Приложение 5

к приказу Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан

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

№

**Стандарт услуг неправительственных организаций по организации работы центров**

1. **Общие положения.**
2. Настоящий стандарт распространяется на услуги неправительственных организаций по организации работы центров, финансируемые государственными органами республиканского, областного, городского и районного уровней в рамках государственного социального заказа.
3. 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) ресурсный центр – многопрофильная сервисная организация, которая предоставляет различные виды ресурсов и услуг для физических и юридических лиц;

8) образовательный центр – организация, специализирующаяся на предоставлении различных видов обучающих услуг для определенных категорий потребителей;

9) общественная приемная – форма взаимодействия с различными категориями потребителей, предполагающая прием обращений, жалоб, предложений по социально значимым вопросам, их направление в органы исполнительной и представительной власти, предоставление потребителям информации о наиболее эффективных способах разрешения проблемных вопросов;

10) социальная служба – долгосрочная программа работы с потребителями, предполагающая регулярное проведение оценки потребностей, разработку и реализацию индивидуальных планов поддержки / реабилитации / развития.

3. Стандарт устанавливает требования к составу услуг неправительственных организаций по организации работы центров, квалификационным характеристикам поставщиков, содержанию и условиям, процедуре оказания данных услуг, критериям оценки качества процесса и результатов оказания услуг, порядку контроля за соблюдением требований стандарта, степени ответственности за его нарушение и порядку обжалования.

4. Стандарт распространяется на следующие виды услуг неправительственных организаций по организации работы центров:

1) ресурсный центр;

2) образовательный центр;

3) консультативный центр, в т.ч. общественная приемная;

4) социальная служба по направлениям: реабилитация и адаптация, трудоустройство, организация досуга, развитие способностей.

5. Настоящий стандарт является основополагающим в следующих случаях:

1. при планировании государственными органами разных уровней и сфер деятельности государственного социального заказа на услуги НПО по организации работы центров;
2. при разработке конкурсной документации, технических спецификаций на лоты по государственному социальному заказу;
3. при оказании неправительственной организацией услуг по организации работы центров за счет средств государственного социального заказа;
4. при планировании и проведении мониторинга и оценки качества услуг неправительственной организации по организации работы центров, оказанных за счет средств государственного социального заказа.

6. 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.

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

7. Услуги по организации работы центров могут быть оказаны НПО, имеющими в штате или обладающими возможностями для привлечения следующих специалистов:

1) менеджер центра (опыт управления проектами не менее 2-х лет);

2) администратор центра;

3) профильные специалисты[[1]](#footnote-1) (консультанты, преподаватели, социальные работники – не менее 2-х человек).

8. Требования к материально-технической базе НПО, оказывающей услуги по организации работы центра, определяются заказчиком, исходя из вида и специфики работы центра, характеристик потребителей услуг.

9. Общие требования к основным компонентам материально-технической базы неправительственной организации, оказывающей услуги по организации работы центра, обозначены в таблице в приложении 1.

10. При разработке требований к уровню квалификации и материально-технической базе неправительственной организации, оказывающей услуги по организации работы центра, заказчик должен руководствоваться следующими принципами:

1) целесообразности (требования должны строго соответствовать тематике центра и характеристикам потребителей услуг);

2) эффективности использования ресурсов (заказчиком должны быть определены базовые требования, позволяющие неправительственной организации гибко выстраивать работу центра, используя уже имеющийся на территории (в сфере) потенциал и не дублируя работу других учреждений/организаций);

3) унификации (требования должны отражать ключевые характеристики, без которых невозможна организация деятельности определенного вида центра).

11. Неправительственные организации, оказывающие услуги по организации работы центров, также должны иметь:

1) возможности для организации документооборота в соответствии с требованиями заказчика;

2) доступ к базам данных потенциальных потребителей услуг центра и каналы информирования потребителей об услугах центра;

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

4) возможность опубликовать информацию о ходе и результатах работы центра в средствах массовой информации, социальных сетях;

5) возможность выезда специалистов (при проведении выездных мероприятий).

1. **Содержание и условия оказания услуг**

12. Размещение государственного социального заказа на услуги неправительственной организации по организации работы центров должно осуществляться на постоянной основе на срок не менее 1 календарного года и не более 3-х календарных лет (в рамках одного конкурса).

