

**О внесении изменений и дополнений в приказ Министра общественного развития Республики Казахстан от 15 августа 2018 года № 19 "Об утверждении Стандарта государственного социального заказа"**

Приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 26 июля 2021 года № 260. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 июля 2021 года № 23733

      В соответствии с подпунктом 5-1) статьи 4-1 Закона Республики Казахстан "О государственном социальном заказе, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

      1. Внести в приказ Министра общественного развития Республики Казахстан от 15 августа 2018 года № 19 "Об утверждении Стандарта государственного социального заказа" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 17314) следующие изменения и дополнения:

      в Стандарте государственного социального заказа, утвержденных вышеуказанным приказом:

      дополнить пунктом 2-1 следующего содержания:

      "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.";

      пункт 3 изложить в следующей редакции:

      "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 объҰма 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.";

      пункт 6 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 8 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      дополнить пунктом 9-1 следующего содержания:

      "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.";

      пункт 15 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 18 изложить в следующей редакции:

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

      пункт 21 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункты 25, 26, 27, 28 и 29 изложить в следующей редакции:

      "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.

      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.

      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.

      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.

      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.";

      пункты 33 и 34 изложить в следующей редакции:

      "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.

      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.";

      пункт 36 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 38 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункты 40, 41 и 42 изложить в следующей редакции:

      "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.

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

      1) подготовительные работы по организации мероприятия;

      2) проведение мероприятия;

      3) внутренний мониторинг результатов.

      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.";

      пункт 44 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 52 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      приложение изложить согласно приложению к настоящему приказу.

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

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

      2) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан после его официального опубликования;

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| *Министр информации и общественного развития*  *Республики Казахстан* | *А. Балаева* |

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство сельского хозяйства  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство образования и науки  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство здравоохранения  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство труда и социальной   
защиты населения Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство индустрии и  
инфраструктурного развития  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство финансов  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство культуры и спорта  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Агентство Республики Казахстан  
по делам государственной службы

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство торговли и интеграции  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Агентство по стратегическому  
планированию и реформам  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Агентство Республики Казахстан  
по противодействию коррупции  
(антикоррупционная служба)

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство иностранных дел  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство по чрезвычайным ситуациям   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство национальной экономики   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство цифрового развития  
инноваций и аэрокосмической промышленности   
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство внутренних дел  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство экологии, геологии  
и природных ресурсов  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство энергетики  
Республики Казахстан

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к приказу  Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 26 июля 2021 года № 260 |
|  | 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% | 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 программ 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 | ∞ |
| Лекция | 15 человек | 100 человек | 20 человек | ∞ | 0,5 часа | 2 часа | не менее 1 года в 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 |
| 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 | А4 | 150 слов | 500 слов |
| Буклет | А4, двусторонний | 1 лист | 4 листа |
| Брошюра | А4, А5 | до 40 страниц | ∞ |
| Пособие | А4, А5 | до 50 страниц | до 120 страниц |
| Бюллетень | А4 | 1 лист | ∞ |
| Флаер | А4, А5 | 1 лист | - |
| Плакат | А1, А2, А3 | - | - |
| Листовка | А5 | 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, диалоговые площадки | 15 человек | 50 | 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 | ∞ | - | - |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан