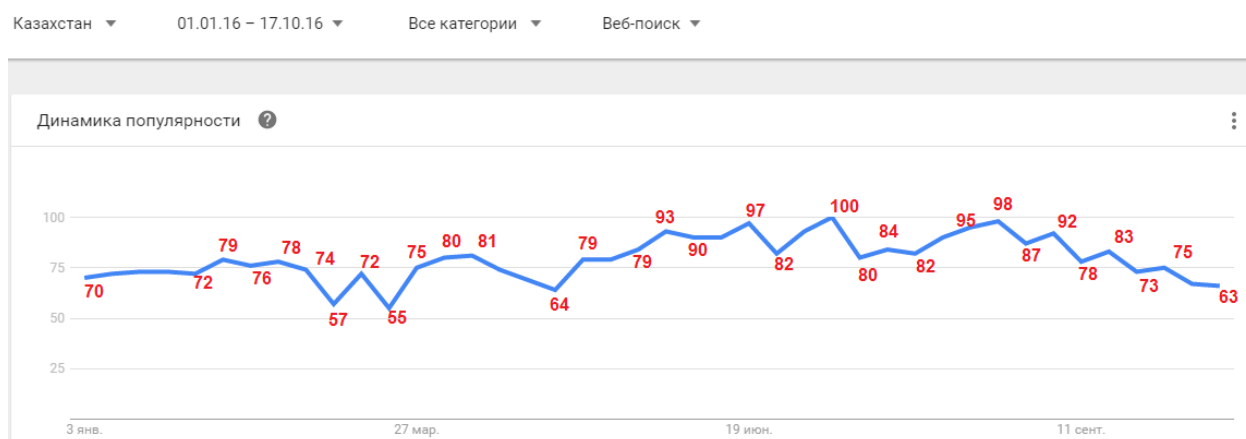
Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Оказание государственных услуг»

Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Оказание государственных услуг	35 800	40 000	934 000	1 009 800
ЦОН	25 100	30 000	84 000	139 100
E-Gov	56 700	70 000	321 000	447 700
Коррупция в ЦОНе	6 030	7 000	61 000	74 030
Куда жаловаться на сотрудников ЦОН	698	1 000	119 000	62 698
Куда жаловаться на коррупцию в ЦОНе	105	1 000	81 000	82 105
Куда пожаловаться на коррупцию в акимате	484	1 000	114 000	115 484

Наиболее популярные запросы по категории «Оказание государственных услуг»:

- Оказание государственных услуг – 1 009 800
- E-Gov – 447 700
- ЦОН – 139 100
- Куда пожаловаться на коррупцию в акимате – 115 484

Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Оказание государственных услуг»



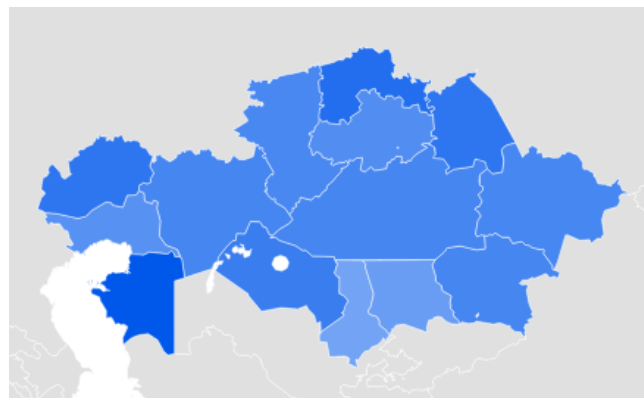
Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем рост интереса к тематике оказания государственных услуг среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 70-80 баллов сохраняется в течение года, следовательно, тема оказания государственных услуг вызывает большой интерес у казахстанцев.

Наиболее пиковыми датами являются: 29 мая – 4 июня (93), 19 – 25 июня (97), 3 – 9 июля (93), 10 – 16 июля (100), 21 – 27 августа (98), 4 – 10 сентября (92).

