

Сервис
"Оказание
профессиональных
консалтинговых
услуг в сфере
менеджмента НКО"

добро.рф

КНО
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА

добро.центр

О НАС

АНО Центр качества "ОКНО" - организация, которая специализируется на вопросах управления качеством в социальной сфере.
С 2017 года сотрудничаем с 40 регионами РФ и Республикой Беларусь.
Наши проекты неоднократно поддержаны Фондом президентских грантов.



НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Образовательными и консалтинговыми услугами воспользовались более 4500 человек
- Разработали 2 цифровые платформы, которыми пользуются более 2700 организаций
- Провели независимую оценку качества, аудит менеджмента более 50 организаций

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ



Система ОКНО

Система обеспечения качества деятельности организаций социальной сферы

Стандарт СТО ОКНО 001-2021

В основу идеи создания Системы ОКНО положен 15 летний опыт работы в сфере социального обслуживания населения.

Успешный опыт внедрения стандартов менеджмента качества позволил вывести организацию на новый уровень устойчивости и добиться наилучших результатов при оказании услуг.

добро.рф

ОКНО
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА

2010

СТАРТ ПРОЕКТА

Изучение опыта внедрения систем менеджмента качества в организациях социальной сферы на протяжении 5 лет и разработка российского аналога

2018

ВЫДАН ПЕРВЫЙ СЕРТИФИКАТ

Первые организации приняли участие в пилотном проекте по внедрению системы ОКНО

2021

ЭКСПЕРТИЗА РОСКАЧЕСТВО

Эксперты Роскачество высоко оценили уникальность и ценность системы ОКНО

2022

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА НА СМАРТЕКЕ

После проведения пилотного проекта в Псковской области Система ОКНО внесена в картотеку лучших практик АСИ

2024

ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ИИ

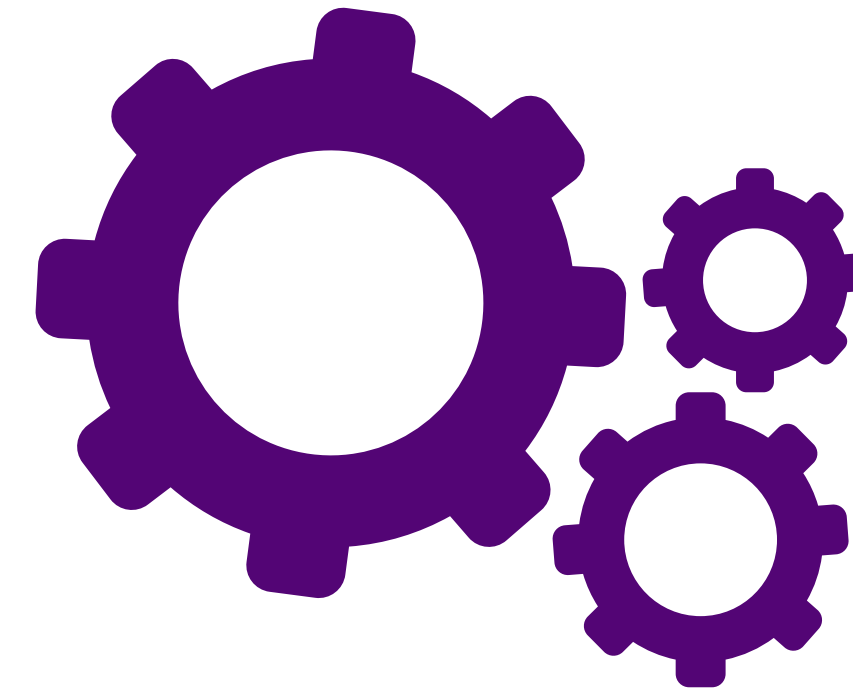
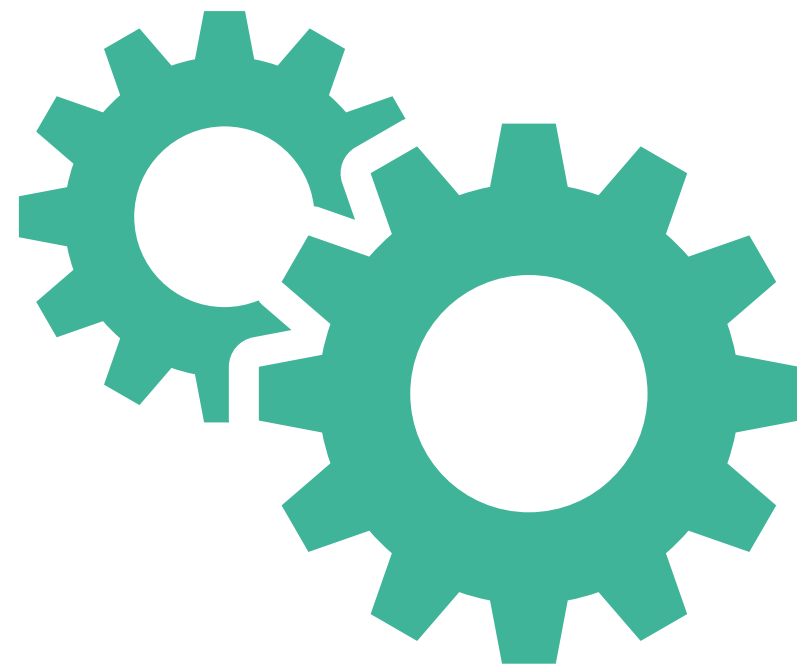
При поддержке АСОПП пилотируется внедрение технологии ИИ для оценки документов, подтверждающих индикаторы

