

С.А. Бунина, А.А. Малаева

ПОТЕНЦИАЛ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья анализирует потенциал негосударственных некоммерческих организаций для оказания социальных услуг населению.

This article analysis potential of non-state and non-commercial organizations providing social services to population.

Современная экономика любого государства представляет собой производство, обмен и потребление самых разных товаров и услуг. Отдельное место в этом экономическом пространстве занимают социальные услуги.

Понятие «социальная услуга» в научной литературе и управленческой практике трактуется по-разному. Согласно одному из подходов социальные услуги включают лишь деятельность в сфере социального обслуживания, социальной работы, направленную на помощь людям в трудной жизненной ситуации, и выносятся в отдельную от области образования, здравоохранения, культуры и ЖКХ сферу. Так, в понятийном аппарате Федерального закона №195 ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» социальные услуги – действия по оказанию отдельным категориям граждан, клиенту социальной службы материальной помощи, социального обслуживания на дому и в стационарных учреждениях, предоставление временного приюта, реабилитационных услуг и иных видов помощи [1]. Подобная всесторонняя поддержка граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, предполагает различные виды социальных услуг: социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту; социально-медицинские, призванные поддерживать и улучшать здоровье людей; социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в обществе; социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий развития личности, формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей; социально-экономические, целью которых являются поддержание и улучшение жизненного уровня населения; социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан [2]. В другом, более широком понимании термин «социальные услуги» употребляется для характеристики услуг, производимых во всех отраслях социальной сферы [3].

В российском законодательстве этому определению наиболее соответствует понятие «социально-культурная услуга» – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя [4]. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д. Это в большей степени совпадает с тем, что чаще всего понимается под социальными услугами, однако вносит некое несоответствие теоретико-методического анализа и управленческой практики.

На наш взгляд, ограничение объекта социальной услуги людьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, сужает круг возможных направлений деятельности; уместнее говорить не

только о работе, направленной на помощь человеку в трудной жизненной ситуации, но и на профилактику такой ситуации в принципе. В данном исследовании использован отраслевой подход, согласно которому социальные услуги выделяются по той сфере, в которой они оказываются: здравоохранение, образование, наука, социальное обслуживание, культура и другие отрасли социальной сферы. Такое понимание социальных услуг не определяет характер субъектов их оказывающих. Однако данная сфера в России традиционно ассоциируется с государственными полномочиями. Законодательное закрепление, высокие внешние эффекты этих услуг, информационная асимметрия и потребность граждан во вне рыночных гарантиях качества, а также ряд исторических факторов не позволяют государственным органам уклониться от их предоставления.

Между тем государство не всегда способно обеспечить эффективное распределение ресурсов при производстве социальных услуг в силу:

неполноты информации для принятия управленческих решений;

недостаточной гибкости в предоставлении услуг и реагировании на потребительский спрос;

чрезмерной стандартизации. С одной стороны, это позволяет экономить на масштабе, с другой, – лишает возможности потребителя услуги на индивидуальный подход. К примеру, в уходе за пожилыми людьми, обучении людей с ограниченными возможностями, реабилитации жертв насилия дифференциация услуги может иметь существенное значение;

влияния политического выбора. Значительное государственное вмешательство грозит ситуацией патерналистского деспотизма, при котором одна группа граждан может навязывать через властные структуры свои предпочтения и характер потребления общественных благ [5];

специфики цели работы чиновников, выступающих носителями государственной власти. Целью может быть не достижение общественного благосостояния, а поиск личной выгоды, в том числе выражающийся в стремлении к максимизации бюджетов своих ведомств [6]. Как отмечают Милтон и Роуз Фридман, даже сознательно не преследуя собственную выгоду, чиновник подвержен искажению конечной цели, направляясь «невидимой рукой» к продвижению частных интересов [7].

