

Научная статья
УДК 332.012.33; 338.467
doi: 10.17586/2713-1874-2023-4-25-33

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ: АДАПТАЦИЯ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА В РОССИЙСКИЕ ПРАКТИКИ

Варвара Юрьевна Кулькова^{1✉}, Илона Юрьевна Южакова²

^{1,2}Казанский государственный энергетический университет, Казань, Россия

²АНО «Центр качества «ОКНО», Москва, Россия

¹Kulkova77@mail.ru ✉, <https://orcid.org/0000-0001-9943-1780>

²info@oknokachestvo.ru

Язык статьи – русский

Аннотация: Развитие социальной сферы – одна из значимых целей в жизни российского социального государства. Одним из наиболее сложных и нерешенных вопросов в социальной сфере является вопрос оценки поставщиков услуг. В статье рассматриваются и сравниваются несколько процессных моделей, а также их версии, которые в настоящее время внедряются в российскую практику. Накопленный опыт методических оценок деятельности НКО социальной сферы нуждается в анализе и обобщении, что обуславливает постановку цели исследования – обоснование и апробация методического подхода к оценке деятельности СО НКО как поставщиков социальных услуг. Поставленная цель обуславливает выбор методов исследования. Во-первых, это вторичный анализ отечественных и зарубежных научных и практических разработок, источников в описании степени разработанности проблемы, приведенном в этом разделе в контексте материалов. Во-вторых, это методы моделирования, проектирования и эмпирического тестирования методического подхода к оценке деятельности СО НКО как поставщиков социальных услуг – пилотирование в качестве модели системы «ОКНО» в период 2019–2022 гг. в реализации проектов «НКО – поставщик качественных социальных услуг», «Продюсерский центр НКО», «Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП», «Уполномоченный за качество». По итогам пилотирования получены результаты, позволяющие сделать выводы об эффективности применения Системы «ОКНО» и позитивного влияния на устойчивость организаций через повышение зрелости их бизнес-процессов, что непосредственно связано с повышением результативности деятельности, снижению себестоимости услуг. Цифровое решение для расчета удовлетворенности потребителей только начинает применяться. Использование данных методик стало возможным благодаря созданию их цифровых аналогов, но есть необходимость их совершенствовать с применением технологий искусственного интеллекта.

Ключевые слова: качество социальных услуг, методики оценки деятельности некоммерческих организаций, некоммерческий сектор, социально ориентированные некоммерческие организации, процессные модели

Ссылка для цитирования: Кулькова В. Ю., Южакова И. Ю. Методический подход к оценке деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций: адаптация зарубежного опыта в российские практики // Экономика. Право. Инновации. 2023. № 4. С. 25–33. <http://dx.doi.org/10.17586/2713-1874-2023-4-25-33>.

METHODOLOGICAL APPROACH TO ASSESSING THE ACTIVITIES OF SOCIALLY ORIENTED NON-PROFIT ORGANIZATIONS: ADAPTATION OF FOREIGN EXPERIENCE INTO RUSSIAN PRACTICES

Varvara Yu. Kulkova^{1✉}, Ilona Yu. Yuzhakova²

^{1,2}Kazan State Energy University, Kazan, Russia

²ANPO Quality Center «OKNO»

¹Kulkova77@mail.ru ✉, <https://orcid.org/0000-0001-9943-1780>

²info@oknokachestvo.ru

Article in Russian

Abstract: The development of the social sphere is one of the significant goals in the life of the Russian welfare state. One of the most difficult and unresolved issues in the social sphere is the issue of evaluating service providers. The article discusses and compares several process models, as well as their versions, which are currently being implemented in Russian practice. The accumulated experience of methodological assessments of the activities of NPOs in the social sphere needs analysis and generalization, which determines the purpose of the study – the justification and testing of a

