

УДК 347.471

© Вадим Васильевич Аксёнов

доцент кафедры государственного и муниципального управления,
Владимирский филиал РАНХиГС

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОЦЕНКА ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ НА ПРИМЕРЕ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация: в статье рассматривается деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций, а также методические рекомендации по оценке ее эффективности на примере Владимирской области.

Abstract: The article examines the activities of socially-oriented non-profit organizations, as well as methodological recommendations for assessing its effectiveness in the example of the Vladimir region.

Ключевые слова: социально ориентированные некоммерческие организации, деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций, эффективность деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

Keywords: socially oriented non-profit organizations, the activities of socially-oriented non-profit organizations, the effectiveness of socially-oriented non-profit organizations.

Значительную роль в становлении социально ориентированной рыночной экономики, обеспечении взаимопонимания и взаимодействия в современном обществе занимают социально ориентированные некоммерческие организации (далее – СО НКО). Деятельность СО НКО является одним из важнейших условий и необходимым элементом экономического и социального прогресса, предпосылкой, обеспечивающей его непрерывность, экономический рост, занятость населения, рациональное использование свободного времени и определённый уровень качества жизни населения.

В России аналогом термина «некоммерческая организация» являлось понятие «общественная организация» - добровольное самоуправляемое объединение граждан, созданное с целью реализации их личных неимущественных (духовных, творческих, научных, профессиональных, спортивных, культурных и др.) интересов, которое существует почти исключительно как членская организация, без целей получения и распределения прибыли [1, 2].

Анализ современной литературы позволяет выделить ряд отличительных характеристик, свойственных только некоммерческим организациям: нематериальность и социальная значимость уставных целей; запрет

на распределение прибыли между участниками; жёсткое законодательное регламентирование механизма управления; производство некоммерческого продукта как основного результата деятельности; трудности мотивации труда [4, 5].

Знакомство с опытом функционирования СО НКО и их объединений в странах с развитой рыночной экономикой позволяет утверждать, что СО НКО имеют большие потенциальные возможности в решении широкого спектра социально-экономических проблем.

Наиболее значимым является то обстоятельство, что многие СО НКО ориентированы на инновационную деятельность, на применение новых социальных и иных технологий. Значительная часть оказываемых СО НКО услуг позволяет наращивать человеческий капитал и оказывать самое непосредственное влияние на инновационное развитие страны.

На современном этапе развития сферы услуг ключевым источником экономического роста становится нематериальный капитал и его важнейшая составляющая – человеческие ресурсы, масштабы и качество которых в существенной и возрастающей степени определяют основные параметры социального и хозяйственного развития. Российские СО НКО не обладают достаточным объемом инвестиций, что уменьшает их возможности в

привлечении для организации такой работы специалистов необходимого уровня, создания современной системы управления и эффективного использования государственной поддержки.

В целом деятельность СО НКО оказывает всё большее влияние на формирование социально-экономической политики на местном, региональном, национальном и даже на мировом уровнях.

Во Владимирской области деятельность СО НКО осуществляется по ряду различных направлений: поддержка семей, профессиональное ориентирование граждан, увековечение памяти знаменитых земляков, оказание услуг населению в удаленных и труднодоступных сельских населенных пунктах, патриотическое воспитание граждан Владимирской области, развитие детского и молодежного общественного движения, поддержка детских, молодежных общественных объединений и общественных объединений, работающих с детьми и молодежью и других.

По состоянию на 01.01.2018 только на территории Владимирской области зарегистрировано 1711 НКО, в том числе 753 общественных объединения, 42 - региональных отделения политических партий, 401 – религиозных организаций, 515 - иные НКО. Всего в 2017 году на территории региона было зарегистрировано 82 организации (по информации управления Минюста России по Владимирской области).

С целью разработки методических рекомендаций по оценке эффективности деятельности СО НКО в 2015 году администрацией Владимирской области совместно с Владимирским государственным университетом в рамках реализации государственной программы Владимирской области «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций Владимирской области на 2014 - 2020 годы» было проведено социально-психологическое исследование по проблеме оценки деятельности СО НКО.

В качестве методических рекомендаций по оценке эффективности деятельности СО НКО был предложен метод экспертных оценок.

Этот метод может использоваться для получения оценки деятельности СО НКО на основе учета экспертного мнения (более 3 оцениваний), отражающего специфику деятельности организации.

Целью использования метода экспертной оценки в организованном исследовании являлось измерение параметров эффективности деятельности СО НКО Владимирской области.

На этапе проектирования процедуры опроса был проведен анализ основных направлений деятельности СО НКО Владимирской области, научно-теоретический анализ литературы по проблеме исследования. Проведенный теоретический анализ позволил выделить параметры эффективности их деятельности: социально-экономической эффективности, социальной эффективности, социально-психологической и инновационной эффективности.

