

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОЦЕССУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОБРОВОЛЬНОГО ТРУДА (компиляция из различных источников)

Эффективность добровольного труда определяется в области социального и экономического эффекта. Эффективность добровольного труда может определяться экспертной комиссией организации, состав которой утверждает его руководящим органом. Ответственность за организацию мероприятий по определению эффективности добровольного труда может быть возложена на Координатора добровольцев.

До момента принятия соответствующих решений органами власти РФ или субъектов федерации, для определения социальной и экономической эффективности добровольного труда, организации могут разрабатывать собственные критерии и использовать собственные методики оценки. Не смотря на то, что такой подход не легитимный и не может повлиять на мнение об организации и ее добровольцах со стороны внешнего окружения, польза от этой работы очевидна для целей ее самоанализа и развития.

Приведем следующий пример: на период до декабря 2011 года в ходе практической реализации «Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы» планируется разработка системы оценки социальной и экономической эффективности добровольного труда, соответствующая федеральным нормативным актам. С момента утверждения полномочным органом власти такой системы оценки, она станет стандартом оценки для всех организаций социальной сферы Санкт-Петербурга, использующих труд добровольцев и для региональных органов власти.

В целях детального анализа и оценки результатов и эффективности работы добровольцев в организации и работы организации с добровольцами, возможно воспользоваться четырьмя видами оценки результативности в области добровольчества:

1. Количественная оценка (внутренняя оценка по количественным показателям).
2. Экономическая/финансовая оценка (внутренняя и внешняя оценка по финансовым показателям).
3. Оценка обществом (внешняя оценка заинтересованных лиц и организаций).
4. Оценка социальных изменений (внутренняя и внешняя оценка, оценка специалистов).

Количественная оценка.

А. При количественной оценке результатов и эффективности работы добровольцев в организации применяются следующие показатели:

- количество чел./часов, отработанных добровольцами;
- количество социальных услуг, оказанных добровольцами;
- количество клиентов, которым добровольцы оказали помощь и социальные услуги;
- объемы помощи, которая оказана добровольцами клиентам организации;
- условная стоимость услуг или работ, осуществленных добровольцами;
- количество проведенных добровольческих акций, мероприятий;
- количество/объем ресурсов, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам Учреждения и организации добровольной работы;
- количество добровольцев, которых привлекли к работе в организации сами добровольцы.

Б. При количественной оценке работы организации с добровольцами применяются следующие показатели:

- количество добровольцев, привлеченных для работы в организацию;
- количество нормативных услуг, в предоставлении которых участвовали добровольцы;
- количество дополнительных социальных услуг, предоставляемых организацией через добровольцев;
- количество клиентов организации, которым добровольцы оказали помощь и предоставили социальные услуги;
- условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами;
- количество соглашений, оформленных с добровольцами;
- количество свободных мест для работы добровольцев (добровольческих вакансий);
- количество добровольцев, которые прекратили отношения с организацией;
- количество добровольцев, прошедших по инициативе организации специальную подготовку и обучение;
- количество добровольцев, действующих в качестве координаторов, тренеров, наставников;
- количество добровольцев, работающих на постоянной основе;
- количество добровольцев, работающих на временной и разовой основе (по принципу вызов/ приглашение);
- количество добровольческих акций и программ, проведенных организацией;
- количество добровольцев, получивших поощрения и награждения за добровольный труд;
- количество публикаций в СМИ о работе добровольцев, размещенных организацией;
- количество предложений и инициатив добровольцев, реализованных организацией;
- количество специальных мероприятий, проведенных в организации для добровольцев.

Экономическая/финансовая оценка.

Результаты финансовой оценки формируются организацией в форме специальных финансовых отчетов разной степени детализации. В них используются следующие показатели:

А. Деятельность организации в части ресурсного обеспечения работы добровольцев.

- общее количество привлеченных/израсходованных организацией финансовых средств для обеспечения работы добровольцев;
- общий объем привлеченных/израсходованных организацией материальных ресурсов в натуральном выражении для обеспечения работы добровольцев;
- структура источников привлечения финансовых и материальных средств организации для обеспечения работы добровольцев;
- структура расходов организации на обеспечение работы добровольцев по направлениям деятельности;
- структура административных расходов организации по организации добровольного труда граждан.

Б. Добровольческая деятельность и добровольный труд граждан в организации.

- условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами в финансовом выражении;
- условная стоимость материальных ресурсов, услуг сторонних организаций, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам организации и организации добровольной работы в финансовом выражении;

общий объем внебюджетных финансовых средств, привлеченных добровольцами для деятельности организации в интересах его клиентов.

Самый простой способ определить экономическую эффективность - это сравнить затраты организации на организацию добровольной работы и условную стоимость работ, выполненных добровольцами.

Оценка обществом:

При оценке используются следующие показатели:

наличие статей и публикаций, в т.ч. публичных отчетов, о добровольческой деятельности и добровольной работе граждан в организации;

прозрачность экономических основ организации добровольческой деятельности и поддержки добровольческих инициатив;

наличие совместных программ и факты практического сотрудничества организации с иными организациями;

участие организации в региональных, межрегиональных, национальных акциях, мероприятиях, форумах, конференциях в области добровольчества;

получение организацией государственной поддержки добровольческих инициатив;

наличие спонсорской или попечительской поддержки добровольческих инициатив;

известность добровольческих программ организации среди населения;

получение организацией дипломов, наград и других поощрений за организацию добровольного труда граждан в социальной сфере.

Оценка эффективности менеджмента добровольческих программ происходит внутри организации - внутренняя оценка. Она производится, главным образом, Координатором и обсуждается с персоналом и руководством организации. При этом анализируются количественные показатели, и проводится качественный анализ, при котором оцениваются достижения организации в связи с работой добровольцев, изменения, произошедшие в качестве жизни клиентов, личное развитие добровольцев, рост их квалификации и ответственности, коммуникации и деловые связи между штатными сотрудниками и добровольцами организации.

Общая оценка эффективности организации в области добровольчества может быть внутренней и внешней. Она подразумевает, во-первых, определение степени участия добровольцев в процессе ее деятельности, выявление проблем и конфликтных ситуаций, нахождение способов реагирования на них, способов их решения и способов профилактики. Во-вторых, в ходе оценки анализируется, как работа добровольцев, так и работа с добровольцами в организации в лице Координатора и других лиц, ответственных за организацию добровольной работы.

Внешняя оценка эффективности организации в области добровольчества концентрируется на оценке организационной структуры, существующей в организации для менеджмента добровольческих программ, социальной и экономической эффективности добровольного труда. Полезно, если ее производят лица, которые не работают в организации и, таким образом, независимы и объективны.

Комбинация различных методов делает оценку более правдивой. При этом важно, чтобы результаты оценки были представлены всем сотрудникам и клиентам, спонсорам, попечителям организации и общественности в наглядной форме.