

**Круглый стол**

**Тема: «Перспективы НКО  
как поставщиков общественной пользы»**

**Организаторы: Агентство социальной информации  
при поддержке Комиссии по социальной политике,  
трудовым отношениям и качеству жизни Общественной палаты РФ**

**СТЕНОГРАММА**

**Москва, 18 сентября 2013 года**

**Тополева-Солдунова Е.А., председатель Комиссии по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан, директор Агентства социальной информации:** Уважаемые коллеги, спасибо, что пришли! Мы хотим представить результаты исследования «Перспективы НКО как поставщиков общественной пользы», только что проведенное Агентством социальной информации с помощью компании «Циркон», с которой мы успешно и плодотворно взаимодействуем.

Сегодня мы проводим круглый стол. Мы представим результаты этого исследования. У нас будет возможность обсудить его. Мы его проводим при поддержке Комиссии по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан Общественной палаты Российской Федерации. Несколько слов о том, почему мы решили проводить такое исследование. Агентство социальной информации уже почти 20 лет занимается тем, что старается формировать позитивный образ некоммерческих организаций, привлекать внимание к ним, распространять о них информацию, делать так, чтобы им больше доверяли, чтобы люди участвовали в их работе, становились волонтерами, сторонниками. Мы занимаемся именно этим.

На протяжении многих лет мы делали информационную кампанию по вовлечению граждан в благотворительность и добровольчество через НКО. Вы о ней много слышали. Мы все время задумываемся и пытаемся переосмыслить нашу работу, понять, что нужно делать на новом этапе, как нужно менять нашу деятельность, что нужно делать также, что делать по-другому. Для этого мы проводим периодически такие исследования, чтобы сверить часы. Еще до того, как мы задумали это исследование, проводя многочисленные опросы, интервью, поняли, что на следующих этапах таких информационных кампаний, которые будут, наверное, проводиться и нами, и нашими коллегами, важно будет сосредоточить внимание на той пользе, которую приносят НКО для общества. Что они делают полезного для разных категорий людей? Как люди могут убедиться в этом? Как могут это пощупать?

Мы решили посмотреть на ту пользу, которую приносит НКО. В чем может выражаться эта помощь? Во-первых, в оказании конкретной помощи целевым аудиториям этих НКО. Также в оказании услуг. Этот аспект оказания услуг нас особенно заинтересовал еще и потому, что сейчас очень большое внимание уделяется разгосударствлению сферы оказания услуг, которая в основном была сосредоточена исключительно на государственных учреждениях, во многом монополизирована. Сейчас это на повестке дня и профильных министерств, и экспертных организаций.

Вопрос стоит так: «Как сделать так, чтобы в сфере оказания услуг появились в качестве равноправных партнеров вместе с государственными учреждениями некоммерческие, негосударственные организации и частный бизнес? Аспект «НКО как поставщики социальных услуг» показался нам, тем более, важным и интересным, учитывая тот контекст, в котором мы проводили это исследование.

Хотелось бы предоставить слово нашему коллеге из «Циркона», Виктору Владимировичу Мойсову, руководителю проектов исследовательской группы «Циркон» для того, чтобы он представил нам [результаты исследований](#). Помимо тех, кто сегодня находится в аудитории, у нас есть коллеги на дистанционной связи, Светлана Маковецкая, я надеюсь, она тоже поучаствует в обсуждении. Она является директором Центра гражданского анализа и независимых исследований «Грани» из Перми. Благодарю тех, кто поддержал наше исследование, в частности, коллег из международной организации «Оксфам», присутствующих здесь.

**Мойсов В.В., руководитель проектов исследовательской группы ЦИРКОН:** Мы отталкивались от такой базовой гипотезы. Мы долго обсуждали с коллегами, какой аспект проблемы выхода НКО на рынок социальных услуг рассмотреть в исследовании. Сначала мы хотели сосредоточиться на получении мнения от населения, насколько я помню. В процессе обсуждения мы пришли к тому, что опрашивать население по поводу отношения к НКО как поставщикам социальных услуг еще рано, потому что нет пока предмета. Людям будет сложно судить квалифицированно. Они могут сформулировать только какие-то гипотетические суждения, поэтому на этом этапе мы решили проверить гипотезу, которую высказали коллеги, попросили нас проверить эту гипотезу: «Большинство НКО не готовы сами к освоению рынка социальных услуг». Эти гипотезы имели некоторую развертку в виде конкретных вопросов к исследованию: готовы ли НКО к более активному участию в этой системе, какие барьеры, по их мнению, существуют для включения в эту систему, какие ресурсы им нужны для этого? Какой информационной поддержки не хватает?

Большой круг вопросов у нас был посвящен пиар-активности НКО и их готовности к формированию потребителей, продвижению себя как поставщиков общественной пользы. В схеме исследования у нас была предусмотрена количественная и качественная части.

Количественная часть – это формализованный опрос НКО. Мы делали онлайн-исследование с направленным отбором. Мы находили респондентов, посылали им ссылку на онлайн анкету, они заполняли ее самостоятельно. Мы дополнили этот основной массив информации двумя качественными компонентами. Мы опрашивали отдельных руководителей НКО, которые уже сейчас говорят, кто оказывают социальные услуги, и представители региональных администраций и муниципалитетов, которые взаимодействуют с третьим сектором.

Всего мы опросили 310 респондентов в количественной части и по 5 респондентов в каждом из перечисленных регионов в количественной части. Они отмечены на слайде. Важный вопрос: «Кого мы опросили?» Этот вопрос тем более важен, что он влияет на интерпретацию результатов исследований. Для отбора респондентов мы использовали две базы: база НКО Общественной палаты и наша собственная база, с которой мы работаем давно. Это заведомо проверенные базы, так нет мертвых записей. Это действительно работающее НКО. Мы доставали их сначала рассылкой, но летний период, отпуска, людей

сложно найти. Анкета у нас получилась большой благодаря плодотворной работе на предварительном этапе. Поэтому у нас было очень много отказов. Поэтому мы добивались прямым поиском и снежным комом просили людей порекомендовать своих коллег, кто бы еще мог ответить нам на вопросы этой анкеты. Вследствие всего этого, мы опросили действительно активные НКО. Можно относиться к результатам этого исследования, как к данным по наиболее активной пассивной части третьего сектора в указанных регионах. Это важно, потому что некоторые результаты, о которых я буду говорить дальше, нужно интерпретировать именно с этой оговоркой.

Перейдем к результатам. «Вы что-нибудь знаете о происходящих сейчас изменениях на рынке социальных услуг?» - этот вопрос висел у нас не в воздухе. Мы описывали эти процессы. Оказалось, что об этих процессах знает большинство представителей третьего сектора и относятся к этому сугубо положительно. Некоторые данные по диспозиции, по текущему ощущению себя в системе предоставления социальных услуг. Со стороны власти такая цитата (прямая речь из качественной части исследования): «Общественные организации выполняют функции, которые не решает город». Важный акцент – наш респондент считает, что социальные услуги сейчас уже оказываются. Когда мы проектировали исследование и мыслили себе процесс оказания услуг как гипотетический, будущий процесс. Мы спрашивали о готовности в будущем встроиться в эту систему, но очень много ответов было таких, что мы уже сейчас, оказывается, осуществляем эти социальные услуги и участвуем в процессе разгосударствления этого рынка социальных услуг. Разгосударствление воспринимается как текущий процесс.

