Стандарты работы Гражданских (ресурсных) центров

(в рамках проекта «Организация и развитие деятельности республиканского гражданского центра для неправительственных организаций по принципу «одного окна»»)

Данные стандарты работы ГРЦ основаны на Стратегии развития ГРЦ разработанной в 2020 году ОФ «KAMEDA».

ОЮЛ в форме ассоциации «Гражданский Альянс Казахстана» 2021 год.

Список терминов

Гражданский ресурсный центр	многопрофильная сервисная служба, функционирующая на базе некоммерческой организации, которая предоставляет различные виды ресурсов и услуг для физических и юридических лиц в сфере развития гражданских инициатив, повышения гражданской активности населения и формирования среды, способствующей устойчивому развитию институтов гражданского общества
Гражданское общество	общество, где главным действующим лицом и субъектом происходящих в нем процессов и отношений выступает человек со всей системой его потребностей, интересов и ценностей; это понятие также обозначает всю совокупность существующих независимо от государства и его органов общественных отношений: политических, экономических, культурных, национальных, религиозных, семейных и других, отображает многообразие частных интересов. Общество становится гражданским лишь на определенной стадии демократического развития и формируется по мере экономического, политического развития страны, роста благосостояния, культуры и самосознания
Принцип «одного окна»	технология предоставления услуг для физических и юридических лиц, характеризующаяся концентрацией широкого спектра услуг в одном месте и оптимизацией процедур получения услуг
Государственный социальный заказ	форма реализации социальных программ, социальных проектов, функций центральных и (или) местных исполнительных органов, переданных для осуществления в конкурентную среду, направленных на решение задач в социальной сфере, выполняемых неправительственными организациями за счет бюджетных средств
Грант для неправительственных организаций	грант для неправительственных организаций средства, предоставляемые неправительственным организациям оператором в сфере грантового финансирования неправительственных организаций, в целях поддержки гражданских инициатив, привлечения потенциала институтов гражданского общества к решению актуальных вопросов развития социальной сферы
Неправительственная организация	некоммерческая организация (за исключением политических партий, профессиональных союзов и религиозных объединений), созданная гражданами и (или) негосударственными юридическими лицами на добровольной основе для достижения ими общих целей в соответствии с законодательством Республики Казахстан

Список сокращений

ГРЦ	Гражданский ресурсный центр
ГО	Гражданское общество
ГСЗ	Государственный социальный заказ
НПО	Неправительственная организация

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....
2. Анализ текущей ситуации .....
3. Цели, задачи, принципы работы ГРЦ .....
Общее видение стандартов работы ГРЦ .....
Функции институтов гражданского общества, роль ГРЦ в их реализации ....
4. Основные ресурсы для развития работы ГРЦ .....
5. Список использованной литературы .....

1. Введение

С обретением независимости Казахстан взял курс на построение демократического государства, в котором гражданское общество играет значительную роль. Преувеличить роль неправительственных организаций, как значимой части гражданского общества, в осуществлении демократических процессов, в суверенном Казахстане сложно. Именно поэтому НПО именуются третьим сектором, как равный по значению с двумя другими - государством и бизнесом. Государство в свою очередь, высоко ценит деятельность неправительственных организаций как часть гражданского общества Республики Казахстан. В своем выступлении на Гражданском форуме 15 октября 2003 года Первый Президент РК, Лидер нации Н.А. Назарбаев отметил: «Сегодня перед нами стоит сложная задача. В отличие от многих стран, где демократия формировалась на базе развитого гражданского общества, мы одновременно строим и демократию, и гражданское общество, и государство. Реформируя экономику, мы реформировали политическую систему. Значительно повысили роль институтов гражданского общества. Вместе с новой историей страны развиваются и неправительственные организации, казахстанские НПО проделали поистине гигантский путь. Их становление неразрывно связано с периодом обретения страной независимости и проведения масштабных рыночных и демократических реформ. Не станет преувеличением утверждение, что именно деятельность НПО во многом обеспечила привлечение негосударственных инвестиций в гуманитарную сферу».

Глава государства К.К. Токаев в своем твитере отметил, что «роль гражданского общества возрастает. Это естественное и положительное явление. Поэтому развитые институты гражданского общества - это магистральный путь дальнейшей политической модернизации».

На протяжении всей истории независимого развития Казахстана вопросам развития гражданских инициатив, поддержки неправительственных организаций, формированию условий для общественной самоорганизации населения уделялось особое внимание. В настоящее время мы имеем довольно обширный пакет нормативных правовых документов, регулирующих данную сферу, различные механизмы взаимодействия и поддержки. Работа по расширению и конкретизации нормативной правовой базы продолжается на основе накапливаемой правоприменительной практики и поступающих рекомендаций от институтов гражданского общества Казахстана, от международного сообщества.

