Приложение 3

к приказу Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан

от « » ­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

№

**Стандарт консультационных услуг неправительственных организаций**

1. **Общие положения.**

1. Настоящий стандарт распространяется на консультационные услуги неправительственных организаций, финансируемые государственными органами республиканского, областного, городского и районного уровней в рамках государственного социального заказа.

2. В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

1) 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000007176);

2) государственный социальный заказ – форма реализации социальных программ, социальных проектов, направленных на решение задач в социальной сфере, выполняемых неправительственными организациями за счет бюджетных средств;

3) услуга неправительственных организаций– результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

4) потребитель услуг неправительственных организаций– физическое или юридическое лицо, получающее либо имеющее намерение получить услуги от неправительственных организаций;

5) качество услуги– совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

6) критерий качества – количественная или качественная характеристика, которая по определенной методике может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением;

7) консультация – совет, даваемый специалистом в определенной области и направленный на мобилизацию внутренних и внешних ресурсов человека, организации, системы для решения проблем или осуществления изменений;

8) консалтинговый проект – поэтапно выстроенная совместная деятельность консультанта и заказчика, решающая комплекс задач по оптимизации и развитию организации, сферы, направления и т.д.;

9) экспертное консультирование – консультант самостоятельно осуществляет диагностику, разработку решений и рекомендаций по их внедрению; консультируемое лицо/организация обеспечивает консультанту доступ к информации и оценке результатов;

10) процессное консультирование – консультант на всех этапах проекта активно взаимодействует с клиентом, побуждая его высказывать свои идеи, соображения, предложения, проводить при помощи консультанта анализ проблем и выработку решений; роль консультанта заключается в сборе внешних и внутренних идей, оценке решений, полученных в процессе совместной работы и приведении их в систему рекомендаций.

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

12) конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества либо компании, являющейся работодателем сотрудника.

3. Стандарт распространяется на следующие виды консультационных услуг неправительственных организаций:

1. По способу оказания

1.1. Личные встречи (индивидуальные, групповые)

1.2. Телефонные консультации, включая телефоны доверия

1.3. Offline и [Online](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.online.ua%2F&ei=IWOdVbOFDsXLyAOHp47gCg&usg=AFQjCNE-BbSsty5aEexq17CW_z94PNFfRg&sig2=juTVmAph9HFpDiHdAcU5Bg&bvm=bv.96952980,d.bGQ)-консультации (e-mail, Skype, [WhatsApp](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.whatsapp.com%2F%3Fl%3Dru&ei=DWadVZXJL4rXyQP6wpzICg&usg=AFQjCNHaav8haeZzrqzbrkbpZI1dccRwyw&sig2=5hOM4MW2E1gE5VKLp5jowg&bvm=bv.96952980,d.bGQ) и т.д.)

2. По объему и продолжительности

2.1. Разовые консультации

2.2. Консалтинговый проект

3. По способу взаимодействия с целевой группой

3.1. Экспертное консультирование

3.2. Процессное консультирование

3.3. Обучающее консультирование

4. Стандарт является основополагающим в следующих случаях:

1) при планировании государственными органами разных уровней и сфер деятельности государственного социального заказа на консультационные услуги неправительственных организаций;

2) при разработке конкурсной документации, технических спецификаций на лоты по государственному социальному заказу;

3) при оказании неправительственной организацией консультационных услуг за счет средств государственного социального заказа;

4) при планировании и проведении мониторинга и оценки качества консультационных услуг неправительственных организаций, оказанных за счет средств государственного социального заказа.

5. При разработке настоящего стандарта учтены основные нормативные положения следующих стандартов:

1) ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения;

2) СТ РК ГОСТ Р 52113-2010 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

3) СТ РК ISO 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования.

