Приложение 6

к приказу Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан

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

№

**Стандарт услуг неправительственных организаций по организации мероприятий**

1. **Общие положения.**
2. Настоящий стандарт распространяется на услуги неправительственных организаций по организации мероприятий, 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) администратор **–** специалист, привлекаемый для решения вопросов организации и проведения консультаций, разных видов мероприятий, связанных с приглашением участников, размещением их в гостинице, обеспечением питания, проезда, проживания, подготовкой помещения, тиражированием учебно-методических материалов для участников;

8) администрирование **–** управление мероприятием с точки зрения его организации и проведения;

9) 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;

10) пассивные методы **–** форма взаимодействия ведущего и участников, при которой ведущий является основным действующим лицом и управляющим ходом обучения, а участники выступают в роли пассивных слушателей, подчиненных директивам ведущего;

11) сценарий **–** это подробное изложение хода действий, списка участников с точным описанием их действий при проведении концертов, парадов и других мероприятий;

12) форум **–** это мероприятие, проводимое для обсуждения или решения каких-либо в достаточной степени глобальных проблем;

13) слет **–** массовое собрание прибывших из разных мест членов какой-нибудь организации, производственных коллективов;

14) симпозиум **–** совещание, научная конференция по какому-либо научному вопросу (обычно с участием представителей разных стран);

15) конгресс **–** это название различных собраний, конференций, съездов, парламентов и политических партий в разных странах мира;

16) выставка **–** публичное представление достижений в области экономики, науки, техники, культуры, искусства и других областях общественной жизни;

17) фестиваль **–** массовое празднество, показ (смотр) достижений музыкального, театрального, эстрадного, циркового или киноискусства, а также других сфер;

18) флеш-моб **–** это заранее спланированная массовая акция, в которой большая группа людей появляется в общественном месте, выполняет заранее оговоренные действия (сценарий) и затем расходится;

19) ярмарка **–** рынок, регулярно, периодически организуемый в традиционно определённом месте; сезонная распродажа товаров, представление услуг, одного или нескольких видов;

20) парад **–** торжественное прохождение различных коллективов, организаций, движений или партий, а также выход артистов на сцену перед или после выступления;

21) концерт **–** публичное исполнение музыкальных произведений, балетных, эстрадных и т. п. номеров по определённой, заранее составленной, программе;

22) конкурс **–** соревнование, соискательство нескольких лиц в области искусства, наук и прочего, с целью выделить наиболее выдающегося (или выдающихся) конкурсанта-претендента на победу;

23) спартакиада **–** массовые спортивные соревнования;

24) матч **–** состязание между двумя или несколькими спортсменами, командами; элемент турнирной системы организации соревнований;

25) чемпионат **–** это официальные соревнования, которые проводятся в различных видах спорта на высшем уровне среди спортивных коллективов с целью выявления победителя – чемпиона турнира;

26) соревнование **–** форма деятельности, борьба, соперничество за достижение превосходства, лучшего результата (выигрыша, признания и т. п.);

27) конференция **–** собрание представителей одной или нескольких организаций различного уровня с целью обсуждения вопросов сотрудничества, актуальных проблем, путей решения этих проблем, улучшения взаимодействия;

28) общественные слушания **–** это механизм [участия общественности](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%B5) в принятии решений, они имеют целью информирование [заинтересованной общественности](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C), свободное обсуждение различных точек зрения на проблему и выработку компромиссных, взаимоприемлемых решений. Слушания предполагают четкую фиксацию темы обсуждений, обязательное распространение предварительной информации, доступность документированной информации по обсуждаемой теме, составление итогового документа – как отражающего согласие участвующих сторон, так и фиксирующего разногласия;

29) круглый стол **–** одна из форм генерирования и обсуждения идей, значимых для различных групп общественности, традиционное деловое обсуждение вопросов;

30) акция **–** комплексное мероприятие (или комплекс мероприятий, объединённых одной целью и тематикой), представляющее собой социально значимое событие, продолжительность которого зависит от поставленных задач.

31) марафон **–** это мероприятие, которое объединяет многих людей, имеющих одну цель;

32) логистика мероприятия **–** обеспечение планирования, организации, оптимизации и контроля над процессами движения материальных, трудовых и информационных потоков при организации мероприятий;

33) буклет **–** двухсторонний печатный материал, включающий в себя краткую информацию по проекту, организации или теме мероприятия;

34) баннер **–** графическое изображение информационно-пропагандистского характера. Баннеры размещают для привлечения внимания к теме мероприятия или события.

3. Стандарт устанавливает требования к составу услуг неправительственных организаций по организации мероприятий, 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 мероприятий:

1. По видам работы:
   1. Администрирование мероприятий (организационная часть);
   2. Фасилитация (модерирование) мероприятий (программная часть);
2. По цели мероприятий[[1]](#footnote-1):
   1. Информационно-дискуссионные (круглые столы, презентации, диалоговые площадки, конференции, форумы, слеты, симпозиумы, конгрессы, общественные слушания);
   2. Досуговые и игровые (выставки, фестивали, концерты, акции, флеш-мобы, конкурсы, викторины, ярмарки, парады);
   3. Благотворительные и мероприятия по сбору средств (акции, марафоны);
   4. Спортивные (спартакиады, матчи, чемпионаты, соревнования, олимпиады);
   5. Смешанные формы мероприятий.