13. Неправительственная организация, оказывающая услуги по организации работы центра, должна разработать пакет информационных и презентационных материалов для потребителей услуг, содержащих следующую информацию:

1) наименование, тематика (направления) работы центра;

2) полный перечень услуг центра с кратким описанием содержания каждого вида услуг;

3) график работы центра и отдельных специалистов (по видам услуг), расписание занятий (при необходимости);

4) перечень специалистов, работающих в центре с краткой информацией об их специализации и квалификации;

5) правила поведения / права и обязанности специалистов и потребителей услуг (при необходимости);

6) контактные данные сотрудников центра;

7) система обратной связи (жалобы, предложения по улучшению качества услуг).

14. Информирование потенциальных потребителей услуг сотрудниками неправительственных организаций может осуществляться любыми из перечисленных далее способов:

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

2) оформление информационных стендов на базе неправительственной организации, в местах работы/обучения потенциальных потребителей услуг центра;

3) публикации в СМИ;

4) распространение информационных листов, приглашений в местах работы / обучения потенциальных потребителей услуг центра;

5) сообщения-презентации на публичных мероприятиях;

6) телефонные звонки-приглашения;

7) адресные электронные и факсовые рассылки информации;

8) и другими доступными способами информирования.

15. Неправительственная организация, оказывающая услуги по организации работы центра, обязана назначить менеджера центра, выполняющего следующие функции:

1) общее руководство деятельностью центра в соответствии с действующим законодательством и требованиями настоящего стандарта;

1. решение организационно-технических, экономических и кадровых вопросов в целях повышения качества предоставляемых услуг, эффективного использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов;
2. обеспечение взаимодействия с заказчиком, предоставление отчетных материалов;
3. создание и обеспечение функционирования системы обратной связи с потребителями по вопросам качества предоставляемых услуг;
4. отбор, прием и координация деятельности квалифицированных специалистов для работы в центре;
5. контроль за эффективностью расходования средств на деятельность центра, выделенных в рамках государственного социального заказа;
6. организация процесса разработки совместно со специалистами и утверждение текущих планов и графиков работы сотрудников центра, должностных инструкций, внутренних правил и процедур;
7. расстановка кадров в рамках оказания услуг центра, определение объема работы каждого сотрудника, степени ответственности;
8. обеспечение необходимых условий для работы сотрудников;
9. оценка качества работы специалистов, создание условий для профессионального и личностного роста;
10. оказание различных видов услуг потребителям (при необходимости).

16. Неправительственная организация, оказывающая услуги по организации работы центра, обязана назначить администратора центра, выполняющего следующие функции:

1. ведение работы с корреспонденцией центра: отправка и прием факсов, электронной почты, телефонных звонков, набор, распечатка текстов, копирование документов, ведение (прием, отправка, регистрация) входящей и исходящей документации;
2. осуществление мониторинга СМИ по вопросам деятельности центра, подготовка информационных материалов для СМИ, рекламных сообщений;
3. составление и ведение баз данных по услугам и потребителям услуг;
4. закуп канцелярских товаров, продуктов и другой продукции, необходимой для организации текущей деятельности центра;
5. оформление информационных стендов на базе центра, подготовка, тиражирование и распространение презентационных материалов по указанию менеджера центра;
6. организация встреч/мероприятий с потребителями услуг (предварительные договоренности по указанию менеджера центра, подготовка помещения для встречи/мероприятия, копирование материалов);
7. обеспечение администрирования мероприятий: приглашение участников (телефонные звонки, факсовая и электронная рассылка), регистрация участников, составление списков, бронирование мест в гостинице и расселение участников, организация приезда и отъезда участников, встреч, обеспечение питания участников (заказ обедов, закуп продуктов и организация кофе-брейков, уборка посуды);
8. форматирование, тиражирование и формирование пакетов учебно-методических, информационных материалов для потребителей услуг, закуп канцелярских товаров для консультаций/мероприятий;
9. осуществление курьерских функций (по необходимости).

17. Функции профильных специалистов определяются в зависимости от тематики и направлений деятельности центра, перечня и объемов услуг, оказываемых центром. Перечень функций профильных специалистов определяется менеджером центра с учетом требований существующих профессиональных стандартов в каждой из сфер деятельности.

18. Рабочая нагрузка и график работы профильных специалистов и администратора определяется менеджером центра с обязательным соблюдением требований трудового законодательства Республики Казахстан.

19. Неправительственная организация, оказывающая услуги по организации работы центра, обязана разработать график работы, отвечающий обозначенным в технической спецификации целям и учитывающий интересы потенциальных потребителей услуг, обеспечить условия для работы центра на регулярной основе в сроки, обозначенные заказчиком.