Система ОКНО

Методология

В основе стандарта:

- базовый управленческий цикл PDCA (цикл постоянного совершенствования)
- принципы менеджмента качества
- оценка зрелости бизнес процессов
- учтены особенности функционирования организаций социальной сферы



- 11 областей управления
- 91 бизнес процесс
- 5 этапов достижения зрелости

ОТЗЫВЫ

Эффект от внедрения Системы ОКНО

- систематизация деятельности и повышение социально-экономической эффективности
- упрощение ведения документации
- повышение качества услуг
- повышение устойчивости

добро.рф

ОКНО
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА



Черепанова Ольга
директор Фонда «Прикосновение к жизни»,
помощник члена ОПЧелябинской области,
секретарь Общественного совета при ГУФСИН

Выражаем огромное спасибо всей команде ОКНО за вклад в развитие нашей организации. За оценку качества оказываемых услуг. Благодаря вам работа организации стала собранней и качественней. Всегда в режиме реального времени можно получить консультацию и поддержку. Спасибо Вам большое коллеги за Вклад в будущее нашей организации.



Ушакова Людмила,
председатель Псковской региональная общественная
организация "Социальная станция"

Благодаря этому проекту вышли на новый уровень развития организации. Наладили мониторинг между благополучателями и сотрудниками. Нашли новые направления для расширения предоставления услуг.



Игошин Андрей,
директор ГБУ "РЦДПОВ" г. Нижний Новгород

ГБУ "РЦДПОВ "Дом" Сормовского района города Нижнего Новгорода" благодарит всю команду Центра "Окно" за высокий профессионализм, персональный подход и любовь к своему делу. Такого быстрого и качественного анализа, таких подробных и чётких инструкций, по реализации изменений, мы не ожидали. Спасибо Вам за Ваш труд, за Вашу цель - сделать социальную сферу эффективнее!

Сервис
"Оказание профессиональных консалтинговых услуг в
сфере менеджмента НКО"

ЗАДАЧИ

1. Организация обучения сотрудников Добро.Центра предоставлению сервиса в соответствии с требованиями регламента
2. Создание условий по обмену опытом среди благополучателей в области менеджмента качества
3. Создание условий для постоянного повышения компетенций благополучателей по применению инструментов управления качеством
4. Консультирование благополучателей по проведению оценки текущего уровня управления качеством в организации с целью определения направлений для совершенствования и улучшения деятельности

РЕЗУЛЬТАТ

1. Деятельность благополучателей становится более системной и прозрачной
2. Повышается уровень доверия со стороны разных заинтересованных сторон
3. Повышается удовлетворенность качеством услуг благополучателей
4. Благополучатели привлекают больше инвестиций в регион
5. Деятельность Добро.Центра оценивается как высоко эффективная

*Лучше потратить время на
совершенствование, чем на объяснения*

Основные шаги

1. Изучение регламента сервиса
2. Назначение сотрудника, ответственного за оказание сервиса
3. Регистрация Добро.Центра в Системе ОКНО
4. Изучение базового курса "Менеджмент качества в НКО"
5. Прохождение школы консультанта Системы ОКНО и получение аккредитации
6. Создание личного кабинета для Добро.Центра на платформе Системы ОКНО и подключение к чату
7. Информирование благополучателей
8. Проведение предварительного аудита организаций
9. Консультирование организаций по итогу аудита



Единый день самооценки - 2024

Платформа Системы ОКНО

Возможности для пользователя

1. Прохождение самооценки
2. Получение аналитических данных в режиме онлайн
3. План развития
4. Образовательный план
5. Онлайн курс "Менеджмент качества НКО"
6. Проверка индикаторов посредством технологий ИИ

Возможности для Добро.Центра

1. Личный кабинет для работы с аналитическими данными
2. Классификация благополучателей по степени зрелости бизнес процессов и составление образовательного маршрута
3. Получение данных по оценки эффективности деятельности Добро.Центра

