

САМООРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАН

**ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НКО:
ПОЗИТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ**

Центр исследований гражданского общества
и некоммерческого сектора
Телицына А.Ю.

Влияние пандемии на деятельность НКО: позитивные изменения

Пандемия коронавируса повлияла на все аспекты жизни мирового сообщества. Сфера благотворительности в условиях пандемии оказалась в числе наиболее уязвимых. Новая коронавирусная инфекция и экономический спад поставили многие благотворительные организации в России на грань выживания. Финансовую поддержку НКО сократили как компании, так и частные лица, что было вызвано приостановкой деятельности и снижением доходов населения. Ограничение передвижения в условиях самоизоляции затруднило работу социальных служб. Новая реальность – не дает возможности, да в этом нет и необходимости, возвращаться к старому образцу.

С определенной долей условности мы выделили несколько позитивных изменений, затронувших сферу некоммерческих организаций, а именно: освоение информационных технологий, объединение усилий, оптимизация внутренних процессов, изменение перспективных направлений деятельности, этические аспекты.

Социальная эффективность, устойчивое развитие, корпоративная социальная ответственность, общественные блага – темы и вопросы, которые сегодня активно обсуждаются на конференциях и круглых столах. Перечисленные тенденции вносят свою лепту в общую дискуссию¹.

Эффективным некоммерческим организациям в кризисной ситуации важно не только удержаться на плаву, но и правильно воспользоваться открывшимися возможностями. Как оценить текущее состояние дел? Что учесть при формировании стратегии восстановления? Где искать точки роста в новой реальности?

Освоение информационных технологий, цифровизация

Цифровые решения в последние годы были главным фактором роста и развития. Благодаря цифровым технологиям сотрудники могут продуктивно работать в любом месте. Стираются границы. Необходимость повсеместного освоения технологий дистанционной работы, вызванная мерами сдерживания распространения пандемии, в целом положительно сказалась на технологическом развитии некоммерческих организаций. Мы говорим о тех технологических решениях, освоение и применение которых в прежних условиях, откладывалось сотрудниками фондов в связи с отсутствием острой необходимости. Меры, введенные правительством в период самоизоляции, и изменившие привычный ритм работы некоммерческой организации, вынудили их сотрудников внедрять цифровизацию и диджитализацию в свою деятельность: многие НКО стали активнее пользоваться новыми инструментами в своей работе.

Большая часть смогли адаптироваться и придумать новые сервисы поддержки благополучателей в онлайн-формате. Период самоизоляции стимулировал НКО активнее внедрять технологии в свою работу, чтобы переводить сотрудников на удалённую работу, взаимодействовать с благополучателями и донорами онлайн. Кроме того, работа на удалёнке потребовала более строгой дисциплины и ответственности от всех сотрудников. Это период, когда каждый мог проявить себя, показать, чем он может быть полезен для организации, её дальнейшей стабильной работы. Большое количество НКО стали заниматься организационным развитием.

Получило новое развитие активное использование цифровых технологий для установления обратной связи с разными группами стейкхолдеров – с потребителями услуг, сотрудниками компаний, донорами, волонтерами, и т.д.

¹ Social impact trends that will shape 2020 and beyond// Candid: [сайт]. URL: <https://blog.candid.org/post/social-impact-trends-that-will-shape-2020-and-beyond/> (дата обращения 26.06.2020)

Как отмечают сотрудники Центра «Камерата», им удалось более активно использовать инструменты от google (формы, календарь и т.д.), сервис управления проектами trello. Специалисты повысили свою квалификацию в области специальных программных средств для работы на ПК незрячих пользователей, а также по вопросам создания образовательных онлайн-курсов и обеспечения их доступности для людей с различными ограничениями здоровья»². Работа онлайн и поиск новых форматов взаимодействия с многочисленными представителями регионов и инструкторами продолжается и в рамках программы «Лыжи мечты»³. Сотрудники «Фонда помощи пострадавшим в ДТП» сообщают об освоении новых форматов коммуникации, использовании технологичных и современных решений. Этому команда фонда в последние месяцы и уделила максимум внимания. В период удалённой работы благодаря помощи волонтеров они смогли запустить новый сайт⁴. БФ «Дети наши» адаптировали программу CRM для нужд НКО и дали ей название DRM (автоматизации работы с донорами), и именно во время пандемии спрос на продукт повысился⁵.