20. В ходе и по результатам деятельности центра НПО предоставляет заказчику отчетные материалы согласно приложению 2.

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

21. Размещение государственного социального заказа на услуги по организации работы центров должно осуществляться на срок не менее 1 года.

22. В процессе оказания услуг по организации работы центров НПО обязаны обеспечить безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителей, для окружающей среды.

23. Специалистами НПО должны быть созданы процедуры предотвращения возможных рисков, связанных со следующими источниками потенциальных угроз:

1. работа технических средств, приборов, оборудования, а также состояние и качество материалов, веществ, продуктов, задействованных в процессе оказания услуг;
2. природно-ландшафтные, климатические и физические условия, которые сопровождают оказание услуг;
3. деятельность криминальной среды или активность нечестных лиц, препятствующих безопасному оказанию услуг;
4. неквалифицированные действия специалистов центра;
5. личные качества сознания или состояние здоровья потребителей услуг;
6. форс-мажорные обстоятельства, сопровождающие процесс оказания услуг.

24. Настоящий стандарт определяет основные критерии оценки качества оказания услуг неправительственной организации по организации работы центров, а также минимальные и максимальные показатели по каждому критерию.

25. Заказчик вправе определить показатели по критериям, в зависимости от специфики направления работы центра, категорий потребителей, территории реализации и других условий, но не превышая обозначенных максимальных показателей. Приложение 3.

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

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

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

28. Периодичность контроля определяется условиями договора на оказание услуг по созданию центров за счет средств государственного социального заказа.

29. Информацией для контроля соблюдения требований стандарта служат отчетные материалы неправительственной организации, результаты исследований среди потребителей, отзывы, жалобы, предложения и другие материалы, характеризующие деятельность по оказанию данного вида услуг.

30. В случае выявления несоответствия деятельности неправительственной организации требованиям настоящего стандарта, Заказчик вправе предпринять действия, определенные договором на оказание 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 услуг, Заказчик вправе расторгнуть договор и/или взыскать неустойку в размере, определенном условиями договора.

31. В случае нарушения Заказчиком требований данного стандарта при разработке технической спецификации, заключении договора на оказание услуг по организации работы центров, 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 услуг и в процессе его исполнения неправительственная организация вправе отказаться от исполнения требований Заказчика, противоречащих стандарту, без потери права на заключение и исполнение договора.

Приложение 1

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации работы центров

**Основные компоненты материально-технической базы НПО**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги по организации работы центра** | **Помещение** | **Оборудование** | | |
| Оргтехника (компьютер, принтер), доступ в интернет | Оборудование для видео и фотосъемки | Специализиро-ванное оборудование[[2]](#footnote-2) |
| Ресурсный центр | от 20 м2 | + | + | - |
| Образовательный центр | от 20 м2 | + | + | + |
| Консультативный центр, в т.ч. общественная приемная | от 10 м2 | + | + | - |
| Социальная служба по направлениям | от 20[[3]](#footnote-3) м2 | + | + | + |

Приложение 2

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации работы центров

**Отчетные материалы по услугам НПО по организации работы центров**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги по организации работы центра** | **Пакет отчетных материалов** |
|
| Ресурсный центр | Журнал учета потребителей услуг центра (приложение А), план работы центра с указанием видов и запланированных объемов оказания услуг различным категориям потребителей, промежуточный (не чаще 1 раза в полгода) и итоговый отчет в соответствии с формой, утвержденной заказчиком, с приложением документов, подтверждающих объем и качество оказанных услуг, истории успеха (приложение Б) |
| Образовательный центр | Журнал учета потребителей услуг центра (приложение А), план работы центра с указанием видов и запланированных объемов оказания услуг различным категориям потребителей, промежуточный отчет (не чаще 1 раза в полгода) и итоговый отчет в соответствии с формой, утвержденной заказчиком, с приложением документов, подтверждающих объем и качество оказанных услуг, истории успеха (приложение Б) |
| Консультативный центр, в т.ч. общественная приемная | Журнал учета потребителей услуг центра (приложение А), план работы центра с указанием видов и запланированных объемов оказания услуг различным категориям потребителей, промежуточный отчет (не чаще 1 раза в полгода) и итоговый отчет в соответствии с формой, утвержденной заказчиком, с приложением документов, подтверждающих объем и качество оказанных услуг, журнал консультаций (приложение В) |
| Социальная служба по направлениям | Журнал учета потребителей услуг службы (приложение А), план работы службы с указанием видов и запланированных объемов оказания услуг различным категориям потребителей, индивидуальные планы работы с потребителями услуг, промежуточный отчет (не чаще 1 раза в полгода) и итоговый отчет в соответствии с формой, утвержденной заказчиком, с приложением документов, подтверждающих объем и качество оказанных услуг, истории успеха (приложение Б) |