Еще один важный момент. Люди мыслят проектными категориями. Обычно коммерческий поставщик каких-то услуг работает по факту запроса на эту услугу. Представители третьего сектора и органов власти, которые взаимодействуют с третьим сектором, очень часто размышляют о социальных услугах в проектных категориях. Заявили проект на год, выполнили проект, оказали соответствующие услуги.

Собственная роль в процессе. Как мы видим, большая часть готова участвовать в этой системе, а со стороны властей некоторые комментарии представителей администрации говорят о том, что они видят свою роль как активную. Их задача заключается в том, чтоб обеспечить условия и оказывать некоторую поддержку для таких НКО. Некоторые сведения о рисках, которые видят стороны, прежде всего, представители администрации, как будущего заказчика социальных услуг. Возможная коммерциализация этой сферы, возможная потеря качества, недоверие к третьему сектору, потому что там игроки пока не известны в качестве поставщиков социальных услуг. Нет соответствующих нормативно-правовых актов, которые в полной мере оформили бы возможность разгосударствления. Пока не видно положительных результатов, но, видимо, человек отвечал в парадигме, что сейчас происходит. Нет стандартов для оказания социальных услуг.

Какой механизм запроса на услуги предпочли бы представители третьего сектора? Как можно видеть, большинство выступает за гибкость, внутреннюю мотивацию персонала. Недостатки: недостаточные ресурсы и «нерыночность». Главная проблема сектора - малая информированность населения.

**Реплика из зала:** Выборка – 310 организаций. Не совсем понятно, как отбирались регионы России? Дальний Восток вообще не представлен. Вы считаете эту выборку репрезентативной.

**Мойсов В.В.:** Ответ на второй вопрос – нет. Мы не считаем эту выборку репрезентативной, потому что репрезентативную выборку по НКО построить очень сложно, потому что мы не знаем параметров генеральной совокупности. Нужно проводить что-то типа переписи населения, только по всем регионам. Это невероятно затратный процесс. Мы знаем некоторые признаки НКО, по которым мы можем представить более менее равномерно. Мы смотрим, чтобы у нас были представлены разные организационные формы, не более того, потому что у нас нет основания полагать, что организационно-правовая форма различается. Это первое.

Во-вторых, у нас была основная задача – проверка гипотез, а не некоторые количественные данные. Выстраивать репрезентативную выборку нет необходимости, поскольку мы считаем не объем рынка. Мы считаем, что вся генеральная совокупность, которая здесь представлена, - это активные НКО. Мы фактически делаем сплошной отбор. Если все согласились бы, то мы опросили всю базу в 5000.

**Медлев Д.Л., глава Представительства Oxfam в Российской Федерации:** В конце мы услышали, что одно из основных ожиданий НКО, – это то, что процесс разгосударствления пойдет. Мне кажется, что более конструктивно – это не сидеть и ожидать, что он пойдет, а каким-то образом способствовать. Хотелось бы, чтобы этот отчет имел бы государственный посыл, который подсказал ему: «Да, можно передавать социальные услуги НКО».

Поэтому очень узкий спектр социальных услуг они готовы оказывать. Некоторые уже сейчас заинтересованы в расширении, им тесно в этих рамках. Им нужен более широкий выход на более широкую аудиторию, но прямо говорят, что нет законодательства, и все. Наша гипотеза не подтвердилась. Готовность есть.

**Слабжанин Н.Ю., исполнительный директор Российского Комитета «Детские деревни-SOS»:** Это готовность декларативная или фактическая?

**Мойсов В.В.:** Конечно, декларативная. Мы старались, чтобы люди понимали, о чем мы их спрашиваем. У нас в анкете было несколько преамбул, что такое социальные услуги, чтобы люди отвечали содержательно. Тем не менее, в вопросах речь всегда идет о декларативности.

Как можно нивелировать эту декларативность? Во-первых, у нас был качественный компонент, из которого ясно, какие люди нам отвечают и какой уровень мотивации выхода на рынок социальных услуг. Можно говорить, что

половина людей, которая готова войти на рынок в нашем исследовании, готовы сейчас.

**Бодренкова Г.П., президент Российского центра развития добровольчества (МДМ), представитель в России и почетный член Совета Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE):** Я услышала, что вы давали понятие социальной услуги. Как вы это охарактеризовали в анкете? Я правильно понимаю, что вы ставите знак равенства или фактически тождество перед поставщиком и общественной пользой оказания социальных услуг.

**Задорин И.В.:** Когда-то в АСИ [[www.asi.org.ru](http://www.asi.org.ru)] говорили, что хотели бы провести некоторые [информационные] кампании, которые расширили бы общественную поддержку НКО, чтобы люди о них узнали и так далее. Уже тогда на сопутствующих исследованиях мы столкнулись с тем, что все эти кампании, которые способствуют узнаваемости НКО, несут с собой риски. Узнаваемость повышается, люди вдруг придут, а сами НКО не готовы к этому расширению [аудитории], они привыкли работать в локальных рамках своих образований и коммуникаций. С какой аудиторией привыкли работать, с той и работают.

Главного свойства рынка – здоровой экспансии и конкуренции предложения – нет. В НКО говорят: «Придут за помощью – окажем». А если не придут? Здесь вообще интересная ситуация. Посмотрим замечательную диаграмму на странице 13. Когда мы говорим, что происходит разгосударствление, часть социальных функций государства передается НКО, мы говорим, что все равно некоторое время на этом рынке будут присутствовать три субъекта. Государство все равно будет. Бизнес будет. И будут НКО. В этой ситуации понимания того, а что будет конкурентным преимуществом НКО по сравнению с государством и бизнесом, нет.

В ответах респондентов возникает только одно конкурентное преимущество – душевность. Мы такие люди, которые изначально добрее, мы к этому [социальной помощи] более склонны. Является ли это действительно конкурентным преимуществом на рынке? Разве НКО оказывает социальные услуги более качественные, чем коммерческие структуры? Нет, сами признаются, что этого нет. Даже есть признание наиболее активных, наиболее продвинутых НКО, что в ближайшее время они конкуренции за качество не выдержат, по крайней мере, с коммерческими структурами.

Во многом есть надежда на государство, на то, что оно будет компенсировать какие-то издержки. Условно говоря, НКО может оказывать социальные услуги дешевле, не заботясь о рентабельности, потому что государство, возможно, компенсирует этот недостаток.

Наконец. Третье и самое интересное. 24 страница. «Вообще, мы готовы оказывать социальные услуги, готовы выйти на рынок. Правда, нас там никто не знает» - так признается наиболее активная часть НКО. 63% фиксируют, что самое главное препятствие – это низкая информированность [населения о

возможностях НКО]. Не то, что они не обладают какими-то свойствами, какими-то преимуществами, что-то делать не умеют и так далее, а просто их не знают. К чему я веду? Отталкиваясь от вопроса по поводу противоречивости [ответов респондентов]. Противоречивость очень естественная. Вообще говоря, во многих случаях опросы показывают противоречивость сознания российского человека. Совсем необязательно присутствие там строгой логики в голове.

Но в данном случае мы фиксируем, что действительно ответы на одни вопросы вроде бы противоречат другим, и комплексная интерпретация результатов исследования должна проводиться при сопоставлении этих вопросов. «Да, мы вроде готовы, но нас никто не знает. Мы такие душевные и хорошие, но это не есть конкурентное преимущество с точки зрения качества услуг».

