

СТАНДАРТ

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

1. Термины и определения

Для целей настоящего стандарта используются следующие основные понятия и сокращения:

ресурсный центр – некоммерческая организация, осуществляющая 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и с целью повышения общественно полезной занятости населения.

сертифицированный ресурсный центр – ресурсный центр, который прошел проверку по критериям, установленным данным стандартом, и с которым Центр гражданских инициатив заключил соглашение о совместной деятельности;

сотрудники ресурсного центра – члены команды ресурсного центра, работающие в ресурсном центре на основании трудовых или гражданско-правовых договоров;

команда ресурсного центра – сотрудники ресурсного центра, а также партнеры и волонтеры, оказывающие профессиональную помощь ресурсному центру;

центр компетенций – проект Фонда гражданских инициатив, созданный для передачи специальных знаний и технологий по развитию некоммерческого сектора и социальной активности населения сотрудникам Ресурсного центра, а также оценки соответствия команды Ресурсного центра Сертификационным требованиям, предъявляемым к их компетенциям.

2. Общие положения

2.1. Настоящий стандарт представляет собой комплекс рекомендаций по организации деятельности Ресурсного центра.

2.2. Настоящий стандарт подготовлен Фондом гражданских инициатив в целях унификации рабочих процессов и процедур деятельности ресурсных центров в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2.3. Стандарт включает критерии результативности деятельности ресурсного центра, требования к компетенциям сотрудников ресурсных центров, а также технические условия функционирования ресурсных центров.

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

2.5. Предмет деятельности Ресурсного центра состоит в оказании информационной, консультационной, образовательной, организационной и иной ресурсной поддержкой социально ориентированным некоммерческим организациям, добровольческим (волонтерским) организациям, гражданским активистам, инициативным группам граждан, креативным сообществам.

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

2.6. Ресурсный центр 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), реализация инициативных проектов, поддержка креативных сообществ, 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 ресурсный центр может быть:

- региональным;
- многопрофильным муниципальным;
- монопрофильным муниципальным.

2.8. Ресурсный центр может быть создан на базе:

- социально ориентированной некоммерческой организации, учредителями которой являются физические лица;
- социально ориентированной некоммерческой организации, учредителями которой являются органы местного самоуправления;
- 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 ресурсного центра.

Ресурсный центр должен обладать сотрудниками, работающими на основании трудовых, либо гражданско-правовых, либо добровольческих договоров. Сотрудники ресурсного центра должны обладать одной основной базовой компетенцией, а также могут обладать иными дополнительными профессиональными компетенциями в соответствии с направлениями деятельности ресурсного центра.

Таблица 1. Компетенции сотрудников ресурсного центра.

Компетенция	Основные требования к кандидату	Краткое описание Компетенции
<p>Менеджер ресурсного центра.</p> <p>Общая деятельность СО НКО, добровольческих (волонтерских) объединений (ДВО), а также инициативных проектов.</p> <p>(является базовой обязательной компетенцией).</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования; - опыт работы в социальном и/или некоммерческом секторе. 	<p>Знание основ и способность проконсультировать по общим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - текущего состояния некоммерческого сектора России; - нормативного обеспечения деятельности СО НКО, ДВО, инициативного бюджетирования; - социального проектирования; - основных грантовых конкурсов поддержки СО НКО, ДВО, а также конкурсам инициативного бюджетирования; - перечню и составу муниципальной, региональной и федеральной поддержки СО НКО и ДВО; - формирования отчетности СО НКО, в том числе по грантовым конкурсам и инициативному бюджетированию; - выполнения требований информационной открытости СО НКО и ДВО; - получения статуса поставщика социальных услуг и особенностям оказания социальных услуг в различных сферах в Югре; - получения статуса исполнителя общественно-полезных услуг; - работы портала dobro.ru; - работы портала elkanko.ru;