Приложение 3

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации работы центров

**Критерии направления работы центра**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги по организации работы центра** | **Удовлетворенность участников** | | | **Степень влияния на улучшение жизненной ситуации потребителей услуг[[4]](#footnote-4)** | | |
| **Min** | | **max** | **min** | **Max** | |
| *Источник информации* | *анкеты обратной связи или отзывы[[5]](#footnote-5) по форме в приложении Г* | | | *истории успеха по форме в приложении В, журнал учета консультаций по форме в приложении В* | | |
| Ресурсный центр | 60% | 95% | | 30% | | 75% |
| Образовательный центр | 70% | 95% | | 50% | | 90% |
| Консультативный центр, в т.ч. общественная приемная | 60% | 90% | | 30% | | 70% |
| Социальная служба по направлениям | 80% | 95% | | 80% | | 95% |

**Приложение А. Форма журнала учета потребителей услуг центра**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО | Организация, должность | Контакты | Вид услуги | Дата обращения | Обратная связь (отзыв о результате) |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение Б. Форма истории успеха**

«История успеха» - это краткий (5-8 предложений) пример того, как оказанные услуги помогли в каком-либо конкретном частном случае (в жизни конкретного потребителя услуги). Истории успеха могут использоваться в публикациях, а также для дальнейшего долгосрочного отслеживания результатов проекта. Краткая история успеха должна содержать следующие части:

* Ситуация на начало работы с потребителем услуг
* Воздействие оказанных услуг на ситуацию
* Результат воздействия

Также желательно, чтобы в истории успеха присутствовал отзыв конкретного потребителя услуги с приложением его/ее контактных данных.

**Приложение В. Форма журнала учета консультаций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата, продолжительность консультации,  ФИО консультанта | Наименование организации,  ФИО и контакты обратившегося лица | Вид консультации,  тема (вопрос/ проблема) | Результат[[6]](#footnote-6) влияния консультации |
|  |  |  |  |  |

**Приложение Г. Форма отзыва**

**Отзыв**

**о работе центра** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, виды услуг)

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

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

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

Как Вы оцениваете уровень качества услуг, полученных в центре?

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

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

Насколько Вас устраивают условия предоставления услуг в центре, компетентность специалистов?

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

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

Как услуги, полученные в центре, повлияли на Вас (условия Вашей жизни, уровень знаний, умений и т.д.)?

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

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Требования к опыту работы профильных специалистов устанавливаются заказчиками услуг, исходя из тематики работы центра, возрастных, психофизиологических и других характеристик потребителей услуг. [↑](#footnote-ref-1)
2. Характер и количество специализированного оборудования определяются заказчиком на основе вида и направления работы центра, характера услуг центра и особенностей потребителей услуг. К примеру, для реабилитационных услуг может потребоваться оборудование для арт-терапии, для образовательных услуг – специализированное оборудование для изучения иностранных языков и т.д. [↑](#footnote-ref-2)
3. В зависимости от направления работы социальной службы, требования к помещению могут существенно отличаться: НПО могут организовать оказание услуг на базе имеющейся сети учреждений (по договоренности), либо оборудовать специализированные классы, залы для отдельных видов услуг. При разработке технической спецификации на услуги по организации работы конкретных центров, заказчик подробно описывает данные требования. [↑](#footnote-ref-3)
4. По результатам анализа обратной связи подсчитывается количество (%) потребителей, подтвердивших факт положительного влияния услуг центра на изменение жизненной ситуации [↑](#footnote-ref-4)
5. Процент при сборе отзывов подсчитывается следующим образом: количество положительных отзывов / на общее количество отзывов \* 100%. При анализе анкет обратной связи подсчитывается процент потребителей, давших положительные оценки, от общего количества потребителей, заполнивших анкеты. [↑](#footnote-ref-5)
6. Отслеживается консультантом при последующем взаимодействии с потребителем (звонки, встречи и т.д.) [↑](#footnote-ref-6)