

Об утверждении Стандарта государственного социального заказа

Приказ Министра общественного развития Республики Казахстан от 15 августа 2018 года № 19. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 августа 2018 года № 17314.

В соответствии с подпунктом 4) статьи 4-1 Закона Республики Казахстан "О государственном социальном заказе, государственном заказе на реализацию стратегического партнерства, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 17.08.2022 № 325 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить Стандарт государственного социального заказа, согласно приложению к настоящему приказу;

2. Комитету по делам гражданского общества Министерства общественного развития Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа направить его на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания;

4) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства общественного развития Республики Казахстан после его официального опубликования;

5) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства общественного развития Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2), 3) и 4) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра общественного развития Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр
общественного развития
Республики Казахстан*

Д. Калетаев

Приложение
к приказу Министра общественного
развития Республики Казахстан
от 15 августа 2018 года № 19

Стандарт государственного социального заказа

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт государственного социального заказа (далее – Стандарт) разработан в соответствии с подпунктом 4) статьи 4-1 Закона Республики Казахстан "О государственном социальном заказе, государственном заказе на реализацию стратегического партнерства, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан" и определяет требования к качеству, условиям, содержанию услуг, оказываемых неправительственными организациями, а также критерии оценки их качества.

Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 17.08.2022 № 325 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Настоящий Стандарт распространяется на следующие услуги:

- 1) обучающие услуги;
- 2) консультационные услуги;
- 3) информационные и методические услуги;
- 4) исследовательско-аналитические услуги;
- 5) услуги по организации мероприятий;
- 6) услуги по организации гражданских (ресурсных) центров.

2-1. Стандарты государственного социального заказа применяются:

при разработке конкурсной документации по государственным закупкам услуг, предусмотренных в рамках государственного социального заказа;

при реализации социальных проектов посредством государственного социального заказа неправительственными организациями;

при проведении мониторинга реализации и оценки результатов услуг, оказанных посредством государственного социального заказа.

Сноска. Стандарт дополнен пунктом 2-1 в соответствии с приказом Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие

по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. В настоящем Стандарте применяются следующие определения:

- 1) социальная программа – комплекс взаимосвязанных социальных проектов;
- 2) социальный проект – совокупность организационных, экономических и технических мер, направленных на достижение целей в социально значимых сферах, реализующихся в течение одного года и до трех лет;
- 3) наблюдение – это целенаправленный процесс восприятия предметов действительности, результаты которого фиксируются в описании;
- 4) вебинар – онлайн-семинар, лекция, курс, презентация, организованные в режиме прямой трансляции, участниками которых могут стать все желающие вне зависимости от месторасположения;
- 5) лекция – это метод сообщения новых знаний, предполагающий устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме;
- 6) тренинг для тренеров – специализированный тренинг по подготовке ведущих различных обучающих мероприятий для взрослых в сфере совершенствования профессиональных навыков и личностного роста, проводимый тренерами-консультантами, имеющими практический опыт разработки и проведения тренингов для различных категорий участников, в том числе тренингов для тренеров;
- 7) интерактивные методы – группа современных методов обучения, основанных на активном вовлечении участников в процессы анализа, интерпретации, обсуждения, практического применения определенных знаний, выработки вариантов решения задач, конструирования способов поведения в различных ситуациях;
- 8) консалтинговый проект – поэтапно выстроенная совместная деятельность консультанта и заказчика, решающая комплекс задач по оптимизации и развитию организации, сферы, направления;
- 9) консультация – форма услуги, оказываемой юридическому или физическому лицу с целью разъяснения ситуации и предложения возможного решения проблем, связанных с данной ситуацией;
- 10) государственный социальный заказ – форма реализации социальных программ, социальных проектов, функций центральных и (или) местных исполнительных органов, переданных для осуществления в конкурентную среду, направленных на решение задач в социальной сфере, выполняемых неправительственными организациями за счет бюджетных средств;
- 11) поставщик государственного социального заказа (далее – Поставщик) – неправительственная организация, реализующая социальные программы, социальные проекты по договору на осуществление государственного социального заказа;

12) обучающая школа – логически выстроенные обучающие блоки, предполагающие освоение участниками нескольких уровней обучения; обучение в каждом блоке выстроено с использованием различных форм и реализовано с определенными временными промежутками;

