

*Materiał roboczy opracowany przez Regionalny Panel Ekspertów
oraz Regionalne Forum Inicjatyw Pozarządowych województwa podlaskiego
będący podstawą do dyskusji podczas VII Ogólnopolskiego Forum Inicjatyw Pozarządowych
przygotowany na potrzeby strategii rozwoju sektora obywatelskiego*

Sektor wystandaryzowany - poprawa jakości czy autodestrukcja?

DIAGNOZA¹:

Dyskusja nad potrzebą wypracowywania standardów w sektorze pozarządowym trwa. Środowisko jest podzielone. Entuzjaści tworzenia wspólnych ram, zasad działania, argumentują, że działanie zgodnie z ustalonymi standardami: zwiększy zaufanie społeczne do sektora; zmniejszy pole do nadużyć; korzystnie wpłynie na współpracę z samorządem i biznesem. Sceptycy twierdzą, że to kolejne „kajdany biurokracji” ograniczające spontaniczność i ideowość działań.

Różnego rodzaju formy samoregulacji towarzyszyły rozwojowi sektora pozarządowego w Polsce od początku jego istnienia. W sposób szczególny potrzebę tworzenia norm etycznych i standardów działania organizacje pozarządowe odczuły w związku z aferami, jakie w latach dziewięćdziesiątych wybuchły wokół działalności niektórych fundacji. Pierwsza Karta Zasad Organizacji Pozarządowych (dalej, jako Karta Etyczna) została przyjęta w 1996 roku, od początku karta miała jedynie edukacyjny charakter. Do dziś stanowi swoisty dekalog organizacji, jednak jest mało znana w środowisku pozarządowym i rzadko w praktyce stosowana. Później, wraz z powstawaniem federacji i sieci organizacji, pojawiały się inicjatywy o bardziej restrykcyjnym charakterze, w wyniku których organizacje miały możliwość uzyskania certyfikatu potwierdzającego spełnienie określonych wymagań.²

Tworzone były zarówno standardy związane z zasadniczym przedmiotem działania organizacji, jakością świadczonych przez nią usług; np. usługi opiekuńcze, standardy COP, standardy pieczy zastępczej i inne, jak i standardy formalno-organizacyjne, które odnoszą się do samego sposobu funkcjonowania organizacji, w tym do wywiązywania się z obowiązków nakładanych na nie przez prawo; standardy zarządzania organizacją (zarządzanie strategiczne, zarządzanie finansami). Pojawiły się również standardy współpracy z podmiotami zewnętrznymi, w szczególności z innymi organizacjami oraz władzą publiczną.

¹ Diagnoza na podstawie K. Poczykowska „Sektor „wystandaryzowany” – mechanizm poprawy jakości czy autodestrukcja –diagnoza” i A. Zawistowska Partycypacyjne tworzenie standardów organizacji pozarządowych – podsumowanie badania, Białystok lipiec 2014

² Wśród najważniejszych i pionierskich dokumentów powstałych w tamtych czasie wymienić można m.in. Kartę Etyczną Pozarządowych Organizacji Ekologicznych (2002); Kartę zasad organizacji monitorujących działalność administracji publicznej (2002); Standardy przejrzystości finansowej w Socjalnych Organizacjach Pozarządowych (WRZOS); czy dokument, którym posługują się Ośrodki Sieci SPLOT.

Jednak podobnie jak w przypadku Karty Etycznej powyższe standardy działania stosuje tylko część badanych organizacji III sektora: standardy jakości związane z zasadniczym przedmiotem działania organizacji i jakością świadczonych przez nie usług ma 42% spośród nich; bardziej rozpowszechnione są, jak wynika z deklaracji, standardy formalno-organizacyjne; z kolei standardy współpracy z podmiotami zewnętrznymi występują sporadycznie.