Получается, что НКО, даже самые активные, если теперь переинтерпретировать ответы, не готовы к рынку (на вторых уровнях деклараций). Первый уровень ответов – да, готовы. А если так или то-то – то увы. «Мы такие душевные, но вообще-то в нашем НКО руководитель не может приказать, указать, у нас низкая дисциплина». Интересно, что многие НКОшники относятся к оказанию социальной услуги действительно как к доброму делу, которое необязательно. Это есть веление души, но это не есть долг, работа, должностная обязанность, я бы так сказал, профессионализм. В этой связи это веление души может сейчас возникнуть, а завтра может не возникнуть. А мы ведь вроде бы на рынке! Тут есть противоречие.

Заканчивая, я бы хотел сказать, что мы, конечно, должны относиться к результатам исследований комплексно. Там много всего, разного. Очень много. Мы можем потом посмотреть отдельные аспекты. Я просто хотел бы предупредить некоторые вопросы коллег, которые наверняка будут звучать таким образом. «Тут у вас так-то, а вообще-то говорят так-то». Это и есть один из главных результатов, что в настоящее время у большинства руководителей НКО нет четкого образа своего присутствия на рынке социальных услуг. Этот образ очень противоречивый, в отдельных случаях – даже нелогичный. Мы это увидели. Это один из важных результатов исследования. Спасибо.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Сейчас у нас запланировано несколько выступлений по 5 минут, а потом уже свободный микрофон. Мне кажется, что это тогда должно быть у нас в выводах. Ты сказал очень важные вещи. Мне кажется, надо включить эти вещи в выводы и рекомендации.

**Задорин И.В.:** Мы всегда выводы пишем чуть позже, потому что они рождаются в рамках рассуждения.

**Бодренкова Г.П.:** У меня маленький вопрос, дополнение к определениям. Определяли, что такое рынок социальных услуг? Потому что я, например, не согласна с Игорем, как он это объяснил. Я попробую доказать в обсуждении, если у меня хватит времени. Давали вы определение рынка социальных услуг?

**Задорин И.В.:** Нет, такого определения мы не давали, мы описывали контекст.

**Мойсов В.В.:** Была разослана анкета, люди отвечали, прочитав это. Я зачитаю. «Сфера государственных социальных услуг последние несколько лет готовится к серьезным изменениям. Еще в 2010 году Дмитрий Медведев поручил Правительству РФ проработать нормативно-правовую базу участия НКО в системе государственных социальных услуг. С 2011 года действует программа поддержки социально ориентированных НКО. В 2013 году подготовлен законопроект об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации, который предоставляет новые возможности негосударственным поставщикам социальных услуг. Таким образом, сейчас формируется новый рынок социальных услуг, на котором существенно более заметную роль будут играть негосударственные структуры». И далее пошли вопросы.

**Задорин И.В.:** Кстати, по поводу знания о разгосударствлении рынка соцуслуг. Смотрите, мы можем так сказать, что подавляющее большинство сказала, что они знают о происходящих изменениях на рынке социальных услуг. Но если мы посмотрим на это внимательно, то большая часть сказала, что «знает, но не в деталях». Мы знаем, что означает данный ответ. Во многих случаях информированность о чем-то измеряется социологами по трехбалльной шкале: 1) знаю точно, безусловно, в деталях; 2) знаю, что-то слышал; 3) не знаю. Так вот выясняется, что когда человек говорит «Знаю, что-то слышал» – это, как правило, он не знает. В этом смысле это социально одобряемый ответ – «знаю», когда ему трудно признаться в своей неинформированности. Если переинтерпретировать таким образом, то подавляющее большинство ответа на вопрос о грядущих изменениях не знает.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Давайте оставим для дискуссии. Пожалуйста, слово Светлане Маковецкой. Давайте, вы подготовитесь, а мы пока дадим слово Александре Маровой.

**Марова А.М., директор Благотворительного фонда профилактики социального сиротства:** Я представитель Фонда, который работает в регионах России по внедрению услуг, направленных на сохранение семьи для ребенка, это вполне конкретные услуги по профилактике социального сиротства, мы работаем как с органами исполнительной власти, так и с НКО, которые встраиваются в оказание этих услуг. Соответственно, свои комментарии я выстрою, исходя из этого. Мне с этого ракурса было очень интересно. Вам огромное спасибо за очень интересный доклад. Это, как мне кажется, в дальнейшем может очень сильно помочь развить некоммерческий сектор.

Я готова подписаться под каждым выводом, который озвучил коллега, потому что это соответствует действительности. Я считаю, что это очень качественно проведенное исследование. Еще раз спасибо.

Что хочу сказать по состоянию наших НКО на сегодня. Что мы видим? Безусловно, первый минус, который идет, я тоже вижу это через исследование,



– у нас нет инструментария, мы не умеем выстраивать партнерские взаимоотношения с органами исполнительной власти. Мы всегда ударяемся в две крайности. Первая крайность – когда мы, с одной стороны, вроде что-то у них просим, хотим, чтобы нас финансировали, нас воспринимали как равноправных партнеров, с другой стороны, мы уходим и пишем в интернете: «Чиновники – гады, работать не умеют и не хотят, все это делаем мы». К сожалению, такая крайность есть. Потом не стоит удивляться, что государство тоже говорит о том, что мало доверия, вообще не понятно, во что все это выльется. Это разумная реакция любого нормального человека, который все это видит. К сожалению, это присутствует.

Вторая крайность – когда позиция следующая: мы хорошие, давайте вы будете с нами дружить, с элементами не унижения, это, наверное, сильное слово, но что-то рядом. К сожалению, это тоже никак не способствует выстраиванию нормальной равноправной партнерской позиции. Это уже чревато тем, что органы власти начинают воспринимать данные НКО как кого-то, кто рядом крутится, вроде им что-то надо, но ничего профессионального от них ожидать нельзя. К сожалению, мы это тоже видим, такое есть.

Как следствие того, о чем я сейчас говорила, – отсутствие финансовой устойчивости, потому что на гранты с сентября по октябрь существовать невозможно, социальные услуги требуют продолжения, часто за рамками всяких грантов.

Отсутствие кадровой политики. Совершенно точно подпишусь по этим, потому что на внутренней мотивации, на душевности, доброте и прочих хороших качествах, к сожалению, в профессионализме и на рынке далеко не уедешь. Необходимо что-то еще. Очень часто имеет место большая текучесть кадров, вызванная тем, что сегодня я могу это делать, у меня есть этот душевный порыв, а завтра он закончится, я родил ребенка, ушел с ним в декрет, больше я этого делать не могу. Эти моменты тоже присутствуют.

Фрагментарность деятельности. В каком смысле? В связи с тем, что этот душевный порыв, вся эта деятельность стоит на 25 месте после всего другого важного, после домашнего хозяйства, после того, как я отведу ребенка в садик и так далее. Мы на полном серьезе сталкиваемся с ситуацией, когда нам руководители НКО жалуются: «Я не знаю, что делать с сотрудником. У нас возник отказ в роддоме, ему надо ехать в роддом, а он говорит: «Вы знаете, у меня ребенок болеет. Завтра днем придет врач, смотря, что он скажет, тогда я пойму, смогу ли я послезавтра пойти или не смогу». А вопрос качества услуги стоит в 2-3 часах, никак не в 2-3 днях. Методов влияния на этого сотрудника у руководителя НКО действительно нет, потому что там все хорошие и добрые, командная работа, где никто не принимает окончательное решение с перегибом, с минусом.