5. Настоящий стандарт является основополагающим в следующих случаях:

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

7. Услуги по организации мероприятий могут быть оказаны сотрудниками неправительственной организации при наличии в штате квалифицированных ведущих мероприятий и администратора, или привлеченными квалифицированными специалистами – фасилитаторами, при условии обеспечения сотрудниками неправительственных организаций процессов организации мероприятия.

8. Администратором мероприятий может быть как квалифицированный и (или) подготовленный сотрудник, выполняющий функции администратора в неправительственной организации, так и любой из квалифицированных и (или) подготовленных сотрудников организации (менеджер, бухгалтер). При подготовке и проведении мероприятий администратор должен действовать в соответствии с процедурами, описанными в приложении 3 к данному стандарту.

**Требования к материально-технической базе и инфраструктуре поставщика**

9. Для оказания услуг по организации мероприятий неправительственная организация должна обладать материально-технической базой (собственной или арендуемой) согласно приложению 1.

10. Неправительственная организация, оказывающая услуги по организации мероприятий, должна иметь:

1) доступ к базам данных потенциальных участников мероприятий;

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 мероприятий в средствах массовой информации, социальных сетях;

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

1. **Содержание и условия оказания услуги**

11. Полный цикл оказания услуг по организации различных видов мероприятий должен включать следующие 3 стадии:

* подготовительные работы по организации мероприятия;
* проведение мероприятия;
* оценка результатов.

12. При организации и проведении мероприятий необходимо учитывать параметры согласно приложению 2.

13. Независимо от вида услуг по организации мероприятий, подготовку, проведение и оценку всех мероприятий следует осуществлять в соответствии с требованиями к данным процессам, установленными настоящим стандартом и приведенные в виде схем и таблиц согласно приложению 3:

1) схема 1 «Схема подготовки, проведения и оценки содержательной части мероприятия»;

2) схема 2 «Схема администрирования мероприятия»;

3) таблица 1 «Схема процесса подготовки, проведения и оценки содержательной части мероприятия»;

4) таблица 2 «Схема процесса администрирования мероприятия».

14. Для всех форм мероприятий:

* 1. Визуальное оформление мероприятия в одном из вариантов: в виде баннера, стенда, плаката, либо в виде упоминаний на раздаточном и (или) презентационном материале в виде колонтитулов с обязательным указанием наименования проекта/услуги, мероприятия, организатора и Заказчика.
  2. Дайджест СМИ с указанием всех материалов, вышедших в электронных и/или печатных СМИ.

1. Поставщик услуг по организации мероприятий обеспечивает информационное освещение мероприятий на доступных Интернет-ресурсах и в социальных сетях. Заказчик обеспечивает освещение данных услуг в СМИ за счет размещения государственного информационного заказа. Информационное освещение оказания услуг по организации мероприятий должно соответствовать параметрам согласно приложению 4.
2. **Критерии оценки качества процесса и результатов услуги**
3. Уровень качества услуг по организации мероприятий определяется ключевыми критериями, указанными в приложении 5, и измеряется на основе специализированных критериев для отдельных типов мероприятий.
4. **Контроль соблюдения требований стандарта**
5. Контроль за соблюдением требований данного стандарта возлагается на Заказчика услуг неправительственной организации по организации мероприятий – государственный орган, разместивший государственный социальный заказ на данные услуги. С целью контроля за соблюдением требований стандарта Заказчиком могут привлекаться внешние эксперты.
6. Внутренний контроль за соблюдением требований настоящего стандарта обязан осуществлять руководитель неправительственной организации путем создания системы контроля и оценки качества оказания услуг, включая самоконтроль персонала.
7. Периодичность контроля определяется условиями договора на оказание услуг по организации мероприятий за счет средств государственного социального заказа.
8. 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 услуг по организации мероприятий.
9. В случае выявления несоответствия деятельности неправительственной организации требованиям настоящего стандарта, Заказчик вправе предпринять действия, определенные договором на оказание услуг по организации мероприятий 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 организацией 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 по организации мероприятий, Заказчик вправе расторгнуть договор и/или взыскать неустойку в размере, определенном условиями договора.

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

23. В случае обоюдного согласия на изменение каких-либо параметров, связанных с оказанием услуг по организации мероприятий (сроки исполнения, объем услуг и т.д.) между Заказчиком и поставщиком услуг заключается дополнительное соглашение с описанием всех условий.

Приложение 1

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации мероприятий

**Требования к материально-технической базе**

**и инфраструктуре поставщика**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип услуг**  **по организации мероприятий** | **Поме**  **щение** | **Оборудование** | | | | | |
| ноут  бук | проек  тор | Оборудование для фото и видеосъемки | web-  камера | доступ  в Интернет | звуковая аппаратура |
| Информационно-дискуссионные | от 20 м2 | + | + | + | - | - | - |
| Досуговые и игровые | - | +  - | +  - | +  - | - | - | +- |
| Благотворительные мероприятия по сбору средств | от 100 м2 | +  - | +  - | +  - | +  - | +  - | +- |
| Спортивные[[2]](#footnote-2) | от 120 м2 | - | - | +  - | - | - | - |
| Смешанные формы мероприятий | - | + | +  - | +  - | - | - | - |

