

"Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қоғамдық даму министрінің 2018 жылғы 15 тамыздағы № 19 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 26 шілдедегі № 260 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 27 шілдеде № 23733 болып тіркелді

"Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, үкіметтік емес ұйымдарға арналған гранттар және сыйлықақылар туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 4-1-бабының 5-1) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. "Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қоғамдық даму министрінің 2018 жылғы 15 тамыздағы № 19 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 17314 болып тіркелген) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

жоғарыда көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс стандартында:

мынадай мазмұндағы 2-1 тармақпен толықтырылсын:

"2-1. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс стандарттары:

мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде көзделген көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік сатып алу жөніндегі конкурстық құжаттаманы әзірлеу кезінде;

үкіметтік емес ұйымдардың мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс арқылы әлеуметтік жобаларды іске асыруы кезінде;

мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс арқылы көрсетілген қызметтердің іске асырылуына мониторинг жүргізу және нәтижелерін бағалау кезінде қолданылады.";

3-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"3. Осы Стандартта мынадай айқындаулар қолданылады:

1) әлеуметтік бағдарлама – өзара байланысты әлеуметтік жобалар кешені;

2) әлеуметтік жоба – әлеуметтік мәні бар салалардағы мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған, бір жыл ішінде және үш жылға дейін іске асырылатын ұйымдастырушылық, экономикалық және техникалық шаралардың жиынтығы;

3) байқау – бұл заттарды нақты қабылдаудың мақсатты процесі, оның нәтижелері сипаттамада жазылады;

4) вебинар – орналасқан жеріне қарамастан барлық тілек білдірушілер қатыса алатын тікелей трансляция режимінде ұйымдастырылған онлайн-семинар, дәріс, курс, таныстырылым;

- 5) дәріс – бұл кез келген мәселе, әдіс, тақырып бойынша материалды ауызша жүйелі және дәйекті ұсынуды қамтитын жаңа білімді хабарлау әдісі;
- 6) жаттықтырушыларға арналған тренинг – қатысушылардың әртүрлі санаттарына арналған тренингтерді, оның ішінде жаттықтырушыларға арналған тренингтерді әзірлеу мен өткізудің практикалық тәжірибесі бар жаттықтырушы-консультанттар өткізетін, кәсіби дағдыларды және жеке өсуді жетілдіру саласында ересектерге арналған әртүрлі жетекші оқыту іс-шараларын дайындау жөніндегі мамандандырылған тренинг;
- 7) интерактивті әдістер – белгілі бір білімді талдау, түсіндіру, талқылау, практикада қолдану, міндеттерді шешу нұсқаларын әзірлеу, әртүрлі жағдайларда мінез-құлық тәсілдерін құрастыру процестеріне қатысушыларды белсенді тартуға негізделген оқытудың қазіргі заманғы әдістер тобы;
- 8) консалтингтік жоба – консультант пен Тапсырыс берушінің ұйымды, саланы, бағытты оңтайландыру және дамыту жөніндегі міндеттер кешенін шешетін кезең-кезеңімен құрылған бірлескен қызметі;
- 9) консультация – жағдайды түсіндіру және осы жағдайға байланысты проблемаларды ықтимал шешуді ұсыну мақсатында заңды немесе жеке тұлғаға көрсетілетін қызмет нысаны;
- 10) мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс – үкіметтік емес ұйымдар бюджет қаражаты есебінен орындайтын, әлеуметтік саладағы міндеттерді шешуге бағытталған, бәсекелес ортаға жүзеге асыру үшін берілген орталық және (немесе) жергілікті атқарушы органдардың әлеуметтік бағдарламаларын, әлеуметтік жобаларын, функцияларын іске асыру нысаны;
- 11) мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстың өнім берушісі (бұдан әрі – Өнім беруші) – мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты жүзеге асыруға арналған шарт бойынша әлеуметтік бағдарламаларды, әлеуметтік жобаларды іске асыратын үкіметтік емес ұйым ;
- 12) оқыту мектебі – қатысушылардың оқытудың бірнеше деңгейін меңгеруін болжайтын, қисынды құрылған оқыту блоктары; әрбір блокта оқыту әртүрлі нысанды пайдалана отырып құрылған және белгілі бір уақыт аралықтарымен іске асырылған;
- 13) оқыту курсы – қатысушылардың белгілі бір тақырыпты терең теориялық және практикалық зерделеуін болжайтын оқыту нысаны;
- 14) оқыту консультация беру – консультант идеяларды жинап, шешімдерді талдап қана қоймай, сонымен қатар консультация берілетін адамға және (немесе) ұйымға дәрістер, семинарлар, құралдар нысанында тиісті теориялық және практикалық ақпаратты ұсына отырып, олардың туындауы үшін негіз дайындайды;
- 15) сауалнама – қоғамның қандай да бір мәселелер бойынша пікірін анықтау үшін ақпарат жинау әдісі (сауалнама жүргізу, онлайн сұрау, сұхбат беру, фокус-топ, контент-талдау, ми шабуылы, "күпия сатып алушы");

