УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства общего

и профессионального

образования Свердловской области

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Об утверждении стандартов

качества предоставления

государственных услуг (работ),

предоставляемых государственными

учреждениями Свердловской

области в сфере образования»

**Стандарт качества выполнения государственной работы по проведению**

**прикладных научных исследований на 2015 год**

1. **Общие положения**

1. Настоящий стандарт определяет качество выполнения государственной работы по проведению прикладных научных исследований (далее – государственная работа) в организациях дополнительного профессионального образования; профессиональных образовательных организациях; организации дополнительного образования (далее – учреждения) в отношении которых функции и полномочия учредителя выполняет Министерство общего и профессионального образования Свердловской области (далее – Министерство образования).

2. Министерство образования: адрес: 620075, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 33; справочные телефоны: приемная Министерства образования:  
8(343) 371-20-08; Интернет-адрес (сайт) Министерства образования: [www.minobraz.ru](http://www.minobraz.ru); адрес электронной почты: [info@minobraz.ru](mailto:info@minobraz.ru).

График работы Министерства образования:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Время работы |
| Понедельник | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |
| Вторник | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |
| Среда | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |
| Четверг | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |
| Пятница | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 16.30 |

3. Потребители государственной работы:

Государственная работа выполняется в отношении юридических лиц, органов власти, а также общества в целом.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=ED528A58065F09F632972D08D70134CC9A6E3AEA47B7960C754718B6i2vBA) от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ   
«Об образовании в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011   
№ 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (с изменениями и дополнениями);

постановление Правительства Свердловской области от 22.01.2014 № 24-ПП «О базовом перечне государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере образования»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 589-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по расчету нормативных затрат, связанных с оказанием государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание имущества государственных учреждений Свердловской области»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 590-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию и финансовому обеспечению государственного задания государственным учреждениям Свердловской области и контролю за его выполнением»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014  
№ 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Министерства образования от 12.02.2014 № 13-д «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства общего и профессионального образования Свердловской области государственными учреждениями Свердловской области в качестве основных видов деятельности».

1. Требования к порядку и условиям выполнения

государственной работы

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

Государственная работа выполняется учреждениями для потребителей государственной работы в установленном уставом учреждения порядке.

Государственная работа выполняется в целях информационного и научного обеспечения принятия управленческих решений, востребованных юридическими лицами, органами власти, общества в целом.

В рамках выполнения государственной работы реализуются прикладные научные (социологические) исследования в организациях, подведомственных Министерству образования.

Государственная работа выполняется за счет средств областного бюджета в соответствии с нормами времени, разработанными ГАОУ ДПО «Институт развития образования» и утвержденными Министерством образования.

Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс выполнения работы и его контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Для выполнения государственной работы необходимо организовать работу учреждения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Учреждение оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами.

6. Порядок и условия выполнения государственной работы.

Для выполнения государственной работы потребитель должен представить заявление (обращение), установленной формы по выполнению данной государственной работы.

Учреждение рассматривает заявление (обращение) с точки зрения выполнения или отказа в выполнении государственной работы.

В ходе выполнения государственной работы осуществляется:

формирование технического задания;

разработка программы научного исследования;

разработка календарного плана исследования,

разработка сметы,

подготовка пакета инструментария;

сбор эмпирической информации;

подготовка статистического отчета (в случае количественных исследований);

подготовка информационно-аналитического отчета.

Срок выполнения государственной работы определяется техническим заданиям.

Результатом выполнения государственной работы является информационно-аналитический отчет.

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Государственная работа выполняется для населения при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс выполнения работы и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности государственной работы.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании государственной работы.

Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

Прилегающая к зданию и помещениям учреждения территория обеспечивается местами для парковки транспортных средств, в том числе для инвалидов.

Учреждения должны быть оснащены телефонной связью, доступом к сети Интернет.

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты, специальные компьютерные программы и другие технические устройства и средства, используемые при проведении действий по выполнению работы для потребителей.

Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

Оснащение учреждения должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами.

Собственник имущества (уполномоченный им орган) в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, закрепляет его за учреждением.

Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе.

В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

9. Требования к доступности государственной работы для потребителей.

