

Как повысить качество услуг в социальной сфере, оказываемых негосударственными организациями?

## Информационно-аналитическая система ОКНО

[Ссылка на практику](#)

Псковская область

Категория Региональное и муниципальное управление

### Решаемая задача

- Обеспечение устойчивого развития организаций негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере, достижения высокого качества услуг и их безопасности для потребителя
- Определения областей управления, где можно ввести улучшения и создание эффективных мер поддержки негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере
- Повышения привлекательности для инвестирования и легитимности перед благотворителями, грантодателями и государством
- Оценка потенциала негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере, формирование регионального реестра надежных поставщиков
- Популяризация инструментов управления качеством (стандарты, ситсемы менеджмента качества, участие в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества)

### Главный результат

Повышение эффективности мер поддержки негосударственных поставщиков, в 2 раза, Увеличение объема услуг, оказываемых негосударственными поставщиками в регионе, на 20%

### Описание практики

В рамках практики представлена информационно-аналитическая система ОКНО, разработанная для оценки деятельности организаций социальной сферы в рамках единого стандарта в этой области. Стандарт был разработан специалистами АНО Центр качества ОКНО на основе международных практик, соответствует модели Премии Правительства РФ в области качества, стандарту ISO 9001 и одобрен РОСКАЧЕСТВО.

#### МЕХАНИКА РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Применение информационно-аналитической системы ОКНО на уровне региона апробировано в 2021 году на территории Псковской области (оператор - Псковская региональная общественная организация Центр развития социального проектирования и добровольчества "Команда-2018"). Для обеспечения работы с системой ОКНО необходимо определить инфраструктурную организацию, которая будет курировать организации, внедряющие стандарт. Например, это могут быть Ресурсный центр, ЦИСС, ГБУ, Фонд развития и др.

Специалисты данной организации проходят обучение в АНО Центр качества ОКНО, после чего могут консультировать организации по работе с платформой системы ОКНО.

Специалисты АНО Центр качества также проводят образовательные мероприятия в онлайн- и оффлайн-форматах для участников проекта: воркшопы, вебинары, мастер-классы, практикумы, акселераторы. Обычно требуется не менее 3-5 образовательных мероприятий.

После прохождения общих образовательных мероприятий организации могут получить индивидуальные консультации.

После предварительной подготовки эксперты АНО Центр качества ОКНО или привлеченные эксперты из АНО РОСКАЧЕСТВО проводят внешнюю оценку деятельности организации.

В рамках подготовки к внешней оценке организации могут пользоваться бесплатными сервисами, которые доступны на платформе системы ОКНО: самооценка, онлайн-курс "Менеджмент качества НКО", конструктор документов, образовательный план.

По итогам оценки организации получают рекомендации по улучшению своей деятельности и, если отсутствуют критические замечания к менеджменту организации, получают сертификат на знак качества ОКНО.

**Инфраструктурная организация получает доступ к системе и может:**

- видеть аналитические данные о состоянии организаций;
- предлагать соответствующие виды поддержки;
- получать оценку степени устойчивости организаций до и после оказания поддержки;
- оценивать эффективность мер поддержки.

### **Преимущества наличия сертификата на знак качества ОКНО**

Организации, которые применяют в своей деятельности стандарт по системе ОКНО:

- получают преимущества в рейтинге, который размещен на маркетплейсе услуг социальной сферы <https://www.klum-ba.ru/>;
- вступают в кружки качества и принимают участие в конференциях, форумах и других тематических мероприятиях;
- могут получить статус площадок для прохождения стажировок по внедрению системы ОКНО.

## **Результат практики**

Всего за период с 2019 г по настоящее время системой воспользовались 895 организаций (прошли самооценку, применили в работе материалы "Конструктор документов", воспользовались сервисом "Расчет удовлетворенности") 200 человек прошли обучающий курс "Менеджмент качества НКО"

В результате применения информационно-аналитической системы ОКНО в пилотном регионе (Псковская область) организации отметили следующие изменения:

1. 100% (30 НКО) организаций повысили устойчивость за счет разработки стратегических планов на период от 3х до 5ти лет
2. 100% (30 НКО) привели документацию в соответствии с нормативно-правовой базой
3. создана еще одна новая организация, т.к. определили новое направление своей деятельности
4. 20% организаций разработали новые услуги в социальной сфере
5. 100% организаций определили формат и порядок оказания платных услуг