Привлечение предприятий бизнеса к оказанию социальных услуг позволяет уменьшить отрицательные последствия монополии государства на их производство, расширяя потребительский выбор. Но в силу наличия социальной полезности, которая не всегда сопровождается индивидуальной заинтересованностью в потреблении, производство социальных услуг не может быть в полном объеме обеспечено бизнесом. Это связано с так называемыми «провалами рынка», когда механизм свободной конкуренции не способен удовлетворительно решить важные для общества социальные проблемы. В частности, целью работы коммерческих организаций является извлечение прибыли, в то время как социальная сфера характеризуется необходимостью внимания к нравственной стороне работы, обращения к личностным, глубинным качествам человека, соучастия оказывающего услуги к проблеме потребителя. Наконец, часть граждан просто не может оплатить необходимую социальную услугу по ее рыночной стоимости из-за низкого уровня доходов.

Решение проблемы выбора наиболее эффективного способа оказания соцуслуг заключается в поиске нового производителя, компенсирующего недостатки государственного и коммерческого секторов. Третьей стороной, наряду с бизнесом и государством, в производстве социальных услуг может выступить гражданское общество, под которым понимается публичное пространство вне семьи, государства и рынка, где люди объединяются для продвижения общих интересов [8]. Гражданское общество нередко называют третьим сектором – срединным пространством между государственным и коммерческим секторами, «сферой социальной интеракции между экономикой и государством». Институциональной единицей этого сектора выступают негосударственные некоммерческие организации (НКО). Известными исследователями проблем гражданского общества

Л. Саламоном и Г. Анхайером были выделены пять критериев таких организаций: наличие организационной структуры; независимость от государства; полученный доход не распределяется между учредителями и руководителями, а идет на цели развития организации; самоуправление; добровольность [9].

Потенциал НКО в сфере производства социальных услуг, на наш взгляд, можно выделить в двух аспектах. Первый (потребительский) лежит в самой природе гражданского общества. Третий сектор отделен от государства и бизнеса прежде всего благодаря идейным категориям: ценностям, мотивам, миссии. Они рожают особый спрос на услуги НКО, который по тем или иным причинам не удовлетворяется ни предпринимательской активностью, ни работой государства. Как было отмечено ранее, некоторые социальные услуги особенно необходимы гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и требуют таких качественных характеристик как сострадание, эмпатия, гуманность, иные нравственные компоненты, которые трудно зафиксировать формально. Из-за этих качеств А. Аузан и В. Тамбовцев называют их «эмоциональными благами» [10]. По мнению Д. Биллиса и Х. Гленнерстера, конкурентные преимущества НКО обеспечиваются в отношении определенных категорий потребителей, выделенных ими по критерию «неблагополучия». Существуют потребители «финансово неблагополучные», «лично неблагополучные», «социально» и «общественно» неблагополучные [11]. Организации гражданского общества обладают преимуществами в обеспечении социальными услугами трех последних категорий потребителей благодаря доверию к ним, взаимозаменяемости сотрудников, принципам взаимопомощи и толерантности.

Вероятно, подобные характеристики также могут обеспечить госучреждения и бизнес-организации. Однако в коммерческих структурах они, скорее всего, потребуют увеличения оплаты труда, поскольку для сотрудников этой категории организаций речь идет, как правило, о денежных стимулах. А в государственных учреждениях, использующих в своей работе стандартизированные, унифицированные образцы поведения, потребуются усиление контроля за деятельностью персонала. Да и параметры такого контроля весьма размыты и неявны (как, например, оценить доброту, сопереживание, сочувствие чужим проблемам?). Оценка качества услуги самим потребителем не всегда возможна, к примеру, когда речь идет об инвалидах, пожилых людях, детях и др.

В целом организации третьего сектора «подстраиваются» под предпочтения потребителя, быстро реагируют на проблемы, в то время как государственная система, наоборот, подстраивает его под негибкое предложение. Гибкость обеспечивает и большую независимость получателей услуг. Возрастают возможности удовлетворения спроса на социальные услуги, в том числе для категорий граждан с социальной, финансовой, религиозной, национальной и иной идентичностью.

Второй (производственный) аспект преимуществ организаций гражданского общества перед государственными учреждениями выражается в том, что:

НКО за счет узкой специализации на интересах отдельных групп потребителей и гибкости в привлечении ресурсов способны оказывать более диверсифицированные услуги; собственные затраты организации на производство услуг ниже, чем в государственных организациях; мотивация сотрудников НКО связана главным образом с достижением цели, миссии данной организации.

НКО достоверно знают проблемы потенциальных получателей услуг, имея тем самым более реальные представления о путях их решения.

Участие организаций гражданского общества в производстве услуг способствует развитию конкуренции как условия эффективного распределения ресурсов, снижения издержек, создания дополнительных возможностей выбора для потребителей. Немаловажным является и развитие самой социальной сферы за счет привлечения в нее внебюджетных источников финансирования. Активизация НКО позволяет расширить спектр предоставляемых услуг, внедрять новые методы работы, создает дополнительные финансовые и образовательные возможности для развития

социальной сферы. Отмеченные конкурентные преимущества организаций гражданского общества представляют собой вклад в развитие социального капитала страны, понимаемого как способность населения к объединению, компромиссному решению проблем. При этом данный эффект имеет ряд последствий: положительное влияние на личность потребителя услуги; позитивное воздействие на производителя услуги; влияние на общество в целом.

Есть и недостатки, ограничивающие эффективность НКО при производстве социальных услуг. В научной литературе встречается термин «провалы волонтерства» («voluntary failure»). К числу таких провалов относятся: «филантропическая недостаточность» как недостаток добровольных пожертвований и невозможность взимания платы со всех, кто получает выгоды от потребления блага; «филантропическая исключительность» как сосредоточение усилий на интересах отдельных групп индивидов, что приводит к слабому охвату населения, вероятности дублирования функций; «филантропический патернализм» как возможность возникновения зависимости, иждивенческого настроения со стороны потребителя; «филантропическое дилетантство» как отсутствие профессиональных навыков, необходимых для предоставления услуг высокого качества [12]. Эти недостатки приводят к тому, что НКО не в состоянии полностью удовлетворить спрос на социальные услуги.

В настоящее время активизация участия организаций гражданского общества в процессе государственного управления является общемировой тенденцией, а она актуальна и для нашей страны в рамках рыночных преобразований. Переход к рыночной экономике приводит к замене патерналистской модели развития социальной сферы на модель гражданского участия. В 2004 г. общая доля удовлетворения некоммерческими организациями спроса на рынке социальных услуг составляла около одной трети.

Значимым этапом развития отечественной сферы социальных услуг посредством привлечения НКО послужило принятие в 2010 г. Федерального закона №40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций». В нем законодательно закреплено понятие социально ориентированной организации как субъекта рынка соцуслуг, с одной стороны, и получателя мер государственной поддержки, – с другой. Федеральный закон, в свою очередь, привел к расширению соответствующей региональной нормативной правовой базы. Понятие социальной услуги в данном законе отдельно не фигурирует. Однако прописаны виды деятельности социально ориентированных организаций, которые можно считать видами социальных услуг, поддерживаемых органами государственной власти и местного самоуправления. К их числу относятся:

- социальная поддержка и защита граждан;

- подготовка населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, техногенных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;

- оказание помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, техногенных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, беженцам и вынужденным переселенцам;

- охрана окружающей среды и защита животных;

- охрана и в соответствии с установленными требованиями содержание объектов (в том числе зданий, сооружений) и территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, мест захоронений;

- оказание юридической помощи на безвозмездной или на льготной основе гражданам и некоммерческим организациям и правовое просвещение населения, деятельность по защите прав и свобод человека и гражданина;

- профилактика социально опасных форм поведения граждан;

благотворительная деятельность, а также деятельность в области содействия благотворительности и добровольчества;

деятельность в области образования, просвещения, науки, культуры, искусства, здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, физической культуры и спорта и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности.

