

КАФ

Благотворительный фонд
развития филантропии



ОЦЕНКА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ БФ «АБСОЛЮТ-ПОМОЩЬ»

www.cafrussia.ru

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В октября 2021 года БФ «КАФ» провел оценку обратной связи грантополучателей фонда «Абсолют-Помощь» методом онлайн анкетирования. Было получено 147 ответов от НКО, а также более десятка дополнительных комментариев.

В целом НКО считают финансирование фонда очень значимым для их деятельности. Большинство НКО высоко оценили удовлетворенность от взаимодействия с фондом на всех этапах сотрудничества: более 80% оценили на 5 баллов сотрудничество с фондом. Удовлетворенность процессом отчетности несколько ниже, чем на других этапах взаимодействия с фондом: 74% оценили ее на 5.

Основные замечания по процедурам конкурса:

- Бумажный документооборот, дублирование документов, пересылка большого пакета документов в бумажном виде.
- Возникали технические сложности в работе портала
- Не хватило обратной связи по результатам оценки заявок и «горячей линии» при подготовке заявок.
- 30% НКО отметили, что требование иметь отдельный счет в банке вызывает трудности.
- НКО отметили, что требуемые сроки отчетности слишком короткие или отчетность слишком сложная. На подготовку отчета у организаций уходило до 40 дней, в среднем 11 дней.

Грантополучатели высказали пожелание иметь больше возможностей для живого неформального общения с сотрудниками фонда. Также для НКО важно иметь возможность взаимодействовать между собой. Взаимодействие победителей, обсуждение результатов проектов, сложностей и успехов могло бы обогатить НКО новыми идеями, знакомствами, новыми решениями. НКО заинтересованы в формировании сообщества со схожими организациями в своих регионах и за их пределами.

ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

В результате оценки сформулированы рекомендации, направленные на совершенствование процедур конкурса, а также на развитие и укрепление НКО.

Рекомендации по процедурам конкурса:

- В полной мере использовать платформу для электронного документооборота и минимизировать количество бумажной документации при подаче заявки и отчетов
- Исключить или упростить некоторые условия: отдельный счет, количество отчетов, упрощение заявки и формы отчетности.
- Улучшить обратную связь и взаимодействие между получателями и фондом

Рекомендации по развитию и укреплению НКО:

- Развивать содержательное партнерство фонда и получателей: больше информировать о фонде, делиться опытом.
- Развивать сотрудничество между НКО, обмен опытом, формирование сообщества
- Предлагать возможности для организационного развития НКО, в том числе в виде нефинансовой поддержки, по направлениям фандрайзинг, оценка результатов, стратегическое планирование, IT технологии.

ЗАДАЧА И МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ

АКТУАЛЬНОСТЬ

Благотворительный фонд «Абсолют-Помощь» реализует грантовый конкурс для некоммерческих организаций с 2020 года, а также оказывает информационную и иную поддержку НКО. В 2021 году победителями конкурса стали 165 НКО. Опираясь на лучшие практики взаимодействия между донорской организацией и НКО, для повышения эффективности дальнейшей работы, Фонд ставит задачу проанализировать обратную связь от НКО-получателей поддержки.

Анализ обратной связи должен включать:

1. Оценку процесса реализации текущего грантового конкурса
2. Анализ информации о потребностях НКО и ожиданий от поддержки фонда (виды и формы поддержки и сопровождения НКО)

МЕТОД

1. Онлайн анкетирование – получено 147 ответов.

- Заявители на Грантовый конкурс БФ «Абсолют-Помощь» в 2020 году – 99 НКО (67%), победители – 69 НКО
- Заявители на грантовый конкурс БФ «Абсолют-Помощь» в 2021 году – 123 НКО (84%), победители – 101 НКО
- 34% НКО из Москвы, 11% из Санкт-Петербурга, 55% -другие регионы.

2. Короткие устные и письменные комментарии – 16 шт.

ОБЩИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТ СОТРУДНИЧЕСТВА С ФОНДОМ

98%

Проект, поданный на конкурс, соответствует текущим приоритетам нашей организации.

87%

Победа в грантовом конкурсе фонда улучшает имидж НКО

75%

Фонд четко формулирует собственную стратегию

74%

Фонд демонстрирует высокий уровень доверия к НКО

80% - оценили на 5 баллов общую удовлетворенность от взаимодействия с фондом.

О ВАЖНОСТИ СОТРУДНИЧЕСТВА С ФОНДОМ

Большинство НКО высоко оценили удовлетворенность от взаимодействия с фондом: 80% опрошенных НКО поставили 5 баллов, 17% поставили 4 балла.

«Взаимодействие было максимально полезным для нас, научило профессионализму, подтолкнуло к качественным изменениям не только по направлению проекта, но и в структуре организации в целом! За это я как руководитель очень благодарна кураторам».

