

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ»

Программа «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере»

<http://grany-center.org/razvitie-so-nko/rassylka>

Особенности оказания платных услуг социально ориентированными НКО

Ольга Кочева,
эксперт Центра ГРАНИ

Вопросы осуществления деятельности, приносящей доход

Законодательство не запрещает некоммерческим организациям осуществлять деятельность, приносящую доход, но при соблюдении ряда условий и ограничений.

Предоставляя поддержку некоммерческим организациям в связи с осуществлением ими социально ориентированной деятельности, государство одновременно накладывает ограничения на допустимые виды деятельности. Некоммерческие организации обладают специальной правоспособностью, то есть могут осуществлять только деятельность, предусмотренную законодательством и уставом организации.

Гражданский кодекс проводит различие между коммерческими и некоммерческими организациями. Коммерческие организации, согласно статье 49 Гражданского кодекса, могут осуществлять любую деятельность, не запрещенную законом.

Некоммерческие организации создаются для удовлетворения нематериальных потребностей граждан, они не имеют в качестве основной цели деятельности извлечение прибыли и не распределяют полученную прибыль между участниками.

Социально ориентированные некоммерческие организации осуществляют деятельность, направленную на решение социальных проблем, развитие гражданского общества и виды деятельности, которые относятся к приоритетным на федеральном, региональном или местном уровне.

Изменения в законодательстве, регулирующем деятельность некоммерческих организаций

Федеральным законом от 05.05.2014 № 99-ФЗ в Гражданский кодекс РФ были внесены изменения, которые повлияли на большой круг вопросов, затрагивающих правовое положение некоммерческих организаций. В числе прочего, было принято несколько важных положений, затрагивающих вопросы ведения предпринимательской деятельности.

Прежде всего, было уточнено, что некоммерческие организации не вправе осуществлять предпринимательскую деятельность. По новому Гражданскому кодексу некоммерческие организации имеют право осуществлять деятельность, приносящую доход, если это предусмотрено уставом организации.

Еще одно нововведение, заключается в том, что некоммерческая организация, в уставе которой предусмотрена возможность осуществлять деятельность, приносящую доход, должна иметь обособленное имущество в размере не менее минимального уставного капитала, предусмотренного для обществ с ограниченной ответственностью (на март 2015 года это 10 000 рублей). Для некоммерческих организаций, созданных до 5 мая 2014 года, эта норма вступила в силу с 1 января 2015 года.

Деятельность некоммерческой организации, приносящая доход должна отвечать следующим требованиям:

- осуществляться только, если это предусмотрено Уставом организации;
- соответствовать целям создания НКО;
- осуществляться наряду с уставной деятельностью, не подменять собой уставную деятельность;
- сопровождаться ведением отдельного учета доходов и расходов от приносящей доход деятельности и прочей уставной деятельности.

Полученная прибыль должна направляться на достижение уставных целей деятельности организации.

Какие виды деятельности может осуществлять СО НКО?

В соответствии с требованиями законодательства в Уставе некоммерческой организации должны быть определены предмет и цели деятельности. Сведения об организации должны содержать указание на коды экономической деятельности (см. Постановление Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 06.11.2001 г. №454-ст «О принятии и введении в действие ОКВЭД»).

Некоммерческая организация не может оказывать услуги, как за плату, так и бесплатно, если оказание услуг не соотносится с предметом и целями, которые предусмотрены в Уставе. И наоборот, деятельность по предоставлению услуг за плату может являться основной деятельностью, если оказание данных услуг направлено на достижение уставных целей.

Отдельные виды деятельности, приносящей доход, если это указано в законе, могут осуществляться только при наличии лицензии и разрешения (например, ведение образовательной деятельности). Исчерпывающий перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию, указан в Федеральном законе «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Как начать оказание платных услуг населению

Если некоммерческая организация начинает оказывать платные услуги, на нее распространяются все требования, которые предъявляются к коммерческим организациям.

