

## Общественные науки

УДК 377.018.48

А.К. Батаева,

Д.С. Свидерская кандидат технических наук, доцент  
Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

E-mail: almira\_7@mail.ru

### Стандартизация услуг неправительственных организаций – гарантия качества

***Аннотация.** Неправительственные организации являются одними из распространенных поставщиков образовательных услуг для населения. В целях повышения эффективности качества образовательных услуг и удовлетворения потребностей целевых групп возникает необходимость разработки нормативной документации для НПО. Разработанная нормативной документации будет являться основой для создания единого подхода к разработке общих требований к содержанию и оформлению документов, а также являться ориентиром для независимой оценки качества образования.*

***Ключевые слова:** неправительственная организация, стандарт, гражданский сектор, качество, услуги.*



Рисунок 1 – Взаимосвязь НПО

Одним из важнейших направлений государственной политики в Казахстане является создание благоприятных условий для развития институтов гражданского общества. Повышение роли гражданского общества – одна из целей Плана нации «100 конкретных шагов» по реализации пяти институциональных реформ Н.А.Назарбаева [1].

Значительную роль в формировании государства играют неправительственные организации (НПО), которые образуют так называемый третий сектор. Основным нормативным актом, регулирующим деятельность НПО в Казахстане, является Закон «О некоммерческих организациях» [2].

По мнению Лестера Саламона, руководителя Центра исследований гражданского общества Университета Джонса Хопкинса (США), «развитие организаций третьего сектора, рост их влияния является признаком здорового общества — такого общества, которое видит и не замалчивает проблемы, реагирует на них, общества, которое предоставляет гражданам возможность для самореализации, общества, в котором есть доверие, общества нового качества [3].

В нашей стране неправительственный сектор представлен в виде общественных объединений, фондов, учреждений, союзов (ассоциаций) юридических лиц и других организаций.

В своем выступлении на VII Гражданском форуме заместитель Премьер-Министра Казахстана Имангали Тасмагамбетов сказал: «На сегодняшний день в Казахстане зарегистрировано более 18 тысяч общественных организация, активно работает более 8 тысяч НПО. В гражданском секторе занято порядка 30 тысяч человек. В основном это деятельность в сфере молодежной политики и детских инициатив, поддержки социально-уязвимых слоев населения, образования и науки, спорта и физической культуры, пропаганда здорового образа жизни и защиты прав, законных интересов граждан и организаций» [4].

Развитие неправительственного сектора требует повышения компетентности специалистов НПО, расширения ассортимента услуг и повышения их качества. Поэтому необходимы единые стандарты, позволяющие контролировать качество услуг, оказываемых НПО.

Рассматривая подходы разных стран к формированию стандартов и Кодексов этики для НПО, следует отметить, что в сфере обеспечения качества услуг НПО многие страны придерживаются практики разработки Кодексов этики НПО, где и фиксируются все требования, процедуры и условия. Данные кодексы могут быть как общими, т.е. распространяющимися на все организации (США, Австралия), так и индивидуальными – распространяющимися на конкретную группу НПО, входящих в состав коалиции или ассоциации [5].

В России при всем богатстве выбора предлагаемых НПО социальных услуг большой проблемой остается отсутствие стандартов предоставления социальных услуг населению. Отсутствие их на региональном уровне препятствует развитию системы государственного социального заказа, более активному включению НКО в реализацию региональных и муниципальных проектов и программ в поддержку инвалидов. С другой стороны, отсутствие описанных и регламентированных стандартов предоставления социальных услуг внутри организации является препятствием в осуществлении мониторинга и оценки качества предоставляемых организацией услуг. Так, почти у 60 % организаций, принявших участие в исследовании, отсутствуют описанные или регламентированные стандарты предоставления социальных услуг. Отдельные усилия по описанию этих стандартов предпринимали 11 % организаций. Системную работу по стандартизации собственных услуг ведут 18 % организаций. Наличие принятых стандартов предоставляемых услуг уверенно подтвердили лишь 11 % респондентов [6].

В отличие от государственных органов у Казахстанских НПО нет ни реестра, ни регламентов, ни стандартов качества услуг. Контроль качества осуществляют государственные органы, заказчики в рамках государственного социального заказа, как правило, по «упрощённой схеме», когда критериев оценки всего два: освоение средств и наличие отчета.

Вопросы управления качеством услуг НПО до последнего времени не привлекали сколько-нибудь заметного внимания казахстанского научного сообщества. Рассмотрению специфики управления качеством услуг НПО посвящены немногочисленные англоязычные исследования. Публикаций по этой проблематике очень мало и носят они, по большей части, сугубо прикладной характер «обмена опытом» [7].