		<ul style="list-style-type: none"> - работы портала isib.myorenugra.ru; - юридической деятельности; - фандрайзинга; - технологий организации работы добровольцев (волонтеров).
<p>Специалист по развитию СО НКО. Деятельность СО НКО, направленная на повышение устойчивости.</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования; - опыт работы в социальном и/или некоммерческом секторе; - успешное прохождение вступительного испытания в Фонде «Центр гражданских и социальных инициатив Югры». 	<p>Владение знаниями и способность проводить консультации по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальному проектированию; - особенностям формирования заявок на конкурсы по предоставлению: грантов Президента РФ и грантов Губернатора Югры для СО НКО; - формированию отчетности НКО, в том числе по конкурсам на предоставление: грантов Президента РФ и грантов Губернатора Югры для СО НКО; - выполнению требований информационной открытости СО НКО, в том числе информационному сопровождению социальных проектов на бесплатных информационных ресурсах, взаимодействию со СМИ; - получению статуса поставщика социальных услуг и особенностям оказания социальных услуг в различных сферах в Югре; - получению статуса исполнителя общественно-полезных услуг; - фандрайзингу, в том числе участию в конкурсах различных уровней; - способам получения муниципальной, региональной и

		федеральной поддержки СО НКО (финансовой, имущественной, образовательной, информационной и консультационной).
<p>Специалист по развитию добровольческих (волонтерских) объединений и частной гражданской инициативы (активисты). Деятельность добровольческих (волонтерских) объединений, в том числе физических лиц.</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования; - опыт добровольческой деятельности; - успешное прохождение вступительного испытания в Фонде «Центр гражданских и социальных инициатив Югры». 	<ul style="list-style-type: none"> - Владение знаниями и способность проводить консультации по: <ul style="list-style-type: none"> - перечню, составу и способам получения муниципальной, региональной и федеральной поддержки ДВО; - социальному проектированию; - особенностям формирования заявок на региональные и федеральные грантовые конкурсы для физических лиц; - основам работы с волонтерами: поиск, вовлечение, оформление, сопровождение, мотивация, поощрение; - информационному сопровождению социальных проектов и добровольческой деятельности на бесплатных информационных ресурсах, взаимодействию со СМИ; - способам получения муниципальной, региональной и федеральной поддержки ДВО (финансовой, имущественной, образовательной, информационной и консультационной).
<p>Юрист некоммерческого сектора. Юридическое сопровождение деятельности СО НКО и добровольческих</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального 	<p>Способность проводить экспертизу и консультации по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрации НКО; - внесения изменений в сведения о НКО, в

<p>(волонтерских) объединений.</p>	<p>образования юридического (или близкого к нему) профиля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - опыт юридической деятельности; - успешное прохождение вступительного испытания в Фонде «Центр гражданских и социальных инициатив Югры». 	<p>учредительные документы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления договоров с контрагентами; - по иным вопросам в сфере юридического сопровождения НКО и волонтерской деятельности; - получения налоговых льгот и имущественной поддержки.
<p>Бухгалтер некоммерческого сектора. Бухгалтерское сопровождение деятельности СО НКО.</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования экономического (или близкого к нему) профиля; - опыт бухгалтерской деятельности; - успешное прохождение вступительного испытания в Фонде «Центр гражданских и социальных инициатив Югры». 	<p>Способность консультировать по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведения бухгалтерской отчетности НКО; - налоговому учету НКО, в том числе получению налоговых льгот; - прочим вопросам бухгалтерской деятельности.
<p>Специалист по сопровождению инициативных проектов.</p> <p>Вопросы создания и сопровождения инициативных проектов.</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования по специальности «Экономика», «Финансы» или «Юриспруденция»; - опыт сопровождения практик инициативного бюджетирования; - успешное прохождение вступительного испытания Центра «Открытый регион». 	<p>Способность осуществлять:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертное сопровождение практик инициативного бюджетирования; - разработку порядка реализации практики инициативного бюджетирования; - самостоятельное проектирование и проведение тренингов и иных обучающих мероприятий по данной тематике; - организацию и проведение информационных мероприятий по результатам реализации практик инициативного бюджетирования;