Организация, оказывающая платные услуги, должна соблюдать требования о защите прав потребителей. В частности, в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей", организация, которая оказывает платные услуги, обязана обеспечить доступность для потребителей следующей информации:

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Оказание платных услуг требует от некоммерческой организации освоения новых навыков, необходимых для успешной конкуренции с бизнесом. В том числе, нужно уметь планировать доходы и расходы, делать расчет стоимости услуг, продвигать и рекламировать свои услуги, вести учет, обеспечивать конкурентное качество услуг, повышать квалификацию специалистов.

Планирование

Прежде чем переходить к оказанию платных услуг, необходимо оценить свои возможности и составить своего рода бизнес-план, который поможет ответить на вопросы:

- Почему деятельность организации по оказанию услуг будет жизнеспособна?
- Насколько такая деятельность будет прибыльной?

На этапе планирования нужно описать услугу, клиентов и их потребности, спланировать последовательность работ, необходимые на каждом этапе ресурсы и сроки выполнения, описать свои сильные стороны и риски. Сделать максимально реалистичный расчет прибыльности.

Выбор услуги

Прежде всего, нужно выбрать услугу, на оказании которой будет специализироваться организация.

В силу того, что мы ведем речь не о любых услугах, а об услугах социально ориентированных некоммерческих организаций в социальной сфере, для организаций открыты дополнительные возможности привлечения средств,

которые могут учитываться при планировании и обеспечивать дополнительную финансовую устойчивость. При выборе услуги, рекомендуем:

- Оценить возможности для привлечения финансирования на оказание данной услуги из бюджета, оценить какие услуги субсидируются в регионе, какие услуги закупаются для государственных и муниципальных нужд в рамках законодательства о контрактной системе.
- Оценить потребности целевых групп некоммерческой организации.
- Оценить перечень социальных услуг, утвержденный в регионе.
- Оценить перечень видов деятельности, которые дают право на налоговые льготы.

В случае, если услуга является дефицитной и востребованной, ее можно предлагать за плату или частичную плату, наряду с предложением государственных и муниципальных организаций. Так, некоммерческие организации успешно конкурируют с муниципальными учреждениями в сфере оказания услуг дошкольного образования и присмотра за детьми.

Также некоммерческие организации могут предлагать платные услуги более высокого качества в условиях конкуренции с государственными организациями. Так, негосударственный дом престарелых может предложить лучшие условия проживания для пожилых людей за повышенную плату.

Перспективным для оказания услуг, оплачиваемых клиентами, является предложение уникальных услуг, основанных на оригинальной идее. Небольшой организации будет проще выдержать конкуренцию, если она будет работать в небольшой нише, на которую не будут претендовать крупные поставщики.

Успешным является выбор услуги:

- В которой нуждается потребитель. Если услуга новая, он может еще не знать об услуге, но он должен понимать ее полезность.
- За которую потребитель готов заплатить предложенную цену. Потребность в услуге совсем не то же самое, что готовность выложить за нее деньги.

Идею для оказания платных услуг можно считать подходящей, если она опирается на возможности, знания и опыт сотрудников организации. Если в организации есть люди, которым оказание данных услуг по-настоящему интересно. Если сотрудникам организации не покажется сложным вопрос: почему именно им этот бизнес удастся лучше, чем другим.

Для начала следует оценить свои профессиональные навыки, наличие образования и опыта в той сфере, в которой планируется оказание услуг. Плюсом будет наличие необходимого оборудования и помещений.

После определения услуги, которую организация собирается оказывать на платной основе, можно переходить к следующему этапу планирования.

Анализ потребностей клиентов

Клиенты – основа любого бизнеса. Поэтому понимание потребностей клиента является ключом к успеху. Клиенты готовы оплачивать услуги, которые будут служить удовлетворению их потребностей. Чем больше потребностей способна удовлетворить услуга, тем больше покупателей захочет ее приобрести.