16) семинар – қатысушы жаңа білімнің белгілі бір көлемін және оларды практикалық қолдану тәсілдерін қабылдауын болжайтын белсенді оқыту нысаны;

17) сараптамалық консультация беру – консультант диагностиканы, оларды енгізу бойынша шешімдер мен ұсыныстарды әзерлеуді дербес жүзеге асырады;

18) тапсырыс беруші (бұдан әрі – Тапсырыс беруші) – республикалық және жергілікті бюджеттік бағдарламалардың әкімшілері;

19) техникалық ерекшелік – бұл мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс арқылы сатып алынған көрсетілетін қызметтердің функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамасы;

20) тренинг – теориялық білім мен практикалық дағдыларды кешенді игеруге, қажетті дағдыларды қалыптастыруға, тиімді мінез-құлық пен іс-әрекет тәсілдерін меңгеруге, типтік қиындықтарды еңсеру тәсілдерін анықтауға және тұжырымдауға бағытталған белсенді оқыту нысаны;

21) тағылымдама – маманның кәсіптік қызметтің жаңа әдістерін, технологиялары мен элементтерін игеруіне бағытталған, олар туындаған және қолданылатын кәсіптік оқыту түрі;

22) табыс тарихы (кейс) – сандық және/немесе сапалық нәтижелерді көрсете отырып, жобаның және/немесе көрсетілетін қызметтің нақты тұтынушының және/немесе ұйымның жағдайына оң әсерінің қысқаша сипаттамасы.

23) үкіметтік емес ұйым – ортақ мақсаттарға жету үшін азаматтар және (немесе) мемлекеттік емес заңды тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ерікті негізде құрған коммерциялық емес ұйым (саяси партияларды, кәсіптік одақтарды және діни бірлестіктерді қоспағанда);

24) шеберлік-сыныбы – жаңа технологиямен, жаңа әдістемелермен, авторлық әзірлемелермен танысуға мүмкіндік беретін білім мен дағдыларды беру, тәжірибе алмасу нысаны;

25) ішкі мониторинг – басшылар мен басқа да мүдделі тараптарды әлеуметтік жобаның қаншалықты сәтті орындалғаны, қойылған мақсаттарға қаншалықты қол жеткізілгені және ресурстардың қалай пайдаланылатыны туралы мәліметтермен қамтамасыз ету үшін алдын ала таңдалған индикаторлардың мәндері туралы ақпаратты жүйелі түрде жинау.";

6-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"6. Оқыту, консультациялық, ақпараттық және әдістемелік, зерттеу-талдамалық қызметтердің, сондай-ақ іс-шараларды ұйымдастыру және азаматтық (ресурстық) орталық жөніндегі қызметтердің қатысушыларын хабардар етуді өнім беруші мынадай бір немесе бірнеше:

1) бұқаралық ақпарат құралдарында (бұдан әрі - БАҚ) жариялау, оның ішінде хабарландыру-шақыруды интернет желісіне, жеке сайтына немесе нысаналы топтың арасындағы ең танымал сайттарға орналастыру;

2) Өнім берушінің базасында, әлеуетті қатысушылардың жұмыс және (немесе) оқыту орындарында ақпараттық материалдарды ресімдеу;

3) оқыту қызметтерінің әлеуетті қатысушыларының жұмыс орындарына ақпараттық парақтарды, шақыртуларды тарату;