Вместе с тем, текущий период развития Третьего сектора характеризуется появлением, а точнее активизацией, таких форм проявления гражданской инициативы как различные движения в защиту прав, в том числе политических. С одной стороны, это может свидетельствовать о довольно высоком росте уровне

гражданского самосознания, с другой стороны, говорит о фактическом отсутствии сильных правозащитных организаций и слабо развитой инфраструктуры поддержки гражданской активности и формирования культуры участия у различных групп населения. Сегодня по-прежнему актуальна работа по наращиванию потенциала гражданских активистов и НПО в применении ими всей палитры форм влияния и сотрудничества, а не только конфронтации или пассивности, в процессе принятия органами власти решений, затрагивающих интересы различных групп населения.

В целом, как история развитых стран, так и происходящие процессы в современном мире подтверждают тезис о том, что активное гражданское общество – это основа для формирования сильного (устойчивого, правового, демократического) государства, находит свое подтверждение в истории развитых стран. Глобальные тренды в мире (например, Всемирный Экономический форум2) показывают важность активного гражданского общества и некоммерческих организаций. В этой связи является актуальным усиление потенциала и расширение географии деятельности гражданских ресурсных центров в Казахстане. Для Казахстана – страны со сравнительно низкой плотностью населения, достаточно высокой долей сельского населения, организационной неустойчивостью большинства НПО и низким уровнем доверия населения к ним – сеть гражданских ресурсных центров являются важным инфраструктурным компонентом развития территорий и расширения участия граждан в принятии решений.

Первые ресурсные центры в Республике Казахстан были созданы с приходом международных организаций в конце 1980-х – начале 1990-х годов и активным ростом неправительственных организаций вплоть до 1997 года. Программы по наращиванию потенциала ресурсных центров были реализованы в 2000-2005 гг. (Программа Counterpart Consortium, Фонд СОРОСА, CordAid и др.) параллельно с разработкой государственного механизма по взаимодействию с неправительственными организациями. Благодаря таким программам появились устойчивые некоммерческие организации, выполняющие полностью или частично функции ресурсных центров, такие как АРГО, КЦ «ЗУБР», ОО «ЭКОЦЕНТР», ОФ «Десента», ОФ «КАМЕДА».

Анализ правового поля и принимаемых стратегических и программных документов в Казахстане подтверждает нацеленность государственных органов на расширение инфраструктуры ресурсной поддержки организаций гражданского общества и ГРЦ как важнейшего звена в укреплении их потенциала и стимулировании гражданской активности. В Указе Президента Республики Казахстан от 27 августа 2020 года №390 «Об утверждении Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан» запланированы меры по повышению потенциала неправительственного сектора через постоянную работу ресурсных центров поддержки НПО и других институтов гражданского общества. Именно ГРЦ являются

также одним из инструментов реализации государственной политики по преобразованию социальной сферы в регионах и ее «разгосударствлению» через выстраивание качественного процесса передачи части государственных функций, в том числе по оказанию социальных услуг, в конкурентную среду, в нашем случае – неправительственным организациям. Кроме того, ГРЦ могут выступить катализатором привлечения частных инвестиций и любой деятельности pro bono для развития различных инноваций в гражданском секторе, стимулирования структурных реформ в общественно-значимых сферах, в частности, в развитии местного самоуправления, оказании социальных услуг и помощи по принципу «одного окна», соучаствующего проектирования в развитии территорий, в создании новых сервисов для населения в рамках концепта «слышащего государства» и т.д.

Данная политика в разной мере находит отражение в планах государственного грантового финансирования, в лотах государственного социального заказа на уровне областей, городов и районов. Необходимо отметить, что при общей тенденции выделения государственного финансирования в регионах на период до 8-9 месяцев, несколько областей имеют практику размещения государственного социального заказа на деятельность ГРЦ на 3-хлетний период. Анализ деятельности сети ГРЦ и тенденций в развитии гражданского сектора Казахстана позволяют говорит о наличии целого ряда системных проблем. Принятие своевременных комплексных мер по их решению позволит создать необходимую инфраструктуру для реализации стратегических задач по расширению гражданского участия, развития «слышащего» государства и запустить процессы качественного улучшения ситуации на всех территориальных уровнях.

Стандарты работы Гражданских ресурсных центров определяет основные цели и задачи их работы на ближайшие 5 лет, исходя из имеющегося потенциала и ресурсов, с учетом стратегических задач Казахстана в сфере развития институтов гражданского общества. Поскольку процесс эффективного развития сети ГРЦ определяется качеством взаимодействия различных заинтересованных сторон, в Стандартах четко определены роли основных участников, действия, которые рекомендуется предпринять для реализации поставленных задач и показатели (индикаторы), которые позволят оценить достижение запланированных результатов.