Всего 4 организации, из 145 ответивших на вопрос, оценили сотрудничество ниже 3 баллов и дали такие комментарии:

«Часть коммуникации было уважительной, оперативной и приятной, часть совсем нет».

«Недопонимание с куратором по разным вопросам».

«Сложная и длительная система согласований изменений, которые происходят в процессе реализации проекта».

«К сожалению, присутствует глубокое недоверие и с нами общаются с позиции: мы сейчас вас поймем. Это странно».

В целом НКО считают финансирование фонда очень значимым для их деятельности, 98% подали проект, который полностью отражает деятельность организации, 87% считают, что сотрудничество с фондом улучшает имидж организации.

«Поддержка фонда играет ключевую роль в деятельности нашей организации. Фонд нам помогает решать задачи организационного развития, цифровой трансформации, оказания прямых услуг нашим благополучателям. Без финансирования фонда нам было бы ОЧЕНЬ трудно!!!»

«Смогли запустить две новые масштабные программы. Мы смогли провести важную методическую и просветительскую работу, на которую не хватало ресурсов».

«Без финансирования "Абсолют-Помощь" мы бы не смогли запустить направление трудоустройства для людей с ОВЗ и инвалидностью в нашем городе».

«Благодаря помощи фонда продолжается работа по социальной реабилитации инвалидов в провинциальном городе».

ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ФОНДА

91%

Сотрудники фонда вежливы и с уважением относятся к партнерам, доступны и готовы помочь

84%

Информация о конкурсе (в т.ч. конкурсная документация) понятна и доступна для всех заинтересованных лиц, информирование о проведении конкурса своевременно и доступно для всех заинтересованных лиц

81%

Фонд с уважением относится к интересам партнеров-грантополучателей

77%

Фонд компетентен в направлениях поддержки, которые финансирует

11% скорее не согласны,

что система экспертизы проектных заявок логична, понятна и прозрачна

7% скорее не согласны,

что процедуры конкурса прозрачны и понятны

ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ФОНДА



*База 137 ответов

ПОДАЧА ЗАЯВКИ



ОЦЕНКА ПРОЦЕССА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ

91% Подготовка заняла примерно столько времени, сколько и ожидали

84% Оценили на 5 удовлетворенность от взаимодействия с фондом в процессе подачи заявки и реализации проектов

14 ДНЕЙ В среднем тратили НКО на подготовку заявки. Минимальное время – 2 дня, максимальное – 2 месяца.

48% Не сталкивались с трудностями при подаче заявки

18% Отметили отсутствие обратной связи по результатам оценки заявок

12% Фонд запрашивает слишком большой пакет документов на этапе подачи заявки

12% Технические трудности/сбои при подаче заявки через электронный портал

9% Заполнение заявки занимает очень много времени

8% Конкурсная документация непонятная и/или слишком сложная

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ПРОЦЕССЕ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ

Большинство НКО высоко оценили удовлетворенность от взаимодействия с фондом в процессе подачи заявки: 84% опрошенных НКО поставили 5 баллов, 13% поставили 4 балла. Всего 4 организации из 137 ответивших на вопрос оценили сотрудничество ниже 3 баллов.

«Не сбавлять темп. БФ "Абсолют-помощь" - необычный фонд, неформально подходящий к работе, вникающий в проекты, отзывчивый. Я был впечатлён в период реализации проекта».

Большинство замечаний относится к обратной связи в процессе подачи заявки.

«При подготовке не было "горячей линии", по которой можно было задать вопрос и получить ответ. Приходилось дозваниваться в офис и получать ответ - всё есть в Положении, читайте. Открытость на том этапе была нулевой».

«В процессе подготовки заявки возникали вопросы по бюджету и грантовым направлениям, но не у кого было уточнить».

«Было бы хорошо иметь возможность обсуждения заявки на этапе ее подачи для доработки».

«Отсутствуют данные о полученных баллах в результате экспертизы».

Также были отмечены технические сложности.

*«При отправке заявки была техническая сложность. Было написано Устав, а надо было Устава - не принимал без ""а""
Было бы классно доработать личный кабинет, чтобы появилась возможность двигать пункты при редактировании: добавлять этапы или задачи можно только удаляя последующие».*

«Форма заявки не предусматривает проведение однодневного мероприятия, то есть не допускает поставить датой начала и датой завершения одну и ту же дату.»

«Если мы не ошибаемся и правильно помним, то при подаче заявки нельзя было указать проведение мероприятия одним днем. То есть, к примеру, дата начала - 11 мая, а дату окончания требовалось указать другую, 11 мая технически нельзя было поставить. В остальном всё хорошо».

