

ЛУЧШИЕ
ПРАКТИКИ
ПУБЛИЧНОЙ ГОДОВОЙ
ОТЧЕТНОСТИ НКО
2012





Брошюра выпущена при поддержке Некоммерческого партнерства грантодающих организаций «Форум Доноров» в рамках проведения VII Всероссийского конкурса годовых отчетов некоммерческих организаций «Точка отсчета».



А. В. Орлова, И. В. Ивановская

Лучшие практики публичной годовой отчетности НКО 2012. – СПб, 2013 г.

В брошюре рассматриваются лучшие практики составления публичной годовой отчетности некоммерческих организаций по версии VI Всероссийского Конкурса годовых отчетов НКО «Точка отсчета» (2012).

Брошюра будет полезна прежде всего некоммерческим организациям, составляющим публичную отчетность, а также заинтересованным читателям.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Дорогие друзья!

На протяжении ряда лет Центр развития некоммерческих организаций оказывает методическую поддержку некоммерческим организациям в их стремлении делать публичную отчетность. Мы выпустили ряд брошюр, посвященных созданию годового отчета НКО и его размещению в Интернете. Эти брошюры помогли многим организациям начать делать свои публичные отчеты в соответствии с запросами аудиторсии.

Сегодня перед вами сборник, посвященный лучшим практикам публичной годовой отчетности, отобранным по результатам VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета».

Мы поставили перед собой задачу показать организациям примеры того, как можно делать отчеты, чтобы они стали действенным инструментом коммуникации НКО с населением и общественными институтами — донорами, СМИ, органами власти. Помощь в этом нам оказало Некоммерческое партнерство грантодающих организаций «Форум Доноров».

Мы надеемся, что новый сборник Центра РНО станет полезным как НКО, которые традиционно придерживаются принципов прозрачности и подотчетности в своей деятельности, так и тем, кто делает первые шаги в создании публичной отчетности.

С пожеланием успехов и плодотворной работы,
команда Центра РНО

СОДЕРЖАНИЕ

- 3 Предисловие
- 4 Введение
- 7 Раздел I. Годовой отчет как целостный документ
- 9 Раздел II. Представление миссии, целей и задач организации
- 14 Раздел III. Представление информации о структуре управления организацией
- 18 Раздел IV. Представление сведений о деятельности и итогах работы организации за отчетный период
- 37 Раздел V. Финансовый отчет организации (доходы и расходы)
- 46 Раздел VI. Размещение и распространение отчета
- 47 Заключение
- 47 Авторы и комментаторы
- 48 Внимание: КОНКУРС!

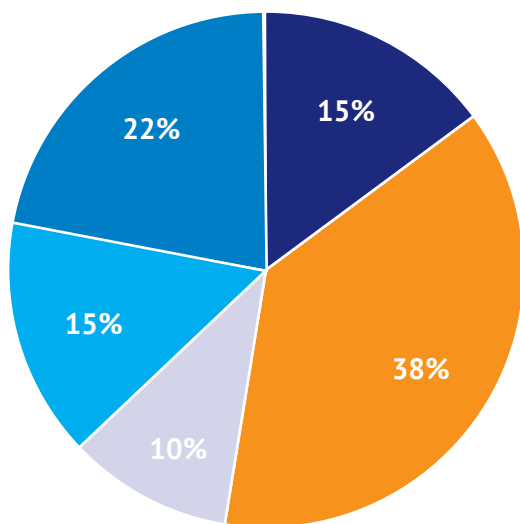
ВВЕДЕНИЕ

Всероссийский конкурс публичных годовых отчетов некоммерческих организаций «Точка отсчета» проводится с 2007 года Комиссией по развитию благотворительности и волонтерства Общественной палаты Российской Федерации в партнерстве с Министерством экономического развития Российской Федерации и Министерством юстиции Российской Федерации. Операторами конкурса в разные годы были Некоммерческое партнерство грантодающих организаций «Форум Доноров» и СПб БОО «Центр развития некоммерческих организаций», информационная поддержка обеспечивается АНО «Агентство социальной информации». В 2013 году конкурс пройдет в седьмой раз.

Организаторы конкурса рассматривают его как один из механизмов влияния на повышение прозрачности и открытости деятельности российского некоммерческого сектора. Внедрение подобных механизмов должно повысить доверие населения к НКО и способствовать укреплению репутации всего «третьего сектора».

Конкурс преследует следующие цели:

- широкое распространение практики издания и распространения публичных годовых отчетов в деятельности российских НКО как одного из инструментов прозрачности и подотчетности перед обществом;
- внедрение лучших практик публичной отчетности в деятельность российских НКО;
- привлечение внимания общества, органов власти и СМИ к деятельности некоммерческих организаций.



Данная брошюра посвящена лучшим публичным годовым отчетам НКО, которые участвовали в конкурсе и были отмечены членами жюри в 2012 году.

В 2012 году в конкурсе «Точка отсчета» приняли участие 147 организаций из 39 субъектов Российской Федерации; 135 отчетов претендовали на победу в номинациях конкурса. Основную массу участников представляли организации из крупных городов России с населением от 100 тысяч до 1 миллиона человек. Их доля в 2012 году составила 38%. Доли НКО из Москвы и Санкт-Петербурга составляют соответственно 22% и 15%. Несколько увеличилась по сравнению с прошлыми годами доля НКО из малых городов и сельских населенных пунктов, никогда не превышавшая 12% (рис. 1).

- Малые города и сельские населенные пункты – 20
- Города с населением от 100 тыс. до 1 млн. чел – 51
- Города с населением свыше 1 млн. чел. – 14
- Санкт-Петербург – 20
- Москва – 30

Рис. 1. Распределение участников VI конкурса «Точка отсчета» по долям в зависимости от места деятельности

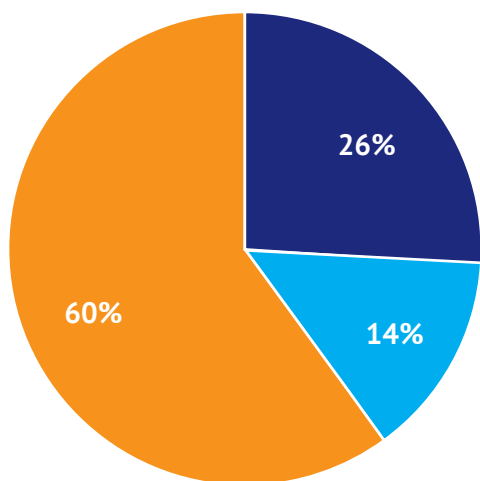
Масштабность деятельности участников конкурса 2012 года может быть охарактеризована через их годовые бюджеты. Так, в 2012 году среди организаций участников были представлены:

- 51 НКО с бюджетом менее 1 миллиона рублей в год;
- 36 НКО с бюджетом от 1 до 5 миллионов рублей в год;
- 19 НКО с бюджетом от 5 до 15 миллионов рублей в год;
- 29 НКО с бюджетом свыше 15 миллионов рублей в год.

Как и в прошлые годы, в 2012 году в конкурсе приняли участие в основном организации, работающие в сфере благотворительности и помощи населению. Благополучателями таких организаций являются дети, молодежь, люди с ограниченными возможностями

и члены их семей, ветераны и просто пожилые люди. Совокупная доля таких организаций составила 74%. Вопросами построения гражданского общества заняты 13% участников. Традиционно мала доля (не выше 4%) тех, кто занимается вопросами сохранения и развития культуры, а также охраной живой природы и экологией. Другие виды деятельности носят единичный характер или не представлены вообще.

В 2012 году дебютантами стали 38 организаций. На рис. 2 отображены данные 2012 года по продолжительности участия организаций в конкурсе.



- Организации, впервые публикующие свои отчеты – 38
- Организации, участвующие 5 раз и более – 19
- Другие организации, принявшие участие в конкурсе – 78

Рис. 2. Постоянные участники конкурса и дебютанты в 2012 году

В 2012 году конкурс проводился в два этапа. На первом этапе все поступившие годовые отчеты НКО, размещенные в сети Интернет, оценивались на соответствие информационному стандарту, описанному в положении о конкурсе, на втором этапе среди организаций, чьи отчеты соответствовали информационному стандарту, жюри конкурса определило победителей в номинациях.

Информационный стандарт публичного годового отчета НКО был разработан экспертами в 2010 году после проведения Агентством социальной информации серии дискуссий с представителями донорского сообщества, органов государственной власти, волонтерами и частными жертвователями. Во время дискуссий обсуждались вопросы повышения доверия населения к деятельности НКО и что именно люди хотят знать об их работе.

Информационный стандарт включает в себя следующие пункты:

1. Полное название организации с указанием организационно-правовой формы.
2. Контактный телефон, почтовый адрес (как связаться с организацией), адрес электронной почты, сайт (если есть).
3. Информация о руководителе организации, контактная информация (может повторять указанную в предыдущем пункте).
4. Миссия (цели), задачи деятельности.
5. Структура управления (без персональных данных).
6. Региональные отделения, представительства и представители (если имеются).
7. Формы работы с волонтерами (рассылка информации, обучение, организация практики, включение в проекты и т.д.) (если такая работа ведется).

8. Информация о проектах в общем виде (краткое описание проектов, источники финансирования, сроки реализации, качественные и количественные результаты реализованных проектов).

9. Финансовая часть:

1) Доходы организации:

- целевые поступления;
- доходы от коммерческой деятельности.

2) Расходы:

- расходы по целевым средствам (программная деятельность);
- расходы на ведение коммерческой деятельности;
- административные расходы организации (желательно с расшифровкой включенных статей).

На втором этапе конкурса со всеми отчетами, которые соответствовали информационному стандарту, работало жюри. Каждый отчет по единой методике оценивали три эксперта, являющиеся представителями донорского сообщества, средств массовой информации и некоммерческих организаций. Полученные оценки были просуммированы, приведены к единому формату по 100-балльной шкале и выведены в виде общего рейтинга, где каждая организация получила свое место среди других участников. Помимо общего рейтинга были составлены рейтинги по бюджетным и специальным номинациям, а также рейтинг в номинации «Дебют», предназначенной для тех, кто опубликовал свой первый отчет.

По итогам работы жюри двадцатка лучших публичных годовых отчетов НКО 2012 года выглядит следующим образом:

91,17 балла	1	Благотворительный фонд социальной поддержки нуждающихся граждан «СВОБОДА» (г. Новокузнецк, Кемеровская область)	 скачать
91,14 балла	2	Благотворительный детский фонд «Виктория» (Москва)	 скачать
90,65 балла	3	Фонд просвещения «МЕТА» (Москва)	 скачать
87,62 балла	4	Благотворительный фонд «Даунсайд Ап» (Москва)	 скачать
85,58 балла	5	Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка» (Санкт-Петербург)	 скачать
85,51 балла	6	Межрегиональная благотворительная общественная организация Российский комитет «Детские деревни-SOS» (Москва)	 скачать

85,39 балла	7 Фонд благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина Мечта» (Москва)	 скачать
84,73 балла	8 Некоммерческая организация «Благотворительный фонд „АдВИТА“» (Санкт-Петербург)	 скачать
84,24 балла	9 Региональная общественная организация «Школа Осознанного Родительства» Красноярского края (г. Железногорск, Красноярский край)	 скачать
83,94 балла	10 Межрегиональная общественная организация содействия программе воспитания подрастающего поколения «Большие братья/Большие сестры» (Москва)	 скачать
83,43 балла	11 Фонд помощи детям, страдающим заболеванием буллезный эпидермолиз, «БЭЛА» (Москва)	 скачать
83,19 балла	12 Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований „ГРАНИ“» (г. Пермь)	 скачать
82,78 балла	13 Благотворительный фонд «АиФ. Доброе сердце» (Москва)	 скачать
81,75 балла	14 Региональный благотворительный фонд «Самарская губерния» (г. Самара)	 скачать
81,42 балла	15 Благотворительный Фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» (Москва)	 скачать
81,37 балла	16 Региональный благотворительный фонд помощи детям с заболеванием центральной нервной системы «Благо Дарю» (г. Сургут, ХМАО)	 скачать
80,32 балла	17 Автономная некоммерческая организация помощи детям с ограниченными возможностями «Обещание» (г. Рязань)	 скачать
80,31 балла	18 Благотворительный фонд помощи детям «Теплый дом» (Санкт-Петербург)	 скачать
79,66 балла	19 Фонд поддержки социально ориентированных проектов и программ «Петропавловск» (Москва)	 скачать
78,63 балла	20 Благотворительный фонд «Добросердие» (Москва)	 скачать

Далее в брошюре мы постараемся понять, почему именно эти отчеты получили такие высокие оценки у жюри конкурса. В этом нам помогут комментарии членов жюри:

- **Владимира Вайнера**, директора Фонда развития медиапроектов и социальных программ Gladway,
- **Татьяны Задирако**, исполнительного директора фонда «Дорога вместе» (United way of Russia) и
- **Марины Михайловой**, директора Архангельского центра социальных технологий «Гарант»,

а также оценки экспертов в сфере дизайна, IT-технологий и финансов НКО:

- **Екатерины Баханьковой**, старшего преподавателя кафедры «Менеджмент» РАНХиГС и практикующего аудитора,
- **Аркадия Опочанского**, дизайнера, арт-директора компании In-Design,
- **Анны Лadoшкиной**, веб-дизайнера, специализирующейся на создании сайтов для творческих и некоммерческих проектов и
- **Юлии Крыловой**, специалиста по связям с общественностью Центра развития некоммерческих организаций.

Вместе с нашими экспертами мы расскажем о наиболее интересных находках организаций победителей конкурса 2012 года, о том, как они представили в своих публичных отчетах разные пункты информационного стандарта.

РАЗДЕЛ I. ГОДОВОЙ ОТЧЕТ КАК ЦЕЛОСТНЫЙ ДОКУМЕНТ

Во введении мы говорили об информационном стандарте, разработанном для повышения качества публичной годовой отчетности НКО, как об определенном наборе информации, которая интересна потенциальным читателям. Мы хотим разобраться, как представлены разные элементы информационного стандарта в лучших отчетах конкурса, но это весьма непросто. Каждый из отчетов интересен как целостный документ, со своим неповторимым образом, стилем и дизайном, которые призваны передать дух и суть того, чем занимаются организации, их принципы и подходы к работе. В некоторых отчетах даже выбран определенный жанр изложения, например, региональный благотворительный фонд «Самарская губерния» представляет свой отчет как фильм, а региональная благотворительная общественная организация «Ночлежка» в виде досье.

Целостность и стилистика отчета определяется еще и выбранной целевой аудиторией. Чем четче организация определяет, кто ее читатели, тем более стройным, последовательным и живым является изложение, тем ярче проявляется стилистика оформления. Например, есть группа отчетов, которая нацелена прежде всего на потенциальных корпоративных и частных жертвователей, а также волонтеров (РБОО «Ночлежка», фонды «АдВита», «Благо Дарю», «АиФ. Доброе Сердце», «Детские деревни-SOS» и другие). Другая группа отчетов предназначена в основном для донорского сообщества (фонды «Петропавловск», «Виктория», «Мета»). Здесь используется стилистика

отчетов о корпоративной социальной ответственности, и эти документы ориентированы на международные стандарты отчетности.

Целостный образ в отчете организации создается во многом через выбор дизайнерского решения для подачи информации. В связи с этим полезно познакомиться с комментариями профессионала.

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

«Качество годовых отчетов некоммерческих организаций с каждым годом заметно растет. И в первую очередь это проявляется в такой характеристике, как читабельность материалов. Это уже не сухие цифры или данные, это материал, который интересно и хочется прочитать. Это специально написанный для формата отчета текст, подкрепляемый типографикой, иллюстрациями, интересными визуальными акцентами в формате инфографики и т.д.»

Владимир Вайнер,
эксперт, член жюри VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета»

КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТА

Аркадий Опочанский, дизайнер

Если вы держите в руках печатное издание, то у вас есть возможность его пролистать, остановиться на чем-то ярком и привлекающем внимание — и прочитать сопровождающую информацию. Но большинство отчетов, представленных среди лучших, выполнено в формате PDF. А этот формат не предусматривает свободного знакомства с текстом, ведь читатель по ссылке попадает только на титульный лист. И если после титульного листа будет идти череда пустых и неинтересных страниц, то высока вероятность того, что читатель просто не доберется до главного, даже если будет заинтересован.

Для того чтобы читатель досмотрел до конца ваш электронный отчет, выполненный в PDF, следует учитывать, что этот формат предполагает линейную структуру изложения. Поэтому необходимо, чтобы у отчета, как в театре, были свои завязка, интрига, кульминация и финал. И если ваш отчет будет построен как спектакль — читатель обязательно досмотрит его до конца.

Чрезвычайно важно однозначно определить целевую группу, на которую отчет рассчитан. Попытка сделать отчет «для всех» — для доноров, для волонтеров, для клиентов, — чаще всего оборачивается отрицательным результатом. Существует известное требование к рекламе — а отчет это и рекламный продукт в том числе, — что сообщение должно быть подчинено одной идее. Поэтому нельзя одновременно обращаться и к донору, и к волонтеру. Следует выбрать одну аудиторию и сделать отчет именно для нее. А другие целевые группы, знакомясь с вашим отчетом, обязательно поймут по контексту, насколько профессионально вы относитесь к своей работе.