Не все НПО работают с надлежащим качеством: в большинстве случаев услуги НПО неконкретны, сложно измеримы, иной раз и нецелесообразны, соответственно, их качество оценить невозможно.

Потребность в качественных услугах возникла в результате возросшей конкуренции в некоммерческом секторе.

Повысить качество услуг, оказываемых НПО потребителям, можно за счет создания определенных стандартов и правил деятельности таких организаций.

На сегодняшний день установлены лишь формальные требования к исполнителям услуг: если НПО не нарушает закон, и у нее есть опыт оказания предлагаемых услуг, то оно уже вправе осуществлять свою деятельность. Перечень требований к НПО необходимо расширить, что положительно отразится на качестве услуг и повысит их прозрачность.

Стандартизация услуг НПО – актуальная тема в среде неправительственного сектора. Это очень сложная и кропотливая работа. Как известно, стандартизация – деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения требований к продукции, услуге и процессам посредством установления положений для всеобщего, многократного и добровольного использования в отношении реально существующих и потенциальных задач [8]. Главной задачей стандартизации услуг является разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуги. За прошедшее время ассортимент услуг, оказываемых НПО, значительно расширился.

По данным опросов руководителей казахстанских НПО, к настоящему времени сложилась ситуация: не все НПО работают с надлежащим качеством, в большинстве случаев услуги НПО неконкретны, сложно измеримы, зачастую нецелесообразны, соответственно, их качество оценить невозможно [9].

По инициативе Министерства культуры и спорта Республики Казахстан в 2015 году в рамках проекта «Организация комплекса мероприятий по разработке стандартов социальных услуг НПО» были разработаны перечень услуг и проекты стандартов по шести видам услуг: обучающие, консультационные, информационные и методические, по организации мероприятий, исследовательско-

аналитические, по работе центров. Создана экспертная группа, в которую вошли опытные представители НПО, специалисты в области права, экономики и маркетинга. Обсуждение проектов стандартов проходило в разных форматах: мастерские, экспертная группа, в режиме офф-лайн и он-лайн. Участники обсуждений давали свои предложения и рекомендации. Было много споров, сомнений по практическому применению этих стандартов, ожидаемых несоответствий в ходе их внедрения и т.п. [5].

Например, в проекте стандарта по оказанию обучающих услуг большое внимание уделено информированности потребителей, количеству участников, а каким образом будет проводиться оценка потребностей, не сказано. Далее, прежде чем формировать группы, необходимо получить заявку, оформить договор, соответственно с приложением типовых форм. В проекте стандарта не указано, как формируется информационно-методический материал, из чего он состоит, где хранится, кем проверяется достоверность и актуальность содержимого и т.п. Каким образом будет оформляться оценка качества выполненных услуг и в каком виде должно освещаться на Интернет-ресурсах и социальных сетях (в форме отчета и т.п.)? Не описаны действия в случае неудовлетворенности участников процесса. Каждый этап процесса необходимо описать с приложением всех типовых документов. Также необходимо описать порядок разработки, утверждения, учета, внесения изменений, отмены, регистрации, обозначения, издания стандартов. Немаловажным является разработка методических рекомендаций по работе с данными стандартами.

Идет практическая апробация разработанных стандартов услуг НПО, но официальной информации о результатах пока нет.

В соответствии с Планом мероприятий по реализации рекомендаций VII Гражданского форума на 2017- 2018 годы планируется разработать и утвердить стандарты услуг НПО 25 июля 2018 года.

Неправительственные организации являются одними из распространенных поставщиков образовательных услуг для населения. В целях повышения эффективности качества образовательных услуг и удовлетворения потребностей целевых групп возникает необходимость разработки нормативной документации (НД) для НПО. Разработанная НД будет являться основой для создания единого подхода к разработке общих требований к содержанию и оформлению документов, а также являться ориентиром для независимой оценки качества образования.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 План нации – 100 конкретных шагов. Программа Президента Республики Казахстан от 20 мая 2015 года.
- 2 Закон Республики Казахстан от 16 января 2001 года № 142-II О некоммерческих организациях (с изменениями и дополнениями по состоянию на 27.02.2017 г.)
- 3 Lester M. Salamon, Wojciech Sokolowski, Regina List. Global Civil Society: An Overview. – The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, 2003.
- 4 VII Гражданский Форум Казахстана в Астане 5 ноября 2016 года. – Режим доступа: [www.bnews.kz](http://www.bnews.kz)
- 5 Зарубежный опыт стандартизации услуг – что в хозяйстве пригодится? [Электронный ресурс] / Специальный корпоративный фонд Зубр. – Режим доступа: <http://zubr-consulting.kz>.
- 6 Социальные услуги, предоставляемые общественными организациями. – Режим доступа: [https://aupam.ru/pages/sozial/sotrud\\_nko\\_prsipfo/page\\_06.htm](https://aupam.ru/pages/sozial/sotrud_nko_prsipfo/page_06.htm)
- 7 Актуальные проблемы повышения эффективности и качества услуг неправительственных организаций и совершенствования их взаимодействия с государственными органами в Республике Казахстан // Вестник КазНУ. – № 4. – 2016. – С. 18.
- 8 Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании» от 09 ноября 2004 года № 603 (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2018 г.)
- 9 Оспанова Д.К. Неправительственные организации РК: исторический опыт и перспективы развития. Дис. работа (Ph.D.). – 131 с.