		<ul style="list-style-type: none"> - популяризацию практик инициативного бюджетирования и соответствующих конкурсов среди потенциальных участников, в том числе ТОСов, управляющих домами, советами МКД и т.д.; - организацию участия представителей автономного округа в конкурсах лучших практик инициативного бюджетирования; - ведение портала практики инициативного бюджетирования на сайте муниципального образования.
<p>Специалист по сопровождению проектов в сфере креативной деятельности и творчества.</p>	<p>Перед допуском к базе знаний по данной компетенции необходимо подтвердить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего или среднего профессионального образования; - опыт работы в социальном и/или некоммерческом секторе; - наличие знаний о базовых принципах построения креативной экономики, а также о развитии креативных индустрий в Российской Федерации. 	<p>Обладает знаниями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 июля 2020 года N 70-оз «О креативных индустриях в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»; - Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 декабря 2020 года № 559-п «Об определении уполномоченного исполнительного органа государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере развития и поддержки креативных индустрий и утверждении порядка формирования и ведения реестров субъектов креативных индустрий и креативных продуктов (продукции)»; - Паспорта приоритетного проекта «Развитие креативных индустрий в Ханты-

		<p>Мансийском автономном округе – Югре»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Календарного плана приоритетного проекта «Развитие креативных индустрий в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»; <p>Владение знаниями и способность проводить консультации по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - особенностям формирования заявок на вступление в реестры субъектов креативных индустрий и креативных продуктов (продукции); - - участие в конкурсе Президентского фонда культурных проектов; - - участие в конкурсе на предоставление грантов Губернатора автономного округа физическим лицам; - - особенностям формирования заявок на конкурсы по предоставлению грантов, утвержденных перечнем Фонда поддержки предпринимательства Югры «Мой Бизнес»; - - участие в федеральных конкурсах и проекта Агентства стратегических инициатив; - - формированию отчетности, в том числе по конкурсам на предоставление: грантов, утвержденных перечнем Фонда поддержки предпринимательства Югры «Мой Бизнес»; - - способам получения региональной поддержки субъектов креативных индустрий.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Владение каждой компетенцией подтверждается Фондом гражданских инициатив в соответствии с Порядком сертификации организаций

на соответствие региональному стандарту деятельности ресурсного центра в сфере развития социально ориентированных некоммерческих организаций, добровольческих (волонтерских) объединений, креативных сообществ, инициативного бюджетирования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Перед допуском к тесту в Центре компетенций член команды ресурсного центра проходит первичный отбор на соответствие основным требованиям для освоения выбранной компетенции, а также изучает информационные материалы, необходимые для успешного применения компетенции.

3.2. Сертификационные требования к техническим условиям функционирования ресурсного центра.

Ресурсный центр 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, образовательных мероприятий).

В случае, если ресурсный центр осуществляет деятельность в нескольких муниципальных образованиях - необходимо иметь регулярный доступ к пространству в каждой территории. При этом, качество пространства в каждой местности должно отвечать потребностям благополучателей мероприятий, запланированных в программе.

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

Помещение ресурсного центра должно быть оснащено 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, рекомендуется 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.

В случае, если в помещениях, занимаемых ресурсным центром согласно программе, предполагается осуществление образовательной деятельности, то такая деятельность должна соответствовать лицензионным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

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

Контактная информация администратора, режим работы коворкинг пространства, а также порядок и форма подачи заявок его использование (бронирование) должны быть размещены в специальном разделе на сайте www.ugranko.ru

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 ресурсного центра.

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

Настоящий Стандарт рекомендует к применению следующие Ключевые результаты:

Таблица 2. Рекомендованные ключевые результаты работы ресурсного центра.

№	Ключевые результаты:	Методика верификации
1.	Количество зарегистрированных социально ориентированных некоммерческих организаций.	По данным официального портала Министерства юстиции РФ: unro.minjust.ru/NKO.aspx .
2.	Количество зарегистрированных добровольческих (волонтерских) организаций.	По данным сайта единой информационной системы в сфере развития добровольчества (волонтерства) dobro.ru .

3.	Количество гражданских активистов и добровольцев (волонтеров) в некоммерческом секторе.	По данным сайта единой информационной системы в сфере развития добровольчества (волонтерства) dobro.ru.
4.	<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 Фонда президентских грантов, Президентского фонда культурных инициатив, конкурсах на предоставление гранта Губернатора Югры на развитие гражданского общества, конкурсах проектов Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь), Международной премии «Мы Вместе», региональной премии успешных гражданских практик «Премия «Признание», Региональном конкурсе инициативных проектов, Всероссийском конкурсе реализованных проектов инициативного бюджетирования НИФИ Минфин РФ, Национальной премии в сфере креативных индустрий и иных конкурсах, в том числе направленных на развитие гражданского общества.</i></p>	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.
5.	<p>Количество физических и юридических некоммерческих лиц, участвующих в конкурсах, рекомендованных Фондом поддержки предпринимательства Югры «Мой Бизнес».</p> <p><i>В частности, Фонд содействия инновациям, Благотворительный фонд Владимира Потанина, Global Fund for Women, Фонд Горчакова, The Awesome Foundation Россия, Федеральное агентство по туризму Ростуризм, Минцифры РФ, Президентский фонд культурных инициатив, Программа по преобразованию территорий в креативные кластеры «Rurban Creative Lab», программа развития городских сообществ для их активного включения в процессы изменения городов к лучшему «100 городских лидеров». Для центров, деятельность которых связана с тематикой «Развитие и поддержка гражданских инициатив в области культуры, креативной деятельности и творчества».</i></p>	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих грантооператоров, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.

6.	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.).	Ссылки на страницы проектов с описанием фандрайзинговых кампаний, отчеты об успешности проведения таких кампаний. Документами, подтверждающими факт оказания поддержки.
7.	Количество победителей в федеральных и региональных грантовых конкурсах.	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих грантооператоров, или копиями протоколов, предоставленными в отчетах.
8.	Количество финансовых средств, привлеченных в муниципальное образование победителями федеральных и региональных конкурсов.	Официальными протоколами, размещенными на сайтах, соответствующих операторов и(или) организаторов конкурсов, и (или) копиями протоколов, предоставленными в отчетах.
9.	Количество организаций, зарегистрированных в реестре поставщиков услуг в социальной сфере.	По данным сайта social86.ru/reestr/
10.	Количество организаций, зарегистрированных в реестре исполнителей общественно полезных услуг.	По данным сайта unro.minjust.ru/NKOPerfServ.aspx
11.	Популяризация деятельности некоммерческих организаций и/или добровольческих (волонтерских) организаций или объединений, повышение их информационной открытости и прозрачности (количество информационных сообщений).	По количеству информационных сообщений, опубликованных на сайтах dobro.press, asi.org.ru, ugra-news.ru, elkanko.ru, социальные сети instagram.com, facebook.com, vk.com, tiktok.com и т.д. Повышение информационной открытости и прозрачности: по количеству получателей услуг РЦ принявших участие во Всероссийском конкурсе публичных годовых отчетов СО НКО Ассоциации «Форум Доноров»; количеству подписантов декларации о прозрачности

		Благотворительного собрания «Все вместе».
12.	Количество человек, принявших участие в образовательных активностях. <i>Повышение уровня компетенций сотрудников и волонтеров некоммерческих организаций, а также участников добровольческих (волонтерских) организаций или объединений.</i>	Для образовательных услуг (лицензируемых): приказы о зачислении и об отчислении слушателей курсов, для иных форматов - информационные отчеты.
13.	Количество организаций, зарегистрированных в реестре субъектов креативных индустрий автономного округа. <i>Для центров, деятельность которых связана с тематикой «развитие и поддержка гражданских инициатив в области культуры, креативной деятельности и творчества».</i>	По данным сайта depeconom.admhmao.ru/ (из реестра субъектов креативных индустрий автономного округа).
14.	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

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

3.4. Дополнительные требования к услугам ресурсного центра.

3.4.1. Предоставление консультационных услуг.

Консультационные услуги предназначены для предоставления населению и должностным лицам ответов на вопросы в области некоммерческой деятельности, добровольческой (волонтерской) деятельности, реализации инициативных проектов, проектов в сфере креативных индустрий в виде информационных, юридических, психологических, финансовых и иных консультаций сотрудников ресурсного центра либо привлеченных экспертов, в том числе по вопросам государственной и муниципальной поддержки (финансовой, налоговой, имущественной, образовательной, информационной).