**Диаграмма №2. Динамика популярности запросов в разрезе областей по категории «Оказание государственных услуг»**

1. Мангистауская область – 100
2. Северо-Казахстанская область – 81
3. Западно-Казахстанская область – 74
4. Павлодарская область – 74
5. Кызылординская область – 68
6. Актюбинская область – 61
7. Карагандинская область – 61
8. Алматинская область – 61
9. Восточно-Казахстанская область – 60
10. Костанайская область – 59
11. Акмолинская область – 54
12. Атырауская область – 51
13. Жамбылская область – 41
14. Южно-Казахстанская область – 36



Динамика показывает, в каких местоположениях наиболее часто выполнялся поиск по тому или иному запросу за определенный период. Запросам присваиваются баллы от 0 до 100, где 100 баллов означают местоположение с наибольшей долей популярности запроса, 50 баллов – местоположение, уровень популярности запроса в котором вдвое ниже, чем в первом, 0 – местоположение, уровень популярности запроса в котором составляет не более 1% от уровня в первом регионе.

*Примечание.* Чем больше баллов, тем выше доля соответствующих запросов от всех запросов, а не их абсолютное количество.

#### 4. Правоохранительные органы<sup>1</sup>

Данные по запросам в поисковых системах

**Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Правоохранительные органы»**

Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Органы внутренних дел	28 200	30 000	849 000	907 200
Правоохранительные органы	28 400	20 000	548 000	596 400
Служба экономических расследований	11 300	10 000	16 000	37 300
Полиция	131 000	100 000	100 000	331 000
Антикоррупционная служба	23 900	20 000	222 000	265 900
Куда жаловаться на сотрудников полиции	2 280	3 000	205 000	210 280
Куда жаловаться на сотрудников прокуратуры	766	1 000	202 000	203 766
Куда жаловаться на коррупцию	1 590	2 000	169 000	172 590
Куда жаловаться на бездействие полиции	144	1 000	133 000	143 144
Куда жаловаться на беспредел полиции	615	1 000	130 000	131 615

<sup>1</sup> К правоохранительным органам относятся органы прокуратуры, внутренних дел, антикоррупционная служба и служба экономических расследований.

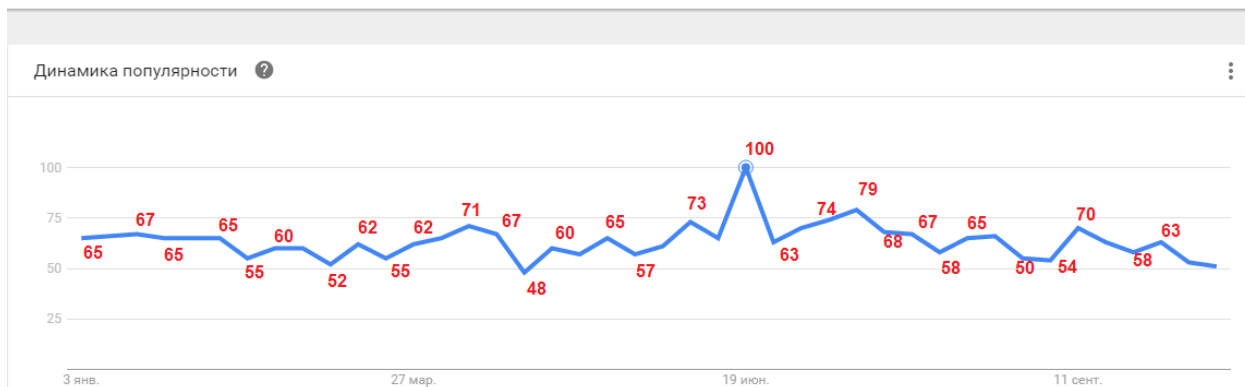
**Наиболее популярные запросы по категории «Правоохранительные органы»:**

- Органы внутренних дел – 907 200

- Правоохранительные органы – 569 400
- Полиция – 331 000
- Антикоррупционная служба – 265 900
- Куда жаловаться на сотрудников полиции – 210 280

### Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Правоохранительные органы»