#### REFERENCES

- 1 Plan nacji – 100 konkretny'h shagov. Programma Prezidenta Respubliki Kazahstan ot 20 maya 2015 goda.
- 2 Zakon Respubliki Kazahstan ot 16 yanvary 2001 goda № 142-II O nekommercheskih organizacijah (s izmeneniyami i dopolneniyami po sostoyaniyu na 27.02.2017 g.)
- 3 Lester M. Salamon, Wojciech Sokolowski, Regina List. Global Civil Society: An Overview. – The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, 2003
- 4 VII Grazhdanskij Forum Kazahstana 5 noyabrya 2016 goda v Astane. – Rezhim dostupa: [www.bnews.kz](http://www.bnews.kz)
- 5 Zarubezhnyj opyt standartizacii uslug – chtu v hozyajstve prigodit'sya? [Elektronnyj resurs] / Special'nyj korporativnyj fond Zubr. – Rezhim dostupa: <http://zubr-consulting.kz>.

6 Social'ny'e uslugi, predostavlyaemy'e obshhestvenny'mi organizაციyami. – Rezim dostupa: [https://aupam.ru/pages/sozial/sotrud\\_nko\\_prsipfo/page\\_06.htm](https://aupam.ru/pages/sozial/sotrud_nko_prsipfo/page_06.htm)

7 Aktual'ny'e problemy' povy'sheniya e'ffektivnosti i kachestva uslug nepravitel'stvenny'h organizacij i sovershenstvovaniya ih vzaimodejstviya s gosudarstvenny'mi organami v Respublike Kazahstan // Vestnik KazNU. – № 4. – 2016. – S. 18.

8 Zakon Respubliki Kazahstan «O tehničeskom regulirovanii» ot 09 noyabrya 2004 goda № 603 (s izmeneniyami i dopolneniyami po sostoyaniyu na 01.01.2018 g.)

9 Ospanova D. K. Nepravitel'stvenny'e organizacii RK: istoričeskij opyt' i perspektivy' razvitiya: Diss... d. f. (Ph.D.). – Karaganda: KGU. – 131 s.

### **ТҮЙІН**

***А.К. Батаева,***

***Д.С. Свидерская,*** техника ғылымдарының кандидаты  
Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.)

#### ***ҮЕҰ қызметін стандартизациялау – сапалықтың кепілі***

*Үкіметтік емес ұйымдар, білім беру қызметін көрсетудегі нарығында халыққа білім беру қызметтерінің ең көп тараған провайдерлерінің бірі болып табылады. Білім беру қызметтерінің сапасын арттыру және мақсатты топтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында үкіметтік емес ұйымдарға арналған НҚ-ты құрастыруды қажет етеді. Әзірленген НҚ құжаттардың мазмұны мен ресімдеуіне қойылатын жалпы талаптарды әзірлеуге, сондай-ақ білім беру сапасын тәуелсіз бағалаудың біріңғай тәсілді жасаудың негізі болады.*

***Түйінді сөздер:*** үкіметтік емес ұйым, стандарт, азаматтық сектор, сапа, қызмет.

### **RESUME**

***A.K. Batayeva,***

***D.S. Sviderskaya,*** Candidat of Technical Science  
Innovative University of Eurasia (Pavlodar)

#### ***Assuring the NGOs' services quality through standardization***

*Non-governmental organizations cover a large part of the educational services market. Great demand for the educational services improvement and meeting the target groups' special needs is calling for the regulating documents for NGOs to be developed. Regulating documents are to serve for the establishment of the consistent approach to the papers content and design, and to manage the independent education services quality evaluation routine.*

***Key words:*** non-governmental organization, standard, civilian sector, quality, services.