Для определения критериев эффективности и составления словарей были организованы процедуры опроса (различные виды неструктурированного интервью) руководителей разных рангов 34 СО НКО г. Владимира и Владимирской области - общей численностью 42 человека.

Целью интервью (опроса) было получение информации о важных сторонах работы СО НКО, уточнение фиксированных вариантов ответов. Руководители оценивали трактовки в актуальных словарях, опираясь на личный опыт в управленческой деятельности. При оценивании они исключали «лишние» критерии и дополняли «недостающие». Это позволило в исследовании, во-первых, подтвердить применимость критериев эффективности деятельности СО НКО, полученных данным методом, а во-вторых, утвердить списки разработанных критериев для оценивания экспертами.

В результате проведенного первичного интервьюирования список состоял из 94 критериев. По окончании предварительного исследования число критериев сократилось до 72 показателей.

На завершающем этапе был проведен факторный анализ выявленных критериев для

снижения размерности и временных затрат на проведение метода экспертной оценки. В окончательной версии словарей все критерии сгруппированы в четыре блока. Итоговое количество критериев эффективности деятельности СО НКО – 51 показатель.

Были рассмотрены 4 группы критериев оценки эффективности деятельности СО НКО.

1. Социально-экономической эффективности.

1.1. Доля покрытия расходов организации от основных видов уставной деятельности.

1.2. Доля покрытия расходов организации от полученных займов.

1.3. Эффективность использования собственного капитала.

1.4. Наличие официального интернет-сайта.

1.5. Количество работников организации (квалифицированных специалистов).

1.6. Создание условий для посещения организации (доступность).

1.7. Рентабельность реализуемых проектов.

1.8. Объем финансовых поступлений за отчетный период.

1.9. Количество проектов, финансируемых за счет государства.

1.10. Наличие годовых утвержденных планов работы.

1.11. Наличие нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность организации.

1.12. Отсутствие предписаний по итогам проверки надзорно-контрольных органов.

1.13. Наличие бизнес-плана по развитию организации.

2. Социальной эффективности.

2.1. Организация и проведение социально значимых мероприятий разного уровня (федерального, регионального, муниципального).

2.2. Участие в социально значимых мероприятиях.

2.3. Количество членов организации, динамика роста.

2.4. Количество первичных отделений организации.

2.5. Удовлетворенность потребителей качеством социальных услуг.

2.6. Открытость и доступность информации об учреждении. Количество информации в СМИ.

2.7. Создание условий для посещения организации (доступность).

2.8. Динамика посещаемости мероприятий, проводимых организацией.

2.9. Доля мероприятий, проводимых для социально незащищенных слоев населения.

2.10. Востребованность услуг населением (количество членов и количество мероприятий), или количество людей, получивших помощь (количество потребителей услуг).

2.11. Наличие партнерских связей.

2.12. Участие в конкурсах.

2.13. Отсутствие обоснованных жалоб, обращений в органы власти по конфликтным ситуациям.

2.14. Распространение опыта работы организации.

2.15. Наличие безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Социально-психологической эффективности.

3.1. Инициативность в работе сотрудников организации.

3.2. Активный обмен опытом между сотрудниками организации и внедрение.

3.3. Доля сотрудников организации, вовлеченных в социально значимую деятельность.

3.4. Наличие сотрудников организации, участвующих в конкурсах профессионального мастерства.

3.5. Участие сотрудников организации в деятельности творческих групп.

3.6. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников организации (доля клиентов организации, оценивающих доброжелательность вежливость и компетентность сотрудников организации на высоком уровне).

3.7. Доля персонала, удовлетворенного условиями работы по оказанию услуг в организации и считающего оказание этих услуг доступными.

3.8. Коммуникативная эффективность сотрудников организации.

3.9. Наличие средств активного самоконтроля за эффективностью работы организации.

3.10. Психологический климат внутри коллектива организации.

3.11. Степень бесконфликтности в организации.

3.12. Признанность и престиж организации, по мнению её сотрудников.

3.13. Уровень доверительности к руководству НКО.

3.14. Удовлетворенность сотрудников организации способами стимулирования и мотивации деятельности.

3.15. Аккуратность работы в организации, по мнению потребителей услуг организации (точность, четкость и своевременность выполнения запланированных действий).

3.16. Комфортность условий и доступность получения услуг (в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья) с точки зрения потребителей услуг организации.

3.17. Удовлетворенность потребителей услуг организации качеством предоставляемых услуг.

4. Инновационной эффективности.

4.1. Эффективность использования собственного капитала.

4.2. Наличие у организации официального интернет-сайта.

4.3. Открытость и доступность информации об учреждении. Количество информации в СМИ.

4.4. Участие организации в конкурсах.

4.5. Распространение опыта работы организации.