Приложение 2

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации мероприятий

**Параметры по оказанию услуг неправительственных организаций по организации мероприятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги по организации мероприятий** | **Количество участников** | | **Продолжительность и методы** | | | **Опыт работы ведущих** | | |
| **min** | **max** | **min** | **max** | | **min** | **max** | |
| *Источник информации* | *списки по форме в приложении А[[3]](#footnote-3)* | | *программа по форме в приложении Б[[4]](#footnote-4)* | | | *резюме, сертификаты* | | |
| **Информационно-дискуссионные мероприятия** | | | | | | | | |
| Круглые столы, презентации, диалоговые площадки | 15 | 35 | 2 часа | 4 часа | | 1 год в сфере | ∞ | |
| пассивные, интерактивные | | |
| Конференции, форумы, слеты, симпозиумы, конгрессы, общественные слушания | 35 | 60 | 3 часа | 3 дня | | 2 года в сфере | ∞ | |
| пассивные, интерактивные | | |
| **Досуговые и игровые** | | | | | | | | |
| Фестивали, концерты | 50 | 500 | 1,5 час | 2 дня | | 5 лет в сфере | | ∞ |
| пассивные, интерактивные | | |
| Выставки, ярмарки, парады | 35 | 400 | 0,5 дня | 7 дней | | 1 год в сфере | | ∞ |
| пассивные, интерактивные | | |
| Конкурсы, викторины | 15 | ∞ | 0,5 часа | ∞ | | 1 год в сфере | | ∞ |
| пассивные | | |
| Акции, флеш-мобы | 50 | ∞ | 0,5 часа | 1 день | | 2 года в сфере | | ∞ |
| интерактивные | | |
| **Благотворительные и мероприятия по сбору средств[[5]](#footnote-5)** | | | | | | | | |
| Марафоны | 35 | ∞ | 0,5 дня | | 7 дней | 1 год в сфере | | ∞ |
| пассивные, интерактивные | | |
| **Спортивные** | | | | | | | | |
| Спартакиады, матчи | 50 | ∞ | 0,5 дня | 3 дня | | 2 года в сфере | | ∞ |
| индивидуальные, групповые | | |
| Чемпионаты, соревнования | 70 | ∞ | 1 день | 10 дней | | 2 года в сфере | | ∞ |
| индивидуальные, групповые | | |
| Олимпиады | 100 | ∞ | 1 день | 14 дней | | 3 года в сфере | | ∞ |
| индивидуальные, групповые | | |

**Приложение А. Список участников**

**Список участников**

Название **мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Место проведения** (указать город, адрес) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. участников** | **Место работы/ учебы** | **Контакты**  **(телефон,**  **e-mail)** | **Подпись** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**Приложение Б. Программа мероприятия**

**Программа**

**Наименование мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Время и место проведения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ведущие:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Материалы:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Основные блоки вопросов:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Блоки, время** | **Содержание, ведущий** |
|  |  |
|  |  |

**Приложение В. Форма дайджеста**

**Дайджест \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование мероприятия)**

*Печатные СМИ*

*Дата:*

*Место:* наименование издания, № выпуска, тираж

*Сканированная публикация*

*Электронные СМИ (включая Интернет-ресурсы)*

*Дата* (для телеканалов и радио дополнительно указывается время выхода в эфир):

*Место:* наименование канала/ссылка на сайт[[6]](#footnote-6), аудитория пользователей, количество пользователей.

*Скриншот публикации****[[7]](#footnote-7)***

*Социальные сети*

*Дата:*

*Место:* ссылка на страницу размещения, количество репостов

*Скриншот публикации*

**Приложение Г. Анкета обратной связи, отзыв**

**Анкета обратной связи**

**для участников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование)**

(место проведения, дата)

Пожалуйста, уделите несколько минут заполнению этой анкеты.

Ваше мнение – это возможность для улучшения эффективности подобных мероприятий.

1. Как Вы оцениваете организацию мероприятия (отметьте **🗸**соответствующий уровень в одной из колонок справа):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Отлично | Хорошо | Удовлетво-рительно | Плохо (укажите причину) |
| Место проведения, комфортность |  |  |  |  |
| Питание |  |  |  |  |
| Рабочие и раздаточные материалы |  |  |  |  |

2. Обведите подходящее число на шкале вашей оценки различных аспектов проведения данного мероприятия (5 – хорошо, 1 –плохо)[[8]](#footnote-8)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Информация, полученная на мероприятии, полезна и применима | 5 4 3 2 1 | Информация для Вас оказалась бесполезной и не может помочь в работе |
| Вы полностью уверены в необходимости подобных мероприятий | 5 4 3 2 1 | Вы абсолютно не уверены в целесообразности подобных мероприятий |
| Результат мероприятия полностью соответствует Вашим ожиданиями | 5 4 3 2 1 | Результат мероприятия абсолютно не соответствует Вашим ожиданиям |
| Благодаря мероприятию у Вас появились новые контакты и идеи для развития | 5 4 3 2 1 | Не уверены, что посещение мероприятия повлияет на Вашу деятельность |

3. Общие комментарии

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

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

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

Следующие данные Вы можете внести по желанию

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

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

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

**Отзыв**

**о** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(наименование)**

(место, дата проведения)