Самооценка по Системе ОКНО

Распределение результатов самооценки по областям управления



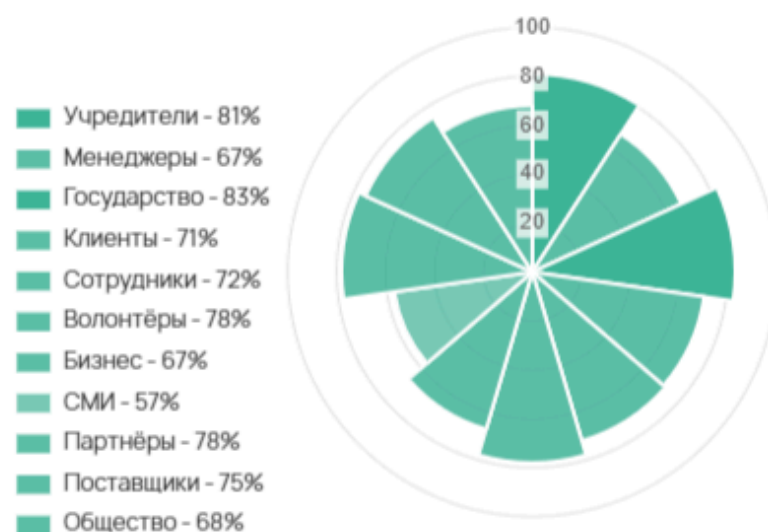
Общий балл самооценки на соответствие требованиям системы

74%

Итоговая самооценка по областям управления с детализацией по пунктам

Правление	80%
Целеполагание	72.5%
Лидерство и менеджмент	67.5%
Ориентация на потребителя	68.9%
Персонал и волонтеры	75.6%
Компетентность	73.3%
Финансы	80%
Ресурсы	80%
Внешние связи и коммуникации	72.5%
Партнерство и сотрудничество	74.3%
Оценка и улучшение	75.6%

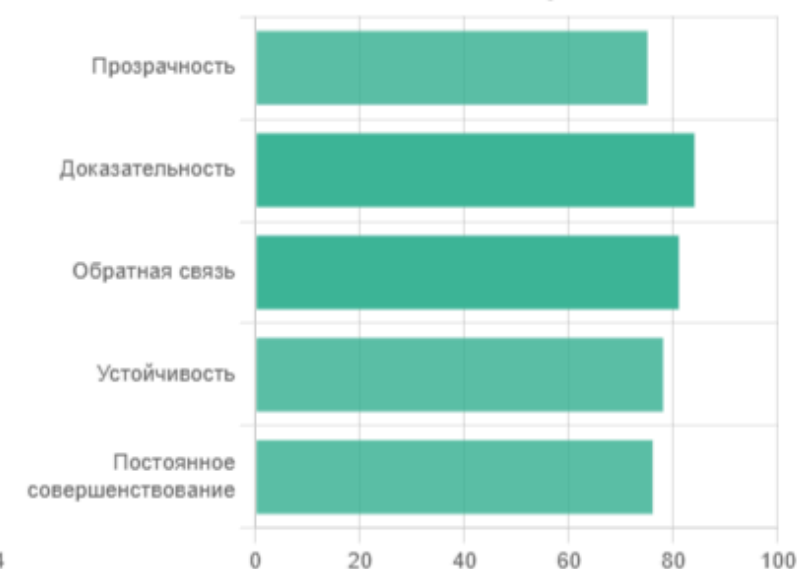
Колесо баланса заинтересованных сторон



Прохождение самооценки с результатами в динамике



Степень соответствия базовым требованиям



Итоговая оценка по системе «ОКНО» вашей организации - 74 (I) (соответствие на 74 %).

Система менеджмента вашей организации позволяет вам устойчиво развиваться. Обратите внимание на области, в которых получены низкие оценки и стремитесь выйти на более высокие показатели.

ВНИМАНИЕ! Для подтверждения вам необходимо пройти **внешнюю оценку** (получение внешней оценки вызывает высокий уровень доверия разных заинтересованных сторон, особенно с точки зрения финансирования ваших проектов).

Повторную оценку можно будет пройти не ранее чем через 60 дней

Самооценка по Система ОКНО

Регламент

1. Самооценку проходит руководитель организации, либо лицо его замещающее.
2. После заполнения анкеты необходимо нажать кнопку "получить оценку", после этого изменить данные анкеты нельзя.
3. Результаты всех самооценок сохраняются в "Истории".
4. Самооценку можно проходить неограниченное количество раз.

Основные принципы

1. В процессе самооценки оценивается зрелость бизнес процессов, мы не делим организации на "хороших" и "плохих".
2. Важно понять, реализуется ли тот или иной процесс в организации. Факт наличия документа, описывающего процесс, еще ни о чем не говорит.
3. Менеджмент - это творчество, мы ищем интересные управленческие решения, и не требуем быть всех похожими друг на друга.

Ресурсы

1. Компьютер с подключением к сети Интернет
2. Время: 1.5 - 2 часа
3. Блокнот для записи

КОНТАКТЫ



Официальный сайт
Центр качества ОКНО



Мы Вконтакте

+7 (495) 109 85 89
info@oknokachestvo.ru
Россия, г. Москва
www.oknokachestvo.ru



Будь лучшим, не
потому что обязан, а
потому что можешь!