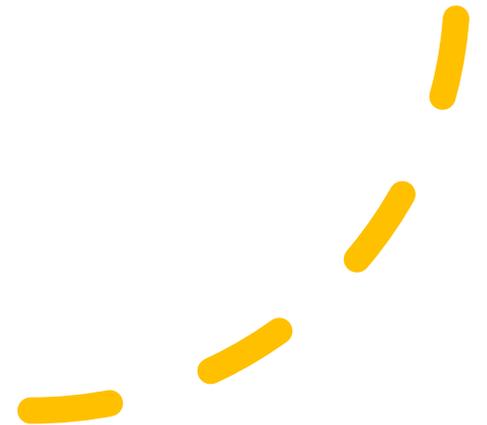
«Несоответствие по пропорциям в статьях бюджета должно автоматически блокировать подачу заявки.»

ТРУДНОСТИ ПРИ ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ

Таблица 2.

ТРУДНОСТИ ПРИ ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ	База 129 ответов
Мы не сталкивались с трудностями при подаче заявки	48%
Отсутствие обратной связи по результатам оценки заявок	18%
Фонд запрашивает слишком большой пакет документов на этапе подачи заявки	12%
Технические трудности/сбои при подаче заявки через электронный портал	12%
Заполнение заявки занимает очень много времени	9%
Конкурсная документация непонятная и/или слишком сложная	8%
Менеджеры фонда не доступны для консультаций	4%
Форма заявки слишком сложная	3%
Приходится дублировать информацию о проекте в заявке в разных формах - презентация, текстовое описание, видео и т.п.	3%
Чрезмерные требования к опыту, привлеченному финансированию и т.п.	3%
Менеджеры фонда не дают квалифицированных ответов на вопросы	2%
Менеджеры фонда задерживает ответы на вопросы	1%
Несоблюдение сроков объявления победителей	1%
Несоблюдение сроков рассмотрения заявок фондом	0%
Другое (пожалуйста, укажите)	6%

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА



ОЦЕНКА ПРОЦЕССА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

84% Оценили на 5 баллов взаимодействие с фондом в процессе реализации проекта

61% Имели возможность обсудить с сотрудниками фонда идеи по реализации проекта и достижению лучших результатов

45% Не сталкивались с трудностями

30% Отметили необходимость иметь отдельный счет в банке в качестве сложности

14% Много времени и усилий уходит на администрирование гранта

7% Срочные запросы на предоставление информации о ходе проекта

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ЭТАПЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Большинство НКО высоко оценили удовлетворенность от взаимодействия с фондом в процессе реализации проекта: 84% опрошенных НКО поставили 5 баллов, 13% поставили 4 балла. Всего 4 организации из 127 ответивших на вопрос оценили сотрудничество на 3 балла.

«Наш куратор всегда на связи, отвечает мобильно по электронной почте, не надо ждать ответ несколько суток, как это бывает с ФПГ. Мы своим куратором — Верой Малаховой очень довольны, прямо хочется ей выразить благодарность.»

«С фондом было очень комфортно работать: не было суеты, нас излишне не теребили. При этом вопросы в наш адрес по реализации проекта задавались, но они были чёткими и понятными. С кем бы мы не общались, люди были в курсе содержания проекта, целей, результатов. Были в курсе не поверхностно, со знанием дела.»

«Отсутствие бюрократии, очень оперативные ответы на любые вопросы. Также в связи с эпидемией фонд пошел нам на встречу и в период локдауна разрешил не бросать семьи, а продолжить работу дистанционно за счет средств гранта (дистанционные видео занятия с детьми и родителями)».

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ЭТАПЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Основная выявленная трудность - это бумажный документооборот и слишком большой пакет документов, двойная подача документов при подаче заявки и потом для договора.

«Предоставление слишком значительного пакета документов перед заключением договора в "живом" формате. Документ - ок, но электронный документооборот значительно облегчил бы коммуникации».

"Из-за требования заключения договора в бумажном виде в 2020 году у нас была проблема и мы получили грант с задержкой на 18 дней, соответственно, на этот срок был сокращен проект. Т.к. мы сначала долго ждали подписанный договор, а потом долго ждали, когда подписанный договор с нашей стороны дойдет до грантооператора (а там еще была ошибка почты). Но надо сказать, что в этом году это было исправлено. И мы оперативно подписали с нашей стороны договор, отправили его и получили средства. Задержек в этом году не было».

*«Трудность в предоставлении документов оригиналов, отправка курьером - расходы, дополнительное время и т.п.»
«Только дважды подавать документы нам очень неудобно. При подаче заявки и потом при заключении договора».*

Также 30% отметили, что требование иметь отдельный счет в банке вызывает трудности:

«Отметил про отдельный расчетный счет - это и не особая трудность, но в случае с нашей организацией оказалось, что соблюсти требование об использовании его только для работы с грантом оказалось затруднительно, в частности, один из партнеров, не уточнив у нас реквизиты, перевел туда пожертвование, не относящееся к гранту.

«Ведение раздельного финансового учета потребовало открытие дополнительного счета, что повлекло за собой незапланированные расходы».