4.6. Наличие сотрудников организации, участвующих в конкурсах профессионального мастерства.

4.7. Участие сотрудников организации в деятельности творческих групп.

Для определения степени выраженности каждого критерия по шкале «эффективность деятельности СО НКО» использовался метод оценки на основе поведения в работе. Поведение человека подразделяется на вербальное (речь) и невербальное (предметные действия, неречевая коммуникация). Данный метод является тем самым исследовательским приемом, который позволяет регистрировать вербальное и невербальное поведение. Метод делает возможным проведение эффективного статистического анализа. Он позволяет минимизировать фактор субъективности при вынесении оценки деятельности, устранить ошибки центральной тенденции, гало-эффекта, снисхождения, контраста экспертов, не имеющих психологической подготовки и с трудом дифференцирующих пред-

ложенные для оценки свойства. Однако эти эксперты оказываются способными разложить по степени значимости предложенные им свойства. Этот прием позволяет получить от 10 и более градаций (ступеней) оценок.

В структуру данного метода входят элементы трех групп методов оценки: 1) элементы методов фоновой диагностики, т.е. диагностики общих поведенческих черт (личностные тесты, интеллектуальные тесты, тесты интересов, тесты достижений); 2) элементы методов, ориентированных на прошлое поведение (интервью для изучения установок, анализ биографических данных, использование результатов наблюдения за оцениваемым со стороны непосредственно с ним взаимодействующих коллег, т.е. анализ референций – суждений коллег); 3) элементы методов, ориентированных на актуальное поведение (наблюдение за поведением оцениваемых в специальных ситуациях, анализ рабочего поведения в реальной деятельности).

В основе данного метода лежат 2 методических приема:

- анализ ситуаций, в которых обнаруживаются особенности поведения, оцениваемого в конкретных областях его деятельности;
- разработка схемы структурированного наблюдения поведения, оцениваемого в конкретных ситуациях.

Разработка ступеней оценок проводится на основании анализа требований к оцениваемым, соответствующих той должностной позиции, в расчете на которую будет проводиться оценка. Требования в данном случае образуют системный базис и являются основой процедуры оценивания:

- анализ требований должностной позиции;
- разработка критериев и ступеней критериев оценки;
- планирование;
- проведение;
- интерпретация полученных данных;
- спецификация требований. Необходимо указать для каждой организации требования по трем группам категорий, которые касаются основных условий функционирования организации, в практической деятельности: как и с какого рода информацией, персонами

и предметной областью имеет дело сотрудник организации. Спецификация требований необходима для проектирования процедур ситуативной диагностики;

- операционализация критериев включает в себя указание поведенческих черт, связанных с выполнением каждого из требований.

Конкретизированные требования после спецификации и операционализации оценивались с точки зрения значимости для каждой из НКО. Оценка производилась экспертным методом [3].

Структурированное наблюдение разрабатывалось на основе операционализации требований (каждому критерию должны быть сопоставлены проявления-признаки, соответствующие выделенным критериям и описанные по десятибалльной оценочной шкале).

В рамках исследования был проведен мониторинг эффективности деятельности СО НКО Владимирской области, в котором приняли участие 15 некоммерческих организаций Владимирской области. По целевому принципу данные организации были распределе-

ны по 5 направлениям: НКО, занимающиеся культурно-просветительской деятельностью, НКО в сфере благотворительности, НКО в образовательной сфере, НКО в сфере реабилитации и социальной интеграции инвалидов, НКО патриотико-воспитательной направленности (в каждом направлении 3 организации).

Анализируя результаты мониторинга, следует отметить общие тенденции, характерные для всех направлений СО НКО.

1. Максимальная эффективность наблюдается в отношении социально-психологических показателей.

Большинство руководителей отмечают высокий уровень инициативности, доброжелательности, бесконфликтности и коммуникативной компетентности своих сотрудников. Для всех СО НКО характерен благоприятный социально-психологический климат и высокий уровень доверия к руководству, что совершенно необходимо для достижения целей организации.

2. Наиболее низкие значения эффективности имеют показатели инновационной деятельности организаций (рис. 1).