2. Анализ текущей ситуации

«Роль гражданского общества возрастает. Это естественное и положительное явление. Поэтому развитые институты гражданского общества - это магистральный путь дальнейшей политической модернизации»

Глава государства К.К.Токаев в своем твитере

Современные исследования показывают, что тренды развития некоммерческого сектора во многих станах мира все больше отходят от общепринятых представлений о самоорганизации и взаимопомощи граждан. Традиционные формы гражданских инициатив заметно трансформируются3 . Организации Третьего сектора расширяют направления своей деятельности и спектр охватываемых вопросов: от трудоустройства, поддержки лиц с ограниченными возможностями, до внедрения социальных инноваций. Многие исследователи отмечают значительный рост профессионализации гражданских объединений, их бюрократизацию и маркетизацию. Начало развития неправительственных организаций практически совпало с обретением суверенитета Казахстаном и проходило в условиях некоторого взаимного недоверия государства и неправительственных организаций. Такое положение, во многом, было обусловлено отсутствием адекватного законодательства, регламентирующего деятельность неправительственных организаций. Также в исследовательских работах того времени отмечалось отсутствие четкого разделения политических партий и общественных организаций социального профиля. Некоторые изменения в этом вопросе стали происходить к середине 1990-х годов, когда общественно-политические организации и неполитические общественные организации социального профиля были разделены. История развития казахстанских неправительственных организаций не исчисляется столетиями, как в странах Европы и северной Америки, однако за три десятка лет проведена колоссальная работа, сопровождаемая постоянным совершенствованием законодательства, регулирующего деятельность НПО. В ходе различных исследований развития НПО осуществлена некоторая периодизация истории развития сектора, предлагаем ознакомиться с совершенствованием законодательного регулирования деятельности НПО по общепринятым исследователями этапам.

В Казахстане вопросы развития, роли и места гражданского общества (далее - ГО) обсуждаются на протяжении всего периода независимости. Существуют различные мнения отечественных и зарубежных экспертов относительно достигнутого уровня развития гражданского общества. Отмечается и недостаточное количество, слабый организационный потенциал реально действующих НПО, зачастую формальные механизмы взаимодействия государства и институтов

гражданского общества, практически не влияющие на управленческие решения власти, а также низкий уровень правовой грамотности населения, в том числе в сфере реализации политических, социально-экономических и гражданских прав. Вместе с тем, эксперты сходятся во мнении, что ГО может стать реальным действенным партнером государства в сохранении стабильности и общественного согласия, решении актуальных вопросов и развитии страны. Сегодня, с одной стороны, государство декларирует широкие возможности для этого. С другой – налицо факт ужесточения законодательных, процедурных норм с целью контроля и администрирования. В данной ситуации важно понимать, что эффект для общества, государства, власти и страны возможен при изменении парадигмы с администрирования ГО на развитие, с контроля на либерализацию и партнерское взаимодействие.

Представленные выше тенденции изменения Третьего сектора в развитых странах и экспертные мнения относительно развития ГО в нашей стране, свидетельствуют о назревшей необходимости систематизации действий по выстраиванию инфраструктуры поддержки и развития гражданских инициатив и неправительственных организаций в Казахстане на основе регулярного комплексного анализа ситуации в этой сфере и с учетом лучших практик зарубежного опыта.

Для реализации этой задачи особенно актуально развитие и расширение сети Гражданских центров во всех регионах Казахстана и на всех уровнях (республиканский – областной – городской/районный – сельский). Именно Гражданский центр может и должен стать на территории точкой роста и драйвером для динамичного, устойчивого развития НПО, появления и укрепления позиций гражданских активистов, повышения культуры участия и ведения цивилизованного диалога по актуальным социальным проблемам, вопросам защиты и реализации прав граждан, самоорганизации жителей и т.д.

Анализ правового поля и принимаемых стратегических и программных документов в Казахстане подтверждает нацеленность государственных органов на расширение инфраструктуры ресурсной поддержки организаций гражданского общества и ГРЦ как важнейшего звена в укреплении их потенциала и стимулировании гражданской активности. В Указе Президента Республики Казахстан от 27 августа 2020 года №390 «Об утверждении Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан» запланированы меры по повышению потенциала неправительственного сектора через постоянную работу ресурсных центров поддержки НПО и других институтов гражданского общества. Именно ГРЦ являются также одним из инструментов реализации государственной политики по преобразованию социальной сферы в регионах и ее «разгосударствлению» через выстраивание качественного процесса передачи части государственных функций, в

том числе по оказанию социальных услуг, в конкурентную среду, в нашем случае – неправительственным организациям. Кроме того, ГРЦ могут выступить катализатором привлечения частных инвестиций и любой деятельности pro bono для развития различных инноваций в гражданском секторе, стимулирования структурных реформ в общественно-значимых сферах, в частности, в развитии местного самоуправления, оказании социальных услуг и помощи по принципу «одного окна», соучаствующего проектирования в развитии территорий, в создании новых сервисов для населения в рамках концепта «слышащего государства» и т.д.

Стандарты работы Гражданских ресурсных центров определяет основные цели и задачи их развития на ближайшие 5 лет, исходя из имеющегося потенциала и ресурсов, с учетом стратегических задач Казахстана в сфере развития институтов гражданского общества. Поскольку процесс эффективного развития сети ГРЦ определяется качеством взаимодействия различных заинтересованных сторон, в Стандартах четко определены роли основных участников, действия, которые рекомендуется предпринять для реализации поставленных задач и показатели (индикаторы), которые позволят оценить достижение запланированных результатов. В соответствии со Стандартами работы сети Гражданских Центров выделено 4 вида задач: институциональные, политические, социально экономические, идеологические.