Казахстан ▾ 01.01.16 – 17.10.16 ▾ Все категории ▾ Веб-поиск ▾



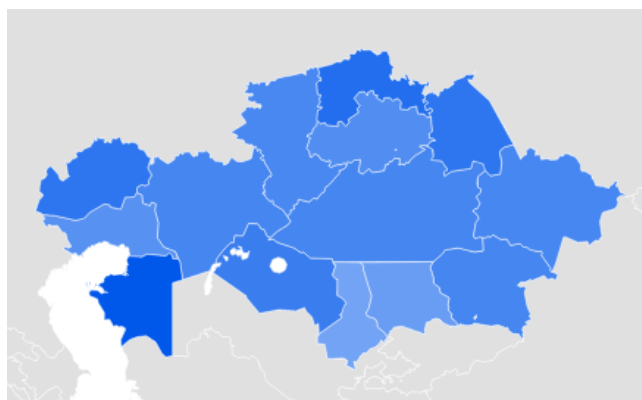
Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем рост интереса к тематике правоохранительных органов среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 60-70 баллов сохраняется в течение года, следовательно, тема правоохранительных органов вызывает интерес у казахстанцев.

Наиболее пиковыми датами являются: 10 – 16 апреля (71), 17 – 23 апреля (67), 5 – 11 июня (73), 19 – 25 июня (100), 17-23 июля (73).

### Диаграмма №2. Динамика популярности запросов в разрезе областей по категории «Правоохранительные органы»

1. Кызылординская область – 100
2. Мангистауская область – 95
3. Северо-Казахстанская область – 80
4. Алматинская область – 77
5. Восточно-Казахстанская область – 76
6. Жамбылская область – 69
7. Карагандинская область – 68
8. Западно-Казахстанская область – 64
9. Атырауская область – 62
10. Актюбинская область – 61
11. Павлодарская область – 60
12. Акмолинская область – 58
13. Костанайская область – 51
14. Южно-Казахстанская область – 47



Динамика показывает, в каких местоположениях наиболее часто выполнялся поиск по тому или иному запросу за определенный период. Запросам присваиваются баллы от 0 до 100, где 100 баллов означают местоположение с наибольшей долей популярности запроса, 50 баллов – местоположение, уровень популярности запроса в котором вдвое ниже, чем в первом, 0 –

местоположение, уровень популярности запроса в котором составляет не более 1% от уровня в первом регионе.

*Примечание.* Чем больше баллов, тем выше доля соответствующих запросов от всех запросов, а не их абсолютное количество.

## 5. Суды и судебная система

### Данные по запросам в поисковых системах

**Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Суды и судебная система»**

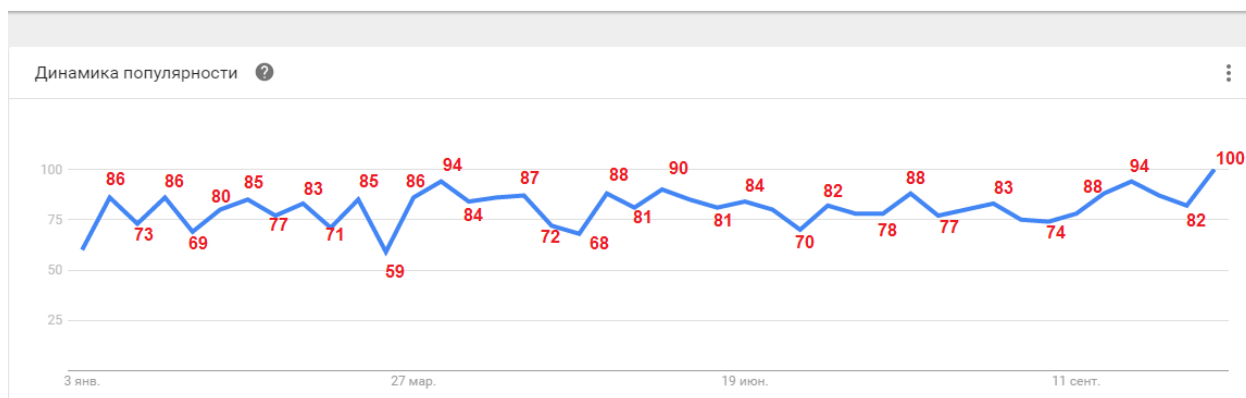
Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Судебная система Казахстана	43 600	10 000	10 000	63 600
Незаконные судебные решения	8 220	10 000	477 000	495 220
Куда жаловаться на судью	825	1 000	359 000	360 825
Несправедливый суд	3 130	4 000	324 000	331 130
Суды Казахстана	171 000	2 000	5 919	178 919