1. **Квалификационные требования к поставщику данного вида услуг**

6. Консультационные услуги могут быть оказаны сотрудниками неправительственных организаций и привлеченными консультантами, имеющими практический опыт работы по теме консультирования[[1]](#footnote-1):

1) не менее 0,5 года - для консультаций по вопросам применения отдельных методов, приемов работы, подготовки типовых документов;

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

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

Консультант должен:

1) обладать знаниями по темам оказываемых консультаций (подтверждается дипломами об образовании, сертификатами о прохождении краткосрочных курсов, семинаров);

2) владеть навыками консультирования (пройти соответствующее обучение или стажировку у опытных консультантов – сертификат, рекомендации);

3) обладать достаточной и актуальной информационной и методической базой для проведения консультаций;

4) владеть информацией о специфике развития гражданского общества и деятельности неправительственных организаций как одного из его институтов, о спектре потребностей потенциальных потребителей консультационных услуг;

5) соблюдать следующие правила и принципы консультирования:

5.1. конфиденциальность, не использовать информацию, полученную от потребителя, в личных целях или в ущерб потребителю;

5.2. профессионализм;

5.3. доступность информации для потребителя;

5.4. ориентация на потребности консультируемого;

5.5. беспристрастное (безоценочное) отношение к потребителю;

5.6. брать на себя выполнимые обязательства;

5.7. во время работы с потребителем консультант должен быть сосредоточен только на потребителе и его запросе, время согласовывается индивидуально;

5.8. результат консультации заранее согласовывается консультантом с потребителем.

Неправительственная организация, оказывающая консультационные услуги, должна иметь:

1) доступ к базам данных потенциальных участников консультаций;

2) возможность привлечь к оказанию услуг квалифицированных специалистов, в том числе в разных областях, городах, районах (при необходимости);

3) возможность опубликовать информацию о ходе и результатах оказания консультационных услуг в средствах массовой информации, социальных сетях;

4) возможность выезда специалистов (при проведении выездных консультаций).

7. Требования к материально-технической базе устанавливаются только в случае организации регулярных консультаций на базе поставщика[[2]](#footnote-2).

1. **Содержание и условия оказания услуг**

8. При оказании консультационных услуг для информирования потребителей неправительственные организации должны разработать информационные листы по следующей структуре:

1) наименование вида консультаций;

2) содержание (на какие вопросы потребитель может получить ответы, какой информацией и материалами они могут быть подкреплены);

3) категории потребителей, которые могут получить данные консультации;

4) возможные результаты консультаций для потребителей;

5) консультанты (сфера деятельности/спецификации, имеющийся опыт);

6) права и обязанности потребителя и консультанта;

7) условия и порядок получения консультаций.

9. Информирование потенциальных потребителей консультационных услуг сотрудниками неправительственных организаций должно осуществляться следующими способами (на выбор поставщика, исходя из особенностей целевой группы):

1) размещение объявлений-приглашений в сети Интернет, на собственном web-сайте или одном из популярных среди целевой группы сайтов;

2) оформление информационных стендов на базе неправительственных организаций, в местах работы/обучения потенциальных участников;

3) публикации в СМИ;

4) распространение информационных листов, приглашений в местах работы / обучения потенциальных участников консультаций;

5) сообщения-презентации на публичных мероприятиях;

6) телефонные звонки-приглашения;

7) адресные электронные и факсовые рассылки информации о возможности получить консультации;

8) и другими доступными способами информирования.

10. В ходе и по результатам оказания разных видов консультационных услуг неправительственные организации должны обеспечить документирование и предоставить Заказчику журнал учета консультаций, составленный по форме (приложение А), отзывы (приложение Б).

11. В зависимости от сложности вопроса время проведения консультации может варьироваться, оптимальная продолжительность консультации – не более 2 часов. В случае необходимости консультация может состоять из нескольких встреч с потребителем.

12. Консультации на базе неправительственных организаций могут проводиться непосредственно на рабочем месте консультанта, либо в отдельном помещении. Потребителю должны быть созданы комфортные условия – удобное место для беседы с консультантом, возможность фиксации хода консультации, доступ к информационным и методическим материалам по теме консультации, имеющимся в организации и т.д. (на усмотрение сотрудников организации).

13. В зависимости от темы консультации консультант может подготовить для потребителя пакет информационных и методических материалов в печатном и/или электронном виде на основе имеющихся в организации баз данных и информационных ресурсов по видам консультационных услуг.

14. Консультант имеет право отказать в проведении консультации, если:

1) неправительственные организации не оказывает консультации, требуемые потребителем;

2) потребитель, формулируя запрос на консультацию, пытается решить противозаконные вопросы;

3) консультант вступает в конфликт интересов;

4) консультант и потребитель не могут согласовать дату, время, ожидаемый результат проведения консультации;

5) проблема/задача объективно не может быть решена путем консультирования.