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

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

Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Приложение 3

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации мероприятий

Схема 1

**Схема подготовки, проведения и оценки содержательной части мероприятия**

**Условные обозначения:** М – менеджер, Б – бухгалтер, А – администратор, З – заказчик, В – ведущий (ведущие, фасилитатор), Р - результат

**М, З**

Определение темы и сроков проведения мероприятия:

- на основе технической спецификации

- на основе анализа потребностей целевой группы

**Р**: Определены тема и сроки проведения мероприятия

**М, В** (за месяц до мероприятия)

Формирование технического задания, подбор команды для проведения мероприятия (из числа сотрудников организации и/или приглашенных специалистов)

**Р**: Наличие четкого и понятного техзадания, и команды из числа ведущего, бухгалтера, менеджера и администратора

**А, М** (за 3 недели до мероприятия)

Согласование категории и количества участников. Организация приглашения и формирование списка участников

**Р**: Первичный список участников мероприятия

**В, М** (за 3 недели до мероприятия)

Оценка объема имеющейся информации по теме мероприятия. Разработка содержания отдельных вопросов, определение оптимального сочетания методов проведения

**Р**: Программа мероприятия, модуль (при необходимости)

**В**

Распределение тематических блоков мероприятия между ведущими; индивидуальная и совместная подготовка, репетиции

**Р**: Отработан план/сценарий проведения мероприятия

**В, М, А**

Формирование пакета информационно-методических/рабочих/учебных/вспомогательных материалов.

**Р**: Мастер-копия пакета материалов для предоставления участникам мероприятия

**В, М, А, Б**

**Р**: Проведение мероприятия (см. схему процесса) и оценка его результативности для участников (в конце мероприятия)

Схема 2

**Схема администрирования мероприятия**

**Условные обозначения:** М – менеджер, Б – бухгалтер, А – администратор, З – заказчик, В – ведущий (ведущие, фасилитатор)

**М, А** (за две недели до начала мероприятия)

Согласование списка, утверждение менеджером, дополнение контактами.

Приглашение участников через различные каналы (телефон, электронные письма, официальные письма, факсы)

**А, М**

Подготовка помещения для проведения мероприятия

**А**

Подготовка материалов для ведущих и участников (закуп канцелярских товаров).

**А, М, В**

Подготовка и тиражирование пакетов информационно-методических материалов

**А**

Регистрация участников на мероприятии, обеспечение информационно-методическими материалами

**А** Обеспечение питания участников в ходе мероприятия.

**М, В, А**

Оценка эффективности процессов администрирования, выявление недочетов, разработка мер по их устранению, корректировка действий

**Б**

Организация возмещения командировочных расходов иногородним участникам

**А**

Работа с иногородними участниками:

- Встреча с вокзала или аэропорта и размещение в гостинице.

- Организация встречи и перемещения во время мероприятия (от гостиницы, до места проведения мероприятия).