13) обучающий курс – форма обучения, предполагающая глубокое теоретическое и практическое изучение участниками определенной темы;

14) обучающее консультирование – консультант не только собирает идеи, анализирует решения, но и подготавливает почву для их возникновения, предоставляя консультируемому лицу и (или) организации соответствующую теоретическую и практическую информацию в форме лекций, семинаров, пособий;

15) опрос – метод сбора информации для выяснения мнения общества по тем или иным вопросам (анкетирование, онлайн опрос, интервьюирование, фокус-группа, контент-анализ, мозговой штурм, "тайный покупатель");

16) семинар – форма активного обучения, предполагающая восприятие участником некоторого объема новых для него знаний и способов их практического применения;

17) экспертное консультирование – консультант самостоятельно осуществляет диагностику, разработку решений и рекомендаций по их внедрению;

18) заказчик (далее – Заказчик) – администраторы республиканских и местных бюджетных программ;

19) техническая спецификация – это описание функциональных, технических, качественных и эксплуатационных характеристик закупаемых услуг посредством государственного социального заказа;

20) тренинг – форма активного обучения, направленная на комплексное освоение теоретических знаний и практических умений, формирование необходимых навыков, усвоение способов эффективного поведения и действия, выявление и выработку способов преодоления типичных затруднений;

21) стажировка – вид профессионального обучения, направленный на усвоение специалистом новых методов, технологий и элементов профессиональной деятельности, где они возникли и применяются;

22) история успеха (кейс) – это краткое описание положительного влияния проекта и (или) услуги на ситуацию конкретного потребителя и (или) организации с указанием количественных и (или) качественных результатов;

23) неправительственная организация – некоммерческая организация (за исключением политических партий, профессиональных союзов и религиозных объединений), созданная гражданами и (или) негосударственными юридическими лицами на добровольной основе для достижения ими общих целей в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

24) мастер-класс – форма передачи знаний и умений, обмена опытом, которая дает возможность познакомиться с новой технологией, новыми методиками, авторскими разработками;

25) внутренний мониторинг – систематический сбор информации о значениях заранее выбранных индикаторов для обеспечения руководителей и других заинтересованных сторон сведениями о том, насколько успешно выполняется социальный проект, в какой степени достигаются поставленные цели и как используются ресурсы.

Сноска. Пункт 3 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 2. Требования к качеству услуг

4. Основными требованиями к качеству услуг являются обеспечение полного цикла оказания услуги, информированность и удовлетворенность потребителей услуг, степень охвата потребителей услуг, практическая применимость.

5. Поставщик обеспечивает полный цикл оказания услуг, включая подготовительные работы для организации процесса оказания услуг, непосредственное оказание услуг, внутренний мониторинг реализующей услуги.

6. Информирование участников обучающих, консультационных, информационных и методических, исследовательско-аналитических услуг, а также услуг по организации мероприятий и гражданского (ресурсного) центра осуществляется Поставщиком одним или несколькими из следующих способов:

1) публикациями в средствах массовой информации (далее – СМИ), в том числе размещением объявлений-приглашений в сети интернет, на собственном сайте или одном из популярных среди целевой группы сайтов;

2) оформлением информационных материалов на базе Поставщика, в местах работы и (или) обучения потенциальных участников;

3) распространением информационных листов, приглашений в местах работы потенциальных участников обучающих услуг;

4) сообщениями-презентациями на публичных мероприятиях;

5) телефонными звонками-приглашениями;

6) адресными электронными рассылками информации об обучающем мероприятии.

Сноска. Пункт 6 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7. Поставщик, в соответствии с подпунктом 4) статьи 8 и статьи 9 Закона Республики Казахстан "О доступе к информации", обеспечивает доступ к информации

касающейся реализации услуг, использования средств, выделенных из государственного бюджета.

Сноска. Пункт 7 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 17.08.2022 № 325 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

8. Показатели удовлетворенности участников и практической применимости при оказании неправительственными организациями услуг указаны в таблицах 1, 2, 3, 4 и 5 приложения к настоящему Стандарту.

Сноска. Пункт 8 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Степень охвата потребителей услуг зависит от целей социального проекта, количественных индикаторов (минимальные и максимальные значения).