### Наиболее популярные запросы по категории «Суды и судебная система»:

- Незаконные судебные решения – 495 220
- Куда жаловаться на судью – 360 825
- Несправедливый суд – 331 130

**Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Суды и судебная система»**

Казахстан ▾ 01.01.16 – 17.10.16 ▾ Все категории ▾ Веб-поиск ▾



Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

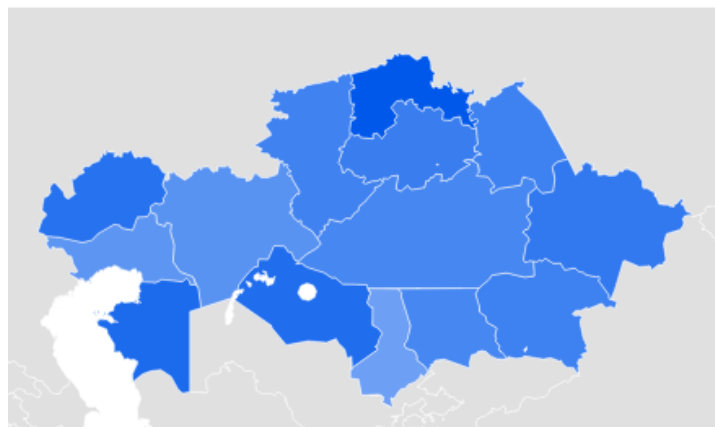
По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем рост интереса к тематике суды и судебная система среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 75-85 баллов сохраняется в течение года, следовательно, тема судов и судебной системы вызывает интерес у казахстанцев.

Наиболее пиковыми датами являются: 13 – 19 марта (85), 3 – 9 апреля (94), 24 – 30 апреля (87), 15 – 21 мая (88), 29 мая – 4 июня (90), 10 – 16 июня (82), 31 июля – 6 августа (88), 25 сентября – 1 октября (94), 16 октября – 22 октября (100).

**Диаграмма №2. Динамика популярности запросов в разрезе областей по категории «Суды и судебная система»**



1. Северо-Казахстанская область – 100
2. Мангистауская область – 84
3. Кызылординская область – 82
4. Западно-Казахстанская область – 78
5. Восточно-Казахстанская область – 72
6. Акмолинская область – 68
7. Алматинская область – 65
8. Павлодарская область – 65
9. Костанайская область – 64
10. Жамбылская область – 60
11. Карагандинская область – 60
12. Актюбинская область – 50
13. Атырауская область – 48
14. Южно-Казахстанская область – 39



Динамика показывает, в каких местоположениях наиболее часто выполнялся поиск по тому или иному запросу за определенный период. Запросам присваиваются баллы от 0 до 100, где 100 баллов означают местоположение с наибольшей долей популярности запроса, 50 баллов – местоположение, уровень популярности запроса в котором вдвое ниже, чем в первом, 0 – местоположение, уровень популярности запроса в котором составляет не более 1% от уровня в первом регионе.

*Примечание.* Чем больше баллов, тем выше доля соответствующих запросов от всех запросов, а не их абсолютное количество.