Приведу другой пример. У нас есть некоммерческая организация (кстати, на Дальнем Востоке жаловались на отсутствие), с которой мы сотрудничаем. В принципе, неплохая, но все время говорит: «Сегодня мы очень сильно хотим,

но у нас не хватает нормальных ресурсов на то, чтобы построить социальную гостиницу для мам, чтобы содержать свою социальную службу. Хотим при этом сильно». Когда возникает определенная ситуация, Гордеева, например, объявляет грант для конкретно муниципальных некоммерческих организаций, мы им звоним и говорим: «Ребята, там грант объявляют, давайте-ка проект писать!» – «Ой, не знаю, если мы в такие-то сроки успеем. У нас сейчас кто-то в отпуске, кто-то на своей работе. Если мы успеем, тогда мы напишем, а если нет, то будем ждать другого гранта».

Еще краше ситуация. Звоню, кстати, в эту же самую организацию и говорю: «Ребята, я вам нашла финансирование. Есть конкретный фонд, который готов финансировать вашу деятельность. Такой-то размер, под миллион рублей в год. Срочно пишите заявку и отправляйте ее туда». Проходит неделя, я звоню в этот фонд, который готов дать миллион, говорю: «Вам мои ребята заявку прислали?» – «Нет, все тихо» – «Как тихо?» У меня сотрудник перезванивает, он говорят: «Мы заявку наполовину заполнили, но кто-то опять ушел в отпуск, второй – на работу, третий еще куда-то. Мы не успеваем». Эта канитель продолжалась 2 месяца, после этого я уже сказала тем ребятам, которые готовы дать миллион, что, извините, но я не несу ответственность. Просто в какой-то я понимаю, что не могу брать на себя ответственность, я не могу быть гарантом качества деятельности этой НКО при таком непрофессиональном подходе в определенных сферах деятельности.

Мне кажется, это еще одна причина, по которой государство не доверяет НКО. Давая большие деньги, выходя на аутсорсинг, государство является гарантом качества оказания этих услуг населению, которые оно делегирует НКО. Как при таком подходе можно хоть что-то гарантировать?

Отсутствие менеджмента как такового, системы управления, неготовность менять ситуацию. Здесь была иллюстрация про устав, что они ни на что не готовы, потому что устав надо менять. Коллеги, это разве сложно? Это не сложно. При профессиональной работе сложностей в принципе нет. Решается все, открывается любая дверь, выстраиваются любые переговоры, меняется любой устав. Мы должны это понимать, если мы профессионально этим занимаемся.

У меня есть диаметрально противоположные примеры, где люди добиваются большого результата за очень краткий промежуток времени, где другие сидят по 5-10 лет. Это вопрос качества организации, качества менеджмента, качества управленца, качества руководителя, что он выстраивает в своей собственной организации: либо это волонтерская организация в плохом смысле этого слова, я не про то, что волонтеры плохие, они хорошие, но либо это ментальность душевности, либо это ментальность профессиональных подходов. Это разные вещи.

Основной вывод. Профессиональный подход в НКО на сегодняшний день практически не существует. Как основные выводы отсюда. У государства нет доверия, потому что никому не хочется видеть о себе какие-то гадости в

интернете, это совершенно точно, никто не хочет выступать гарантом услуг низкого качества, которые закончатся непонятно чем, потому что они не могут положиться на качество.

Отсюда возникает мысль, которую я стала в последнее время часто слышать: параллельно с идеей разгосударствления идет идея о том, что пусть НКО все новое отработают, а мы потом это заберем в наши государственные учреждения, пускай они дальше с этим работают. Слышу от государства. Что когда у НКО деньги закончатся, мы это все заберем, посадим на государственное обеспечение, государственное учреждение.

Основной вывод. Поэтому сейчас только единицы, говорят о том, как правильно, нормально сделать это разгосударствление. Возникает вопрос, что для этого необходимы стандарты конкретных услуг, чтобы было подо что подтягивать качество услуг. По крайней мере, в нашей сфере, профилактике социального сиротства – кто во что горазд, одну и ту же деятельность понимают в одном и том же регионе на разных территориях совершенно по-разному. У государства элементарно нет возможности отследить, как кто оказывает одну и ту же услугу, потому что нет отправной точки.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Спасибо, Саша. Интересно, а в исследовании никто не говорил, что нужны стандарты. Наконец, у нас на связи Светлана.

*Выступление Маковецкой С.Г. по техническим причинам не записалось.*

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Пришлите нам всем это по почте. Нам надо сопоставить наше исследование с тем, которое цитировала Светлана, которое они проводили.

Мне кажется, что еще нам важно сейчас понять, наметить какие-то дальнейшие пути, чтобы наше исследование, может быть, преждевременное, мне кажется, оно действительно дает какую-то общую картину. Мы можем пощупать некий пульс НКО в этой сфере и власти, но дальше уже нужно прорабатывать те самые барьеры, очень конкретные пути, которыми эти барьеры должны преодолеваются.

Как Светлана говорила, например, я с этим тоже абсолютно согласна, что, с одной стороны, государство заинтересовано в том, чтобы вырастить НКО как поставщиков этих социальных услуг, с другой стороны, оно пока этого не делает. Нужно еще ставить задачу в дальнейшем – выращивание НКО как поставщиков этих услуг. Как это делать? Реалистично ли ждать этого от государства? Не знаю. Может быть, и не надо. У нас еще один комментарий запланирован.

**Ефремов С.В., референт отдела развития некоммерческого сектора Департамента инновационного развития Минэкономразвития России:** Добрый день, коллеги. Спасибо большое за представление, спасибо за доклад. Очень интересно, но, на мой взгляд, основной плюс и одновременно минус доклада в том, что термин готовности не был определен с самого начала. Готовность с точки зрения доклада рассматривается действительно как

декларативная готовность, некая субъективная готовность НКО, то, как они воспринимают окружающую среду. Вместе с тем есть объективные, конечно, с определенным ограничением критерии готовности, то, как ресурсное обеспечение, имущественное обеспечение, финансовые, человеческие ресурсы, которые также можно было бы оценить.

Есть готовность НКО, есть готовность окружающей среды, то есть классификация внутренней и внешней готовности. Здесь я перехожу к вопросу доверия, который, на мой взгляд, можно было бы выделить в отдельный слайд и посмотреть, как население доверяет некоммерческим организациям, потому что рефреном по всему докладу идет то, что уровень доверия на самом деле не очень-то и высокий. Действительно, многие коллеги это уже говорили, работу с органами власти, много чего ожидают от органов власти, от населения, но интересно посмотреть эту взаимосвязь, как население само доверяет некоммерческим организациям. На мой взгляд, российские некоммерческие организации, в частности сектор, представленный в исследовании, вошли в выборку, они слишком ориентированы на власть и слабо ориентированы на глас общества.

Что касается методологии исследования, насколько я понял, тут вошли некоторые регионы европейской части страны. С одной стороны, это минус, с другой стороны, это плюс. Если расширить исследование, принять какую-то классификацию, у регионов взять классификацию, посмотреть, как обстоит ситуация в других регионах с этим субъективным уровнем готовности некоммерческих организаций.

