

КЕЙС: Британский фандрайзинг – зона высокой турбулентности

Летом 2015 года в Соединенном Королевстве были приняты поправки к Закону о благотворительных организациях (The Charities Bill), отражающие намерение правительства и общественности усилить контроль за практикой привлечения пожертвований. Поводом для суровых мер послужил трагический уход из жизни пенсионерки Олив Кук (Olive Cooke), которую, по версии СМИ, довели до самоубийства назойливые телефонные звонки и письма фандрайзеров. После такого удара по репутации и введения законодательных ограничений на взаимодействие с донорами НКО задумались о том, где искать ресурсы, и как жить дальше.



Эта история началась с обвинительных публикаций в известной британской газете Daily Mail, которая первой назвала фандрайзеров «агрессивными», а некоммерческие организации – «бесконтрольными». Затем, печальную историю г-жи Кук подхватили другие СМИ, и в обществе развернулась широкая дискуссия об этических аспектах фандрайзинга.

В этот период по заказу онлайн платформы Storm (пропагандирующей схему перечисления пожертвований с каждой покупки) был проведен опрос, в котором приняли участие 2 019 британских граждан. Анализ полученных сведений показал, что чрезмерная настойчивость некоммерческих организаций отрицательно сказывается на благотворительной активности граждан: более половины участников опроса (58%) «в значительной степени» утрачивают желание оказывать помощь, и

всего лишь 1% респондентов уверен в том, что НКО «добиваются желаемого эффекта» и вдохновляют людей на дальнейшие и/или более крупные пожертвования. По мнению 74% опрошенных, НКО выполняют «важную работу», но, вместе с тем, примерно столько же граждан (78%) отметили, что в течение последних пяти лет просьбы о помощи стали более навязчивыми. Не согласились с этим «вердиктом» только 4% респондентов. В итоге, выяснилось, что 83% опрошенных британцев считают необходимым «усилить контроль за методами сбора благотворительных средств», и приветствуют подготовку «Закона Олив» (Olive's Law), который мог бы обозначить границы дозволенного - особенно в тех случаях, когда речь идет о взаимодействии фандрайзеров с уязвимыми категориями населения. Не поддержали эту идею всего лишь 5% респондентов.

Чтобы сформировать по этому вопросу твердую принципиальную позицию, Кабинет министров Великобритании создал специальную комиссию, и поручил ей выяснить, как выглядит, и насколько эффективно работает система саморегулирования в сфере фандрайзинга. В состав

«Наши благотворительные организации выполняют жизненно важную работу, объединяя граждан и оказывая помощь самым уязвимым членам нашего общества. Однако поведение некоторых фандрайзеров является недопустимым, и наносит урон репутации всего сектора. Поэтому вопрос регулирования, создающего условия для привлечения средств достойными методами, имеет огромное значение».

Дэвид Кэмерон (David Cameron), премьер-министр

комиссии вошли представители консервативной, лейбористской и либерально-демократической партий, а на пост председателя заступил Сэр Стюарт Этерингтон (Sir Stuart Etherington), исполнительный директор Национального совета добровольных объединений (NCVO - The National Council for Voluntary Organizations) – крупной «зонтичной» организации, отражающей интересы более 11 000 НКО, действующих на территории Англии. Члены комиссии изучили мнения широкого круга стейкхолдеров

(общественных деятелей, ученых, парламентариев, объединений Третьего сектора, СМИ, экспертов сферы фандрайзинга и маркетинга) и сформировали всестороннее, непредвзятое представление о разных подходах к привлечению средств - адресных рассылках, обращениях за поддержкой по телефону, подомовых обходах, сборе одежды и т.д. На основе собранных сведений были разработаны рекомендации «стратегического характера», предназначенные для трех саморегулируемых организаций (СРО) - Совета по стандартам фандрайзинга (FRSB - The Fundraising Standards Board), Института фандрайзинга (IoF – The Institute of Fundraising) и Общественной ассоциации по регулированию деятельности по сбору средств (PFRA - The Public Fundraising Regulatory Association)¹. Изначально предполагалось, что СРО скоординируют свои действия и дадут

¹ Подробнее читайте об этом в статьях «**Высокие стандарты фандрайзинга – актуальный вопрос для британского общества**» (Дайджест № 62/9, сентябрь 2015 г.) и «**Саморегулирование в сфере британского фандрайзинга выходит на стратегический уровень**» (Дайджест № 63/10, октябрь 2015 г.). Архив выпусков Дайджеста за 2015 г: http://ep-digest.ru/?page_id=2379