4) жария іс-шаралардағы хабарламалар-таныстырылымдар;

5) телефон қоңырау - шақырту;

6) оқыту іс-шаралары туралы ақпараттарды мекенжайлық электрондық жөнелтулер тәсілдерімен жүзеге асырады.";

8-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"8. Үкіметтік емес ұйымдардың қызмет көрсетуі кезінде қатысушылардың қанағаттану және практикалық қолдану көрсеткіштері осы Стандартқа қосымшаның 1, 2, 3, 4 және 5-кестелерінде көрсетілген.";

мынадай мазмұндағы 9-1-тармақпен толықтырылсын:

"9-1. Қызмет көрсетудің сапасы мен шарттарына қойылатын талаптар бойынша мәндерді Тапсырыс беруші техникалық ерекшелікте қызмет көрсетуді әлеуметтік жобалардың мақсаттарына, міндеттеріне және қаржыландыру көлемдеріне қарай белгілейді.";

15-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"15. Консультациялық қызметтер көрсету үшін консультант:

1) консультация беру шеңберіндегі тақырыптар бойынша білімді меңгерген;

2) кеңес беру үшін жеткілікті кеңес беру дағдыларын меңгерген;

3) үкіметтік емес ұйымдардың қызметінің ерекшелігі және консультациялық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қажеттіліктер спектрі туралы ақпаратты біледі.";

18-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"18. Тартылған мамандардың саны ақпараттық және әдістемелік қызметтердің күрделілік деңгейімен, қолда бар қаржыландыру көлемімен айқындалады.";

21-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"21. Зерттеу-талдамалық қызметтерді көрсетуге тартылатын мамандар:

1) зерттеулер жүргізу саласында білімді меңгерген және (немесе) олардың практикалық тәжірибесі бар;

2) жағдайлар мен алынған деректердің объективті және тәуелсіз талдауын жүргізеді ;

3) тұжырымды қалыптастыру және ұстанымдарды әзірлеу кезінде болған жағдайды, сондай-ақ оның дамуын бағалауға ықтимал нұсқаларды және тәсілдерді келтіреді.";

25, 26, 27, 28 және 29 - тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"25. Оқыту қызметтері мынадай нысандарда көрсетіледі:

1) семинар;

2) тренинг, жаттықтырушыларға арналған тренинг;

- 3) шеберлік сыныбы;
- 4) дәріс;
- 5) вебинар, бейнесабақ;
- 6) оқыту мектебі;
- 7) оқыту курсы;
- 8) тағылымдама.

26. Оқыту қызметін көрсетудің толық циклі мынадай 3 кезеңнен тұрады:

- 1) оқыту қызметін көрсету үшін материалдарды дайындау және (немесе) әзірлеу;
- 2) оқыту қызметін көрсету;
- 3) оқыту қызметін көрсету процесінің ішкі мониторингі.

27. Оқыту қызметтерін көрсету кезінде оқыту қызметтерін әлеуетті тұтынушыларды ақпараттандыру үшін Өнім беруші мынадай ақпаратты құрайтын ақпараттық парақтарды әзірлейді:

- 1) оқыту қызметінің тақырыбын қоса алғанда көрсетілетін қызмет нысанының атауы;
- 2) бағдарлама және қаралатын мәселелер;
- 3) жаттықтырушылар (ұқсас іс-шаралар өткізу саласындағы тәжірибенің қысқаша сипаттамасы);
- 4) оқудың болжанатын нысандары мен әдістері, оның ішінде интерактивті әдістер;
- 5) оқыту-әдістемелік және ақпараттық материалдардың, сертификаттардың болуы;
- 6) өткізу мерзімі және орны, оқыту іс-шарасының барысындағы жұмыс режимі;
- 7) қатысу шарттары, оның ішінде басқа қалалықтар үшін қатысу шарттары;
- 8) жауапты адамдар және оқыту іс-шараларына қатысуға тіркелудің тәсілдері туралы ақпарат.