Регионы и муниципальные образования могут законодательно устанавливать иные виды деятельности социально ориентированных организаций, претендующих на поддержку из региональных и муниципальных бюджетов.

Согласно постановлению Правительства РФ от 23.08.11 № 713 на реализацию мероприятий по поддержке некоммерческих организаций из федерального бюджета в форме субсидий, предоставляемых по результатам конкурса, определено 880 млн. рублей. Адресатами государственных средств при этом стали не только непосредственно социально ориентированные НКО, но и целые регионы: на субсидирование 49 региональных программ было предусмотрено 600 млн. рублей.

Наряду с правовыми условиями, в которых действует гражданское общество, на место организаций третьего сектора в сфере предоставления социальных услуг влияет и состояние самого некоммерческого сектора. Так, в Приамурье на сегодняшний день насчитывается около 800 организаций, попадающих под указанные выше критерии. Наибольший удельный вес среди них занимают спортивные и профессиональные объединения, а также организации, ставящие своей целью развитие образования и культуры, нравственное воспитание населения. Самая популярная организационно-правовая форма НКО – общественные организации, их доля составила в 2011 г. 38%, на втором месте общественные фонды (15%). По территории области НКО распределяются неравномерно: из общего числа зарегистрированных НКО 61,6% находится в областном центре [13].

Важно отметить, что исследовательские возможности существенно уменьшаются за счет того, что реестр НКО, которым располагают и используют в своей работе органы власти и научные эксперты, не всегда отражает реальное положение дел. Сама по себе численность зарегистрированных организаций не служит надежным показателем при анализе состояния гражданского общества. На практике трудно отделить организации зарегистрированные, но фактически не действующие, от организаций, по-настоящему действующих: и те и другие равно попадают в перспективу анализа. А «спящих» НКО, к сожалению, очень много. В Амурской области, по разным оценкам, лишь от 15 до 30% организаций гражданского общества осуществляют реальную деятельность. И наоборот, существует целый ряд активных организаций, оказывающих те или иные услуги, но не имеющих статуса юридического лица. Встречаются также факты злоупотребления статусом НКО, когда под них «маскируются» коммерческие структуры, чтобы получить налоговые и иные льготы. Кроме того, в официальный статистический портрет некоммерческого сектора включены религиозные организации, которые законодательно ограничены в оказании услуг и праве получения государственной поддержки. Всё это порождает существенные проблемы для налоговых и иных контролирующих органов, а попутно и для исследователей гражданского общества. Что касается финансовой базы, то лишь четверть организаций гражданского общества располагает базовыми материально-техническими средствами (компьютерами, оргтехникой). В 2010 г. более чем трети организаций (35%) недостаток средств грозил закрытием. Чуть более четверти НКО (27,5%) средств хватает только для выполнения первоочередных задач организации, при этом новые идеи остаются нереализованными из-за недостатка ресурсов. Всего четверть НКО имеет больше двух источников финансирования. Среди других проблем – отсутствие поддержки со стороны государства, несовершенство законодательной базы, отсутствие помещения. Развитие гражданского сектора

сдерживается и медленным обновлением кадров: почти 40% руководителей НКО – люди старших возрастов и только 12% – моложе 35 лет.