Все консультации, а также предоставленные сотрудниками в ходе консультаций формы документов являются безвозмездными.

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

Перечень тем консультаций может быть расширен и дополнен исходя из организационных возможностей и компетенции ресурсного центра.

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

Ресурсным центром могут быть установлены специальные дни и временные промежутки для проведения консультаций. Информация о времени и порядке получения консультаций публикуется на официальных информационных площадках ресурсного центра, а также на сайте www.ugranko.ru

Ресурсный центр по своему решению может проводить выездные консультации.

Консультационные услуги оказываются силами сотрудников ресурсного центра и партнерских организаций, а также волонтеров, оказывающих профессиональную помощь, компетентными в вопросах консультаций.

При отсутствии необходимых специалистов по узкопрофессиональным вопросам, ресурсный центр вправе заменить консультацию предоставлением информации об альтернативных бесплатных либо малобюджетных способах получения искомых консультационных услуг.

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

- 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 их предоставление по телефону, электронной почте, на официальном сайте или с помощью других используемых для этих целей инструментов.

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

Специалисты ресурсного центра 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 ресурсный центр, обозначить потребность

в консультировании и сформулировать вопрос, требующий помощи или разъяснений.

В случае, если специалист, принявший звонок, достаточно квалифицирован в вопросе консультирования 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 услуг дату и время отложенной телефонной консультации, после чего связывается с ним самостоятельно либо организует телефонную встречу с другим специалистом в назначенные сроки. Отложенная 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 ресурсного центра заявку на консультацию с изложением вопроса, требующего помощи или разъяснений. Получатель услуг формулирует вопрос, описывая конкретные обстоятельства и ситуацию. При необходимости к вопросу могут быть приложены документы и другие материалы, разъясняющие обстоятельства дела.

Специалисты ресурсного центра добровольчества готовят развернутый ответ на присланный вопрос и направляют его ответным письмом на электронный или почтовый адрес получателя услуги в срок, не позднее 10 рабочих дней с момента поступления заявки на консультацию. При этом ответ направляется с официального электронного / почтового адреса организации.

Требования настоящего Стандарта формируют культуру консультационных услуг.

Для создания доброжелательной атмосферы сотрудники ресурсного центра 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 ресурсного центра 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 услуг имеет право в рамках консультирования задавать уточняющие вопросы. Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного специалистом, для получения более полной и/или корректной консультации по вопросу, с которого началось обсуждение. 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 оказания консультации.

В конце консультирования специалист ресурсного центра должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

По итогам предоставления консультационной услуги сотрудник ресурсного центра делает запись в журнале о результатах предоставления соответствующей услуги.

3.4.2. Предоставление услуг по обучению и развитию компетенций.

Предоставление услуг по обучению и развитию компетенций подразумевают реализацию собственных просветительских, обучающих и образовательных мероприятий, проектов и программ (далее – образовательные активности), а также организацию участия получателей услуг в сторонних образовательных активностях. 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 могут носить как плановый характер, так и реализовываться по запросу получателей услуг. Образовательные активности организуются, в том числе, в целях достижения ключевых результатов деятельности ресурсного центра, указанных в таблице 2 настоящего Стандарта.

Ресурсный центр планирует образовательные активности на следующий год в период до 1 декабря текущего года и публикует план обучения и развития компетенций в области своей деятельности на своих

информационных ресурсах. 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, в том числе наличии платы за участие либо организационного взноса. План обучения и развития компетенций в области добровольческой деятельности подлежит своевременному уточнению.

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

Отбор 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 должен носить прозрачный и непредвзятый характер.

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

Участие в плановых образовательных активностях ресурсного центра организуется преимущественно на безвозмездной основе. Исключение могут составлять программы дополнительного образования, предусматривающие выдачу документов установленного образца. 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 ресурсный центр.

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 мероприятия (социальный статус, возраст, место жительства, род деятельности, принадлежность к организации, образовательный уровень, опыт в сфере некоммерческой деятельности).

Организация внеплановых образовательных активностей может по решению ресурсного центра осуществляться как на безвозмездной, так и на возмездной основе.

3.4.3. Предоставление услуг коворкинг пространств и оборудования.