15. Потребитель имеет право:

1) остановить консультацию на любом ее этапе;

2) принимать решение о том, каким образом воспользоваться рекомендациями консультанта;

3) знать, как будет использована консультантом предоставленная им информация;

4) предъявлять претензии, требовать возмещения ущерба, если были нарушены правила и принципы проведения консультаций

16. Полный цикл оказания консультационных услуг должен включать следующие 3 этапа:

1) прием запроса, подготовка консультанта;

2) проведение консультации;

3) оценка результатов консультации.

1. **Критерии оценки качества процесса и результатов оказания услуг**

16. Настоящий стандарт определяет основные критерии оценки качества оказания консультационных услуг, а также минимальные и максимальные показатели по каждому критерию.

17. Заказчик вправе определить показатели по критериям, в зависимости от специфики темы, категорий потребителей, территории реализации и других условий, но не превышая обозначенных максимальных показателей согласно приложению 3.

1. **Контроль соблюдения требований стандарта, ответственность за нарушение стандарта и порядок обжалования**

18. Контроль за соблюдением требований данного стандарта возлагается на Заказчика консультационных услуг неправительственных организаций – государственный орган, разместивший государственный социальный заказ на данные услуги. С целью контроля за соблюдением требований стандарта Заказчиком могут привлекаться внешние эксперты.

19. Внутренний контроль за соблюдением требований настоящего стандарта обязан осуществлять руководитель неправительственной организации путем создания системы контроля и оценки качества оказания услуг, включая самоконтроль персонала.

20. Периодичность контроля определяется условиями договора на оказание консультационных услуг за счет средств государственного социального заказа.

21. Информацией для контроля соблюдения требований стандарта служат отчетные материалы неправительственных организаций, результаты исследований среди потребителей, отзывы, жалобы, предложения и другие материалы, характеризующие деятельность по оказанию консультационных услуг.

22. В случае выявления несоответствия деятельности неправительственных организаций требованиям настоящего стандарта, Заказчик вправе предпринять действия, определенные договором на оказание консультационных услуг в следующей последовательности:

1) направить руководителю неправительственной организации письмо с указанием пунктов, требующих устранения выявленных недочетов, и указанием сроков их устранения;

2) в случае отказа неправительственной организации от устранения недочетов или невозможности их устранения, составляется акт, где указываются объемы фактически оказанных услуг и их стоимость;

3) в случае систематического нарушения неправительственной организацией требований настоящего стандарта в ходе оказания консультационных услуг, Заказчик вправе расторгнуть договор и/или взыскать неустойку в размере, определенном условиями договора.

23. В случае нарушения Заказчиком требований данного стандарта при разработке технической спецификации, заключении договора на оказание консультационных услуг, а также в ходе осуществления контроля за соблюдением требований стандарта, неправительственная организация вправе предпринять действия по обжалованию, в том числе:

1) направить Заказчику письмо с указанием пунктов, которые должны быть приведены в соответствие с требованиями настоящего стандарта;

2) в случае отказа Заказчика от устранения нарушений, обратиться в уполномоченный орган в сфере государственного социального заказа;

3) в случае нарушения Заказчиком требований настоящего стандарта на этапе заключения договора на оказание консультационных услуг и в процессе его исполнения НПО вправе отказаться от исполнения требований Заказчика, противоречащих стандарту, без потери права на заключение и исполнение договора.

Приложение 1

к стандарту консультационных услуг неправительственных организаций

**Схема подготовки, проведения и оценки консультации**

**Условные обозначения:**

М – менеджер, (выполняет координирующие и контролирующие функции, также может выступать в роли консультанта), К – консультант, А – администратор (при необходимости, либо эти функции выполняет консультант), П – потребитель.

Прием запроса на консультацию:

- знакомство, определение сути вопроса/проблемы

- выявление ожиданий потребителя в отношении формы, процедуры и результатов консультации

прием обращения – А, направляет – М, К по профилю

Определение консультантом оптимальной формы, времени проведения консультации, уровня предполагаемого результата, информации, которую должен предоставить потребитель для подготовки консультации, и которую необходимо собрать консультанту

К

Подготовка консультанта к проведению консультации, сбор необходимой информации, формирование пакета информационных и методических материалов

К, М, А

Проведение консультации в одной из возможных форм

К, А

Оценка результата консультации (ожидаемого и полученного).