Далее. Что хотел бы сказать? Действительно есть некоторые состыковки с другими репрезентативными исследованиями, в частности Задорин Игорь Вениаминович, говоря о том, что большинство НКО, которые считают правовые препятствия основными, говорят, что это недостаток федерального законодательства. В то же время репрезентативные данные мониторинга, проводимого Центром исследований гражданского общества, Лев Ильич Якобсон и Высшая школа экономики, говорят, что, наоборот, самые большие ожидания от муниципальных органов власти, ожидание сотрудничества и поддержки. Действительно от федеральной власти ожидают, но все-таки меньше, чем от муниципальных органов власти. Тут есть некий резерв сопоставления.

Наконец, конечно, конкретизация, потому что я все-таки не понял, как вы определите услуги, по секторам образования, здравоохранения, но хоть как-то их агрегировать, понять, насколько картина разнится. Я уже не говорю про стандартизацию услуг и типы конкретных услуг. Все-таки по секторам посмотреть ситуацию. Конечно, какие-то номинативные вещи проскакивают, то, что НКО хотят больше поддержки от органов власти. Какой поддержки? Имущественной, финансовой, законодательной, региональных или федеральных органов власти, муниципального уровня? Конкретизация. В принципе основное мои коллеги уже отметили. Спасибо.

**Задорин И.В.:** Технический вопрос. А отчет [по исследованию] кому-то доступен? Мы же не только презентацию сделали. Мы же сделали доклад, где эти вещи?

**Дроздова О.Ю., руководитель программ Агентства социальной информации:** Я думаю, что сейчас после того, как мы сделали первую нашу публичную [презентацию](#), мы вывесим и полный отчет, и эту презентацию. Комментаторы получили отчет заранее. А обычные люди... Сейчас мы вернемся и вывесим на нашем сайте.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** У нас просто было эмбарго, потому что все журналисты очень интересовались, а мы сказали, что мы сначала представим, а потом выложим. Хорошо. Владимир Николаевич.

**Якимец В.Н., главный научный сотрудник Института проблем передачи информации РАН, д.с.н.:** Я честно могу сказать, что мне очень интересно - и материалы, и как исследование было построено. Я просто хочу поздравить команду, но душа требует продолжения банкета. Причем, как она будет требовать, я хочу все это сформулировать. Я благодарен Светлане Геннадьевне, потому что, по сути дела, часть вопросов сняла. Я их не буду озвучивать, потому что она многое высказала.

Вы знаете, что начинается? Если посмотреть на НКО, даже вы на своей выборке можете сделать еще такое разбиение тех, кого опросили, на три группы. Первая группа – это НКО из тех, которых вы опрашивали, которые работают напрямую по предоставлению социальных услуг, они не все. Это не 100%. Может быть, даже меньшинство. Для этой группы будет совсем другая оценка. Это точно. Потому что сейчас получилась средняя арифметическая температура больницы. Вторая группа – это те, которые достигают своей целевой группы через гигантские мероприятия. Это проверено в том числе, когда идут заявки на гранты. Проводят гигантские мероприятия. Да у нас тысяча человек в целевой группе, да никого не достигли. Есть еще те, которые вообще не работают с целевыми группами, но являются активно действующими в социальной сфере. Это три разные конструкции. Вы на своей опросной выборке можете абсолютно точно выделить и для трех групп все это проделать. Тогда будет интересно.

Второй вопрос, который меня, честно говоря, немножко напряг. Давайте посмотрим. По сути дела, люди были запутаны, как мне кажется. Может, я ошибаюсь. Но, правда, я услышал тоже у Светланы Геннадьевны. Понимаете, в чем дело? Здесь в основном речь шла об участии в системе предоставления услуг. Посмотрите на первый вопрос. Готовы ли к вступлению в систему. Вдруг появляется рынок. Извините, дорогие мои, рынок – это совсем другое. У меня книжка написана вместе с коллегой из Колорадского Денверского университета. Я ее дарил многим, у меня еще есть экземпляр, могу подарить. Там есть целая глава, которая посвящена нишам на американском рынке на базе 15-летнего мега исследования в системе здравоохранения, где показано, что на рынке предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения есть

ниша, вырезанная из 100%, где бизнес работает, там есть прибыль. Есть ниша, куда бизнес не лезет, там нет прибыли. Есть ниша, где государство, потому что есть определенные обязательства со стороны Штатов и федерального государства. Есть смешанные куски.

На самом деле НКО имеют право пока у нас работать только на той нише, где нет прибыли, и там, где смешанная. А вы уже начали говорить о разгосударствлении. Мне представляется, что следующий шаг, который целесообразно было бы сделать в этом направлении, это посмотреть, что же можно делать уже сейчас. Кстати говоря, некоторые из присутствующих здесь делают это, выступая на нише, которые заняты другими конкурентами. Про аутсорсинг то, что коллега говорила, Светлана Геннадьевна говорила и так далее. Понимаете, механизмы существуют, поэтому говорить о том, что нет механизмов партнерских отношений с государством, я не согласен. Когда вы сами говорите про аутсорсинг, это и есть партнерский механизм. Мне кажется, что наступает такой момент в следующем действии. Готовится к вступлению в силу закона «О социальном обслуживании населения» уже просто надо. Он уже вступает. 3-е чтение, считай, что вступает.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Второе чтение, он прошел только первое чтение. К нему дикое количество правок, отложено второе чтение в очередной раз. Пока мы не можем даже предположить, какой будет его итоговый вид, сколько еще будет продолжаться обсуждение. Но все еще могут подключиться.

**Якимец В.Н.:** Давно уже надо было включаться. Топилин в свое время говорил: «Ребята, мы же повесили. Чего же вы не реагируете никак?». Сейчас уже ситуация, когда дальше не реагировать нельзя.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Просто столько уже реагировали.

**Якимец В.Н.:** Ладно. Последний вопрос, который меня, честно говоря, немножко напряг, потому что низкая информированность населения об НКО. Что такого? У нас есть низкая информированность и о деятельности коммерческих организаций, потому что население знает только о тех, кто ему непосредственно предоставляет услугу. Есть организация, с которой он работает. Все. Я информирован. А что если я не информирован о других? Да и Бог с ними. Меня это не волнует.

Я хочу вам сказать, что мы на сегодняшний момент на самом деле находимся в ситуации, когда из-за секвестирования этого, которые сейчас уже надвинулись, мы будем уходить в зону жесткой неустойчивости. Будут рубиться всякие гранты, программы. Это факт. Выходя в эту самую зону, нам нужно теперь настаивать вот на чем. Нам действительно нужно говорить о том, что мы будем уходить в рынок, но тогда, ребята, не ставьте нам барьеров в ринге. Государство в смысле. Нам нужно говорить о том, что мы имеем право предоставлять на коммерческой основе услуги как некоммерческие организации, но чтобы нас за это не наказывали. Я это говорю в кавычках. Сейчас я понимаю, что на меня Абросимова обрушится. Нет? Все. Спасибо.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Коллеги, я хочу сказать, что теперь у нас просто можно всем высказываться по вопросам, обозначенным в дискуссии в программе, и за пределами. Я думаю, что нам важно сейчас действительно понять, что мы захотим написать в рекомендациях в резюмирующую часть этого исследования, что нам дальше надо исследовать, чтобы у нас была ясная картина. Пожалуйста.