9-1. Значения по требованиям к качеству и условиям оказания услуг устанавливаются Заказчиком в технической спецификации в зависимости от целей, задач социальных проектов и объемов финансирования.

Сноска. Стандарт дополнен пунктом 9-1 в соответствии с приказом Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Требования к условиям оказания услуг

10. Поставщику, оказывающему обучающие услуги, необходимо выполнить требования к условиям оказания обучающих услуг, согласно таблице 7 приложения к настоящему Стандарту.

11. Обучающие услуги оказываются специалистами Поставщика, при наличии в штате квалифицированных специалистов или привлеченными квалифицированными специалистами, при условии обеспечения Поставщиком процессов организации мероприятия.

12. Лицо, оказывающее обучающие услуги:

1) обладает достаточным уровнем теоретической подготовки рассматриваемых вопросов, согласно требованиям к условиям оказания обучающих услуг, указанным в таблице 7 приложения к настоящему Стандарту;

2) имеет практический опыт проведения обучающих услуг.

13. В случае размещения государственного социального заказа на срок более 1 (одного) финансового года, Поставщик выполняет условия к материально-технической базе для оказания обучающих услуг, согласно таблице 8 приложения к настоящему Стандарту.

14. Консультационные услуги оказываются специалистами Поставщика и (или) привлеченными консультантами, имеющими практический опыт работы по консультированию:

1) не менее 6 (шести) месяцев – для консультаций по вопросам применения отдельных методов, приемов работы, подготовки типовых документов;

2) не менее 1 (одного) года – для консультаций по улучшению качества услуг разным категориям потребителей услуг, разработке документов для привлечения финансирования, подготовки отчетности;

3) не менее 2 (двух) лет – для консультаций по выстраиванию и усовершенствованию управленческих процессов, а также по применению комплекса методов для разрешения проблемной ситуации.

15. Консультант для оказания консультационных услуг:

1) обладает знаниями по тематике, в рамках которых оказываются консультации;

2) обладает навыками консультирования для проведения консультаций;

3) владеет информацией о специфике деятельности неправительственных организаций и спектре потребностей потребителей консультационных услуг.

Сноска. Пункт 15 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

16. Информационные и методические услуги оказываются специалистами Поставщика, при наличии в штате квалифицированных и (или) подготовленных специалистов по связям с общественностью или привлеченными квалифицированными и (или) подготовленными специалистами, при условии обеспечения Поставщиком процессов оказания услуг.

17. Специалист по связям с общественностью для оказания информационных и методических услуг:

1) владеет основами законодательства об информатизации, СМИ и рекламе;

2) соблюдает международные, национальные и этические кодексы в области связи с общественностью;

3) владеет информацией о специфике деятельности неправительственных организаций и спектре потребностей целевой группы в информационных и методических услугах.

18. Количество привлеченных специалистов определяется уровнем сложности информационных и методических услуг, имеющимися объемами финансирования.

Сноска. Пункт 18 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

19. Исследовательско-аналитические услуги оказываются специалистами Поставщика, при наличии в штате квалифицированных специалистов, либо

привлеченными квалифицированными специалистами, при условии обеспечения Поставщиком процессов организации исследовательско-аналитических услуг.

20. Исследовательско-аналитических услуги в зависимости от уровня сложности исследования, а также специфики используемых методов исследования оказываются специалистами для проведения полевых исследований (интервьюеры, анкетеры), экспертами (социолог, экономист, психолог, юрист исходя из требований технической спецификации).

21. Специалисты, привлекаемые к оказанию исследовательско-аналитических услуг :

- 1) обладают знаниями и (или) имеют практический опыт в сфере проведения исследований;
- 2) проводят объективный и независимый анализ ситуации и полученных данных;
- 3) при формулировке выводов и выработке рекомендаций приводят все возможные варианты и подходы к оценке сложившейся ситуации, а также ее развитию.

Сноска. Пункт 21 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

22. Услуги по организации мероприятий оказываются специалистами Поставщика при наличии в штате ведущих мероприятий, администратора или привлеченными квалифицированными и (или) подготовленными специалистами, при условии обеспечения Поставщиком процессов организации мероприятия.

