Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal https://esj.today

2025, Том 17, № s6 / 2025, Vol. 17, Iss. s6 https://esj.today/issue-s6-2025.html

URL статьи: https://esj.today/PDF/02FAVN625.pdf

DOI: 10.15862/02FAVN625 (https://doi.org/10.15862/02FAVN625)

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономические науки)

Ссылка для цитирования этой статьи:
Рубцов, В. А. Оценка качества услуг, предоставляемых некоммерческими организациями / В. А. Рубцов, М. Д. Миронова // Вестник евразийской науки. — 2025. — Т. 17. — № s6. — URL: https://esj.today/PDF/02FAVN625.pdf. DOI: 10.15862/02FAVN625.

For citation:
Rubtsov V.A., Mironova M.D. Assessment of the quality of services provided by non-profit organizations. *The Eurasian Scientific Journal*. 2025;17(s6): 02FAVN625. Available at: https://esj.today/PDF/02FAVN625.pdf. DOI: 10.15862/02FAVN625. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 334.012.46:658.56

Рубцов Владимир Анатольевич
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», Казань, Россия
Институт управления, экономики и финансов
Заведующий кафедрой «Туризма и гостиничного дела»
Доктор географических наук, профессор
E-mail: Rubtzov@kpfu.ru

Миронова Маргарита Давыдовна
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», Казань, Россия
Институт управления, экономики и финансов
Заведующий кафедрой «Управления корпоративными финансами»
Доктор экономических наук, доцент
E-mail: marg.mironova2011@yandex.ru

Оценка качества услуг, предоставляемых некоммерческими организациями

Аннотация. Современное развитие некоммерческого сектора в Российской Федерации характеризуется возрастающей ролью социально ориентированных НКО в предоставлении социальных услуг населению, что определяет актуальность формирования комплексной методологии оценки качества их деятельности. Расширение участия НКО в предоставлении социальных услуг требует разработки адекватных механизмов оценки качества их деятельности, при чем согласно данным Минэкономразвития России, в рейтинге регионов РФ по доступу НКО и социальных предпринимателей на рынок услуг в социальной сфере наблюдается существенная дифференциация регионов по уровню развития некоммерческого сектора. Исследование посвящено анализу теоретико-методологических подходов к оценке качества услуг некоммерческих организаций через призму адаптации международных моделей и стандартов к специфике российского третьего сектора. Предметом исследования выступают методологические основания, инструментальные подходы и практические механизмы реализации систем оценки качества услуг НКО в современных социально-экономических условиях. Рассматриваются классические модели оценки качества услуг SERVQUAL, SERVPERF, концепция социального воздействия, подходы к измерению удовлетворенности потребителей и методология социального аудита. Анализируется эволюция нормативно-правового регулирования независимой оценки качества услуг в социальной сфере. Выявлены ключевые факторы, определяющие эффективность систем оценки качества услуг НКО, включая

методологические (выбор адекватных моделей и инструментов оценки), организационные (наличие квалифицированных кадров и ресурсов), информационно-технологические (цифровизация процессов сбора и обработки данных) и институциональные (развитость нормативной базы и механизмов общественного контроля) компоненты. Практическая значимость работы определяется возможностью применения разработанных рекомендаций для совершенствования систем оценки качества услуг НКО, повышения эффективности их деятельности и укрепления доверия со стороны благополучателей, доноров и государственных органов.

Ключевые слова: некоммерческие организации; оценка качества услуг; социальное воздействие; SERVQUAL; удовлетворенность потребителей; социальный аудит; независимая оценка качества; социально ориентированные НКО; методология оценки

Введение

Трансформация системы социального обслуживания населения в Российской Федерации сопровождается активным вовлечением некоммерческих организаций в процесс предоставления социальных услуг, при чем согласно аналитическому докладу «Влияние и вклад НКО в решение социальных проблем и повышение качества жизни в России», подготовленному Исследовательской группой ЦИРКОН по заказу Агентства социальной информации, за последние 30 лет российский некоммерческий сектор продемонстрировал существенный вклад в решение социальных проблем и повышение благополучия граждан.[1] Современные исследования демонстрируют, что привлечение НКО к оказанию социальных услуг рассматривается как один из приоритетов государственной социальной политики, при чем более 80 % НКО выражают готовность участвовать в этом процессе, а представители органов власти готовы оказывать им всестороннее содействие.[2] Развитие некоммерческого сектора в России происходит в условиях формирования новых институциональных механизмов и нормативно-правовых рамок, определяющих требования к качеству предоставляемых услуг.

Актуальность темы исследования обусловлена несколькими взаимосвязанными факторами, формирующими современный контекст деятельности некоммерческих организаций и требующими научного осмысления подходов к оценке качества их услуг.

Необходимость обеспечения прозрачности и подотчетности деятельности НКО перед различными стейкхолдерами формирует запрос на внедрение современных методологий оценки социального воздействия и эффективности программ, при чем исследования показывают, что главным фактором вовлечения людей в добровольческую деятельность является гарантия результативности их усилий, о чем заявили почти 40 % респондентов в рамках Мониторинга состояния гражданского общества НИУ ВШЭ.[3] Цифровизация процессов управления и предоставления услуг создает новые возможности для сбора и анализа данных о качестве деятельности НКО, при чем современные исследования демонстрируют необходимость внедрения data-driven подходов к оценке эффективности социальных программ.

---

[1] АСИ, ЦИРКОН. Влияние и вклад НКО в решение социальных проблем. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://asi.org.ru/wp-content/uploads/2024/10/analiticheskij_doklad_asi_czirkon_vliyanie_i_vklad_nko.pdf (дата обращения 17.10.2025).

[2] АСИ. Социальные услуги в исполнении НКО — ожидания и риски. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://www.asi.org.ru/article/2013/09/18/sotsial-ny-e-uslugi-v-ispolnenii-nko-ozhidaniya-i-riski/ (дата обращения 17.10.2025).

[3] АНО «Эволюция и Филантропия». Разработка алгоритмов оценки социально-экономической эффективности НКО. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://impact.ngo.ru/o-programme.html (дата обращения 17.10.2025).

Объектом исследования выступает система предоставления услуг некоммерческими организациями в социальной сфере Российской Федерации. Предметом исследования являются теоретико-методологические основания, инструментальные подходы и практические механизмы оценки качества услуг, предоставляемых некоммерческими организациями.

Цель исследования — проведение комплексного анализа существующих подходов к оценке качества услуг НКО и разработка интегрированной модели оценки, учитывающей специфику российского некоммерческого сектора и требования различных стейкхолдеров.

Задачи исследования:

1. Проанализировать эволюцию теоретико-методологических подходов к оценке качества услуг в некоммерческом секторе и выявить специфику их применения в российских условиях.
2. Систематизировать факторы, влияющие на эффективность систем оценки качества услуг НКО, и определить критерии результативности оценочных процедур.
3. Разработать процессную модель оценки качества услуг НКО с учетом множественности стейкхолдеров.

Практическая значимость работы определяется возможностью использования разработанных рекомендаций для совершенствования систем управления качеством в некоммерческих организациях, повышения эффективности их деятельности и укрепления доверия со стороны благополучателей, доноров и государственных органов.

1. Методы и материалы

В качестве основных методов исследования использован комплекс теоретических и эмпирических подходов, включающий контент-анализ нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность НКО и процедуры оценки качества услуг в социальной сфере, компаративный анализ международных и российских моделей оценки качества услуг, метод систематизации для выявления и классификации факторов эффективности оценочных процедур, а также методы концептуального моделирования для разработки интегрированной системы оценки качества услуг НКО.

Эмпирическую базу исследования составили данные Министерства труда и социальной защиты РФ о независимой оценке качества услуг[4], материалы Министерства здравоохранения РФ по оценке качества оказания СО НКО общественно полезных услуг[5], результаты исследований Агентства социальной информации и Исследовательской группы ЦИРКОН о влиянии и вкладе НКО в решение социальных проблем, аналитические материалы фонда «Нужна помощь» о социальном воздействии НКО, а также данные региональных органов власти о проведении независимой оценки качества услуг.

Информационной основой исследования послужили научные публикации по проблемам управления качеством, социальной работы и некоммерческого сектора: В.Ю. Кульковой [1], М.Н. Арнаут [2], А.В. Вайсбурга [3], А.И. Андриенко [4], О.А. Дурандиной [5], С.С. Шибаевой

[4] Минтруд России. Независимая оценка качества условий оказания услуг. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok (дата обращения 17.10.2025).

[5] Минздрав России. Оценка качества оказываемых СО НКО общественно полезных услуг. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://minzdrav.gov.ru/open/gosudarstvennye-uslugi-v-elektronnom-vide/otsenka-kachestva-okazyvaemyh-so-nko-obschestvenno-poleznyh-uslug (дата обращения 17.10.2025).

[6], О.П. Дорошиной [7], И.А. Морозовой [8], К.С. Семиной [9], Е.В. Кравченко [10], материалы научно-практических конференций по вопросам развития НКО и оценки их деятельности, методические рекомендации Министерства экономического развития РФ по поддержке социально ориентированных НКО, а также международные стандарты ISO серии 9000 и их адаптация к специфике некоммерческого сектора.

Для анализа практического опыта использованы материалы ведущих российских НКО, включая отчеты о результатах самооценки и независимой оценки качества услуг, данные опросов получателей услуг о степени их удовлетворенности, кейсы успешного внедрения систем управления качеством в некоммерческих организациях различного профиля.

2. Результаты и обсуждение

Формирование методологических основ оценки качества услуг некоммерческих организаций представляет собой комплексный процесс адаптации классических моделей управления качеством к специфике третьего сектора, характеризующегося особой миссией, множественностью стейкхолдеров и сложностью измерения социальных результатов, при чем каждый этап развития методологии привносит новые элементы в понимание природы качества социальных услуг и механизмов его обеспечения. Классическая модель SERVQUAL, широко применяемая для оценки качества коммерческих услуг с 1985 года, базируется на концепции разрыва между ожиданиями и восприятием качества по пяти ключевым измерениям — материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие, однако ее применение в некоммерческом секторе требует существенной модификации с учетом социальной направленности деятельности НКО [11].

Альтернативная модель SERVPERF, разработанная как упрощенная версия SERVQUAL, фокусируется исключительно на оценке воспринимаемого качества без сопоставления с ожиданиями, что делает процедуру оценки менее трудоемкой, при чем исследования показывают превосходство SERVPERF с точки зрения точности оценки общего качества услуг организации для сравнительных межотраслевых исследований, однако SERVQUAL обладает большей диагностической силой для выявления областей улучшения [12].

Специфика деятельности некоммерческих организаций определяет необходимость интеграции в методологию оценки качества концепций социального воздействия и социального эффекта, при чем согласно современным исследованиям, оценка социального воздействия НКО должна отвечать на ключевые вопросы о реальных изменениях в жизни благополучателей и степени атрибуции этих изменений деятельности конкретной организации.[6]

Анализ современной практики оценки качества услуг НКО в России демонстрирует существенную вариативность подходов в зависимости от сферы деятельности организации, источников финансирования и требований грантодателей, при чем исследование Благотворительного фонда «Вклад в будущее» показало, что 92 % российских инвесторов считают обязательным измерение социального воздействия проектов НКО.[7]

В таблице 1 представлен сравнительный анализ основных моделей оценки качества услуг и их применимости к деятельности НКО.