решительный отпор недостойной практике, обновив регламенты профессиональной деятельности и усилив надзор за работой НКО и/или их коммерческих подрядчиков. Однако ожидания парламентариев и членов комиссии не сбылись. «Сектор должен был доказать, что он действительно способен фиксировать нарушения и пресекать действия недобросовестных фандрайзеров, не дожидаясь жалоб от граждан и публикаций в Daily Mail, - комментирует ситуацию выпускающий редактор журнала Fundraising magazine Селина Рибейро (Celina Ribeiro) – Прямой и однозначный отклик на общественный запрос помог бы избежать регулирования сверху и отчасти

«Британские благотворительные организации являются главной опорой нашего общества. Если есть проблема, то обязательно найдется НКО, которая придет на помощь... Некоммерческим организациям это по силам, потому что британцы доверяют им, и проявляют безграничную щедрость... Мы не можем допустить, чтобы агрессивные тактики фандрайзинга разрушили это доверие».

Сэр Стюарт Этерингтон (Sir Stuart Etherington), исполнительный директор Национального совета добровольных объединений (NCVO)

восстановить доверие доноров. К сожалению, IoF, FRSB и PFRA уделили слишком много внимания 'букве и запятой' Кодекса фандрайзинговой практики (The Code of Fundraising Practice), и забыли о том, что 'систему слежения' за исполнителями и нарушителями тоже надо улучшить». В итоге правительство сочло усилия «трех китов» сферы фандрайзинга неубедительными, и решило воздействовать на слишком активных соискателей ресурсов собственными методами. «Меня очень смущают промышленные масштабы холодных звонков, - заявил министр по делам гражданского общества Роб Уилсон (Rob Wilson). - Основная часть

сектора представлена малыми НКО, которые не в состоянии действовать подобным образом. Это значит, что мы говорим об очень незначительной аудитории организаций, которые, тем не менее, создали очень большую проблему. Это настоящий вызов всему сектору. Практика, ставшая достоянием широкой общественности, недопустима, и в некоторых случаях даже аморальна. Если благотворительный сектор не в состоянии обеспечить эффективное саморегулирование, то свое веское слово скажет закон».

Поправки к Закону о благотворительных организациях были приняты 13 июля 2015 года. Они гласят о том, что отныне во всех контрактах, заключенных между НКО и фандрайзинговыми агентствами, должно быть черным по белому прописано, «каким образом в процессе сбора средств

«После трагической смерти Олив Кук стало понятно, что поведение НКО должно измениться... Данный закон заставит благотворительные организации выполнять свои обязанности на должном уровне».

Роб Уилсон (Rob Wilson), министр по делам гражданского общества

будут защищены интересы уязвимых граждан». [Под «уязвимыми гражданами» понимаются пожилые люди, страдающие от проявлений деменции.] Помимо этого, крупные благотворительные организации (с годовыми доходами более 1 млн фунтов стерлингов) теперь будут доказывать, что привлечение пожертвований «осуществляется надлежащим образом». Для этого им придется раскрывать

информацию о своих подходах к поиску ресурсов (внутренних политиках, мерах по их соблюдению и методах привлечения средств) и сообщать в годовых отчетах о количестве жалоб, отражающих претензии к действиям сотрудников НКО или агентов, выступающих от их имени. Глава Совета FRSB Алистер Маклин (Alistair McLean) приветствует такой подход, поскольку его организация публикует только общие сведения о поступивших жалобах - без указания организаций-нарушителей и многих других подробностей. Также, прозрачность в отношении неблагоприятных фактов повысит ответственность высших руководящих органов НКО за упущения в работе как своих «своих», так и «приглашенных» фандрайзеров.

О том, как должны выглядеть «надлежащие действия организаций» и «защита интересов граждан», также говорится в Кодексе фандрайзинговой практики, который тоже был дополнен специальными положениями, озвученными в официальном требовании Специального уполномоченного по работе с информацией (ISO - The Information Commissioner's Office). О сути изменений говорится в открытом письме Института IoF, в котором организация уведомляет своих членов об ужесточении правил дозвона на номера, внесенные в реестр Службы TPS (Telephone Preference Service / Служба учета предпочтений пользователей телефонной сети), и приводит соответствующую [выдержку из обновленного Кодекса \(раздел 8.2.3\)](#):

- a) Планируя «холодные звонки», организации ДОЛЖНЫ* во всех без исключения случаях сверять номера потенциальных доноров с реестром Службы TPS и Корпоративной службы CTPS.
- b) Организации НЕ ДОЛЖНЫ* совершать прямые телефонные звонки на номера, внесенные в реестры TPS/CTPS, до тех пор пока лицо, зарегистрировавшее номер в службе, не уведомит организацию о том, что в настоящий момент не возражает против получения звонков.

с) Звонки, имеющие маркетинговый характер, НЕ ДОЛЖНЫ* поступать под видом обращений административного характера.

Наложение вето на «административные» звонки (пункт «с») является ответом на хитрость некоторых агентств прямого маркетинга (direct marketing agencies), которые начали звонить абонентам под разными благовидными предложениями (например – выразить признательность за оказанную помощь) и «невзначай» запрашивать согласие на дальнейшее общение по телефону. Во избежание конфликтов и недоразумений, Институт IoF посоветовал своим членам внимательно изучить руководство ICO по прямому маркетингу, обратив особое внимание на порядок применения Закона о защите данных (The Data Protection Act) и Регламента конфиденциальности и электронных коммуникаций [The Privacy and Communications (EC Directive) Regulations].

Очевидно, что меры очень суровые и весьма огорчительные как для некоммерческого сообщества, так и для профессиональных фандрайзеров. Многие директора маркетинговых агентств отмечают, что процент сторонников НКО, которые внесли свои номера в реестры TSP, может достигать 70-75%. Это значит, что из каждой четверки потенциальных доноров можно сразу исключить трех абонентов. «Телемаркетинг является для НКО важнейшим видом коммуникации, который не только обеспечивает выход на аудиторию сторонников, но также дает возможность поговорить с людьми о работе организации и озвучить просьбу о дальнейшей поддержке, - говорит руководитель исследовательского отдела Института IoF Дэниел Фласки (Daniel Fluskey). – Мы внесли изменения в Кодекс, чтобы привести документ в соответствие с действующим законодательством, потому что фандрайзинг в пользу НКО не должен нарушать установленные нормы. Но мы очень обеспокоены тем, что некоммерческие организации больше не смогут общаться со донорами, которые поддерживают с ними долгосрочные отношения. Это сильно ударит по результатам фандрайзинга и пошатнет финансовую стабильность многих субъектов Третьего сектора. Мы понимаем, что права граждан и вопросы конфиденциальности чрезвычайно важны, однако для регулирования деятельности НКО необходима тщательно продуманная и сбалансированная система, обеспечивающая управление не такими способами, которые неоправданно ограничивают возможности для сбора средств в интересах социально значимых инициатив». Исполнительный директор компании Storm Кевин Тэйлор (Kevin Taylor) разделяет переживания коллег, но все же напоминает о том, что угроза «дефицита благотворительных ресурсов» может возникнуть не только в силу ограничений, но также в результате агрессивных тактик фандрайзинга. Он считает, что в сегодняшнем противоречивом контексте благотворительным организациям необходимы более гибкие и менее назойливые методы работы: «Потребители хотят, чтобы поддержка добрых дел становилась частью повседневной жизни, и происходила ненавязчиво, без лишнего давления со стороны. В этом смысле цифровой фандрайзинг является адекватным откликом на существующий запрос. Если НКО не хотят оттолкнуть своих сторонников, то им придется освоить более инновационные и менее надоедливые формы работы». Вполне возможно, что г-н Тэйлор прав, и новые обстоятельства активизируют деятельность НКО в виртуальном пространстве, но эти тенденции станут заметны не в ближайшем будущем, а по прошествии определенного времени. А что касается текущего момента, то уже очевидно, что серьезный ущерб, нанесенный авторитету Третьего сектора и профессии фандрайзера не пройдет без последствий для некоммерческого сообщества, и неизбежно скажется на потребителях социальных услуг.



Следует признать, что сложившаяся ситуация возникла вследствие беспечности или даже безответственности отдельных НКО или всего сектора в целом, но если хорошо разобраться, то в этой истории явно не обошлось без преувеличений. Например, СМИ представили трагедию Олив Кук как «смерть от неэтичного фандрайзинга» и уже не смогли остановиться, несмотря на то что семья пожилой женщины не поддержала их позицию. В ходе интервью для BBC News внучка 92-летней Олив подчеркнула, что ее бабушка всю жизнь

поддерживала НКО, и вряд ли обрадовалась бы такому ходу событий. Также, в силу того что г-жа Кук страдала от депрессии и ряда других проблем со здоровьем возрастного характера, обращения за поддержкой, поступающие со стороны некоммерческих организаций, могли оказаться лишь одной из многих причин трагической развязки.