Увеличилась ресурсная поддержка «цифровых инициатив», направленных на использование современных методов обработки данных в социальной сфере⁶.

В связи с общей цифровизацией общества и мошенники переместились в киберпространство. Именно во время пандемии и применения ограничительных мер повысилась востребованность кибербезопасности и ее внедрения в деятельность НКО.

Объединение усилий

Во время пандемии новой коронавирусной инфекции некоммерческим организациям особенно быстро удается заключать партнерства. Раньше приходилось долго все согласовывать, а теперь сразу начинается работа, все согласования проходят удаленно, в зуме или с использованием другим платформ, но процесс не затягивается. Эта практика, безусловно, должна перейти в новую постковидную реальность, так как дает огромный потенциал развития.

Ещё одним последствием кризиса и ограничительных мер стал общий тренд на объединение и партнёрство между разными некоммерческими организациями. Возникло несколько союзов борющихся с ковидом организаций. Необходимость решать общую проблему привело к тому, что фонды, в том числе в регионах, начали гораздо активнее, чем раньше, контактировать между собой, общаться и координировать работу. Этот процесс открывает дорогу созданию единых стандартов качества и форм работы, общей этики.

Объединение фондов «Что делать»⁷, включающее несколько организаций третьего сектора, в общей сложности привлекло на помощь почти 200 миллионов рублей за короткий срок. При этом пожертвования продолжают поступать. Значительная их часть – это пожертвования физических лиц, однако в основном это деньги бизнес-структур, вложенные в борьбу с проблемой, коснувшейся всех. Коммерческие структуры достаточно активно включились в

² Центр Камерата. Пятничный дайджест №2 // Нижегородский областной центр реабилитации инвалидов по зрению: [сайт]. URL: <https://www.kamerata.org/pyatnichnyj-dajdzhest-2/> (дата обращения: 28.06.2020).

³ Пробуем новый формат работы с регионами. // Лыжи мечты: [сайт]. URL: <https://dreamski.ru/news/detail-news/10/16041/> (дата обращения: 28.06.2020).

⁴ «Проверили себя на стрессоустойчивость»: как НКО пережили кризис // Филантроп: [сайт]. URL: <https://philanthropy.ru/analysis/2020/06/25/90391/>. (дата обращения: 28.06.2020).

⁵ «CRM для НКО: как автоматизировать работу с донорами» // БФ «Дети наши»: [сайт]. URL: <https://detinashi.ru/tag/drm/> (дата обращения 25.06.2020)

⁶ “11 trends in philanthropy for 2020” // Johnson Center: [сайт]. URL: <https://johnsoncenter.org/wp-content/uploads/2020/01/11-Trends-for-2020-Report.pdf> (дата обращения 26.06.2020)

⁷ Движение против COVID-19 // Портал борьбы с COVID-19: [сайт]. URL: <https://defeatcovid.ru/>. (дата обращения: 28.06.2020).

борьбу с пандемией, жертвуя благотворительным организациям или напрямую лечебным учреждениям деньги⁸, оборудование, еду⁹, медикаменты¹⁰ или услуги. Яркие примеры совместной деятельности бизнеса и НКО – это организация питания в больницах¹¹ от закрывающихся ресторанов, бесплатное проживание медицинского персонала в пустующих гостиницах (около 5,2 тысячи только в Москве)¹², бесплатные такси и даже грузовики¹³, проект «Помощь рядом»¹⁴ от Яндекса и их общая работа с Почтой России, позволивший доставить множество посылок со средствами защиты в большие и малые больницы по всей стране. Общий размер этой помощи точно посчитать сложно, поскольку значительная её часть оказывалась непублично. Пандемия постепенно пойдет на спад, однако наработанные связи между бизнесом и благотворительностью останутся.

Этические аспекты

Пандемия – беспрецедентное событие, оно серьезно затрагивает все НКО. Она вносит коррективы в экономическую и социальную жизнь страны, становится стресс-тестом для организаций неком-

мерческого сектора. Именно в это время поднимается широкая волна дискуссий об этике приема пожертвований, выявление признаков «сомнительного донора» и «сомнительных пожертвований». Новый виток развития приобрела борьба с мошенниками. Кампания «Все вместе против мошенников», организованная в рамках проекта «Все вместе за разумную помощь» Благотворительным собранием «Все вместе» при поддержке Фонда президентских грантов, отправили обращение к председателю Центрального Банка Российской Федерации (Банк России) Эльвире Набиуллиной просьбу помочь в борьбе с мошенничеством в благотворительности¹⁵.