В общем эффект от внедрения данной системы можно обозначить следующим образом:

- Обеспечение устойчивого развития организаций негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере, достижения высокого качества услуг и их безопасности для потребителя
- Повышение удовлетворенности получателей услуг, оказываемых негосударственными поставщиками
- Определения областей управления, где можно ввести улучшения и создание эффективных мер поддержки негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере
- Оценка эффективности мер поддержки негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере и повышение эффективности мер поддержки не менее чем в 2 раза.
- Повышения привлекательности организаций негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере для инвестирования и легитимности перед благотворителями, грантодателями и государством
- Увеличение количества организаций, получивших финансирование проектов в результате участия в грантовых конкурсах
- Оценка потенциала негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере, формирование регионального реестра надежных поставщиков
- Сформирован реестр надежных поставщиков
- Более активно осуществляется передача услуг негосударственным поставщикам
- Повышается инвестиционная привлекательность региона
- Выявляются социальные технологии (услуги), имеющие высокий экспортный потенциал

## **Стоимость реализации**

1100000-

## **Ресурсы**

Для внедрения практики в регионе необходимо определиться с инфраструктурной организацией, которая будет использовать в своей деятельности информационно-аналитическую систему ОКНО

### **Имущественные ресурсы**

Необходимо помещение, для проведения мероприятий(не реже 1 раза в 2 месяца), вместимостью не менее 50 человек  
компьютер, мультимедийное оборудование, флипчарт

### **Кадровые ресурсы**

Специалисты (не менее 2х человек) для обеспечения взаимодействия с организациями, организации и проведения мероприятий

Занятость в проекте не менее 30% от общего рабочего времени

Основные компетенции: коммуникабельность, организаторские способности, владение компьютером, современными программами для подготовки документов, презентаций, общения с участниками проекта (мессенджеры, зум), готовность к обучению, работа в социальных сетях  
Основные задачи:

1. Организационная поддержка
2. Взаимодействие с участниками
3. Информационное освещение проекта

Дополнительные компетенции: юридическое сопровождение (подготовка документов, консультации участников при необходимости, подготовка предложений по внесению изменений в региональные НПА)

#### **Программное обеспечение**

Офисные программы для подготовки документов и презентаций, обработки фото и видео, Zoom (или аналоги), мессенджеры

#### **Материальные ресурсы**

Проведение образовательных мероприятий: воркшоп, школа консультантов (АНО Центр качества ОКНО) - 350 000

Проведение индивидуальных консультаций (АНО Центр качества ОКНО) - 150 000

Проведение внешней оценки (не менее 30 организаций) (АНО Центр качества ОКНО) - 600 000

Стоимость указана без учета оплаты проезда и проживания экспертов

## **Сроки и этапы**

12 месяцев

Выбор инфраструктурной организации, заключение договора

Проведение апробации на фокусной группе из 30 - 50 организаций

Обучение специалистов для работы с информационно-аналитической системой ОКНО

#### **Этапы с описанием и сроками**

•	<p><b>Деятельность направленная на доработку нормативно-правовой базы региона</b> 6 месяцев Анализ нормативно-правовой базы, подготовка предложений, проведение рабочих встреч с заинтересованными сторонами, разработка регионального знака качества</p>
•	<p><b>Завершающий этап (анализ полученных результатов)</b> 1 месяц Проведение анализа результатов реализации проекта, составление дорожной карты для развития проекта на базе инфраструктурной организации.</p>

## **Материалы**

	<a href="#">Изображение практики</a>
	Вебсайт <a href="https://systema-okno.ru/">https://systema-okno.ru/</a>
	<a href="#">Презентация проекта, реализованного в Псковской области</a>
	<a href="#">Презентация проекта Информационно-аналитическая система ОКНО</a>

## **Команда практики**



**Южакова Илона  
Юрьевна**

АНО Центр качества ОКНО  
генеральный директор

[Перейти в профиль](#)



**Котова Жанна  
Александровна**

Ассоциация специалистов  
в сфере гражданских и  
социальных инициатив  
"СТАТУС" Президент

[Перейти в профиль](#)