Завершение консультации

К, П

Оценка эффективности проведенной консультации (соотношение потребовавшихся ресурсов и уровня удовлетворенности потребителя – степени разрешения вопроса/проблемы)

М, К

Согласование консультантом ключевых положений плана-задания с потребителем. Назначение даты проведения консультации (в случае достижения договоренностей)

К, П

Если консультация не требует специальной подготовки, может быть оказана при первой встрече или по телефону, электронной почте

К, М, А – прием звонка, организация места, копирование материалов по заданию консультанта, менеджера

Если появились дополнительные вопросы, требующие подготовки, назначается время и проводится вторая консультация

К

Сбор информации и оценка степени применения потребителем полученной информации и рекомендаций, влияния консультации на изменения в деятельности потребителя, решение вопроса/проблемы

М, К

В

Приложение 2

к стандарту консультационных услуг неправительственных организаций

**Схема процесса**

**подготовки, проведения и оценки консультации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ступень 1**  **Кто:** Администратор/Менеджер/Консультант  **Что:** Принимает запрос от потребителя на проведение консультации – определяет вопрос/проблему, по которой требуется консультация, и передает информацию менеджеру или консультанту, ответственному за проведение данного вида консультаций. | | | | | |
| **Ступень 2а**  **Если** потребитель позвонил или пришел в НПО  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** фиксирует обратившегося в базе данных (при повторном обращении - проверяет данные), собирает первичную информацию от потребителя о сути вопроса/проблемы, уровне ожиданий, предпочтений по форме, дате и месту проведения консультации  **Сроки:** в течение 5-10 минут | | | **Ступень 2б**  **Если** запрос от потребителя поступил по электронной почте  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** направляет потребителю электронное письмо или связывается с ним по телефону для сбора и/или уточнения первичной информации о сути вопроса/проблемы, уровне ожиданий, предпочтений по форме, дате и месту проведения консультации  **Сроки:** в течение 1 дня | | |
| **Ступень 3а-а**  **Если** для проведения консультации не требуется подготовка  **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** проводит консультацию по телефону или на базе организации, если располагает достаточным временем, если нет – см.ступень 1а-2  **Сроки:** от 20 минут до 2 часов  *Далее см. ступень 5* | **Ступень 3а-б**  **Если** для проведения консультации консультанту необходимо подготовиться  **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** согласовывает с потребителем время, место, форму проведения консультации, ожидаемый результат, сведения, которые должен предоставить потребитель  **Что:** согласовывает с Менеджером условия консультации при необходимости значительным временных, материальных затрат  **Сроки:** 15-20 минут  **Основание:** план-задание | | **Ступень 3б-а**  **Если** для проведения консультации не требуется личного присутствия потребителя  **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** проводит консультацию в Offline или [Online](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.online.ua%2F&ei=IWOdVbOFDsXLyAOHp47gCg&usg=AFQjCNE-BbSsty5aEexq17CW_z94PNFfRg&sig2=juTVmAph9HFpDiHdAcU5Bg&bvm=bv.96952980,d.bGQ) режимах, включая (при необходимости) предоставление материалов  **Сроки:** от 2 дней до недели  *Далее см. ступень 5* | | **Ступень 3б-б**  **Если** для проведения консультации необходимо личное присутствие потребителя  **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** согласовывает с потребителем время, место, форму проведения консультации, ожидаемый результат, сведения, которые должен предоставить потребитель  **Сроки:** до 2 дней  **Основание:** план-задание |
|  | | | | | |
| Ступень 4 **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** проводит консультацию в соответствии с имеющимся планом-заданием и запланированным порядком проведения консультации  **Сроки:** от 20 минут до 2 часов  *Примечание: подготовку места для проведения консультации, копирование необходимых материалов может осуществлять сам Консультант либо Администратор (при наличии такого сотрудника).*  *Консультация может проходить как на базе организации, так и на территории потребителя (выездная консультация).* | | | | | |
|  | | | | | |
| Ступень 5 **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** в завершении консультации вместе с потребителем оценивает его удовлетворенность ходом и результатами консультации.  **Сроки:** в последние 5-10 минут консультации | | | | | |
| **Ступень 6а**  **Если** потребитель удовлетворен результатами консультации  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** выясняет, есть ли у потребителя какие-либо пожелания/предложения по улучшению консультаций и работы организации, завершает консультацию, вносит запись в Журнал консультаций.  **Сроки:** в течение 5-10 минут  *Далее см. ступень 8* | | | | **Ступень 6б**  **Если** потребитель не удовлетворен результатами консультации  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** выясняет причины неудовлетворенности и пожелания потребителя по продолжению консультаций Сроки: в течение 5-10 минут | |
|  | | | | | |
| Ступень 7 **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** проводит дополнительные консультации (количество определяется в зависимости от специфики и сложности вопроса/проблемы потребителя и объемов предоставляемой информации) Сроки: не позднее, чем через 3 дня после предыдущей консультации либо по индивидуально составленному с потребителем графику | | | | | |
|  | | | | | |
| Ступень 8 **Кто:** Консультант/Менеджер  **Что:** оценивают эффективность проведенной консультации: соотношение потребовавшихся ресурсов и уровня удовлетворенности клиента – степени разрешения вопроса/проблемы Сроки: в течение 2-х дней после консультации | | | | | |
| **Ступень 9а**  **Если** консультация была эффективной  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** фиксируют факторы успеха проведенной консультации для обеспечения при проведении последующих консультаций и обучения других консультантов | | **Ступень 9б**  **Если** консультация была неэффективной  **Кто:** Консультант / Менеджер  **Что:** определяют причины неэффективности, вырабатывают шаги по повышению эффективности консультаций в дальнейшем - дополнительное обучение консультантов, расширение информационных и методических ресурсов, улучшение процессов выявления потребностей и другие возможные шаги. | | | |
|  | | | | | |
| Ступень 10 **Кто:** Менеджер/Консультант  **Что:** собирают информацию и оценивают степень применения потребителем полученной в ходе консультации информации и рекомендаций, влияния консультации на изменения в деятельности потребителя, решение вопроса/проблемы Сроки: в течение 1-3-х месяцев после консультации, при необходимости – до полугода | | | | | |
|  | | | | | |
| Ступень 11 **Кто:** Менеджер/Консультант  **Что:** фиксируют проводимые консультации в базе данных вопросов, наиболее актуальных для различных групп потребителей консультационных услуг НПО. Сроки: регулярно по окончании консультации. | | | | | |