28. Консультациялық қызмет мынадай нысандарда жүзеге асырылады:

- 1) көрсетудің әдістері бойынша:
жеке кездесулер (жеке, топтық);
сенім телефондарын қосқанда, телефон арқылы консультациялар;
интернет-ресурстары арқылы консультациялар;
- 2) көлемі және ұзақтығы бойынша:
бір реттік консультация;
консалтингтік жоба;
- 3) нысаналы топпен өзара іс-қимыл жасау тәсілі бойынша:
сараптамалық консультация беру;
процестік консультация беру;
оқыту бойынша консультация беру.

29. Консультациялық қызметтер көрсетудің толық циклі мынадай кезеңдерден тұрады:

- 1) қызмет көрсету үшін материалдарды дайындау және (немесе) әзірлеу;

2) консультация өткізу;

3) консультация беру нәтижелерінің ішкі мониторингі.";

33 және 34-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"33. Ақпараттық және әдістемелік қызметті көрсету мынадай нысандарда жүзеге асырылады:

1) ақпараттық іс-шаралар өткізу:

БАҚ-тың қатысуымен іс-шаралар (баспасөз-конференциялар, баспасөз-турлары, брифингтер);

интернет ресурстарды құру және ілгерілету, виртуалды диалог алаңдарын қоса алғандағы әлеуметтік желілермен жұмыс;

ақпараттық және таныстырылым материалдары (буклеттер, брошюралар, плакаттар, флаерлар, парақшалар, бейнероликтер, баннерлер, бюллетеньдер);

ақпараттық-ағартушылық (промо-акциялар, ақпараттық топтар);

2) әдістемелік материалдарды әзірлеу: модульдар, бағдарламалар, сценариилер, көрнекіліктер.

34. Ақпараттық және әдістемелік қызметті көрсетудің толық циклі мынадай кезеңдерден тұрады:

1) қызмет көрсету материалдарын дайындау және (немесе) әзірлеу;

2) ақпараттық және әдістемелік қызметтері жүргізу;

3) ақпараттық және әдістемелік қызметтердің ішкі мониторингі.";

36-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"36. Зерттеу-талдамалық қызметтер мынадай нысандарда көрсетіледі:

1) зерттеу объектісі бойынша:

қоғамдық және сараптамалық пікірді зерделеу;

жобалардың/бағдарламаларды мониторингілеу және бағалау;

саланың/объектінің даму үрдісін талдау;

халық топтарының қажеттіліктерін бағалау;

басқару жүйесі тиімділігін бағалау;

заңнамалық актілерді сараптау;

2) зерттеу әдістері бойынша:

бақылау;

сауал;

сауалнама жүргізу;

онлайн сұрау;

сұхбат алу (жартылай құрылымдық, терең сұхбатты қоса алғанда);

фокус-топ;

контент-талдау;

ой шабуылы;

"Құпия сатып алушы";

3) талдаудың тереңдігі бойынша:

барлау зерттеуі;

сипаттама зерттеу;

талдамалық зерттеу.";

38-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"38. Өнім берушінің мамандары Тапсырыс берушінің техникалық ерекшеліктерде көрсеткен формат бойынша қорытынды құжатты жасайды.

Зерттеу қорытындысы бойынша құжат мақсаттарға, күтілетін нәтижелерге және зерттеудің қиындығына байланысты есеп, баяндама, құжаттама немесе портфель түрінде ұсынылады.

Қорытынды құжатқа таңдалған зерттеу әдістеріне байланысты және техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес растайтын материалдар қоса беріледі. Растайтын құжаттарға сауалнама бланкілері (толтырылған сауалнамалардың жалпы санының кемінде 3% - ы ұсынылады), сұхбат хаттамалары (бланкілері), деректерді өңдеу барысында алынған кестелер мен диаграммалар, жүргізілген жұмыс туралы фото/бейне /аудио есептер жатуы мүмкін.

Зерттеу-аналитикалық қызметтерді көрсету мерзімін осы Стандартқа қосымшаның 11-кестесінде көрсетілген талаптарға сәйкес Тапсырыс беруші айқындайды.";

40, 41 және 42 - тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"40. Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша қызметтер мынадай нысандарда жүзеге асырылады:

1) ақпараттық-пікірталастық іс-шаралар;

2) демалыс және ойын іс-шаралары;

3) спорттық іс-шаралар.

Тапсырыс беруші іс-шараларды ұйымдастыру жөніндегі әлеуметтік жобаның техникалық ерекшелігін әзірлеу кезінде бір міндетті шешуге бағытталған, осы Стандарттың 13-кестесінде көрсетілген бірнеше нысанның жиынтығын көздейді.

41. Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша қызметтердің толық циклі мынадай кезеңдерді құрайды:

1) іс-шараларды ұйымдастыру бойынша дайындық жұмыстары;

2) іс-шараларды өткізу;

3) нәтижелердің ішкі мониторингі.

42. Өнім беруші іс-шараны ұйымдастыру қызметтерін көрсету кезінде:

1) Тапсырыс берушінің нұсқауы бойынша іс-шараны көзбен көретін безендіруді бір немесе бірнеше санамаланған тәсілмен (баннер, стенд, созу, көрнекі ақпаратты көрсету және беру құрылғысы) қамтамасыз етеді;

2) электрондық және (немесе) баспа БАҚ-та жарық көрген барлық материалдардың көрсетілуімен жарияланымдар тізбесін жүргізеді;

3) республикалық деңгейдегі іс-шараларды іске асыру кезінде республикалық БАҚ-та және өңірлік деңгейдегі іс-шараларды іске асыру кезінде өңірлік БАҚ-та 5 (бес) тақырыптық жарияланымды, сондай-ақ әлеуметтік желілерде 3 (үш) жарияланымды орналастыру арқылы әр іс-шараның жариялануын қамтамасыз ету.";

44-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"44. Азаматтық (ресурстық) орталықтың қызметтер көрсетуінің толық циклі мынадай кезеңдерді құрайды:

- 1) қызмет көрсету үшін материалдарды дайындау және (немесе) әзірлеу;
- 2) қызмет көрсету;
- 3) көрсетілген қызметтердің ішкі мониторингі.";

52-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"52. Азаматтық (ресурстық) орталықтың жұмысын ұйымдастыру бойынша көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау оқыту, консультациялық, зерттеу-талдамалық, ақпараттық және әдістемелік көрсетілетін қызметтердің және азаматтық (ресурстық) орталықтың көрсетілетін қызметтер пакетіне кіретін іс-шараларды ұйымдастыру бойынша көрсетілетін қызметтердің сапасына қойылатын талаптар негізінде жүргізіледі.";

қосымша осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің Азаматтық қоғам істері комитеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің ресми интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасы
Ақпарат және қоғамдық даму министрі*

А. Балаева

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ауыл шаруашылығы министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Білім және ғылым министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Индустрия және инфрақұрылымдық
даму министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Қаржы министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және спорт министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сауда және интеграция министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Стратегиялық жоспарлау және
реформалар агенттігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі (Сыбайлас
жемқорлыққа қарсы қызмет)
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыртқы істер министрлігі
"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Төтенше жағдайлар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Цифрлық даму, инновациялар және

аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Экология, геология және табиғи

ресурстар министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Энергетика министрлігі

Қазақстан Республикасы

Ақпарат және қоғамдық
даму министрі

2021 жылғы 26 шілдедегі

№ 260 бұйрығына

қосымша

Мемлекеттік әлеуметтік

тапсырыс стандартына

қосымша

1-кесте. Оқыту қызметтері сапасына қойылатын талаптар

Оқыту қызметтерінің нысандары	Қатысушылардың қанағаттанушылығы		Практикалық қолданылуы	
	Ең төменгі мәні	Ең жоғарғы мәні	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні
Ақпарат көзі	Кері байланыс сауалнамасы немесе пікірлер		Табысқа жету тарихы	
Семинар	50%	85%	-	-
Тренинг	60%	90%	1 тарих	5 тарих
Шеберлік сыныбы	50%	85%	-	-
Дәріс	50%	85%	-	-
Вебинар, бейне сабақ	-	-	-	-
Оқыту курсы (мектеп)	75%	95%	3 тарих	7 тарих
Тағылымдама	50%	85%	1 тарих	5 тарих

* Оқыту қызметтерін тұтынушылардың қанағаттану деңгейін бағалау үшін іс-шараның барлық қатысушыларынан жауап алынады. Бағалау шәкілі 1-ден 5-ке дейін қолданылады, мұнда 1 – толық қанағаттандырмайды, 5 – толық қанағаттандырады. Қанағаттанудың жалпы деңгейін есептеу үшін формула қолданылады: (алынған балдардың жалпы сомасы/қатысушылар саны)/5) * 100.