Ресурсный центр может предоставлять помещения и оборудование (при их наличии) для проведения 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.

Мероприятия (активности) должны проводиться на безвозмездной основе для участников.

В зависимости от перечня находящегося в ведении имущества и запроса участников добровольческой деятельности ресурсный центр 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 безвозмездного пользования помещениями и оборудованием предоставляются в рамках режима работы ресурсного центра по месту его нахождения. Форма и порядок подачи заявки на использование коворкинг пространства публикуется на сайте ресурсного центра и сайте www.ugranko.ru

По согласованию услуги пользования помещениями и оборудованием могут быть предоставлены в выходные, праздничные дни и вечернее время до 22 часов.

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

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

В период проведения мероприятия (активности) заявитель несет ответственность за переданное ему в пользование имущество. При этом, сотрудники ресурсного центра 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) ресурсный центр 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 ресурсный центр обеспечивает информационное освещение мероприятия (активности) на имеющихся ресурсах в сети Интернет, в том числе и в социальных сетях.

Основания отказа в предоставлении помещения и оборудования в предоставлении помещения может быть отказано 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 / 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 ресурсного центра;
- других уважительных причин.

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

- совершения получателем услуг, участниками мероприятия (активности) противозаконных действий;
- 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 ресурсного центра;
- несоответствия мероприятия сведениям, изложенным в заявке на предоставление помещения и оборудования;
- пренебрежительного или недоброжелательного отношения к сотрудникам ресурсного центра.

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 ресурсного центра, а также на сайте www.ugranko.ru.

4.2. Программа ресурсного центра должна содержать следующую информацию:

Таблица 4. Требования к программе ресурсного центра.

Информация	Расшифровка информации
Обоснование необходимости создания ресурсного центра.	Краткое описание объема, состава и прочих характеристик некоммерческого сектора тех

	<p>муниципальных образований, в которых ресурсный центр планирует осуществлять деятельность.</p> <p>Описание ключевых проблем, которые существуют в некоммерческом секторе на территории действия ресурсного центра.</p> <p>Подтверждение необходимости решения существующих проблем инструментами, предложенными данным ресурсным центром.</p> <p>Описание опыта взаимодействия ресурсного центра и некоммерческого сектора данного муниципального образования.</p>
Цель (цели) и задачи программы.	Выбор приоритетов работы ресурсного центра.
Ожидаемые количественные и качественные показатели.	<p>Ключевые показатели достижения целей, выраженные в количественных или качественных показателях из раздела 3 (Таблица 2) настоящего Стандарта.</p> <p>В том числе, количество проведенных просветительских мероприятий, консультаций, поданных заявок на федеральные и региональные грантовые конкурсы, количество победивших заявок, объем средств, привлеченный в некоммерческий сектор и т.п.</p>
Бюджет ресурсного центра.	Бюджет ресурсного центра для реализации описанных выше ожидаемых результатов и планируемые источники его пополнения: грант Губернатора, Президента, Главы муниципального образования, субсидии, частные пожертвования, договора оказания услуг и т.п.
Календарный план мероприятий ресурсного центра.	Перечень мероприятий со сроками, соответствующий видам услуг ресурсного центра из раздела 4.
Информация о руководителе ресурсного центра.	Информация о руководителе ресурсного центра. Допускается ссылка на персональную страницу руководителя ресурсного центра на портале elkanko.ru
Информация о команде ресурсного центра.	Информация о сотрудниках и волонтерах ресурсного центра с перечнем их компетенций и способом их подтверждения. Допускаются ссылки на персональные страницы членов команды ресурсного центра на портале elkanko.ru
Информация об организации, на базе которой создается ресурсный центр.	Допускаются ссылки на персональные страницы организации на портале elkanko.ru

5. Заключительные положения

Соответствие ресурсного центра настоящему Стандарту подтверждается процедурой сертификации, проводимой Фондом гражданских инициатив в соответствии с Порядком сертификации организаций на соответствие региональному стандарту деятельности

ресурсного центра в сфере развития социально ориентированных некоммерческих организаций, добровольческих (волонтерских) объединений, креативных сообществ, реализации инициативных проектов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.