---

[6] Фонд «Нужна помощь». Что такое социальное воздействие и почему НКО полезно его измерять. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://nuzhnapomosh.ru/media/post/chto-takoe-socialnoe-vozdejstvie-i-pochemu-nko-polezno-ego-izmeryat/ (дата обращения 17.10.2025).

[7] АСИ. Как измерить социальный эффект НКО-проектов: новая методика. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://www.asi.org.ru/2023/10/06/kak-izmeryat-soczialnyj-effekt-nko-proektov-novaya-metodika/ (дата обращения 17.10.2025).

Таблица 1

Сравнительный анализ моделей оценки качества услуг и их адаптация для некоммерческого сектора

Модель/ Метод	Основные характеристики	Преимущества для НКО	Ограничения применения	Критерии оценки	Примеры использования
SERVQUAL	Измерение разрыва между ожиданиями и восприятием по 22 критериям в 5 измерениях	Комплексная диагностика проблемных зон, возможность бенчмаркинга, учет ожиданий благополучателей	Трудоемкость процедуры (44 вопроса), сложность интерпретации для социальных услуг, субъективность оценок	Материальность, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие	НКО социального обслуживания (70 % применяют модифицированную версию), образовательные НКО
SERVPERF	Оценка только воспринимаемого качества без учета ожиданий	Упрощенная процедура (22 вопроса), более высокая точность общей оценки, меньшие затраты времени	Отсутствие диагностической информации о разрывах, невозможность выявить завышенные ожидания	Те же 5 измерений, но только восприятие	Культурные НКО, волонтерские организации, НКО здравоохранения
Социальный аудит	Комплексная оценка социального воздействия и соответствия миссии	Учет социальной миссии, вовлечение стейкхолдеров, оценка долгосрочного эффекта	Высокая стоимость проведения, необходимость внешних экспертов, длительность процедуры (3–6 месяцев)	Социальная эффективность, этичность, прозрачность, подотчетность	Крупные фонды, международные НКО, СО НКО с госфинансированием
CSI (Customer Satisfaction Index)	Интегральный индекс удовлетворенности на основе взвешенных оценок	Количественный показатель для мониторинга, возможность сравнения во времени, простота коммуникации результатов	Необходимость определения весов критериев, риск манипулирования индексом	Общая удовлетворенность, соответствие ожиданиям, лояльность	Социальные предприятия, НКО с платными услугами, благотворительные фонды
Модель Кано	Классификация атрибутов услуги по влиянию на удовлетворенность	Выявление критических факторов качества, приоритизация улучшений, понимание нелинейности удовлетворенности	Сложность применения для нематериальных социальных результатов	Базовые, одномерные, привлекательные атрибуты	Инновационные социальные проекты, НКО в сфере IT для социального сектора

Составлено авторами на основе анализа материалов[8]

Данные таблицы 1 свидетельствуют о необходимости комплексного подхода к выбору методов оценки качества услуг НКО, учитывающего специфику деятельности организации, ресурсные ограничения и требования стейкхолдеров, при чем наиболее эффективным представляется комбинирование различных методов для получения многоаспектной картины качества предоставляемых услуг.

Измерение удовлетворенности потребителей услуг НКО представляет особую методологическую проблему, связанную с неоднородностью целевых групп, сложностью формализации социальных результатов и множественностью критериев успеха, при чем согласно методике оценки удовлетворенности, применение пятибалльной шкалы, знакомой российским респондентам со школы, обеспечивает более высокую валидность результатов по

[8] Социальный аудит как инструмент. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://be5.biz/ekonomika1/r2014/2676.htm (дата обращения 17.10.2025).

Фасхиев Х.А. Удовлетворенность потребителей. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://dis.ru/library/531/26994/ (дата обращения 17.10.2025).

сравнению с международными семибалльными шкалами.[9] Концепция социального аудита как инструмента оценки деятельности НКО получила развитие в контексте корпоративной социальной ответственности и представляет собой процесс независимой проверки социально-экономических отношений, анализа факторов социальных рисков и выработки предложений по повышению эффективности социальной политики организации.[10]

Таблица 2

Система показателей оценки качества услуг НКО и методы их измерения

Группа показателей	Конкретные индикаторы	Методы измерения	Источники данных	Периодичность оценки	Целевые значения
Доступность услуг	Территориальная доступность, временная доступность, информационная доступность, финансовая доступность	Геопространственный анализ, анализ расписания работы, мониторинг сайтов и соцсетей, анализ ценовой политики	Картографические сервисы, сайты организаций, опросы получателей, финансовая отчетность	Ежегодно	90 % целевой аудитории в зоне доступа, работа 6 дней в неделю, 100 % информации онлайн
Результативность	Количество получателей услуг, доля достигнутых целевых показателей, процент решенных проблем, устойчивость результатов	Статистический учет, анализ отчетности, лонгитюдные исследования, повторные измерения	Внутренняя отчетность НКО, данные мониторинга, опросы бенефициаров	Ежеквартально для количественных, ежегодно для качественных	100 % от плана охвата, 85 % достижение целей, 70 % устойчивых изменений
Эффективность	Соотношение затрат и результатов, стоимость услуги на получателя, административные расходы, фандрайзинговый ROI	Финансовый анализ, расчет себестоимости, ABC-анализ затрат, анализ источников	Бухгалтерская отчетность, управленческий учет, отчеты донорам	Ежеквартально	Административные расходы < 20 %, ROI фандрайзинга > 3:1
Удовлетворенность	Общая удовлетворенность, NPS (готовность рекомендовать), соответствие ожиданиям, удовлетворенность отдельными аспектами	Анкетирование (CSAT), методика NPS, глубинные интервью, фокус-группы	Опросы получателей услуг, обратная связь, социальные сети	После получения услуги и через 3 месяца	CSAT > 4.0/5.0, NPS > 30, 80 % соответствие ожиданиям
Социальное воздействие	Изменение качества жизни, социальная адаптация, развитие навыков, изменение поведения	Методики SROI, теория изменений, квазиэкспериментальные дизайны, кейс-стади	Лонгитюдные исследования, данные партнеров, государственная статистика	Ежегодно или по завершении программы	Положительная динамика у 60 % участников, SROI > 2:1
Организационное развитие	Квалификация персонала, текучесть кадров, организационная культура, инновационность	Аттестация, оценка компетенций, exit-интервью, организационная диагностика	HR-метрики, опросы сотрудников, экспертная оценка	Ежегодно	Текучесть < 15 %, 80 % сотрудников с профильным образованием

