

АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА

ОКНО

Проект

**ИНФОРМАЦИОННО-  
АНАЛИТИЧЕСКАЯ  
СИСТЕМА ОКНО**



# КОМАНДА ПРОЕКТА



## Круглов Михаил Геннадьевич

**Научный руководитель проекта**

К.т.н., доцент РАНХиГС  
Профессор ВШЭ  
Генеральный директор ООО  
«Эксперт Индекс»

## Южакова Илона Юрьевна

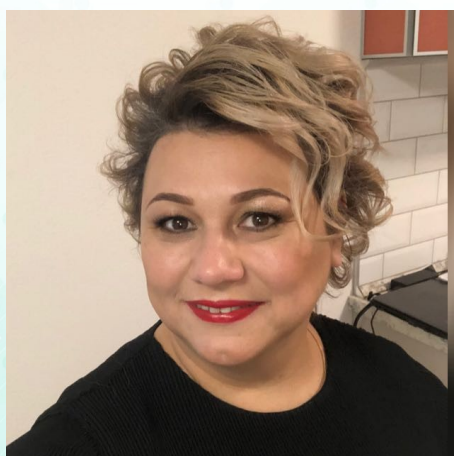
**Инициатор, руководитель проекта**

Генеральный директор АНО  
«Центр обеспечения качества  
деятельности некоммерческих  
организаций ОКНО», главный  
редактор сетевого издания  
«Качество социальных услуг»

## Южаков Олег Валерьевич

**IT - директор проекта**

Генеральный директор  
ООО «Дескрипт»,  
программист ООО  
Инженерный центр  
«Импульс»



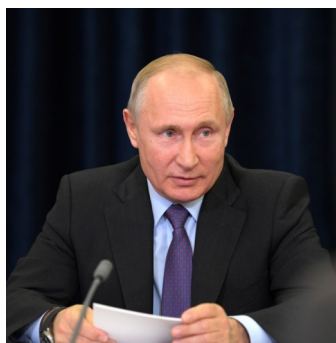
## Котова Жанна Александровна

**Программный директор, GR  
менеджер**

Президент Ассоциации  
специалистов в сфере гражданских  
и социальных инициатив «СТАТУС»



# ПРОБЛЕМАТИКА ПРОЕКТА



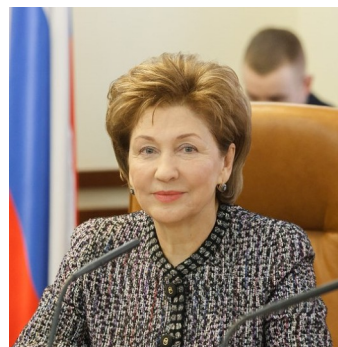
**Путин**  
**Владимир Владимирович**

**Президент РФ**

Президент Владимир Путин призвал создавать стимулы к качественным изменениям в социальной среде

<https://rg.ru/2020/07/09/putin-prizval-sozdavat-stimuly-k-izmeneniam-v-socialnoj-srede.html>

Повышение качества жизни и качества услуг в социальной сфере



**Карелова**  
**Галина Николаевна**

**Сенатор, заместитель Председателя Совета Федерации**

Как отметила сенатор Галина Карелова, новый закон - значимый шаг на пути к полноценному участию НКО в развитии социальной сферы. "Необходимость повышения качества услуг в социальной сфере неоднократно подчеркивал президент. Благодаря участию некоммерческих организаций повысится конкуренция, социальные услуги станут доступнее для граждан, а качество их улучшится"

<https://rg.ru/2020/07/16/chastnye-organizacii-privlecut-k-okazaniiu-gosudarstvennyh-socialnyh-uslug.html>

Повышение качества услуг за счет повышения уровня конкуренции в социальной сфере

## Исследования

....наибольшим доверием в стране в последние годы пользуются органы государственной власти (44 балла) – уровень доверия к ним соответствует среднему для участвовавших в опросе стран. Бизнесу доверяют несколько больше, чем медиа (в 2018 г. 41 и 35 баллов, соответственно), однако в обоих случаях доверие ниже среднего. Менее всего доверяют в России общественным организациям (в 2018 г. 25 баллов, при среднем по странам – 53 балла)

Доверие способно оказывать значимое влияние на экономические процессы, будучи одной из базовых характеристик взаимодействия между экономическими агентами.