## 6. Социальная защита населения

### Данные по запросам в поисковых системах

**Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Социальная защита населения»**

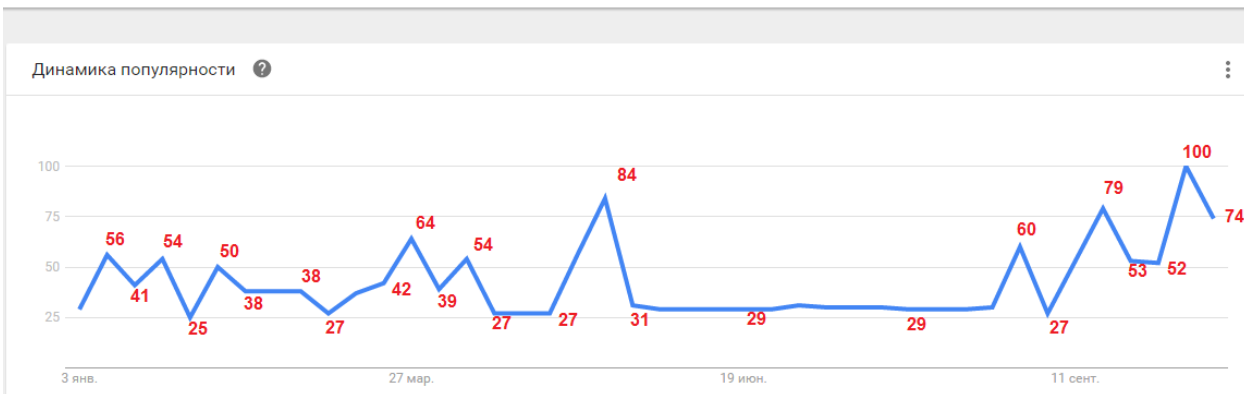
Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Нарушают права ребенка	18 100	19 000	900 000	937 100
Не дают пенсию что делать	5 400	6 000	900 000	911 400
Социальная защита населения	38 400	40 000	693 000	771 400
Не платят зарплату	2 750	3 000	376 000	381 750
Отказ в выплате пособий	1 230	2 000	361 000	364 230
Не платят пособия что делать	4 340	5 000	290 000	299 340
Безработица	4 210	5 000	247 000	256 210

### Наиболее популярные запросы по категории «Социальная защита населения»:

- Нарушают права ребенка – 937 100
- Не дают пенсию что делать – 911 400
- Социальная защита населения – 771 400
- Не платят зарплату – 381 750

### Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Социальная защита населения»





Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем усредненный интерес к тематике социальной защиты населения среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 50-60 баллов сохраняется в течение года, однако с 28 мая по 27 августа мы наблюдаем незначительный интерес к теме (29). Однако, с сентября мы видим значительное повышение интереса к теме социальной защиты населения (от 29 до 100).

Наиболее пиковыми датами являются: 27 марта – 2 апреля (64), 10 – 16 апреля (54), 15 – 21 мая (84), 28 августа – 3 сентября (60), 18 – 24 сентября (79), 9 – 15 октября (100).

## 7. ЖКХ / КСК

Данные по запросам в поисковых системах

Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «ЖКХ / КСК»

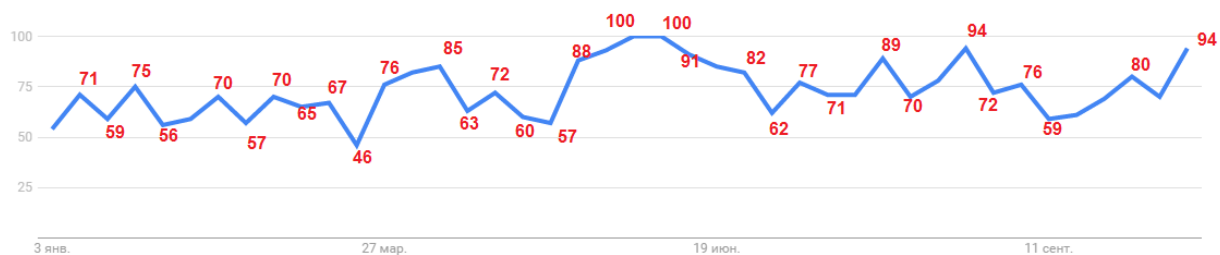
Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Куда жаловаться на КСК	581	1 000	101 000	102 581
Коррупция в КСК	2 360	2 000	100 000	104 360
Куда жаловаться на председателя КСК	227	1 000	108 000	109 227
Кооператив собственников квартир (КСК)	25 600	30 000	78 000	133 600
Как сменить КСК	352	1 000	139 000	140 352
Что такое КСК?	2 400	2 000	155 000	159 400
Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ)	20 000	20 000	486 000	526 000
Как уволить председателя КСК	170	1 000	87 000	9 870