КОММЕНТАРИИ ПО ПРОЦЕССУ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Некоторые НКО отметили трудности в работе с куратором (3%), внезапные требования фонда (7%), необходимость согласовывать все публикации:

«Не вовлеченность куратора в проект, а также сначала пишет одно, потом другое, в конце переписки вообще молчание..».

«Достаточно жесткие и формальные отношения, излишняя бюрократизация, никого не интересует, что именно мы делаем».

«Требования фонда возникали внезапно. Их не было изначально в положении и договоре. Сроки подачи документов и отчетности нереальные».

«Замечания: не критично, но пару раз нужно было сдавать информацию за несколько часов. То есть утром написали письмо, вечером строго позвонили, что мы не прочитали письмо и не шлем информацию. В условиях многозадачности, трудно так быстро реагировать».

«Необходимость согласовывать все публикации в СМИ до публикаций».

«Одна проблема: по условиям гранта приходится принимать в штат всех привлекаемых по гранту сотрудников, которые могли бы работать по договору ГПХ. Это ведет к увеличению налогооблагаемой базы+ увеличению отчетности и необходимости ежемесячно менять штатное расписание, поскольку оплата идет по фактически проведенным мероприятиям. Это создает сложности».

ОЦЕНКА ЭТАПА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Таблица 3.

ТРУДНОСТИ НА ЭТАПЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА	База 123 ответа
Не сталкивались с трудностями	45%
Требование иметь отдельный счет в банке	30%
Много времени и усилий уходит на администрирование гранта	14%
Срочные запросы на предоставление информации о ходе проекта	7%
Слишком короткие сроки проектов	4%
Формальное или непрофессиональное отношение менеджеров к грантополучателям	3%
Невозможность или значительные сложности с получением разрешения на изменение планов, бюджета или других параметров проекта	3%
Сокращение административной части бюджета	3%
Сокращение зарплатной части бюджета в гранте	2%
Задержка сроков заключения договоров со стороны фонда	2%
Одобрение гранта с существенным сокращением бюджета проекта при сохранении показателей результативности проекта (KPI)	1%
Задержка выплаты пожертвования	1%
Вмешательство в проект со стороны донора, попытки корректировать планы по своему усмотрению уже на этапе реализации	0%
Необходимость принимать участие в обучающих и иных мероприятиях, которые не актуальны для организации	0%
Другое (пожалуйста, укажите)	14%

НАГРУЗКА ПО АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ПРОЕКТА

Большинство организаций отметили, что планируемая нагрузка руководителя проекта и бухгалтера совпала с фактической при реализации проекта (73% и 84% соответственно). Это, скорее всего, относится к опытным НКО.

«Поскольку наша организация является неоднократным победителем грантовых конкурсов Фонда президентских грантов, то мы сопоставляем свои возможности с запланированной работой и нагрузка всегда остается на уровне».

«При написании проекта и закладывании бюджета мы совершенно четко осознавали нагрузку руководителя проекта и бухгалтера».

Значительная доля НКО 27% отметила, что фактическая нагрузка руководителя оказалась больше, и у 16% нагрузка бухгалтера оказалась больше. Кроме того, 9% НКО отметили, что занятость бухгалтера в проекте составила от 70 до 100%. Это говорит о чрезмерной нагрузке, связанной с документооборотом и отчетностью по проекту.

«Нагрузка фактически была больше, доплачивали за свой счет».

«Сейчас идет речь о начальной стадии проекта, поэтому нагрузка оказалась несколько больше планируемой, но уверен, что затем она войдет в представляемую норму».

«При выгрузке платежных поручений, формировании финансовой отчетности времени потребовалось больше, так как пришлось переносить отчетность с одной форму в другую».

А некоторые НКО намеренно уменьшили или не заложили в бюджет зарплату бухгалтера.

«Не закладывали в бюджет проекта зарплату бухгалтера».

«Мы сознательно уменьшили процент занятости руководителя и бухгалтера при подаче заявки для уменьшения суммы проекта».

«У нас не совсем так, т.к. у нас руководитель проекта не был заложен в смету, отчетностью занимался руководитель организации, а куратор проекта занимался только сбором промежуточных отчетов».

«Помимо руководителя, необходим еще дополнительно куратор проекта, но его работа уже не смогла финансироваться фондом из-за ограничений по бюджету».

ОЦЕНКА ЗАНЯТОСТИ ПО АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ПРОЕКТА

Какая была предусмотрена занятость в проекте у руководителя и бухгалтера проекта, которые отвечали за документооборот, подготовку отчетности и т.п.?

Таблица 4.

	До 10% занятости	20-40%	50-60%	70-100%
Руководитель проекта	9%	39%	35%	17%
Бухгалтер проекта	23%	57%	11%	9%

Соответствовала ли фактическая загрузка руководителя и бухгалтера проекта с запланированной в бюджете проекта?

Таблица 5.

	Да, примерно совпала с запланированной	Нагрузка была больше	Нагрузка оказалась меньше
Загрузка руководителя проекта	73%	27%	0%
Загрузка бухгалтера проекта	84%	16%	0%

НЕФИНАНСОВАЯ ПОДДЕРЖКА ФОНДА

Организации, получившие разные виды нефинансовой поддержки от фонда, оценили ее высоко. Почти все оценили на 5 баллов консультирование со стороны фонда и помощь в решении трудностей.

В нашем случае было 2 совместные публикации с фондом и только по мероприятиям проекта, освещения результатов и деятельности не было. Мы участвовали в обучении по оценке социального эффекта, хотелось бы большего количества моделей и материалов.

"Согласно первого пункта, обращались за помощью в подготовке заявки, а именно в порядке предоставления документации, на что была оказана очень хорошая поддержка со стороны Фонда. По второму и третьему пункту в помощи просто не нуждались и не запрашивали, но уверен, что Фонд откликнется если такая потребность возникнет!"

По всем вопросам, по которым мы обращались - поддержку получали полную, просто из указанного перечня есть вопросы с которыми мы в принципе не считали нужным обращаться в фонд

Остальные виды поддержки получали не все НКО. Из получавших более 60% НКО оценили на 5 обучение команд, освещение проекта, предоставление писем. Часть организаций не обращалась за дополнительной поддержкой.

«Не очень понятно, что такое "поддержки". Мы получали письма по текущим вопросам. Если они и есть "письма поддержки", то оценку можно повысить. Получали. Если это что-то другое, то можно поставить "не получали»».

«Из того, что известно о фонде, не понятно, что сотрудники фонда компетентны в перечисленных выше вопросах. Поэтому сложно сказать, как фонд может помочь с решением этих проблем. Хотя все они, конечно, по-своему актуальные».

ОЦЕНКА ПОДДЕРЖКИ ФОНДА В ПРОЦЕССЕ КОНКУРСА

Таблица 6.

ВИД ПОДДЕРЖКИ	ОЦЕНИЛИ НА 5	ПОЛУЧИЛИ ЭТОТ ВИД ПОДДЕРЖКИ
Консультирование по входящим вопросам (отчетность, работа платформы, бухгалтерия и тд.)	81%	94% (118)
Обучение команд проектов	60%	24% (30)
Адресная помощь благополучателям проектов	78%	30% (31)
Помощь в решении возникающих трудностей	91%	88% (110)
Поддержка в освещении деятельности по проекту	65%	41% (51)
Предоставление писем поддержки	65%	25% (31)

*База 125 ответов

ОТЧЕТНОСТЬ



ОЦЕНКА ЭТАПА ОТЧЕТНОСТИ

74% Оценили на 5 удовлетворенность от отчетности фонду.
21% оценили на 4.

67% Подготовка отчета заняла примерно столько времени, сколько и ожидали

11 дней В среднем занимает отчетность, от минимум 1 день, максимум до 40 дней.

33% Подготовка заняла гораздо больше времени, чем ожидали

24% Для отчетности нужно слишком много документов

19% Собранная для отчета информация была менее нужна НКО, чем фонду. 4% - совсем не нужна НКО, ее собирали только ради отчета.

КОММЕНТАРИИ К ПРОЦЕССУ ОТЧЕТНОСТИ

Удовлетворенность процессом отчетности несколько ниже, чем на других этапах взаимодействия с фондом. 74% оценили на 5, 21% на 4 и снова 4 НКО из 72 поставили 3 и менее баллов. Почти все отметили, что получали обратную связь по отчету (90%).

«Отчетность была не сложная, мы заранее обсудили с сотрудниками Абсолют-Помощи как мы будем отчитываться, каких списков и отчетов от нас ждут. Скорректировали их и в дальнейшем отчитывались по утвержденным формам».

«Был звонок от организаторов о том, что получили отчет и благодарности о том, что наш проект получился очень хорошим».

На подготовку отчета у организаций уходило до 40 дней, в среднем 11 дней. При этом НКО отметили, что требуемые сроки отчетности слишком короткие:

«Сроки отчетов нереальные. Первые 10 дней января на создание отчета, согласования и отправку в бумажном виде до Москвы».

«Много времени уходило на заполнение фин. отчета из-за необходимости вручную загружать большое количество платежек и привязывать их к расходам».

«Сложность была когда запросили промежуточный отчет. Это связано с тем, что специалисты планируют свою работу, выезды к детям и т.д. Т.е. мы готовы отчитываться в отчетные периоды, которые заранее известны. А когда нужно быстро предоставить промежуточную, - приходится менять привычный график работы, это неудобно. Если мы будем знать про промежуточную отчетность хотя бы за месяц - то это нормально. За две недели - неудобно (кто-то из сотрудников может болеть, и т.д., у кого-то наоборот все рабочее время занято только выездами к детям в данный период и т.д.)»