Если же организация хочет создать «универсальный» отчет, важно не перегрузить его информацией. В любом случае от буклета должно быть ощущение пропорционального соотношения смыслового и визуального материала. Каждая организация может о себе рассказывать бесконечно много, но сформировать из всего объема информации четкое и понятное сообщение для целевой группы — важнейшая составляющая успеха издания.

В этом отношении мне нравится отчет новокузнецкой «Свободы»: в нем есть понятность, доходчивость, активность. Краткие описания, выразительные фотографии. Цветовое решение этого отчета призвано сконцентрировать внимание читателя на ключевых моментах текста. И то, что с экрана монитора воспринимается несколько агрессивно — цвет, фон, шрифты, — в «живой» полиграфии станет стопроцентным попаданием. Важно, что это не «вялый» отчет, он формирует активное отношение читателя к содержанию и, соответственно, к работе фонда. Вообще, проверка визуальных образов на скрытые ассоциации — это элемент дизайнерской работы, который редко кто использует. Принимая те или иные дизайнерские решения, следует подумать — как это может быть прочитано, какие эмоции это будет вызывать. Лучше отказаться от сложных дизайнерских задумок в пользу информационной лаконичности, чем рискнуть вызвать у читателя неверные, а иногда и вовсе неуместные ассоциации.

Хороший пример простых и качественных решений — это отчет фонда «АдВита». С первой страницы он захватывает ваше внимание, его удобно смотреть, его удобно показывать как презентацию. Он не перегружен информацией, доступен и понятен. Такая простая форма

намного лучше, чем необдуманные изыски. Хотелось бы порекомендовать аналогичное решение тем организациям, которые не могут обратиться к профессиональному дизайнеру и не обладают в достаточной мере дизайнерскими навыками. В открытом доступе и в продаже существуют всевозможные каталоги лучших дизайнерских решений. И если у вас недостаточно опыта, ими можно и нужно пользоваться: в данном случае лучше сделать переработанную под ваш материал копию с качественного дизайна, чем отпугнуть потенциального донора или волонтера примитивностью подхода.

Еще хотелось бы предостеречь организации от использования штампов. Штампы — это затертые дизайнерские решения: нарисованные скрепки, кнопки, завернутые уголки страниц. Плохо смотрятся якобы детские рисунки. Отчет — это возможность продемонстрировать свою индивидуальность и особенности ваших благополучателей. Поэтому, если вы используете в дизайне отчета детские рисунки — то пусть это будут реальные рисунки ваших подопечных, а не нарисованные профессиональным художником домики и человечки. К штампам нужно отнести искусственно состаренные снимки или тонировку сепией. Если монохромное цветовое решение отчета вызвано экономией средств, отпущенных на полиграфию — это одно. Но если в вашем коричневом или сером альбоме вдруг появляются цветные вкрапления в виде, например, диаграмм, то вопрос экономии отпадает, зато остается непонимание такого мрачного отношения к своему делу.

Очень немного отчетов создано специально для размещения на сайте. И это удивительно, потому что сейчас появилось много новых программ, которые позволяют сделать отчет интерактивным, отзывающимся на ваши пожелания. В таком отчете можно «перелистывать» странички, приближать фотографии, прыгнуть в начало раздела или к оглавлению. Но следует иметь в виду, что если вам нужно пролистать семьдесят страниц отчета, а прокрутки нет или она плохо выделена, то, скорее всего, ваш отчет никто читать не будет. Это же относится к отчетам, которые грузятся по нескольку минут — читатель, особенно из числа тех, кто случайно попал на страницу с отчетом, не станет ждать, пока отчет загрузится и откроется.

Один из лучших отчетов — это отчет «Теплого дома». Мне показалось важным то, что этот отчет не о том, что было вчера, а том, что будет завтра. Авторам отчета удалось добиться, чтобы у читателя возникло ощущение жизни и движения. Здесь использовано логичное цветовое решение, прекрасные рисунки самых маленьких детей, радостные снимки. Решая сложные проблемы социального сиротства, создатели отчета сумели донести до нас главную идею о том, что они могут сделать так, чтобы у этих детей все было хорошо. И мне сразу хочется помочь такой организации, потому что в этом хочется участвовать, здесь очевиден путь к решению проблем.

Аналогичное ощущение возникает при просмотре отчета фонда «Благо Дарю». Здесь использованы (и хорошо использованы) шаблонные картинки и активный абстрактный фон, тоже готовый, который заставляет вас ощутить движение. Понятное цветовое деление по страницам, удачные шрифты, крупные цифры и названия — такой отчет невозможно не заметить и невозможно забыть. И если отчет «Теплого дома» — это работа профессионального дизайнера, то отчет «Благо Дарю» сделан фактически из подручного материала, имеющегося в свободном доступе. То есть, это вариант для отчета организации с самым небольшим бюджетом, которая хочет сказать своему читателю, что у них есть возможность сделать для детей с заболеваниями центральной нервной системы завтрашний день лучше.

Чтобы отчетом было удобно пользоваться, он должен иметь оглавление или содержание с указанием основных разделов. Этот элемент есть во всех рассматриваемых нами отчетах, при этом в некоторых (например, у фондов «Волонтеры в помощь детям-сиротам» и «Мета» или в отчете региональной общественной организации «Школа осознанного родительства») имеется дополнительная возможность, просматривая оглавление, перейти по ссылке в заинтересовавший раздел. Особенно важно наличие такой возможности для больших по объему отчетов.

РАЗДЕЛ II. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МИССИИ, ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ ОРГАНИЗАЦИИ

Этот раздел меньше всего подвержен изменениям. Он может переходить из одного годового отчета в другой, ведь он призван представить организацию в целом, ответить на вопросы читателя о том, что, для кого и зачем делает организация. Именно поэтому информация о миссии и задачах часто соседствует в отчетах НКО с информацией об их целевых группах/благополучателях и представлением основных направлений деятельности/программ

(в соответствии с поставленными задачами). Сделать это кратко, понятным, живым языком и при этом отразить все многообразие деятельности весьма непросто. Надо, с одной стороны, найти емкие формулировки, а с другой – удачно структурировать информацию. На наш взгляд, это получилось в отчетах фонда «Виктория» и Российского комитета «Детские деревни-SOS».

Наша миссия

- Сохранять, возвращать, создавать опору детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, содействовать проявлению родительской любви и заботы в семьях, физическому, духовному и интеллектуальному развитию детей для обретения ими душевной гармонии, веры в жизнь и себя.

Наши точки опоры

- Приоритет интересов детей
- Максимальные возможности и семья для ребенка
- Доверие и открытость
- Честность и этика взаимоотношений
- Сотрудники, разделяющие корпоративную культуру управления по ценности

Наши благополучатели

- дети и семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
- дети, находящиеся в интернатных учреждениях и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте 18-23 лет;
- дети, проживающие в приемной семье;
- специалисты и организации, занимающиеся проблемами детей;
- лица, желающие взять детей в семью на воспитание.



Миссия и стратегия Фонда

Фонд реализует собственные благотворительные программы в сфере защиты детства, работая по направлениям, связанным с профилактикой социального сиротства, семейным устройством детей-сирот, улучшением качества жизни и социализацией воспитанников детских домов. Мы сотрудничаем с органами государственной власти, представителями бизнес-сообщества, общественными организациями, известными экспертами в разработке социальных технологий и эффективных механизмов семейного устройства и оказания услуг детям. Наш Фонд не является грантодающей организацией, а выступает оператором, реализующим собственные программы.

Штаб-квартира Фонда расположена в Москве. Фонд не имеет филиалов, вся деятельность ведется из московского офиса. В 2011 году мы работали в 46 регионах Российской Федерации.

Направления деятельности (программное поле) Фонда

СТРАТЕГИЧЕСКИМ ЦЕЛЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА СООТВЕТСТВУЮТ СЛЕДУЮЩИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

1. Профилактика социального сиротства

Реализация проектов, направленных на предотвращение сиротства, сохранение связи между ребенком и его родителями, снижение числа детей, теряющих возможность жить и воспитываться в биологической семье.

2. Семейные формы устройства

Содействие комплексному развитию всех форм семейного устройства детей-сирот. Создание комплекса действенных механизмов семейного устройства, разработка инновационных социальных технологий, направленных на привлечение, подготовку и сопровождение приемных семей.

3. Развитие компетенций и социализация детей

Реализация проектов, которые помогают детям, проживающим в детских учреждениях и замещающих семьях, получить мотивацию к собственному развитию и приобрести ключевые компетенции, необходимые для успешной жизни в обществе.

4. Добровольчество и развитие среды

Развитие добровольчества как ценности в обществе, учебно-методическая поддержка специалистов, работающих с детьми, содействие распространению знаний, необходимых для эффективных преобразований в системе помощи детям-сиротам и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.



Кто мы?

Мы – некоммерческая благотворительная организация «Детские деревни - SOS». Первая Деревня была построена в 1949 году в Австрии для детей, лишившихся родителей во Второй мировой войне. Сейчас Детские деревни существуют в 133 странах мира, возвращая детям семью и дом. С 1994 года мы работаем на благо детей в России. Наша главная цель – любящий дом для каждого ребенка!



Наша миссия

Мы обеспечиваем семью детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Мы помогаем им строить свое будущее. Мы способствуем развитию сообществ, где они живут.



ДЕТСКИЕ
ДЕРЕВНИ SOS
РОССИЯ



Наши направления работы:

- укрепление семьи;
- долгосрочные формы опеки детей, оставшихся без попечения родителей, в Детских деревнях и приемных семьях;
- создание дружелюбной среды;
- поддержка реализации прав детей на образование, жилье, здравоохранение.



Семьи, с которыми мы работаем:

- семьи, находящиеся в сложной жизненной ситуации. Мы помогаем им преодолеть кризис, сохранив для ребенка кровную семью;
- SOS-семья, где в любящем окружении растут дети, оставшиеся без попечения родителей;
- приемные семьи. Мы помогаем им преодолеть период адаптации ребенка к новой семье.



Наша история:

- 1996 год – открытие Детской деревни - SOS Томилино (Московская область);
- 1998 год – открытие Детской деревни - SOS Лаврово (Орловская область);
- 2000 год – открытие Детской деревни - SOS Пушкин (Санкт-Петербург);
- 2001 год – открытие первого Дома молодежи в Орле;
- 2003 год – открытие Детской деревни - SOS Кандалакша (Мурманская область);
- 2005 год – начал работу Центр развития семейных форм устройства в Мурманске;
- 2007 год – начала работу программа по укреплению семьи в Санкт-Петербурге;
- 2010 год – начали работу образовательные программы и программы поддержки реализации прав детей-выпускников интернатных учреждений;
- 2010 год, декабрь – в Детскую деревню - SOS Псков пришел первый ребенок;
- 2011, октябрь – в Детскую деревню - SOS Вологда пришел первый ребенок.



Чаще всего целевые группы, с которыми работают организации, просто перечислены в годовых отчетах под заголовками «Кому мы помогаем», «С кем мы работаем». Интересный графический способ представления своих целевых групп нашла региональная обще-

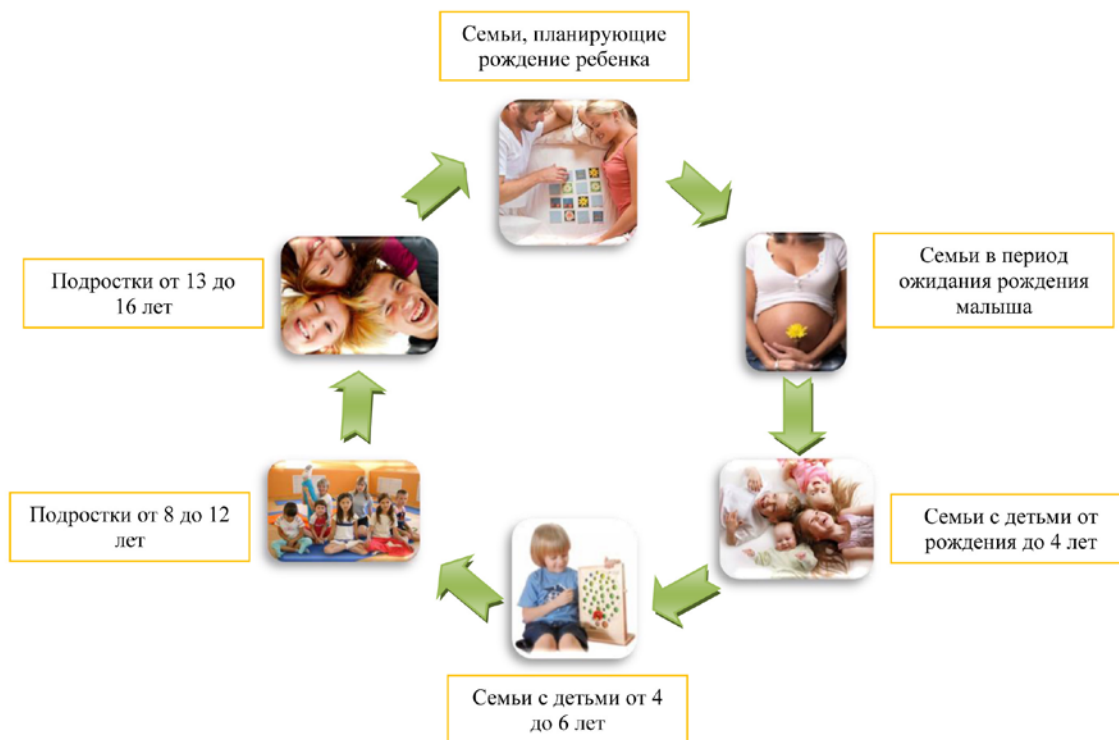
ственная организация «Школа осознанного родительства». Представленная в отчете схема с одной стороны наглядно отражает все категории семей и детей, с которыми работает эта НКО, с другой – отражает важную для организации идею целостного подхода к помощи семье.

Целевая группа

К содержанию

Мы работаем с семьей на каждом этапе её жизни, помогая решать актуальные для этого этапа задачи.

Целостность подхода к работе с семьей обеспечивается тем, что все специалисты работают в одном направлении, придерживаются единых взглядов на работу с семьей, и по мере взросления ребенка семья плавно переходит под сопровождение другого специалиста.



В том числе категории граждан:

- Дети-сироты;
- Семьи с детьми-инвалидами;
- Малообеспеченные и социальнонезащищенные семьи, матери-одиночки

"ШКОЛА ОСОЗНАННОГО РОДИТЕЛЬСТВА"

Загадали Максиму загадку:

- Зимой и летом одним цветом.

Долго думал и с очень серьезным видом спросил:

- Будущее?



Миссия является важной и неотъемлемой частью функционирования каждой некоммерческой организации. Эта та часть, которая задает стратегический вектор для деятельности организации и отражает ее предназначение. НКО изначально создается для ре-

ализации своей миссии. В силу этого многие некоммерческие организации дополняют и раскрывают свою миссию через описание ценностей и принципов деятельности. Например, как это делает РОО «Школа осознанного родительства».

Стратегия деятельности

К содержанию

«Школа Осознанного Родительства» подходит к работе с семьей комплексно. Мы работаем с семьей в целом, стараясь включить каждого её члена в различные направления деятельности.

Основные принципы работы:

- **“Вся семья”**. Любые позитивные изменения в семье возможны, только если каждый член семьи готов принять эти изменения.
- **Действие не «от», а «к»**. Мы не боремся ПРОТИВ насилия, вредных привычек, родительской некомпетентности, мы «ЗА» здоровый образ жизни, осознанную родительскую позицию, гармонию в семье.
- **“Всегда должна быть альтернатива”**. Иногда оказывается, что если вдруг убрать проблему и негативные модели поведения из жизни семьи и не дать новых, то образуется пустота, которая может быть заполнена еще более худшими привычками. Поэтому предлагая отойти от старых моделей поведения родителей, мы предлагаем им альтернативу, чем можно заменить вредные привычки (к вредным привычкам мы относим не только физические зависимости, но и чрезмерный просмотр телевизора, привычку решать конфликты криком и т.д.)

Мы придерживаемся единого мнения по поводу раннего развития ребенка: несомненно важное место занимает развитие навыков, но наибольшее внимание заслуживает развитие качеств ребенка. Пропитайте ребенка в раннем возрасте своей любовью! Дайте ему столько своего внимания, любви, заботы, сколько ему нужно, сколько он требует, не переживайте, что излишнее внимание может «испортить» его, и тогда на выстроенной базе, на мощном фундаменте, можно сформировать любые навыки! Всему свое время, место и обстоятельства!

Конечный «продукт» - счастливая, гармоничная, физически и психологически здоровая семья.

Основная тематика проектов и программ 2011 года – повышение личной и социальной активности всех членов семьи. Тема принята на ежегодном собрании членов организации.

"ШКОЛА ОСОЗНАННОГО РОДИТЕЛЬСТВА"

- Сколько тебе лет?
- Скоро восемь, а пока три.



РАЗДЕЛ III. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Информация о структуре управления организацией – это прежде всего информация о людях. Людях, которые создали организацию, которые определяют ее стратегию, контролируют ее деятельность, и людях, которые реализуют ее программы и проекты. Во-вторых, это представление порядка принятия решений, контроля и ответственности за их исполнение в организации.

Знакомство со структурой управления организацией практически во всех рассматриваемых нами отчетах начинается с обращения руководителя, которое сопровождается его фотографией. Иногда это несколько обращений – от учредителя, от председателя попечительского совета, от исполнительного директора. Так, отчет фонда «Виктория» открывает слово семьи учредителя, отчет фонда «Теплый дом» – приветствие одного из членов попечительского совета, отчет Российского комитета «Детские деревни-SOS» – со-

вместное обращение председателя правления и исполнительного директора. Во многом стилистика фотографий (их формальность или неформальность) и текста обращения формируют общее представление об организации и ее отчете.

Для читателя также важно понять, что за люди – бизнесмены, чиновники, артисты, волонтеры, родители детей-инвалидов, социальные работники – и почему создали и поддерживают организацию. На наш взгляд, удачное решение здесь найдено в отчете Фонда помощи детям, страдающим заболеванием буллезный эпидермолиз, «БЭЛА». Видно, что команда фонда молодая, увлеченная идеей. Это ощущение дают не только фотографии, но и текст «Наша команда», в котором сотрудники говорят о том, почему они работают в фонде и как видят свою работу.

«От первого лица»

Глава Попечительского совета Фонда «БЭЛА»

Ксения Раппопорт



Ведущая актриса Санкт-Петербургского Малого драматического театра, заслуженная артистка РФ

«Я открыла для себя, что рядом с нами есть параллельный мир, в котором живут эти дети. Не живут — это жизнью нельзя назвать. Ведь то, что они испытывают, и то, что испытывают их родители, невозможно описать словами. Некоторые мамы перестают разговаривать через несколько лет, потому что они ежеминутно слышат крики боли своего ребенка, и все равно должны его перевязывать.

Распадаются семьи. Но им не помогает никто. О них не знает никто. Им некуда позвонить. Они каким-то чудом иногда находят друг друга, и только от другой мамы узнают, что, оказывается, есть другой способ перебинтовывать, не причиняя адской боли своему ребенку. Они сталкиваются с огромным количеством проблем, которые мы даже не можем себе представить. В то время как в Европе и Америке давно существуют и специалисты, и клиники, изобретены специальные перевязочные средства и лекарства, облегчающие страдания этих детей. Одна из главных задач Фонда — не только поиск средств для помощи семьям, но и поиск самих детей, а также информирование врачей и медицинского персонала в роддомах. Поэтому мы хотим, чтобы об этой болезни узнали, чтобы к нам обращались. Мы пришлем лекарства, мы обучим, как ими пользоваться. Мы сможем помочь.»

**«...мы хотим,
чтобы об этой
болезни узнали,
чтобы к нам
обращались...»**



«Наша команда»



Столетова Ольга
Главный бухгалтер
Фонда



Анастасия Сабитова
Координатор Фонда в
Санкт-Петербурге



Дмитрий Карасев
Техническая
поддержка Фонда



Влад Герасимов
Художник Фонда.
Автор и организатор
проектов Vladstudio и
«Кто украл луну»



Валерия Миловидова
Представитель
Фонда в Германии



Наталья Скребцова
Координатор
волонтеров Фонда



Елена Курдюкова
Координатор
проектов Фонда



Елена Ковалевская
Координатор
проектов Фонда



Екатерина Курдюкова
Координатор
проектов Фонда

10.

«Медсовет»



**Кропачева Вера
Владимировна,**
активист Фонда. Врач-
ортодонт
vkropacheva@deti-bela.ru



**Коталевская Юлия
Юрьевна –**
врач-генетик
genetic@deti-bela.ru



Кондрашова Елена
Врач-
гастроэнтеролог
КДЦ "Евромедсервис"

11.

Интересный вариант представления информации о структуре управления предлагает благотворительный фонд «Благо Дарю». Помимо состава учредителей и попечительского совета для руководителя фонда и исполнительного директора дана информация об их функциональных обязанностях, видение результатов своей деятельности и их высказывания о личных целях работы в фонде.

Организационная структура

Учредители: *Благородов Сергей васьильевич, Карякина Любовь Николаевна, Пимуткина Нина Васильевна, Похил Руслан Григорьевич, Шпилов Алексей Викторович*
Попечительский совет: *Алексей Владимирович Андреев, генеральный директор ОАО «ДСК «АВТОБАН», депутат Думы ХМАО – Югры, Игорь Викторович Ярош, генеральный директор Телекомпании «СургутинформТВ», Дмитрий Сергеевич Пахотин, депутат Думы г. Сургута*



*Алексей Шпилов,
учредитель, руководитель
Фонда*

Ответственный за:

Административное отделение
Отделение по связям с общественностью
Отделение квалификации

Функции:

Стратегическое планирование
Управление организацией
Разработка оргполитики
Совершенствование и сохранение технологии
Финансовое планирование
Найм персонала
Обучение и коррекция
Инспекции
Контроль качества продукта

Результат должности:

Жизнеспособная, расширяющаяся организация
Эффективные, квалифицированные, хорошо обученные и полностью выполняющие свои функции штатные сотрудники и волонтеры
Качественные услуги и продукт организации

О себе: Моя цель - помогать людям, создавая лучшие и успешные проекты, достигая целей в принятой области ответственности.



*Светлана Кудрявцева,
административный
директор*

Ответственный за:

Организационное отделение
Отделение фандрайзинга
Отделение финансов и бухгалтерии

Функции:

Оргтехника и линии связи
Документооборот
Внутренняя и внешняя коммуникация
Этика
Работа с постоянными клиентами (центральный файл)
Составление программ продвижения и их реализация
Работа с родителями
Сбор денег

Результат должности:

Доход больше, чем расход плюс резервы
Эффективно функционирующая организация
О себе: Очень радуюсь, когда результат моей работы приносит пользу детям. Помогать другим: больным детям, людям, попавшим в трудную ситуацию, животным – это выбор каждого, но он обязательно должен однажды случиться. Для себя убеждена: когда делаешь доброе дело, все вокруг становится лучше.

Среди лучших отчетов оказался только один отчет организации, которая имеет региональные представительства. Это Межрегиональная благотворительная общественная организация Российский комитет «Детские деревни-SOS». Деятельность ее шести представительств и центров в разных регионах последовательно отражена не только в схеме структуры управления организацией, но и в других разделах отчета, например, таких как «Контакты» (представлены адреса и телефоны всех «Деревень»), «Расходы» (расходы на работу «Деревень» в разных регионах), «Статистика благополучателей» (в каких регионах, какие проекты реализовывались и сколько в них участвовало благополучателей).

«После введения со стороны организаторов конкурса минимальных требований к отчетности во всех отчетах появился такой раздел, как описание организации и структуры ее управления. Это очень важно, поскольку дает возможность читателям отчета понять, как устроена организация, как она управляется, кто в ней работает. Правда, качество подготовки информации в этом разделе часто оставляет желать лучшего. Формальные выписки из устава организации с перечислением целей, задач и органов управления организацией не всегда дают возможность читателям понять, зачем вы были созданы и как ваша организация работает».

Марина Михайлова,

эксперт, член жюри VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета»

РАЗДЕЛ IV. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ИТОГАХ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Несмотря на все многообразие способов описания деятельности организации в отчетный период, лучшие отчеты 2012 года демонстрируют нам единство по ряду параметров. Мы бы хотели остановиться на двух: во первых, это внутренняя структура и логика повествования, а во-вторых, самооценка (рефлексия) организаций, которая позволяет наилучшим образом продемонстрировать эффективность деятельности.

Внутренняя структура и логика повествования

Структурирование изложения позволяет организациям представить даже самый обширный материал в понятной и удобной читателю форме. Поэтому важно, чтобы рассказ о полученных результатах предварялся пояснением того, чем занимается организация, каковы направления ее деятельности, какие услуги она предоставляет, кто является ее благополучателем. Лучшие примеры такого представления организации можно найти в отчетах Благотворительного детского фонда «Виктория», Регионального благотворительного фонда «Самарская губерния», Фонда благотворительной

помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина Мечта», Благотворительного фонда «Добросердие» и в отчетах других организаций.

Наиболее распространенным способом является структурирование по программам и проектам, как это делает, например, Благотворительный фонд «АиФ. Доброе сердце». Структура их отчета включает в себя общую информацию о фонде; информацию о финансовых показателях; приложения, в которые вошли благодарности меценатам и партнерам фонда; перечень тех, кому фонд помог; реквизиты организации и контакты; и, конечно, перечень реализуемых программ:

- Программа «АиФ. Доброе сердце»
- Программа «Хочу быть!»
- Программа «Оздоровительный рейс»
- Программа «Пасхальная радость»
- Программа «Стань Дедом Морозом!»
- Программа «Помощь больницам»
- Программа «История нашей жизни»

Программа «АиФ. Доброе сердце» — это ключевая программа, по которой работает фонд. Поэтому составители отчета уделяют внимание проблемам, которые программа призвана решить:

Общественные проблемы, над которыми мы работаем

Проблема 1 Спасение тяжелобольных детей, инвалидов, престарелых людей.

Решение — программа «АиФ. Доброе сердце»
— программа «Хочу быть!»
— программа «Помощь больницам»

Проблема 2 Социальное сиротство

Решение — программа «Оздоровительный рейс»
— программа «Стань Дедом Морозом!»



Проблема 3 Низкий уровень вовлеченности бизнес-сообщества в благотворительность

Решение — программа «Пасхальная радость»
— программа «История нашей жизни»



7

Аналогичную структуру описания деятельности выбрали для своего отчета Фонд просвещения «МЕТА» (Москва), Фонд благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина Мечта» (Москва), Благотворительный фонд социальной поддержки нуждающихся граждан «СВОБОДА» (г. Новокузнецк, Кемеровская область) и другие организации, чьи отчеты получили высокую оценку жюри конкурса «Точка отсчета».

Четкая структура описания деятельности отличает отчет БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», который в 2011 году вел деятельность по четырем программам (I-IV). Хотелось бы обратить внимание на отражение внутреннего подчинения реализуемых программ и проектов, которое по-прежнему представляет сложность для многих организаций:

I. Профилактика социального сиротства

Самый простой способ решить многие проблемы – предотвратить их появление. Особенно это актуально для проблемы социального сиротства. Наша главная задача – сделать все возможное, чтобы сохранить ребенка в родной семье. Мы предоставляем комплексную помощь семьям, находящимся в ситуации потенциальной угрозы изъятия или отказа от детей.

Работа ведется по трем проектам:

- «Профилактика отказов»
- «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации»
- «Посылка в помощь»

II. Помощь детям в больничных и сиротских учреждениях

Детям, оставшимся без родителей, для полноценного развития необходима поддержка взрослых. Поэтому мы помогаем детям, оставшимся без попечения родителей в больницах. Мы организуем своевременное и качественное лечение больным детям-сиротам. Мы помогаем подготовиться к взрослой жизни воспитанникам сиротских учреждений.

Проекты в рамках этого направления:

- «Отказники в больницах: ресурсное обеспечение»
- «Волонтерский уход в больницах»
- «Социализация воспитанников»
- «Дети в беде»

III. Содействие семейному устройству

Каждый ребенок должен жить в семье! Мы помогаем детям обрести семью, сотрудничая с органами опеки и попечительства, а также с региональными банками данных детей, оставшихся без попечения родителей, проводим юридические и психологические консультации и оказываем иную помощь принимающим семьям. Консультируем бесплатно любые семьи, взявшие или готовые принять на воспитание ребенка. Мы поддерживаем тех, кто взял в семью особого ребенка.

Проекты программы:

- «Территория без сирот»
- «Информационный центр «Дети в семье»
- «Близкие Люди»

IV. Аналитическая группа

Задача аналитической группы – изучать лучшие практики борьбы с социальным сиротством, применяемые за рубежом и в РФ на региональном уровне и готовить предложения по внесению изменений в действующее законодательство с целью его гуманизации.

Другой способ представить свою работу в отчете — это описать ее по направлениям деятельности. В этом случае необходимо оговорить эти направления отдельно, упомянув, какие проекты и программы реализуются в рамках данных направлений. Яркий пример такой схемы — отчет Санкт-Петербургской благотворительной организации «Ночлежка». Чтобы читатель не запутался в направлениях работы, программах, проектах и мероприятиях, авторы отчета сделали описание своей деятельности в виде досье. В 2011 году таких досье к «Ночлежки» было семь: «Ночной автобус», «Пункт обогрева», «Консультационная служба», «Приют», «Дом на полдороги», «Лоббирование и распространение опыта», «Связи с общественностью и фандрайзинг». Все досье построены по единой схеме, позволяющей аудитории быстро познакомиться с проектом и составить собственное мнение относительно его действенности и необходимости. Вот как выглядит внутренняя структура каждого из досье на примере «Пункта обогрева»:

Установление взаимосвязи «программа — проект» трудно дается даже опытным организациям, поэтому в отчетах, присланных на конкурс «Точка отсчета», можно встретить описание деятельности, в котором результаты по проектам даются в отрыве от результатов по программам. Ситуация может усугубиться, если мы обнаружим в таком отчете еще и результаты проведенных мероприятий, вынесенные в отдельную главу. У читателя может возникнуть недопонимание — в рамках какой из упомянутых программ проводился тот или иной проект, и является ли описанное мероприятие составной частью чего-то большего.

ДОСЬЕ: ПУНКТ ОБОГРЕВА

СТАЖ РАБОТЫ: С 2007-го года, второй сезон подряд помощь в реализации проекта оказывает администрация Адмиралтейского района.

ИДЕЯ: Чтобы пережить холодную петербургскую ночь, нужно провести её в тепле и безопасности.

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ: Экстренная гуманитарная помощь бездомным людям в холодное время года: горячая еда, крыша над головой, социальная консультация, доврачебная медицинская помощь, человеческое участие. Проект является «точкой входа» в социальные программы помощи «Ночлежки».

ТЕХНОЛОГИЯ: Пункт обогрева — это большая отапливаемая палатка, рассчитанная на 60 человек, которая помогает бездомным людям пережить зиму, сохранить жизнь и здоровье. С середины ноября по конец марта каждый нуждающийся может получить безопасный и тёплый ночлег, горячий ужин и завтрак, тёплую и чистую одежду, медицинскую помощь.

СТОИМОСТЬ РАБОТЫ ОДНОГО «ПУНКТА ОБОГРЕВА»:

Одна ночь в «Пункте Обогрева» для одного Бездомного — 150

Ночь работы «Пункта Обогрева» (60 человек) — 9000

Месяц работы «Пункта Обогрева» (60 человек) — 270 000

Работа «Пункта Обогрева» с ноября по март — 1 350 000

НУЖДЫ ПРОЕКТА:

- денежные средства на работу «Пункта обогрева», на оплату работы координатора проекта, социального работника и дежурных;
- горячая еда и одноразовая посуда;
- топливо для тепловой пушки;
- медикаменты для оказания первой помощи;
- волонтеры-медики для оказания первой помощи.

КОНТАКТ:

Руководитель проекта: Григорий Свердлин,

E punktobogreva@gmail.com

T/F 8 (812) 319 37 94

СТАТИСТИКА:

Зимой 2011–2012 гг. в Пункте обогрева нашли кров 317 человек, переночевавших вместе 7354 раза, 82 бездомным была оказана медицинская помощь.

Среднегодовая температура в Петербурге +5 градусов.

Согласно только официальным данным, в период с 11 ноября 2011 года по 20 февраля 2012 года на петербургских улицах скончались 682 бездомных — 682 человека чуть больше чем за три зимних месяца. Ещё сотни людей стали инвалидами в результате ампутаций.

Мест в Пункте обогрева не хватает всегда. Зимой 2011–2012 года «Ночлежка» смогла открыть только один Пункт.

Еще один способ представить свою работу читателю, не привязывая ее к конкретным проектам или программам — описать полученные результаты. Авторы и составители отчета Благотворительного

фонда помощи детям «Теплый дом» из Санкт-Петербурга предоставили слово своим благополучателям, и прямая речь тех, на кого направлена деятельность фонда, буквально затмевает цифры и факты:



Дома у подопечной фонда В.А., мамы двоих детей

Результаты 2011: социальное сопровождение

На социальном сопровождении в 2011 году в фонде состоялось 74 семьи. Социальное сопровождение — это посещение социальным работником семьи дома, помощь в оформлении отсутствующих документов (паспорта, свидетельств о рождении детей, полиса и т.д.) и пособий, полагающихся семье от государства. В некоторых случаях — это помощь в улучшении жилищных условий, в получении медицинской помощи и решении юридических вопросов.

«Представьте себе, каково это - под Новый год остаться без тепла и света в квартире. В "Тёплом доме" нас серьёзно успокоили. Мы уже думали, что всё, мы никому не нужны... Теперь у нас стали совсем другие проблемы. Качественно другие, житейские. Например - уборка, готовка. Если бы не вы - до сих пор сидели бы взаперти в квартире...»

Сергей П., инвалид, одинокий отец 6 детей, мать детей пропала без вести

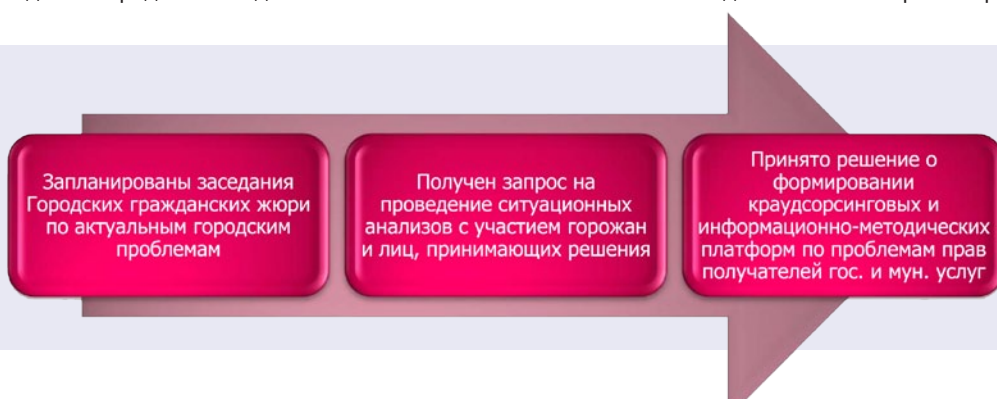
17

При всей эмоциональности отчета, описание деятельности подчиняется четкой системе:

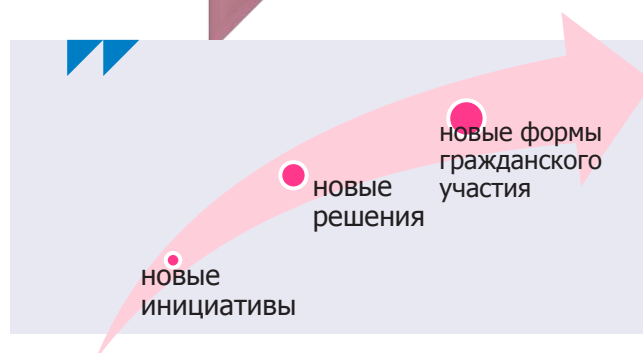
1. **История года** — история семьи, где молодые родители, являющиеся выпускниками детского дома, чуть было не лишились родительских прав только потому, что не получили в свое время навыков семейной жизни.
2. **Статистика проблемы** — описание ситуации социального сиротства в целом по России и в привязке к работе фонда.
3. **Как мы помогаем** — схема-алгоритм действия специалистов при выявлении случаев необходимости вмешательства для предотвращения разделения родителей и детей.

4. **Наши результаты в 2011 году** — перечень цифр и фактов в привязке к направлениям деятельности (благотворительная помощь, социальное сопровождение, внешкольные образовательные и развивающие программы для детей и родителей).
5. **Благотворительные и PR-акции** — перечень мероприятий, нацеленных на привлечение внимания к проблеме и сбор средств.

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований „ГРАНИ“» (г. Пермь) также строит свой отчет в привязке к результатам работы. При этом составители отчета уделили большое внимание схемам достижения конкретных результатов:



Таким образом, значимость деятельности организации становится понятной читателю, а принципы деятельности предстают в виде простых схем:



Подобные схемы призваны сделать логику повествования доступной для самой широкой аудитории. Организации, чьи отчеты были признаны лучшими, вносят в структуру повествования дополнительные разделы, позволяющие лучше понять деятельность организации и оценить ее результаты. Это может быть история проблемы и рассказ об участии в ее решении, описание стратегии деятельности, ее географии и используемых ресурсах. Немаловажным

для понимания результатов работы организации становится рассказ о целевой группе и описание существующих условий, являющихся своеобразным вызовом для организации.

БФ «Теплый дом», представляя своих благополучателей, дает сначала сведения о статистике проблемы, а затем приводит диаграмму, характеризующую особенности целевой группы организации в 2011 году:

- В России каждый 5 ребенок растет в неблагополучных условиях, где есть риск насилия, алкоголизма, неполучения образования или ухода детей на улицу.
- Более 714 000 детей остались без попечения родителей, и 136 000 из них живут в государственных интернатных учреждениях
- Невероятно, но в XXI веке 60 000 детей в России от 10 до 17 лет не умеют читать и писать!
- Беспризорных детей в нашей стране, по разным оценкам, от 20 000 до 100 000. Бежать из дома детей вынуждает сложная ситуация в семье: алкоголизм, насилие, нищета, отсутствие внимания. Однако 90% беспризорников имеют хотя бы одного из родителей, к которым они могли бы вернуться



Санкт-Петербургская «Ночлежка» оказывает помощь бездомным. Представляя своих клиентов, составители отчета показывают не только статистику проблемы, согласно которой в Санкт-Петербурге проживает от 28 000 до 70 000 бездомных, но и делают

анализ ситуации, по которой люди оказываются без крыши над головой. В некоторых случаях такое представление дает возможность читателю избавиться от ряда стереотипов, касающихся лиц без определенного места жительства:



- Семейные обстоятельства (муж ушел, хлопнул дверью; родители выписали сына или наоборот дети родителя и т.п.)
- Мошенничество при сделках с недвижимостью
- Продажа своего жилья
- Отсутствие своего жилья на момент освобождения из мест лишения свободы (умерли родственники, лишился прав на общежитие и т.п.)
- Прочее
- Принудительное выселение (смерть родственников, потеря работы и служебного и жилья и т.п.)
- Беженцы

Не менее важно представление географии деятельности организации. В лучших отчетах представление географии часто привязано к количественным и качественным достижениям организации

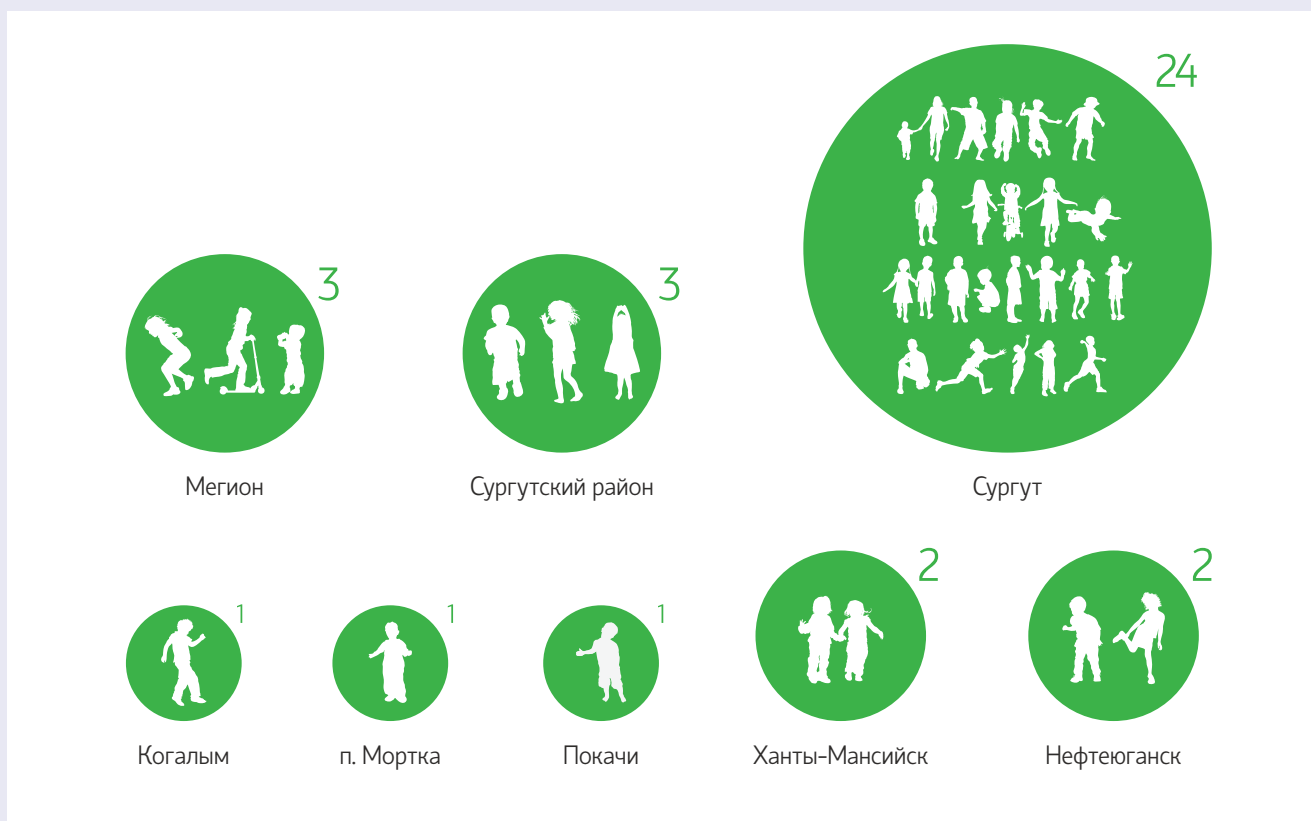
в том или ином регионе. Фонд «Димина Мечта», представляя географию деятельности, дает возможность читателю оценить масштабы оказываемой помощи:

В 2011 году мы оплатили 43 лечебных мероприятия для 38 детей из 35 городов России на общую сумму 4 904 784 рубля.

Спасибо всем, кто делает шаг навстречу нашим детям!



Похожий способ представления географии своей деятельности выбрал фонд помощи детям с заболеванием центральной нервной системы «Благо Дарю» из Сургута:



Небольшой комментарий, который организация дает в привязке к этой диаграмме, позволяет понять, чем руководствуется фонд, распространяя свое влияние на другие населенные пункты, и чего он достиг:

К сожалению, детки с различными заболеваниями нервной системы есть почти в каждом населенном пункте Ханты-Мансийского округа, поэтому в этом году мы расширили географию нашей помощи. Наш фонд помог двум деткам из г. Нефтеюганска, трем из г. Мегиона, одному ребенку из г. Когалыма, одному из п. Мортка и Кондинского района, одному ребенку из г. Покачи, двум деткам из г. Ханты-Мансийска, трем детям из Сургутского района и двадцати четырем деткам из г. Сургута.

Иной способ представления географии можно увидеть в отчете фонда поддержки социально-ориентированных проектов и программ «Петропавловск». Фонд взял на себя ответственность не только за экономическое развитие территорий Забайкалья и

Дальнего Востока, но и за благополучие их жителей. Представляя географию своей деятельности, фонд не ограничивается картами местности, а рассказывает об особенностях территорий, на которых ведет работу:



ГОДОВОЙ ОТЧЕТ ФОНДА «ПЕТРОПАВЛОВСК» • 2011

БЛАГОВЕЩЕНСК



В ПЯТЕРКЕ КРУПНЕЙШИХ ГОРОДОВ ДАЛЬНЕГО ВОСТОКА
ПО ЧИСЛЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

ЕДИНСТВЕННЫЙ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ЦЕНТР СУБЪЕКТА РФ,
НАХОДЯЩИЙСЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАНИЦЕ

24,6% НАСЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ

РАЗВИТАЯ ИНФРАСТРУКТУРА: РЕЧНОЙ ПОРТ, ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ СТАНЦИЯ,
АЭРОПОРТ, АВТОВОКЗАЛ

23 УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

КРУПНЕЙШИЕ МЕДИЦИНСКИЕ ЦЕНТРЫ ДАЛЬНЕГО ВОСТОКА

25 ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ ДАЛЬНЕГО ВОСТОКА

БОЛЕЕ **80** ПАМЯТНИКОВ АРХИТЕКТУРЫ И МОНУМЕНТАЛЬНОГО ИСКУССТВА

ЕДИНСТВЕННЫЙ НА ДАЛЬНЕМ ВОСТОКЕ ПАЛЕОНТОЛОГИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ

Публичный отчет НКО редко обходится без количественных и качественных показателей своей деятельности. И читатель часто задает себе вопрос: что означают представляемые результаты? Много это или мало? Достаточно ли? Как эти результаты влияют на благополучателей организации?

Среди отчетов, вошедших в двадцатку лучших среди конкурсантов «Точки отсчета» 2012 года, можно увидеть яркие примеры того, как организации осмысливают результаты своей работы вчера

и сегодня с тем, чтобы уже завтра мы все могли ощутить эффект их деятельности. Можно рассматривать показатели деятельности с двух позиций:

1. Показатели, отражающие **внешние изменения**: количественные и качественные изменения для целевых групп и среды, в которой организация существует.
2. Показатели, отражающие **внутренние изменения**, касающиеся самой организации и ее устойчивости.

Показатели, отражающие внешние изменения

Важно помнить, что читатель отчета нуждается не только в описании продукта деятельности организации и данных о его количестве, но и в представлении результатов и эффекта от произведенных продуктов. Поэтому показатели, отражающие изменения для целевой группы и среды, имеют количественные (продукт) и качественные (результат, эффект) характеристики.

В лучших отчетах мы видим, что простые количественные показатели могут свидетельствовать о качественных изменениях для подопечных организации и среды, в которой организация работает.

Российский комитет «Детские деревни-SOS», представляя количественные достижения организации, объясняет, что означают сухие цифры отчета:

В 2011 году в проектах по укреплению семьи приняли участие **514 семей**, в которых воспитывались **834 ребенка**.
Благодаря своевременной помощи молодым мамам, было предотвращено **9 отказов** от новорожденных, а это значит, что **9 детей** будут воспитываться в родной, любящей семье!

Пожоже представление количественных показателей характерно для отчета фонда «Ночлежка»:

В 2011 году пристанище в приюте «Ночлежки» получили 172 человека. 40 человек нашли и работу, и жилье. Более 1000 человек оказали волонтерскую помощь «Ночлежке».

Здесь сами по себе качественные показатели — пристанище для человека, найденные им работа и жилье, безвозмездный труд, — получают количественное измерение. Такие показатели не нуждаются в дополнительном разъяснении, поскольку любому читателю понятно, что такое крыша над головой и возможность зарабатывать себе на еду.

Знакомство с лучшими отчетами позволяет нам говорить о том, что любые количественные показатели хороши только тогда, когда у читателя есть возможность понять их суть, определить, насколько важным было количество собранной гуманитарной помощи и число проведенных акций, семинаров и консультаций.

Вот как дают сугубо количественную информацию о проводимых онлайн-консультациях для семей, воспитывающих детей с синдромом Дауна, составители отчета благотворительного фонда «Даунсайд Ап». Консультативный форум на сайте «Даунсайд Ап» нацелен на дистанционное онлайн-консультирование семей, которые не могут приехать за помощью в Москву. Из пояснительной записки мы видим, для чего был создан форум, кем являются форумчане, и почему это так важно:

Наибольшее количество посещений отмечается в разделе «Консультирование детей раннего возраста», поскольку именно их родители чаще всего нуждаются в информации о развитии ребенка, обсуждении волнующих их вопросов и профессиональной поддержке специалистов. Родители детей дошкольного возраста обращаются на форум реже, что говорит о том, что многие из них смогли найти для своих детей возможность обучаться. Работа в этих разделах выявила огромную потребность

в психологической поддержке семей, и в конце 2010 года был открыт еще один раздел – «Беседы с психологом». Постепенно число тем в этом разделе сравнялось с числом тем в других разделах. Время показало, что помимо информации форум дает родителям еще кое-что, не менее важное:

«Ваша работа очень важна для нас, вы для нас как компас в пугающем пока еще просторе неизвестности. Большое вам спасибо и низкий поклон». Семья Э., Нижний Новгород



Количественные и качественные показатели эффективности деятельности организации не обязательно должны относиться к глобальным переменам в жизни благополучателей организации или среды. Важно, чтобы, проводя свои мероприятия, организация понимала, чего она пытается достичь и достигает ли. Вот пример из отчета фонда «Самарская губерния», в которой описывается

небольшая акция «Весенний дозор», где приняли участие дети из детского дома и представители донорской организации. Для фонда важно, что совместная работа по озеленению территории приводит к новым качественным результатам в виде новых контактов и вполне конкретных полезных дел:

РЕЖИССЕР

РБФ «Самарская губерния» при поддержке ООО «Центр развития негосударственных организаций», г. Санкт-Петербург

СЮЖЕТ

В мае 2011 года в Детском доме №1 прошла акция, в которой приняли участие сотрудники одной из коммерческих компаний Самары. Вместе с воспитанниками

РЕЗУЛЬТАТ

В акции приняли участие 14 волонтеров – сотрудников коммерческой компании «Диаджо», 17 воспитанников Детского дома №1. Была облагорожена 1 большая клумба и три небольших клумбы на территории учреждения: обновлен чернозем, высажено более 30 различ-

СПАСИБО

Соколовой М.
Шматко А.

ООО «Центр развития
негосударственных

организаций», г. Санкт-Петербург
ЗАО КБ «Фиа-Банк»

Акция «Весенний дозор»

детского дома они привели в порядок и высадили цветы на клумбе во дворе Детского дома. Сумма поддержки акции составила 84729 рублей.

ных растений-многолетников. Воспитанники Детского дома не только познакомились с новыми людьми, но и вместе с ними сделали полезное дело для своего учреждения.

Показать результаты своей работы и произведенный эффект без привязки к количественным данным – очень сложная задача, с которой можно справиться, только хорошо понимая и осознавая цели собственной деятельности. Рассказ о том, как изменилось ка-

чество жизни благополучателей после вмешательства организации, может дать читателю больше информации, чем самые убедительные цифры. Вот как показывает результаты своей работы фонд «Благо Дарю» из Сургута:

Андрюша

Благодаря лечебному курсу в самарском терапевтическом комплексе «РЕАЦЕНТР», может самостоятельно сидеть.



Ангелина

Теперь может опускать пяточку и старается ходить на полной ножке, а не на цыпочках, как было ранее.



Живые истории подопечных организации — это наиболее читаемая информация из всей представленной в отчете, и она может коренным способом изменить отношение читателя не только к организации, но и к проблеме, которую организация решает. Фонд

«Теплый дом» начинает рассказ о своей работе «Историей года», в которой через прямую речь героев показана важность и значимость работы организации в сфере предотвращения социального сиротства:

История семьи

Если бы вы сегодня встретили семью Захаровых — то ни за что бы не подумали, что ещё три года назад Варю хотели изъять и поместить в детский дом просто потому, что её мама и папа, оба выпускники детского дома, не умели обращаться с ребёнком.

— На нас пожаловалась соседка снизу. Ей мешало, что ребёнок всё время плакал, — вспоминает Инна. — По её звонку ко мне домой пришли из опеки, стали стучать в дверь. Я сначала все документы на Варю спрятала, потом их впустила, встала на подоконник и закричала: «Если вы ребёнка заберёте, я выброшусь!» Тогда они ушли...

Сейчас Инна вспоминает эти события со смехом. Но по её серьёзному взгляду видно, что в тот день ей было не до шуток.

— Когда нас с Варей выписали из роддома, мы с Димой её не купали, потому что не умели. Две первые недели обтирали влажными салфетками. Почему специалисты опеки не могли нас научить ухаживать за ребёнком, а сразу решили его отобрать? Я не знаю... Первый раз мы купали ребёнка вместе с социальным работником из «Тёплого дома».

«Тёплый дом» вообще часто мелькает в речи Инны — судя по всему, фонд много поменял в её жизни. Самое главное — Варю оставили в родной семье, и Инна с ней стала ходить на развивающие занятия для малышей в центр «Тёплый остров».

— Вот, например, как раньше у меня было — приведу я её в сад, снимаем мы куртку, а Варя смотрит на себя в зеркальце и плачет: «Не нравятся эта юбка, привезли из дома другую». И я бегу за юбкой домой. А Татьяна Леонидовна на занятиях научила меня: наво с вечера подготовить и разложить три комплекта одежды на утро. И пусть она сама выберет, какой ей нравится. Теперь мы так и делаем, и никаких истерик больше нет перед садиком.

Мама Инна сидит с Варей дома. Папа Дима днём на работе — он механик, чинит маршрутные такси. Пока Инна говорит, Варя скачет по дивану в красивом зелёном платье, которое делает её похожей на торт. Потом достаёт из-под дивана свои пластилиновые поделки, чтобы показать. Потом садится смотреть мультфильм про мишек Гамми. Весёлая, счастливая, любимая девочка, которая почему-то могла оказаться в детском доме.



А между тем Инна рассказывает, как при помощи «Тёплого дома» девочку устроили в детский сад, собрали все необходимые документы на получение детских пособий, как они недавно ходили с «Тёплым домом» в Зоопарк, как она возит Варю в сад на велосипеде... И ещё рассказывает про главную историю 2011 года — про то, что может быть скоро у них будет отдельное жильё.

Дело в том, что Инну, как и многих выпускников детского дома, после выпуска прописали в квартиру её матери. После «подселения» квартира стала похожа на коммунальную: общая кухня и две двери в комнаты, запертые на замок. А в 2011 году у мамы Инны обострилось психиатрическое заболевание, она стала агрессивной и начала представлять риск для маленькой Вари. При содействии «Тёплого дома» маму направили на лечение в больницу. Дальше был суд, который признал право больной пожилой женщины на отдельное жильё — таким образом, две семьи скоро разъедутся, и у Вари, Инны и Димы будет своя квартира.

Мы гордимся, что можем назвать эту историю, начавшуюся ещё 3 года назад, «Историей 2011 года». И ещё больше мы гордимся тем, что выпускники детского дома Захаровы, пройдя через испытания, стали настоящими родителями, а Варя растёт в родной и любящей семье.

9

Благодаря работе организации содействия программе воспитания подрастающего поколения «Большие братья/Большие сестры» качественные изменения затрагивают не только детей, оставшихся

без родительской опеки, но и тех, кто призван этим детям помогать. Яркий пример таких изменений — история Арика и Пети, рассказанная в отчете «Больших братьев/Больших сестер»:

ИСТОРИЯ ДРУЖБЫ АРИКА И ПЕТИ



Арику 27, он работает в крупной международной компании по подбору персонала. Его Младший брат Петя живет в интернате, ему 13 лет. Их дружба продолжается уже два года. Арик решил стать волонтером не потому, что ему чего-то не хватало — наоборот, всего было так много, что хотелось этим поделиться.

Перед знакомством с «младшим» Арик начал волноваться — о чем он будет говорить с ребенком, как сможет его заинтересовать? Но Петя оказался общительным мальчиком, который сам начал рассказывать о своих занятиях футболом и попросил сходить с ним в музей — для написания школьного доклада.

Спустя несколько месяцев Арик начал замечать положительные изменения в Пете — так, мальчик стал более вежливым, старался не забывать открывать двери девочкам. Но долгое время они не говорили на серьезные темы — просто гуляли или играли в теннис. Важным этапом в их отношениях был момент, когда Петя, в ответ на вопрос Арика — в чем смысл их общения, на его взгляд? — сказал: «Хочу быть таким, как ты». Это тронуло Арика, но и показало ему, что на нем лежит большая ответственность.

За два года общения с ребенком изменился и сам Арик, — так, он стал лучше понимать своих родителей. «Я вдруг понял, что если папа чего-то для меня не сделал, то не потому, что не хотел, — говорит Арик. — Просто не знал как. Точно так же и я не всегда понимаю, как выстраивать отношения с Петей, но я стараюсь».

Приведенные примеры показывают, как работа организации влияет на конкретных людей. Изменения, касающиеся среды и сообществ в целом — это сложная работа, зачастую связанная с лоббированием изменений закона и осуществления новых правовых практик, имеющих социально экономический эффект. Сложные за-

дачи, которые решает Санкт-Петербургская «Ночлежка», привели к тому, что бездомные Санкт-Петербурга и Ленинградской области были внесены в программу вакцинации против гриппа в 2012 году. Еще более значимыми достижениями организации стали выдаваемые бездомным полисы ОМС и альтернативная регистрация:

ПОЛИСЫ ОМС

С сентября по декабрь было выдано более 5300 полисов ОМС. Благодаря инициативам и ежедневной работе наших юристов и социальных работников в 2011 году бездомным людям стало значительно легче получать полис ОМС. До того, как «Ночлежка» занялась этой проблемой, людям без регистрации полисы не выдавались вообще.

АЛЬТЕРНАТИВНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ БЕЗДОМНЫХ

Внедрение практики альтернативной регистрации бездомных — выдача справки, удостоверяющей, что организация «Ночлежка» считает данного человека бездомным. Справка содержит фотографию бездомного, печать и подпись «Ночлежки» и признается многими государственными учреждениями как документ, удостоверяющий личность.

Однако составители лучших отчетов редко удовлетворяются только количественными и качественными показателями. Посмотрите на примере отчета Благотворительного фонда «Волонтеры в

помощь детям-сиротам», как простой динамический анализ позволяет увидеть рост организации, степень ее значимости для общества и объемы проделанной работы:

Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

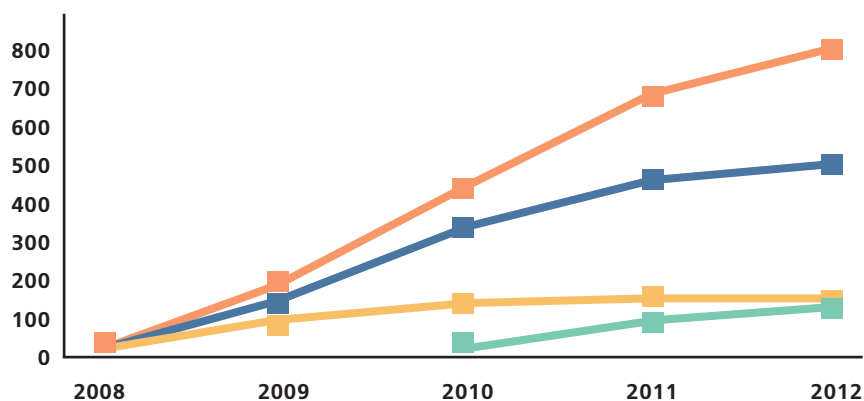
Наша команда «Дети в беде» занимается организацией всестороннего обследования и лечения детей из домов ребенка и детских домов, которым необходима помощь: устраивает консультации у лучших московских специалистов, оплачивает дополнительные анализы, приобретает те средства для операций или реабилитации, которые не входят в квоты, организует госпитализации и оплачивает труд нянь. Работа волонтеров команды происходит в постоянном взаимодействии с врачами детских домов и лечебных учреждений. В общей сложности в 2011 году с участием волонтеров команда смогла помочь 213 детям-сиротам.



А вот аналогичный пример из отчета благотворительного фонда «Даунсайд Ап»:

Рост числа семей, открывших свою тему на онлайн-форуме

- Общее число семей, открывших свои темы на форуме
- Консультирование детей раннего возраста (от 0 до 3 лет)
- Консультирование детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет)
- Беседы с психологом

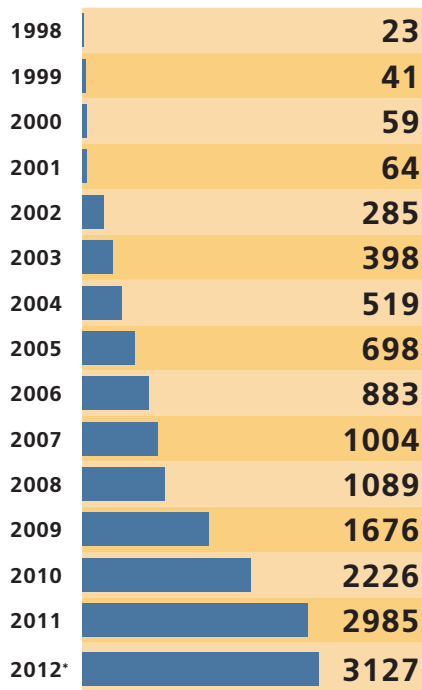


Еще больше разъясняет изменения для среды, в которой работает «Даунсайд Ап», диаграмма, посвященная последним пятнадцати годам существования организации:

В ЖИЗНИ ДЕТЕЙ С СИНДРОМОМ ДАУНА И ИХ СЕМЕЙ

1. В Москве с 5 до 50 % увеличилось количество детей с синдромом Дауна, которые воспитываются в родных или приемных семьях.
2. Дети с синдромом Дауна больше не считаются необучаемыми. В Москве все дети с синдромом Дауна, родители которых желают этого, посещают службы ранней помощи, лекотеки, детские сады, общеобразовательные или специализированные школы по месту жительства.
3. В программах Центра ранней помощи фонда (по данным на июнь 2012 г.) зарегистрировано 3127 семей.
4. Семье из любого региона России и ближнего зарубежья доступны бесплатные онлайн-услуги на уникальном русскоязычном консультативном форуме Даунсайд Ап.

Рост числа семей в программах Центра ранней помощи «Даунсайд Ап»



* на 30.06.2012

Мы видим, что результатом работы фонда стало качественное изменение среды для детей с синдромом Дауна, причем это изменение касается не только России, но и ближнего зарубежья.

Показатели, отражающие внутренние изменения

Уже на примере фонда «Даунсайд Ап» мы видим, как количественные и качественные показатели деятельности организации, которые свидетельствуют о внешних изменениях (для среды, для клиентов) могут говорить и о том, что происходит в самом фонде, то есть о внутренних изменениях и их оценке, о рефлексии.

Рефлексия — это отраженная в отчете способность организации обращать внимание на свое текущее состояние и связанное с этим осмысление результатов своей работы. Мы рассматриваем рефлексию как важный показатель развития организации, ее устойчивости и готовности к различного рода вызовам.

Отражение рефлексии в лучших отчетах очень разнообразно. Это может быть приветственное или заключительное слово, как, например, в отчете новокузнецкого фонда «Свобода» или фонда помощи детям, страдающим заболеванием буллезный эпидермолиз, «БЭЛА»; внесение в отчет описания планов по стратегическому развитию организации или об обучении своих сотрудников и волонтеров, как это сделано в отчетах фонда «Добросердие», АНО «Обещание» и общественной организации «Большие братья/Большие сестры».

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

«Рефлексия НКО о своей работе имеет достаточно высокий балл в шкале оценок, но свойственна она далеко не всем НКО. И необходимость самим НКО задумываться о том, кто они такие, какая внешняя аудитория смотрит на них — является для НКО точкой роста».

Татьяна Задирако,
эксперт, член жюри VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета»

Можно проследить рефлексию в результатах деятельности организации, в особенности в том, как организация показывает свое отношение к этим результатам. Фонд «Димина Мечта», рассказывая о своей программе «Центр социальной реабилитации», цель которой — не допустить социальной изоляции семьи с ребенком-инвалидом, говорит о сложностях, с которыми приходится сталкиваться:

«Мы продолжаем бороться за новое помещение для центра. Подходящее помещение уже найдено, и мы ждем подтверждения со стороны соответствующих государственных структур. Спасибо всем, кто продолжает поддерживать работу нашего центра! Спасибо тем, кто в нас верит!»

Еще один хороший пример такого отражения – это отчет РОО «Школа осознанного родительства» из Красноярского края: это и гордость за свой коллектив, в котором «работают профессионалы

своего дела», и глубокое личностное отношение к своей работе, и радость за подопечных, которые, пройдя через «Школу», становятся проводниками идеи осознанного родительства:

«Незапланированным результатом стало то, что родители-участники проекта стали организовываться в сообщество, инициативную группу. Теперь некоторые участники проекта продолжают посещать спортивные заведения города вместе со своими детьми. Это является главным критерием успешности проекта».

Лучшим образом рефлексия отражается в отзывах, полученных от благополучателей организации. Мы уже упомянули о том, что именно отзывы стали главным показателем результатов деятельно-

сти благотворительного фонда «Теплый дом», а вот как оценивают важность работы «Даунсайд Ап» посетители его форума:

«Специалисты форума стали членами нашей семьи. Возможно, вы не чувствуете этого нового родства, но мы ощущаем это напрямую. Вопросы развития Андрюши обсуждаются нами ежедневно, муж и близкие друзья, кто знает об особенностях малыша, всегда интересуются результатами нашего с вами общения и успехами в развитии. Фраза «Спроси на форуме» стала традиционной».

Анна, Краснодарский край

«Уважаемые сотрудники «Даунсайд Ап»! Спасибо огромное за вашу помощь и поддержку!!! Впервые я познакомилась с журналом «Сделай шаг» в роддоме: после предполагаемого диагноза мне принесла его психолог. Я прочла его от корки до корки. Именно это помогло мне не утонуть в собственных слезах. Я увидела на страницах журнала, что люди живут и счастливы! Нужны только терпение и грамотная поддержка! Еще раз БОЛЬШОЕ СПАСИБО, что вы есть!»

(сообщение с форума)

«Форум просто жизненно необходим. На все свои вопросы я оперативно получаю ответы, неизменно четкие, терпеливые, с чувством юмора».

Мила, Нарофоминск

Но помимо отзывов и диаграмм роста отчет «Даунсайд Ап» приводит и другие показатели изменений, связанных с развитием своей организации. Это и описание процесса распространения новых методик, и истории успеха, и рассказ о распространении опыта организации за рубежом. Даже представление сотрудников в «Даунсайд Ап» становится для вдумчивого читателя объективной историей становления организации и достижения ею устойчивости.

Внутренний мониторинг и оценка деятельности являются важными составляющими работы любой НКО. Результаты такого мониторинга находят важное место в отчетах организаций. Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ» выносит мониторинг и оценку качества своей деятельности в отдельный параграф:

Оценка и признание деятельности широкой общественностью и институтами гражданского общества

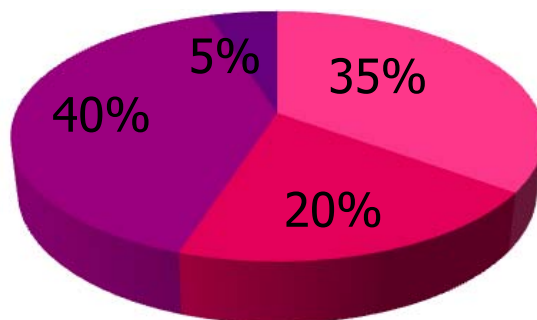
Оценка успешности деятельности Центра основана:

- на выполнении в рамках проектной и непроектной деятельности конкретных мероприятий;
- на достижении общих целей организации и отдельных проектов;
- на получении общих результатов в соответствии с планируемыми, одобренными Попечительским Советом и правлением Фонда Центр «ГРАНИ»;
- на подтверждении исполнения Центром обязательств по администрированию НКО в соответствии с законодательством, на исполнении партнерских обязательств;
- на оценке персональной удовлетворенности экспертов и персонала Центра и совпадении деятельности Центра с решениями внутреннего экспертного Совета.

Помимо перечисления базисов оценки, «ГРАНИ» предлагают читателям ряд диаграмм, подтверждающих приверженность декларируемым принципам:

Удовлетворенность участников мероприятий Центра ГРАНИ

- Это полезно
- Это интересно
- Пригодно для практики
- Неудовлетворены



Системный подход к самооценке эффективности деятельности

Данные о проведенном аудите, представление результатов самоконтроля, информация о динамике развития организации — отражение всего этого в отчете позволяет судить об организации как об активном субъекте некоммерческого пространства, осознающем свою ценность для решения общественно-социальных проблем.

Выбор способа оценки зависит от множества факторов, среди которых немаловажны ресурсы, которыми организация располагает, степень компетентности ее сотрудников в области оценки и анализа, наличие методик и, главное, мотивация к проведению внутреннего мониторинга. Существенную помощь в определении способа оценки оказывает ясное представление целей отчета и его аудитории.