23. Для оказания услуги по организации работы гражданского (ресурсного) центра Поставщик:

- 1) формирует базу данных потенциальных участников и потребителей услуг;
- 2) привлекает к оказанию услуг квалифицированных специалистов, в том числе в разных областях, городах, районах (при необходимости);
- 3) публикует информацию о ходе и результатах оказания услуг в СМИ, социальных сетях;
- 4) обеспечивает выезд специалистов (при проведении выездных консультаций).

24. В случае размещения государственного социального заказа на срок более 1 (одного) финансового года, Поставщик выполняет условия к материально-технической базе, согласно таблице 9 приложения к настоящему Стандарту.

Глава 4. Требования к содержанию услуг

25. Обучающие услуги оказываются в следующих формах:

- 1) семинар;
- 2) тренинг, тренинг для тренеров
- 3) мастер-класс;
- 4) лекция;

- 5) вебинар, видеоурок;
- 6) обучающая школа;
- 7) обучающий курс;
- 8) стажировка.

Сноска. Пункт 25 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

26. Полный цикл оказания обучающих услуг включает следующие 3 этапа:

- 1) подготовка и (или) разработка материалов для оказания обучающих услуг;
- 2) оказание обучающей услуги;
- 3) внутренний мониторинг процесса оказания обучающей услуги.

Сноска. Пункт 26 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

27. При оказании обучающих услуг для информирования потенциальных потребителей услуг обучающей услуги Поставщик разрабатывает информационные листы, содержащую следующую информацию:

- 1) наименование формы услуги, включая тему обучающей услуги;
- 2) программа и рассматриваемые вопросы;
- 3) тренер (краткое описание опыта в сфере проведения подобных мероприятий);
- 4) предполагаемые формы и методы обучения, в том числе интерактивные методы;
- 5) наличие учебно-методических и информационных материалов, сертификатов;
- 6) сроки и место проведения, режим работы в ходе обучающей услуги;
- 7) условия участия, в том числе для иногородних;

8) информация об ответственных лицах и способах регистрации на участие в обучающем мероприятии.

Сноска. Пункт 27 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

28. Консультационные услуги оказываются в следующих формах:

- 1) по способу оказания:
личные встречи (индивидуальные, групповые);
телефонные консультации, включая телефоны доверия;
консультации посредством интернет-ресурсов;
- 2) по объему и продолжительности:
разовые консультации;
консалтинговый проект;
- 3) по способу взаимодействия с целевой группой:
экспертное консультирование;

процессное консультирование;

обучающее консультирование.

Сноска. Пункт 28 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

29. Полный цикл оказания консультационных услуг включает следующие этапы:

1) подготовка и (или) разработка материалов для оказания услуг;

2) проведение консультации;

3) внутренний мониторинг результатов консультации.

Сноска. Пункт 29 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

30. При оказании консультационных услуг, для информирования потенциальных потребителей консультационных услуг, Поставщик разрабатывает информационные листы, которые содержат следующую информацию:

1) наименование и содержание формы консультаций;

2) категории потребителей услуг, которые получают данные консультации;

3) результаты консультаций для потребителей услуг;

4) консультанты (Ф.И.О. (при наличии), сфера деятельности и (или) спецификации, опыт работы);

5) условия и порядок получения консультаций.

31. Для потребителя консультационных услуг создаются соответствующие условия: удобное место для беседы с консультантом, фиксации хода консультации, доступ к информационным и методическим материалам по теме консультации.

32. В зависимости от темы консультации, консультант готовит для потребителя услуг пакет информационных и методических материалов в печатном и (или) электронном виде на основе имеющихся у Поставщика ресурсов по видам консультационных услуг.

33. Информационные и методические услуги оказываются в следующих формах:

1) информационные мероприятия:

мероприятия с участием СМИ (пресс-конференции, пресс-туры, брифинги);

создание и продвижение интернет ресурсов, работа с социальными сетями, включая виртуальные диалоговые площадки;

информационные и презентационные материалы (буклеты, брошюры, плакаты, флаеры, листовки, видеоролики, баннеры, бюллетени);

информационно-просветительские (промо-акции, информационные группы).

2) разработка методических материалов: модули, программы, сценарии и пособия.