2-кесте. Консультациялық қызметтер сапасына қойылатын талаптар

Консультациялық көрсетілетін қызметтер	Қатысушылардың қанағаттанушылығы		Практикалық қолданылуы	
	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні
Ақпарат көзі	Пікірлер*		Консультация журналы*	
Консультациялардың барлық түрлері	60%	85%	50%	85%

* Консультациялық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қанағаттану деңгейін бағалау үшін консультациялар журналында тіркелген тұтынушылардың жалпы санының кемінде 20% - ы сұралады. Бағалау әкілі 1-ден 5-ке дейін қолданылады, мұнда 1 – толық қанағаттандырмайды, 5 – толық қанағаттандырады. Қанағаттанудың жалпы деңгейін есептеу үшін формула қолданылады: (алынған балдардың жалпы сомасы/сұралған қатысушылардың саны)/5) * 100.

* Практикалық қолданылуын бағалау үшін консультациялар нәтижелеріне мониторинг жүргізіледі, алынған ақпарат консультациялар журналының тиісті бағанында тіркеледі. Пайыздар былайша есептеледі: нәтижелері бойынша тұтынушы алынған ұсынымдарды және (немесе) материалдарды /консультациялардың жалпы санына қолданған консультациялар саны * 100.

3-кесте. Зерттеу-талдамалық қызметтер сапасына қойылатын талаптар

С а п а өлшемшарты	Индикаторлар	Ақпарат көздері
Алынған деректердің анықтығы	Кемінде: зерттеудің үш әдісін; талдаудың үш әдісін және деректерді салыстыруды; сауалнама жүргізу кезіндегі деректерді өңдеу үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану.	Сарапшылар тізімі; зерттеу бағдарламасы (қажет жағдайда); қорытынды құжаттар.
Өзірленген ұстанымдарды практикалық қолдану	Зерттеу саласының сарапшыларынан кемінде үш пікір болуы.	пікірлер/сарапшылар қорытындысы.

4-кесте. Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша көрсетілетін қызметтер сапасына қойылатын талаптар

Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша көрсетілетін қызмет нысандары	Қатысушылардың қанағаттанушылығы	
	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні

Вебинар, бейнесабак	-	-	+	+	-	-	-	-	+	+
Оқыту курсы (от мектебі) 50 м2	-	+	+	+	-	+	-	+	+	+

* Аталған талаптар әлеуетті өнім берушіге оның жеңімпазы айқындалған және онымен шарт жасалған жағдайда белгіленеді

9-кесте. Азаматтық (ресурстық) орталықтың жұмысын ұйымдастыру бойынша қызмет көрсету үшін материалдық-техникалық базаға қойылатын шарт

Орталықтың қызметін ұйымдастыру бойынша көрсетілетін қызмет	Үй-жай	Жабдық	
		Ұйымдастыру техникасы, интернетке қолжетімділік	Бейне және суретке фототүсірілімге арналған жабдық
Республикалық (республикалық маңызы бар қала, астана) және облыстық деңгей (облыстық маңызы бар қала)			
Азаматтық (ресурстық) орталық	100 м2 бастап	+	+
Қалалық (қалалық маңызы бар қала) және аудандық деңгей			
Азаматтық (ресурстық) орталық	30 м2 бастап	+	+

10-кесте. Зерттеу-талдамалық қызметтерін көрсету бойынша ақпаратты жинауға қойылатын шарт

Зерттеу әдістері	Респонденттер саны және зерттеу көзі
Тұрғындардан сауалнамалық сұрау	Сұрыптау қателігі 5%-дан артық емес, өрісті бақылау кемінде 15% (25%-дан артық емес)
Сараптамалық сұрау	Кемінде 5 адам
Фокус-топ	8-12 адам
Ой шабуылы	Кемінде 5 адам
Контент-талдау	Кемінде 10 көз

