

Прозрачность глазами стейкхолдеров НКО: нужна она или нет?

Результаты диалогов
со стейкхолдерами НКО
в октябре - декабре 2010 года

ПРОЕКТ АСИ

«Развитие прозрачности некоммерческого сектора. Улучшение информирования внешних заинтересованных сторон о его деятельности»

Поддержан Институтом «Открытое общество»

- **Задачи – выяснить место и роль прозрачности среди факторов, определяющих доверие к НКО, сформулировать пожелания к формам и способам ее донесения до стейкхолдеров**
- **География проекта:**
 - * Барнаул * Красноярск
 - Москва * Ульяновск

2 диалога в каждом городе:

1. С крупными «ресурсодержателями» НКО: представителями власти, фондов, бизнеса
 2. С заинтересованной общественностью: частными жертвователями, волонтерами, клиентами, СМИ
- Аналогичный формат проведения диалогов во всех городах

Факторы, определяющие доверие стейкхолдеров

«Ресурсодержатели»:

- Результативность и эффективность
- Целевое расходование средств
- Профессионализм
- Публичность, известность
- Открытость, прозрачность, отчетность
- Положительные отзывы со стороны
- Личность лидера

Значение прозрачности для «ресурсодержателей»

- Мнения сильно разделились : от «чрезвычайно важна» до «не важна совсем»
- Для всех очень важна «непубличная прозрачность» перед ними, как донорами
- Бизнес и фонды хотят публичной прозрачности, но понимают, что часто сектор еще не «дорос» до нее, потому не требуют.
От крупных и сильных НКО ее ожидают больше
- Для власти публичная прозрачность нужна намного меньше

Значение прозрачности для «ресурсодержателей»

- В регионах запрос на прозрачность меньше, чем в Москве и на федеральном уровне
- В регионах больше важна известность и представленность в СМИ
- НО: публичная прозрачность важна (критична) для всех организаций, занимающихся сбором частных пожертвований, независимо от местонахождения НКО

Факторы, определяющие доверие стейкхолдеров

Заинтересованная общественность доверяет НКО, которая:

- реализует идеи, которые человек разделяет, и при этом он видит ее результативность
- понятна, известна, открыта и прозрачна
- профессиональна и этична
- чьи представители вызывают доверие
- в которой найдется место для каждого проходящего

Значение прозрачности для заинтересованной общественности

- Прозрачность важна, но не менее важна известность организации, качественно выстроенная работа со СМИ и доступность базовой информации о ней
- Самое главное в прозрачности НКО для этой группы – отчетность о реализации принятых частных пожертвований

Используемые источники информации об НКО при принятии решения

о начале сотрудничества

Все «ресурсодержатели»:

источник № 1 – это формальные документы

Бизнес и фонды:

- Личные контакты
- Ссылки в интернете на организацию
- СМИ
- Отчеты
- Сайт и его «живость»

Власти: + Рекомендации

Используемые источники информации об НКО при принятии решения о начале сотрудничества

Заинтересованная общественность:

- Личные знакомства, контакты
- Интернет, в том числе: социальные сети, сайт, рассылки, баннеры
- СМИ: газеты, радио, ТВ
- Социальная реклама
- Мероприятия

Рекомендации

«ресурсодержателей»

На сайте НКО должно быть:

- весь пакет формальных документов: уставы, аудиторские заключения, лицензии и т.п.
- данные о попечительском совете и учредителях
- финансовая информация
- структурированное описание деятельности с результатами
- истории и фотографии благополучателей
- география и масштаб деятельности
- партнеры, доноры
- новости и регулярные обновления

Рекомендации заинтересованной общественности на сайте НКО должно быть:

- история организации, отчеты о деятельности, включая финансовую информацию
- четкое обозначение для благотворителей и волонтеров приоритетов в оказании помощи: что нужно (конкретно) и что не нужно
- что организация ждет от людей, кроме денег
- обновляющиеся истории о решении той или иной проблемы, со шкалой, отражающей одновременно сбор средств и прогресс в решении проблемы
- истории и отзывы волонтеров, сторонников, информация о благотворителях
- информация о сотрудниках, контактная информация
- фотографии (конкретных людей, животных)

По оформлению: сайт должен быть максимум простым с простой навигацией нести по

Рекомендации к отчетности

- От «ресурсодержателей»:
 - Рекомендации аналогичны тем, что по сайту, но информация должна быть более «глубокой» (например, должна быть представлена устойчивость и преемственность проектов НКО)
- От заинтересованной общественности:
 - Важна отчетность по принятым частным пожертвованиям, отдельным волонтерским акциям, а также фамилии людей и названия организаций, поддержавших НКО
 - «Большие умные» отчеты не нужны

Рекомендации по работе со СМИ

- Работа со СМИ – это технология, нужно уметь ею пользоваться. Большинство НКО не умеют.
- Важны регулярность появления НКО в СМИ, возможность обратной связи со слушателями/читателями/зрителями в процессе этой работы, присутствие «медийных» лиц.

Рекомендательные письма

- Особенно важны для представителей власти
- Чьи рекомендации важны:
 - департаментов городской администрации
 - других НКО (работающих в этой же сфере)
 - клиентов НКО
 - органов местного самоуправления
 - государственных учреждений

Спасибо за внимание!

- Агентство социальной информации поддерживаем гражданские инициативы

с 1994 года

- www.asi.org.ru
- Сайт «НКО: законы развития»
- www.nkozakon.ru