3. Цели, задачи, принципы работы ГРЦ

Цель: создание условий для повышения гражданской активности и ответственности казахстанцев на всех территориальных уровнях (город/район, область, республика).

В соответствии Стратегии развития гражданских ресурсных центров, разработанной в 2020 году Общественным фондом «KAMEDA», в стандартах работы гражданских ресурсных центров, были определены основные 4 Задачи работы ГРЦ.

Исходя из Задач Стандартов работы гражданских ресурсных центров и Стратегии развития гражданских ресурсных центров, так же проведенного анализа KPI по деятельности ГРЦ за 2018-2020 года, были приняты ключевые показатели (индикаторы) работы:

Задачи ГРЦ	Наименование показателя (индикатора)
Институциональные	
Обеспечение устойчивого развития сети ГРЦ, в том числе через наращивание потенциала (организационного, кадрового, финансового и т.д.) организаций, на базе которых действуют центры	Показатели приведены в таблице «Перечень KPI для оценки динамики развития ГРЦ»
Повышение качества оказания консультационных, методических, образовательных, информационных и иных видов услуг через стандартизацию деятельности ГРЦ	Уровень удовлетворенности потребителей услуг ГРЦ

Создание условий для динамичного, стабильного развития гражданского сектора Казахстана	Индекс развития гражданского общества
Политические	
Повышение уровня доверия населения к институтам гражданского общества	Уровень информированности населения о деятельности НПО и ГРЦ
	Уровень доверия к институтам гражданского общества
	Количество премий и наград, полученных НПО (республиканское, международное признание, продвигающее регион)
Формирование повестки обсуждения существующих социальных проблем, влияние на политико-управленческие решения	Количество представителей НПО среди депутатов всех уровней
	Количество внесенных НПО предложений по улучшению нормативных актов, программ
	Количество принятых и реализованных госструктурами предложений/инициатив НПО
	Количество положительных изменений в деятельности госорганов, внедренных по результатам оценки НПО эффективности их работы
	Доля проектов, направленных на привлечение экспертного потенциала НПО (включая общественный мониторинг, разработку и экспертизу НПА, программ, планов и т.д.)
Расширение возможности граждан участвовать в процессе принятия решений через развитие саморегулирования и местного самоуправления	Количество общественных инициатив, реализованных ГРЦ с вовлечением местного сообщества
	Количество внедренных форм самоорганизации граждан для самостоятельного решения местных проблем
	Доля населения, вовлеченного в процессы принятия политико-управленческих решений, реализацию гражданских инициатив
Социально-экономические	

Организация комплексной консультационной, методической, информационной поддержки гражданских инициатив на всех территориальных уровнях (город/район, область, республика)	Доля населения, охваченного услугами ГРЦ (*конкретными услугами, способствующими улучшению качества жизни, исключая информирование)
Налаживание партнерских отношений на глобальном, региональном и местном уровнях между государственными органами, частным сектором и гражданским обществом	Количество партнерских проектов, реализованных на основе долевого финансового участия государственных органов, НПО и бизнес-структур
	Количество международных проектов, реализованных НПО Казахстана/инициативными группами/активными гражданами, при поддержке государственных органов и МНПО
Содействие повышению показателей, связанных с уровнем вклада Третьего сектора в социально-экономическое развитие регионов и страны**	Количество зарегистрированных НПО в разрезе ОПФ по видам деятельности;
	Количество действующих НПО в разрезе ОПФ по видам деятельности и возрасту;
	Количество действующих НПО в разрезе ОПФ по признаку активности
	Численность работников в действующих НПО в разрезе ОПФ и видов деятельности, в том числе: численность работников по возрасту, уровню– образования, квалификации, наличию инвалидности;
	Объем заработной платы работников;
	Объем произведенной продукции, выполненных работ и оказанных услуг НПО по видам деятельности;
	Индекс физического объема произведенной продукции, выполненных работ и оказанных услуг НПО.
	Объем привлеченных НПО спонсорских средств / средств от благотворительности
	Объем налогов, перечисленных НПО в бюджет (по видам)
	Объем услуг, оказанных волонтерами
	Объем средств, полученных от иностранных государств, международных и (или) иностранных организаций, иностранцев, лиц без гражданства

ОЮЛ в форме ассоциации «Гражданский Альянс Казахстана» 2021 год.

