

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 5-1) статьи 4-1 Закона Республики Казахстан от 12 апреля 2005 года "О государственном социальном заказе, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

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.

Стандарт государственного социального заказа

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт государственного социального заказа (далее – Стандарт) разработан в соответствии с подпунктом 5-1) статьи 4-1 Закона Республики Казахстан от 12 апреля 2005 года "О государственном социальном заказе, 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.

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.

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) 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;
- 4) поставщик государственного социального заказа (далее – Поставщик) – неправительственная организация, реализующая социальные программы, социальные проекты по договору на осуществление государственного социального заказа;
- 5) заказчик (далее – Заказчик) – администраторы республиканских и местных бюджетных программ;
- 6) техническая спецификация – это описание функциональных, технических, качественных и эксплуатационных характеристик закупаемых услуг посредством государственного социального заказа;

7) 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.

Сноска. Пункт 3 с изменением, внесенным приказом Министра информации и общественного развития РК от 30.09.2019 № 370 (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 следующими способами:

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 и факсовыми рассылками информации об обучающем мероприятии.

7. Поставщик, в соответствии с подпунктом 4) статьи 8 и статьи 9 Закона Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года "О доступе к информации", обеспечивает доступ к информации касающейся реализации услуг, использования средств, выделенных из государственного бюджета.

8. Показатели удовлетворенности участников и практической применимости при оказании неправительственными организациями услуг указаны в таблицах 1, 2, 3, 4, 5 и 6 приложения к настоящему Стандарту.

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

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 достаточными и актуальными специальными учебными программами и методами обучения для проведения консультаций;

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

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 количеством участников в затрагиваемой сфере информационных и методических услуг.

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 по теме исследования (подтверждается дипломами об образовании, сертификатами о прохождении соответствующих курсов, семинаров);
- 2) имеют практический опыт работы в данной сфере (подтверждается соответствующими документами);
- 3) проводят объективный и независимый анализ ситуации и полученных данных;
- 4) при формулировке выводов и выработке рекомендаций приводят все возможные варианты и подходы к оценке сложившейся ситуации, а также ее развитию.

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;
- 3) мастер-класс;
- 4) лекция;
- 5) вебинар, видеоурок;
- 6) обучающая школа;
- 7) обучающий курс;
- 8) стажировка.

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) мониторинг обучающей услуги.

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 для иногородних;
- 8) информация об ответственных лицах и способах регистрации на участие в обучающем мероприятии.

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.

29. Полный цикл оказания консультационных услуг включает следующие этапы:

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

2) проведение консультации;

3) мониторинг результатов консультации.

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:

работа со СМИ;

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), соответствующие требованиям республиканских и региональных СМИ;

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

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

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) мониторинг информационных и методических услуг.

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:

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.

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, может быть представлен в виде отчета, доклада, досье и портфеля.

К итоговому документу прикладываются бланки анкет, протоколы (бланки) интервью, таблицы и диаграммы, полученные в ходе обработки данных, фото/видео/аудио отчеты о проведенной работе в качестве подтверждающих материалов достоверности отчета, полученные в ходе оказания исследовательско-аналитических услуг, исходя из целей, обозначенных Заказчиком.

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

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.

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

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

42. При оказании услуг по организации мероприятий Поставщик:

- 1) обеспечивает визуальное оформление мероприятия (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.

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) мониторинг и оценка оказанных услуг.

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. Критерии оценки качества оказания услуг по организации работы гражданского (ресурсного) центра приведены в требованиях согласно таблице 6 приложения к настоящему Стандарту.

Приложение к
Стандарту государственного
социального заказа

Таблица 1. Требования к качеству обучающих услуг

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%-84%	85%-100%	-	-
Тренинг	60%-84%	85%-100%	3 истории	7 историй
Мастер-класс	50%-84%	85%-100%	-	-
Лекция	50%-84%	85%-100%	-	-
Вебинар, видеоурок	-	-	-	-
Обучающий курс (школа)	75%-94%	95%-100%	5 историй	10 историй
Стажировка	50%-84%	85%-100%	1 история	5 историй

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%-84%	85%-100%	50%-84%	85%-100%

Таблица 3. Требования к качеству исследовательско-аналитических услуг

Критерии качества	Индикаторы	Источники информации
	Использование не менее: трех методов исследования; трех методов анализа и сопоставления данных;	Список экспертов; программа исследования (при

Достоверность полученных данных	специализированное программное обеспечение для обработки данных при проведении анкетирования.	необходимости); итоговые документы.
Практическая применимость разработанных рекомендаций	Наличие не менее трех отзывов от экспертов в области исследования.	отзывы/заключения экспертов .
Влияние на улучшение состояния исследуемой сферы	Наличие не менее двух отзывов от пользователей сферы/услуг.	информация неправительственных организации согласно отчетам .

