

Конкурс годовых отчетов некоммерческих организаций «Точка отсчета» - 2017. Методика оценки публичных годовых отчетов

Рекомендации экспертам по проведению экспертной оценки публичного отчёта НКО

Цель Конкурса – содействие становлению культуры отчётности и развитию механизмов прозрачности в некоммерческих организациях.

Публичный отчёт НКО – это один из инструментов прозрачности.

Активное использование публичного отчёта в коммуникациях с заинтересованными сторонами способствует росту доверия к конкретной НКО и сектору в целом. В конечном счёте это способствует притоку ресурсов и их эффективному использованию НКО.

Оценка публичного отчёта включает рассмотрение информативности документа и его качества как инструмента коммуникаций.

Что необходимо помнить при оценке публичного отчёта:

- Параметры оценки относятся к содержанию и удобству использования документа, а не к деятельности организации.
- Анализ достоверности представленных в Отчёте сведений не входит в задачи эксперта и Конкурса. Экспертиза строится на абсолютном доверии авторам Отчёта.
- Оценка производится одинаково независимо от масштабов (объёма расходов), сфер и видов деятельности, опыта и потенциала, места расположения и других характеристик Организации.
- Отчёты, независимо от того, выполнены ли они силами самой организации или с привлечением профессионалов, должны находиться в равных условиях. Эксперту нужно выделить главное: повышает ли отчёт доверие к организации, мотивирует ли поддержку и участие?
- На Конкурс подаются годовые отчеты организаций за 2016 год. В случае, если организация ведет учет не по календарному году, то подается отчет за последний отчетный период.
- Отчёт должен давать полную и понятную картину. Эксперта не должно смущать отсутствие каких-либо деталей, которые не влияют на то, какое впечатление об организации оставляет отчёт. Минимально необходимым является «базовый уровень».

Под «**базовым уровнем**» раскрытия информации понимается наличие в годовом отчете, представленном на конкурс, следующей информации об организации и ее деятельности:

1. Полное название организации с указанием организационно-правовой формы;
2. Контактная информация;
3. Информация о том, зачем существует организация;
4. Информация о руководителе организации и как с ним связаться;
5. Структура управления организации (без персональных данных);

6. Сведения о деятельности и итогах работы организации за отчетный период (описание услуг и/или проектов, целевой/клиентской группы, источники финансирования, сроки реализации, выполненных за отчетный период проектов, качественные и количественные результаты);
7. Финансовая часть, включающая в себя следующую информацию:

7.1. Доходы организации:

- Целевые поступления;
- Доходы от коммерческой деятельности (если ведется);

7.2. Расходы (включая структуру расходов).

Группы параметров и параметры оценки

Оценка проводится по следующим группам и параметрам:

Группа «Организация»

1. Миссия
2. Управление
3. Деятельность
4. Ресурсы

Группа «Результаты»

5. Социальные результаты
6. Эффективность
7. Изменения в организации

Группа «Общее»

8. Документ
9. Компактность
10. Доступность

Интегральная оценка

Стандарт

Типовая шкала оценки

Для каждого параметра применяется 7-бальная система оценки.

7 баллов – наивысшая оценка, соответствующая идеальному положению вещей с точки зрения эксперта, отсутствию каких-либо замечаний. Наивысшая оценка предполагает, что отчет даёт однозначную и понятную, достаточно полную, но не избыточную картину по соответствующему вопросу.

Типовая модель выстраивания вариантов экспертной оценки:

Балл	Варианты экспертной оценки
7	идеально: представлено очень хорошо, «то, что надо для публичного годового отчёта НКО»
5	вполне подходит для публичного годового отчёта (можно оставить без изменений): имеется некоторая неясность, заметны изъяны, недостающие или лишние детали
3	очевидно требуются улучшения: многое непонятно, очевидны значительные пробелы или много лишнего, структура, подача, оформление затрудняют восприятие (понимание)
1	в представленном виде лучше не публиковать: полная неясность, Отчёт никак не проясняет этот вопрос, про это в Отчёте ничего нет или полный хаос, путаница, бессистемное нагромождение сведений

В списке вариантов экспертной оценки определены только четыре позиции с нечётными номерами (1, 3, 5 и 7). **Эксперт может выбрать и промежуточный вариант** (с чётным номером) – 2, 4 или 6, – если, по его мнению, точная оценка находится где-то между предложенными вариантами.