Для определения потребностей крупные фирмы проводят специальные опросы покупателей. У некоммерческих организаций есть свое неоценимое преимущество – они, как правило, лично активно общаются с клиентами и имеют возможность получить всю интересующую информацию из первых уст. При составлении бизнес-плана рекомендуется нарисовать портрет среднестатистического клиента.

Поскольку для клиента главным является удовлетворение потребностей, конкурентами для организации будут не только те, кто оказывает аналогичные услуги, но и те, кто оказывает услуги, удовлетворяющие ту же самую потребность.

Оценка конкурентных преимуществ

На стадии планирования надо оценить уровень конкуренции, с которым придется столкнуться. По возможности следует избегать видов услуг, которые будут втягивать организацию исключительно в ценовую конкуренцию. Лучший вариант – отсутствие прямых конкурентов. Но это возможно только при оригинальной идее.

Если без конкурентов не обойтись, в этом случае важно выделиться в ряду других и подчеркнуть свою особенность. Особенным можно стать различными путями:

- Предложить особенную услугу, более отвечающую потребностям клиентов.
- Подчеркивать особенность услуги за счет привлекательной рекламы.
- Попытаться утвердить в сознании целевой группы покупателей, что услуга произведена специально для них.
- И т.п.

Для оценки конкурентоспособности услуги следует составить список конкурентных преимуществ. Этот список включает факторы, позволяющие победить в конкуренции. Конкурентные преимущества почти всегда строятся на более полном удовлетворении потребностей клиентов. И в рекламе нужно акцентировать внимание на свои конкурентные преимущества, т.к. клиент сам может и не догадаться об их существовании.

Учет рисков

Риски — это те обстоятельства, которые не зависят от организации и могут привести к уменьшению прибыли, сокращению числа клиентов, а то и вовсе к невозможности дальнейшей деятельности. Рекомендуется заранее определить, чего следует более всего опасаться, и наметить пути нейтрализации негативных последствий.

Каждую идею можно слегка модернизировать, чтобы сократить начальные расходы, но в то же время надо учитывать и привычки клиентов.

Доходы и расходы

На основе изучения клиентов, конкуренции и рисков нужно составить детальный план действий для организации бизнеса. В него должно войти все, что необходимо для начала: площади, оборудование, обучение, регистрации и пр. Из этого списка нужно выделить то, что уже имеется в наличии и оценить стоимость того, что необходимо сделать, а также срок, в течение которого все это может быть сделано.

Стоимость того, что необходимо будет оплатить, составит единовременные затраты на начало бизнеса.

Для сокращения единовременных затрат стоит еще раз проанализировать, без каких трат можно обойтись первое время, перенеся их с начала деятельности на тот период, когда бизнес уже начнет приносить плоды.

После того, как Вы определились со стоимостью и длительностью подготовительного периода, надо начать рассчитывать текущие финансовые показатели.

Первым делом необходимо оценить месячный доход. Это может быть сделано несколькими способами:

- узнать выручку у конкурента, который работает в аналогичных условиях;
- оценить количество клиентов и, прикинув среднюю сумму покупки, вычислить месячный доход.

Если организация будет оказывать несколько различных услуг, то стоит оценить спрос на каждый из них.

Расходы надо сгруппировать по видам, например, таким образом:

- сырье и материалы;
- закупка товаров;
- арендная плата;
- зарплата наемных работников;
- платежи по социальному страхованию работников;
- коммунальные платежи;
- ремонт оборудования;
- прочие.

Не ежемесячные, но почти регулярные платежи, вроде ремонта оборудования, стоит включать в виде усредненного месячного значения. Если ремонт требуется примерно раз в полгода и стоит он в среднем 1500 рублей, то ежемесячно получается 250 рублей (1500 рублей на 6 месяцев).

Если доход оценивался по списку услуг, то и расходы следует также считать по отдельным услугам. Это повысит точность расчета.

Суммируем все расходы за месяц. Если теперь вычесть из месячного дохода суммарный расход за месяц, то получится прибыль до налогообложения.