Проект

*Изображение государственного Герба Республики Казахстан*

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА, ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ**

**Словарь и сервисные требования**

**СТ РК ISO 20252 – 2020**

*(ISO 20252:2019 Market, opinion and social research, including insights and data analytics — vocabulary and service requirements, IDT)*

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Нур-Султан**

**Предисловие**

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2020 г. № \_\_\_-\_\_

**3** Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 20252:2019 Мarket, opinion and social research, including insights and data analytics – vocabulary and service requirements (Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем. Словарь и сервисные требования)

Международный стандарт был разработан Техническим комитетом ISO/TC 225 «Исследования рынка, общественного мнения и социальных требований» (ISO).

Перевод с английского языка (en).

Степень соответствия – идентичная, (IDT).

В настоящем стандарте реализованы нормы Конституции Республики Казахстан Предпринимательского кодекса Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V ЗРК.г., Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 ноября 2015 года № 741 «Об утверждении Методики по проведению анализа и оценки состояния конкурентной среды на товарном рынке».

**4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТ РК ISO 20252 – 2010 «Рынок, опрос общественного мнения и социальные исследования. Словарь и сервисные требования»

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации Республики Казахстан», а текст изменений – в периодических информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (отмены) или замены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в периодическом информационном указателе «Национальные стандарты».*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение........................................................................................................  1 Область применения.................................................................................  2 Нормативные ссылки...............................................................................  3 Термины и определения...........................................................................  4 Требования к системе менеджмента процесса исследования рынка, общественного мнения и социальных проблем........................................  4.1 Основная структура.................................................................................  4.1.1 Заявление о приминимости...................................................................  4.1.2 Конфиденциальность исследования....................................................  4.1.3 Документация и управление записями.................................................  4.2 Ответственность персонала и инфраструктуры.................................  4.2.1 Организационные обязанности и обязанности персонала..................  4.2.2 Персонал — Управление качеством работ...........................................  4.3 Информационная безопасность............................................................  4.3.1 Структура риска информационной безопасности...............................  4.3.2 Обработка информации.........................................................................  4.3.3 Управление информационной безопасностью.....................................  4.3.4 Обучение информационной безопасности и осведомленность.........  4.4 Субподрядные услуги..............................................................................  4.4.1Общие положения...................................................................................  4.4.2 Субподрядная проектная работа..........................................................  4.5 Планирование, доставка и отчетность по проектам и исследовательской работе............................................................................  4.5.1 Общие положения...................................................................................  4.5.2 Управление взаимоотношениями с клиентами...................................  4.5.3 Проект, рабочие запросы или другие ответы для предложения услуг.................................................................................................................  4.5.4 Предоставление результатов работ клиенту........................................  4.6 Обзор системы управления и улучшения...........................................  4.6.1 Входные данные......................................................................................  4.6.2 Исходящие данные.................................................................................  4.7 Внутренние аудиты.................................................................................  4.8 Нормативные требования......................................................................  Приложение A (*обязательное*) Выборка включенная в панель респондентов…………………………………………………………………...  Приложение B (*обязательное*) Полевое обследование.................................  Приложение C (*обязательное*) Физическое наблюдение.............................  Приложение D (*обязательно*) Электронное наблюдение.............................  Приложение E (*обязательное*) Самостоятельное завершение....................  Приложение F (*обязательное*) Управление и обработка данных..............  Бибилиография............................................................................................ | 1  1  1  10  10  10  12  14  15  15  15  15  15  16  16  16  16  16  17  17  17  18  19  21  23  23  23  23  24  25  38  48  50  56  60  67 |

**Введение**

Основной целью международной стандартизации в области исследований рынка, общественного мнения и социальных проблем (далее именуемой «исследования») является содействие глобальным и последовательным отраслевым стандартам, применимым к различным национальным и региональным рынкам.

Цель настоящего стандарта - следовать структуре, чтобы гарантировать, что ее реализация ведет к постоянному улучшению исследований и гармонизации других национальных стандартов и отраслевых кодов, которые уже доступны.

С появлением и повсеместным принятием онлайн-выборок для исследования рынка, общественного мнения и социальных исследований, первоисточника онлайн-выборок, онлайн панелей респондентов, эволюционировал в их использовании и был дополнен другими источниками онлайн-выборок. ISO 26362:2009 отозван и включен в этот документ, который рассматривает панели респондентов как онлайн, так и оффлайн.

Основная структура исследовательского бизнеса установлена и задокументирована как пункт 4 этого настоящего стандарта. Нормативные приложения обеспечивают конкретные рамки для различных всемирно признанных методологий исследований. Провайдер услуг может привести свою практику в соответствие с требованиями, указанными в каждом приложении, чтобы подтвердить соответствие конкретной методологии или функций исследования.