Определения параметров оценки

Группа «Организация»

Группа «Организация» включает 4 параметра («Миссия», «Управление», «Деятельность», «Ресурсы»), посредством которых эксперт оценивает, насколько полно и понятно Отчёт сообщает, что собой представляет Организация.

Параметр 1 Миссия

Эксперту необходимо оценить, **насколько ясно Отчёт даёт ответ на вопросы:**

Для чего существует Организация? Каково её предназначение, общественная функция, ниша? В чьих интересах действует Организация?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Отчёт даёт отличное представление, полную ясность о миссии
5	имеется некоторая неясность, картина неполная, остаются вопросы
3	многое непонятно, очевидные существенные пробелы
1	полная неясность, Отчёт не даёт ответов на базовые вопросы о миссии

Параметр 2 Управление

Доверие к Организации во многом определяется механизмами управления её деятельности. Даёт ли Отчёт **ответ на вопрос о том, кто и какими средствами гарантирует** эффективность и качество проектов и корректность использования привлечённых ресурсов?

Демонстрирует ли Отчёт вовлечённость руководящих структур Организации (учредители, попечители, члены правления и т.п.)? Понятно ли как устроено управление, подотчётность, сменяемость директора? Можно ли по Отчёту понять роли сотрудников и волонтеров организации в ее деятельности? Осуществляются ли мероприятия независимого контроля, включая оценку и т.д.?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	в Отчёте содержатся сведения, вселяющие уверенность в том, что управление ресурсами Организации осуществляется эффективно и что они используются строго по назначению
5	из Отчёта ясно, что в Организации понимают важность механизмов контроля качества управления ресурсами, но непонятно, функционируют ли эти механизмы; Отчёт не даёт уверенности в том, что на практике применяется эффективное управление ресурсами
3	в Отчёте имеется упоминание контроля за качеством управления ресурсами, но это описание не способствует формированию доверия заинтересованных сторон
1	из Отчёта совершенно непонятно, кто и как гарантируется качество управления ресурсами Организации; в Отчёте нет никаких указаний на наличие и ценность надёжного контроля (внутреннего и/или внешнего, независимого)

Параметр 3 Деятельность

Оценивается, как Отчёт представляет то, чем занимается Организация, в чём фактически заключается функционирование Организации, что делается для её благополучателей, потребителей, клиентов и кто они.

Насколько понятно, кому, какие услуги и в каком объёме оказаны или какие мероприятия (активности) осуществляются?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Отчёт даёт отчётливую картину того, что предпринимается Организацией для выполнения своей миссии
5	Отчёт даёт картину процессов и проектов, но во многих случаях остаётся непрояснённым (приходится догадываться), что конкретно делается
3	описание в Отчёте не даёт возможности представить процессы, происходящие в Организации, её повседневную жизнь, целостной картины не складывается
1	полная неясность, что конкретно делается, чтобы решать заявленные проблемы, оказывать помощь, менять жизнь к лучшему

Параметр 4 Ресурсы

Оценка по этому параметру охватывает все вопросы управления ресурсами (финансовые, материальные, добровольческие, кадровые).

Даёт ли Отчёт полное и ясное представление о том, какие ресурсы, из каких источников и в каком объёме привлекались и как использовались Организацией?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Отчёт даёт полную и ясную картину (даже отсутствие некоторых данных ее не искажает), прозрачность в привлечении и использовании ресурсов не вызывает сомнений
5	имеются явные пробелы (не хватает некоторых данных для получения полной картины);
3	многое непонятно, отсутствует существенная часть значимой информации
1	очень скудная картина, фактически не дающая представления о том, за счёт чего осуществляется деятельность, откуда поступают средства и как осуществляется управление ресурсами

Группа «Результаты»

Группа «Результаты» включает 3 параметра («Социальные результаты», «Эффективность» и «Изменение организации»), посредством которых эксперт оценивает, насколько определён Отчёт показывает, каких социально-значимых изменений достигла организация за 2016 год и как она сама изменилась.