Д.А. АВДЕЕВА

Доверие в России и его связь с уровнем экономического развития  
ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ И  
СОВРЕМЕННОСТЬ 2019 • № 3

Повышение уровня доверия к поставщикам услуг в социальной сфере и к органам власти

# ПРОЕКТ КАК РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ



У нас нет денег, нам не дают гос заказ, нам не доверяют, хотя мы делаем классные вещи, нам не дали грант и мы не сможем больше работать, нам никто не помогает...

*Согласно нашему исследованию более 75% организаций считают, что на них влияют исключительно внешние факторы*



Однако, 90% проблем организации можно решить изменив ее бизнес процессы, что приведет к более эффективному использованию уже существующей инфраструктуры

*Система ОКНО — модель менеджмента которая включает 91 процесс, которые основаны на лучшем опыте управления деятельностью организации социальной сферы!*





# МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА



Для реализации проекта выбрана спиральная модель.

На сегодняшний день отработана Версия 2 системы, усовершенствована как цифровая реализация платформы так и методологическая часть.

Для дальнейшего развития нам необходимо получить опыт апробации Версии 2 не менее чем в 3х регионах на 500 организациях совместно с инфраструктурными организациями, которые смогут использовать полученные данные для формирования программ поддержки своих целевых групп.



# МЕХАНИЗМ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

ОКНО



FAQ

Онлайн-курс

Конструктор документов

Поддержать нас

Автономная некоммерческая организация Центр обеспечения качества деятельности некоммерческих организаций «ОКНО»



Главная панель

Регламент

Самооценка 1 уровень

Самооценка 2 уровень

Система ОКНО

ИСТОРИЯ

УВЕДОМЛЕНИЯ

ВНЕШНЯЯ ОЦЕНКА

Конкурс «Чемпион устойчивого развития НКО»

2

3

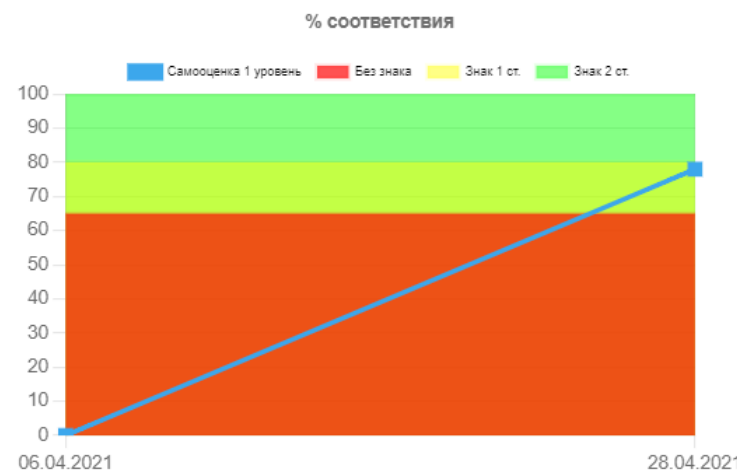
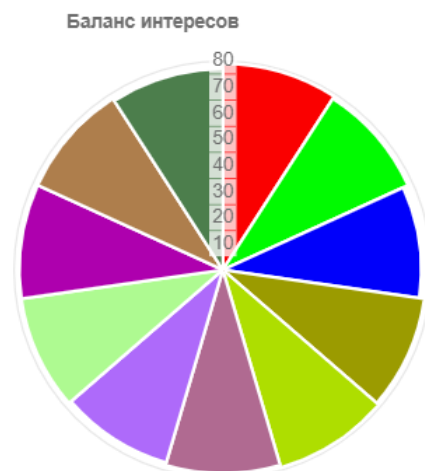
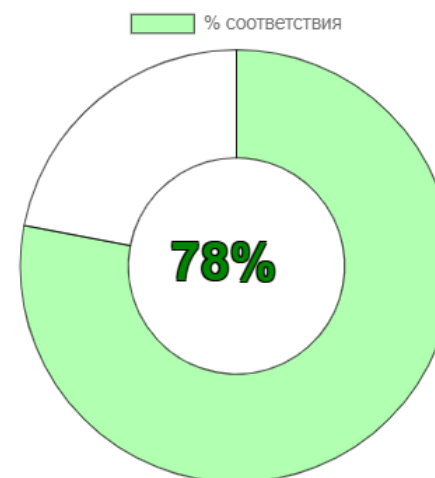
6

7

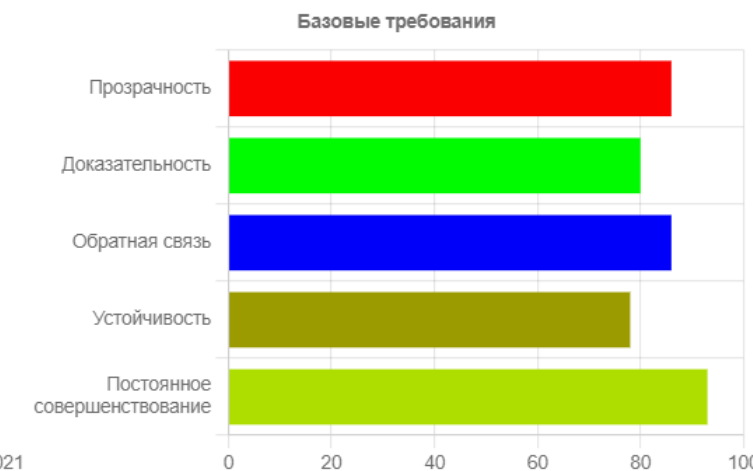
4

5

1



Категория	Процент
Правление	80%
Целеполагание	77.5%
Лидерство и менеджмент	77.5%
Ориентация на потребителя	80%
Персонал и волонтеры	80%
Компетентность	80%
Финансы	80%
Ресурсы	80%
Внешние связи и коммуникации	67.5%
Партнерство и сотрудничество	77.1%
Оценка и улучшение	80%



1. Регистрация организации в системе ОКНО
2. Ознакомление с регламентом прохождения самооценки
3. Проведение самооценки
4. Изучение онлайн курса «Менеджмент качества НКО»
5. Подготовка документов для обеспечения менеджмента качества  
*При необходимости подтверждения соответствия стандарту*
6. Заполнение чек листа для прохождения внешней оценки
7. Прохождение внешней оценки



# МЕХАНИЗМ РАБОТЫ СИСТЕМЫ



FAQ

Онлайн-курс

Конструктор документов

Поддержать нас

Автономная некоммерческая организация Центр обеспечения качества деятельности некоммерческих организаций «ОКНО»