Далее, журналисты писали о том, что в ходе публичной дискуссии в Совет FRSB хлынул «нескончаемый поток» жалоб от людей, которые не знали, как защитить себя от фандрайзеров. Однако в действительности жалобы направили не тысячи (как могло показаться), а только 384 человека - 0,00072% от общей численности британских граждан старше 24 лет. Тем не менее, теперь все - включая СМИ, правительство и общественность - настаивают на том, чтобы НКО «навели порядок в своем доме» и приструнили неугомонных фандрайзеров. И никто не вспоминает о том, что холодные звонки от НКО – это всего лишь капля в море по сравнению с действительно агрессивной рекламой торговых предприятий. Даниэль Аткинсон (Danielle Atkinson), директор по фандрайзингу некоммерческой организации [Breast Cancer Now](#) (поддерживающей исследования рака груди) акцентирует внимание на том, что Закон о защите данных чаще всего нарушают страховые компании и каталоги, доставляющие товары по почте. Это всем известный, но «удобно забытый факт». Она считает, что ограждая людей от настойчивых НКО, общество не решит проблему, и предлагает распространить строгие требования к холодным звонкам на всю индустрию маркетинга, включая игроков частного сектора. Ее мнение разделяют многие эксперты Третьего сектора.

Г-жа Аткинсон также отмечает, что в пылу бурной дискуссии фандрайзеры оказались «врагами общества номер один». Теперь с ними не желают иметь дела многие граждане, и даже некоторые коллеги в некоммерческом мире. Такое отношение понижает ценность профессии в глазах молодых людей, которые еще вчера планировали строить карьеру в сфере фандрайзинга, и сильно бьет по самооценке опытных специалистов. Третий сектор будет прилагать значительные усилия, чтобы восстановить доверие людей, но сейчас – когда ближнее и дальнее окружение настроено критически - фандрайзерам следует чаще вспоминать о том, что их работа – это первый шаг к спасению миллионов жизней, решению множества социальных проблем и построению лучшего мира.

Источники:

Daily Mail, <http://www.dailymail.co.uk/femail/article-3168014/Granddaughter-Olive-Cooke-says-poppy-seller-92-took-life-struggling-depression-NOT-charity-cold-callers.html>

BBC News, <http://www.bbc.com/news/uk-england-bristol-32762443>

Civil Society Media Ltd

- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/news/content/20223/institute_of_fundraising_concerned_that_its_members_wont_be_able_to_contact_supporters_after_ico_request_change_to_code?utm_source=19%20August%202015%20Finance#.VdR9bUo1GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/blogs/content/20072/increased_regulation_should_apply_to_the_whole_directing_marketing_sector_not_just_fundraising?utm_source=20%20July%202015%20Finance#.Vai1Clko1GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/news/content/20192/83_per_cent_survey_respondents_would_support_legislation_to_limit_fundraising?utm_source=12%20August%202015%20Finance#.VcwVhEo1GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/news/content/20062/government_will_step_in_if_sector_fails_to_reform_fundraising_self-regulation_warns_minister_for_civil_society?utm_source=16%20July%202015%20Finance#.Vai4lUo1GKo&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/news/content/20016/fundraising_regulators_investigate_database_to_help_donors_remove_themselves_from_mailing_lists?utm_source=9%20July%202015%20Finance#.VZ7Ynko1GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/blogs/content/20002/its_time_to_stop_creating_new_rules_and_start_enforcing_the_ones_weve_already_got?utm_source=8%20July%202015%20Finance#.VZ2fXo01GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest

Institute of Fundraising

- http://www.fundraising.co.uk/2015/07/11/new-law-to-require-further-transparency-on-fundraising-methods/?mc_cid=cdf36ca706#.Vai75Eo1GrU&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest
- http://www.civilsociety.co.uk/fundraising/news/content/20061/fundraisers_will_have_to_report_how_many_complaints_they_receive_under_new_amendments_to_charities_bill?utm_source=16%20July%202015%20Finance#.Vai5JUo1GKo&sref=https://delicious.com/evdokimova/8,digest