- Сопровождение до вокзала или аэропорта

Таблица 1

**Схема процесса**

**подготовки, проведения и оценки содержательной части мероприятия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общие сведения** | | | | | | | | |
| Процесс подготовки и проведения мероприятий состоит из **двух взаимосвязанных процессов, осуществляемых параллельно**:   * процесс подготовки и проведения содержательной части мероприятий * процесс администрирования мероприятий | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 1**  **Кто:** Менеджер и Заказчик, в зависимости от наличия информации или необходимости проведения анализа потребностей:  **Что:** Определяют тему и сроки проведения мероприятия | | | | | | | | |
| **Ступень 2а**  **Если** тема и сроки указаны в технической спецификации  **Кто:** Менеджер  **Что:** уточняет тему и сроки проведения мероприятия  **Сроки:** за полтора месяца до проведения мероприятия | **Ступень 2б**  **Если** тема формулируется на основе анализа потребностей  **Кто:** Менеджер  **Что:** обеспечивает сбор информации о потребностях потенциальных участников | | | | | | | |
| **Ступень 2б-а**  **Если:** информации о потребностях и возможностях потенциальных участников нет  **Кто:** Менеджер  **Что:** проводит опрос потенциальных участников мероприятия (интервью) **Сроки:** за полтора месяца до проведения мероприятия | | | | | | **Ступень 2б-б**  **Если:** информация о потребностях и возможностях потенциальных участников есть  **Кто:** Менеджер  **Что:** Обобщает уже имеющуюся информацию о потребностях и возможностях участников  **Сроки**: за полтора месяца до проведения мероприятия | |
| **Ступень 3**  **Кто:** Менеджер  **Что:** разрабатывает техническое задание на подготовку и проведение мероприятия, включающее:  - указание темы мероприятия  - основную цель проведения мероприятия  - вопросы для обсуждения в ходе мероприятия  - ожидаемые результаты  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | | | | | | |
| **Ступень 4а**  **Если** в организации есть специалисты  **Кто:** Менеджер, в зависимости от вида, масштаба и характера проведения мероприятия  **Что**: Определяет количество и состав необходимых для организации и проведения мероприятия специалистов организации  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | | | **Ступень 4б**  **Если** в организации нет своих специалистов  **Кто:** Менеджер, в зависимости от вида, масштаба и характера проведения мероприятия  **Что:** Определяет количество и состав необходимых для организации и проведения мероприятия привлекаемых специалистов  **Что:** Привлекает необходимых специалистов для участия в подготовке и проведении мероприятия  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 5**  **Кто:** Менеджер и Ведущий  **Что:** согласовывают условия технического задания  **Сроки:** за месяц до начала мероприятия | | | | | | | | |
| **Ступень 5а**  **Если:** в рамках мероприятия предполагается выступление докладчиков  **Кто**: Менеджер  **Что**: согласовывает с докладчиками тему доклада  **Кто**: Менеджер и Ведущий  **Что**: согласовывают программу мероприятия, тему и время выступления докладчиков  **Кто**: Администратор  **Что**: вносит полученные данные в программу мероприятия, информирует докладчиков о времени выступления, путем рассылки программы | | | | | | | | |
| **Ступень 5б-а**  **Если**: выступление докладчиков сопровождается дополнительным материалом  **Кто**: Менеджер  **Что**: совместно с докладчиком формирует «пакет» данных, согласовывает количество копий материала  **Кто**: Администратор  **Что**: делает копии раздаточного материала по количеству участников мероприятия | | | | | | **Ступень 5б-б**  **Если:** выступление докладчиков сопровождается электронной презентацией  **Кто**: Менеджер  **Что**: согласовывает с докладчиком тему и количество слайдов презентации  **Что**: вводит предоставленные данные в формат электронной презентации | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 6**  **Кто:** Менеджер, Администратор  **Что:** организуют процесс приглашения участников мероприятия  **Сроки:** за 3 недели до начала мероприятия | | | | | | | | |
| **Ступень 6-1**  **Кто:** Менеджер  **Что**: составляет *первичный*\* список потенциальных участников  **Сроки:** За 3 недели до начала мероприятия  \**Первичный* список содержит информацию о руководителях организаций, на имя которых будут отправлены приглашения и информация о мероприятии | | | **Ступень 6-2**  **Кто**: Менеджер, Администратор  **Что**: Составляют текст *приглашения*\* и *информацию*\* для различных категорий участников  ***\****Текст *приглашения* стоит из следующих частей:   * кому предназначена информация * краткий текст-приглашение (кто проводит, название мероприятия, когда проводится, кто приглашается к участию) * необходимость и сроки подтверждения участия * контакты приглашающей стороны с указанием конкретного контактного лица   *\*Информация о мероприятии* прилагается к приглашению и содержит следующие блоки:   * название * дата проведения * кто приглашается к участию (круг лиц) * цель мероприятия * основные вопросы (блоки) для обсуждения * дополнительная информация (ведущие, количество участников, график работы, место проведения, административные вопросы)   **Сроки:** за 3 недели до начала мероприятия  *Примечание. При приглашении иногородних участников важно учитывать следующую информацию, необходимую при организации логистики мероприятия:*  *- дата приезда-отъезда потенциального участника;*  *- место проживания на время проведения мероприятия;*  *- организация питания в гостинице;*  *-обязательное наличие с собой следующих документов: командировочное удостоверение, удостоверение личности, билеты в обе стороны (также возможно, что билет на обратную дорогу будет приобретать во время мероприятия администратор).* | | | | | |