11-кесте. Зерттеу-талдамалық қызметтерді көрсету мерзімдеріне қойылатын талаптар

Зерттеу-талдамалық көрсетілетін қызметтер	Зерттеу-талдамалық қызметтер көрсету кезеңі
Қоғамдық және сараптамалық пікірді зерделуге бағытталған зерттеулер	кемінде 3 ай
Жобаларды/бағдарламаларды/ көрсетілетін қызметтерді мониторингтеу	кемінде 3 ай
Жобаларды/бағдарламаларды/ көрсетілетін қызметтерді бағалау	кемінде 3 ай
Саланы/объектіні дамыту үдерісін талдау	кемінде 3 ай
Халық топтарының қажеттілігін бағалау	кемінде 1,5 ай
Басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау	кемінде 6 ай
Заңнамалық актілерді сараптау	кемінде 3 ай

12-кесте. Ақпараттық және әдістемелік қызметтерді көрсету сапасын бағалау өлшемшарттары

Сапа өлшемшарты (негізгі)	Индикаторлар	Ақпарат көздері
Қолжетімділік	Дайындалған және таратылған ақпараттық және әдістемелік материалдардың саны (түрлері бойынша); таралым, шығару мерзімділігі; қамтылған нысаналы топтардың сандық және сапалық құрамы; ақпаратты таратудың әртүрлі тәсілі мен арнасын пайдалану.	Өнім берушінің есептері; ақпараттық және әдістемелік материалдар пакеті; БАҚ контент-талдауы; сараптамалық қорытындылар; ақпараттық және әдістемелік материалдарды тұтынушылардың пікірлері.
Өзектілік	Ақпарат пен әдістердің қызмет көрсету саласының қазіргі заман ағымына сәйкестігі; ақпараттың және ұсынылған әдістердің нысаналы топтардың қажеттіліктеріне сәйкестігі; рейтингтік материалдардың болуы	

Ақпараттық - әдістемелік материалдар	Форматы	Сандық мәндері	
		Ең төменгі мәні	Ең жоғарғы мәні
Баспасөз хабарламасы	A4	150 сөз	500 сөз
Буклет	A4, екіжақты	1 парақ	4 парақ
Брошюра	A4, A5	40 парақ	∞
Көрнекіліктер	A4, A5	50 парақ	120 парақ
Бюллетень	A4	1 парақ	∞
Флаер	A4, A5	1 парақ	-
Плакат	A1, A2, A3	-	-
Парақшалар	A5	1 парақ	
Баннер	от 768 x 90 см	-	-

Іс-шара	Қатысушылар саны	Ұзақтығы	
		min	max
Баспасөз-конференция	10 және одан көп адам	30 минут	1 сағат
Брифинг	5 және одан көп адам	30-40 мин.	
Баспасөз-тур	10 және одан көп адам	4 сағат	2 күн

Іс-шара	Баспа және электронды БАҚ-тағы жарияланым/сұхбат саны	Әлеуметтік желідегі жариялымдар/сұхбат саны

БАҚ-тағы ақпараттық жариялану	кемінде 5	кемінде 3
Ақпараттық науқан	кемінде 5	кемінде 3

13-кесте. Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша қызметтерді көрсету сапасын бағалау өлшемшарттары

Нысан	Қатысушылар саны (офлайн)		Қатысушылар саны (онлайн)	
	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні	ең төменгі мәні	ең жоғарғы мәні
Ақпараттық-пікірталас іс-шаралары				
Дөңгелек үстел, таныстырылым, диалог алаңдары	15 адам	50 адам	20 адам	60 адам
Конференциялар, форумдар, симпозиумдар, конгрестер, қоғамдық тыңдау	35 адам	100 адам	50 адам	∞
Демалыс және ойын				
Фестивальдар, концерттер	50 адам	500 адам	50 адам	∞
Көрмелер, жәрмеңкелер, парадтар	35 адам	400 адам	50 адам	∞
Байқаулар, викториналар	15 адам	∞	20 адам	∞
Акциялар, флеш-мобтар	50 адам	∞	50 адам	∞
Спорттық				
Спартакиадалар, матчтар	20 адам	∞	-	-
Чемпионаттар, жарыстар (спорт түріне байланысты)	20 адам	∞	-	-