Учреждение располагается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей государственной работы с учетом пешей и транспортной доступности.

Права и обязанности потребителей государственной работы определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения.

Взаимодействие с потребителями государственной работы осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственных работ.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Помимо соответствующей квалификации и профессионализма, работники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами.

При выполнении государственной работы работники учреждения должны проявлять к потребителям государственной работы максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

В состав информации о выполнении учреждением государственной работы в обязательном порядке включаются:

характеристики государственной работы;

правила и условия эффективного и безопасного выполнения государственной работы;

гарантийные обязательства учреждения, выполняющего государственную работу;

описание возможности влияния потребителей государственной работы на качество оказания государственной работы;

описание возможности получения оценки качества оказания государственной работы со стороны потребителей государственной работы;

установление взаимосвязи между предложенной государственной работой и реальными потребностями ее потребителей.

Информирование потребителей государственной работы осуществляется посредством:

размещения информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;

информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей государственной работы местах;

тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители государственной работы вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой государственной работе.

Потребителям государственной работы должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием выполнения государственной работы.

1. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы

12. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по выполнению государственной работы в области образования, на ее соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

13. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством образования.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятия ими решений, осуществляет Министерство образования (отдел профессионального образования и государственного задания, контрольно-ревизионный отдел), Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

14. Контроль полноты и качества выполнения государственной работы включает в себя:

сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий выполнения государственной работы, обеспечении качества выполнения государственной работы;

выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;

формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;

контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества выполнения государственной работы используются следующие критерии:

полнота выполнения государственной работы в соответствии с установленными требованиями ее выполнения;

результативность (эффективность) выполнения государственной работы, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

отсутствие жалоб, поданных на качество выполнения государственной работы, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном выполнении государственной работы.

1. **Учет мнения потребителей государственной работы**

15. Потребитель для оценки общего уровня компетенции учреждения и его возможного соответствия конкретному проекту может использовать контрольный лист выбора учреждения (приложение № 1).

Потребитель при согласовании проекта может использовать контрольный лист планирования и заказа государственной работы (приложение № 2).

По требованию потребителя учреждение должно предоставить возможность проверить качество полевой работы и обработки данных с условием, что потребитель оплачивает все возникшие в этой связи расходы.

Учреждение обязано предоставить заказчику любую требуемую техническую информацию по исследованию, проводившемуся по его заказу.

16. Мнение потребителей государственной работы учитывается при согласовании между потребителем и учреждением всего пакета документов, необходимого для проведения исследования.

В случае если учреждение подряжает какую-либо стороннюю организацию для выполнения данного проекта, оно обязано заранее известить об этом потребителя. По требованию потребителя учреждение обязано предоставить полную информацию о соисполнителях.

1. **Показатели качества выполнения государственной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего качество государственной работы | Формула расчета | Единица измерения |
| Доля прикладных научных работ (исследований), результаты которых использованы в деятельности структурных подразделений, общественных и научных организаций | отношение количества прикладных научных работ (исследований), результаты которых использованы в деятельности структурных подразделений, общественных и научных организаций, к общему количеству исследований х 100% | процентов |
| Наличие публикаций по теме прикладных научных исследований | абсолютный показатель |  |

Приложение № 1

**Контрольный лист выбора учреждения**

1. Основная информация об учреждении

1) Как давно учреждение занимается этой деятельностью? Входит ли учреждение в группу или организацию, которая также занимается неисследовательской деятельностью, и, если это так, то отделяется ли исследовательская деятельность от неисследовательской на практике?

2) Если учреждение входит в другую компанию или группу компаний, насколько самостоятельно оно осуществляет свою деятельность?

3) Входит ли учреждение в состав какой-либо международной исследовательской сети или ассоциации? Если это так, насколько тесно они связаны друг с другом?

4) Соответствует ли отдельное учреждение и / или сеть национальному / мировому стандарту обеспечения требуемого качества выполнения работ?

5) С какими клиентами учреждение работало в течение примерно двух последних лет, и над какими типами проектов? С какими клиентами учреждение сотрудничает на постоянной основе? (Хотя учреждение очевидно ограничено требованиями соблюдения конфиденциальности в отношении информации, допустимой для разглашения, оно зачастую может дать общее представление о своих клиентах и видах работ, которые оно для них выполняет).