Сноска. Пункт 33 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

34. Полный цикл оказания информационных и методических услуг включает следующие этапы:

- 1) подготовка и (или) разработка материалов для оказания услуг;
- 2) проведение информационных и методических услуг;
- 3) внутренний мониторинг информационных и методических услуг.

Сноска. Пункт 34 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

35. Процесс разработки и выпуска информационно-методических материалов состоит из следующих этапов:

- 1) определение вида и тематики информационно-методических материалов;
- 2) сбор и систематизация данных;

3) определение технических характеристик материалов (количество страниц в издании, наличие рубрик, разделов, тематических страниц, предполагаемый видеоряд (фотографии, рисунки);

- 4) верстка и тиражирование материалов;
- 5) распространение материалов (в том числе, посредством электронной рассылки).

36. Исследовательско-аналитические услуги оказываются в следующих формах:

- 1) по объекту исследования:

изучение общественного и экспертного мнения;

мониторинг и оценка проектов/программ;

анализ тенденций развития сферы/объекта;

оценка потребностей групп населения;

оценка эффективности систем управления;

экспертиза законодательных актов;

- 2) по методам исследования:

наблюдение;

опрос:

анкетирование;

онлайн опрос;

интервьюирование (включая полуструктурированное, глубинное интервью);

фокус-группа;

контент-анализ;

мозговой штурм;

"Тайный покупатель";

- 3) по глубине анализа:

разведывательное исследование;
описательное исследование;
аналитическое исследование.

Сноска. Пункт 36 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

37. Полный цикл оказания исследовательско-аналитических услуг включает следующие этапы:

- 1) разработка программы исследования (в соответствии с технической спецификацией);
- 2) организация работ по сбору данных;
- 3) обработка полученной информации и анализ данных;
- 4) подготовка итогового документа, включая выводы и рекомендации.

В зависимости от уровня сложности и выбранных методов исследования, необходимо учитывать условия к сбору информации по оказанию исследовательско-аналитических услуг, обозначенные в таблице 10 приложения к настоящему Стандарту.

38. Специалисты Поставщика, составляют итоговый документ по формату, обозначенному Заказчиком, в технической спецификации.

Документ по итогам исследования в зависимости от целей, ожидаемых результатов и сложности исследования, представляется в виде отчета, доклада, досье или портфеля.

К итоговому документу прикладываются подтверждающие материалы, в зависимости от выбранных методов исследования и в соответствии с требованиями технической спецификации. К подтверждающим документам могут относиться бланки анкет (предоставляются не менее 3% от общего количества заполненных анкет), протоколы (бланки) интервью, таблицы и диаграммы, полученные в ходе обработки данных, фото/видео/аудио отчеты о проведенной работе.

Сроки оказания исследовательско-аналитических услуг определяются Заказчиком в соответствии с требованиями, обозначенными в таблице 11 приложения к настоящему Стандарту.

Сноска. Пункт 38 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

39. Поставщик по согласованию с Заказчиком направляет запросы в государственные органы в целях получения необходимой информации для проведения исследования.

40. Услуги по организации мероприятий оказываются в следующих формах:

- 1) информационно-дискуссионные мероприятия;
- 2) досуговые и игровые мероприятия;

3) спортивные мероприятия.

Заказчик при разработке технической спецификации социального проекта по организации мероприятий предусматривает совокупность нескольких форм, указанных в таблице 13 настоящего Стандарта, направленных на решение одной задачи.

Сноска. Пункт 40 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

41. Полный цикл оказания услуг по организации мероприятий включает следующие этапы:

- 1) подготовительные работы по организации мероприятия;
- 2) проведение мероприятия;
- 3) внутренний мониторинг результатов.

Сноска. Пункт 41 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

42. При оказании услуг по организации мероприятий Поставщик:

- 1) обеспечивает визуальное оформление мероприятия одним или несколькими из перечисленных способов (баннер, стенд, растяжка, устройство отображения и передачи визуальной информации) с указанием Заказчика;
- 2) ведет перечень публикаций с указанием всех материалов, вышедших в электронных и (или) печатных СМИ;
- 3) обеспечивает освещение каждого мероприятия через размещение 5 (пяти) тематических публикаций в республиканских СМИ при реализации мероприятий на республиканском уровне и в региональных СМИ при реализации мероприятий на региональном уровне, а также размещение 3 (трех) публикаций в социальных сетях.