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%-84%	85%-100%
Досуговые и игровые	70%-84%	85%-100%
Спортивные	50%-84%	85%-100%

Таблица 5. Требования к качеству услуг по организации мероприятий

Формы услуг по организации мероприятий	минимальное значение	максимальное значение
Информационно-дискуссионные	Практическая применимость	
	50%-84%	85% -100%
Источники информации	Отзывы участников, протоколы, рекомендации	
Досуговые и игровые	Вовлеченность участников	
	60%-84%	85%-100%
Источники информации	Видеозапись мероприятия, отзывы участников	
Спортивные	Посещаемость	
	50 человек	500 и более человек
Источники информации	Видеозапись мероприятия, фотоматериалы, отчет организаторов	

Таблица 6. Требования к качеству услуг по организации работы гражданского (ресурсного) центра

Услуги по организации работы центра	Удовлетворенность участников		Степень влияния на развитие организации, улучшение ситуации	
	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение
Источник информации	анкеты обратной связи или отзывы		истории успеха, журнал учета консультаций	

Гражданский (ресурсный) центр	60%-84%	85%-100%	30%-84%	85%-100%
-------------------------------	---------	----------	---------	----------

Таблица 7. Требования к условиям оказания обучающих услуг

Формы обучающих услуг	Количество участников		Продолжительность		Опыт работы лица, оказывающего обучающие услуги	
	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение	минимальное значение	максимальное значение
Семинар	12 человек	35 и более человек	2 часа	4 дня	не менее 1 года в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Тренинг	10 человек	25 и более человек	4 часа	3 дня	не менее 2 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Мастер-класс	5 человек	30 и более человек	1 час	4 часа	не менее 3 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Лекция	15 человек	50 и более человек	0,5 часа	2 часа	не менее 1 года в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Вебинар, видеоурок	5 человек	∞	0,5 часа	2 часа	не менее 1 года в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Обучающий курс (школа)	10 человек	30 и более человек	21 час	140 часов	не менее 2 лет в сфере обучающих услуг по направлению	∞
Стажировка	1 человек	30 и более человек	3 часа	4 дня	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			
		ноутбук	проектор	оборудование для фото и видеосъемки	доступ в интернет
Семинар	от 20 м2	+	+	+	-
Тренинг	от 20 м2	+	+	+	-
Мастер-класс	от 15 м2	+	-	-	-

Лекция	от 20 м2	+	-	-	-
Вебинар, видеоурок	-	+	-	-	+
Обучающий курс (школа)	от 20 м2	+	+	+	+

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	Профессиональное оборудование для видео и фотосъемки	Специализированное оборудование (проектор, проекционный экран)
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 5-10 человек
Фокус-группа	8-12 человек
Мозговой штурм	Не менее 10 человек
Контент-анализ	Не менее 15 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 и оценка проектов/программ/услуг	не менее 6 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
Доступность	Количество подготовленных и распространенных информационных и методических материалов (по видам); тираж, периодичность выпуска; 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	
		Минимальное значение	Максимальное значение
Пресс-конференция	10 и более человек	30 минут	1 час
Брифинг	5 и более человек	30-40 мин.	
Пресс-тур	10 и более человек	4 часа	2 дня

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	
	Минимальное значение	Максимальное значение
Информационно-дискуссионные мероприятия		
Круглые столы, презентации, диалоговые площадки	15 человек	50 и более человек
Конференции, форумы, слеты, симпозиумы, конгрессы, общественные слушания	35 человек	100 и более человек
Досуговые и игровые		
Фестивали, концерты	50 человек	500 и более человек
Выставки, ярмарки, парады	35 человек	400 и более человек
Конкурсы, викторины	15 человек	∞
Акции, флеш-мобы	50 человек	∞
Спортивные		
Спартакиады, матчи	50 человек	∞
Чемпионаты, соревнования	70 человек	∞