Наиболее популярные запросы по категории «ЖКХ / КСК»:

- ЖКХ – 526 000
- Что такое КСК? – 159 400
- Как сменить КСК – 140 352
- Куда жаловаться на председателя КСК – 109 227

Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «ЖКХ / КСК»

Динамика популярности



Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем повышенный интерес к тематике ЖКХ / КСК среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 70 - 80 баллов сохраняется в течение года. С 14 мая мы видим всплеск интереса, который продлится до 2 июля (88 – 100 – 100 – 91 – 82).

### 8. Декларирование

#### Данные по запросам в поисковых системах

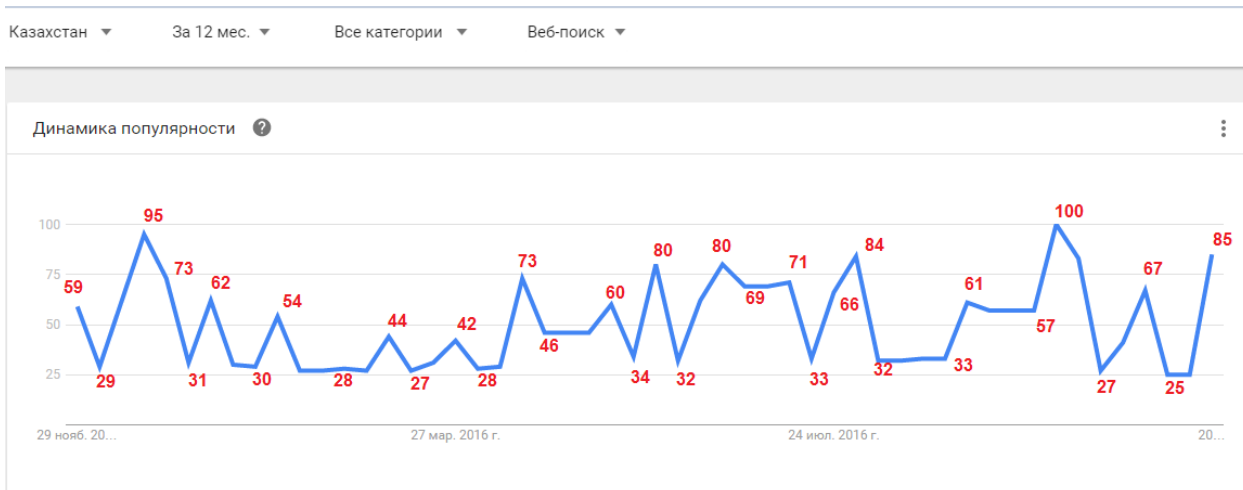
Таблица №1. Самые популярные поисковые запросы по категории «Декларирование»

Наименование запроса	Количество запросов			
	Google	Mail.ru	Yandex	Итого
Декларирование	2 570	2 000	876 000	880 570
Декларирование в Казахстане	12 920	12 000	995 000	1 019 920
Всеобщее декларирование доходов в Казахстане	2 200	2 000	188 000	192 000
Декларирование доходов в Казахстане	4 230	4 000	474 000	482 230
Что такое декларирование доходов	4 280	4 000	512 000	520 280

#### Наиболее популярные запросы по категории «Декларирование»:

- Декларирование в Казахстане – 1 019 920
- Декларирование – 880 570
- Что такое декларирование доходов – 520 280

Диаграмма №1. Динамика популярности поисковых запросов по категории «Декларирование»



Числа обозначают уровень интереса к теме с учетом наиболее высокого показателя в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса вдвое ниже, чем в первом случае, 0 – уровень популярности запроса не выше 1% от уровня в первом случае.

По данным сервера Google Trends, с января 2016 года мы наблюдаем повышенный интерес к тематике Всеобщее декларирование среди пользователей поисковых систем из Казахстана. В целом, тренд 70 - 80 баллов сохраняется в течение года.