Идеологические:	
Создание условий для модернизации общественного сознания, развития конкурентоспособности, прагматизма, сохранения национальной идентичности, популяризации культа знания и открытости сознания граждан***	Уровень социального капитала населения (доверие [институциональное, межличностное], толерантность, участие, гражданская идентичность)
	Доля казахстанцев, вовлеченных в систему непрерывного образования
	Уровень владения цифровыми технологиями
	Объем потребительских кредитов физическими лицам

Принципы деятельности гражданских ресурсных центров:

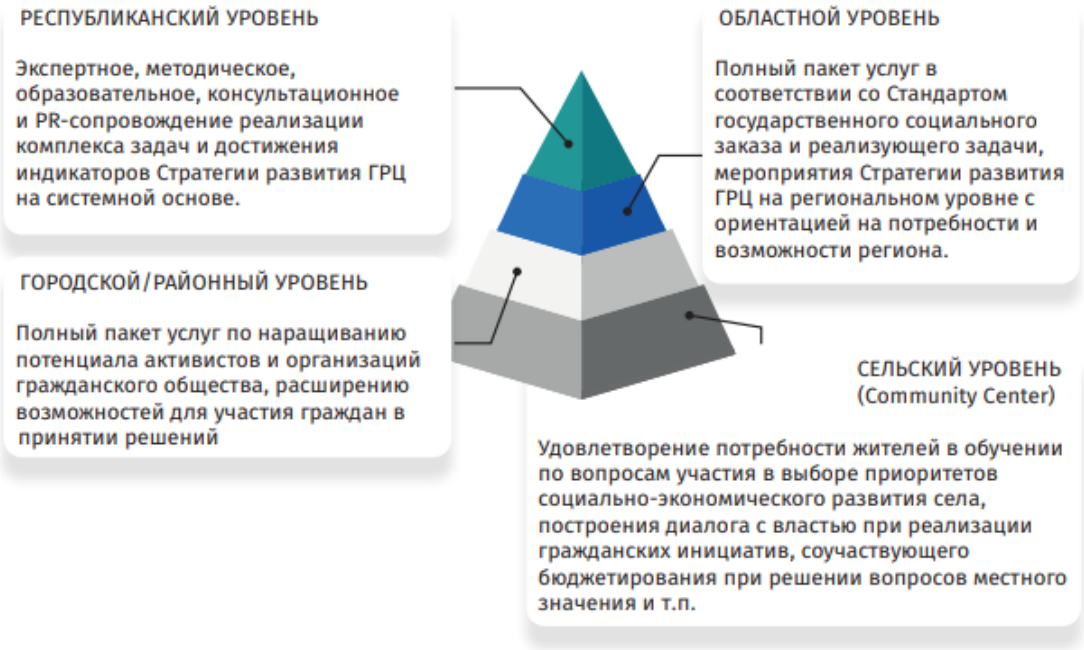
- ✓ **Принцип «одного окна».** «Одно окно» — термин, обозначающий технологию предоставления услуг для граждан и юридических лиц, характеризующий оказание любых услуг в одном месте. Важной составляющей этой технологии является минимизация времени, которые заявитель должен затрачивать для принятия решения и/или получения услуги.
- ✓ **Принцип социального партнерства,** предполагающий реализацию сотрудничества государственного, некоммерческого и коммерческого секторов.
- ✓ **Принцип сетевого взаимодействия** предполагает осознанное и добровольное (неформализованное и/или формализованное) взаимодействие для оказания качественных услуг, повышения эффективности реализации проектов и программ в поле деятельности ГРЦ.
- ✓ **Принцип транспарентности**, предусматривающий публичность отчетности по направлениям деятельности ГРЦ.
- ✓ **Принцип системности** предполагает решение совокупности разных взаимосвязанных задач на постоянной основе.
- ✓ **Принцип проактивности**, определяет нацеленность ГРЦ на проведение регулярного анализа и определение прогнозов развития ситуации в гражданском секторе и вокруг него, анализ потребностей целевой группы и заинтересованных сторон, определение вероятности появления новых потребностей и создание условий для их формирования.
- ✓ **Принцип клиентоориентированности** означает глубокое понимание сотрудниками ГРЦ потребностей клиентов и заинтересованных сторон, способность обеспечить необходимый уровень качества предоставляемых услуг и, как следствие, высокий уровень удовлетворенности потребителей.

ОЮЛ в форме ассоциации «Гражданский Альянс Казахстана» 2021 год.

✓ **Принцип профессионализма и экспертности** – ГРЦ привлекают для работы специалистов, обладающих необходимым уровнем знаний, навыков и опыта.

Общее видение Стандартов работы Гражданских ресурсных центров

Поставленные цели и задачи могут быть успешно достигнуты при условии масштабирования сети ГРЦ на всех территориальных уровнях по следующей схеме:



1) **республиканский уровень** – функционирование на постоянной основе Республиканского ГРЦ, осуществляющего экспертное, методическое, образовательное, консультационное и PR-сопровождение реализации комплекса задач и достижения индикаторов Стратегии развития ГРЦ;
2) **областной уровень** – функционирование на постоянной основе областного ГРЦ, оказывающего полный пакет услуг в соответствии со Стандартом государственного социального заказа и реализующего задачи, мероприятия данной Стратегии на региональном уровне с ориентацией на потребности и возможности региона;
3) **городской/районный уровень** – функционирование на постоянной основе городского/районного ГРЦ, оказывающего полный пакет услуг по наращиванию потенциала активистов и организаций гражданского общества, расширению возможностей для участия граждан в принятии решений;
4) **сельский уровень** – функционирование на постоянной основе Центров гражданской активности (в Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан обозначены, в т.ч. Community-центры, создающие

условия для развития местных сообществ как модели организации гражданского общества); данные центры должны удовлетворять потребности жителей в обучении по вопросам участия в выборе приоритетов социально-экономического развития села, построения диалога с властью при реализации гражданских инициатив, соучаствующего бюджетирования при решении вопросов местного значения и т.п.).