Главная панель

Регламент

Самооценка 1 уровень

Самооценка 1 уровень

Самооценка 2 уровень

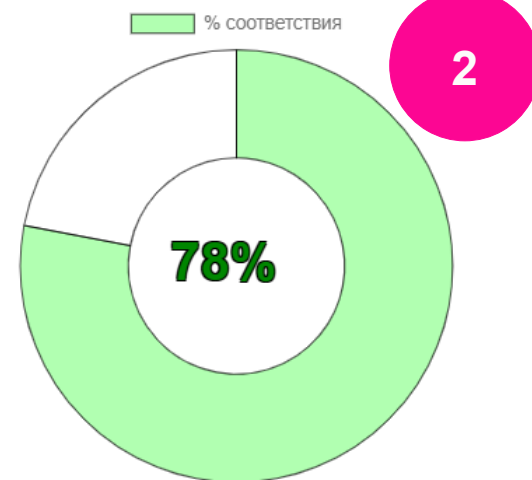
Система ОКНО

ИСТОРИЯ

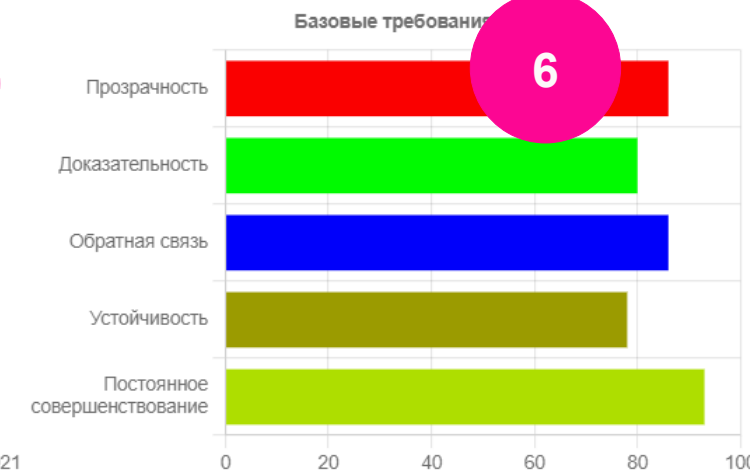
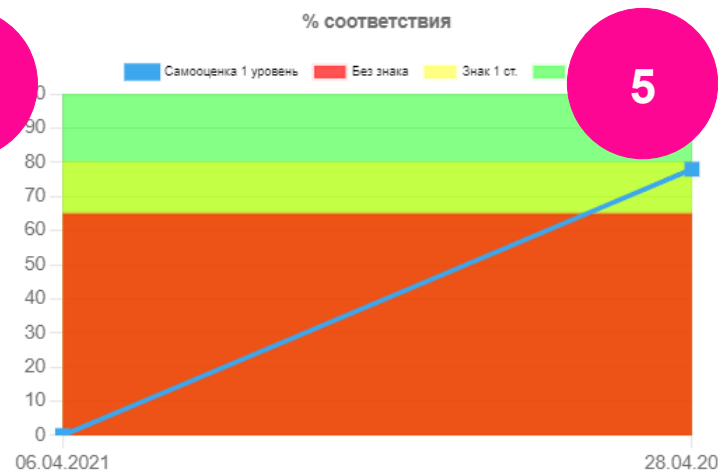
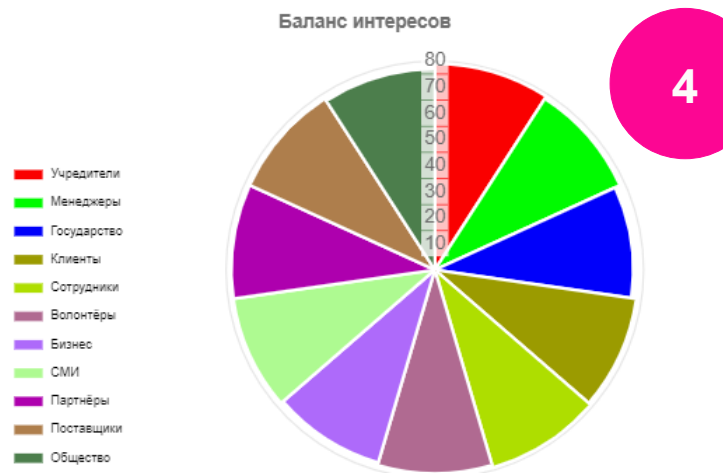
УВЕДОМЛЕНИЯ

ВНЕШНЯЯ ОЦЕНКА

Конкурс «Чемпион устойчивого развития НКО»



Правление	80%
Целеполагание	77.5%
Лидерство и менеджмент	77.5%
Ориентация на потребителя	80%
Персонал и волонтеры	80%
Компетентность	80%
Финансы	80%
Ресурсы	80%
Внешние связи и коммуникации	67.5%
Партнерство и сотрудничество	77.1%
Оценка и улучшение	80%



1. Общая картина состояния организации
2. Процент соответствия требованиям стандарта
3. Состояние каждой области управления
4. Степень соответствия требованиям заинтересованных сторон (т. е. уровень качества)
5. График поэтапного развития организации
6. Соответствие базовым (универсальным) требованиям



# МЕХАНИЗМ РАБОТЫ СИСТЕМЫ (ДЛЯ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)



FAQ    Онлайн-курс    Конструктор документов    Поддержать нас    Администратор

Москва    Показать

Количество зарегистрированных в системе организаций: 23    **1**    ПОКАЗАТЬ

Количество организаций, прошедших самооценку: 10    ПОКАЗАТЬ

Количество организаций со знаком качества: 1    ПОКАЗАТЬ

**2**    **3**    **4**

Главная панель  
Анализ по деятельности  
Анализ по области  
Среднеарифметическое  
Итоговое ранжирование  
Конкурс

1. Общие количественные показатели
2. Анализ по направлениям деятельности
3. Анализ по области управления
4. Средние показатели
5. Организации — эксперты в данной области управления
6. Организации, нуждающиеся в повышении компетенций в управлении данной областью

FAQ    Онлайн-курс    Конструктор документов    Поддержать нас    Администратор

Внешние связи и коммуникации    Показать

Категория	Количество
100 - 81	5
80 - 61	3
60 - 41	0
40 - 21	0
20 - 0	2
не проходили	13

# БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

ОКНО

Информационно — аналитическая система ОКНО размещена на сайте:

<https://okno-selfrating.web.app/>

Сайт имеет сертификат SSL, который подтверждает, что данные, которые передаются между пользователем и сайтом зашифрованы.

Документы, созданные организацией в конструкторе документов не сохраняются внутри системы, и служат только для формирования документа и скачивания на компьютер пользователя.