**Абросимова Е.А., доцент юридического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова:** У меня очень коротко. У меня одна картинка по поводу информированности. В этом осеннем семестре я начала читать для всего университета, для всех факультетов большой курс про некоммерческие организации. Соответственно, это все специальности, которые выпускаются. Так вот из студенчества меньше 1% знают о том, что такое некоммерческие организации, из тех, которые выбрали мой курс из 300 курсов по всему университету. Они специально пришли на этот курс. Это студенческая молодежь. Просто иллюстрация.

По поводу парадоксов. За что я люблю исследования? Когда исследователи начинают встречаться и предлагать свои результаты, мы видели, и Светлана говорила, фраза, которая прозвучала, для меня тоже относится к категории мифов. НКО остаются на рынке дольше, чем коммерческие организации. Статистика, которую показывают мои исследования. По числу зарегистрированных организаций. Если в 2006-2008 некоммерческие организации (разные, не только в сфере социального обслуживания) 6% от числа зарегистрированных юридических лиц, то на сегодняшний момент это 0,9% от числа зарегистрированных юридических лиц. Этот упадок нам дал период от 2003 года до настоящего времени, последние 10 лет.

**Реплика из зала:** Может быть, количество зарегистрированных увеличилось ужасно.

**Абросимова Е.А.:** Вполне возможно. Я тебе пришло презентацию. У меня для детей это есть. Это первый момент. Это, собственно говоря, парадокс, мифы, которые существуют в некоммерческом секторе, нам очень приятны. Нам с ними комфортно, нам со своими выстроенными воздушными замками всегда было очень хорошо в секторе. Это не зависит от времени, от организации, от профессионализма и так далее. Когда напридумываешь, все очень хорошо в этой жизни.

Что касается перспектив, куда дальше, как, что, я хотела бы поднять тему не для сегодняшнего обсуждения, но тему, которая тоже возникает. Тема социального предпринимательства в связи с социальными услугами. Она не то слово как возникает, потому что курсы по социальному предпринимательству начинала Сибирь, в Москве сейчас активно развиваются. В том же университете уже второй выпуск социальных предпринимателей. Когда речь идет о социальном предпринимательстве, то обычно вырисовывается следующая картинка. Некоммерческие организации (кружочек), государство (кружочек), бизнес (кружочек), на пересечении находится социальный

предприниматель, потому что никто не знает, кто это. То ли это некоммерческая организация, которая оказывает услуги за плату, то ли это государственное учреждение, которое предоставляет социальные услуги, соответственно, за это платит государство, то ли это бизнес, который работает в одной из указанных сфер (образование, здравоохранение и так далее).

Я просто хочу сказать, что исследования по сравнению сфер социальных услуг – это очень дорогостоящая вещь, такая же, как опрос всех некоммерческих организаций по социальным услугам. Секторами можно поднять наши министерства, которые занимаются соответствующими функциями (образование, здравоохранение, какие-то выборочные блоки), но репрезентативность там тоже не будет представлена. Я просто поднимаю вопрос по социальному предпринимательству, социальным предприятиям в сфере социальных услуг как перспектива дальнейших обсуждений. Это все.

**Реплика из зала:** Хочу сказать, что сейчас море этих обсуждений по социальному предпринимательству.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Тема еще более популярная, чем разгосударствление социальных услуг. Пожалуйста, Дмитрий, потом Николай. Потом дадим слово тем, кто еще не выступал.

**Медлев Д.Л.:** Коллеги, буду краток. Когда мы задумывали это исследование, то, прежде всего, нам мечталось, хотелось внести некий вклад в диалог между государством и НКО в ситуации, когда государство хочет, надеется, что сможет передать часть услуг, а мы вроде как думаем, что могли бы все это взять. Я очень благодарен ремаркам коллеги из Минэкономразвития. Не знаю, какие у него ощущения, но будь я на его месте, я, может быть, даже в смятении убежал с нашего заседания, потому что мы задумывали наше исследование, его результаты хотелось бы видеть как некий кирпичик в базу доказательств, что можем это делать. А мы, на мой взгляд, я пытался подобрать слово, вивисекцию некоторую делаем. Поэтому мы не можем, поэтому мы не конкурентоспособны, поэтому мы не сможем поработать с аудиторией и так далее.

Я лично сомневаюсь, у меня есть примеры организаций, которые сегодня работают, у которых слова «доброта, убежденность, идея» не вызывают улыбку. Они именно с этим работают, не на основе материальной заинтересованности, качественно предоставляют услуги. Если бы сегодня государство передало им средства, которые государство использует в их же области и секторе по своей линии, то это просто бы расширило количество счастливых людей, которым эти услуги были бы оказаны. Я знаю эти организации в Санкт-Петербурге, в частности. Мы все их знаем. Поэтому я бы хотел видеть нашу беседу, направленную в том русле, чтобы построить для государства некие аргументы, чтобы показать им, что мы можем и хотим, нежели показывать наоборот, что нам это сложно. Такова моя ремарка. Спасибо.



**Слабжанин Н.Ю.:** Уважаемые коллеги, мне бы хотелось начать с того, чтобы поблагодарить. Очень интересная тема. Уверен, что будут интересные продолжения, в частности хотелось бы поддержать Елену по поводу социального предпринимательства, потому что фактически этот термин бился в голове с самого начала этого выступления.

Что хотелось бы сказать? Первое. По поводу исследования. Мне кажется, что в исследовании надо более четко определить объект исследования, которое проводилось. Здесь уже прозвучали очень хорошие вещи. Светлана, коллега из Минэкономразвития говорил о том, что мы все-таки говорим об организациях, которые называются Grass Roots, о зарегистрированных организациях или, как говорила Светлана, о людях, которые каким-то образом вовлечены в этот процесс. Есть большой сектор некоммерческих организаций, который оказывает услуги, который каким-то образом находится в близком взаимодействии с государством, получает четкий государственный заказ.

Мне кажется, нужно просто назвать вначале все своими именами. Кого мы исследуем? У кого такая, собственно говоря, дружественная атмосфера есть? Есть определенный сектор. Хотя по поводу дружественной атмосферы можно сказать, что и в бизнесе есть немало организаций... Давайте возьмем тот же Google. Я думаю, там добра достаточно. Это один момент.

Второй момент, о котором хотелось бы сказать. Очень понравилось в исследовании, мне кажется, один из ключевых посылов. Услуги, которые оказывают некоммерческие организации как раз имеют проектную составляющую. Нет стандартов услуг, нет контроля над соблюдением этих стандартов. Александр вспоминал Санкт-Петербург, где мы были на Конференции сети партнерства «Для каждого ребенка», профессиональная сеть специалистов. Собственно говоря, в нашей сфере, например, нет ни одной организации по работе с детьми, оказавшимися в сложных жизненных ситуациях, которая бы четко отслеживала качество услуг. Есть попытки это сделать. Есть Закон «О саморегулируемых организациях» и так далее. Мне кажется, в этом направлении тоже стоит работать.

Конечно же, отсутствие предпринимательской составляющей у организаций Grass Roots – это большой вопрос. Еще большой вопрос, стоит ли ее активно развивать? Может быть, они свою нишу занимают, лучше им в этой нише. Кстати, я сейчас заканчиваю по поводу ниши такой организации. Мне все-таки кажется, сила заключается в том, что организации берут на себя то, что не берут другие. Они берут на себя просветительскую составляющую и инновационную составляющую.