Приложение 3

к стандарту консультационных услуг неправительственных организаций

**Критерии оценки качества процесса и результатов оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Консультационные услуги** | **Удовлетворенность участников** | | | **Практическая применимость** | | |
| **min** | | **max** | **min** | **max** | |
| *Источник информации* | *Отзывы[[3]](#footnote-3) по форме*  *в приложении Б* | | | *Журнал консультаций*  *(графа «Результат влияния»)* | | |
| Все виды консультаций | 70% | 90% | | 50% | | 90% |

**А. Журнал учета консультаций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата, продолжи­тельность кон­сультации, ФИО консультанта** | **Наименование организа­ции,**  **ФИО и контакты обратившегося лица** | **Вид консультации,**  **тема**  **(во­прос/проблема)** | **Результат[[4]](#footnote-4) влияния консультации** |
|  |  |  |  |  |

**Б. Форма отзыва**

**Отзыв о консультации**

**по теме**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место, дата проведения)

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контакты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Доступность (понятность) информации, предоставленной консультантом

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Полезность и практическая применимость информации / рекомендаций

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Условия проведения (поведение консультанта, материалы, комфортность места)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Для психологических консультаций действуют требования, принятые в профессиональной среде психологов и для оказания консультаций, порядок которых регламентирован законодательством, применяются нормы соответствующих НПА. [↑](#footnote-ref-1)
2. В данном случае могут предъявляться требования, описанные в стандарте «Услуги НПО по организации работы центров» [↑](#footnote-ref-2)
3. Процент при сборе отзывов подсчитывается следующим образом: количество положительных отзывов / на общее количество отзывов \* 100%. Для подтверждения обратной связи достаточно собрать отзывы у 10% получателей консультационных услуг (от общего количества получателей услуг) [↑](#footnote-ref-3)
4. Отслеживается консультантом при последующем взаимодействии с потребителем (звонки, встречи и т.д.) [↑](#footnote-ref-4)