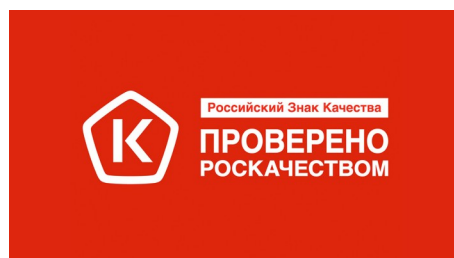
В любом случае, никакие сведения, которые организация сообщает о себе при прохождении самооценки не могут являться **ОФИЦИАЛЬНЫМ ЗАЯВЛЕНИЕМ** или подтверждением достоверности. Это частное мнение, которое оформлено, как некий электронный текст без юридического подтверждения авторства и согласия с тем, что это является верным. Все, что сообщается при прохождении самооценки полностью **ЮРИДИЧЕСКИ НИЧТОЖНО** и никак не может быть использовано против организации.



# КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОЕКТА



При разработке Системы «ОКНО» использован опыт британской общественной и благотворительной организации National Council for Voluntary Organisations (NCVO)



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

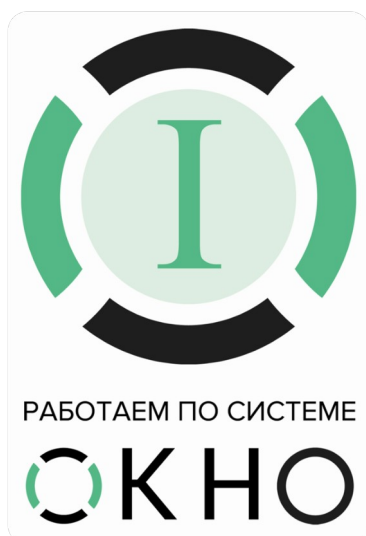


Система ОКНО — единственная система менеджмента качества, в которой учтены особенности деятельности социально ориентированных организаций (**государственных организаций, некоммерческих организаций, социальных предпринимателей** и т.д.).

Системе ОКНО зарегистрирована в Федеральном информационном фонде стандартов СТО ОКНО 001-2021 (№296 от 26.06.2021г.)

*В настоящее время не имеет аналогов в России*

## Аннотация эксперта



Система классификации «ОКНО» разработана в соответствии с требованиями российского законодательства, с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а также с использованием наилучших практик в области оценки и улучшения деятельности организаций.

В системе учтены особенности деятельности социально ориентированных организаций (государственных организаций, некоммерческих организаций, социальных предпринимателей и т.д.).

Система может быть применена для оценки деятельности организаций, в том числе при заключении договоров на поставку услуг, для включения в реестры поставщиков и как свидетельство организаций, использующих инструменты для повышения качества своей деятельности и услуг.

Система является одним из инструментов для повышения качества услуг в социальной сфере.

*А.В. Каршаков  
ведущий эксперт премий Правительства РФ в области качества,  
член экспертно-методического совета при секретариате Совета по присуждению премий Правительства РФ в области качества,  
член Всероссийской организации качества.*

# УСПЕХИ ПРОЕКТА

2018

Разработана платформа системы ОКНО

Проект начал реализовываться в г. Тула при поддержке городской администрации



2019

40 организаций зарегистрированы в системе ОКНО

Зарегистрирован торговый знак ОКНО

Получена поддержка от ФПГ на сумму 495 000 рублей

Проект стал лауреатом конкурса Общественной палаты РФ «Мой проект — моей стране»

Проект презентован на площадках форума Сообщество (Архангельск, Улан-Удэ, Курган, Махачкала)

4 организации получили Знак качества ОКНО

2020

98 организаций зарегистрированы в системе ОКНО

Заключено соглашение о сотрудничестве с АНО Роскачество

Учреждено сетевое издание Качество социальных услуг

Проведен первый форум «День качества НКО», который собрал 250 участников

Получена поддержка от ФПГ на сумму 2708000 рублей.

Модернизирована платформа системы ОКНО

2021

895 организации зарегистрированы в системе ОКНО

Система ОКНО прошла экспертизу и одобрена АНО Роскачество

Система ОКНО зарегистрирована в Федеральном информационном фонде стандартов

Система ОКНО пилотируется в Псковской области

Проведены презентации для представителей НКО и органов власти в 6 регионах

Формируется сообщество консультантов и оценщиков

Зарегистрирована Ассоциация специалистов в сфере гражданских и социальных инициатив «Статус»



## ОТЗЫВЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОЛУЧИВШИХ ЗНАК КАЧЕСТВА ОКНО

### ***РОО «Маленькая страна – мы есть! (г. Тула)***

*«...чек-лист на 145 листов внушал ужас. Но, постепенно, заполняя его, мы поняли где наши сильные и слабые стороны, на что обратить внимание в своей работе, что усилить, чтобы наша деятельность стала более эффективной»*

***В 2020 году вошли в ИОПУ***

### ***Тульская городская организация женщин***

*«... согласившись на внешнюю оценку мы принимали оценщиков скорее как репетиторов, друзей, которые нам подскажут, где у нас пробелы и как их исправить. Хочу отметить глубокое понимание сути, проблем и всех тонкостей деятельности со стороны оценщиков. Мы не только поняли, где наши проблемы, но и поняли как нам развиваться дальше. Призываю всех смело включаться в этот процесс»*

# ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

	2021	2022	2023	2024	2025
Количество организаций зарегистрировались на платформе , прошли самооценку, шт.	300/150	1000/700	3000/2000	6000/4500	10000/8000
Количество организаций, получивших знак качества ОКНО, шт.	30	300	1000	3000	5000
Заключены партнерские соглашения с регионами, шт.	5	20	35	60	85
Количество регионов, использующих систему ОКНО, шт.	5	20	35	60	85
Повысилась удовлетворенность качеством услуг в социальной сфере, на %	5	10	15	20	25
Повысилось качество поддержки (образовательной и консультационной) для НКО и соц предпринимателей, на %	10	20	30	45	60
Повысилось качество бизнес процессов поставщиков услуг в социальной сфере, на %	10	20	30	45	60



## МЫ ПРЕДЛАГАЕМ:

1. Пилотирование системы ОКНО в работе государственных учреждений, например: ЦСОН, Ресурсных центров, волонтерских центров.
2. Оценки бизнес процессов ключевых партнеров и/или организаций посредством критериев системы ОКНО (НКО, соц. предприниматели и др.)
3. Комплексное обследование организаций в регионе по интересующему направлению (например, организаций, работающих с пожилыми, людьми с ОВЗ и т.д.) на предмет оценки их устойчивости и зрелости процессов, экспортного потенциала.
4. Развитие культуры применения инструментов для повышения качества деятельности организаций социальной сферы (широкий спектр образовательных программ по вопросам управления качеством услуг в социальной сфере)
5. Институализация культуры постоянного совершенствования и повышения качества

**Результат:** описание процессов деятельности организаций, выявление лучших практик

**Результат:** оценка слабых и сильных сторон партнеров, оценка устойчивости организаций - партнеров

**Результат:** оценка потенциала организаций (степени зрелости), работающих в определенном направлении

**Результат:** повышение компетенций представителей организаций социальной сферы путем участия в специализированных образовательных мероприятиях

**Результат:** проведение регулярных мероприятий на тему качества: форумы, выставки и т.д.

# ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА



АНО Роскачество



Фонд президентских грантов



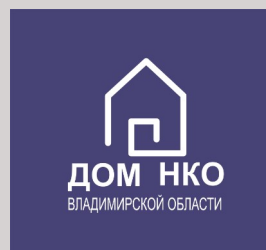
РИА Стандарты и качество



Псковская региональная общественная организация Центр социального проектирования и добровольчества "Команда 2018"