| **Ступень 6-1а**  **Если:** предполагается присутствие СМИ  **Кто**: Менеджер  **Что**: разрабатывает пресс-релиз  **Кто**: Администратор  **Что**: копирует пресс-релиз в необходимом количестве, распространяет среди представителей СМИ и занимается их приглашением на мероприятие | | |
| **Ступень 7**  **Кто**: Менеджер, Администратор  **Что:** в зависимости от вида, масштаба и характера мероприятия, выбирают помещение для его проведения  **Сроки:** За 3 недели до начала мероприятия  *Примечание.* Помещение должно отвечать следующим требованиям:   * быть комфортным * иметь необходимое оборудование\* * отвечать санитарно-гигиеническим нормам * иметь в наличии необходимое количество «посадочных» мест для участников мероприятия, организаторов и представителей СМИ (если предполагается) * иметь необходимое и доступное место для организации кофе-брейков (в том числе доступность к электрическим разъемам, вода для заполнения бойлеров и т.д.)   \* *наличие экрана для проведения электронной презентации не является обязательным требованием при выборе помещения, однако на данный пункт необходимо обратить особое внимание при организации мероприятия, т.к. при отсутствии экрана необходимо решить вопрос его аренды* | | | | | | | | |
| **Ступень 7а**  **Если:** предполагается наличие президиума  **Кто:**Администратор  **Что:** выбирает помещение с возможностью оборудования и оформления места президиума  *Примечание:* в день проведения мероприятия необходимо за час до его начала поставить на стол президиума стаканы и минеральную воду (0,5л.) | | **Ступень 7б**  **Если:** предполагается проведение дискуссий в формате Малых групп  **Кто**: Администратор  **Что**: выбирает помещение с наличием свободных отдельных комнат | | | | | **Ступень 7в**  **Если**: предполагается наличие баннера  **Кто**: Менеджер  **Что**: согласовывает с заказчиком оформление баннера  **Кто**: Администратор  **Что**: заказывает баннер в полиграфической компании  **Что**: накануне размещает баннер на месте проведения мероприятия | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 8**  **Кто:** Менеджер  **Что:** разрабатывает содержательное наполнение и пакет материалов для участников мероприятия  **Сроки:** начало работы за 3 недели | | | | | | | | |
| **Ступень 8а**  **Если:** планируется проведение мероприятия с вручением подтверждающих документов (сертификаты, дипломы, грамоты и т.д.)  **Кто:** Менеджер  **Что:** разрабатывает дизайн необходимого документа и передает администратору  **Кто:** Администратор  **Что:** тиражируетданный документ или обеспечивает необходимое количество из других источников (услуги полиграфической компании) согласно количеству участников, которым они будут вручены (при необходимости)  **Сроки:** за неделю до начала мероприятия | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 9**  **Кто:** Менеджер и Ведущий  **Что**: формируют пакет информационно-методических/рабочих/учебных/вспомогательных материалов, создают мастер-копию и передают ее Администратору.  **Сроки**: за неделю до начала мероприятия | | | | | | | | |
| **Ступень 9а**  **Если**: предполагается наличие буклета с информацией о мероприятии  **Кто**: Менеджер  **Что**: разрабатывает дизайн буклета и его содержание  **Кто**: Администратор  **Что**: копирует буклеты с учетом количества участников, представителей СМИ, других заинтересованных лиц | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 10**  **Кто:** Ведущий  **Что:** осуществляет подготовку к ведению мероприятия  **Сроки:** за 2-3 недели | | | | | | | | |
| **Ступень 10а**  **Если** Ведущий один  **Кто:** Ведущий  **Что:** осуществляет индивидуальную подготовку  **Сроки**: за 2-3 недели до проведения мероприятия | | | | | **Ступень 10б**  **Если** Ведущих 2 и более  **Кто:** Ведущие  **Что:** распределяют между собой тематические блоки программы и осуществляют индивидуальную и совместную подготовку  **Сроки**: за 2-3 недели до проведения мероприятия | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Ступень 11**  **Кто:** Менеджер, Администратор, Ведущий, Бухгалтер  **Что:** принимают участие в проведении мероприятия, в соответствии со своими функциями | | | | | | | | |
| **Ступень 11-1**  **Кто:** Ведущий  **Что:** проводят мероприятие по следующей схеме:  1) Вводный блок:  - представление ведущих и участников мероприятия;  - представление темы и программы мероприятия (обсуждаемых вопросов);  - административные вопросы.  2) Основной блок  Ведущие проводят мероприятие в соответствии с намеченным планом.  3) Заключительный блок  подведение итогов  **Сроки**: в ходе мероприятия | | | | **Ступень 11-2**  **Кто:** Менеджер  **Что:** осуществляет общий контроль процессов проведения и администрирования мероприятия, предпринимает необходимые корректирующие действия.  **Сроки:** в ходе мероприятия  **Кто:** Бухгалтер  **Что:** возмещает командировочные расходы участникам (если это предусмотрено бюджетом мероприятия).  **Сроки:** в ходе мероприятия | | | | **Ступень 11-3**  **Кто:** Администратор  **Что:** действует в соответствии с процессом администрирования мероприятия (см. таблицу 2, схему 2).  **Сроки:** в ходе мероприятия |
| **Ступень 12**  **Кто:** Менеджер, Администратор *(см. таблицу 2)*  **Что:** оценивают процессы подготовки и проведения мероприятия | | | | | | | | |