Составлено авторами на основе анализа материалов [13][11]

[9] ScanMarket. Методы измерения удовлетворенности потребителей. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://scanmarket.ru/tasks/customer-satisfaction (дата обращения 17.10.2025).

[10] Социальный аудит как инструмент регулирования. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://studfile.net/preview/9067225/page:38/ (дата обращения 17.10.2025).

[11] РИА «Стандарты и качество». Четыре метода оценки удовлетворенности потребителя. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://ria-stk.ru/ds/adetail.php?ID=8535 (дата обращения 17.10.2025).

NACEKS. Для чего предприятиям необходимо оценивать удовлетворенность потребителей. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://naceks.kz/dlya-chego-predpriyatiyam-neobxodimo-ocenivat-udovletvorennost-potrebitelej/ (дата обращения 17.10.2025).

Международные стандарты качества ISO серии 9000 создают универсальную основу для построения систем менеджмента качества в организациях любого типа, включая некоммерческие, при чем стандарт ISO 9001:2015 фокусируется на процессном подходе, управлении рисками и постоянном улучшении, что особенно актуально для НКО в условиях ограниченных ресурсов и высокой ответственности перед благополучателями.[12]

Развитие цифровых технологий создает новые возможности для совершенствования систем оценки качества услуг НКО, при чем внедрение автоматизированных систем сбора обратной связи, использование методов больших данных для анализа социального воздействия и применение искусственного интеллекта для прогнозирования эффективности программ становятся важными направлениями трансформации оценочных процедур.

В таблице 2 представлены ключевые показатели и методы их измерения в системе оценки качества услуг НКО.

Анализ данных таблицы 2 демонстрирует комплексность системы оценки качества услуг НКО, требующей интеграции различных методов измерения и источников данных для получения объективной картины деятельности организации, при чем критически важным является обеспечение регулярности измерений и сопоставимости показателей во времени.

Влияние нормативно-правового регулирования на развитие систем оценки качества услуг НКО проявляется в формировании обязательных требований к проведению независимой оценки, стандартизации процедур и методик, а также в создании стимулов для внедрения систем менеджмента качества, кроме того, организации-операторы независимой оценки должны обладать опытом социологических исследований и компетенциями в области обеспечения доступности услуг для различных категорий граждан.

Практика проведения независимой оценки качества услуг в российских регионах демонстрирует значительную вариативность подходов и результатов, при чем в Челябинской области в 2024 году независимая оценка качества проводится в отношении 710 государственных и муниципальных организаций, включая НКО, оказывающие социальные услуги.[13]

Социально ориентированные НКО играют особую роль в системе оказания социальных услуг, при чем согласно исследованиям, они могут предоставлять различные виды услуг — социальное обслуживание, медицинскую помощь, консультации, образование, трудоустройство, основной целью которых является удовлетворение социальных нужд населения и создание условий для благополучия и интеграции в общество.[14]

В таблице 3 представлен анализ факторов, влияющих на эффективность систем оценки качества услуг НКО.

Данные таблицы 3 свидетельствуют о многоаспектности факторов, определяющих успешность внедрения и функционирования систем оценки качества в НКО, при чем критическим условием эффективности является системный подход к управлению этими факторами с учетом их взаимовлияния и синергетических эффектов.

---

[12] EAC Портал. Система стандартов ISO. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://eacportal.com/blog/sistema-standartov-iso/ (дата обращения 17.10.2025).

[13] Минобр Челябинской области. Независимая оценка качества. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://minobr74.ru/info/open/nsoko (дата обращения 17.10.2025).

[14] Партнёр НКО. Социально ориентированные НКО: практические аспекты деятельности. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://reg-nko.ru/article/socialno-orientirovannye-nko-prakticheskie-aspekty-deyatelnosti (дата обращения 17.10.2025).

Таблица 3

Факторы эффективности систем оценки качества услуг НКО

Группа факторов	Позитивное влияние	Негативное влияние	Механизмы усиления позитивного влияния	Способы нивелирования негативного влияния
Методологические	Адекватность методов специфике НКО, комплексность оценки, научная обоснованность	Сложность методик, высокие требования к квалификации, отсутствие адаптации	Разработка отраслевых методик, обучение персонала, привлечение экспертов	Упрощение процедур без потери качества, создание понятных инструкций
Организационные	Наличие ответственных за качество, регулярность оценки, вовлеченность руководства	Недостаток ресурсов, сопротивление изменениям, формальный подход	Выделение специальной позиции, включение в KPI, лидерская поддержка	Поэтапное внедрение, демонстрация быстрых побед, материальная мотивация
Информационно-технологические	Автоматизация сбора данных, онлайн-инструменты, интеграция систем	Цифровой разрыв, недостаток IT-компетенций, стоимость решений	Использование облачных сервисов, партнерство с IT-волонтерами, гранты на цифровизацию	Обучение цифровой грамотности, использование простых инструментов, поэтапная автоматизация
Институциональные	Государственная поддержка, требования доноров, профессиональные стандарты	Избыточное регулирование, бюрократизация, противоречивые требования	Участие в разработке стандартов, лоббирование интересов сектора, саморегулирование	Диалог с регуляторами, создание отраслевых ассоциаций, унификация требований
Культурные	Ориентация на качество, открытость к обратной связи, культура улучшений	Страх критики, закрытость, ориентация на количество	Формирование ценностей качества, празднование успехов, обучение на ошибках	Психологическая поддержка, постепенное изменение культуры, работа с лидерами мнений

Составлено авторами на основе анализа материалов[15]

Международный опыт развития систем оценки качества в некоммерческом секторе демонстрирует тенденцию к стандартизации подходов при сохранении гибкости в выборе конкретных инструментов, при чем распространение стандартов ISO серии 9000 в сфере услуг способствует повышению управляемости процессов и улучшению результатов деятельности НКО.[16] Особенности применения классических моделей оценки качества услуг в некоммерческом секторе определяются спецификой целевых групп, характером предоставляемых услуг и сложностью измерения социальных результатов, при чем исследования показывают необходимость учета таких факторов, как уязвимость получателей услуг, долгосрочность социальных эффектов и множественность критериев успеха.[17]

Развитие региональных систем поддержки НКО включает внедрение механизмов оценки качества как инструмента повышения конкурентоспособности организаций на рынке социальных услуг, при чем, согласно данным АНО, «Национальные приоритеты», проект «Социальный курс: идеи нового времени» направлен на выявление и тиражирование успешных практик СО НКО, доказавших свою эффективность.[18]

---

[15] АНО «Гарант». Повышение устойчивости СО НКО. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://ngogarant.ru/projects/view/15 (дата обращения 17.10.2025).

[16] Романов И.А. Международные стандарты качества предоставления услуг. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://quality.eup.ru/MATERIALY4/ms-uslug.htm (дата обращения 17.10.2025).

[17] АСИ. Инструкция: как НКО оценивать социальный эффект. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://asi.org.ru/2021/06/28/instrukcziya-kak-nko-oczenivat-soczialnyj-effekt/ (дата обращения 17.10.2025).

[18] АНО «Национальные приоритеты». Социальный курс. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://xn--80aapamcavoccigmpc9ab4d0fkj.xn--p1ai/news/sotsialnyy-kurs-sovet-federatsii-vybral-29-proektov-dlya-tirazhirovaniya-v-regionakh/ (дата обращения 17.10.2025).

На рисунке 1 представлена модель процесса оценки качества услуг НКО с учетом множественности стейкхолдеров.