Бумажный документооборот вызвал большие нарекания и трудности.

«Процессы не автоматизированы при заполнении отчетов, дополнительно все отчеты сопровождаются подтверждениями на бумажном носителе. Тратится слишком много времени и расходных материалов».

«Система отчетов, к сожалению, в последнее время стала глючной и менее удобной».

«Высылать отчетные формы в бумажном варианте. Хотя вполне все можно делать как президент гранты все отчеты в электронном виде».

«Проблема в том, что нужно собирать очень много лишних бумаг: все трудовые договоры, приказы о том, что человек работает на этом проекте, всё это сканировать, переименовывать файлы, всё это подтягивать к нужной строчке в фин отчете. Очень сложно».

КОММЕНТАРИИ К ПРОЦЕССУ ОТЧЕТНОСТИ

Почти каждая пятая НКО (19%) отметила, что собираемая для отчета информация была не так полезна для них, а 4% собирали информацию только ради отчета. 13% отметили, что количественные показатели, запрашиваемые фондом, не отражают результаты проекта.

«Хотелось бы совместно работать над системой оценки результатов, текущие таблицы не всегда удобны для обеих сторон, не все изменения благополучателей можно фиксировать по имеющимся показателям».

«Также вместе с фондом продумать более объективную и качественную систему оценки результатов проекта».

Технические сложности с порталом, трудности с загрузкой документов.

«Технические сложности в работе портала фонда в период сдачи отчетности».

«Большие трудности с загрузкой документов финансовой отчетности в электронную систему».

«Плохая работа платформы сильно замедляла процесс заполнения отчётности».

«Сложность возникла только с подготовкой аналитической справки, не вполне ясно было, как корректно просчитать показатели».

«Были сложности с платформой. Проводились технические работы, и сдать отчетность отчётный период не удалось».

«С персональными данными были трудности в начале, они были урегулированы».

«С бухгалтерией были вопросы, как-то сложно было с отчетами, особенно в первый раз. Не очень понятная была возникали вопросы, бухгалтер долго разбиралась, хотя сама отчетность понятная, но заливка на сайт и формирование отчета на сайте вызывали вопросы.»

ОЦЕНКА ЭТАПА ОТЧЕТНОСТИ

Таблица 7.

ТРУДНОСТИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТНОСТИ	База 70 ответов
Ничего из перечисленных трудностей	47%
Слишком много документов требуется для отчетности	24%
Количественные показатели, которые фонд требует предоставить в отчетности, не всегда отражают реальные результаты.	13%
Фонд запрашивал персональные данные участников проекта	11%
Необходимость собирать информацию по результатам и индикаторам фонда, которые нам не важны	11%
Приходится предоставлять промежуточную отчетность слишком часто	6%
Требования к отчетности менялись в момент, когда отчетность уже сдана	6%
Требования к отчетности выходили за рамки этики или законодательных норм	1%
Другое (укажите)	11%

Таблица 8.

Была ли вам полезна информация, собранная для отчета фонду?	База 70 ответов
Да, информация о результатах проекта, собираемая для фонда, также нужна и нам	76%
Информация в меньшей степени полезна для нас, чем для фонда	19%
Нет, собранная для отчета информация не была нам нужна и полезна, мы собирали ее только ради отчета фонду	4%
Другое (укажите)	1%

ПОДДЕРЖКА И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



ДАЛЬНЕЙШАЯ ПОДДЕРЖКА

Наиболее желательными видами дальнейшей поддержки для НКО являются:

- Финансирование долгосрочных проектов от двух и более лет (85%)
- Финансирование проектов в рамках грантовых конкурсов (73%)
- Поддержка текущей деятельности НКО (69%)
- Обучение, стажировки, обмен опытом (59%)
- Финансирование организационного развития НКО (57%)

«Очень хочется получать поддержку на крупный и важный пилотный проект, который есть в нашей организации, это не только финансирование и помощь в экспертизе, но и в некоторой степени помощь в представлении проекта на федеральном уровне и тиражировании на другие регионы».

«Нам, как и большинству НКО, с трудом даётся привлечение средств на административные нужды и организационное развитие, поэтому классно, что грантодающие организации в принципе стали обращать на это внимание».

Хотелось бы иметь возможность подавать на грант долгосрочные проекты (на 2 года). Также вместе с фондом продумать более объективную и качественную систему оценки результатов проекта.

Организации отметили, что было бы важно получать помощь в улучшении системы фандрайзинга и коммуникации (70%), разработке системы оценки результатов (49%), стратегическом планировании (39%).

«У нас нет острой потребности в образовательных мероприятиях по проблемам, на решение которых направлена наша работа, однако мы были бы благодарны за обучающие мероприятия по фандрайзингу, возможность индивидуальной или групповой работы над текущей фандрайзинговой ситуацией в организации и т.д.