Таблица 2

**Процесс администрирования мероприятия**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ступень 1**  **Кто**: Менеджер, Администратор  **Что**: Составляют текст *приглашения*\* и *информации*\* для различных категорий участников  *\*Текст приглашения* состоит из следующих частей:   * кому предназначена информация * краткий текст-приглашение (кто проводит, наименование мероприятия, когда проводится, кто приглашается к участию) * необходимость и сроки подтверждения участия * контакты приглашающей стороны с указанием конкретного контактного лица   *\*Информация о мероприятии* прилагается к приглашению и содержит следующие блоки:   * наименование * дата проведения * кто приглашается к участию (круг лиц) * цель мероприятия * основные вопросы (блоки) для обсуждения * дополнительная информация (количество участников, график работы, место проведения, административные вопросы, информационные материалы) | | | | |
|  | | | | |
| **Ступень 1а**  **Если** участие в мероприятии определяется путём конкурсного отбора  **Кто:** Менеджер, Администратор  **Что**: за месяц до мероприятия составляют форму конкурсной заявки для потенциальных участников | **Ступень 1б**  **Если** приглашаются на мероприятие все желающие  **Кто:** Менеджер, Администратор  **Что:** за месяц до мероприятия составляют текст информации-приглашения для различных категорий участников | | | |
| **Ступень 1б-а**  **Если:** предполагается присутствие СМИ  **Кто**: Менеджер  **Что**: разрабатывает содержание пресс-релиза  *Пресс-релиз* располагается на одной странице и должен в себя включать:   * наименование мероприятия; * место проведения мероприятия; * дату и время проведения; * цель мероприятия; * рассматриваемые вопросы; * количество участников и их предположительная сфера деятельности; * предполагаемые методы проведения; * необходимая информация по теме мероприятия; * контакты организации-исполнителя и логотип. | | | **Ступень 1б-б**  **Если:** предполагается наличие буклета  **Кто**: Менеджер  **Что**: разрабатывает содержание буклета  *Буклет* содержит следующее:   * наименование мероприятия, дата проведения; * наименование организации-заказчика и исполнителя (возможно наличие логотипа); * контакты исполнителя; * необходимая информация по теме мероприятия (выдержки из Интернета, из публикаций, определения понятий и др.) |
|  | | | | |
| **Ступень 2**  **Кто:** Менеджер и Администратор  **Что**: за 2 недели до мероприятия приглашают участников через различные каналы распространения информации\*  *\*Каналы распространения информации:* рассылка по факсу и электронной почте, звонки-приглашения, размещения информации о мероприятии на сайтах и в СМИ, на стендах, листовки и.т.д.  **Основание:** первичный список  *Примечание: Если в ходе приглашения у потенциальных участников возникают вопросы по программе мероприятия, по соответствию имеющихся потребностей заявленной теме и формам работы, Администратор направляет участника к Менеджеру, который отвечает на имеющиеся вопросы.* | | | | |
|  | | | | |
| **Ступень 3**  **Кто:** Администратор  **Что:** за неделю до мероприятия регистрирует тех, кто подтвердил своё участие, составляет окончательный список, дополняет его новыми контактами и согласовывает с менеджером | | | | |
| **Ступень 3а**  **Если** есть иногородние участники  **Кто:** Администратор  **Что**: за неделю до мероприятия составляет список иногородних участников и предпринимает следующие действия:   * бронирует гостиницу; * организует встречу на вокзале/аэропорту и размещение участников в гостинице;   **Кто:** Бухгалтер  **Что**: возмещает командировочные расходы участникам мероприятия, если это предусмотрено бюджетом мероприятия**.** | | | | |
|  | | | | |
| **Ступень 4**  **Кто:** Администратор  **Что:** закупает канцелярские товары\* для ведущих и участников  \**канцелярские товары:* маркеры, флипы, скотч бумажный, тетради/блокноты, ручки, папки, бейджи и т.д. (в зависимости от специфики мероприятия)  **Кто:** Бухгалтер  **Что**: Оплачивает счета по закупке канцелярских товаров | | | | |
|  | | | | |
| **Ступень 5**  **Кто:** Менеджер  **Что:** готовит за 5 дней до мероприятия пакет информационно-методических материалов  **Кто:** Администратор  **Что:** форматирует, тиражирует, комплектует и брошюрует пакеты информационно-методических материалов для каждого участника по количеству в списке зарегистрированных. | | | | |
| **Ступень 5а**  **Если:** заказчиком обговаривается проведение определенной формы мероприятия или присутствие определенных категорий участников  **Кто**: Администратор  **Что**: формирует бейджи. | | | **Ступень 5б**  **Если**: в рамках мероприятия планируется вручение сертификатов  **Кто:** Администратор  **Что**: за 3 дня готовит макет сертификата для участников  *Примечание*: *сертификаты заполняются в день проведения мероприятия* | |
|  | | | | |
| **Ступень 6**  **Кто**: Администратор  **Что**: готовит помещение для проведения мероприятия | | | | |
| **Ступень 6а**  **Если**: мероприятие предполагает количество участников не более 30 человек  **Кто:** Администратор  **Что:** за 1 день до мероприятия готовит помещение для проведения мероприятия:   * расставляет мебель, * готовит всё необходимое для кофе-брейка (при необходимости), * настраивает аппаратуру, * раскладывает учебно-методические материалы для участников, * материалы для работы тренеров, ведущих | | **Ступень 6б**  **Если**: мероприятие предполагает наличие участников более 60 человек (Конференция и Форум)  **Кто**: Администратор  **Что:** за день до мероприятия оформляет баннер на заранее подготовленное место (если предполагается)  **Что**: за 2 часа до проведения мероприятия:   * организует место для регистрации участников: стол, список участников, канцелярские принадлежности для участников мероприятия, бейджи и раздаточный материал для участников (при необходимости); * настраивает необходимую аппаратуру: ноутбук, экран, проектор и т.д. | | |
|  | | | | |
| **Ступень 7**  **Кто:** Администратор  **Что:** обеспечивает питание участников (кофе-брейк и обед), согласовывает время проведения кофе-брейка и обеда с ведущими  **Кто:** Бухгалтер  **Что:** оплачивает счета по закупке продуктов на кофе-брейк и обед | | | | |
| **Ступень 7а**  **Если**: предполагается организация обеда за пределами помещения (близлежащее кафе, столовая)  **Кто**: Администратор  **Что**: согласует с представителями общественного питания время, место и меню обеда | | | **Ступень 7б**  **Если**: предполагается организация обеда на месте проведения мероприятия  **Кто**: Администратор  **Что:** организует доставку продуктов питания и место обеда (столы, посуда) | |
|  | | | | |
| **Ступень 8**  **Кто:** Менеджер, Администратор  **Что:** на 1-ый или 2-ой день после мероприятия делают оценку эффективности процессов администрирования, выявляют недочёты, разрабатывают меры по их устранению | | | | |