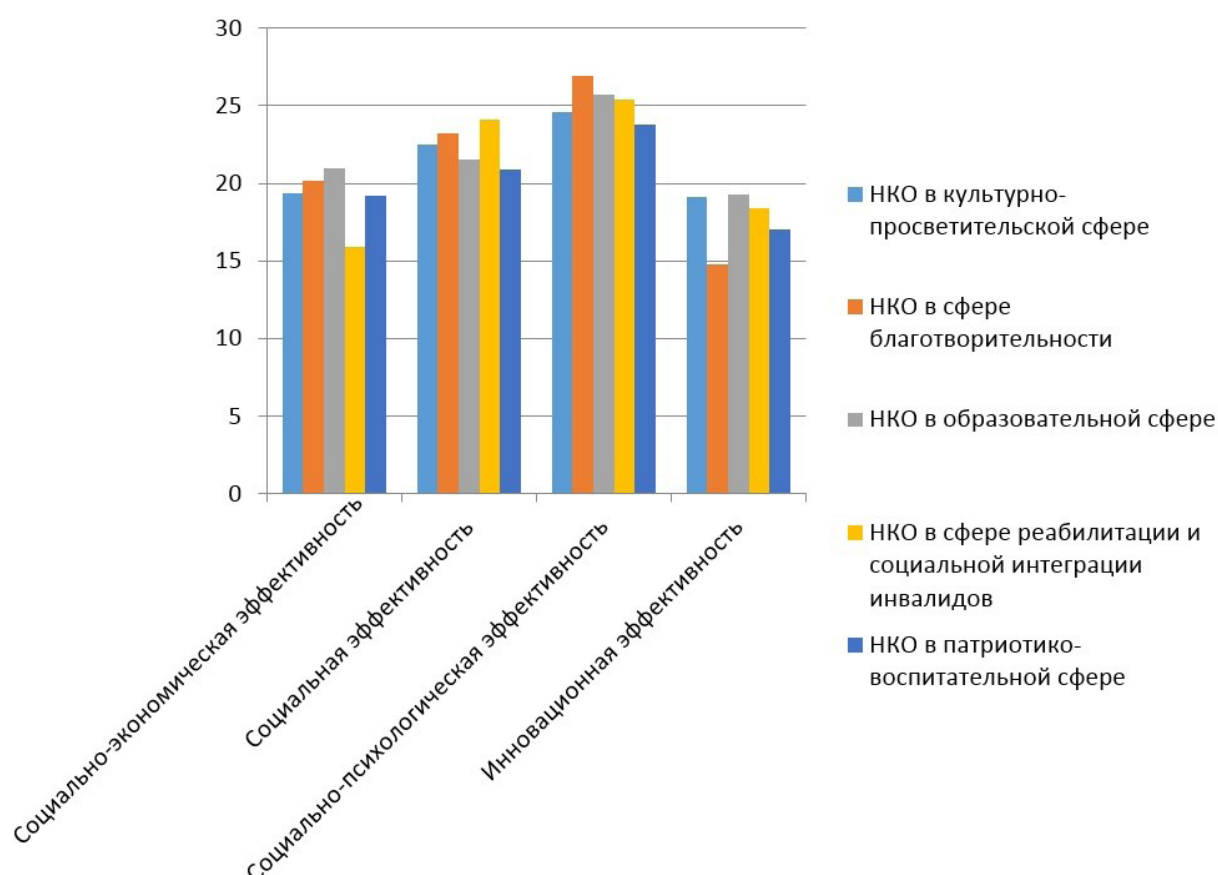


Рис. 1. График соотношения показателей эффективности деятельности некоммерческих организаций разных профилей (в баллах)

Не все организации эффективно используют собственный капитал. Несмотря на то, что подавляющее большинство НКО имеют свой интернет-сайт, информационный ресурс используется недостаточно хорошо. Весьма ограниченная часть сотрудников задействована в конкурсах профессионального мастерства и участвует в деятельности творческих групп. Наиболее низкие показатели инновационной эффективности характерны для НКО в сфере благотворительности.

3. Руководители большинства некоммерческих организаций выявляют проблемы в области доступности получения услуг лицами с ограниченными возможностями здоровья.

В заключение следует отметить, что деятельность СО НКО является необходимым условием и составной частью экономического

и социального прогресса, необходимой предпосылкой, обеспечивающей его непрерывность, экономический рост, занятость населения, рациональное использование свободного времени и определённый уровень качества жизни населения.

В зависимости от того или иного критерия классификации всю совокупность некоммерческих организаций можно подразделить на отдельные виды.

Некоммерческие организации играют важнейшую созидательную роль в формировании современного гражданского общества в России, становлении демократии, защите прав и свобод граждан.

Описанная система оценки эффективности деятельности СО НКО может быть использована для разработки программы развития СО НКО.

Список литературы

1. Большой экономический словарь / под ред. А. И. Азриляна. – М., 1998. – 864 с.
2. Бунеева Р. И. Некоммерческие организации: сущность, место и роль в социальном развитии общества: учебное пособие. – Липецк : Изд-во ЛКИ, 2010. – 95 с.
3. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. А. А. Крылова, С. А. Маничева. – СПб. : Питер, 2000. – 463 с.
4. Социально ориентированные НКО: лучшие практики: практическое пособие. – М. : Агентство социальной информации, 2011. – 224 с.
5. Устойчивое развитие некоммерческих организаций. Справочно-информационное пособие. – М. : Центр поддержки НКО, 2000.