Параметр 5 Социальные результаты

Запрос заинтересованных сторон к публичному отчёту НКО включает получение сведений о том, какие изменения в обществе имеют место благодаря функционированию организации. То есть, интересует не только то, что делается Организацией, но и то, каковы последствия этой деятельности.

В идеале Отчёт содержит чёткие указания на достигаемые Организацией социальные результаты, а у читателя не вызывает сомнений, что наличие этих результатов обосновано, может быть проверено.

Насколько определён описываются ли социальные результаты (достижимые цели) и соответствующие показатели? Приводятся ли значения показателей и их изменения за отчётный период? Содержатся ли в Отчёте указания на то, как измеряются результаты, приводится ли обоснование того, что социальные измерения имели место именно благодаря деятельности организации?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	в Отчёте прослеживается профессиональное отношение Организации к социальным результатам (их определениям, измерениям, анализу, презентации для заинтересованных сторон): социальные результаты сформулированы понятно и однозначно; Отчёт показывает, что в Организации внимательно относятся к их измерению, приводятся конкретные показатели и их значения (изменения) за отчётный период
5	Отчёт демонстрирует, что в Организации понимают важность и ценность системы измерения социальных результатов (или сосредоточенности на чётко обозначенных целях), но точных показателей и их значений в Отчёте не приводится
3	из Отчёта не видно, что деятельность Организации ориентирована на достижение конкретных значений социальных результатов (целей), хотя формулировки социальных результатов (целей) расплывчаты, не технологичны, из Отчёта непонятно, проводятся ли социальные измерения

Балл	Варианты экспертной оценки
1	в Отчёте ничего не говорится о социальных результатах, он не предоставляет никаких указаний на то, что в Организации не просто «делают» (проводят мероприятия), но и «достигают» (конкретно изменяют положение благополучателей)

Параметр 6 Эффективность

Этот параметр охватывает все аспекты рационального, эффективного использования ресурсов Организации. **Приводятся ли в Отчёте какие-либо показатели эффективности?** Их динамика? Видно ли из Отчёта, что Организация уделяет внимание аналитической деятельности, независимой оценке и самооценке? Можно ли по Отчёту судить о том, что деятельность Организации обоснована, то есть понимание того, почему предпринимают такие, а не другие действия?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Из Отчёта понятно, какие показатели эффективности используются и какие значения этих показателей достигаются; Отчёт очевидно демонстрирует, что повышение эффективности представляет собой важный аспект деятельности и что осуществляется учёт расходов по каждой программной компоненте, что ведётся поиск подтверждений результативности
5	в Отчёте имеются данные, имеющие отношение к эффективности, но представленная информация не демонстрирует, что в Организации специально занимаются эффективностью, анализом, обоснованием успехов и неудач
3	некоторые данные, имеющие отношение к эффективности, представлены в Отчёте, но по ним невозможно судить об эффективности, проводить анализ (в том числе сравнивать с другими организациями, работающими в той же сфере)
1	судя по отчету, вопросы эффективности не лежат в поле зрения руководства и менеджмента Организации

Параметр 7 Изменения в организации

Деятельность Организации не только оказывает влияние на общество, меняется сама Организация, оставаясь при этом инструментом общественных изменений. Поэтому важно, чтобы в Отчёте отражалось, как Организация приспосабливается к складывающимся условиям, чтобы обеспечить желаемую результативность и эффективность, свой потенциал, общественную значимость и полезность.

Перечень вопросов, которые можно рассматривать, производя оценку Отчёта по этому параметру: **Отражает ли Отчёт изменения Организации? Ясно ли, как за отчётный период изменилась Организация?**

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Отчёт даёт очень ясную картину изменений Организации, их причин и целей; показана динамика и стратегия развития; видно, что в Организации занимаются её развитием
5	имеется некоторая неясность, есть изъяны, нет уверенности, что вопросам стратегии развития организации уделяется достаточно внимания

Балл	Варианты экспертной оценки
3	Отчёт явно не даёт целостной картины развития Организации; многое непонятно, очевидные существенные пробелы
1	полная неясность, в Отчёте нет никаких сведений об изменениях в Организации

Группа «Общее»

Группа «Общее» включает 3 параметра («Документ», «Компактность», «Адресность»), отражающих экспертную оценку качества Отчёта, как документа.