ДАЛЬНЕЙШАЯ ПОДДЕРЖКА

Таблица 9.

Какую поддержку вы бы хотели получать от фонда в дальнейшем?	База 116 ответов
Финансирование долгосрочных проектов от двух и более лет	85%
Финансирование проектов в рамках грантовых конкурсов	73%
Поддержка текущей деятельности НКО	69%
Обучение, стажировки и обмен опытом	59%
Финансирование организационного развития НКО	57%
Мероприятия, направленные на организационное развитие и финансовую устойчивость НКО	50%
Образовательные мероприятия по проблемам, на которые фонд выделяет финансирование	36%
Другое (укажите)	3%

Таблица 10.

С решением каких проблем вашей организации вам мог бы помочь фонд?	База 116 ответов
Улучшение системы фандрайзинга и коммуникации	70%
Разработка системы оценки результатов	48%
Проведение стратегического планирования	39%
Освоение цифровых технологий	32%
Социальное проектирование	22%
Налаживание финансового и кадрового управления	20%
Управление организацией	15%
Другое (укажите)	3%

КАК УЛУЧШИТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФОНДОМ

57% Обмен опытом между НКО, реализующими проекты в рамках одного конкурса, сбор лучших практик

54% Приглашение НКО к обсуждению повестки, проблематики конкурсов до объявления следующего грантового цикла

23% Появление канала безопасной обратной связи с фондом для грантополучателей

22% Уменьшение количества отчетов до 1 в год

«Приглашение НКО к обсуждению повестки, проблематики конкурсов еще до их объявления, чтобы иметь возможность вместе сформулировать актуальные направления и формы поддержки».

«Совместно работать над системой оценки результатов, текущие таблицы не всегда удобны для обеих сторон, не все изменения благополучателей можно фиксировать по имеющимся показателям».

«Хотелось бы иметь возможность получать обратную связь по заявкам и по отчетам для понимания позиции фонда и улучшения качества проекта в дальнейшем».

«Хотелось бы больше информационной открытости со стороны фонда - как определяется стратегия и направления поддержки, каковы принципы поддержки, больше прямой речи от руководства фонда».

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ФОНДОМ

Грантополучатели высказали пожелания иметь больше возможностей для живого неформального общения с сотрудниками фонда.

«Сейчас по прошествии времени, я понимаю, что нам не хватило общения с самим фондом. То есть мы знали там всего одного человека-нашего координатора. Общения не было ни с PR отделом, ни с другими подразделениями фонда».

«Живое очное общение, мне кажется, что эффективнее было бы если бы фонд приезжал к грантополучателям и смотрел на месте реализацию проекта, участников, разговаривал бы об их проблемах, видел бы в реальности куда идут деньги и какие статьи расходов еще надо финансировать для лучшей реализации проектов».

Также для НКО важно иметь возможность взаимодействовать между собой. Взаимодействие победителей, обсуждение результатов проектов, сложностей и успехов могло бы обогатить НКО новыми идеями, знакомствами, новыми решениями. НКО заинтересованы в формировании сообщества со схожими организациями в своих регионах и за их пределами.

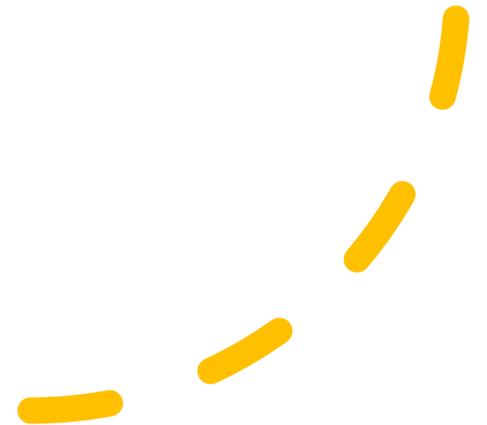
«Было бы интересно на базе фонда организовать общение с коллегами из других проектов. Я вижу, что победителями конкурса грантов этого Фонда являются экспертные, очень сильные НКО в сфере особого детства. Мне кажется, что это общение могло быть полезным для формирования профессионального сообщества и развития НКО».

«Было бы интересно информационное объединение НКО по схожим проектам в разных регионах для обмена опытом, развития проектов, супервизиям и т.д.»

Организациям интересен непосредственно опыт фонда в организации школы, работе с детьми.

«Организовать групповые стажировки в фонд, в школу-интернат с целью обмена опытом в развитии организации, в построении сети аналогичных организаций».

РЕКОМЕНДАЦИИ



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОЦЕДУРАМ КОНКУРСА

В полной мере использовать платформу для электронного документооборота и минимизировать количество бумажной документации при подаче заявки и отчетов

- Возможно использование электронной подписи, чтобы упростить процедуру заключения договора.
- Исключить повторную бумажную подачу документов, которые уже есть у фонда в электронном виде.
- Улучшить техническую работу портала.
- Вместо бумажной отчетности принимать отчеты в электронном виде.