Борьба с мошенниками, в том числе с киберпреступлениями про стимулировала подотчетность доноров и некоммерческих организаций перед обществом.

Этические аспекты проведения оценки деятельности НКО во время ограничительных мер – как учитывать сейчас и в будущем прямые и косвенные причинно-следственные связи между пандемией и практически всеми социальными проблемами, изменения внешнего контекста?¹⁶

⁸ Пожертвования лечебным учреждениям // Ставка на добро. Благотворительная программа Фонбет: [сайт]. URL: <https://www.fonbet.ru/promo/blago2020/> (дата обращения: 28.06.2020).

⁹ Как российские рестораны бесплатно кормят врачей и волонтеров // Гастрономъ: [сайт]. URL: <https://www.gastronom.ru/text/kak-rossijskie-restorany-besplatno-kormjat-vrachej-i-volonterov-1012282> (дата обращения: 28.06.2020).

¹⁰ Система поможет российским регионам в борьбе с коронавирусом // Бизнес и общество. Социальное партнерство: [сайт]. URL: <https://www.b-soc.ru/sistema-pomozhet-rossijskim-regionam-v-borbe-s-koronavirusom/> (дата обращения: 28.06.2020).

¹¹ Как рестораторы и волонтеры поддерживают медиков в борьбе с коронавирусом // Meduza.io: [сайт]. URL: <https://meduza.io/feature/2020/04/09/vsya-moskva-rinulas-kormit-vrachej> (дата обращения: 28.06.2020).

¹² Около 5,2 тыс. борющихся с коронавирусом медиков размещают в отелях Москвы // ТАСС: [сайт]. URL: <https://tass.ru/moskva/8301223> (дата обращения: 28.06.2020).

¹³ Сервисы такси стали бесплатно развозить врачей // Forbes: [сайт]. URL: <https://forbes-ru.turbopages.org/s/forbes.ru/newsroom/obshchestvo/396193-servisy-taksi-nachali-besplatno-razvozit-vrachej> (дата обращения: 28.06.2020).

¹⁴ Помогаем тем, кто помогает другим // Помощь рядом. Яндекс: [сайт]. URL: <https://help.yandex.ru/> (дата обращения: 28.06.2020)

¹⁵ «Мы снова и снова говорим о сборах на карты» // Благородное собрание «Все вместе»: [сайт]. URL: <https://stop-obman.info/2020/06/25/my-snova-i-snova-govorim-o-sborah-na-karty/#more-5026> (дата обращения 27.06.2020)

¹⁶ Этические проблемы оценки деятельности НКО во время пандемии // World Bank Group: [сайт].

Еще один важный момент связан с приоритетом устойчивости над эффективностью: люди могут больше думать об устойчивости, поскольку пандемия показала, что без нее деятельность организации может стать невозможной. Но миссия НКО расставляет свои приоритеты, и эффективность деятельности не может пострадать, даже при понимании необходимости формирования устойчивости.

Пандемия затронула большинство некоммерческих организаций – как в России, так и за рубежом. Она привела к различным последствиям для НКО, среди которых как отрицательные, так и положительные. Главное, кризис, вызванный пандемией, высветил социальные проблемы. Все то, что раньше можно было как-то сгладить, остро вылезает на поверхность. Выявление успешных практик с доказанной эффективностью, которые смогли быть реализованы в турбулентное время неопределенности, способствует их распространению.

Кризис, несмотря на всю свою тяжесть, стал толчком для дальнейшего развития сферы некоммерческих организаций: резко активизировалось взаимодействие бюджетного и внебюджетного секторов. Это относится и к лечению людей, и к другим вопросам. Кризис и ограничительные меры вызвали снижение финансовой устойчивости некоммерческих организаций, увеличение потребностей благополучателей НКО, а соответственно, спроса на услуги организаций, рост репутации НКО и увеличение внимания к решаемым ими социальным проблемам, стремительное развитие использования цифровых технологий некоммерческими организациями, объединение усилий, оптимизация внутренних процессов, изменение перспективных направлений деятельности, этические аспекты. Эти позитивные изменения некоммерческие организации привнесут с собой в новую пост-ковидную реальность.