6) Имеются ли какие-либо потенциальные конфликты интересов, которые необходимо разрешить?

7) Каким практическим опытом обладает учреждение в решении определенного вида исследовательских задач, в работе с конкретными рынками и использовании конкретных методов исследований?

8) Насколько учреждение сильно в своем стремлении следовать принятым Кодексам по профессиональной практике исследований, в том числе? Какие связи существуют между учреждением и профессиональными организациями в данной области?

9) Приемлемы ли процедуры обеспечения безопасности / конфиденциальности учреждения и полностью ли они соответствуют действующим законам о защите данных / конфиденциальности данных? Использует ли учреждение средства сетевой защиты для обеспечения безопасности электронной почты и других цифровых видов связи с клиентом?

2. Информация о сотрудниках учреждения

1) Какова профессиональная подготовка, квалификация и опыт сотрудников учреждения, включая старшее управленческое звено и младший персонал организации?

2) Каким они обладают опытом работы в сфере неисследовательских проектов, в отличие от собственно исследований?

3) Имеются ли в учреждении руководящие кадры, являющиеся специалистами в сфере образования?

4) Каких узких специалистов (психологов, социологов, экспертов по обработке данных и информационным технологиям и т.д.) может привлечь учреждение, включая собственных сотрудников учреждения и постоянно привлекаемых специалистов со стороны?

5) Кто будет ответственным за контроль над текущим(и) проектом(ами)? Можно ли организовать встречу с этими сотрудниками?

3. Информация о возможностях и методах работы агентства

1) Какие процедуры выполняет учреждение при подготовке исследовательского проекта? В какой форме, как правило, оформляется предложение по тематике исследования?

2) Какими возможностями сбора данных пользуется учреждение – своими или отдельного агентства? В любом случае необходимо выяснить:

насколько велик и обширен штат интервьюеров?

имеются ли профессиональные интервьюеры, если возникнет такая необходимость (например, для опроса руководящих работников или профессионалов)?

как производится отбор и обучение интервьюеров?

какой инструктаж проводится для них по конкретным проектам?

как осуществляется контроль над ними? Каков масштаб этого контроля? Какими квалификациями обладают контролеры?

как проверяется качество и точность полевых работ?

может ли клиент увидеть интервьюеров за работой (в соответствии с требованиями Международного кодекса по практике маркетинговых и социальных исследований (ICC / ESOMAR)?

использует ли учреждение методы сбора данных без привлечения интервьюеров, например, по почте, электронной почте, с помощью самостоятельно заполняемых анкет в сети Интернет?

обладает ли учреждение организованной системой и инфраструктурой для использования методов мониторинга / наблюдения?

(если требуется) готово ли учреждение согласиться на независимые проверки качества полевых работ?

3) Какие методы построения выборки обычно использует учреждение?

4) Как учреждение осуществляет обработку данных (самостоятельно или с помощью субподрядчиков)? В любом случае необходимо выяснить:

какие применяются процедуры кодирования, ввода и обработки данных?

какого уровня сотрудники привлекаются, и как осуществляется над ними контроль?

как проверяется качество и точность?

может ли, при необходимости, быть осуществлён гибкий и / или более сложный анализ?

используется ли практика регулярных проверок статистической значимости итоговых результатов исследований, если возникает такая необходимость?

5) Какую форму отчетности, как правило, использует учреждение? Может ли оно предоставить только таблицы, краткое изложение результатов в письменной форме, истолкование итоговых результатов исследований, рекомендации для дальнейшей работы, при необходимости? Можно ли увидеть примеры (с учетом возможных проблем, связанных с обеспечением конфиденциальности)?

6) Существует ли возможность предоставить клиенту цифровую базу данных (файл) данных опроса?

7) Может ли учреждение опубликовать результаты во внутрикорпоративной сети клиента?

8) Проводит ли учреждение презентации итоговых результатов исследований, если возникает такая необходимость? Если да, то в какой форме? Оплачиваются ли презентации отдельно?

9) Проводит ли учреждение видеоконференции?