Вернусь к любимой организации «Детские деревни – SOS», как же я могу ее обойти. Организация имеет четкие стандарты, оказывает услуги. Но я все равно считаю, что это инновационная составляющая. Просто она несколько затянулась, например, в нашей стране на 17 лет. Фактически силами НКО нельзя решить те проблемы, которые может решить эта услуга. Это может поддержать государственный заказ, в котором будут участвовать и

государственные организации и так далее. Вопрос в том, чтобы эта услуга была сформулирована, передана, а самое главное – принята заказчиком.

Возьмем ту же национальную стратегию. Это отдельный разговор. Там многие вещи сформулированы. Вопрос: насколько эти формулировки будут приняты? Спасибо.

**Евдокимова О.А., директор Фонда Evolution and Philanthropy:** Можно немного добавлю к тому, что сказал Николай. Отсутствие не только стандартов оказания услуг как процесса, а еще и отсутствие каких-либо общих принципов и стандартов оценки этих социальных услуг. Последнее время наша фантазия ограничивается только тем, что мы в лучшем случае оцениваем объемы оказанных услуг, то есть валом отчитываемся. Для того чтобы перейти на следующую ступень, хоть как-то договориться о методах оценки именно социальных услуг, социальных результатов для тех клиентов, здесь еще ничего не делается.

Кстати говоря, хочу сказать, что эта организация «Сос-киндердорф» является одной из немногих организаций, которая, по крайней мере, оценивает эти социальные результаты. Это очень важно, потому что программы, которые в дальнейшем должна быть передана государству, должны иметь очень сильную доказательную базу того, что это на самом деле приносит определенную пользу, будем пока что говорить, индивидуальную пользу. Это не просто потраченные деньги. Но это действительно отдельная тема.

Пользуясь случаем, я хочу сказать, что у нас было два очень интересных проекта с представителем Центра фискальной политики, который здесь присутствует, когда мы оценивали социально-экономическую эффективность программ, то есть экономической составляющей. Это было очень интересно. Мы выводили именно Social Return on Investment. Был такой проект. Также у нас есть еще проект. Тут присутствует его представитель Николай. Год мы работали над инициативой, когда крупнейшие НКО, которые оказывают социальные услуги детям, действительно пытались договориться об общих принципах оценки, по крайней мере, этических принципов. Мне кажется, если говорить про рекомендации, то я бы советовала рассмотреть вопрос оценки социальных результатов, стандартизации, оценки, он должен каким-то образом быть включен в рекомендации.

**Бодренкова Г.П.:** Я тоже очень поддерживаю исследование. Хотя скажу, что, к сожалению, не смогла в нем участвовать. Но все-таки я тоже скажу несколько своих замечаний.

Первое. Мне не кажется, что участники этого исследования определены как наиболее активные, потому что если такие выводы сделаны по отношению к наиболее активным (сердечность и так далее), слово компетентность вообще не звучало в этом исследовании. А ведь именно этим должно определяться. Это общее замечание.

Необходим, конечно, понятийный аппарат. Все, о чем мы говорили, нужно определить, по крайней мере, как мы понимаем. Это исследование

требует развития. Начать с того, что четко спросить, какие конкретно вы оказываете услуги, как здесь уже звучало. Потом разделить на сферы. Те вопросы, которые будут задаваться, просто выявят тенденцию в той или иной сфере. Это действительно так. Тогда мы структурируем это исследование и выявим, какие услуги оказываются.

Смотрите, когда Игорь говорил, что для него рынок услуг связан с тем, что организации не могут себя продвигать, найти клиентов и так далее. На мой взгляд, вообще, определение рынка услуг – это набор услуг, но никак не то, о чем вы говорили, извините, пожалуйста. И та маленькая организация, о которой говорим, Grass Root, уже их предоставляет. Она, возможно, не должна об этом заботиться, я уже десять лет так говорю, о том, знают ее или не знают. Наверное, это сфера других инфраструктурных организаций. Например, если это волонтерские организации, то волонтерских центров. Именно проводить пиар этих услуг и так далее. Это просто мое мнение.

Речь опять же зашла о волонтерских услугах. Хочу сказать, что на десятой странице очень четко сформулировано предоставление волонтерских возможностей, но не то, что звучало даже у Ольги, о том, «что волонтерская возможность, я ее предоставляю...» Понимаете, то, в чем он участвует, – услуга, опять же, НКО, а предоставление возможности – это услуга тоже. У нас и в законе есть волонтерство как услуга. Именно предоставление. Это уже сфера волонтерских центров, самих НКО, которые создают эти возможности. Между прочим, в Соединенных Штатах за такую услугу платят государству немалые деньги, если мы обратимся к этому.

Теперь дальше. Здесь звучало следующее. Планирует ли сектор НКО конкурировать с государством или все-таки объединить усилия? Мне кажется, должна быть вторая линия. Тогда сфера для НКО будет открыта. Что я здесь подразумеваю? Опять же и опыт США, который я изучала много лет. Кстати, в дорожную карту давала эти вещи.

Мне кажется, нужно определить спектр услуг, которые сегодня оказывает государство (от них мы никуда не денемся), определить то, что вне государства оказывают НКО, создать общий спектр этих совершенно конкретных услуг. Например, в США их 29. Если мы говорим о социальной сфере, незащищенных слоях населения, я не беру категорию «Дети» и прочее. Дальше начинаем даже не про общественную пользу, а именно конкретизировать этот спектр. Дальше уже двигаться по этому пути. Перспективы в данном случае, мне кажется, должны быть связаны с расширением исследования и направлением в этом движении. Спасибо.

**Герасимова Е.С., директор Центра социально-трудовых прав:** Я, наверное, скажу не столько про исследование, сколько про дискуссию, которая дальше происходит. Мне кажется, мы одновременно пытаемся пойти с двух сторон, а нужно идти по отдельности с разных сторон. Есть отдельный вопрос, что есть заказ, формируется вопрос о том, что нужно будет передавать эти социальные услуги, разгосударствлять социальные услуги. Могут ли эту

функцию на себя взять НКО? Это один подход. Здесь могут быть такие ответы. Да, какие-то НКО могут взять, какие-то могут не взять, может быть, вопрос действительно про социальное предпринимательство, где-то, может быть, коммерческие организации более эффективны. Это один путь.

Второй путь, как я вижу, НКО уже давно находится в сложной ситуации в связи с тем, где взять деньги. Появилась такая ниша; «Сейчас пойдет разгосударствление социальных услуг, и НКО могут взять деньги на эти социальные услуги, поэтому давайте эту тему – оказание социальных услуг – примерим на все НКО. Есть очень разные НКО, нельзя любой НКО предложить оказывать социальные услуги, потому что для кого-то это нормально и они создавались как раз для того, чтобы оказывать социальные услуги, а для некоторых НКО это будет полная потеря самоидентификации, того, ради чего они работали без денег, выживали на рынке и т.д. Им это не надо, они созданы для другого, поэтому просто взять и перенести этот спектр на все самые разные НКО – в этом глубинная ошибка этого посыла. Может быть, он ни закладывался, но имеет место в той логике, в которой у нас происходила дискуссия. Темы по поводу качества оказываемых профессиональных услуг, я юрист по образованию, очень давно работаю с юридическими услугами. У нас эта тема постоянно обсуждается, мне кажется, эта сфера должна регулироваться не то чтобы государственными стандартами, а как вариант есть профессиональные организации, когда какая-то профессия или сфера деятельности вызревает, создается профессиональная организация, они устанавливают качество услуг, которые они указывают. Например, некоммерческие организации, которые работают в сфере с детьми, могут сами для себя установить эти стандарты. Это будет намного лучше, чем если это сделает государство, для самих себя принять этот уровень обязательств, грамотно его сформулировать, чем ждать, что тебе что-то навяжут, а ты в это должен вписываться. Мне кажется, здесь должна быть проактивная позиция.