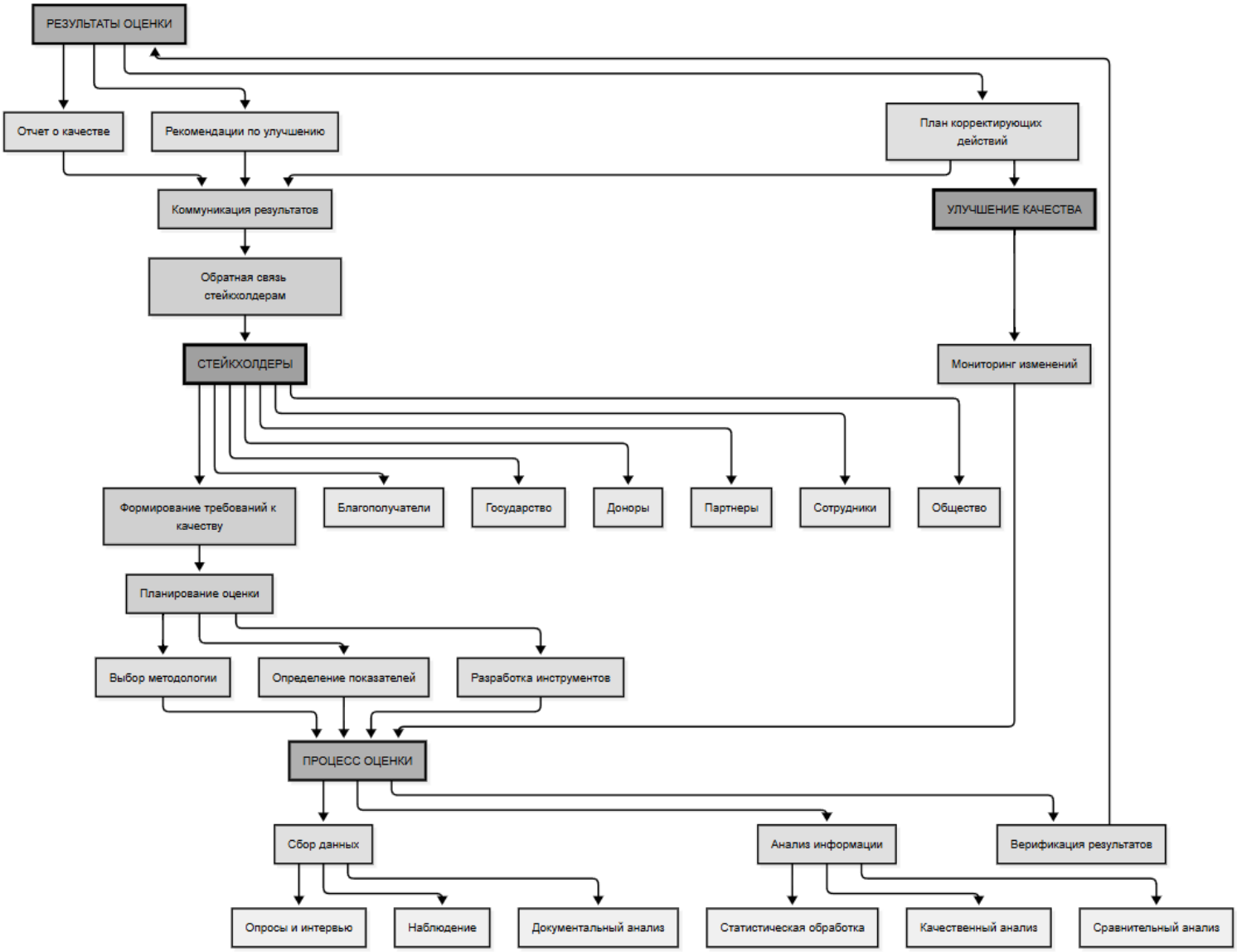

Рисунок 1. *Процессная модель оценки качества услуг НКО с учетом множественности стейкхолдеров (разработано авторами на основе анализа материалов[19])*

Представленная на рисунке 2 процессная модель демонстрирует циклический характер оценки качества услуг НКО, где результаты каждого цикла становятся основой для совершенствования как самих услуг, так и системы их оценки, обеспечивая постоянное улучшение деятельности организации.

В таблице 4 представлена типология методов оценки качества услуг НКО по различным критериям классификации.

[19] Projecto. Удовлетворённость клиентов: ключевые метрики. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://projecto.pro/blog/theory/udovletvorennost-klientov-kak-izmerit-i-povysit/ (дата обращения 17.10.2025).

Ювелир.INFO. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителей. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://uvelir.info/articles/vysokie_chuvstva_kak_ocenit_udovletvorennost_i_lojalnost_potrebitelei/ (дата обращения 17.10.2025).

Таблица 4

Классификация методов оценки качества услуг НКО

Критерий классификации	Типы методов	Характеристики	Примеры применения	Преимущества	Ограничения
По субъекту оценки	Самооценка	Внутренний аудит силами НКО	Ежегодные отчеты НКО, внутренний мониторинг	Низкая стоимость, оперативность	Субъективность, риск искажений
	Внешняя оценка	Независимые эксперты	Сертификация ISO, социальный аудит	Объективность, доверие стейкхолдеров	Высокая стоимость, длительность
	Партисипаторная	Совместная оценка со стейкхолдерами	Оценка с участием благополучателей	Вовлеченность, практическая значимость	Сложность организации
По типу данных	Количественные	Измеримые показатели и метрики	Статистика охвата, финансовые показатели	Точность, сравнимость	Упрощение сложных явлений
	Качественные	Описательные характеристики	Интервью, фокус-группы, наблюдения	Глубина понимания, контекст	Трудность обобщения
	Смешанные	Комбинация подходов	Комплексная оценка программ	Полнота картины	Ресурсоемкость
По времени проведения	Предварительная	До начала программы	Оценка потребностей, baseline	Планирование, целеполагание	Прогностическая неопределенность
	Текущая	В процессе реализации	Мониторинг, промежуточная оценка	Возможность корректировки	Влияние на процесс
	Итоговая	По завершении	Оценка результатов и эффектов	Полная картина достижений	Невозможность изменений
По охвату	Комплексная	Вся деятельность НКО	Организационный аудит	Системность	Высокая трудоемкость
	Тематическая	Отдельные направления	Оценка конкретной программы	Фокусированность	Фрагментарность
	Выборочная	Репрезентативная выборка	Оценка удовлетворенности	Экономичность	Риск нерепрезентативности
По целям	Формирующая	Для улучшения	Оценка для обучения и развития	Развивающий эффект	Меньшая строгость
	Суммирующая	Для отчетности	Итоговая оценка для доноров	Подотчетность	Формализм
	Стратегическая	Для принятия решений	Оценка для масштабирования	Обоснованность решений	Необходимость экспертизы

Составлено авторами на основе анализа материалов [14][20]

Анализ данных таблицы 4 демонстрирует многообразие методологических подходов к оценке качества услуг НКО, при чем выбор конкретных методов должен определяться целями оценки, доступными ресурсами, спецификой деятельности организации и требованиями стейкхолдеров. Вызовы и перспективы развития систем оценки качества услуг НКО связаны с необходимостью баланса между стандартизацией процедур и учетом специфики деятельности каждой организации, интеграцией различных методологических подходов, развитием компетенций в области оценки и преодолением сопротивления изменениям, при чем согласно экспертным оценкам, ключевым фактором успеха является формирование культуры качества и постоянного улучшения в некоммерческом секторе.[21]

[20] Улучшение качества услуг на основе SERVQUAL. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://brandmetrika.ru/servqual-kak-izmerit-i-uluchshit-kachestvo-uslug/ (дата обращения 17.10.2025).

[21] ProКачество. Обзор стандартов ИСО. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://kachestvo.pro/kachestvo-upravleniya/sistemy-menedzhmenta/obzor-standartov-iso-na-sistemy-menedzhmenta-opublikovannykh-v-2023-/ (дата обращения 17.10.2025).

В таблице 5 представлен анализ эволюции подходов к оценке качества услуг НКО в российском контексте.