В ходе и по результатам оказания разных видов услуг по организации мероприятий НПО должны обеспечить **документирование и предоставить Заказчику указанные далее пакеты отчетных материалов**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги по организации мероприятий** | **Пакет отчетных материалов** |
|
| Круглые столы, презентации, диалоговые площадки | Список участников, программа, информационные материалы, отзывы, 10 фотографий, фрагменты видео[[9]](#footnote-9) или аудиозаписи, доклады всех участников, рекомендации/ резолюции |
| Конференции, форумы, слеты, симпозиумы, конгрессы, общественные слушания | Список участников, программа, информационные материалы, анализ анкет обратной связи или отзывы, 10 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи, сборник докладов, рекомендации/резолюции |
| Фестивали, концерты | Программа, сценарий, информационные материалы, , 20 фотографий, фрагменты видеозаписи |
| Выставки, ярмарки, парады | Список участников (при необходимости), программа, информационные материалы, отзывы, 20 фотографий, фрагменты видеозаписи, каталог экспонатов выставки |
| Конкурсы, викторины | Сценарий, список участников (без подписей), аудио и/или видеозапись |
| Акции, флеш-мобы | Программа, информационные материалы, 20 фотографий, фрагменты видеозаписи |
| Марафоны | Список участников, программа, информационные материалы, 30 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Спартакиады, матчи, чемпионаты, соревнования, олимпиады | Список участников (только спортсмены, тренера и дополнительные люди, обеспечивающие команды/спортсменов), турнирная таблица, образец грамоты/диплома/медали (фото), отзывы, 40 фотографий, фрагменты видео |

Приложение 4

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации мероприятий

**Параметры по информационному освещению оказания услуг**

**по организации мероприятий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги по организации мероприятий** | **Количество публикаций** | | | |
| **Республиканский уровень** | | **Региональный уровень** | |
| **min** | **max** | **min** | **max** |
| *Источник информации* | *дайджест с указанием количества упоминаний в СМИ, социальных сетях по форме*  *в приложении В* | | | |
| Информационно-дискуссионные | 4 | 20 | 2 | 12 |
| Досуговые и игровые | 3 | 7 | 1 | 5 |
| Благотворительные и мероприятия по сбору средств | 5 | 10 | 3 | 7 |
| Спортивные | 5 | 10 | 3 | 7 |

Приложение 5

к стандарту услуг неправительственных организаций по организации мероприятий

**Критерии оценки качества процесса и результатов услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуги по организации мероприятий** | **Удовлетворенность участников** | | **Актуальность мероприятия** | |
| **min** | **max** | **min** | **max** |
| *Источник информации* | *анкеты обратной связи или отзывы[[10]](#footnote-10) по форме в приложении Г* | | *отзывы участников, спонсоров, государственных органов, упоминания в СМИ* | |
| Информационно-дискуссионные | 50% | 90% | 3 | 7 |
| Досуговые и игровые | 75% | 95% | 5 | 7 |
| Спортивные | 50% | 95% | 4 | 8 |

**Специализированные критерии для отдельных типов мероприятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Услуги по организации мероприятий** | **min** | **max** |
| Информационно-дискуссионные | Практическая применимость | |
| 50% | 75% |
| *Источник информации* | *Отзывы участников, протоколы, рекомендации* | |
| Досуговые и игровые | Вовлеченность участников | |
| 60% | 90% |
| *Источник информации* | Видеозапись мероприятия, отзывы участников | |
| Спортивные | Посещаемость | |
| 50 человек | 500 человек |
| *Источник информации* | Видеозапись мероприятия, фотоматериалы, отчет организаторов | |

1. Обучающие и консультационные мероприятия описаны в стандартах по соответствующим видам услуг. [↑](#footnote-ref-1)
2. Для данного типа мероприятий помещение подразумевает, в том числе, поле, спортивный зал, стадион и т.д. в зависимости от формата мероприятия [↑](#footnote-ref-2)
3. За исключением проведения массовых мероприятий – концертов, акций и др., на которых невозможен сбор подписей и информации об участниках [↑](#footnote-ref-3)
4. Для мероприятий категории «Спортивные» дополнительным источником информации являются турнирные таблицы и протокол мероприятия, для мероприятий из категории «Досуговые и игровые» разрабатываются сценарии. [↑](#footnote-ref-4)
5. Для проведения благотворительных акций используются те же параметры, что для акций из категории «Досуговые мероприятия» [↑](#footnote-ref-5)
6. Ссылка на сайт делается следующим образом: https… - на государственном языке, https… - на русском языке. Ссылка копируется с места, где публикация открывается полностью, не с новостной страницы. [↑](#footnote-ref-6)
7. Скриншот делается как новостной ленты, так и публикации в развернутом виде. Таким образом на каждую публикацию делается 2 скриншота [↑](#footnote-ref-7)
8. При необходимости перечень может быть расширен [↑](#footnote-ref-8)
9. На фотографиях и видео должны отображаться количество участников, ключевые этапы проведения мероприятия, представленный раздаточный материал. [↑](#footnote-ref-9)
10. Для подтверждения обратной связи достаточно собрать анкеты/бланки отзывов у 10% участников. Процент удовлетворенности при сборе отзывов подсчитывается следующим образом: количество положительных отзывов / на общее количество отзывов \* 100%. При анализе анкет обратной связи подсчитывается процент участников, давших положительные оценки, от общего количества участников, заполнивших анкеты. [↑](#footnote-ref-10)