Мы очень давно создали профессиональную ассоциацию юристов, которая занимается защитой трудовых прав, поддержкой в трудовых отношениях, эта вроде бы есть, но когда в этой сфере нет денег и это не то, из чего люди, которые в этой сфере работают, получают хорошие деньги, им очень тяжело в любом случае: быть членами организации, что-то разрабатывать. Если бы мы все жили в мире, когда тебе выдали какое-то финансирование, а ты с ним решаешь, как лучше сделать профессиональные стандарты, как нам лучше в эту сторону развиваться. Балансируешь между тем, как сохранить идентичность, найти деньги и т.д.

**Полянская Е.А., президент Союза гражданских инициатив:** Я все внимательно прослушала, и, честно говоря, для нас это исследование немного запоздало, и я не увидела, что наша организация и наша деятельность вписывается в это исследование. Мы оказываем социальные услуги гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в связи с злоупотреблением психоактивными веществами. Мы являемся первой организацией в России, которая приняла участие в разработке государственного стандарта, и не просто

приняла активно участие, но инициировала этот стандарт. Заказчиком был департамент социальной защиты. А я всегда веду речь о дифференциации, должен быть дифференцированный подход к организациям, оказывающим такие услуги, как наши. Это проблемы острого характера, даже многие чиновники и руководство страны называют их национальной проблемой, угрожающей национальной безопасности. Пока мы будем ждать, когда государство позволит нам реализовать эту идею разгосударствления социальных услуг, а мы не против этого и тоже на это претендуем со своей точки зрения, у нас просто молодежь «вымрет». С трудом приходится работать с профильными структурами, медициной, комитетами соц. защиты, поэтому мы просто конкретно помогаем людям. Если есть социально-ориентированный бизнес, который понимает проблему как таковую, а такого рода проблемы, как правило, понимаются, когда возникают в собственных семьях, тогда мы имеем поддержку от социально-ориентированного бизнеса, в том числе от государства. Спасибо за исследование, но своих проблем я там не увидела или увидела отчасти. Я имею в виду адресный подход к организациям, которые решают острые социальные проблемы, связанные с оказанием социальных услуг именно этой категории граждан.

**Реплика из зала:** Мы пока не исследовали детально различные категории, мы не рассматривали НКО, оказывающие различные виды социальных услуг. Это, видимо, нужно делать на следующих этапах.

**Полянская Е.А.:** Значит, это моя просьба и рекомендация.

**Реплика из зала:** Маленький комментарий относительно Вашего выступления. Инфраструктурная НКО, я считаю, очень важна. По Вашему выступлению Вы рассказывали о том, что эти, те не смогли сделать, т.е. речь шла о некомпетентности, но вопрос о некомпетентности к ним или к вам должен быть адресован. Я считаю, что в этой связи данные сетевые, инфраструктурные организации должны иметь средства на то, чтобы этих проблем, о которых Вы говорили, не было.

**Тополева-Солдунова Е.А.:** Я считаю, что состоялся очень интересный разговор, нам было приятно представить исследование, но ясно, что эта сфера еще недоисследована. Уже в процессе я вижу и все видим, что нужно делать дальше, нащупываются некоторые вещи. Все, кто выступал, сказали ценнейшие вещи, думаю, это даст нам возможность, во-первых, дополнить выводы и рекомендации нашего исследования и нащупать пути к тому, чтобы дальше продолжать эту работу. У нас будет еще одна презентация, но она будет немного по-другому направлена, может быть, более конкретно направлена на инструментарий и механизмы оказания социальных услуг, не беря в расчет вторую часть, связанную с информированием и т.д. Я думаю, это будет в ближайший месяц.

**Задорин И.В.:** Спасибо всем, это было действительно ценно и важно. Мы представляем наши исследования не первый раз, и никогда не было такого, чтобы нам не говорили: «Еще нужно добавить это, то». Это естественно. Я

очень благодарен Светлане Маковецкой, которая сказала, что было бы правильно сопоставлять наши результаты с другими данными. У нас множество исследований, связанных с населением, социальным предпринимательством, в том числе. «Наше будущее» по какой-то непонятной мне причине до сих пор не может основную часть последнего исследования по портрету социального предпринимательства и сравнения с бизнесом опубликовать, хотя мы их очень просим. В этом смысле надо сопоставлять. Это первое.

Второе – результаты исследования очень важно правильно интерпретировать, понимая, как оно было сделано. В этой связи есть очень важный аспект: мы проводим опросы НКО довольно часто, но никогда у нас не было таких трудностей с ответами. Поэтому я не могу принять пожелания по типу «Вы не очень четко это сформулировали». Я обращаю внимание на то, что если бы мы вышли на эту аудиторию с четкими поставленными юридическими нормами, мы бы и этой выборки не получили бы. Результат исследования, в том числе и такой, что многие из НКО не готовы мыслить в этих категориях и отвечать на такие вопросы. Количество отказов было очень велико, сам опрос стимулировал респондентов в первый раз задуматься и самому себе ответить на эти вопросы. В этом смысле количество отказов – это характеристика готовности или неготовности к этим работам. А оно было велико. Я хотел бы сказать, что фраза «Мы все знаем эти замечательные организации», вообще говоря, является существенным негативом по отношению ко всему сектору, потому что когда мы все знаем эти несколько хороших организаций, это плохая характеристика сектора. Фактически, это риски, что мы примем решение, ориентируясь только на хорошо известные, передовые организации, и будут приняты соответствующие государственные решения по тому же разгосударствлению, а весь сектор провалится. Поэтому мы не можем принимать решения, ориентированные только на лидеров и основанные только на лидерах, хотя мы их всех знаем. Логика государственных решений должна быть основана не на том, что есть 10 хорошо нам известных, готовых к рынку, а на том, что есть тысячи неизвестных. В этой связи наши выводы по исследованию могут противоречить результатам деятельности отдельных лидеров, но такова ситуация.

И последнее. Безусловно, очень ценное и правильное замечание к тому, что то, что мы представляли, является некоторой сводкой по сумме организаций, очень разных внутри, не дифференцированных. По большому счету, у нас не хватило времени и ресурсов для того, чтобы сделать анализ дифференцированно, по разным группам. Там действительно могут быть отличия.

Я хотел бы закончить тем, что, поскольку наше исследование – публичное, открытое, то мы готовы тем коллегам и организациям, которые хотели бы поработать с этим массивом поподробнее, его передать. Сейчас open data – очень популярная вещь, мы открываем данные исследования, предоставляем массивы. Это хороший пример, если кто-то действительно хотел посмотреть дифференциацию НКО, то можно вместе с нами это сделать.