Na podstawie literatury i dyskusji regionalnych podczas forów organizacji pozarządowych, można wyróżnić trzy grupy czynników, które stanowią przyczynę tak rzadkiego stosowania standardów:

- a) bariery psychologiczne związane z obawami i przekonaniem osób funkcjonujących w III sektorze dotyczącymi przede wszystkim zakresu jawności i transparentności działań organizacji; tego na ile upubliczniać finanse, wysokość zarobków itp., a także obawy utraty spontaniczności i ideowości działań; obawy związane z mnożeniem biurokracji, upodobnianiem się do instytucji publicznych;
- b) duże rozdrobnienie organizacji, brak wzajemnych kontaktów i kanałów komunikacji wewnątrz sektora
- c) braki kompetencji w organizacjach, uniemożliwiające nawiązanie współpracy z grantodawcami, którzy mogliby wspierać wdrażanie standardów

Istotne znaczenie ma także sposób tworzenia standardów. Proces ten miał dotąd zazwyczaj charakter odgórny („top-down”) i polegał na opracowaniu kodeksu przez małą grupę ekspertów, a następnie przekazaniu gotowych rozwiązań innym organizacjom. W ostatnich latach obserwować można jednak inną tendencję, którą od poprzedniej odróżniają dwie cechy. Pierwszą jest partycypacyjny charakter tworzenia standardów. Polega to na wspólnym przygotowaniu standardów przez organizacje, które później będą z nich korzystały. Ideą takiego działania jest dostosowanie ich treści do problemów i potrzeb organizacji działających w określonym (lokalnym) środowisku. Oczywiście nie wyklucza to stosowania się do standardów mających ogólnopolski zasięg, ale raczej służy ich uszczegółowieniu zgodnie z miejscowymi potrzebami. Powstawanie takich inicjatyw jest odpowiedzią środowiska pozarządowego na oczekiwania społeczeństwa i grantodawców na potrzebę większej przejrzystości i uczciwości podejmowanych przez nie działań³. Środowiska pozarządowe same wychodzą zatem z inicjatywami tworzenia dodatkowych standardów, w których z większą lub mniejszą precyzją określałyby własne ramy działania. Choć rzadko jest to wyrażone wprost, istnieje tu ukryte założenie, że „własne” standardy będą w większym stopniu respektowane, niż te przyjęte z zewnątrz. Drugą cechą charakteryzującą obecną

³ Od kilku lat z przekonaniem, że w organizacjach często dochodzi do nadużyć i prywaty zgadza się niemal 50% badanych. Odsetek ten pozostaje na niemal niezmiennym poziomie od 2007 roku. Jest to zatem całkiem liczna grupa (tylko 19% Polaków twierdzi odwrotnie)”. Badanie Klon/jawor 2014.02.04 <http://civicpedia.ngo.pl/wiadomosc/957886.html>

tendencją jest wprowadzanie do standardów mechanizmów monitoringu i kontroli. Mają one na celu weryfikację, czy organizacja rzeczywiście trzyma się zadeklarowanych wyznaczników jakości. Zazwyczaj przyjmują one postać różnego rodzaju certyfikatów lub wyróżnień wręczanych przez zewnętrzne instytucje.

WNIOSKI I REKOMENDACJE:

Standardy są potrzebne – to najważniejsza konkluzja dyskusji prowadzonych w ramach spotkań panelu ekspertów i regionalnych forów. Standaryzację należy przy tym rozumieć, jako **narzędzie do samorozwoju organizacji** a także do rozwoju synergicznej współpracy wewnątrz i międzysektorowej.

Nadrzędna nad innymi standardami jest Karta Etyczna. Jest ona pewnym ideowym samookreśleniem, zbiorem zasad postępowania, jej przestrzeganie powinno być obligatoryjne w przypadku każdej organizacji pozarządowej.