Все ГРЦ республиканского, областного, городского/районного уровней должны быть созданы на базе действующих НПО, миссия и направления деятельности которых отвечают функциям ГРЦ, а имеющийся опыт работы и потенциал отвечают требованиям Стандарта государственного социального заказа и показателям KPI, указанным в данной стратегии. Не рекомендуется создание ГРЦ в качестве структурных подразделений местных органов власти или бюджетных организаций. На сельском уровне Центры гражданской активности могут быть созданы на базе учреждений культуры или образования с обязательным формированием штата из числа подготовленных 31 специалистов из гражданского сектора и достаточным материально-техническим обеспечением для работы с местным сообществом.

Особое внимание в ходе реализации Стандратов необходимо уделить развитию сети ГРЦ на районной/городском уровне и Центров гражданской активности на сельском уровне. В настоящее время данные уровни слабо развиты, тогда как для полноценной реализации задач Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан, необходимо системное и комплексное развитие сети ГРЦ именно на низовых уровнях территориального устройства. С точки зрения функциональной структуры государственного управления в Казахстане основным координирующим органом в реализации Стратегии развитии ГРЦ является МИОР – уполномоченный орган в сфере взаимодействия с неправительственными организациями. В компетенцию МИОР входит и координация деятельности государственных органов по формированию, реализации, мониторингу реализации и оценке результатов государственного социального заказа, предоставление грантов через оператора, утверждение правил предоставления грантов и осуществление мониторинга их реализации. Таким образом, планирование ресурсной поддержки реализации Стандартов работы ГРЦ относится к функциям МИОР. Вместе с тем, важно подчеркнуть, что для успешного развития сети ГРЦ на областном, городском/районном и сельском уровне необходима работа как с профильными ведомствами в социально-экономической и общественно-политической сферах, так и с местными исполнительными и представительными органами власти. Форма и механизм ресурсной поддержки ГРЦ на местном уровне должны определяться с учетом имеющихся потребностей и возможностей региона, текущего уровня развития ГРЦ на всех территориальных уровнях и планов по наращиванию потенциала. Для

упорядочивания работы сети ГРЦ на всех уровнях уполномоченному органу рекомендуется разработать Типовое положение о деятельности ГРЦ и Центров гражданской активности на сельском уроне, а также методические рекомендации по разработке технической спецификации для размещения государственного социального заказа и государственных грантов на услуги ГРЦ.

Функции институтов гражданского общества, роль ГРЦ в их реализации

Планирование и осуществление деятельности ГРЦ должно также осуществляться с учетом ключевых функций, которые призваны выполнять институты гражданского общества. ГРЦ в своей работе необходимо создавать условия для полноценной реализации каждой из перечисленных ниже функций, предусматривая услуги по наращиванию потенциала НПО и гражданских активистов в этом вопросе, организации межсекторального диалога, продвижении необходимых для реализации той или иной функции социальных технологий.

1. Формулирование и выражение представлений и требований граждан посредством их активного участия. Организации ГО являются средством, которое выражает разнообразные потребности общества и активно ими занимается. Требования граждан постоянно выясняются, узнаются, уточняются и трансформируются в политические требования. Третий сектор выступает в роли защитника, «адвоката» отдельных лиц или групп, а также их интересов.

2. Сохранение и развитие разнородности, плюрализма. Разнородность относится к основным, неотъемлемым элементами демократии. Один из смыслов Третьего сектора - это повышение общественной терпимости по отношению к разновидности.

3. Создание общественного мнения. Эта функция относится к одной из главных и связана, собственно, с сохранением плюрализма. Организации ГО распространяют информацию об альтернативных взглядах на разные вопросы или сами такие альтернативы создают (в области образования, охраны жизненной среды, социального обеспечения, медицинского обслуживания и тому подобное), создают платформы взглядов и действий, стараются влиять на ход общественного обсуждения важных тем.

4. Деятельность на пользу общественной интеграции. Посредством некоммерческих организаций отдельные группы граждан включаются в общественную жизнь. Таким образом удовлетворяется их потребность в признании и уважении со стороны других.

5. Организации ГО являются производителями политической социализации. В них люди осваивают демократические принципы, культивируют гражданские

достоинства, тренируются в роли «homo politicus». Они могут быть участниками новой законодательной среды, одними из создателей конституционности. С помощью организаций ГО люди могут заставлять государство выполнять свои обязанности, в некоторых случаях им не нужно ждать вмешательства со стороны правительства, надеяться на действия и благотворительность государства, а они сами могут начать действовать еще раньше.

5. Контрольные функции. Организации ГО – «сторожевые собаки», следящие за соблюдением демократических правил игры, они предоставляют определенную базу для ограничения государственной власти, выступают механизмами, заблаговременно предупреждающими негативные тенденции.