Приведенные выше примеры — это отчеты, ориентированные в основном на коллег по работе и своих благополучателей. В том случае, когда отчет ориентирован на доноров, оценка может быть введена как один из ключевых аспектов.

В этом случае уместно использование признанных международных стандартов и рекомендаций отчетности. Наиболее известны рекомендации GRI (Global Reporting Initiative) и AA1000. По определению самой «Глобальной инициативы по отчетности», ее миссия заключается в том, чтобы сделать отчетность в области устойчивого развития столь же привычной и сопоставимой, как и отчетность финансовую. Как и стандарт AA1000, стандарт GRI предусматривает подготовку документа на основе диалога со стейкхолдерами. Кроме того, в соответствии с GRI необходимо предоставлять сбалансированную и полную информацию, которая отражает как положительные, так и отрицательные итоги деятельности субъ-

екта отчетности. В настоящее время эти стандарты ориентированы в первую очередь на бизнес. Однако среди лучших отчетов «Точки отсчета» 2012 года есть примеры их использования и некоммерческими организациями¹.

С использованием международного стандарта AA1000 выполнен отчет Благотворительного детского фонда «Виктория». Система оценки программной деятельности фонда «Виктория» базируется на ключевых показателях эффективности, так называемых KPI (от Key Performance Indicator), по которым отслеживаются уровень удовлетворенности благополучателей и ключевых стейкхолдеров, качество предоставляемых услуг, степень информированности о деятельности фонда и т.д. В отчете фонда этому посвящен целый раздел под названием «Управление эффективностью программной деятельности», в котором отдельно описаны:

- основные группы заинтересованных сторон;
- взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- система мониторинга и оценки;
- основные ключевые показатели деятельности (KPI);
- принципы отчетности и прозрачности фонда;
- виды отчетности фонда в 2011 году.

Отчет Фонда просвещения «МЕТА» также построен на использовании международных стандартов: организация использует ключевые показатели эффективности проекта, позволяющие не только увидеть количественные и качественные показатели, ведущие к изменениям среды, но и оценить внутренние процессы:

¹ Более подробно с международными стандартами отчетности можно познакомиться на сайте <http://www.globalreporting.org>. Кроме того, вам помогут сориентироваться в них сайты <http://www.soc-otvet.ru> и <http://un.by/ru/undp/gcompact/res/reporting.html>.

ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ НА 2011 ГОД

Главные цели года	KPI и его динамика	2010 г.	2011 г. план	2011 г. факт
Создать условия для развития интереса сотрудников к самоосознанию	% сотрудников, прошедших самотестирование по всем тестам системы	85%	100%	100%
Обеспечить доступ к просветительской информации для более 1 млн. человек - благополучателей Фонда и проектных групп	Кол-во прямых благополучателей Фонда и проектных групп юр. лиц / физ. лиц (тыс. чел.)	92/ 857	145/1067	185/1181
Сформировать позитивное отношение к бренду Фонда у доноров и партнеров на уровне не менее 6,5 баллов	Уровень удовлетворенности стейкхолдеров Фонда	5,9	6,5	6,5
Внедрить систему контроля качества и управления эффективностью 9 ключевых процессов Фонда	Степень зрелости ключевых процессов (среднее по 9 процессам)	2	2,5	2,3
Сформировать ресурсы, обеспечивающие качество просветительской деятельности	% сотрудников, соответствующих утвержденному профилю компетенций	85%	95%	95%

ГЛАВНОЕ МЕНЮ

КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА 2011 ГОД

БЛАГОРОДНОЕ

Достигнут рост интереса сотрудников к саморазвитию через внедрение системы самотестирования. Средний балл самотестирования - 4,6.

Достигнут уровень удовлетворенности сотрудников социально-психологическим климатом в коллективе и системой мотивации - 85%.

Достигнут уровень вовлеченности работников, доноров и партнеров Фонда в добровольческую деятельность - 7044 чел.

Искренняя устремленность сотрудников Фонда к самоосознанию и проявлению благородных мотивов поведения

РЕЗУЛЬТАТ

Натуральный результат

Издано 83 наименования просветительской литературы общим тиражом 80 тыс. экземпляров.

Экономический результат

Повышена экономическая эффективность управления проектами за счет сокращения затрат по сравнению с пилотными проектами до 12%.

Социальный результат

Обеспечен доступ к просветительской информации для 1181 тыс. чел. в 78 регионах РФ и 21 зарубежной стране.

Ключевые показатели эффективности и закрепленная ответственность сотрудников Фонда, проектных групп и партнерских организаций

СТЕЙКХОЛДЕРЫ

Привлекательность Фонда как работодателя, предоставляющего возможность для профессионального и личного развития - 45%.

Повышен уровень удовлетворенности ключевых стейкхолдеров качеством деятельности Фонда через регулярную обратную связь с ними и систему отчетности - до 6,5 из 7.

Обеспечено объективное и регулярное информирование общества о программах и проектах Фонда через различные каналы коммуникаций - 96% позитивных публикаций.

Расширение деятельности через эффективность программ и проектов и распространение лучших практик и стандартов управления

ПРОЦЕССЫ

Процесс обеспечения и поддержки деятельности Фонда (через развитие корпоративной культуры управления по ценности) - уровень зрелости 3 балла.

Процесс стратегического развития Фонда (в т.ч. стандарты отчетности, ежегодный отчет) - уровень зрелости 2,2 балла.

Процесс управления портфелем программ, контроля качества и формирования отчетности - уровень зрелости 1,7 балла.

Линейно-функциональная структура Фонда в формате 3D

РЕСУРСЫ

Разработаны и утверждены основные документы в рамках операционализации стратегии Фонда - 62% документов согласно плану.

Обеспечены условия для финансовой устойчивости за счет диверсификации источников финансирования (622 млн.руб. привлеченных средств).

Открыт сайт для трансляции просветительской информации Фонда - www.rnmeta.org

ГЛАВНОЕ МЕНЮ

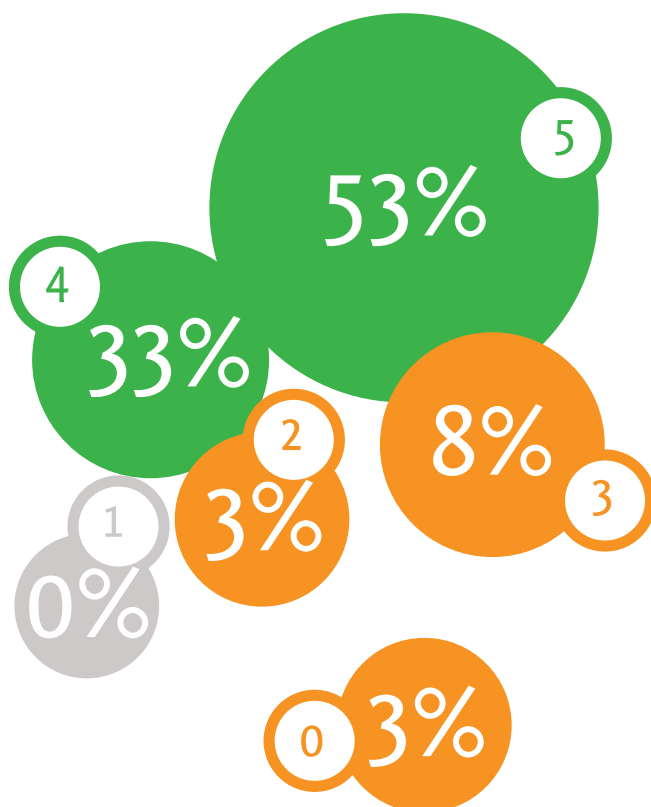
Использование международных стандартов, безусловно, повышает ценность отчета НКО, однако организации могут самостоятельно продумывать возможности для отражения самооценки. Особую ценность при этом имеют конкретные показатели, свидетельствующие об анализе своей деятельности.

Благотворительная организация «Благо Дарю» из Сургута использует для оценки своей работы опросы и анкетирование жителей города:

Что вы лично ожидаете от фонда? Что вам больше всего нужно? (напишите свой вариант ответа, можно указать несколько)

- Развитие фонда - **5%**
- Адаптация родителей - **2,5%**
- Досуг детей - **20%**
- Материальная помощь - **65%**
- Лечение и реабилитация детей - **25%**
- Затрудняюсь ответить - **5%**
- Ничего - **5%**

Оцените работу фонда по 5-ти бальной шкале (где 5-ка наивысшая оценка)



В том же отчете приведена схема, позволяющая наглядно представить сравнительно-динамические характеристики работы фонда, являющиеся по сути теми же KPI. Такая схема обеспечивает организации простой и при этом качественный мониторинг, дающий возможность предпринимать какие-то конкретные меры по выявлен-

ным недостаткам. В данном случае, например, видно, что удорожание себестоимости проводимых мероприятий и акций, направленных на привлечение частных доноров, при уменьшении количества этих акций является неэффективным способом управления, поскольку общее количество частных пожертвований уменьшилось:

Результаты деятельности за 2011 год в сравнении с 2010





Условные обозначения:



Хотелось бы также добавить, что мониторинг собственной деятельности не является обязательным в соответствии с информационным стандартом. Но эти данные, помещенные в отчет, дают широкой аудитории возможность увидеть внутреннюю работу по оценке эффективности деятельности организации в целом.

РАЗДЕЛ V. ФИНАНСОВЫЙ ОТЧЕТ ОРГАНИЗАЦИИ (ДОХОДЫ И РАСХОДЫ)

Все наиболее удачные с точки зрения представления финансовой информации годовые отчеты НКО характеризуются тремя чертами:

- наличием графического представления доходов и расходов в виде диаграмм или гистограмм,
- представлением информации о расходах и доходах организации в динамике (по годам),
- высокой степенью детализации финансовой информации (как о доходах, так и о расходах).

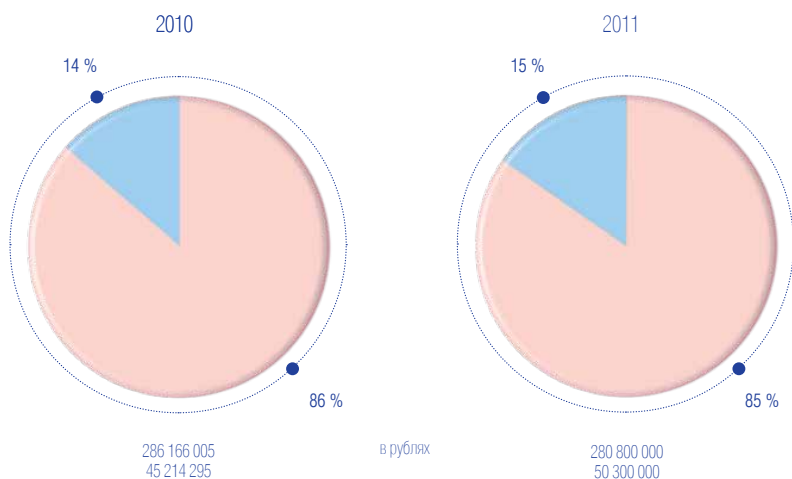
Обычно в отчетах стараются представить финансовую информацию достаточно лаконично, на одной-двух страницах. Для этого надо найти оптимальное соотношение между цифрами, таблицами и графиками. Достаточно простое и информативное решение было найдено Благотворительным детским фондом «Виктория». На одной странице в динамике представлено соотношение административно-хозяйственных и благотворительных (программных) расходов, а также структура расходов на реализацию разных программ в процентах и цифровых значениях.

Основные финансовые результаты деятельности

Ключевым показателем финансовой эффективности деятельности Фонда является соотношение административно-хозяйственных и благотворительных расходов.

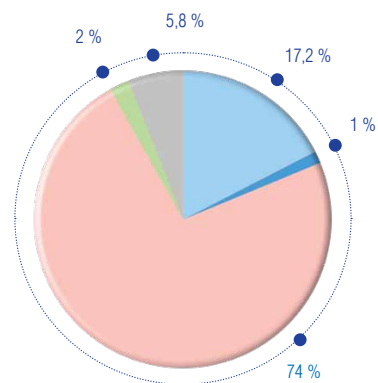
Распределение финансовых средств Фонда на благотворительную, административно-хозяйственную и инвестиционную деятельность [ЕС1]

- Благотворительные расходы
- Административно-хозяйственные расходы



Структура расходов на реализацию благотворительных программ в 2011 году (в рублях)

- «В кругу семьи» 48 400 000
- «Родные и близкие» 2 900 000
- «ЗУМ» 207 700 000
- «Верю в себя!» 5 600 000
- «Добровольцы» 16 200 000



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ФОНДЕ

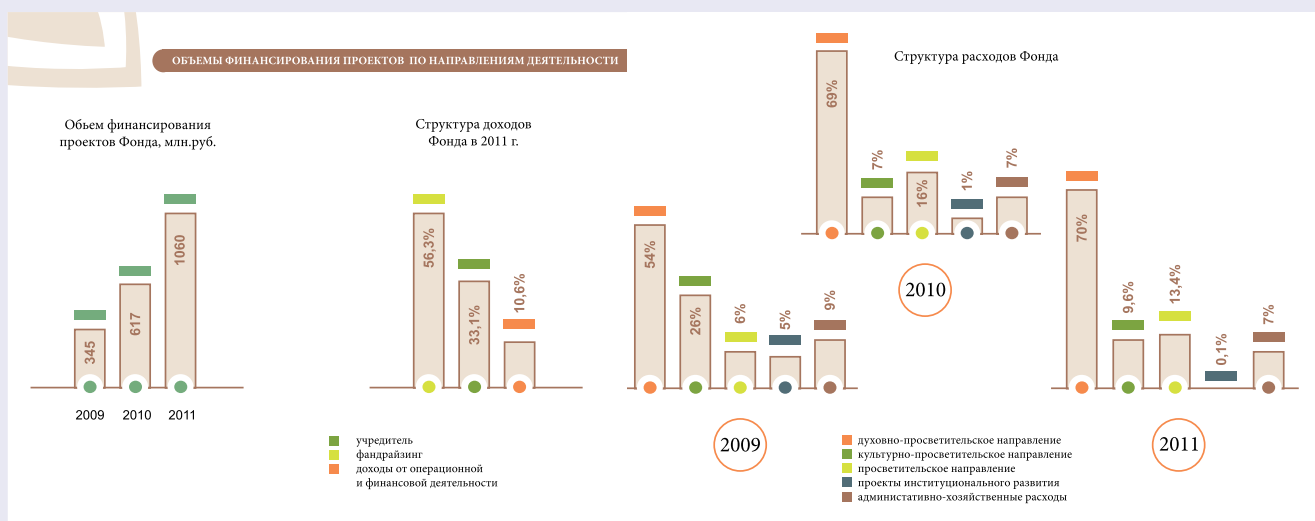
13

«Нельзя не отметить, что, по сравнению с предыдущими годами, гораздо информативнее стал раздел, в котором раскрываются финансовые показатели деятельности организаций. Очень радует, что в большинстве отчетов достаточно подробно раскрываются источники финансирования, размеры получаемой поддержки. Также большинство организаций раскрывает статьи и объемы расходов. Не во всех отчетах раздел финансовой отчетности легко читается, и на это обязательно стоит обратить внимание. Если информация плохо структурирована, если невозможно сравнить между собой цифры прихода и расхода, то даже от самых подробных бюджетов в отчете мало толку... Важно не только показать цифры и статьи расходов, но и выстроить информацию таким образом, чтобы пользователь легко мог с этой информацией справиться и понять, на что вам выделялись средства и что вы использовали их целевым образом на пользу вашим клиентам».

Марина Михайлова,

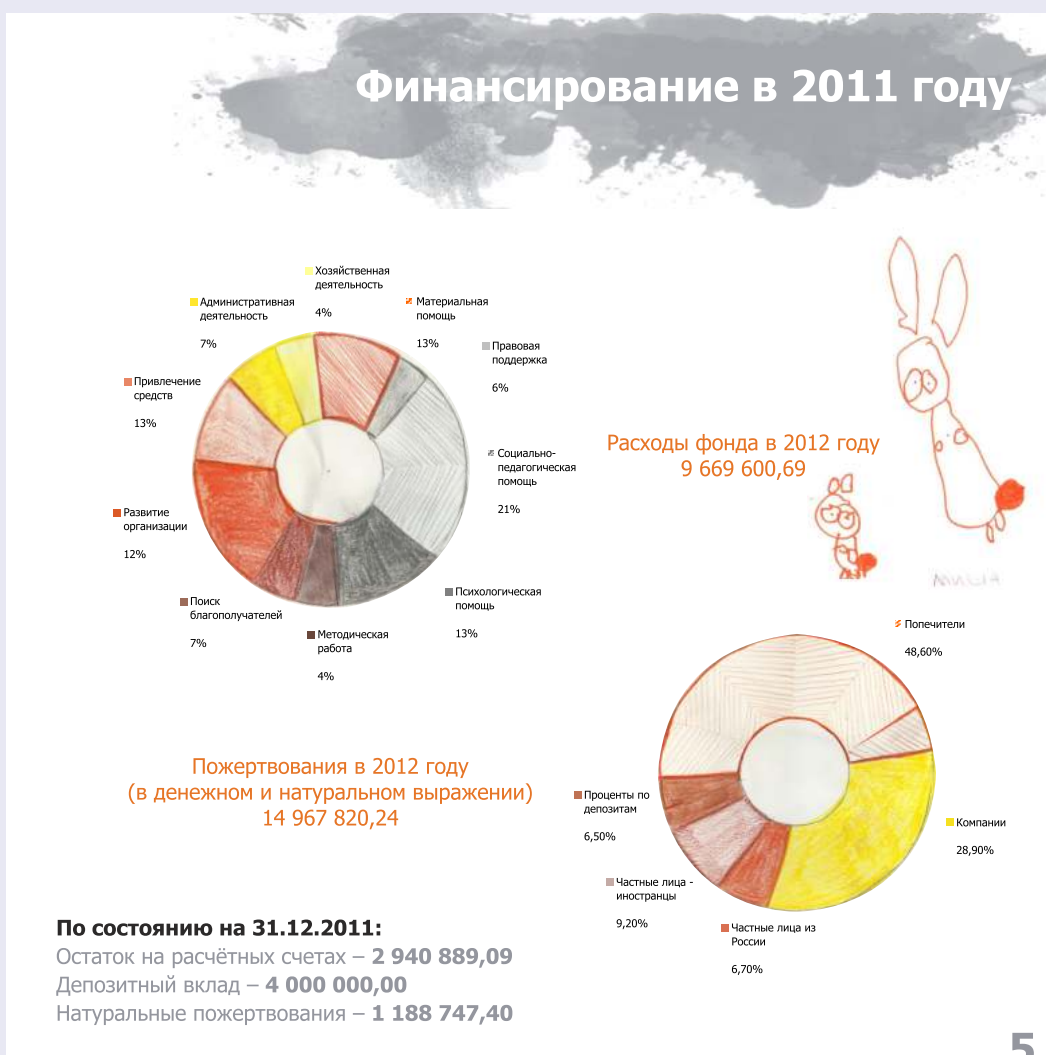
эксперт, член жюри VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета»

Похожее решение для представления расходов и доходов, но менее конкретизированное в цифрах, предлагает Фонд просвещения «МЕТА».