Mówiąc o standardach, mówimy o standardach we wszystkich obszarach funkcjonowania organizacji. Trudno bowiem oddzielić współpracę wewnątrzsektorową od współpracy z samorządem, biznesem, otoczeniem zewnętrznym. Występuje tu głęboka współzależność. Przedstawione poniżej rekomendacje nie dotyczą standardów świadczenia usług. Zdajemy sobie sprawę, że są one potrzebne do właściwej oceny realizacji zadań publicznych, do podnoszenia jakości ich świadczenia, natomiast sposób ich tworzenia jest bardzo różny. W trakcie naszej dyskusji pojawiły się różne propozycje – od obowiązku standaryzowania podstawowych usług społecznych, razem z instytucjami publicznymi i prywatnymi działającymi w danym obszarze - po standaryzowanie usługi w obrębie poszczególnych organizacji. Poniższe rekomendacje obejmują standardy etyczne, formalno-organizacyjno, zarządzania organizacją i współpracy.

Standardy nie powinny być związane ze zbyt dużą liczbą procedur. Maja wspierać, nie ograniczać. Standardy powinny być dokumentem jawnym, upowszechnionym – tak, by każdy wiedział jakimi zasadami i wartościami dana organizacja się kieruje w działaniu; ale też żeby mogły być inspiracją dla tych, którzy dopiero będą tworzyć własne.

Funkcje standardów:

- edukacyjne i rozwijające organizacje
- budujące zaufanie i wizerunek organizacji oraz całego trzeciego sektora
- dające poczucie bezpieczeństwa i stabilności

Każda organizacja powinna stosować Kartę Etyczną i stosować narzędzia autoewaluacji. Jeśli zdecyduje się na standardy, powinny być one dopasowane do jej specyfiki. Rekomendujemy wdrażanie standardów przez każdą organizację.

1. Kto i jak powinien tworzyć standardy

Najbardziej akceptowalnym modelem standaryzacji jest standaryzacja oddolna, przyjęta w partnerstwie, która wynika ze wspólnych potrzeb, obszarów działania, wspólnych problemów. Nie ma potrzeby (woli) tworzenia standardów ogólnopolskich. Organizacje są różnorodne, różna jest także specyfika lokalna. W związku z tym, że trudno stworzyć standardy odpowiadające wszystkim (nawet gdyby były tworzone w ramach jednej branży), rekomendujemy tworzenie standardów wg następujących zasad:

- ✓ organizacje same dla siebie lub grupa organizacji sobie (np. w ramach federacji) - mogą tworzyć standardy od podstaw lub korzystać z już wypracowanych, adaptując je do swej specyfiki
- ✓ dobrowolność (tworzy ten, kto chce)
- ✓ tworzone partycypacyjnie

Standardy mogą mieć formę wewnętrznego regulaminu, uchwały czy też nieformalnego zbioru zasad, dobrej praktyki, kierunków działań odnoszących się do system wartości danej organizacji.

2. Forma weryfikacji

W przypadku, gdy standardy są tworzone przez organizację formą weryfikacji może być autoewaluacja wykonana przez organizację samodzielnie. Rekomendujemy jednak, aby przy ewaluacji korzystać z zewnętrznych moderatorów.

W przypadku, gdy standardy tworzone są przez federację (grupy organizacji) możliwa jest także wewnętrzna certyfikacja (tzn. w ramach np. federacji organizacje przewidują możliwość weryfikacji działania organizacji i przyznawania certyfikatów).

Przestrzeganie standardów nie powinno podlegać weryfikacji/ocenie przez zewnętrzną instytucję. Taka weryfikacja może być realizowana jedynie jako forma autoewaluacji. Udział osoby spoza organizacji ma charakter doradczy.

3. Co powinny zawierać standardy

- ✓ Zasób wiedzy z dziedziny, do której standard się odnosi, w tym także normy prawne (rozwiązania legislacyjne)
- ✓ dobre praktyki, doświadczenia



✓ praktyczne wskazówki

Standardy powinny być zapisane ogólnie - z uwzględnieniem poziomu podstawowego (minimalnego) i poziomu wyższego/rekomendowanego (np. PLUS). Należy zadbać, o to by wszystko było sformułowane językiem prostym i zrozumiałym.

Karta Etyczna

Oprócz standardów związanych z działalnością organizacji, współpracą wewnątrz i międzysektorową, tworzonych oddolnie i „dla siebie”, obowiązywać powinna także uaktualniona Karta Etyczna. Ze względu na pojawiające się i nagłaśniane przez media nieetyczne działania niektórych organizacji, konieczna jest promocja Karty Etycznej wśród organizacji.