В основе характеристики участия организаций гражданского общества на региональном рынке социальных услуг лежат данные, полученные в ходе опроса в феврале-марте 2010 г. руководителей 65 амурских НКО. Свыше 85% респондентов отметили, что их организации оказывают социальные услуги населению. Наибольшая доля приходится на услуги по организации досуга, образовательные и просветительские, социальную поддержку, оздоровительные услуги, организационное содействие в проведении публичных мероприятий, социальную реабилитацию и помощь в трудоустройстве. Основными целевыми группами их работы выступают граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, инвалиды, молодежь, семья, активная общественность. Как правило, НКО предоставляют соцуслуги на безвозмездной основе. Однако наметился и круг организаций полностью (31,7% опрошенных) или частично (6,7%) оказывающих услуги за счет средств потребителя. Такие результаты представляют большой интерес: треть организаций берет плату за свои услуги, что сближает их с предприятиями малого и среднего бизнеса. Такие характеристики как альтруизм и бесплатная помощь не всегда являются решающим критерием при идентификации НКО на рынке услуг. 45,8% руководителей, принявших участие в опросе, оценивает своих сотрудников как «квалифицированных специалистов, обладающих профессиональными знаниями и навыками». И лишь один руководитель НКО отметил, что услуги оказываются людьми, которые не имеют достаточных знаний в соответствующей сфере.

О чем это свидетельствует? С одной стороны, образовательный уровень лидеров и сотрудников НКО действительно высок: более двух третей опрошенных руководителей имеют высшее образование, а у 7% из них есть степень кандидата или доктора наук. В то же время многие НКО склонны к завышению оценки своей деятельности, включая квалификацию сотрудников (ведь, к примеру, волонтеры из числа молодежи, которые помогают большому числу НКО, попадают именно в последнюю категорию). На вопрос о спросе на услуги большинство респондентов ответили, что спрос существенно превышает предложение: население нуждается в существенно большем объеме услуг, чем может оказать организация. В целом две трети ответивших указали на то, что предложение услуг, по крайней мере, не меньше спроса на них. Своим конкурентом в рассматриваемой сфере руководители НКО считают прежде всего государственные структуры. В одном ряду с этими вариантами – ответ «конкурентов нет». При этом примерно половина ответивших считает качество своих услуг выше по сравнению с аналогичными услугами, оказываемыми организациями других организационно-правовых форм. Таким образом, для большого числа руководителей НКО характерно мнение об исключительности своей работы – позиция, при которой помощь и содействие деятельности их организаций считаются безусловной обязанностью государства и бизнеса. Стоит отметить, что такое завышенное представление о пользе собственной работы отличает не только амурские организации.

Большое значение имеет методическая база предоставления услуг. В государственном секторе она, как правило, довольно жестко регламентируется. НКО руководствуются чаще всего собственными методическими разработками. Это свидетельствует о большом потенциале гражданского общества. Однако становится трудно сопоставлять один и тот же вид услуг, производить сравнительный анализ в вопросе передачи функций от государства к гражданскому обществу. Ведь услуги, предоставляемые НКО и государством при этом нельзя назвать аналогичными и взаимозаменяемыми.

Региональная иллюстрация положения НКО на рынке социальных услуг в сочетании с анализом общероссийской практики позволяет выделить ряд проблемных моментов, которые могут существенно ограничить возможности участия гражданского общества в социальной сфере даже при

дальнейшем развитии законодательной базы по поддержке социально ориентированных организаций. Идею разгосударствления рынка соцуслуг за счет привлечения организаций гражданского общества ставит под удар финансовая несостоятельность большинства НКО, особенно регионального и местного уровней. Получив разовую финансовую поддержку (например, грант), организация может приостановить или даже прекратить оказание услуг после использования средств. Кроме того, государственные и муниципальные учреждения имеют хоть и устаревшую, но весьма значительную социальную инфраструктуру, в то время как для большинства НКО приобретение основных средств остается непосильной задачей. Нельзя не отметить и размытость спектра услуг, предоставляемых НКО. Зачастую «ориентир» организации меняется в зависимости от требований, предъявляемых грантодателем, предпочтений руководителя или лидера. Все это не внушает доверия к их деятельности со стороны населения и государства. Так, среди россиян, заявивших о том, что они знают или что-то слышали о местных НКО, четверть не доверяет им. Некоммерческие организации также нуждаются в определенных гарантиях со стороны органов власти – таких как стабильный пакет заказов на предоставление социальных услуг. У органов власти практически отсутствуют критерии оценки состоятельности и конкурентоспособности некоммерческих организаций как партнеров в решении социальных проблем. Значительную роль играют субъективные, личностные факторы, влияющие на взаимодействие государственных структур и НКО, в связи с чем это взаимодействие нельзя назвать стабильным. Потенциал информационного взаимодействия в области социального партнерства не используется в полной мере, что также является реальным тормозом прогресса в этой сфере. НКО транслируют информацию о своей деятельности главным образом по внутренним каналам, не доступным целевым потребителям услуг. К числу проблем, которые сдерживают выход НКО на рынок социальных услуг, можно отнести и неравномерность их географического количественного и качественного распределения.