Параметр 8 Документ

Выставляя оценку рекомендуется обратить внимание на представленные ниже и в описании к оценке отдельные характеристики документа.

Насколько хорошо составлен документ? Хорошо ли подобраны визуальные элементы (компоновка текста и шрифты, иллюстрации и т.п.)?

Представляет ли Отчёт целостный документ или заметна эклектичность его составных частей, их несвязность? Просматривается ли логика изложения материала?

Насколько адекватен язык документа? Содержатся ли в Отчёте непонятные формулировки? Не содержит ли Отчёт противоречия, не соответствующие друг другу факты и информацию?

Балл	Варианты экспертной оценки
7	отличный дизайн + структура (логика) документа не вызывает замечаний + не содержит противоречивых элементов + не обнаружены непонятные (трудные для понимания или неоднозначные) формулировки + использован подходящий язык
5	заметны недостатки; не более двух из перечисленных выше характеристик нуждаются в переработке (подборе другого решения)
3	имеются существенные недостатки, сильно снижающие эффект, ожидаемый от публичного отчёта НКО
1	Отчёт содержит столь много недостатков, что в целом формирует неблагоприятное отношение к Организации; публикация документа в предложенной версии не рекомендуется

Параметр 9 Компактность

Не содержит ли Отчёт много лишней/необязательной информации (текста и иллюстраций), снижающих восприятие документа?

При оценке нужно учитывать, что в современных условиях длинный, слишком детализированный Отчёт будет производить отталкивающее впечатление на большинство потенциальных его читателей (приходится много «отфильтровывать», чтобы выделить суть, полезную информацию). Но и, наоборот, в слишком коротком Отчёте могут отсутствовать важные сведения. Эксперт должен оценить, насколько удачно выбран баланс объёма и полезной информации.

Балл	Варианты экспертной оценки
7	размер документа (Отчёта) адекватен объёму содержащейся в нём информации (достаточной для получения адекватного представления об Организации)
5	заметны фрагменты документа, которые можно было бы исключить без ущерба для содержания
3	имеются существенные недостатки, много «воды», явно не нужной для публичного отчёта информации
1	лишний (избыточный) материал лишает Отчёт содержательной ценности

Параметр 10 Доступность

Доступность годового отчета организации для сообщества, в котором организация действует: насколько просто найти и ознакомиться с отчетом в сети интернет

Балл	Варианты экспертной оценки
7	Годовой отчет легко находится, логически и интуитивно понятно его месторасположение
5	В целом найти годовой отчет не сложно, но имеются некоторые затруднения в поиске и вопросы к логике его размещения
3	очевидно требуются улучшения: найти годовой отчет не так просто, без заранее полученной ссылки сразу не найдешь
1	годовой отчет найти очень сложно, без специальной подсказки практически не разберешься где его искать

Интегральная оценка годового отчета «Стандарт»

На основании проведенной по 10 параметрам оценки эксперту предлагается оценить отчет в целом и отнести его к одной из следующих четырёх групп (одному из стандартов), характеристики которых приводятся в правой колонке.

Стандарт	Варианты экспертной оценки
Золотой	«Лучшая практика» – отчёт может квалифицироваться, как образцовый, пример для подражания другим НКО, занимающимся составлением своей публичной отчётности.
Серебряный	Отчет высокого качества, имеющий возможности для доработки по отдельным параметрам до «лучшей практики»

Стандарт	Варианты экспертной оценки
Бронзовый	Отчет хорошего качества, но рекомендуется дополнительная работа для более качественного раскрытия информации
Базовый уровень	Отчет формально соответствует требованиям раскрытия информации, но в целом рекомендуется доработать подход к его подготовке