Ресурсный центр НКО Калужской области



Дом НКО Владимирской области



РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР НКО Ивановской области

Ресурсный центр НКО Ивановской области



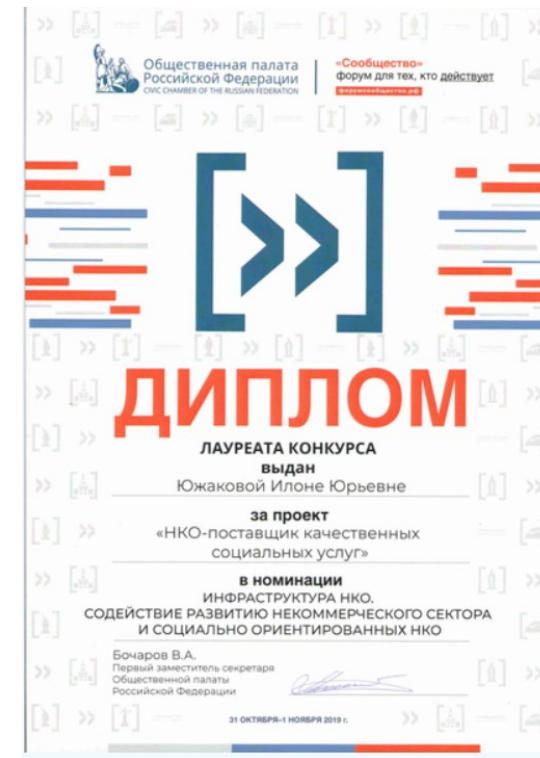
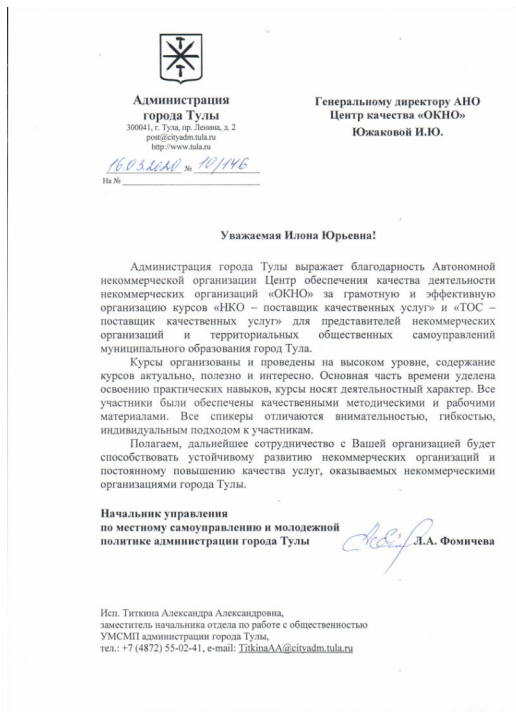
Комплексный ресурсный центр поддержки СО НКО и гражданских инициатив "Дом НКО" Вологодской области



Общественный ресурсный центр г. Тулы



# НАС БЛАГОДАРЯТ



# НАУЧНАЯ И ЭКСПЕРТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ





**ОКНО**

АНО ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НКО

# СИСТЕМА ОКНО

Москва 2021



**ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**



# ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**О** – обеспечение

**К** – качества

**Н** – некоммерческой

**О** - организации

Система классификации некоммерческих организаций ОКНО  
(обеспечение качества деятельности некоммерческих  
организаций)

СТО ОКНО 001-2001

**Настоящая система разработана с целью содействия социальным предпринимателям и некоммерческим организациям:**

- в обеспечении эффективной работы;
- в устойчивом развитии и достижении высокого качества услуг и их безопасности для потребителя;
- в определении областей, где можно ввести улучшения;
- в улучшении коммуникаций и мотивации для персонала, учредителей и волонтеров;
- в повышении привлекательности для инвестирования и легитимности перед благотворителями, грантодателями и государством.

**Основные преимущества участия в системе:**

- система имеет признание на государственном уровне, признана многими некоммерческими организациями;
- участие в системе демонстрирует приверженность организации к открытости и ее стремление к инновациям;
- участие в системе показывает заинтересованность организации в повышении социального эффекта от своей деятельности, в соблюдении всех норм и требований законодательства при оказании услуг и производстве товаров;
- участие в системе позволяет получить одобрение со стороны существующих и потенциальных потребителей, персонала и иных заинтересованных сторон, постоянно повышая их удовлетворенность;
- критерии системы легко использовать и включать в процессы управления организации;
- критерии системы можно использовать для улучшений в какой-либо определенной области;
- система улучшает коммуникации как внутри организации, так и с внешними заинтересованными сторонами;
- система поддерживает эффективность деятельности, обеспечивая более эффективное планирование и применение эффективных систем мониторинга, оценки и анализа.



# СИСТЕМА ОКНО — ПЕРВАЯ ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ОЦЕНКА ДЛЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В РОССИИ



## Организационные оценки

ISO 9001

PQASSO (TRUSTED CHARITY MARK)

