

СТАНДАРТ
деятельности ресурсного центра в сфере развития социальноориентированных
некоммерческих организаций,
добровольческих (волонтерских) объединений, реализации инициативных
проектов
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

2023 год

1. Термины и определения

Для целей настоящего стандарта используются следующие основные понятия и сокращения:

ресурсный центр (далее – РЦ) – организация, осуществляющая комплекс организационных, консультационных, методических услуг социально ориентированным некоммерческим организациям и гражданам в сфере добровольческой (волонтерской) деятельности и социальной активности, в том числе, по вопросам реализации инициативных проектов, социальных проектов и программ в соответствии с задачами социально-экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ) и с целью повышения общественно полезной занятости населения;

стандарт работы РЦ – свод критериев РЦ, определяющий порядок сертификации РЦ; признаки РЦ; перечень возможных организационно-правовых форм деятельности РЦ; набор профессиональных компетенций, которыми должны обладать сотрудники РЦ; перечень выполняемых ими работ и ожидаемых измеримых результатов работы, а также особенности формирования программы РЦ (расширенное описание признаков РЦ, видов выполняемых работ и ожидаемых результатов работы в целях реализации проектов, заявляемых для участия в конкурсе на предоставление грантов Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на развитие гражданского общества и реализацию проектов в области культуры, искусства и креативных индустрий ресурсным центрам (далее – грант Губернатора Югры);

сертификация – подтверждение соответствия организации, осуществляющей услугу или комплекс организационных, консультационных, методических услуг организациям и гражданам в сфере добровольческой (волонтерской) деятельности и социальной активности, в том числе, по вопросам реализации инициативных проектов, социальных проектов и программ в соответствии с задачами социально-экономического развития автономного округа и с целью повышения общественно полезной занятости населения;

сертифицированный РЦ – организация, которая прошла проверку по критериям, установленным Стандартом работы РЦ;

сертификационные требования – установленные Стандартом критерии и характеристики РЦ;

сертификационная комиссия – представители Фонда «Центр гражданских и социальных инициатив Югры» (далее – Фонд гражданских инициатив Югры), представители исполнительных органов государственной власти автономного округа (по согласованию), непосредственно осуществляющие Сертификацию;

сотрудники РЦ – члены команды РЦ, работающие в РЦ на основании трудовых, гражданско-правовых договоров, договоров о безвозмездной добровольческой (волонтерской) деятельности;

команда РЦ – сотрудники РЦ, а также партнеры и добровольцы (волонтеры), оказывающие профессиональную помощь РЦ;

центр компетенций – просветительский проект Фонда гражданских инициатив Югры, созданный в целях передачи специальных знаний и технологий по развитию некоммерческого сектора для сотрудников РЦ;

региональный РЦ – сертифицированный РЦ, осуществляющий деятельность, предусмотренную программой РЦ, на территории муниципальных образований автономного

округа;

муниципальный РЦ – сертифицированный РЦ, осуществляющий деятельность, предусмотренную программой РЦ, направленную на оказание информационной, консультационной и методической поддержки деятельности некоммерческих организаций, добровольческой (волонтерской) деятельности и деятельности активных граждан в муниципальном образовании автономного округа;

программа РЦ – проект, включающий набор целей, задач и мероприятий для их достижения, направленных на повышение качества социального проектирования заинтересованных сторон (организаций, инициативных граждан – физических лиц и пр.); количества заявок, подаваемых на федеральные, региональные и муниципальные конкурсы, конкурсы инициативного бюджетирования; повышение качества управления, стратегического планирования, навыков работы с волонтерами; помощь в регистрации социально ориентированных некоммерческих организаций, внесение изменений в учредительные документы; развитие навыков привлечения финансирования для реализации социальных проектов, и другим направлениям развития социальной активности, добровольчества (волонтерства), инициативного бюджетирования;

программа регионального РЦ – проект, включающий набор целей, задач и комплекс мероприятий для их достижения, направленных на решение задач в муниципальных образованиях автономного округа по направлению деятельности РЦ;

технические условия – это технические требования, которым должно соответствовать помещение (коворкинг пространство) и рабочие места сотрудников РЦ.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Стандарт представляет собой комплекс рекомендаций по организации деятельности РЦ.

2.2. Настоящий Стандарт подготовлен Фондом гражданских инициатив Югры в целях унификации рабочих процессов и процедур деятельности РЦ в автономном округе.

2.3. Стандарт включает критерии результативности деятельности РЦ, требования к компетенциям сотрудников РЦ, добровольцев (волонтеров), требования к предоставлению услуг РЦ, а также технические условия функционирования РЦ.

2.4. РЦ действуют на местном (муниципальном) и региональном уровнях, в зависимости от направления деятельности РЦ имеют специфические характеристики, задачи и функции.

2.5. Предмет деятельности РЦ состоит в оказании информационной, консультационной, образовательной, организационной и иной ресурсной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, добровольческим (волонтерским) организациям и объединениям, гражданским активистам, инициативным группам граждан.

Для формирования благоприятной среды РЦ также может предоставлять услуги исполнительным органам государственной власти и местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, представителям бизнес-сообщества и СМИ.

2.6. РЦ может специализироваться как на конкретном направлении: развитие социально ориентированных некоммерческих организаций (в том числе, конкретных направлений деятельности), добровольческих (волонтерских) объединений (в том числе,

конкретных направлений деятельности), развитие и поддержка деятельности инициативного бюджетирования, так и реализовывать комплексную программу, направленную на все перечисленные выше целевые аудитории, формируя при этом в одной организации профессиональную команду, обладающую необходимыми компетенциями.

2.7. В зависимости от специализации РЦ может быть:

- региональным (тематика развития и поддержки деятельности направлений РЦ определяется организацией самостоятельно на этапе подачи заявки и осуществляется весь период реализации программ за счет средств гранта Губернатора Югры);
- муниципальным.

Деятельность муниципальных РЦ в отдельности или разной совокупности может быть направлена на:

- развитие и поддержку деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций;
- развитие и поддержку деятельности добровольческой (волонтерской) деятельности и деятельности активных граждан;
- развитие и поддержку деятельности инициативного бюджетирования.

2.8. Ресурсный центр может быть создан на базе:

- социально ориентированной некоммерческой неправительственной организации;
- государственного или муниципального бюджетного учреждения, за исключением казенных учреждений.

3. Сертификационные требования

Совокупность рекомендаций по направлениям, указанным в данном разделе настоящего Стандарта, образует Сертификационные требования.

3.1. Сертификационные требования к компетенциям сотрудников РЦ, добровольцам (волонтерам РЦ).

РЦ должен обладать сотрудниками, работающими на основании трудовых, либо гражданско-правовых, либо добровольческих (волонтерских) договоров. Для выполнения определенных видов работ, РЦ может привлекать партнеров или добровольцев (волонтеров), при этом, хотя бы один сотрудник должен быть в штате организации.

Все сотрудники РЦ должны обладать одной основной базовой компетенцией «Консультант некоммерческого сектора», а также могут обладать иными дополнительными профессиональными компетенциями в соответствии с планируемой Программой РЦ.

Владение компетенцией подтверждается прохождением теста и получением соответствующего электронного сертификата, выданном в Центре компетенций Фонда гражданских инициатив Югры.

Члены команды РЦ обязаны пройти курс, направленный на повышения профессиональных компетенций и подтвердить свои навыки в ходе выполнения программы РЦ, направленной на выполнение требований по Сертификации РЦ.

Для реализации эффективной работы не менее 1 сотруднику РЦ необходимо получить компетенцию «Эксперт некоммерческого сектора», а для реализации организации образовательно-просветительских активностей (мероприятий) не менее чем 1 сотрудник РЦ

должен получить компетенцию «Тренер некоммерческого сектора» в течении первого года реализации программ за счет средств гранта Губернатора Югры. По направлениям юридического и бухгалтерского сопровождения некоммерческих организаций сотрудник РЦ, при его наличии, обязан получить компетенцию «Юрист некоммерческого сектора» и «Бухгалтер некоммерческого сектора» соответственно. Допуск к подтверждению компетенций «Юрист некоммерческого сектора», «Бухгалтер некоммерческого сектора» сотрудников осуществляется на основе подтверждения профильного образования.

Таблица 1. Компетенции сотрудников ресурсного центра.

Компетенция	Основные требования к кандидату	Краткое описание компетенции
Консультант некоммерческого сектора	Прохождение данной компетенции подтверждает опыт работы в социальном и/или некоммерческом секторе. Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить наличие высшего или среднего профессионального образования.	Знание основ и способность проконсультировать по вопросам: <ul style="list-style-type: none"> - текущего состояния некоммерческого сектора в России; - нормативного обеспечения деятельности СО НКО, ДВО, инициативного бюджетирования; - социального проектирования; - основных грантовых конкурсов поддержки СО НКО, ДВО, инициативного бюджетирования (Конкурсы гранта губернатора Югры, Фонда президентских грантов, Президентского фонда культурных инициатив, Росмолодежь и др.); - перечню и составу муниципальной, региональной и федеральной поддержки СО НКО и ДВО; - выполнения требований информационной открытости СО НКО и ДВО; - получения статуса поставщика социальных услуг и особенностям оказания социальных услуг; - получения статуса исполнителя общественно полезных услуг; - работы портала dobro.ru, работы цифровой платформы elkanko.ru; - фандрайзинга и краудфандинга; - сроки и виды отчетности СО НКО.
Эксперт некоммерческого сектора	Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо	Углубленное изучение профилей работы некоммерческого сектора для организации образовательных и

	<p>подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования; - наличие подтвержденной компетенции «Консультант некоммерческого сектора». <p>Пройти курс «Эксперт конкурса на предоставление грантов Губернатора ХМАО – Югры на развитие гражданского общества».</p>	<p>просветительских активностей, в том числе в индивидуальном порядке.</p> <p>Владение знаниями, умениями и навыками в области поддержки и развития СО НКО:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация рабочих процессов; - привлечение средств и ресурсов; - обеспечение прозрачности деятельности; - этика управления и взаимодействия; - стресс-менеджмент. <p>Владение знаниями, умениями и навыками в области поддержки и развития ДВО и гражданских активистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация добровольческой (волонтерской) деятельности и ее компоненты; - развитие компетенций организатора добровольческой (волонтерской) деятельности; - управление добровольческим (волонтерским) объединением. <p>Владение знаниями, умениями и навыками в области поддержки и развития инициативных групп и проектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовка и реализация практик инициативного бюджетирования; - информационная поддержка реализации инициативных проектов; - мониторинг реализации и оценка результативности практик инициативного бюджетирования. <p>Владение знаниями, умениями и навыками работы в информационном пространстве:</p> <ul style="list-style-type: none"> - позиционирование СО НКО и ДВО в медиа пространстве; - взаимодействие со СМИ; - публичное представление деятельности СО НКО, ДВО и сообществ.
Тренер некоммерческого	Перед допуском к базе знаний по данной	Для реализации просветительских программ Фонда гражданских

сектора	<p>компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие подтвержденной компетенции «Консультант некоммерческого сектора», «Эксперт некоммерческого сектора»; - пройти конкурсный отбор. 	<p>инициатив Югры, образовательно-просветительских мероприятий РЦ необходимо углубленное владение знаниями, умениями и навыками в области разработки тренинговых мероприятий, проведение тренинга.</p> <p>Тренер некоммерческого сектора должен владеть следующими знаниями, умениями и навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определять цель и задачи тренингового мероприятия; - Разрабатывать структурированную программу с четко прослеживаемой логикой и чередованием различных видов активностей; - Внедрения механизмов оценки эффективности тренинга, сбора обратной связи участников мероприятий. <p><u>Навыки презентации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ясно излагать содержание тренинга, связывать смысловые блоки содержания, адаптировать уровень изложения материала к уровню группы, не искажая при этом сути темы; - Использовать различные медиа-средства – презентации, видео-материал, флипчарт и пр.; <p><u>Навыки коммуникации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Быстро налаживать конструктивный контакт с участниками тренингового мероприятия; - Обладать навыками активного слушания и адекватно их использовать. <p><u>Навыки обратной связи:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Давать участникам корректную, развивающую обратную связь по результатам практических заданий и в ходе фасилитации; - Формировать и поддерживать тренинговую среду, соответствующую целям обучения, подбирать методические средства в соответствии с целями обучения.
Юрист	Перед допуском к базе	Способность проводить экспертизу и

некоммерческого сектора	знаний по данной компетенции необходимо подтвердить: - наличие высшего или среднего профессионального образования по юридическому профилю (или близкому к нему профилю); - наличие подтвержденной компетенции «Консультант некоммерческого сектора».	комплексное сопровождение по вопросам: - регистрации и ликвидации НКО; - внесения изменений в устав НКО; - предоставления юридической отчетности и другим.
Бухгалтер некоммерческого сектора	Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить: - наличие высшего или среднего профессионального образования по бухгалтерскому профилю (или близкому к нему профилю); - наличие подтвержденной компетенции «Консультант некоммерческого сектора».	Способность консультировать и комплексно сопровождать по вопросам: - выбора системы налогообложения, переход с одной системы налогообложения на другую; - бухгалтерского учета некоммерческой деятельности и деятельности, приносящей доход; - учет доходов и расходов по целевому финансированию, благотворительной деятельности, оплате труда и взносов; - предоставления бухгалтерской отчетности в контрольные органы.

Владение каждой компетенцией подтверждается Фондом гражданских инициатив Югры в соответствии с Порядком сертификации организаций на соответствие региональному стандарту деятельности РЦ в сфере развития социально ориентированных некоммерческих организаций, добровольческих (волонтерских) объединений, реализации инициативных проектов в автономном округе.

3.2. Сертификационные требования к техническим условиям функционирования ресурсного центра.

РЦ на территории муниципального образования, в котором он осуществляет деятельность, должен иметь регулярный доступ к помещению (пространству) для реализации своей программы в данной местности (площадка для проведения консультаций, мозговых штурмов, тренингов и (или) иных просветительских мероприятий).

РЦ должен обладать помещением не менее 20 кв.м. на правах собственности, аренды и/или договора безвозмездного пользования (или ином праве) для осуществления своей деятельности.

Помещение РЦ должно быть оснащено мебелью, оргтехникой, необходимой для эффективной работы, а также иметь доступ в интернет.

С целью полной и эффективной интеграции граждан с ограниченными возможностями здоровья в общество, обеспечения равенства возможностей и доступности, необходимо обеспечить в указанных помещениях формирование среды жизнедеятельности с беспрепятственным доступом инвалидов и других маломобильных групп населения, безопасность их эксплуатации без необходимости последующего переустройства и приспособления.

В случае невозможности полного приспособления объекта для нужд граждан с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп граждан, следует осуществлять проектирование решений и организационные мероприятия по адаптации объектов в рамках разумного приспособления, под которым понимается внесение необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Помещение (коворкинг пространство), используемое РЦ, может быть предоставлено социально ориентированным некоммерческим организациям, добровольцам (волонтерам), инициативным группам граждан для осуществления своих мероприятий или временной деятельности.

Предоставление помещений и оборудования служит инструментом ресурсной поддержки социально значимых мероприятий, проектов и программ и может осуществляться в соответствии с базовыми принципами, указанными в подпункте 3.4.3. пункта 3.4. настоящего Стандарта.

3.3. Сертификационные требования к ключевым результатам работы РЦ.

Эффективность работы РЦ целесообразно измерять согласно ключевым результатам его деятельности в соответствии со степенью достижения числовых показателей каждого такого результата.

Настоящий Стандарт определяет к применению следующие ключевые результаты:

Таблица 2. Ключевые результаты работы муниципальных РЦ по направлению развития и поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

№	Ключевые результаты:	Методика верификации
1.	Количество зарегистрированных социально ориентированных некоммерческих организаций.	По данным официального портала Министерства юстиции РФ: unro.minjust.ru/NKOs.aspx .
2.	Количество социальных проектов и программ, инициативных проектов, реализуемых участниками некоммерческого сектора,	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и

	<p>участвующих в федеральных, региональных и муниципальных конкурсах.</p> <p><i>В частности, в конкурсах Фонда президентских грантов, Президентского фонда культурных инициатив, конкурсах на предоставление гранта Губернатора Югры, региональной премии успешных гражданских практик «Премия «Признание», Национальной премии в сфере креативных индустрий и иных конкурсах, в том числе направленных на развитие гражданского общества.</i></p>	<p>(или) организаторов конкурсов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
3	<p>Количество проектов, реализующих мероприятия за счет внебюджетных источников и использующих для этого различные фандрайзинговые инструменты (пример: кампании на сайте planeta.ru, boomstarter.ru, бизнес-структуры, частные фонды, и др.).</p>	<p>Ссылки на страницы проектов с описанием фандрайзинговых кампаний, отчеты об успешности проведения таких кампаний. Документами, подтверждающими факт оказания поддержки.</p>
4	<p>Количество победителей в федеральных и региональных, муниципальных грантовых конкурсах.</p>	<p>Официальными протоколами, размещенными на сайтах соответствующих грантооператоров, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
5	<p>Сумма финансовых средств, привлеченных в муниципальное образование победителями федеральных и региональных конкурсов.</p>	<p>Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, и (или) копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
6	<p>Количество организаций, зарегистрированных в реестре поставщиков услуг со статусами: поставщик социальных услуг, исполнитель общественно полезных услуг.</p>	<p>По данным реестра поставщиков услуг в общественно-полезной сфере на цифровой платформе elkanko.ru</p>
7	<p>Популяризация деятельности некоммерческих организаций и/или добровольческих (волонтерских) организаций и/или объединений, инициативных групп, повышение их информационной открытости и</p>	<p>По количеству информационных сообщений, опубликованных на сайтах dobro.press, asi.org.ru, ugra-news.ru, elkanko.ru, социальные сети vk.com, и т.д.</p>

	прозрачности (количество информационных сообщений).	Повышение информационной открытости и прозрачности: по количеству получателей услуг РЦ принявших участие во Всероссийском конкурсе публичных годовых отчетов СО НКО Ассоциации «Форум Доноров».
8	Количество человек, принявших участие в образовательных активностях. <i>Повышение уровня компетенций сотрудников и добровольцев (волонтеров) некоммерческих организаций, а также участников добровольческих (волонтерских) организаций или объединений, активных граждан.</i>	Для образовательных услуг (лицензируемых): приказы о зачислении и об отчислении слушателей курсов, для иных форматов - информационные отчеты.
9	Участие в федеральных и региональных общественных проектах по развитию гражданских инициатив и вовлечению граждан с социально активную деятельность.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.
10	Количество образовательных (просветительских) программ, разработанных Фондом гражданских инициатив Югры, реализованных на территории муниципального образования.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.

Таблица 3. Ключевые результаты работы муниципальных РЦ по направлению развития и поддержки добровольческой (волонтерской) деятельности и деятельности активных граждан.

№	Ключевые результаты:	Методика верификации
1.	Количество зарегистрированных добровольческих (волонтерских) организаций и/или объединений.	По данным сайта единой информационной системы в сфере развития добровольчества (волонтерства) dobro.ru.
2.	Количество гражданских активистов и добровольцев (волонтеров) в некоммерческом секторе.	По данным сайта единой информационной системы в сфере развития добровольчества (волонтерства) dobro.ru.

3.	<p>Количество социальных проектов и программ, инициативных проектов, реализуемых участниками некоммерческого сектора, участвующих в федеральных, региональных и муниципальных конкурсах.</p> <p><i>В частности, в конкурсах проектов Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь), Международной премии «Мы Вместе», региональной премии успешных гражданских практик «Премия «Признание», и иных конкурсах, в том числе направленных на развитие добровольчества (волонтерства).</i></p>	<p>Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
4.	<p>Количество победителей в федеральных и региональных, муниципальных грантовых конкурсах.</p>	<p>Официальными протоколами, размещенными на сайтах соответствующих грантооператоров, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
5.	<p>Сумма финансовых средств, привлеченных в муниципальное образование победителями федеральных и региональных конкурсов.</p>	<p>Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, и (или) копиями протоколов, предоставленными в отчетах.</p>
6.	<p>Количество проектов, реализующих мероприятия за счет внебюджетных источников и использующих для этого различные фандрайзинговые инструменты (пример: кампании на сайте planeta.ru, boomstarter.ru, бизнес-структуры, частные фонды, и др.).</p>	<p>Ссылки на страницы проектов с описанием фандрайзинговых кампаний, отчеты об успешности проведения таких кампаний. Документами, подтверждающими факт оказания поддержки.</p>
6	<p>Популяризация деятельности некоммерческих организаций и/или добровольческих (волонтерских) организаций и/или объединений, инициативных групп, повышение их информационной открытости и прозрачности (количество информационных сообщений).</p>	<p>По количеству информационных сообщений, опубликованных на сайтах dobro.press, asi.org.ru, ugra-news.ru, elkanko.ru, социальные сети vk.com, и т.д.</p> <p>Повышение информационной открытости и прозрачности: по количеству подписантов декларации о прозрачности Благотворительного собрания «Все</p>

		вместе».
7	Количество человек, принявших участие в образовательных активностях. <i>Повышение уровня компетенций сотрудников и волонтеров некоммерческих организаций, а также участников добровольческих (волонтерских) организаций и/или объединений.</i>	Для образовательных услуг (лицензируемых): приказы о зачислении и об отчислении слушателей курсов, для иных форматов – информационные отчеты.
8	Участие в федеральных и региональных общественных проектах по развитию гражданских инициатив и вовлечению граждан с социально активную деятельность.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.
9	Количество образовательных (просветительских) программ, разработанных Фондом гражданских инициатив Югры, реализованных на территории муниципального образования.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.

Таблица 4. Ключевые результаты работы муниципальных РЦ по направлению развития и поддержки инициативного бюджетирования.

№	Ключевые результаты:	Методика верификации
1.	Количество инициативных проектов, реализуемых участниками некоммерческого сектора, участвующих в федеральных, региональных и муниципальных конкурсах. <i>В частности, Региональном конкурсе инициативных проектов, Всероссийском конкурсе реализованных проектов инициативного бюджетирования НИФИ Минфин РФ, региональной премии успешных гражданских практик «Премия «Признание», и иных конкурсах, в том числе направленных на развитие инициативного бюджетирования.</i>	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.
2.	Количество победителей в федеральных, региональных, муниципальных конкурсах, инициативных проектов.	Официальными протоколами, размещенными на сайтах соответствующих операторов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.

3.	Сумма финансовых средств, привлеченных в муниципальное образование победителями федеральных и региональных конкурсов, инициативных проектов, инициативных проектов.	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, и (или) копиями протоколов, предоставленными в отчетах.
4.	Популяризация проектов, программ инициативного бюджетирования	По количеству информационных сообщений, опубликованных на сайтах dobro.press, asi.org.ru, ugra-news.ru, elkanko.ru, социальные сети vk.com, и т.д. Повышение информационной открытости и прозрачности: по количеству подписантов декларации о прозрачности Благотворительного собрания «Все вместе».
5.	Количество человек, принявших участие в образовательных активностях. <i>Повышение уровня компетенций инициативных граждан.</i>	Для образовательных услуг (лицензируемых): приказы о зачислении и об отчислении слушателей курсов, для иных форматов – информационные отчеты.
6.	Участие в федеральных и региональных общественных проектах по развитию гражданских инициатив и вовлечению граждан с социально активную деятельность.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.
7.	Количество образовательных (просветительских) программ, разработанных Фондом гражданских инициатив Югры, реализованных на территории муниципального образования.	По результатам опыта взаимодействия ресурсного центра с Фондом гражданских инициатив Югры.
8.	Количество инициативных проектов, реализуемых инициативными гражданами, участвующих в федеральных, региональных и муниципальных конкурсах. <i>В частности, Региональном конкурсе инициативных проектов, Всероссийском конкурсе реализованных проектов инициативного бюджетирования НИФИ Минфин РФ, региональной премии успешных</i>	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.

	<i>гражданских практик «Премия «Признание», и иных конкурсах, в том числе направленных на развитие инициативного бюджетирования.</i>	
--	--	--

При реализации программы РЦ в разной совокупности по направлениям, РЦ необходимо учитывать показатели каждого из направлений.

Для достижения ключевых результатов работы РЦ может проводить мероприятия, при условии, что в его команде есть специалисты, обладающие соответствующими компетенциями.

Ключевые результаты для региональных РЦ определяются РЦ самостоятельно, исходя из специфики своей деятельности.

РЦ на этапе подачи заявки на конкурс гранта Губернатора Югры может предложить свои дополнительные ключевые результаты и методику их верификации (подтверждения).

3.4. Дополнительные требования к услугам ресурсного центра.

3.4.1. Предоставление консультационных услуг.

Консультационные услуги направлены на предоставления населению и должностным лицам ответов на вопросы в области некоммерческой деятельности, добровольческой (волонтерской) деятельности, реализации инициативных проектов в виде информационных, юридических, финансовых и иных консультаций сотрудников РЦ, либо привлеченных экспертов, в том числе по вопросам федеральной, региональной и муниципальной поддержки (финансовой, налоговой, имущественной, образовательной, информационной и др.).

В рамках основной деятельности РЦ может оказывать консультационные услуги как на бесплатной, так и возмездной основе.

Но консультации, а также предоставленные сотрудниками в ходе консультаций формы документов являются бесплатными для благополучателей в рамках реализации проекта за счет средств гранта губернатора Югры РЦ.

Перечень вопросов для консультации должен быть соотнесен с компетенциями сотрудников РЦ, прошедших сертификацию в Центре компетенций.

Перечень тем консультаций может быть расширен и дополнен исходя из организационных возможностей и компетенций сотрудников РЦ.

Консультационные услуги оказываются в рабочее время РЦ в его помещении либо с использованием технологий удаленного доступа.

РЦ могут быть установлены специальные дни и временные промежутки для проведения консультаций. Информация о времени и порядке проведения консультаций публикуется на официальных информационных площадках РЦ, а также на сайте www.ugranko.ru и цифровой платформе elkanko.ru.

РЦ по своему решению может проводить выездные консультации.

Консультационные услуги оказываются силами сотрудников РЦ и партнерских организаций, а также добровольцев (волонтеров), оказывающих профессиональную помощь, компетентных в вопросах консультаций.

При отсутствии необходимых специалистов по узкопрофессиональным вопросам, РЦ вправе заменить консультацию предоставлением информации об альтернативных

бесплатных, либо малобюджетных способах получения искомых консультационных услуг, либо перенаправить для получения консультации в региональный РЦ соответствующего направления деятельности.

В зависимости от содержания вопроса и предпочтения лица, обратившегося за консультацией, консультация может быть проведена в следующем форматах:

- очно (при личном обращении);
- дистанционно (с помощью телефонной связи, видеоконференцсвязи, видео- / аудио- звонка в мессенджере и др.);
- заочно (по электронной почте, почтовым отправлением).

1) Для получения очной консультации получателю консультационных услуг необходимо оставить заявку на ее получение по телефону и/или электронной почте, и/или на официальном сайте.

В заявке получатель услуг указывает желаемое время получения консультационных услуг и вопрос, по которому требуется консультация.

Специалисты РЦ назначают очную консультацию с учетом пожеланий заявителя и собственных возможностей и в течение 24 часов оповещают его о дате и времени ее проведения.

Очная консультация должна быть проведена в течение 7 рабочих дней с момента получения заявки.

Продолжительность консультирования при личном обращении составляет не более 60 минут. В случае, если вопрос получателя услуг не может быть рассмотрен в отведенное время, либо требует дополнительных сведений, заявителю может быть назначена повторная консультация.

2) Для получения дистанционной консультации по телефону получателю консультационных услуг необходимо в рабочее либо специально отведенное время позвонить в РЦ, обозначить потребность в консультировании и сформулировать вопрос, требующий помощи или разъяснений.

В случае, если специалист, принявший звонок, достаточно квалифицирован в части предмета консультации и обладает временем, достаточным для консультации, он может проконсультировать получателя услуг незамедлительно.

При отсутствии должной квалификации, либо необходимости поиска дополнительной информации, специалист согласовывает с получателем консультационной услуги дату и время телефонной консультации, после чего связывается с ним самостоятельно, либо организует телефонную встречу с другим специалистом в согласованные сроки. Согласованная телефонная консультация должна быть проведена в течение 7 рабочих дней с момента первичного обращения.

Продолжительность телефонной консультации составляет не более 20 минут. При потребности в более длительной консультации специалист предлагает получателю консультационных услуг записаться на очную консультацию.

3) Дистанционное консультирование в формате видеозвонков в мессенджерах и видеоконференцсвязи организуется в соответствии с порядком очного консультирования.

4) Для получения заочной консультации получатель консультационных услуг должен направить на электронную почту либо почтовый адрес РЦ заявку на консультацию с изложением вопроса, требующего помощи или разъяснений. Получатель

консультационных услуг формулирует вопрос, описывая конкретные обстоятельства и ситуацию. При необходимости к вопросу могут быть приложены документы и другие материалы, разъясняющие суть вопроса.

Специалисты РЦ готовят развернутый ответ на полученный вопрос и направляют его ответным письмом на электронный или почтовый адрес получателя консультационной услуги в срок, не позднее 10 рабочих дней с момента получения заявки на консультацию. При этом ответ направляется с электронного / почтового адреса организации.

Требования настоящего Стандарта формируют культуру консультационных услуг.

Для создания доброжелательной атмосферы сотрудники РЦ начинают консультирование с приветствия. После приветствия специалист должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

При общении специалисты должны следовать общепринятым стандартам деловой этики, придерживаться уважительного отношения к получателю консультационных услуг.

Во время разговора специалист должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления телефонных звонков.

Если вопрос получателя консультационных услуг носит общий характер, то есть содержит просьбу описать общий порядок осуществления каких-либо действий или охарактеризовать какие-либо отношения в целом, то специалист РЦ вправе предложить получателю услуг ознакомиться с авторскими и/или иными статьями и материалами, размещенными в открытом доступе, путем отправки ему интернет-ссылок на данные материалы.

Получатель консультационных услуг имеет право задавать уточняющие вопросы во время проведения консультации. Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного специалистом, для получения более полной и/или корректной консультации по существу вопроса. Если получатель консультационных услуг, уточняя ответ специалиста, фактически задает новый самостоятельный вопрос, то специалист может предложить задать вопрос как самостоятельный в рамках отдельной консультации.

В свою очередь, специалист имеет право запросить дополнительную информацию, имеющую значение для проведения консультации.

В завершение консультации специалист РЦ должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

По итогам предоставления консультационной услуги сотрудник РЦ фиксирует факт оказания консультационной услуги посредством заполнения формы в CRM-системе.

3.4.2. Предоставление услуг по обучению и развитию компетенций.

Предоставление услуг по обучению и развитию компетенций подразумевают реализацию собственных просветительских, образовательных мероприятий, проектов и программ (далее – образовательные активности), а также организацию участия получателей услуг в сторонних образовательных активностях, в том числе реализуемых просветительских программах Фондом гражданских инициатив Югры. Услуги по обучению и развитию компетенций оказываются получателям на безвозмездной и возмездной основах в зависимости от категории получателей услуг, вида

и характера образовательных активностей. Образовательные активности должны предоставляться на бесплатной основе в рамках мероприятий программы работы РЦ, реализуемых за счет средств гранта Губернатора Югры.

Образовательные активности могут носить как плановый характер, так и реализовываться по запросу получателей услуг. Образовательные активности организуются, в том числе, в целях достижения ключевых результатов деятельности РЦ.

РЦ планирует образовательные активности на предстоящий год в период до 1 декабря текущего года и публикует план обучения и развития компетенций в области своей деятельности на своих информационных ресурсах, а также на цифровой платформе elkanco.ru. В план включается информация о наименовании образовательной активности, перечне изучаемых (рассматриваемых) в ее ходе тем, целевой аудитории, предполагаемом составе спикеров (экспертов, тренеров), примерном сроке и ориентировочном месте проведения, условиях участия в образовательной активности.

Услуги по обучению и развитию компетенций оказываются в заявительном порядке. Порядок подачи заявок и отбора участников конкретной образовательной активности определяется положением о ее проведении и публикуется в соответствующем информационном объявлении на официальных интернет-ресурсах РЦ.

Отбор участников может осуществляться:

- на конкурсной основе с учетом заранее обозначенных критериев;
- путем распределения квот на участие между организациями либо территориями;
- в порядке очередности поступления заявок;
- другим соответствующим задачам способом.

Отбор участников мероприятий должен носить прозрачный и непредвзятый характер.

РЦ обязан предоставить обратную связь всем соискателям и уведомить их либо о включении в список участников образовательной активности, либо об отклонении заявки. При утверждении заявки на получение услуг по развитию компетенций РЦ должен направить получателю инструкцию (памятку) о дальнейших действиях по участию в образовательной активности.

Участие в плановых образовательно-просветительских активностях РЦ организуется преимущественно на безвозмездной основе. Исключение могут составлять программы дополнительного образования, предусматривающие выдачу документов установленного образца и предусматривающие наличие лицензии на ведение образовательной деятельности у организации. Кроме того, участие в плановых образовательных активностях может предусматривать уплату организационного взноса, покрывающего расходы на ее проведение.

Организация внеплановых образовательных активностей осуществляется по запросу получателей услуг. Запрос подается на обучение по конкретной теме, в знаниях по которой нуждается заявитель.

Запросы на организацию внеплановых образовательных активностей подаются в РЦ.

В запросе должны быть указаны следующие сведения:

- полное наименование организации/движения или Ф.И.О. обратившегося, почтовый и юридический адреса, контактные телефоны, адрес электронной почты обратившегося;

- тема и предполагаемый формат запрашиваемой образовательной активности;
- цель и актуальность проведения образовательной активности;
- предлагаемые сроки проведения образовательной активности;
- планируемое количество участников;
- категория участников образовательной активности (социальный статус, возраст, место жительства, род деятельности, принадлежность к организации, образовательный уровень, опыт в сфере некоммерческой деятельности).

Организация внеплановых образовательных активностей может по решению РЦ осуществляться как на безвозмездной, так и на коммерческой основе.

3.4.3. Предоставление помещений (коворкинг пространств) и оборудования.

РЦ может предоставлять помещения и оборудование (при их наличии) для проведения просветительских мероприятий (активностей) при условии, что такие мероприятия направлены на:

- развитие и популяризацию социально активной деятельности;
- формирование эффективной системы поддержки гражданских инициатив;
- повышение компетенций участников некоммерческого сектора экономики, в том числе также представителей органов государственной власти и местного самоуправления и их подведомственных учреждений, некоммерческих и коммерческих организаций, через проведение образовательных мероприятий и программ;
- распространение новых технологий, опыта и лучших практик работы в социальной сфере;
- повышение эффективности деятельности некоммерческих организаций;
- осуществление разносторонней поддержки гражданских инициатив и добровольческих проектов;
- внедрение федеральных проектов и программ в региональную повестку;
- содействие информационному обмену между участниками некоммерческого сектора экономики.

Мероприятия (активности) не могут носить религиозного, политического или коммерческого (рекламного) характера.

Предоставление помещений (коворкинг пространств) и оборудования может по решению РЦ осуществляться как на безвозмездной, так и на коммерческой основе.

В зависимости от перечня находящегося в ведении имущества и запроса участников добровольческой (волонтерской) деятельности РЦ может предоставлять им в безвозмездное временное пользование следующие материально-технические и информационные ресурсы:

- коворкинг-пространство;
- пространство для индивидуальной работы;
- мебель (столы для заседаний, рабочие столы, стулья, рабочие кресла);
- мультимедийная техника (проектор, экран, плазменные, жидкокристаллические, светодиодные и др. панели, кликеры);
- компьютерная техника (ноутбуки, нетбуки, компьютеры, моноблоки, планшеты);

- офисная техника (принтеры, сканеры, копиры, брошюраторы, ламинаторы);
- бытовая техника (электрические чайники, кулеры, микроволновые печи);
- фото-, видеотехника, звуковоспроизводящее оборудование (акустические системы, колонки, усилители, микшерные пульта, микрофоны, коммутация);
- программное обеспечение, в том числе для обработки звука и видео, видеоконференцсвязи;
- телефонная связь, интернет.

Услуги по предоставлению в безвозмездное пользование помещения и оборудования предоставляются в рамках режима работы РЦ по месту его нахождения. Форма и порядок подачи заявки на использование помещения (коворкинг пространства) публикуется на сайте, странице РЦ в социальной сети Вконтакте и цифровой платформе elkanko.ru.

Помещение предоставляется на основании заявки, поданной в адрес руководителя РЦ не позднее, чем за 3 дня до проведения мероприятия (активности), при условии, что помещение свободно в указанный период.

РЦ в течение 24 часов должен принять решение о согласии/отказе в предоставлении помещения и/или оборудования и уведомить об этом организацию/инициативную группу или физическое лицо, направившего заявку, отправив ответ на указанный в заявке адрес.

В период проведения мероприятия (активности) заявитель несет ответственность за переданное ему в пользование имущество. При этом, сотрудники РЦ имеют право присутствовать на проводимых мероприятиях (активностях).

Передаваемое в пользование помещение должно находиться в надлежащем санитарно-гигиеническом состоянии: полы и поверхности вымыты и обеспылены, вещи разложены по местам, отсутствуют признаки беспорядка, санузлы дезинфицированы и доступны для посетителей. В помещении должна быть в наличии аптечка первой медицинской помощи.

В день проведения мероприятия (активности) РЦ совместно с заявителем обеспечивает питьевой режим участников. Кроме того, в случае необходимости, стороны принимают меры для обеспечения безопасности участников: организуют пропускной режим, осуществляют проверку / выдачу средств дезинфекции, защитных масок.

При наличии потребности РЦ обеспечивает информационное освещение мероприятия (активности) на своих информационных ресурсах в сети Интернет, в том числе в социальных сетях.

Основания отказа в предоставлении помещения и оборудования в предоставлении помещения может быть в случае:

- несоответствия мероприятия установленным требованиям в отношении его целей и характера;
- неполного или некорректного оформления заявки на предоставление помещения и/или оборудования;
- занятости помещения и/или оборудования в запрашиваемые сроки;
- перебоев в предоставлении коммунальных услуг (свет, вода, отопление в зимний период) в помещении ресурсного центра;

- несовпадения сроков предоставления помещения с графиком занятости сотрудников РЦ;

Пользование помещением/оборудованием может быть приостановлено и/или прекращено в случае:

- демонстрации получателем услуг, участниками мероприятия (активности) поведения, несовместимого с ценностями ответственного гражданина (распитие спиртных напитков, употребление психоактивных веществ, проявление словесной и поведенческой агрессии, нецензурная брань и др.);

- намеренной порчи имущества РЦ;

- несоответствия мероприятия сведениям, изложенным в заявке на предоставление помещения и оборудования;

- пренебрежительного и/или недоброжелательного отношения к сотрудникам РЦ.

4. Особенности формирования программы ресурсного центра

4.1. Ресурсный центр осуществляет свою деятельность на основе программы (комплекса взаимосвязанных мероприятий, проектов), которая является общедоступной и публикуется на официальных интернет площадках РЦ, а также на цифровой платформе elkanko.ru

4.2. Программа РЦ должна содержать следующую информацию:

Таблица 5. Требования к программе ресурсного центра.

Информация	Расшифровка
Обоснования необходимости создания РЦ	Краткое описание объема, состава и прочих характеристик некоммерческого сектора тех муниципальных образований, в которых РЦ планирует осуществлять деятельность. Описание ключевых проблем, которые существуют в некоммерческом секторе на территории действия РЦ. Подтверждение необходимости решения существующих проблем инструментами, предложенными данным РЦ. Описание опыта взаимодействия РЦ и некоммерческого сектора данного муниципального образования
Цель и задачи программы	Выбор приоритетов работы РЦ
Ожидаемые количественные и качественные показатели (результаты)	Ключевые показатели достижения целей, выраженные в количественных или качественных показателях из раздела 3.3 настоящего Стандарта
Бюджет РЦ	Бюджет РЦ для реализации описанных выше ожидаемых результатов и планируемые источники его пополнения: гранты, субсидии, частные пожертвования, договор оказания услуг и т.п.
Календарный план мероприятий РЦ	Перечень мероприятий со сроками, соответствующий видам услуг РЦ
Информация о руководителе РЦ	Информация о руководителе: образование, опыт работы, достижения, награды и т.п. Обязательна ссылка на персональную страницу на цифровой платформе elkanko.ru

Информация о команде РЦ	Информация о команде: образование, опыт работы, достижения, награды и т.п. Обязательна ссылка на персональную страницу на цифровой платформе elkanko.ru
Информация об организации, на базе которой создается РЦ	Информация об организации, имеющаяся материально-техническая база организации, наличие помещения в собственности и/или в аренде.

5.Заключительные положения

Соответствие РЦ настоящему Стандарту подтверждается процедурой сертификации, проводимой не реже одного раза в три года Фондом гражданских инициатив Югры в соответствии с Порядком сертификации организаций на соответствие региональному стандарту деятельности РЦ в сфере развития социально ориентированных некоммерческих организаций, добровольческих (волонтерских) объединений, реализации инициативных проектов в автономном округе.