

Результаты обсуждения за столиком №4

1. От чего больше всего зависит успешное предоставление услуг организации?

Важным условием успешного предоставления услуг организации участники считают финансовую устойчивость организации и наличие необходимых ресурсов. В этой связи важны как наличие внешних условий, которые создают для НКО возможности получения бюджетного финансирования:

- ситуация на территории, позиция органов власти в отношении НКО, региональное законодательство, структура подведомственной сети учреждений и особенности распределения бюджетных средств.

так и наличие необходимых характеристик у самой организации, которые расширяют возможности для получения доступа к бюджетным средствам:

- Хорошие отношения с государственными служащими
- Правильное позиционирование организации в глазах органов власти
- Правильное формулирование своей услуги и правильное информирование о своих услугах органов власти и потенциальных заказчиков.

В качестве других характеристик, которые обеспечивают успех НКО, были названы:

- Гибкость организации, способность учитывать меняющиеся условия, отслеживать появляющиеся возможности

Главным ресурсом НКО считают наличие устойчивого спроса на услуги со стороны клиентов и, соответственно, секретом успеха считают клиентоориентированность:

- Важно быть открытым и понятным клиенту
- Важно вести постоянный мониторинг спроса на услуги организации и формирование ассортимента услуг с учетом потребностей клиентов
- Важно поддерживать постоянные хорошие контакты со своими целевыми группами за пределами оказания услуг и реализации проектов

Также важно, чтобы у организации было помещение, которое находится в удобном для клиента месте.

Успешное оказание услуг зависит от:

- наличия квалификации сотрудников, необходимой для предоставления услуг необходимого качества
- наличия в организации стандартов услуг
- использования в работе инновационных методов с доказанной эффективностью

Также успешному предоставлению услуг организации во многом способствует объединение и взаимодействие с НКО-партнерами, которые оказывают смежные услуги, работают с теми же целевыми группами, или решают сходные задачи и разнообразным образом могут усиливать деятельность организации.

2. Внутренние и внешние препятствия, которые нужно преодолеть, чтобы получать бюджетные средства на постоянной основе?

К актуальным внешним препятствиям организации отнесли:

- Предубеждение чиновников по отношению к НКО, к ним относятся как к непрофессионалам, которые не могут оказывать услуги требуемого качества.
- Отсутствует конкурентная среда на рынке социальных услуг, государственные учреждения и НКО, которые создаются на базе государственных учреждений, имеют преимущества. Бизнес и «придворные организации» успешно лоббируют свои интересы в органах власти.
- Большинству НКО недоступна информация о существующих возможностях поддержки.
- Органы власти сопротивляются выходу НКО на рынок социальных услуг и отказывают в выдаче заключения для включения в реестры исполнителей общественной полезных услуг. Отсутствуют соответствующие услуги в региональном перечне социальных услуг или общественно полезных услуг.

- Низкие тарифы, нерентабельность предоставления услуг, непривлекательность государственного финансирования сдерживают активность НКО в выходе на рынок.
- Государство, как правило, финансирует предоставление комплексных услуг, которые могут оказывать только крупные организации. У небольших организаций нет доступа к финансированию предоставления услуг, поскольку для них нет подходящих заказов на рынке услуг.
- Отсутствует поддержка «стартапов», поддержка небольшим организациям, имущественная поддержка

2. К числу внутренних препятствий, которые приходится преодолевать организации для начала производства социальных услуг относятся:

- Ограниченность ресурсов и невозможность выделить отдельного человека на отдельные процессы, что ведет к перегруженности сотрудников или к снижению качества работы.
- Низкий профессиональный уровень НКО, в том числе отсутствие времени, свободных сотрудников и навыков администрирования и отчетности, при получении государственного финансирования.
- Организации приходится преодолевать сложности в связи с приведением помещений и деятельности в соответствие с требованиями стандартов.
- Процесс выхода на рынок тормозит низкий уровень мотивации персонала, на который возлагаются дополнительные обязанности и ответственность без отсутствия дополнительного стимулирования – материального, или морального за счет появления дополнительного социального эффекта.

3. Что нужно изменить в организации для того, чтобы начать получать бюджетное финансирование?

Прежде всего, привести в соответствие документацию, для того, чтобы она соответствовала формальным требованиям:

- Привести в соответствие учредительные документы, получить лицензии, если они необходимы, выполнить другие требования стандартов.

Управлять отношениями с органами власти:

- Важно создавать имидж своей организации – как профессиональной и компетентной, чтобы сломать существующие чиновничьи стереотипы об НКО.
- Научиться генерировать для органов власти документы и готовые решения.
- Научиться говорить с чиновниками, либо даже выделить в штате специалиста по взаимодействию с ОИВ, который пройдет обучение и будет разбираться в вопросах, связанных с получением бюджетного финансирования.
- Современная НКО должна уметь производить впечатление, уметь хвастаться, громко заявлять о результатах своей деятельности и полученных социальных эффектах.

Повышать профессионализм и вовлеченность сотрудников:

- Предоставление услуг в условиях конкуренции требует повышения квалификации персонала.
- Мотивация сотрудников влияет на качество предоставления услуг и внедрения изменений в работе организации.
- Структурировать деятельность организации, выделить и оформить структурные подразделения в составе организации, которые работают по разным направлениям деятельности, закрепить сотрудников за отдельными направлениями, разработать должностные инструкции, регламенты и стандарты.

Уметь отыскивать и использовать возможности:

- Встраиваться в работу бюджетных учреждений в качестве поставщиков услуг для клиентов этих учреждений, выстраивать партнерские отношения с учреждениями и получать заказы на оказание услуг от учреждений или в качестве партнеров учреждений.

4. Какие ресурсы вы можете привлекать, чтобы деятельность организации была устойчивой?

- Разные виды бюджетного и внебюджетного финансирования, гранты, ресурсы которые распространяются в рамках программ корпоративной социальной ответственности, спонсорская помощь, благотворительные взносы, краудфандинг.
- Доходы от предоставления платных услуг.
- Имущественная и информационная поддержка.
- Привлечение специалистов про-боно (юрист, рекламщик), привлечение волонтеров.
- Использование Интернет-сервисов и современных технологий, доступных программ для экономии времени и ресурсов, например, облачная бухгалтерия.