Лаконично, но при этом информативно представлены финансы в отчете Благотворительного фонда «Теплый дом». При этом хочется отметить достаточно детальную расшифровку как статей расходов, так и статей доходов. Например, в расходах кроме традиционных программных и административно-хозяйственных присутствуют

такие статьи, как «развитие организации», «поиск благополучателей» и «привлечение средств». Необычным является и оформление этого раздела. «Несерьезный» характер оформления диаграмм, наличие детских рисунков делает сухую финансовую информацию, теплой, позитивно эмоционально-окрашенной.



Хотелось бы также представить несколько вариантов детализации финансовой информации в отчетах НКО.

Во-первых, в отчетах нескольких организаций детализированы административные расходы, причем в них выделены не только расходы на связь, аренду помещения, обслуживание оборудование и т.д., но и заработанную плату административного персонала (исполнительного директора, бухгалтера, секретаря и т.д.). Такая рас-

шифровка дает читателю четкое понимание, что именно включает организация в понятие административных расходов, причем состав этих статей может существенно варьироваться от организации к организации. В качестве примеров здесь можно привести отчеты фонда «Благо Дарю» (Сургут) и фонда «Центр гражданского анализа и независимых исследований „ГРАНИ“» (Пермь).

1 539 117 ₪

Наши расходы за 2011 год

ИЗ НИХ

849 814 ₪

Заработная плата двух сотрудников и бухгалтера, включая налоги.

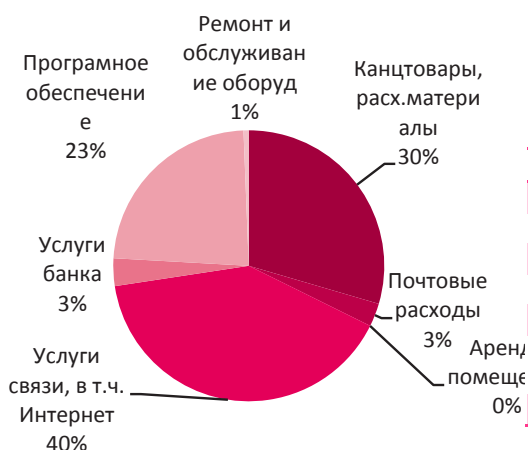
400 743 ₪

Деньги, которые мы потратили на проведение акций, проектов, рекламную деятельность (листовки, брошюры, новые ящики и т.п.).

288 560 ₪

Административные расходы (арендная плата, ремонт, плата за коммунальные услуги, оплата телефона и интернета, канцелярские товары).

Административные расходы Центра ГРАНИ



Канцтовары, расх.материалы	109361,45
Почтовые расходы	10291,2
Аренда помещения	
Услуги связи, в т.ч. Интернет	149200,78
Услуги банка	12200,03
Програмное обеспечение	86982,55
Ремонт и обслуживание оборуд	2300
Итого:	370336,01

Во-вторых, в ряде отчетов детализированы расходы по каждой из реализуемых организацией программ. Из этих таблиц становится понятно, на какие именно статьи расходовались средства, например, на ремонт и закупку оборудования, заработную плату

специалистов, оплату лечения, печать публикаций и др. Такие минитаблицы расходов по программам представлены в отчетах благотворительного фонда «Свобода», фонда «Димина Мечта».

Таблица 2. Расходы по программе «Городок» за 2011 год

Статьи расходов	Сумма расходов
Газификация, утепление мастерской и дома	1 465 523,70
Питание, мероприятия, занятия с ребятами	3 118 050,39
Оборудование, теплица	43 412,10
Курсы повышения квалификации	49 800,00
Зарплата	561 365,14
Прочие расходы	10 000,00
Налоги, услуги банка	6 551,28
ИТОГО	5 254 702,61

В-третьих, несколько организаций, например, Санкт-Петербургская «Ночлежка», размещают подробный отчет о расходовании средств каждого из доноров, поддержавших организацию. С одной стороны, это дает представление о том, какие именно ком-

мерческие организации, фонды, государственные структуры поддержали данную НКО, с другой стороны, каждый из доноров может посмотреть, какой объем предоставленных средств был потрачен за отчетный период.

Отчет по источникам финансирования

ИСТОЧНИКИ	ОСТАТОК 2010 (РУБ.)	ПРИХОД (РУБ.)	РАСХОД (РУБ.)	ОБЩИЙ ИТОГ (РУБ.)
Диакония Гамбурга	2603,81	2446689,72	-2116094,16	333199,37
Частные пожертвования	529647,63	1695513,57	-2055980,67	169180,53
Диакония Штутгарта	0,00	1620064,00	-1579562,40	40501,60
Комитет по социальной политике	1362,67	1000000,00	-999338,96	2023,71
Caritas	0,00	888507,40	-603367,44	285139,96
Доходы от коммерческой деятельности	170127,88	641538,26	-504384,23	307281,91
Acer	152864,06	398537,18	-374053,65	177347,59
Oak Foundtion LTD	0,00	306462,00	-306462,00	0,00
Nochlezhka Suisse Solidaire	133926,93	299125,04	-282454,06	150597,91
ООО «Каф Филантропи Сервисиз»	-21538,71	173166,00	-136808,78	14818,51

Мальтийская служба помощи	0,00	168689,40	-168689,40	0,00
МАТРА	18632,19	138388,00	-154842,19	2178,00
Intrepid Travel Australia	44168,53	137627,16	-66143,05	115652,64
Французское посольство	0,00	73610,00	-66911,09	6698,91
Secours Populaire Francais	76256,55	65773,80	-19657,60	122372,75
Датская церковная помощь	267793,82	46590,60	-279046,95	35337,47
Пожертвования на «Ночной автобус»	0,00	42398,37	-42398,37	0,00
ООО «Хендэ Мотор Мануфкэ-ринг Рус»	0,00	39300,00	-4396,82	34903,18
Фил. БФ «Чаритиз эйд фаун-дейшн»	29236,28	25046,77	-15636,28	38646,77

ИСТОЧНИКИ	ОСТАТОК 2010 (РУБ.)	ПРИХОД (РУБ.)	РАСХОД (РУБ.)	ОБЩИЙ ИТОГ (РУБ.)
Центр занятости населения Фрунзенского района	0,00	7172,49	-7172,40	0,09
Оксфам	16593,80	6012,00	-7242,00	15363,80
Еврокомиссия	1683955,32	3544,68	-1512642,79	174857,21
Гагаринский Фонд	9000,43	0,00	-9000,00	0,43
Евросоюз (ТАСИС-3)	38850,00	0,00	-3850,00	35000,00
Международный Женский Клуб	25522,52	0,00	-1668,50	23854,02
Международный Ротари Клуб	23802,36	0,00	-23802,36	0,00
СПб ОБФ «Милость»	16400,00	0,00	-16400,00	0,00
Комитет по социальной политике (проект «ТРАНЗИТ»)	33364,30	0,00	-33364,30	0,00
Асег (на покупку нового «Ночного автобуса»)	411035,81	-7340,83	-403694,98	0,00
Frank Trümper			-17990,00	-17990,00
Общий итог	3663606,18	10216415,61	-11813055,43	2066966,36

«Увеличилось число годовых отчетов, содержащих реальные сведения о финансовой поддержке и устойчивости НКО, отчетов, по прочтении которых не остается вопросов, «откуда деньги» и «кто за этим стоит». Становится понятно, что этот фонд действительно делает востребованное для жителей территории дело и получает поддержку и в форме частных пожертвований и пожертвований от бизнеса, и в различных формах поддерживается органами власти и местного самоуправления. Конечно, пока таких отчетов не более четверти, и пока практически нет попыток экономической оценки вклада в развитие территории некоммерческой организацией с учетом и привлеченных средств на решение социальных проблем и объема ресурсов, созданных, объединенных НКО, и полученной экономии для региональных бюджетов при реализации добровольческих и социальных программ НКО».

Владимир Вайнер,

эксперт, член жюри VI Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов НКО «Точка отсчета»

Екатерина Баханькова, практикующий аудитор

Цель финансовой части отчета — показать заинтересованным пользователям, откуда были получены средства организацией и на что конкретно собранные средства были израсходованы.

К финансовому отчету НКО некоторых организационно-правовых форм существуют законодательно закрепленные требования.

В частности отчеты фондов должны публиковаться вместе с аудиторским заключением. Также для фондов по закону обязательна публикация бухгалтерской отчетности (не только сметы, но и бухгалтерского баланса), хотя для большинства обычных читателей такая информация непонятна и неинтересна. Кроме того, в приказе Минфина 66н «О формах отчетности» в части, касающейся отчетности некоммерческих организаций, указано, что некоммерческая организация именуется третий раздел своего отчета «Целевое финансирование», а не «Капитал и резервы». Всем указанным выше требованиям соответствует предоставление финансовой информации в отчете Фонда «Виктория».

Для всех остальных типов некоммерческих организаций публикация бухгалтерской отчетности не обязательна, и финансовый отчет может быть представлен отчетом по смете (бюджету) без бухгалтерского баланса.

Стоит обратить внимание, что в отчетах НКО недопустимы несоответствие данных законодательным нормам, а также любые расхождения с данными, которые организация предоставляет в контролирующие органы (Налоговую инспекцию, Министерство юстиции, органы статистики и др.).

Многие организации в своих отчетах о деятельности указывают источники поступления средств подробно — от какой организации или человека, сколько поступило средств, на какую программу (например, как в отчете БФ «Свобода»). Такая информация в отчете хороша как благодарность, но как финансовый отчет не воспринимается. Если финансовый отчет будет чересчур подробным, его будет сложно понять.

Важно статьи отчета группировать по укрупненным, удобным для восприятия статьям. При этом употреблять для их названия понятные и часто применяемые термины (например, расходы на уставную деятельность, административные расходы и др.).

Удобна для восприятия форма отчета, когда отдельно указаны группы источников (пожертвования, гранты, субсидии) и отдельно средства, израсходованные на разные направления деятельности (программы). При этом конкретные расходы по программам могут быть представлены отдельно. Так сделано в отчете фонда «Димина мечта».

В большинстве случаев в финансовом отчете нужно указывать остатки средств на начало года, например, в отчете РБФ «Самарская губерния» без этой информации возник бы вопрос, как удалось потратить больше средств, чем было получено за год.

Очень выигрышно при представлении финансовой информации выглядит ненавязчивая аналитическая информация, например, процентное представление доходов и расходов.

Примером отличного представления информации, на мой взгляд, может быть отчет благотворительного фонда «АдВита», там на одной странице представлена полная информация, которая включает все необходимые разделы: остаток на начало года, поступления, расходы на административную часть, расходы по основным целевым программам. Компактное представление информации крупным шрифтом на одной странице удобно для восприятия.

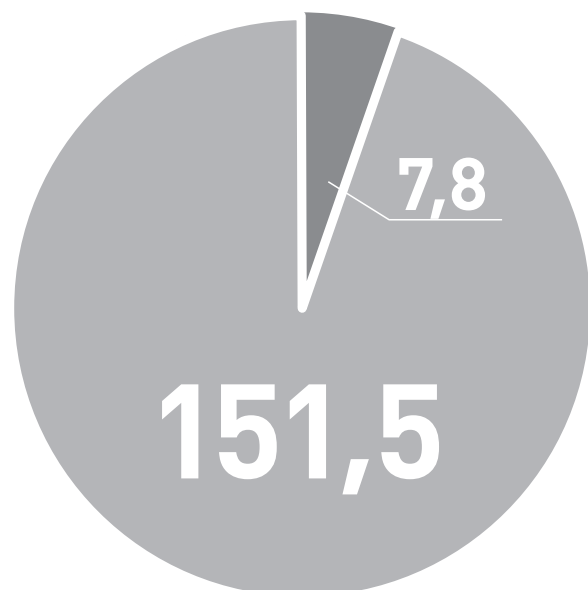
Структура расходов фонда за 2011 год

03

159,3 млн. руб.
расходы за год

151,5 млн. руб.
оплата лечения
подопечных фонда

7,8 млн. руб.
обеспечение
деятельности фонда



415 пациентов получили помощь

151,5 млн. руб.

расходы на лечение

97,7 млн. руб.

оплата лекарств

34,7 млн. руб.

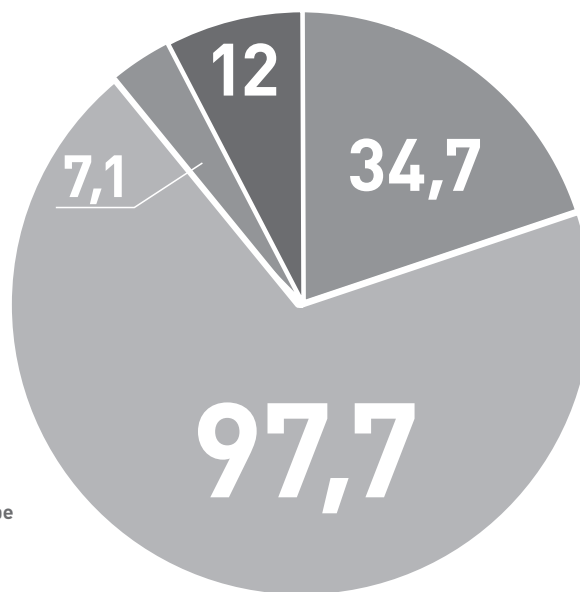
оплата расходных материалов для лечения и лабораторных исследований, оплата протезов, оплата оборудования и расходных материалов для онкологических отделений больниц, в которых лечатся подопечные фонда

12 млн. руб.

оплата поиска донора костного мозга в Международном регистре

7,1 млн. руб.

оплата больничных счетов за медицинские услуги



Хочется также отметить отчет БФ «Добросердие»: в нем есть детальное представление финансовой информации и по программам помощи, и по поступлениям. При этом основной обобщенный отчет включает расходы по программам в рублевом и процентном представлении, а также параллельно указываются источники финансирования этих программ — также по основным направлениям, в денежном и процентном представлении. Приведены диаграммы, составленные на основании этих данных — графическое представление расходов и поступлений, что делает отчет более наглядным и понятным.

Финансовая информация

Расходы по программам

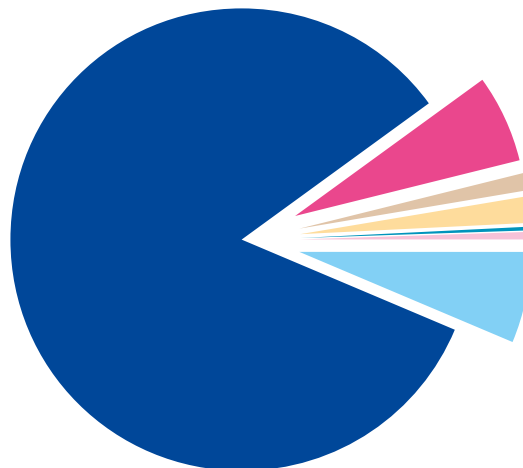
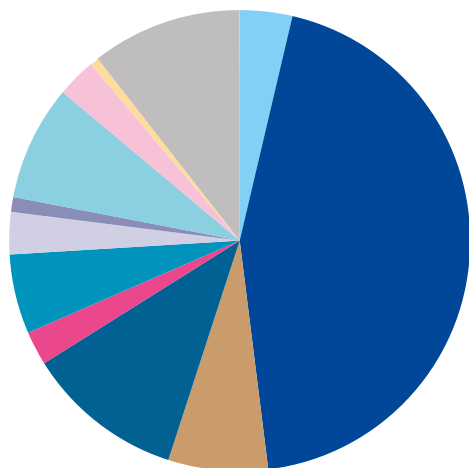
Название программы	Сумма	процент
Комплексная годовая реабилитация	642 910,00 р.	3,68%
Текущая годовая реабилитация	7 743 910,48 р.	44,34%
Закупка реабилитационного оборудования	1 221 757,47 р.	6,99%
Поддержка детских реабилитационных центров	1 933 943,00 р.	11,07%
Развитие общественных организаций	415 864,00 р.	2,38%
Уютный детский дом	974 827,07 р.	5,58%
Подари ребенку семью	514 742,52 р.	2,95%
Проезд на лечение	179 091,66 р.	1,03%

Источники финансирования

Пожертвования	Сумма	процент
Остаток средств на начало 2011 г.	19 077 681,73	
Корпоративные пожертвования	240 530,97 р.	6,36%
Индивидуальные пожертвования	3 163 001,26 р.	83,63%
Пожертвования через банкоматы	232 129,57 р.	6,14%
Ящики для пожертвований	46 290, 00 р.	1,22%
Пожертвования через платежные терминалы QIWI	70 454,85 р.	1,86%
Пожертвования через платежную систему Robokassa	9 500, 00 р.	0,26%

Материальная поддержка	1 413 207,97 р.	8,09%
Веселый праздник	479 091,16 р.	2,74%
Фотовыставка «Я верю. Я могу!» и участие в фестивале «Смотри на меня как на равного»	106 818,08 р.	0,61%
Административные расходы	1 840 207,95 р.	10,54%
ИТОГО:	15 626 163, 41 р.	100%

Другие поступления	20 204,92 р.	0,53%
Итого пожертвований за 2011 г.	3 782 111,57 р.	100%
ИТОГО:	22 859 793,30 р.	