Исключить или упростить некоторые условия

- Отменить требование открытия отдельного счета для получения гранта
- Снизить число отчетов до 1-2 в год.
- Увеличить сроки отчетности до месяца после закрытия отчетного периода, продлевать сроки отчетности в случае длинных праздников или локдаунов.
- В среднем НКО тратили 14 дней на подготовку заявок. Рассмотреть возможность упрощения заявки и сокращения дополнительной информации для того, чтобы уменьшить это время.

Улучшить обратную связь и взаимодействие между получателями и фондом

- Наладить работу горячей линии с ответами на вопросы для заявителей.
- Больше консультировать заявителей по доработке заявок.
- Давать обратную связь не победившим в конкурсе по результатам экспертизы.
- Проводить мониторинговые выезды к получателям, больше общаться очно.
- Сделать общение с куратором проекта более живым, неформальным и регулярным.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ И УКРЕПЛЕНИЮ НКО

Развивать содержательное партнерство фонда и получателей

- Информировать НКО о направлениях развития фонда, подходах к работе, становиться более открытыми для получателей
- Приглашать организации к обсуждению идей и направлений конкурса до его начала, а также обсуждению результатов, сложностей и успехов
- Совместно разрабатывать показатели для оценки результатов
- Делиться собственным опытом работы с проблемой (опыт школы Абсолют)

Развивать сотрудничество между НКО, обмен опытом

- Проводить мероприятия по обмену опытом между организациями, поддерживать стажировки
- Создавать сообщества НКО по направлениям деятельности, площадки для общения между организациями.
- Для более регулярного общения можно создать каналы в Телеграмм или группы в мессенджерах.

Предлагать возможности для организационного развития НКО, в том числе в виде нефинансовой поддержки, по направлениям:

- Улучшение системы фандрайзинга и коммуникаций
- Оценка результатов
- Стратегическое планирование
- Освещение в СМИ, продвижение
- Применение современных IT технологий

Использовать кураторов и менторов из числа лидеров более опытных организаций

ОТДЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

У организаций могут быть принципиально различающиеся подходы к решению проблемы. Некоторые подходы в прогрессивном профессиональном сообществе считаются устаревшими и неактуальными. Однако такие организация также имеют вес, подают проработанный проект и получают поддержку. Занимает ли фонд какую то позицию по отношению к различным подходам, в частности, речь шла о абилитации для детей с инвалидностью? Как сделать так, чтобы устаревшие неэффективные практики не поддерживались фондом?

«Смущают другие победители конкурса, деятельность которых направлена на продвижение подходов, противоречащих принципам доказательной медицины, результатом которых может стать профанация профессиональной помощи детям и родителям.

Пусть это не выглядит как черная конкуренция. Но есть вопрос к отбору проектов. Очень много похожих проектов. Но методологически они могут противоречить друг другу. Например, ценности абилитации консервативные, в старых традициях, против чего борется современное сообщество. И другой проект похожий по форме, но принципиально отличается подходом. И возникает важный момент – выбирать не только по качеству заявки, но и по сути подхода. Может ли фонд выступать тщательно не только процедурно, но и по смыслу выработать свои принципы, которые бы позволяли отсеивать не продуктивные бесполезные устаревшие подходы.

Некоторые поддержанные проекты это ересь для современных экспертов, специалистов.

Понимаю, что фонд не обязан солидаризироваться именно с нами и может выбрать другой подход. Но есть более прогрессивные подходы. И мы прилагаем огромные усилия, чтобы двигать эту тему в профессиональную область».

ОТДЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

Ограничение по оказанию помощи только гражданам РФ.

Мы столкнулись только с одной проблемой. Хотелось бы чтобы в проекте могли быть участниками (благополучателями) не только граждане РФ.

Считаем очень важным снятие ограничений по регистрации/национальности (т.е. чтобы благополучателями за счет средств гранта могли бы быть тяжелобольные дети без гражданства РФ). У нас сейчас значительное количество детей в Службе без гражданства РФ. И они наиболее уязвимыми группы, т.к. как раз им от государства никакая бесплатная паллиативная помощь кроме обезболивания (в крайних случаях) не положена. При этом мы видим, что семьям с такими детьми очень нужна помощь, все семьи, которые мы знаем и ведем, ответственные и выполняют все рекомендации специалистов. Очень бы хотелось, чтобы данные ограничения были сняты. На данный момент у московских детей с тяжелобольными детьми достаточно много источников помощи (есть и государственные службы, больницы и частные учреждения как наши и Дом с маяком и т.д.), а вот детям без гражданства мы можем помогать только за счет частных пожертвований.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

**ЮЛИЯ ХОДОРОВА
JKHODOROVA@CAFRUSSIA.RU**

WWW.CAFRUSSIA.RU

Ноябрь 2021 год