methodological approach to assessing the activities of NGOs as providers of social services. The goal determines the choice of research methods. Firstly, it is a secondary analysis of Russian and foreign scientific and practical developments, sources in the description of the degree of development of the problem given in this section in the context of materials. Secondly, these are methods of modeling, designing and empirical testing of a methodological approach to evaluating the activities of social-oriented NPOs as providers of social services - piloting as a model of the "OKNO" system in the period 2019-2022 in the implementation of such projects as: "NPO - provider of quality social services", "NPO Production Center", "Accelerator of projects improvement "TELESCOPE", "Authorized for quality". Based on the results of the piloting we can draw conclusions about the effectiveness of using the "OKNO" System and the positive impact on the sustainability of organizations through increasing the maturity of their business processes, which is directly related to improving the effectiveness of activities, reducing the cost of services. The digital solution for calculating customer satisfaction is just beginning to be applied. The use of these techniques has become possible thanks to the creation of their digital counterparts, but there is a need to improve them with the use of artificial intelligence technologies.

Keywords: methods of evaluating the activities of non-profit organizations, non-profit sector, socially oriented non-profit organizations, process models, quality of social services

For citation: Kulkova V. Yu., Yuzhakova I. Yu. A Methodological Approach to Assessing the Activities of Socially Oriented Non-Profit Organizations: Adaptation of Foreign Experience into Russian Practices. *Ekonomika. Pravo. Innovacii*. 2023. No. 4. pp. 25–33. (In Russ.). <http://dx.doi.org/10.17586/2713-1874-2023-4-25-33>.

Введение. Развитие социальной сферы – это один из национальных приоритетов функционирования Российской Федерации, закрепленных в Конституции в провозглашении статуса социального государства. Современными трендами развития социальной сферы в зарубежных и отечественных практиках выступает поддержка и стимулирование вариации видового и организационно-правового многообразия поставщиков социальных услуг, формируемого в государственном, коммерческом и некоммерческом секторах народного хозяйства [1, С. 130; 2, С. 701; 3, С. 10; 4, С. 21]. Реализация тренда мультивидового многообразия поставщиков социальных услуг на практике сопровождается постановкой одной из наиболее сложных и нерешенных проблем – единого подхода к методической оценке поставщиков социальных услуг, в частности, результатов их деятельности в достижении повышения качества социальных услуг, что обуславливает проблему исследования.

Исследовательская проблема. Повышение качества услуг при видовом многообразии поставщиков социальных услуг ставится ключевой целью пилотируемого в настоящее время Федерального закона от 13 июля 2020 года № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» [5, С. 89; 6, С. 183–187].

Проверенными и эффективными инструментами повышения качества услуг социальной сферы, что подтверждается рядом

российских исследований [7, С.275–278], являются сертификация и классификация поставщиков, однако насколько существующие стандарты могут быть применимы в мультивидовом многообразии поставщиков социальных услуг – вопрос острый и дискуссионный. Стандартизация в социальной сфере – не популярная тема в России, например, в 2023 году в рамках Национального плана стандартизации не будет разработано ни одного нового стандарта в области социального обслуживания. Кроме того, есть еще ряд аспектов, которые затрудняют использование стандартов для оценки качества услуг некоммерческих организаций: нехватка управленческих компетенций у представителей [8, С. 98]; отсутствие понимания важности использования такого инструмента как стандарт; отсутствие стандартов на те услуги, которые организация оказывает; непопулярность, негативное отношение к использованию стандартов (стандартный – значит устаревший, обычный, несовременный) [9, С. 82–86].

Вместе с тем, на практике в РФ данная тема постепенно эволюционирует, и уже получен отечественный опыт применения зарубежных аналогов инструментов оценки деятельности некоммерческих организаций. Так, появляются и пилотируются как цифровые решения методик оценок деятельности, которые позволяют классифицировать и сертифицировать поставщиков услуг, а поставщикам помогают получать данные для развития деятельности [10, С. 246–253], так созданные из зарубежных аналогов предложения для

оценки устойчивости некоммерческих организаций: «Первое долгосрочное и практико-ориентированное исследование НКО – Пульс НКО», которое проводит Высшая школа экономики при поддержке Фонда «Нужна помощь», «Оценка уровня организационной зрелости», исследование Фонда Потанина НКО.

Накопленный опыт методических оценок деятельности НКО социальной сферы нуждается в анализе и обобщении, что обуславливает постановку **цели исследования** – обоснование и апробация методического подхода к оценке деятельности СО НКО как поставщиков социальных услуг.

Литературный обзор. В современной науке и на практике доминирует парадигма управления качеством как основного атрибута и конкурентного преимущества деятельности хозяйствующих субъектов, в которой детерминантные позиции отводятся процессному подходу. У истоков вышеобозначенного подхода стоял Эдвардс Деминг, утверждающий, что именно правильная организация процессов производства приведет к сокращению ошибок, брака и в целом проблем на производстве. Соблюдая требования производственного процесса, производитель обеспечит высокую удовлетворенность потребителя [11, С. 24].

В работе современного российского исследователя в области менеджмента качества Круглова М. Г. неоднократно делается акцент на то, что стандарт на процессы – это первый шаг для организации, которая планирует стать надежным устойчивым поставщиком [12, С.15]. В международной практике управление качеством посредством внедрения процессного управления нашло поддержку и легло в основу стандартов серии ИСО. Подтверждение соответствия стандартам серии ИСО является основой для классификации и выбора поставщика. Обнаруживается широкое разнообразие применения процессных моделей в международной и отечественной практике деятельности организаций социальной сферы [13, С. 6]. Достижение поставленной Правительством РФ цели – повышение качества жизни через развитие рынка негосударственных поставщиков социальных услуг – непосредственно связано с качеством оказываемых услуг в социальной сфере.

Исследование деятельности поставщиков социальных услуг не является новым предметом. Так, использованию рыночного механизма для повышения качества государственных и муниципальных услуг в социальной сфере, необходимости проведения опросов поставщиков для определения их потенциала посвящены исследования Хабаева С. Г. [5, С. 89–91]. Представители Высшей школы экономики Мерсиянова И. В. и Беневоленский В. Б. в своих исследованиях, посвященных некоммерческим организациям как поставщикам услуг, обращают внимание на их слабые стороны, на барьеры, на особенности функционирования [14, С. 83–104]. В авторских исследованиях выявлены особенности деятельности различных типов негосударственных поставщиков социальных услуг в компаративистике: государственные учреждения – социальное предпринимательство – некоммерческие организации, включая и отраслевой контекст [15, С.17; 16, С. 81], а также исследованы восприятия качества социальных услуг в экспертных оценках лидеров НКО, заключающиеся в большей степени информированности о вопросах управления качеством. В то же время респонденты от некоммерческого сектора подчеркивают бесперспективность внедрения таких классических инструментов управления качеством как стандартизация услуг, внедрение систем менеджмента качества [9, С. 86].

Однако еще в 2014 году в своих исследованиях Лapidус Л. В. привел пример из международной практики, как достигается высокое качество услуг негосударственного поставщика на основе сочетания высокоэффективных методов менеджмента и государственного контроля качества оказываемых услуг [7]. В международной практике, кроме стандартов серии ИСО, есть и другие не менее известные процессные модели менеджмента, которые получили широкое распространение и активно применяются для оценки устойчивости поставщиков. При этом, как показывают исследования, предъявление требований к поставщику не является барьером и не ограничивает доступ к ресурсам, а наоборот, становится причиной активного развития некоммерческой организации как поставщика услуг [14, С. 92].

Анализ международного опыта деятельности инфраструктурных организаций, предоставляющих возможности для оценки деятельности некоммерческих организаций и социальных предпринимателей создал предпосылки для апробации данной методики на территории Российской Федерации, в результате которой был разработан методический подход к оценке зрелости системы управления бизнес-процессами, формирующий процессную модель, названную Система классификации «ОКНО» (обеспечение качества деятельности организаций социальной сферы) – Система «ОКНО».

При разработке Системы «ОКНО» был использован опыт британской общественной благотворительной организации National Council for Voluntary Organisations (NCVO) и разработанный ими стандарт Trusted Charity Mark. Текст данного стандарта был переведен и адаптирован в соответствии с российским законодательством.

Система классификации «ОКНО» (обеспечение качества деятельности организаций социальной сферы) СТО «ОКНО» – 01-2021, зарегистрирована ФГУП «Стандартинформ» под номером 296 – СТО 21.06.2021 (далее – Система «ОКНО»), разработана и ориентирована на организации социальной сферы (некоммерческие организации, социальные предприниматели, государственные учреждения), действующие в социальной сфере, независимо от их размера и срока регистрации, а также на предпринимателей, оказывающих социальные или общественно-значимые услуги. Система «ОКНО» также может быть использована для оценки и улучшения деятельности подразделений в составе коммерческих организаций, занимающихся благотворительной деятельностью и/или осуществляющих социальное обслуживание в рамках благотворительной деятельности.

Система разработана в целях повышения удовлетворенности потребителей социальных услуг и лиц, реализующих гражданские и общественные инициативы, повышения эффективности и результативности некоммерческой организации, повышения доверия к организации со стороны заказчиков социальных услуг, грантодателей, юридических и физических лиц, занимающихся благотворительной деятельностью. Система дает

возможность распространять лучшие практики в социальной сфере, раскрывать потенциал сотрудников организаций, эффективно взаимодействовать с волонтерами.

Система «ОКНО» разработана в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 30.12.2020) «О некоммерческих организациях», а также иными нормативными и законодательными актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность в социальной сфере и области общественно-значимых инициатив.

При разработке Системы «ОКНО» использованы нормативные и методические материалы премий Правительства РФ в области качества с целью гармонизации положений Системы с моделью премий и использования наилучших практик в области оценки и совершенствования деятельности организаций.

Организации, участвующие в системе «ОКНО», подразделяются на два уровня:

Уровень 1 (базовый) – определен для всех организаций, в том числе для малых или вновь созданных.

Уровень 2 (продвинутый) – определен для устоявшихся организаций, крупных или имеющих сложную структуру.

В зависимости от степени соответствия организации критериям системы определены следующие виды знаков качества «ОКНО»:

Знак самооценки. Знак подтверждает соответствие критериям системы на более чем 55% после прохождения и декларирования самооценки, независимо от уровня организации.

Знак внешней оценки 1 уровня (65–80%). Знак подтверждает соответствие критериям системы на 65–80% после проведения аудита с выдачей сертификата внешней оценки на соответствие первому уровню системы.

Знак внешней оценки 1 уровня (81–100%). Знак подтверждает соответствие критериям системы на 81–100% после проведения аудита с выдачей сертификата внешней оценки на соответствие 1-му уровню системы.

Знак внешней оценки 2 уровня (65–80%). Знак подтверждает соответствие критериям системы на 65–80% после проведения аудита с выдачей сертификата внешней оценки на соответствие второму уровню системы.

Знак внешней оценки второго уровня (81–100%). Знак подтверждает соответствие критериям системы на 81–100% после проведения аудита с выдачей сертификата внешней оценки на соответствие второму уровню системы.

Организация, удостоенная знака качества «ОКНО», подтверждающего уровень и степень ее достижений, вносится в реестр организаций, приверженных к стремлению к повышению качества, и получает возможность использовать логотип системы «ОКНО». Знак качества «ОКНО» нуждается в подтверждении соответствия и продлении срока его действия каждые 3 года.

В целом, в Системе «ОКНО» учтены особенности деятельности социально ориентированных организаций (государственных организаций, некоммерческих организаций, социальных предпринимателей и т.д.). Система может быть применена для оценки деятельности организаций, в том числе при заключении договоров на поставку услуг для включения в реестры поставщиков, и выступает свидетельством того, что организация применяет инструменты для повышения качества деятельности и услуг. «Система является одним из инструментов для повышения качества услуг в социальной сфере» – отметил А. В. Каршаков, ведущий эксперт премий Правительства РФ в области качества, член экспертно-методического совета при секретариате Совета по присуждению премий Правительства РФ в области качества, член Всероссийской организации качества. С 2019 года методический подход, заложенный в основу модели бизнес-процессов системы «ОКНО», прошел апробацию в деятельности социально ориентированных организаций.

Методы исследования. Поставленная цель обуславливает выбор методов исследования. Во-первых, это вторичный анализ отечественных и зарубежных научных и практических разработок, источников в описании степени разработанности проблемы, приведенном в этом разделе в контексте материалов. Во-вторых, это методы моделирования, проектирования и эмпирического тестирования методического подхода к оценке деятельности СО НКО как поставщиков социальных услуг – пилотирование в качестве модели

системы «ОКНО» в период 2019–2022 гг. в реализации проектов «НКО – поставщик качественных социальных услуг», «Продюсерский центр НКО», «Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП», «Уполномоченный за качество».

Результаты исследования.

Практика применения системы «ОКНО» в деятельности некоммерческих организаций и социальных предпринимателей и ее экономическая целесообразность. С 2019 года сервисом системы «ОКНО» для прохождения самооценки воспользовались уже 257 организаций. В реестре организаций, получивших сертификат на знак качества состоит 30 организаций, 10 организаций ведут подготовку к получению сертификата. В таблице 1 дана обобщенная информация о проектах, в рамках которых пилотировалась Система «ОКНО». Количество участников – представителей некоммерческих организаций указаны в формате планового и фактического значения, из каждого региона состав участников формировался пропорционально, в среднем это по 15–16 организаций из субъекта РФ, что составляет примерно 10% от активно действующих некоммерческих организаций в каждом пилотном регионе. В проектах были представлены организации по разным направлениям деятельности: спортивные услуги, услуги по уходу за пожилыми людьми, услуги в сфере культуры, услуги ресурсных центров и др., систематизация участников по направлениям деятельности не производилась.

Как видно, в рамках ряда проектов в 12 регионах прошли ознакомительные мероприятия, в которых приняли участие и ознакомились с Системой «ОКНО» 270 организаций. По состоянию на июнь 2023 года на платформе Системы «ОКНО» зарегистрировано 2175 организаций, 350 организаций (некоммерческие организации, социальные предприниматели, государственные учреждения) прошли самооценку и воспользовались другими сервисами платформы Система «ОКНО». 49% пользователей пользуются Системой «ОКНО» периодически. 31 некоммерческая организация прошла внешнюю независимую оценку и получила сертификат на Знак качества «ОКНО».

Характеристика проектов пилотирования, Система «ОКНО»

Источник: составлено авторами

№	Показатели	Годы				
		2019–2020	2020–2021	2021	2022	2022
1	Название проекта	НКО – поставщик качественных социальных услуг	НКО – поставщик качественных социальных услуг	Продюсерский центр НКО	Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП»	Уполномоченный за качество
2	Регион	Владимирская область, Ивановская область, Тверская область	Тульская область, Тверская область, Калужская область, Ивановская область, Владимирская область, Псковская область, Вологодская область	Псковская область	Рязанская область, Республика Коми, Республика Марий Эл, Псковская область, г. Севастополь	Челябинская область, Рязанская область
3	Количество участников (план/факт), чел.	50/50	110/110	30/30	50/80	Плановое количество участников не устанавливалось, фактическое: 4 – Челябинская область, 2 – Рязанская область

В 2022 году Система «ОКНО» получила наибольшее распространение благодаря реализации следующих мероприятий:

1) Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП» [17], который был выполнен при поддержке Фонда президентских грантов.

2) Проект «Уполномоченный за качество» [18], осуществленный при поддержке Роскачество.

Основные результаты применения Системы «ОКНО», полученные в ходе реализации проектов с использованием различных инструментов (краткосрочное обучение, длительное методическое сопровождение, стимулирование за счет имиджевой поддержки Знака качества «ОКНО» на

региональном и федеральном уровнях), приведены в таблице 2.

Оценка социального результата в проектах без применения процедуры внешней оценки произведена по итогам опроса участников проектов (охват составил более 50% участников), а в проектах с применением процедуры внешней оценки по итогам выполнения рекомендаций, полученных организациями в процессе оценки (охват составил 100% участников). Не менее 5% участников проектов в период с 2019 по 2021 годов продолжают активно участвовать в проектах и мероприятиях, связанных с внедрением Системы «ОКНО». Наличествуют и такие результаты, как создание одной из участниц проекта в г. Псков отдельной специализированной

организации «Спорт-качество», а в г. Владимир участник проекта создал «Агентство культурных инициатив», одной из задач

которого является повышение качества услуг в сфере культуры на основе Системы «ОКНО».

Таблица 2

Результаты применения Системы «ОКНО»

Источник: составлено авторами

Наименование проекта	НКО – поставщик качественных социальных услуг	Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП»	Продюсерский центр НКО	Уполномоченный за качество	
Уровень сопровождения и поддержки Знака качества «ОКНО»	Без прохождения внешней оценки, краткосрочное обучение, без выдачи Знака качества «ОКНО»	Без прохождения внешней оценки, длительное методическое сопровождение, без выдачи Знака качества «ОКНО»	С применением внешней оценки, краткосрочное обучение, региональная поддержка Знака качества «ОКНО»	С применением внешней оценки, краткосрочное обучение, федеральная поддержка Знака качества «ОКНО»	
№	Социальный результат, (%)				
1	Привели в соответствие с требованиями законодательства РФ документооборот	10	90	90	100
2	Начали или запланировали оказание платных услуг	3	10	20	50
3	Разработали стратегию, оперативный план, более точно обозначили цели деятельности	30	50	80	100
4	Усилили работу над информационной открытостью	20	50	50	100
5.	Разработали систему мониторинга и начали оценивать результативность	5	50	80	100

Как видно из таблицы 2, сочетание краткосрочного обучения с федеральным уровнем поддержки организаций, которые подтвердили свое соответствие требованиям стандарта, имеет наиболее высокие результаты. В целом, полученные результаты оценки реализованных проектов дают основания для

вывода о том, что применение «Системы ОКНО» положительно влияет на развитие деятельности некоммерческих организаций.

Обращает внимание полученный социальный результат «Начали или запланировали оказание платных услуг», так как, по выводам исследований, этот показатель

работает на верификацию устойчивости поставщиков [5, С. 88]. Такие результаты, как «Усилили работу над информационной открытостью» и «Разработали систему мониторинга и начали оценивать результативность» могут в перспективе в значительной степени повлиять в целом на оценку воздействия НКО сферы услуг на устойчивость территорий. Кроме того, организации начали более точно формулировать цель и задачи, создавать стратегические планы, что, в свою очередь, привело к сосредоточенности на конкретных видах услуг, что позволило сократить частоту дублирования услуг других организаций, а значит повысить эффективность использования бюджетных средств, полученных в форме грантов.

По результатам опроса проекта Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП» о возможности пройти внешнюю оценку и получить знак качества «ОКНО» более 70% высказали желание (85 участников).

Фактор, который способствовал и вызвал одобрение со стороны некоммерческих организаций – это наличие цифрового решения для использования стандарта. Несмотря на то, что в исследованиях все чаще отмечается недостаточный уровень цифровой культуры в некоммерческих организациях [6].

Выводы. Опыт использования рассмотренной процессной модели, которая обозначается нами как стандарт/система «ОКНО», представляющая собой и методический подход к оценке деятельности социально ориентированных организаций, подтверждает способность «ОКНО» влиять на организационную устойчивость поставщика, эффективно

управлять процессами производства услуг, снижать транзакционные издержки потребителя и государства при выборе поставщика услуг и риски неэффективного использования бюджетных средств, повышать управляемость социальной сферы в целом. Каждое из предложенных решений имеет потенциал внедрения технологий искусственного интеллекта, разработки в этом направлении уже ведутся в АНО Центр качества «ОКНО».

В заключении перечислим основные эффекты от применения Системы «ОКНО»:

- позволяет классифицировать поставщиков социальной сферы в соответствии со степенью зрелости их бизнес-процессов, их устойчивости и определить выбор поставщика, что минимизирует риски при выполнении государственного заказа, снижает транзакционные издержки;

- дает возможность определить потенциал каждой организации в способности длительно оказывать услуги с заданным уровнем качества (соблюдать стандарты на услуги);

- повышает эффективность инфраструктурной поддержки деятельности поставщиков (за счет использования наиболее востребованных форматов);

- знак качества служит ориентиром для потребителя и заказчиков – органов исполнительной власти при выборе поставщика услуг, что в перспективе может позиционироваться в качестве альтернативного процесса проведения независимой оценки оказания услуг, что позволит данную статью затрат полностью исключить из расходной части бюджета.

Список источников

1. Rose-Ackerman S. Altruism, Non-profits, and Economic Theory // *Journal of Economic Literature*. 1996. Т. 34. № 2. С. 701–728. (In Eng.).
2. Bürger T. NGOs: A New History of Transnational Civil Society // *VOLUNTAS. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 2014. Т. 24. С. 124–138. (In Eng.).
3. Salamon L. *The New Governance and the Tools of Public Action*. – New York, USA: Oxford University Press, 2001. – 298 С. (In Eng.).
4. Волошин А. И., Гусар В. И. Трансформация функций социальных институтов в развитии цифровой экономики // *Экономическая среда*. 2022. № 4 (42). С. 21–29.
DOI: 10.36683/2306-1758/2022-4-42/21-29.

References

1. Rose-Ackerman S. Altruism, Non-profits, and Economic Theory. *Journal of Economic Literature*. 1996. Vol. 34. No. 2. pp. 701–728.
2. Bürger T. NGOs: A New History of Transnational Civil Society. *VOLUNTAS. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 2014. Vol. 24. pp. 124–138.
3. Salamon L. *The New Governance and the Tools of Public Action*. New York. USA. Oxford University Press. 2001. 298 p.
4. Voloshin A. I., Gusar V. I. Transformation of the Functions of Social Institutions in the Development of the Digital Economy. *Ekonomicheskaya sreda*. 2022. No. 4 (42). pp. 21–29. (In Russ.).
DOI: 10.36683/2306-1758/2022-4-42/21-29.