6. Предоставление услуг и общественного блага, которые обычно не обеспечиваются ни государством, ни рынком. Речь идет об услугах как гуманитарного и социального характера, так и образовательного, информационного и юридического. Под этим подразумеваются также услуги, связанные с общественно-экономическим развитием, разные технические связи между различными группами, профессиями и областями. Эта функция имеет несколько традиционных форм (забота о больных, о слабых в социальном отношении людях), но принимает и новые формы (например, глобальные информационные сети в области жизненной среды, прав человека, женского движения).

7. Пространство для социальной инновации и социальных экспериментов. Третий сектор предлагает широкую палитру частично проверенных социальных инноваций, из которых государство и рынок могут впоследствии выбрать и институализировать те, которые считаются более перспективными. Это лаборатория, служащая для исследования новых социальных форм и способов человеческого поведения, пространство для социальной инновации и социальных экспериментов. Третий сектор предоставляет «капитал социального риска», он является экспериментальным компонентом общества, в котором может себе позволить «проверить» то, чего нельзя сделать в сфере государства и рынка.

8. Предупреждение и решение конфликтов, особенно возникающих в социальной и общественно-политической сфере.

9. Преумножение общественного богатства. Общим знаменателем организаций ГО, и в частности, НПО, является то, что они создают, расширяют и воспроизводят три вида специфического общественного богатства. Первым считается когнитивный: некоммерческие организации приносят с собой теоретические концепты и стратегии, реагирующие на местные потребности и проблемы, и на большие глобальные призывы 21 века. Вторым является богатство практического опыта, умений, способностей преодолевать сложные жизненные ситуации. Третьим видом является богатство образцов социального поведения: солидарность, добровольчество,

альтруизм, самоотверженность, ответственность и тому подобное – это все те ценности, которые репродуцируются и культивируются в среде Третьего сектора.

Роль сети ГРЦ в реализации данных функций заключается в следующем:

- ✓ аккумулирование информационной и учебно-методической базы по содержанию, механизмам и лучшим практикам реализации каждой функции;
- ✓ разработка и регулярное предоставление (как по запросу, так и в режиме формирования спроса) пакета обучающих и консультационных услуг по указанным функциям, с учетом уровня развития институтов гражданского общества на территории деятельности ГРЦ, качества их взаимодействия с органами государственной власти и бизнес-организациями;
- ✓ систематический сбор, анализ информации о существующих на территории возможностях и рисках для реализации каждой функции, организация межсекторного диалога, выработка и продвижение рекомендаций по улучшению правового поля, практики взаимодействия, применению инновационных форм и методов.

4. . Основные ресурсы для развития работы ГРЦ

Материально-технические ресурсы ГРЦ:

Требования к данному виду ресурсов ГРЦ обозначены в Приказе Министра общественного развития Республики Казахстан от 15 августа 2018 года №19 «Об утверждении Стандарта государственного социального заказа».

Условия к материально-технической базе для оказания услуги по организации работы гражданского (ресурсного) центра:

Услуги по организации работы центра	Помещение	Оборудование	
		Оргтехника, доступ в интернет	Оборудование для видео и фотосъемки
Республиканский (города республиканского значения, столица) и областной уровень (города областного значения)			
Гражданский (ресурсный) центр	от 100 м2	+	+
Городской (города районного значения) и районный уровень			
Гражданский (ресурсный) центр	от 30 м2	+	+

Кадровые ресурсы ГРЦ

Требования и рекомендации в данном разделе составлены с учетом лучшего опыта развития инфраструктуры ресурсной поддержки международных НКО. Анализ различных функций ГРЦ, в том числе в зарубежной практике, преимуществ НПО, оказывающих ресурсную поддержку, а также накопленного опыта работы различных ГРЦ, позволил составить следующий список ключевых функциональных обязанностей штата ГРЦ.

Функциональные обязанности кадрового состава Гражданских Ресурсных Центров
✓ Оказание консультационной, информационной, методической, организационной, образовательной, технической, экспертно-аналитической поддержки НПО, а также, инициативным группам граждан, гражданским активистам, лидерам мнений, представителям других организаций гражданского общества и специалистам госструктур, взаимодействующих с ними. ✓ Развитие взаимодействия между НПО и органами исполнительной власти, местного самоуправления, бизнесом ✓ Проведение исследований состояния НПО и выполнение иных аналитических работ по изучению, прогнозированию, мониторингу и оценке мероприятий, проектов и программ по содействию и поддержке НПО ✓ Содействие продвижению НПО в СМИ ✓ Привлечение внебюджетных ресурсов в некоммерческий сектор экономики

- ✓ Содействие обеспечению доступа НПО, осуществляющих действия в социальной сфере, к бюджетным средствам
- ✓ Содействие организации внутреннему взаимодействию, повышению прозрачности и подотчетности, самореализации в некоммерческом секторе экономики
- ✓ Отстаивание интересов НПО и создание оптимальной среды для их развития
- ✓ Сбор и распространения лучшей практики в сфере деятельности НПО