10) Какие бухгалтерские процедуры и порядок оплаты, как правило, используются в учреждении? Каков обычный порядок расчетов в учреждении?

11) Какие договорные и другие юридические условия приняты в учреждении? Имеется ли у учреждения исчерпывающее письменное описание общих условий сотрудничества?

Приложение № 2

**Контрольный лист планирования и заказа**

**государственной работы**

При использовании контрольного листа необходимо учитывать три важных аспекта:

1. Форма контрольного листа необязательно должна отражать четкий порядок, в котором возникают и согласовываются вопросы. Контрольный лист разрабатывается с целью помочь в систематической проверке того, что все важные вопросы оговариваются до заключения соглашения о проведении исследования.
2. Эффективное использование контрольного листа должно зависеть от четкого и согласованного определения целей проекта и полной оценки существенных вспомогательных данных.
3. Не все перечисленные вопросы применимы ко всем типам исследовательских проектов. Фразу «в соответствующих случаях» следует относить ко всем пунктам перечня.

Определение выборочной совокупности.

Определяется понятие «генеральной совокупности», под которой понимаются сегменты всей совокупности объектов, участвующие в исследовании.

Определяется используемый метод выборки:

квотная выборка, вероятностная выборка, случайная маршрутная выборка;

контроль над стратификацией, квотой;

любой непропорциональный подход, используемый при выборке (например, дополнительная выборка или увеличение групп особого интереса);

методы выборки, при которых представитель отвечает на печатное или переданное по каналам связи приглашение к участию, например, в Интернет - исследовании – в данном случае речь идет о репрезентативности.

Определяется предполагаемый размер выборки. Зачастую речь идет о размере эффективной выборки (включая количество начальных контактов и ожидаемый процент ответивших). В некоторых случаях необходимо дать четкое определение самому понятию «эффективная выборка», например, «количество респондентов, участвовавших во всех стадиях исследования».

Определяется территориальное распределение и любые другие ключевые характеристики состава выборки.

Сбор данных.

Определяется методы сбора информации. При использовании групповых опросов (обсуждений) определяется размер и характер участвующих групп.

Решается вопрос, допускается ли раскрытие имени клиента респондентам либо до, либо после опроса (в соответствии с требованиями Международного кодекса по практике маркетинговых и социальных исследований).

В случаях использования «вторичных» данных, тех данных, которые уже имелись и не были специально собраны в целях исследования, указываются вероятные источники этих данных.

Определяется либо место проведения опроса, либо место заполнения анкеты (дома, на улице, на работе, в специально арендуемом помещении).

Определяются все специальные процедуры сортировки или отбора, которые предполагается использовать.

Указывается количество и характер всех припоминаний и напоминаний.

Определяется форма для записи данных (письменная анкета, пленка, фильм, электронные средства сбора данных в сети Интернет и т.д.).

Определяется характер поощрений и вознаграждений, предлагаемых респондентам (а также решается вопрос, кто это обеспечивает).

Определяются сотрудники, которых предполагается привлекать для сбора данных:

работающие на условиях полной занятости или по совместительству;

их характер и уровень квалификации, обучения и опыта;

другие характеристики, существенные для исследования (например, этническая группа, возраст).

И в случае применения автоматизированных методов сбора данных (методов самостоятельного заполнения анкет, методов свободного выбора) определяется:

тип персонала, ответственного за передачу данных.

Определяется характер и уровень (количество или процентное отношение) наблюдения и проверок контроля качества, используемых в полевых условиях и в офисе (процент посещений (повторных посещений) почтовых или телефонных проверок).

Определяется характер инструктажа, который предполагается проводить для интервьюеров или модераторов групповых дискуссий (устных, письменных и так далее), а также лицо, которое их проводит.

Определяется форма опытного исследования и (или) пилотажного исследования (предварительного тестирования), которое предполагается провести до начала основного исследования.

Определяются другие материалы для опросов, которые предполагается использовать (списки, наглядные пособия, продукция, реклама), а также лицо, которое будет это обеспечивать (оплачивать).

Согласовывается содержание инструментария.

Определяется, будет ли работа совмещена с работой для любых других клиентов. В случае проведения омнибусных исследований определяется примерное количество и общий характер предшествующих клиентским вопросов.