Сноска. Пункт 42 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

43. Гражданский (ресурсный) центр оказывают услуги в следующих формах:

- 1) обучение неправительственных организаций, нацеленных на наращивание институционального и организационного потенциала;
- 2) консультирование неправительственных организаций и граждан по вопросам развития гражданского общества и решения социальных проблем, возникающих в обществе через взаимодействие с государственными органами;
- 3) оказание методической помощи неправительственным организациям и гражданам по вопросам развития гражданского общества, взаимодействия неправительственных организаций с государственными органами;
- 4) предоставление информации о своей деятельности для неправительственных организаций, гражданам, государственным органам.

44. Полный цикл оказания услуг гражданского (ресурсного) центра включает следующие этапы:

- 1) подготовка и (или) разработка материалов для оказания услуг;
- 2) оказание услуг;
- 3) внутренний мониторинг оказанных услуг.

Сноска. Пункт 44 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

45. Требования настоящего Стандарта не распространяются на центры, оказывающие специальные социальные услуги.

46. Гражданский (ресурсный) центр разрабатывает пакет информационных и презентационных материалов для потребителей услуг, содержащий следующую информацию:

- 1) наименование центра;
- 2) перечень услуг центра;
- 3) график работы центра;
- 4) контактные данные сотрудников центра;
- 5) система обратной связи (жалобы, предложения по улучшению качества услуг).

Глава 5. Критерии оценки качества оказания услуг

47. Критерии оценки качества оказания обучающих услуг приведены в требованиях к качеству обучающих услуг, согласно таблице 1 приложения к настоящему Стандарту.

48. Критерии оценки качества оказания консультационных услуг приведены в требованиях к качеству консультационных услуг, согласно таблице 2 приложения к настоящему Стандарту.

49. Критерии оценки качества оказания информационных и методических услуг приведены в таблице 12 приложения к настоящему Стандарту.

50. Критерии оценки качества оказания исследовательско-аналитических услуг приведены в таблицах 10 и 11 приложения к настоящему Стандарту.

51. Критерии оценки качества оказания услуг по организации мероприятий приведены в таблице 13 приложения к настоящему Стандарту.

52. Оценка качества услуг по организации работы гражданского (ресурсного) центра проводится на основе требований к качеству обучающих, консультационных, исследовательско-аналитических, информационных и методических услуг и услуг по организации мероприятий, входящих в пакет услуг гражданского (ресурсного) центра.

Сноска. Пункт 52 - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Таблица 1. Требования к качеству обучающих услуг

Сноска. Приложение - в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 26.07.2021 № 260 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Формы обучающих услуг	Удовлетворенность участников		Практическая применимость	
	Минимальное значение	Максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение
Источник информации	анкеты обратной связи или отзывы		истории успеха	
Семинар	50%	85%	-	-
Тренинг	60%	90%	1 история	5 историй
Мастер-класс	50%	85%	-	-
Лекция	50%	85%	-	-
Вебинар, видеоурок	-	-	-	-
Обучающий курс (школа)	75%	95%	3 истории	7 историй
Стажировка	50%	85%	1 история	5 историй

* Для оценки уровня удовлетворенности потребителей обучающих услуг опрашиваются все участники мероприятия. Используется шкала оценки от 1-го до 5-ти, где 1 – полностью не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен. Для подсчета общего уровня удовлетворенности используется формула: (общая сумма полученных баллов/ количество участников)/5) * 100.

Таблица 2. Требования к качеству консультационных услуг

Консультационные услуги	Удовлетворенность участников		Практическая применимость	
	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение
Источник информации	Отзывы*		Журнал консультаций*	
Все виды консультаций	60%	85%	50%	85%

* Для оценки уровня удовлетворенности потребителей консультационных услуг опрашиваются не менее 20% потребителей от общего числа зафиксированных в журнале консультаций. Используется шкала оценки от 1-го до 5-ти, где 1 – полностью не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен. Для подсчета общего уровня удовлетворенности используется формула: (общая сумма полученных баллов/ количество опрошенных участников)/5) * 100.

* Для оценки практической применимости проводится мониторинг результатов консультаций, полученная информация фиксируется в соответствующей графе журнала

консультаций. Проценты рассчитываются следующим образом: количество консультаций, по результатам которых потребитель применил полученные рекомендации и (или) материалы/на общее количество консультаций * 100.