Анализ практики существующих ГРЦ показал, что для того, чтобы качественно и в срок выполнять весь вышеперечисленный функционал, оптимальный вариант кадрового состава должен включать:

- менеджера центра (опыт управления проектами не менее 2-х лет)
- администратора центра
- профильных специалистов (консультантов, преподавателей)

Функции менеджера ГРЦ:

- ✓ общее руководство деятельностью центра в соответствии с действующим законодательством и требованиями настоящего стандарта;
- ✓ решение организационно-технических, экономических и кадровых вопросов в целях повышения качества предоставляемых услуг, эффективного использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов;
- ✓ обеспечение взаимодействия с заказчиком, предоставление отчетных материалов;
- ✓ создание и обеспечение функционирования системы обратной связи с потребителями по вопросам качества предоставляемых услуг;
- ✓ отбор, прием и координация деятельности квалифицированных специалистов для работы в центре;
- ✓ контроль за эффективностью расходования средств на деятельность центра, выделенных в рамках государственного социального заказа;
- ✓ организация процесса разработки совместно со специалистами и утверждение текущих планов и графиков работы сотрудников центра, должностных инструкций, внутренних правил и процедур;
- ✓ обеспечение необходимых условий для работы сотрудников;
- ✓ оценка качества работы специалистов, создание условий для профессионального и личностного роста;
- ✓ оказание различных видов услуг потребителям (при необходимости).

Кроме того, менеджер ГЦ:

- ✓ знает законодательные и иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан, определяющие направления и перспективы развития внутренней политики, некоммерческих организаций, системы государственного социального заказа, государственного грантового финансирования, регламентирующие деятельность некоммерческих организаций, ГРЦ;
- ✓ знает правила и нормы охраны труда, техники безопасности, миссию ГРЦ, структуру, устав, перечень и стандарты оказания различных видов услуг ГРЦ, текущие проекты центра, правила и принципы поведения сотрудников ГРЦ;
- ✓ владеет основами управления некоммерческой организацией, управления

персоналом;
- ✓ имеет опыт работы в некоммерческих организациях не менее 2-х лет.

Функции администратора ГЦ:

- ✓ ведение работы с корреспонденцией центра: отправка и прием факсов, электронной почты, телефонных звонков, набор, распечатка текстов, копирование документов, ведение (прием, отправка, регистрация) входящей и исходящей документации;
- ✓ осуществление мониторинга СМИ по вопросам деятельности центра, подготовка информационных материалов для СМИ, рекламных сообщений;
- ✓ составление и ведение баз данных по услугам и потребителям услуг;
- ✓ закуп канцелярских товаров, продуктов и другой продукции, необходимой для организации текущей деятельности центра;
- ✓ оформление информационных стендов на базе центра, подготовка, тиражирование и распространение презентационных материалов по указанию менеджера центра;
- ✓ организация встреч/мероприятий с потребителями услуг (предварительные договоренности по указанию менеджера центра, подготовка помещения для встречи/мероприятия, копирование материалов);
- ✓ обеспечение администрирования мероприятий: приглашение участников (телефонные звонки, электронная рассылка), регистрация участников, составление списков, бронирование мест в гостинице и расселение участников, организация приезда и отъезда участников, встреч, обеспечение питания участников (заказ обедов, закуп продуктов и организация кофе-брейков, уборка посуды);
- ✓ форматирование, тиражирование и формирование пакетов учебно-методических, информационных материалов для потребителей услуг, закуп канцелярских товаров для консультаций/мероприятий;
- ✓ осуществление курьерских функций (по необходимости).

Администратор ГЦ, так же:

- ✓ знает миссию ГРЦ, структуру, устав, перечень и стандарты оказания различных видов услуг ГРЦ, текущие проекты центра, правила и принципы поведения сотрудников ГРЦ, основы работы с первичными бухгалтерскими документами, правила работы с офисной техникой, этику делового общения.

5. Список использованной литературы

1) Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 1 сентября 2020 года «Казахстан в новой реальности: время действий».
2) Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 2 сентября 2019 года «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана».
3) Приказ Министра общественного развития Республики Казахстан от 15 августа 2018 года №19 «Об утверждении Стандарта государственного социального заказа» и другие НПА.
4) Аналитический отчет по результатам исследования вопросов оценки вклада НКО в социально-экономическое развитие, включая анализ зарубежного опыта стран ОЭСР, проект Методики оценки вклада НКО в СЭР (для интеграции в систему государственного управления Республики Казахстан), Социальный корпоративный фонд «ЗУБР» в рамках государственного гранта НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» при поддержке Министерства информации и общественного развития РК, 2017.
5) Методическое руководство для государственных органов и НПО по вопросам применения Методики оценки вклада НКО в СЭР – Усть-Каменогорск: СКФ «ЗУБР», НАО «Центр поддержки гражданских инициатив», 2019
6) Стратегия развития Гражданских ресурсных центров – ОФ «KAMEDA» 2020 год.
7) Концепция развития гражданского общества в Республике Казахстан до 2025 года – постановление Правительства РК от 2 июля 2020 года №341