Определяется частота присутствия и степень участия клиента на любой стадии процесса сбора данных.

Определяется степень доступа клиента к материалам по полевым работам и контролю.

Анализ и отчетность

Определяется общая форма отчета или других отчетных материалов с выводами и рекомендациями.

В случае проведения постоянно ведущихся исследований определяется частота составления отчетов.

Определяются требования к оценке полученной выборки (по сравнению с исходным планом, другой информацией).

Определяются требования к кодированию (для открытых вопросов, типов продукции).

Определяется, какой анализ и классификацию предполагается провести.Определяется, какие математические и другие модели, а также статистические технологии предполагается использовать.

Определяются требования к проверке статистической значимости.

Определяется, какие дополнительные виды анализа могут быть проведены при необходимости.

Определяются используемые источники статистических данных.

Определяется количество предоставляемых копий анализа (отчета).

Определяется, сколько (одна или более) презентаций итоговых результатов исследования необходимо провести, и где.

Определяется, получает ли клиент (дублирующие) записи, например, пленки или диски с данными, расшифровки опросов или пленки с записями опросов; согласовывается, производится ли проверка (сортировка) этих материалов до предоставления их клиенту.

Определяется, получает ли клиент базу данных в электронном виде (и будет ли она интерактивна).

Определяются требования к хранению анкет или других физических, или электронных записей с данными у исследователя.

Определяются условия хранения и выполнения резервных копий электронных данных.

Сроки

Определяются сроки утверждения клиентом предложения по тематике исследования.

Определяются даты начала и завершения проведения опросов (сбора данных), в том числе процедуры и финансовые последствия, если клиент задерживает утверждение или поставку продукции, в результате чего откладывается сбор данных.

Определяется дата, к которой необходимо предоставить предварительные данные. Определяется дата, к которой необходимо представить конечный отчет.

Определяется степень участия субподрядчиков или вольнонаемных работников в процессе сбора данных, их обработки, а также ответственность основного исследователя в этой связи (например, за контроль качества, сроки).

Определяется, какие встречи клиента с исследователем потребуются в ходе исследования для обсуждения объема и результатов выполненных работ.

Стоимость

Определяется общая стоимость проекта с подробным описанием любых дополнительных сборов (например, налогов) или не включенных сборов (например, стоимость необходимых материалов для проведения исследования, транспортные расходы).

Определяется, может ли меняться конечная стоимость для клиента; определяются подробные условия для расчета стоимости (например, длительность интервью, количество контактов, претендующих на роль полноценных интервью), а также процедуры пересмотра стоимости после пилотажного исследования.

Определяется стоимость промежуточных стадий или отдельных частей (в случаях, когда проект может быть разделен на отдельные исследовательские операции).

Определяется стоимость всех дополнительных работ (например, дополнительных видов анализа, особых встреч и презентаций, предоставления данных на носителях или дублирующих записей).

Определяется, является ли стоимость окончательной или предварительной, а также, на какой период она действительна.

Подробно оговариваются все условия, связанные с индексами цен/ инфляцией.

Определяется способ расчетов, а также сроки предоставления счетов на частичную оплату и время, за которое счета должны быть оплачены. Оговариваются дополнительные процентные начисления, если платеж не был осуществлен в надлежащее время.

Другие регулируемые договором положения.

Оговариваются все условия, связанные с исключительными правами (на технологии, услуги), в том числе определяется допустимая степень участия других клиентов в исследовании в текущий момент или в будущем.

Определяются авторские права всех сторон, принимающих участие в исследовании.

Определяется, допускается ли публикация некоторых или всех итоговых результатов исследования.

Определяются условия изменения (прекращения) действия договора или спецификаций к исследованию после исходного согласования, а также обязанности и обязательства клиента и исследователя в такой ситуации.

В случае проведения постоянно ведущихся и повторяющихся исследований определяется срок действия договора, требуемый срок извещения о внесении поправок или отмене;

Определяются все оговорки о штрафных санкциях в случае невыполнения согласованных спецификаций (например, по срокам, количеству завершенных эффективных интервью).

Согласовываются методы (алгоритмы) разрешения споров, которые могут возникнуть между сторонами.