Финансовая информация чаще всего соседствует в отчете с такими разделами, как «Благодарности» и «Как помочь организации». В последнем обычно указывают все возможные способы, которыми можно поддержать организацию. Действительно, гораздо легче убедить помочь читателя, который уже познакомился с программой и результатами деятельности организации, убедился в ее добросовестности и открытости.

Эксперты считают, что эти разделы хорошо работают в печатной версии годового отчета, когда его представляют потенциальным донорам и целенаправленно распространяют среди тех, кто уже регулярно поддерживает организацию. В электронном же варианте это сработает, если годовой отчет будет интегрирован в сайт организации, например, как у благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам».

Ниже приведен пример раздела «Нам нужна Ваша помощь» из отчета общественной организации «Детские деревни SOS»

Индивидуальное пожертвование

Даже небольшое пожертвование поможет нам покрыть часть расходов. Сделать пожертвование можно одним из удобных для Вас способом:



- банковской картой на нашем сайте (в т.ч. можно оформить ежемесячный автоматический платеж);



- через Сбербанк (квитанцию можно заполнить и распечатать на нашем сайте);



- через Яндекс.Деньги (на нашем сайте);

Корпоративное партнерство и спонсорская помощь

У Детских деревень - SOS существует множество форм сотрудничества с компаниями. Мы даём широкие возможности для помощи детям — например, спонсорские пакеты.

Вы тоже можете стать:

Другом Детских деревень - SOS,
сделав пожертвование от 100 000 рублей;

Спонсором Детских деревень - SOS,
сделав пожертвование от 200 000 рублей;

Партнером Детских деревень - SOS,
сделав пожертвование от 400 000 рублей.



- через мобильный телефон;



- через терминалы QIWI
(выбрав «Другие услуги» - «Фонды помощи»).

Также Вы можете опустить пожертвование в ящики-копилки, установленные в отделениях Раффайзенбанка, аптеках 36.6, Свиссотеле и других местах.

Ваши пожертвования покроют расходы на полное или частичное содержание 1 ребенка или всей SOS-семьи в Детской деревне - SOS в течение 1 месяца или 1 года в зависимости от выбранного пакета.

Договор, согласно выбранному спонсорскому пакету, заключается на 1 год и может быть продлен на год и более.

Благотворительное пожертвование может быть сделано банковским переводом, по квитанции или наличными, разовым переводом или частями, раз в месяц или раз в квартал.



СДЕЛАТЬ ПОЖЕРТВОВАНИЕ
МОЖНО НА НАШЕМ САЙТЕ:
www.sos-dd.ru/help

Кроме частных и корпоративных пожертвований, некоторые НКО ищут волонтеров для участия в своих программах (например, общественная организация «Большие братья/Большие сестры») или тех, кто безвозмездно готов предоставить НКО свои услуги, как в отчете фонда «Благо Дарю».

Кроме того Вы можете помочь и нематериально: мы всегда открыты любому сотрудничеству и предложениям.

- Например, если Вы - врач, массажист, сотрудник медицинского учреждения или работаете с детками с заболеваниями центральной нервной системы, мы могли бы воспользоваться Вашими услугами по вашей специальности.
- Вы могли бы организовывать праздники, мероприятия, экскурсии для наших подопечных. Нам всегда нужны волонтеры, что бы все это организовывать.
- Если Вы журналист, Вы могли бы помочь написанием статей о наших детках, Фонде и проводимых мероприятиях. Нам всегда нужны хорошие информационные материалы.
- Если Вы работаете в печатном издании, Вы могли бы оказать нам информационную поддержку.
- Если у Вас есть свои предложения о помощи или информация, которой бы Вы хотели с нами поделиться, напишите нам или позвоните нам по телефону 8 (3462) 28-47-12. А так же Вы можете написать нам, наш электронный адрес: dariblago@yandex.ru

РАЗДЕЛ VI. РАЗМЕЩЕНИЕ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ ОТЧЕТА

Когда отчет завершен, остается последний штрих: добавить контактную информацию своей организации. Во многих отчетах для этого используют тыльную сторону обложки, часто там же размеща-

ют реквизиты организации, контакты ключевых сотрудников. После этого остается разместить отчет в Сети и приложить усилия к его распространению.

КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТА

Юлия Крылова, PR-менеджер / Анна Ладوشкина, IT специалист

На VI Конкурс годовых отчетов было подано довольно большое количество заявок. Но сложилось впечатление, что конкурс для некоторых НКО стал единственной причиной написания отчета. Распространением отчета и обеспечением легкого доступа к нему озаботилась лишь малая часть участников. А без распространения годовой отчет бесполезен.

Как можно распространить отчет?

Главным инструментом продвижения не только годового отчета, но и самой организации, конечно, является сайт. К сожалению, у некоторых участников конкурса сайтов пока нет, но организации обязательно стоит иметь свой интернет-ресурс. Размещение отчета на портале НКО или на сайте другой НКО само по себе хорошо, но недостаточно. Аудитория этих ресурсов — это в первую очередь сами некоммерческие организации, тогда как отчет должен обращаться к простым людям: жертвователям и благополучателям.

Даже если у организации нет денег на домен и хостинг (до 2000 руб. в год), она всегда может воспользоваться бесплатными конструкторами сайтов (www.ucoz.ru, sites.google.com, nethouse.ru и др.; в Интернете их насчитывается более 50). Также некой заменой сайта может быть страница организации в социальных сетях. Самыми популярными на сегодняшний день считаются Facebook и «ВКонтакте». И если в Facebook пока не реализована возможность прикладывать файлы для скачивания, то «ВКонтакте» позволяет не только вынести отчеты в специальный раздел в группе, но и прикладывать их к постам на стене для продвижения.

Но наличие сайта или страницы в социальной сети — это только полдела. Иногда случается, что после конкурса ссылка на отчет перестает работать, и посмотреть его уже невозможно. К сожалению, это случается даже у самых продвинутых НКО.

Где же нужно расположить отчет, чтобы его посмотрело как можно больше людей?

Первое и самое главное правило — пользователь, впервые оказавшись на сайте, должен сразу понять, где он находится и, главное, куда он может двигаться дальше. Поэтому крайне важна понятная структура меню, где по названию ссылки сразу ясно, куда она ведет. Поэтому стоит забыть о названиях «разное», «медиа», «дополнительные материалы».

Не факт, что пользователь начнет свое путешествие по ресурсу с главной страницы, поэтому меню должно быть дублировано на каждой. Страница, на которой пользователь находится в данный момент, в меню должна быть выделена (например, при помощи подсветки).

Меню не должно быть слишком большим. Пользователь воспринимает без усилий максимум семь пунктов. Если в меню нет возможности сделать отдельный пункт «годовые отчеты» или «отчеты о деятельности», как это сделал фонд просвещения «Мета», то отчеты стоит расположить в разделе «О нас», как подменю. Но не прячьте отчеты слишком далеко. Здесь действует «правило трех кликов» — пользователя и важный материал на сайте может разделять только три нажатия на кнопку мыши.

У годовых отчетов обязательно должен быть свой раздел. Ни в коем случае не публикуйте отчет только в новостях. Новость перестанет быть актуальной, и пользователь не полезет за ней в архив. Все отчеты должны быть собраны в одном месте. Тогда пользователь увидит серьезное отношение к отчетности в организации, сможет сравнить ваши результаты за несколько лет и понять, что организация жива и с каждым годом развивается все быстрее.

В каком виде лучше всего вывешивать отчет?

Идеальный вариант — это отчет на самой странице организации плюс файл для скачивания в нескольких форматах. Это реализовали три организации — Фонд «Петропавловск», Фонд «Бэла» и БФ «Добросердие».

«Петропавловск» позволил смотреть отчет в виде красочной онлайн-книги, которую при желании можно скачать в формате PDF. Также при вводе в строку поиска Google «Фонд Петропавловск годовой отчет» мы получаем в поисковой выдаче информацию о фонде в их группе на Facebook по годам со ссылками на годовые отчеты. Примерно так же реализован отчет фонда «Бэла».

БФ «Добросердие» пошел по другому пути: внутри сайта они поместили подробнейший поквартальный финансовый отчет. Также для скачивания был размещен полный годовой отчет в формате PDF.

Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» реализовал отчет на сайте, используя гиперссылки, картинки и диаграммы.

Все остальные организации ограничили файл для скачивания в формате PDF. Ранее всегда рекомендовалось давать ссылку на скачивание просмотрщика PDF Adobe Reader, но все организации эту рекомендацию единогласно проигнорировали. Это не страшно, если пользователь пользуется браузером, который может просмотреть документ, не скачивая его (последние версии Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox). Но если пользователь пользуется старой версией Internet Explorer, то можно считать, что он потерян.

Не стоит забывать, что файлы для скачивания хуже индексируются поисковиками. Ни один отчет не удалось найти просто по запросу в поисковике. Файлы для скачивания объемом более 10 мб в принципе не индексируются.

Сейчас все большее количество людей просматривает сайты с помощью мобильных устройств (смартфонов и планшетов). Поэтому если годовой отчет будет грузиться слишком долго, то они могут так и не дождаться загрузки и уйти с сайта. Также не рекомендуется вешать отчет в формате DOC, так как не все мобильные устройства (iPad, iPhone) его распознают. Лучше сохранить документ в PDF. Если ваша версия Word не конвертирует документы в PDF, скачайте бесплатный PDF-принтер (например, doPDF). В крайнем случае вы можете использовать форматы RTF или TXT, чтобы не зависеть от программ Microsoft.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Публичный годовой отчет НКО относится к необязательным формам отчетности. Следовательно, единых четко заданных параметров для этого документа не существует. Поэтому, представляя лучшие практики публичной годовой отчетности, мы не призываем некоммерческие организации к слепому подражанию и копированию.

Мы пытались показать, что лучший публичный отчет, являющийся, как правило, продуктом творческого отношения к своему делу, призван, в итоге, способствовать построению доверительного диалога НКО с обществом. И какой бы разноплановой ни была аудитория вашего публичного отчета, она требует от НКО ясности и прозрачности.

Информационный стандарт – это запрос со стороны общества на содержание отчетности НКО. Давая ясные и убедительные ответы на этот запрос, организация решает множество задач – от завоевания доверия до привлечения средств на свою деятельность. Поэтому публичный отчет становится универсальным инструментом коммуникации.

Мы надеемся, что представленная брошюра станет источником идей для публичных отчетов НКО, а комментарии наших экспертов позволят эти идеи эффективно реализовать.

АВТОРЫ И КОММЕНТАТОРЫ

Авторы и составители:

АННА ОРЛОВА, председатель правления СПб БОО «Центр РНО», кандидат психологических наук. Руководит программой «Ресурсный центр для НКО» и отдельными проектами. Занимается исследовательской работой, аналитикой, разработкой и проведением семинаров. С момента реализации конкурса годовых отчетов «Точка отсчета» входила в его команду и участвовала в разработке всех методических пособий, созданных в его рамках.

ИННА ИВАНОВСКАЯ, менеджер проектов Центра РНО, координатор ежегодного конкурса годовых отчетов «Точка отсчета» в 2011-2012 годах.

Эксперты:

ЕКАТЕРИНА БАХАНЬКОВА, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» РАНХиГС (Москва), директор департамента учета и налогообложения некоммерческих организаций АБФ «Ренессанс», член экспертного совета Клуба бухгалтеров некоммерческих организаций, член экспертного совета по методологии учета некоммерческих организаций при Институте профессиональных бухгалтеров России. Практикующий аудитор.

АРКАДИЙ ОПОЧАНСКИЙ, дизайнер, арт-директор компании In-Design. Профессиональная деятельность ориентирована на создание индивидуальных проектов в полиграфии и мультимедиа (булеты, сайты, презентационные программы).

АННА ЛАДОШКИНА, веб-дизайнер из Санкт-Петербурга, директор по разработке общественного образовательного проекта АСИ «Теплица социальных технологий». Специализируется на создании сайтов для творческих и некоммерческих проектов под маркой @ foralien bureau.

ЮЛИЯ КРЫЛОВА, PR-менеджер СПб БОО Центра РНО. В Центре РНО разрабатывает PR-стратегию, отвечает за сайт, группы в социальных сетях, информационные материалы и ведение IT-проектов организации. Региональный представитель общественного образовательного проекта АСИ «Теплица социальных технологий».

ВНИМАНИЕ!

Точка отсчета

VII ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС ГОДОВЫХ ОТЧЕТОВ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

VII Всероссийский конкурс годовых отчетов некоммерческих организаций «Точка отсчета» проводится Комиссией Общественной палаты Российской Федерации по развитию благотворительности и волонтерства в партнерстве с Министерством экономического развития Российской Федерации и Министерством юстиции Российской Федерации.

Конкурс направлен на широкое внедрение в благотворительную деятельность стандартов прозрачности и подотчетности перед обществом, а также на привлечение внимания общества, органов власти и СМИ к деятельности некоммерческих организаций.

Оператором конкурса в 2013 году выступает Некоммерческое партнерство грантодающих организаций «Форум Доноров». Оператор обеспечивает организацию и проведение конкурса, сбор заявок и подведение итогов конкурса, координацию работы жюри.

Информационную поддержку конкурса обеспечивает АНО «Агентство социальной информации».

Экспертную поддержку конкурса осуществляет Санкт-Петербургская Благотворительная общественная организация «Центр развития некоммерческих организаций».

Заявки от НКО на участие в конкурсе принимаются с 1 мая по 31 августа → [Подать заявку](#)

Подробную информацию о конкурсе читайте в «Положении о Конкурсе» <http://portal-nko.ru/nko/refpoint/475>.

Дополнительную информацию о конкурсе «Точка отсчета» вы можете получить у руководителя программ Форума Доноров (оператор конкурса) Эльвиры Алейниченко по телефону +7-985-770-33-93 или электронной почте tochkao@oprfr.ru

КАК ПРОХОДИТ КОНКУРС?

- Конкурс проходит в два этапа. На первом поступившие заявки будут проверяться на соответствие информационному стандарту (см. пункт 2.1 «Положения о Конкурсе»). На втором этапе жюри определит победителей.
- У организаций есть возможность самостоятельно заявлять о своем участии в бюджетных и тематических номинациях.
- Каждый отчет будет оцениваться тремя экспертами: представителем НКО, представителем донорского сообщества и СМИ. Каждый участник конкурса получит индивидуальные результаты оценки годового отчета.

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ?

- ВСЕ участники второго этапа конкурса получают сертификаты соответствия информационному стандарту, подписанные представителями жюри конкурса от Комиссии Общественной палаты РФ по развитию благотворительности и волонтерства, Министерства юстиции и Министерства экономического развития РФ.
- Организации, принимавшие участие в конкурсе четыре и более раз, получают специальные сертификаты постоянных участников.

КАК ПОДГОТОВИТЬ ОТЛИЧНУЮ ЗАЯВКУ?

Для подготовки заявок пользуйтесь методическими материалами о подготовке публичных годовых отчетов НКО, которые обновлены с использованием лучших практик 2010-2012 годов: <http://portal-nko.ru/nko/refpoint/476>.

Вы можете также стать участником вебинара «Как принять участие в конкурсе годовых отчетов в 2013 году?», где вы сможете задать свои вопросы – следите за анонсами конкурса на портале НКО и сайтах соорганизаторов.

НАПОМИНАЕМ:

НА КОНКУРС подаются **ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЕРСИИ** публичных годовых отчетов организаций за 2012 год. Срок подачи заявок до 31 августа 2013 года. Электронная регистрация заявок на конкурс открыта на портале НКО Общественной палаты РФ <http://www.portal-nko.ru/nko/refpoint/reg>.

Всю информацию о конкурсе: положение, заявку, состав жюри и координаты организаторов можно посмотреть на сайте www.portal-nko.ru.



Центр развития некоммерческих организаций (<http://www.crno.ru>) – одна из ведущих инфраструктурных организаций в России, которая поддерживает НКО и гражданские инициативы, а также развивает благотворительность и корпоративную социальную ответственность.