Исходя из перечисленных проблем, среди приоритетных направлений по развитию потенциала негосударственных некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг можно выделить следующие: во-первых, необходимо усилить внимание к построению системы гражданского образования, обучению НКО навыкам эффективного менеджмента; во-вторых, спрос на услуги должен идти в первую очередь от населения; в-третьих, обучать нужно и сотрудников органов управления: необходимо не только разъяснять принципы и формы работы с НКО, но и повышать мотивацию служащих к социальному партнерству.

Наконец, важно отметить, что развитие негосударственных социальных услуг нельзя рассматривать в отрыве от развития социальной сферы в целом. Не решив проблем бедности, занятости населения, высокой дифференциации доходов, трудно представить, с одной стороны, развитие организованного гражданского общества как такового, а с другой, – желание граждан сменить привычного поставщика социальных услуг в лице государства.

Поэтому в процессе реформирования системы социальных услуг целесообразны не столько замена государственных полномочий общественными, сколько развитие партнерских отношений и координация ресурсов и усилий всех трех секторов экономики для удовлетворения потребностей граждан.

1. Федеральный закон от 10.12.95 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» // Российская газета. – 19 декабря 1995 г. – № 243.

2. ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».

3. Шишкин, С.В., Заборовская, А.С. Формы участия населения в оплате социальных услуг в странах с переходной экономикой. – М.: ИЭПП, 2004 – С. 70.

4. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164) // Информационно-правовой портал «ГАРАНТ». www.garant.ru.
5. Восколович, Н.А. Экономика, организация и управление общественным сектором / Н.А. Восколович, Е.Н. Жильцов, С.Д. Еникеева; под ред. Н.А. Восколович. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – С. 117-118.
6. Агапова, И.И. Институциональная экономика: Учеб. пособие. – М.: Экономистъ, 2006. – С. 178.
7. Фридман, М., Фридман, Р. Свобода выбирать: Наша позиция / пер. с англ. – М.: Новое издательство, 2007. – С. 20.
8. Fioramonti, Lorenzo, V. Finn, Heinrich. How Civil Society Influences Policy: A Comparative Analysis of the CIVICUS Civil Society Index in Post-Communist Europe. – P. 8 / CIVICUS/ODI Research Report. April 2007. <http://www.civicus.org/new/media/CIVICUS.ODI.Fioramonti.Heinrich.pdf>.
9. Арато, Э., Коэн, Дж. Гражданское общество и политическая теория // Кафедра социологии и психологии управления Государственного университета управления. [Официальный сайт]. 2004. <http://www.sociograd.ru/>.
10. Аузан, А., Тамбовцев, В. Экономическое значение гражданского общества // Вопросы экономики. – 2005. – № 5. – С. 28-49
11. Billis, D., Glennerster, H. Human Services and the Voluntary Sector: Towards a Theory of Comparative Advantage // *Journal of Social Politics*. – 1998. – № 27(1) – P. 88.
12. Гражданское общество современной России. Социологические зарисовки с натуры / отв. редактор Е.С. Петренко. – М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2008. – С. 18.
13. Доклад о состоянии и тенденциях развития гражданского общества в Амурской области в 2010 г. // Общественная палата Амурской области [Официальный сайт]. www.opamur.ru.