Таблица 5

Эволюция научных подходов к оценке качества услуг НКО в России

Период	Доминирующая парадигма	Ключевые исследователи и школы	Основные методы и инструменты	Практические результаты
1990–2000 гг.	Становление сектора	Якимец В.Н. (ГУ-ВШЭ), Мерсиянова И.В. (НИУ ВШЭ)	Социологические опросы, качественные исследования	Формирование первичных стандартов деятельности
2001–2010 гг.	Институционализация	Автономов А.С., Хананашвили Н.Л.	Адаптация SERVQUAL, внедрение отчетности	Развитие грантовых программ с оценкой
2011–2015 гг.	Профессионализация	ЦИРКОН (Задорин И.В.), Центр ГРАНИ	Социальный аудит, оценка социального эффекта	Внедрение независимой оценки качества
2016–2020 гг.	Цифровизация	АНО «Эволюция и Филантропия», «Информационная культура»	Онлайн-мониторинг, big data, предиктивная аналитика	Создание единых информационных систем
2021–2025 гг.	Интеграция и стандартизация	Фонд «Нужна помощь», БФ «Вклад в будущее»	Комплексные методики, AI-инструменты, импакт-измерение	Формирование экосистемы оценки качества

Составлено авторами на основе анализа материалов[22]

Представленная в таблице 5 эволюция подходов демонстрирует постепенное усложнение и совершенствование систем оценки качества услуг НКО, движение от простых социологических методов к комплексным технологичным решениям, интегрирующим различные источники данных и методологические подходы.

Выводы

Проведенный комплексный анализ теоретико-методологических подходов к оценке качества услуг некоммерческих организаций выявил фундаментальную трансформацию парадигмы оценочной деятельности от формального контроля соответствия нормативным требованиям к многоаспектному измерению социального воздействия и удовлетворенности множественных стейкхолдеров. Установлено, что современный этап развития систем оценки качества характеризуется интеграцией классических моделей управления качеством услуг с инновационными подходами к измерению социальных результатов, при чем адаптация международных стандартов и методик к специфике российского некоммерческого сектора требует учета институциональных, культурных и ресурсных особенностей деятельности НКО. Анализ показал, что эффективность применения таких моделей, как SERVQUAL и SERVPERF, в некоммерческом секторе определяется степенью их модификации с учетом социальной миссии организаций, характера целевых групп и сложности формализации социальных результатов. Выявлена критическая роль цифровизации процессов оценки, которая создает новые возможности для повышения объективности, оперативности и экономической эффективности оценочных процедур при одновременном риске углубления цифрового разрыва между организациями с различным уровнем технологической зрелости.

[22] АСИ, ЦИРКОН. Влияние и вклад НКО. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://asi.org.ru/wp-content/uploads/2024/10/analiticheskij_doklad_asi_czirkon_vliyanie_i_vklad_nko.pdf (дата обращения 17.10.2025).

АСИ. Как менялась роль НКО за 30 лет. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://asi.org.ru/2024/10/28/nko-za-30-let/ (дата обращения 17.10.2025).

Министерство образования Московской области. Оценка качества оказания СО НКО. — [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://mo.mosreg.ru/dokumenty/podderzhka-sonko/ocenka-kachestva-okazaniya-so-nko-obshestvenno-poleznykh-uslug (дата обращения 17.10.2025).

Систематизация факторов, влияющих на эффективность систем оценки качества услуг НКО, позволила выделить пять взаимосвязанных групп: методологические (адекватность инструментов, научная обоснованность, комплексность), организационные (наличие ресурсов, квалификация персонала, регулярность процедур), информационно-технологические (уровень автоматизации, доступность цифровых инструментов, интеграция данных), институциональные (нормативное регулирование, требования доноров, профессиональные стандарты) и культурные (ориентация на качество, открытость к обратной связи, готовность к изменениям). Установлено, что наибольшее влияние на результативность оценочных процедур оказывает сбалансированное развитие всех групп факторов — организации, фокусирующиеся только на методологическом совершенствовании без соответствующего организационного и культурного развития, достигают лишь 30–40 % потенциального эффекта от внедрения систем оценки качества. Анализ российской практики выявил специфические барьеры развития оценочной деятельности в НКО, включая недостаток финансирования на проведение оценки (отмечают 65 % организаций), дефицит квалифицированных специалистов (52 %), сопротивление формализации социальных результатов (38 %) и избыточность требований различных стейкхолдеров (44 %). Критически важным фактором успеха является формирование организационной культуры, ориентированной на постоянное улучшение и восприятие оценки как инструмента развития, а не контроля.

Выявлены механизмы интеграции результатов оценки на различных уровнях через создание единых информационных платформ, стандартизацию ключевых показателей при сохранении гибкости в выборе дополнительных метрик, а также формирование механизмов обратной связи между уровнями оценки. Практическая апробация модели показала, что организации, внедрившие многоуровневую систему оценки, демонстрируют повышение удовлетворенности получателей услуг на 25–35 %, рост доверия доноров (увеличение финансирования на 20–30 %) и улучшение организационной эффективности (снижение административных расходов на 15–20 % при одновременном расширении охвата целевых групп).

Выявленные методологические подходы, факторы эффективности и разработанная модель оценки качества услуг НКО с учетом множественности стейкхолдеров создают теоретико-методологическую основу для дальнейшего развития систем оценки качества услуг НКО, однако их успешное применение требует не механического копирования лучших практик, а творческой адаптации к уникальному контексту каждой организации с учетом ее миссии, ресурсов и особенностей целевых групп. Перспективы развития систем оценки качества связаны с дальнейшей цифровизацией процессов, внедрением методов искусственного интеллекта для анализа больших данных о социальном воздействии, а также с формированием экосистемы оценки, объединяющей НКО, экспертное сообщество, государственные органы и технологические компании в решении задачи повышения качества социальных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кулькова, В.Ю. Предоставление услуг населению социально ориентированными некоммерческими организациями в России / В.Ю. Кулькова — DOI 10.12737/21328. // Среднерусский вестник общественных наук. — 2016. — Т. 11, № 4. — С. 136–142 — EDN WRQLBR.
2. Арнаут, М.Н. Модель стратегического управления социально ориентированными некоммерческими организациями / М.Н. Арнаут, А.П. Купчик // Вестник Академии знаний. — 2024. — № 6(65). — С. 1075–1086. — EDN GHHSIG.