5. Хабаев С. Г. Привлечение негосударственных поставщиков социальных услуг в рамках государственного социального заказа // *Стандарты и качество*. 2022. № 5. С. 88–91.
6. Кулькова В. Ю. Социальное предпринимательство, некоммерческие организации и корпоративная социальная ответственность в построении межсекторного партнерства: обзор теоретических разработок // *Научное обозрение*. 2016. № 7. С. 183–187.
7. Лapidус Л. В. Проблема качества услуг социальной сферы в условиях модернизации // *Аудит и финансовый анализ*. 2014. № 4. С. 275–278.
8. Кулькова В. Ю. Опыт организации и реализации образовательной программы для специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций Республики Татарстан (СО НКО РТ) в развитии системы государственной поддержки третьего сектора // *Вестник Волжского университета им. В. Н. Татищева*. 2013. № 3 (13). С. 96–103.
9. Кулькова В. Ю. Качество услуг некоммерческих организаций в Российской Федерации. Состояние и «точки роста» в экспертных оценках // *Стандарты и качество*. 2022. № 6. С. 82–86. DOI: 10.35400/0038-9692-2022-6-96-22.
10. Южакова И. Ю., Круглов М. Г. Внедрение систем менеджмента качества в некоммерческой организации: дорожная карта // *Менеджмент качества*. 2018. № 4. С. 246–253.
11. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 424 с.
12. Круглов М. Г., Шишков Г. М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006. – 544 с.
13. Меркулов П. А. Государственная молодежная политика и её концептуальные направления для социально-экономического и культурного развития страны // *Экономическая среда*. 2023. № 3 (45). С. 4–13.
14. Мерсиянова И. В., Беневоленский В. Б. НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон // *Вопросы государственного и муниципального управления*. 2017. № 2. С. 83–104.
15. Кулькова В. Ю. Теоретические аспекты межсекторного социального партнерства в современном управлении // *Вестник университета*. 2013. № 15. С. 17–24.
16. Кулькова В. Ю. Некоммерческие организации в предоставлении услуг в сфере здравоохранения на государственном и региональном уровнях // *Государственное управление. Электронный вестник*. 2022. № 95. С. 81–92. DOI: 10.24412/2070-1381-2022-95-81-92.
17. Акселератор проектов улучшений «ТЕЛЕСКОП» [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://oknokachestvo.ru/aksieliorator_tielieskop
18. Проект «Уполномоченный за качество» // Информационный портал Роскачество [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://roskachestvo.gov.ru/nko/>
5. Khabaev S. G. Involvement of Non-State Providers of Social Services Within the Framework of the State Social Order. *Standarty i kachestvo*. 2022. No. 5. pp. 88–91. (In Russ.).
6. Kulkova V. Yu. Social Entrepreneurship, Non-Profit Organizations and Corporate Social Responsibility in Intersectoral Partnership Formation: Overview of Theoretic Developments. *Nauchnoye obosrenie*. 2016. No. 7. pp. 183–187. (In Russ.).
7. Lapidus L. V. The Problem of the Quality of Social Services in the Conditions of Modernization. *Audit and finansoviy analys*. 2014. No. 4. pp. 275–278 (In Russ.).
8. Kulkova V. Yu. Experience in Organizing and Implementing Educational Programs for Socially Oriented Non-Profit Organizations in the Republic of Tatarstan (RT CO NGOs) in the Development of the System of State Support for the Third Sector. *Vestnik Volzhskogo Universiteta im. V. N. Tatishcheva*. 2013. Vol 3 (13). pp. 96–103. (In Russ.).
9. Kulkova V. Yu. The Quality of Non-Profit Organizations Services in the Russian Federation: the State of Art and «Growth Points» in Expert Assessments. *Standarty i kachestvo*. 2022. No. 6. pp. 82–86 (In Russ.). DOI: 10.35400/0038-9692-2022-6-96-22.
10. Yuzhakova I. Yu., Kruglov M. G. Implementation of Quality Management Systems in a Non-Profit Organization: Roadmap. *Management kachestva*. 2018. № 4. pp. 246–253. (In Russ.).
11. Deming Je. Getting Out of the Crisis: A New Paradigm of Managing People, Systems and Processes. *M.: Al'pina Publisher*, 2011. 424 p. (In Russ.).
12. Kruglov M. G., Shishkov G. M. Quality Management As It Is. *M.: Jeksmo*. 2006. – 544 p. (In Russ.).
13. Merkulov P. A. State Youth Policy and its Conceptual Directions for the Socio-Economic and Cultural Development of the Country. *Ekonomicheskaya sreda*. 2023. No. 3 (45). pp. 4–13. (In Russ.).
14. Mersijanova I. V., Benevolenskij V. B. NPOs as Providers of Social Services: Verification of Weaknesses. *Vo-prosy gosudarstvennogo i municipalnogo upravlenia*. 2017. No. 2. pp. 83–104. (In Russ.).
15. Kulkova V. Yu. Theoretical Aspects of Intersectoral Social Partnership in Modern Management. *Vestnik universiteta*. 2013. No. 15. pp. 17–24. (In Russ.).
16. Kulkova V. Yu. Non-Profit Organizations in Provision of Healthcare Services at State and Regional. *Gosudarstvennoie upravlenie. Elektronniiy vestnik*. 2022. No. 95. pp. 81–92. (In Russ.). DOI: 10.24412/2070-1381-2022-95-81-92.
17. Accelerator of Improvement Projects «TELESCOPE». Available at: https://oknokachestvo.ru/aksieliorator_tielieskop (In Russ.).
18. Project «Authority for Quality». *Information portal Roskachestvo*. Available at: <https://roskachestvo.gov.ru/nko/> (In Russ.).