Таблица 3. Требования к качеству исследовательско-аналитических услуг

Критерии качества	Индикаторы	Источники информации
Достоверность полученных данных	Использование не менее: трех методов исследования; трех методов анализа и сопоставления данных; специализированное программное обеспечение для обработки данных при проведении анкетирования	Список экспертов; программа исследования (при необходимости); итоговые документы
Практическая применимость разработанных рекомендаций	Наличие не менее трех отзывов от экспертов в области исследования	отзывы/заключения экспертов

Таблица 4. Требования к качеству услуг по организации мероприятий

Формы услуг по организации мероприятий	Удовлетворенность участников	
	минимальное значение	максимальное значение
Источник информации	анкеты обратной связи или отзывы*	
Информационно-дискуссионные	50%	85%
Досуговые и игровые	70%	85%
Спортивные	50%	85%

* Для оценки уровня удовлетворенности потребителей услуг по организации мероприятий опрашиваются не менее 10% от общего числа участников. Используется шкала оценки от 1-го до 5-ти, где 1 – полностью не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен. Для подсчета общего уровня удовлетворенности используется формула: (общая сумма полученных баллов/количество опрошенных участников)/5) * 100.

Таблица 5. Требования к качеству услуг по организации мероприятий

Формы услуг по организации мероприятий	минимальное значение	максимальное значение
Информационно-дискуссионные	Практическая применимость	
	50%	85%
Источники информации	Отзывы участников*, протоколы, рекомендации	
Досуговые и игровые	Вовлеченность участников	
	60%	85%
Источники информации	Видеозапись мероприятия или отзывы участников	
Спортивные	Посещаемость	
	20 человек	∞
Источники информации	Видеозапись мероприятия, фотоматериалы, отчет организаторов	

* Для оценки практической применимости опрашиваются не менее 10% от общего числа участников. Проценты рассчитываются следующим образом: количество опрошенных, подтвердивших практическую применимость/на общее количество опрошенных * 100.

Таблица 7. Требования к условиям оказания обучающих услуг

Формы обучающих услуг	Количество участников (офлайн)		Количество участников (онлайн)		Продолжительность		Опыт работы лица, оказывающего обучающие услуги	
	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение
Семинар	12 человек	35 человек	20 человек	60 человек	1 час	36 часов	не менее 1 года в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Тренинг	10 человек	30 человек	20 человек	40 человек	4 часа	24 часа	не менее 2 лет* в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Тренинги для тренеров	10 человек	30 человек	20 человек	40 человек	24 часа	140 часов	не менее 5 лет практического опыта разработки и проведения тренингов, в том числе тренингов для тренеров	∞
Мастер-класс	5 человек	40 человек	10 человек	50 человек	1 час	4 часа	не менее 3 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞
							не менее 1 года в	

Лекция	15 человек	1 0 0 человек	20 человек	∞	0,5 часа	2 часа	сфере обучающих услуг по направлению	∞
Вебинар, видеоурок	5 человек	∞	5 человек	∞	0,5 часа	2 часа	не менее 1 года в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Обучающий курс (школа)	10 человек	30 человек	20 человек	50 человек	21 час	140 часов	не менее 2 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Стажировка	1 человек	20 человек	-	-	3 часа	140 часов	не менее 3 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞

Таблица 8. Условия к материально-технической базе для оказания обучающих услуг

Формы обучающих услуг	Помещение		Оборудование							
	офлайн	онлайн	ноутбук		проектор		оборудование для фото и видеосъемки		доступ в интернет	
			офлайн	онлайн	офлайн	онлайн	офлайн	онлайн	офлайн	онлайн
Семинар	от 20 м2	-	+	+	+	-	+	-	-	+
Тренинг	от 20 м2	-	+	+	+	-	+	-	-	+
Мастер-класс	от 15 м2	-	+	+	-	-	-	-	-	+
Лекция	от 20 м2	-	+	+	-	-	-	-	-	+
Вебинар, видеоурок	-	-	+	+	-	-	-	-	+	+
Обучающий курс (школа)	от 50 м2	-	+	+	+	-	+	-	+	+

*Данные требования устанавливаются к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора

Таблица 9. Условия к материально-технической базе для оказания услуги по организации работы гражданского (ресурсного) центра

Услуги по организации работы центра	Помещение	Оборудование	
		Оргтехника, доступ в интернет	Оборудование для видео и фотосъемки
Республиканский (города республиканского значения, столица) и областной уровень (города областного значения)			
Гражданский (ресурсный) центр	от 100 м2	+	+
Городской (города районного значения) и районный уровень			
Гражданский (ресурсный) центр	от 30 м2	+	+

Таблица 10. Условия к сбору информации по оказанию исследовательско-аналитических услуг

Методы исследования	Количество респондентов и источников исследования
Анкетный опрос населения	Ошибка выборки не более 5%, контроль поля не менее 15% (не более 25%)
Экспертный опрос	Не менее 5 человек
Фокус-группа	8-12 человек
Мозговой штурм	Не менее 5 человек
Контент-анализ	Не менее 10 источников

Таблица 11. Требования к срокам оказания исследовательско-аналитических услуг

Исследовательско-аналитические услуги	Период оказания исследовательско-аналитических услуг
Исследования, направленные на изучение общественного и экспертного мнения	не менее 3 месяцев
Мониторинг проектов/программ/услуг	не менее 3 месяцев
Оценка проектов/программ/услуг	не менее 3 месяцев
Анализ тенденций развития сферы/объекта	не менее 3 месяцев
Оценка потребностей групп населения	не менее 1,5 месяцев
Оценка эффективности систем управления	не менее 6 месяцев
Экспертиза законодательных актов	не менее 3 месяцев

Таблица 12. Критерии оценки качества оказания информационных и методических услуг

Критерии качества (ключевые)	Индикаторы	Источники информации
	Количество подготовленных и распространенных информационных и методических материалов (по видам); тираж, периодичность выпуска;	

Доступность	количественный и качественный состав охваченных целевых групп; использование различных способов и каналов распространения информации.	Отчеты Поставщика; пакеты информационных и методических материалов; контент-анализ СМИ; экспертные заключения; отзывы потребителей информационных и методических материалов.
Актуальность	Соответствие информации и методик современным тенденциям сфере оказания услуг; соответствие информации и предлагаемых методик потребностям целевых групп; наличие рейтинговых материалов.	

Информационно-методические материалы	Формат	Количественные значения	
		Минимальное значение	Максимальное значение
Пресс-релиз	A4	150 слов	500 слов
Буклет	A4, двусторонний	1 лист	4 листа
Брошюра	A4, A5	до 40 страниц	∞
Пособие	A4, A5	до 50 страниц	до 120 страниц
Бюллетень	A4	1 лист	∞
Флаер	A4, A5	1 лист	-
Плакат	A1, A2, A3	-	-
Листовка	A5	1 лист	
Баннер	от 768 x 90 см	-	-

Мероприятие	Количество участников	Продолжительность	
		min	min
Пресс-конференция	10 и более человек	30 минут	30 минут
Брифинг	5 и более человек	30-40 мин.	
Пресс-тур	10 и более человек	4 часа	4 часа

Мероприятие	Количество публикаций/интервью печатных и электронных СМИ	Количество публикаций/интервью в социальных сетях
Информационное освещение в СМИ	не менее 5	не менее 3
Информационная кампания	не менее 5	не менее 3

Таблица 13. Критерии оценки качества оказания услуг по организации мероприятий

Формы	Количество участников (офлайн)		Количество участников (онлайн)	
	Минимальное значение	Максимальное значение	Минимальное значение	Максимальное значение
Информационно-дискуссионные мероприятия				
Круглые столы, презентации,	15 человек	50		

диалоговые площадки			20	60
Конференции, форумы, слеты, симпозиумы, конгрессы, общественные слушания	35 человек	100	50	∞
Досуговые и игровые				
Фестивали, концерты	50 человек	500	50	∞
Выставки, ярмарки, парады	35 человек	400	50	∞
Конкурсы, викторины	15 человек	∞	20	∞
Акции, флеш-мобы	50 человек	∞	50	∞
Спортивные				
Спартакиады, матчи	20 человек	∞	-	-
Чемпионаты, соревнования (в зависимости от вида спорта)	20 человек	∞	-	-