3. Вайсбург, А.В. Поставщики общественно полезных услуг населению: органы социальной защиты или социально ориентированные некоммерческие организации? (результаты исследования в городе Твери) / А.В. Вайсбург // Экономические и гуманитарные исследования регионов. — 2021. — № 1. — С. 166–169. — EDN CDWBBD.
4. Андриенко, А.И. Деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций как конституционное правомерное поведение / А.И. Андриенко — DOI 10.34822/2312-3419-2022-1-51-59. // Вестник Сургутского государственного университета. — 2022. — № 1(35). — С. 51–59 — EDN YARSQE.
5. Дурандина, О.А. Государственная поддержка некоммерческих организаций — стратегический ориентир повышения социальной стабильности региона / О.А. Дурандина // Актуальные проблемы государственного и муниципального управления: теоретико-методологические и прикладные аспекты: Материалы Международного круглого стола в рамках VII Международного научного форума Донецкой Народной Республики "Инновационные перспективы Донбасса: инфраструктурное и социально-экономическое развитие", Донецк, 18 мая 2021 года / Под общей редакцией С.В. Беспаловой. — Донецк: Донецкий национальный университет, 2021. — С. 40–42. — EDN FIOIAR.
6. Шибаева, С.С. Системный подход в управлении социально ориентированными некоммерческими организациями как фактор эффективного развития "третьего сектора" экономики / С.С. Шибаева, Ю.А. Быченок, С.С. Цукарев // Вестник НГАУ (Новосибирский государственный аграрный университет). — 2016. — № 1(38). — С. 200–207. — EDN VVRMDF.
7. Дорошина, О.П. Оценка последствий режима налогового благоприятствования в мотивации бизнеса к взаимодействиям с социально-ориентированными некоммерческими организациями / О.П. Дорошина // Вестник экономики, права и социологии. — 2014. — № 3. — С. 29–34. — EDN SQBOZP.
8. Морозова, И.А. О возможностях совершенствования управления социально ориентированными некоммерческими организациями (на примере Волгоградской области) / И.А. Морозова, А.С. Дмитриев — DOI 10.52575/2687-0932-2023-50-3-586-596. // Экономика. Информатика. — 2023. — Т. 50, № 3. — С. 586–596 — EDN DLBBAT.
9. Семина, К.С. Социально ориентированные некоммерческие организации в период кризиса / К.С. Семина — DOI 10.18334/epp.13.4.117488. // Экономика, предпринимательство и право. — 2023. — Т. 13, № 4. — С. 1143–1152 — EDN KZTQXA.
10. Кравченко, Е.В. Социально ориентированные некоммерческие организации как поставщики социальных услуг: проблемы, векторы развития / Е.В. Кравченко, А.А. Суховеева — DOI 10.18334/social.1.3.111178. // Социальное предпринимательство и корпоративная социальная ответственность. — 2020. — Т. 1, № 3. — С. 121–134 — EDN DQVZWG.
11. Федоськина, Л.А. Службу служить… — не поле перейти. Методика "SERVQUAL" как инструмент повышения инновационной активности в организациях сферы услуг / Л.А. Федоськина // Креативная экономика. — 2008. — № 3(15). — С. 73–83. — EDN IJLADD.
12. Катышев, В.А. Обзор моделей для оценки качества услуг автосервиса / В.А. Катышев // Международный студенческий научный вестник. — 2021. — № 2. — С. 123. — EDN BOZVAR.

13. Федотов В.В. Способы оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителя // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 9. — С. 24–29.

14. Фадеева, Н.В. Методология оценки качества услуг / Н.В. Фадеева // Вестник Тамбовского государственного технического университета. — 2012. — Т. 18, № 2. — С. 484–492. — EDN OZEXDZ.

Rubtsov Vladimir Anatolyevich
Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia
Institute of Management, Economics, and Finance
E-mail: Rubtzov@kpfu.ru

Mironova Margarita Davydovna
Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia
Institute of Management, Economics, and Finance
E-mail: marg.mironova2011@yandex.ru

Assessment of the quality of services provided by non-profit organizations

Abstract. The current development of the non-profit sector in the Russian Federation is characterized by the increasing role of socially oriented NPOs in providing social services to the population, which determines the relevance of developing a comprehensive methodology for assessing the quality of their activities. Expanding the participation of NPOs in the provision of social services requires the development of adequate mechanisms for assessing the quality of their activities. Moreover, according to the Russian Ministry of Economic Development, the rating of Russian regions based on the access of NPOs and social entrepreneurs to the social services market shows significant differentiation among regions by the level of development of the non-profit sector. This study analyzes theoretical and methodological approaches to assessing the quality of services of non-profit organizations through the prism of adapting international models and standards to the specifics of the Russian third sector. The subject of the study is the methodological foundations, instrumental approaches, and practical mechanisms for implementing NPO service quality assessment systems in the current socio-economic conditions. The classical service quality assessment models SERVQUAL and SERVPERF, the concept of social impact, approaches to measuring customer satisfaction, and the methodology of social audit are considered. The evolution of the regulatory framework for independent assessment of the quality of services in the social sphere is analyzed. Key factors determining the effectiveness of NPO service quality assessment systems were identified, including methodological (selection of appropriate models and assessment tools), organizational (availability of qualified personnel and resources), information technology (digitalization of data collection and processing processes), and institutional (development of the regulatory framework and public oversight mechanisms). The practical significance of this work lies in the potential application of the developed recommendations to improve NPO service quality assessment systems, enhance their effectiveness, and strengthen trust with beneficiaries, donors, and government agencies.

Keywords: non-profit organizations; service quality assessment; social impact; SERVQUAL; customer satisfaction; social audit; independent quality assessment; socially oriented NPOs; assessment methodology