W tym wypadku nie ma dobrowolności. Każda organizacja powinna znać Kartę Etyczną i przestrzegać jej zapisów.

Karta etyczna powinna mieć swoją zakładkę na ngo.pl (dedykowaną stronę) oraz logo. Każda z organizacji, deklarująca przestrzeganie karty mogłaby złożyć „podpis”, ściągnąć logo i umieścić na swoje stronie.

Ważnym działaniem powinna być również „kontrola społeczna”, co oznacza, że nie współpracujemy z tymi, których działania są sprzeczne z Kartą.

ADRESACI REKOMENDACJI

Adresatami rekomendacji są przede wszystkim organizacje pozarządowe i ich zrzeszenia. W sposób szczególny organizacje wspierające – ich zadaniem jest edukacja w zakresie Karty Etycznej, istniejących standardów (dobre praktyki) i samej idei standardów. Organizacje pozarządowe, by dbały o przestrzeganie Karty Etycznej i tworzyły standardy organizacji.

Ogólnopolska Federacja Organizacji Pozarządowych – niezbędne jest uaktualnienie karty etycznej, skonsultowanie i uszczegółowienie zapisów, które potem byłyby uzupełnieniem jej zasad; stworzenie logo Kart (konkurs)

Portal ngo.pl – upowszechnienie idei Karty Etycznej poprzez stworzenie oddzielnej zakładki i umożliwienie złożenia pod nią podpisu przez poszczególne organizacje.

KIERUNEK ZMIAN:

Karta Etyczna wymaga aktualizacji i uszczegółowienia. Tak, by jej zapisy były zrozumiałe i jednoznaczne, a każda z organizacji wiedziała co oznacza ich stosowanie w praktyce. Należy stworzyć zakładkę na ngo.pl, poświęconą standardom etycznym, ich rozumieniu i stosowaniu. Pomocne byłoby również stworzenie narzędzia do samooceny z Karty Etycznej i jej logotypu w celu promocji. Konieczna jest także edukacja w tym zakresie.

W sposób szczególny należy dbać o etykę w działaniach na rzecz społeczności lokalnej – przejrzystość i unikanie konfliktu interesów.

Tworzyć standardy dopasowane do środowiska lokalnego. Współpracować przy ich opracowaniu z ich odbiorcami (samorządem, mediami, biznesem).

Niezbędne są również działania wewnątrz sektora, związane z integracją, sieciowaniem. Organizacje powinny współpracować ze sobą, dbać o równy dostęp do informacji, angażować w podejmowane przez innych działania. Standardy organizacji (ich tworzenie i stosowanie) będą także budować wizerunek organizacji i III sektora, w tym celu należy informować

o wdrażanych standardach i współpracować z mediami.

Działać zgodnie z modelem współpracy administracji z organizacjami pozarządowymi. Współpracować z samorządem zakładając, że często inicjatywa nawiązywania dialogu z władza powinna wyjść ze strony organizacji.

Wartości przyświecające zmianom to: otwartość na współpracę, budowanie wspólnego dobra, budowanie zaufania.

Tworzenie standardów jest procesem długotrwałym, dynamicznym i odbywającym się z minimalną interwencją organizatorów. Powinien być to proces partycypacyjny. O jego finalnych efektach decydują zatem sami uczestnicy, a rola organizatora jest tu ograniczona do wyznaczenia głównych ram działania. Jest to schemat inny, niż ten, do którego przywykliśmy, jako beneficjenci projektów unijnych, a nawet, jako obywatele. Kierunek jaki przyjmie cały proces zależy od rozwiązania dylematów dotyczących istoty całej standaryzacji. Równie ważne, jak rozsądne opracowanie sposobu pomiaru jakości oraz odpowiednie ustalenie progu szczegółowości, jest określenie sensu ich istnienia⁴.

⁴ Zawistowska, op.cit.