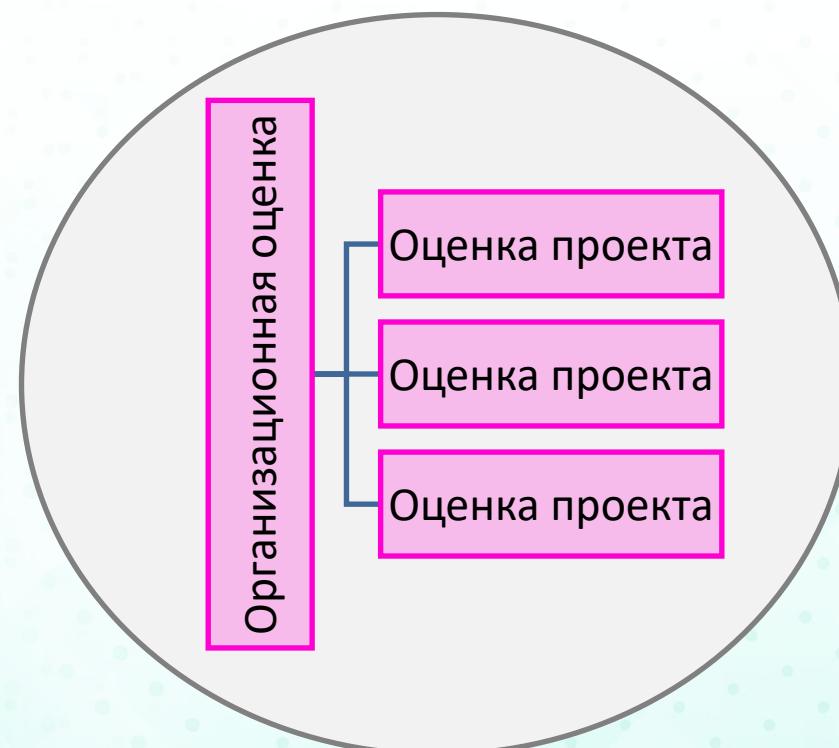
MOST

И много других...

## Оценки эффективности проектов и программ

- SROI
- И т.д.

## Оценка потенциала





Организации в странах, где применяются организационные оценки, обнаружили, что изменения в управлении, которые они осуществили в рамках применения организационных оценок, существенно повлияли на эффективность их организаций и их способность предоставлять высококачественные услуги.



Знак качества - это нематериальный актив, который увеличивает рыночную стоимость организации.



Оценка, которая фокусируется на области развития организационных возможностей, т.е. на оценке потенциала организации как партнера



Добавляет ценность опыту работы организации

Продвигает знания

Признает как лидера отрасли и эксперта в вашей области.

# КТО МОЖЕТ ПРИМЕНЯТЬ

## Для организаций

- Некоммерческие организации
- Социальные предприниматели
- Отделы организаций, которые занимаются благотворительностью (социальной деятельностью)
- Государственные организации социальной сферы
- Ресурсные центры
- Подразделения органов исполнительной власти взаимодействующие с НКО
- Ассоциации и союзы НКО, социальных предпринимателей



## Знаки качества "ОКНО"



РАБОТАЕМ ПО СИСТЕМЕ  
ОКНО

### Знак самооценки

Знак обозначает соответствие системе более 55% при прохождении самооценки



РАБОТАЕМ ПО СИСТЕМЕ  
ОКНО

### Знак внешней оценки 1 уровня (65-80%)

Знак обозначает получение сертификата внешней оценки на соответствие 1 уровню системы на 65-80%



РАБОТАЕМ ПО СИСТЕМЕ  
ОКНО

### Знак внешней оценки 1 уровня (81-100%)

Знак обозначает получение сертификата внешней оценки на соответствие 1 уровню системы на 81-100%



РАБОТАЕМ ПО СИСТЕМЕ  
ОКНО

### Знак внешней оценки 2 уровня (65-80%)

Знак обозначает получение сертификата внешней оценки на соответствие 2 уровню системы на 65-80%



РАБОТАЕМ ПО СИСТЕМЕ  
ОКНО

### Знак внешней оценки 2 уровня (81-100%)

Знак обозначает получение сертификата внешней оценки на соответствие 2 уровню системы на 81-100%

# ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «ОКНО»



Потребность в выборе надежного поставщика и партнера



Потребность в оценке эффективности деятельности



Потребность в более точных, индивидуальных подходах оказания поддержки






**Знак качества ОКНО — значит профи НКО!**



# КОНТАКТЫ

## Мы в социальных сетях:

 <https://www.facebook.com/oknokachestvo>

 <https://vk.com/oknokachestvo>

 <https://www.instagram.com/oknokachestvo>



<https://oknokachestvo.ru/>

<https://systema-okno.ru/>

<https://kachestvo.press/>

<https://selfrate.oknokachestvo.ru/>



8 (968) 323 77 80



[info@oknokachestvo.ru](mailto:info@oknokachestvo.ru)

## Контакты руководителя проекта:

Южакова Илона Юрьевна

Тел +79688072854

<https://www.ilonayuzhakova.pro/>