



Finanțat de
Uniunea Europeană



DEMOCRACY
REPORTING
INTERNATIONAL



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В НПО

Практическое руководство для некоммерческих организаций



Finanțat de
Uniunea Europeană



European
Partnership for
Democracy



CONTACT



centrul de
— politici și
— reforme —



DEMOCRACY
REPORTING
INTERNATIONAL



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В НПО

Практическое руководство для некоммерческих организаций

Материал подготовлен Наталией Шеремет, экспертом при Центре CONTACT



Перевод данного руководства с румынского на русский язык выполнен с использованием технологий ИИ в качестве вспомогательного инструмента

Это руководство подготовлено Центром CONTACT в рамках проекта «INSPIRĂ Moldova». Проект финансируется Европейским союзом и реализуется European Partnership for Democracy (EPD), Европейской ассоциацией за местную демократию (ALDA), Национальным центром помощи и информации неправительственных организаций Молдовы Центр CONTACT, Центром политики и реформ (CPR Moldova), Democracy Reporting International (DRI) и организацией People in Need (PIN). Содержание материала отражает позицию автора и не обязательно совпадает с позицией Европейского союза.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие и благодарности.....	4
Часть I. Перед цифровизацией	
О данном руководстве.....	5
Как пользоваться этим руководством?.....	6
Что означает цифровая трансформация?.....	7
Мифы о цифровой трансформации.....	9
Когда наступает момент включить цифровую трансформацию в стратегию организации?.....	10
Когда и как планировать бюджет для цифровой трансформации?.....	13
Часть II. Этапы цифровой трансформации НПО	
Шаг 1. Определите потребности вашей организации.....	16
Шаг 2. Определите уровень цифровой зрелости вашей организации.....	17
Шаг 3. Выберите 2–3 ключевых приоритета.....	18
Шаг 4. Обучите команду и адаптируйте организационную культуру.....	18
Шаг 5. Отслеживайте результаты и вносите корректировки.....	19
Шаг 6. Оптимизируйте и автоматизируйте только после стабилизации процессов.....	19
Часть III. Цифровизация процессов в НПО	
Цифровой фундамент любой НПО.....	21
Внутренняя организация: как создать единое рабочее пространство для НПО.....	30
Внутренняя коммуникация: от разрозненных сообщений к единому официальному каналу.....	35
Внешняя коммуникация: цифровые инструменты для видимости организации и связи с общественностью.....	38
Управление проектами и деятельностью организации.....	42
CRM для взаимодействия с донорами, бенефициарами и сторонниками организации.....	44
Мониторинг и оценка	47
Цифровая безопасность: минимальный план защиты для НПО.....	50
Краткий чек-лист самооценки цифровой зрелости НПО.....	53
Веб-ресурсы и полезные ссылки.....	56

Предисловие и благодарности

Это руководство было создано на основе многочисленных взаимодействий Центра CONTACT с некоммерческими организациями Республики Молдова. Вопросы и вызовы, с которыми они сталкиваются ежедневно, помогли нам структурировать информацию в логичной последовательности, исходя из реальных потребностей организаций.

В ходе этих обсуждений мы поняли, что цифровизация для каждой организации имеет своё значение. Для одних организаций первым шагом становится переход к корпоративным аккаунтам, для других — организация документов в облачной среде, более эффективный учёт бенефициаров и доноров, а также улучшение управления деятельностью и результатами. Именно поэтому данное руководство создано как гибкий инструмент: организации могут начинать с базовых шагов или сразу переходить к тем процессам, где они сталкиваются с наибольшими трудностями.

Практические примеры, включённые в руководство, были созданы на основе искренних разговоров с организациями, которые согласились приоткрыть дверь в свою «внутреннюю кухню»: рассказать, какие инструменты они используют, что помогает им в работе, где возникают трудности и как они понимают цифровизацию. Мы благодарим Центр независимой журналистики Молдовы (CJI), Ассоциацию Центр социальной справедливости «ECHITATE», Ассоциацию «Жизнь без лейкемии» и Национальную сеть LEADER за их вклад, открытость и за ценные уроки, полученные благодаря собственному опыту взаимодействия с технологиями. Мы благодарим все организации, с которыми Центр CONTACT сотрудничал на протяжении многих лет. Их опыт помог нам понять, насколько по-разному организации воспринимают цифровую трансформацию и как важно каждой из них начинать с собственной отправной точки.

Мы хотели, чтобы это руководство стало практичным и доступным инструментом, показывающим, что цифровая трансформация — не только для крупных организаций с большими бюджетами или IT-поддержкой. Цифровизация полезна для любой НПО, если внедряется постепенно и с учётом реальных потребностей каждой команды.

Откройте руководство, выберите нужные разделы и сделайте первый шаг к цифровой трансформации!

ЧАСТЬ I. ПЕРЕД ЦИФРОВИЗАЦИЕЙ

О данном руководстве

На протяжении многих лет Центр CONTACT обсуждал с разными НПО, как они понимают цифровую трансформацию. Ответы были очень разными. Одни организации определяли её как процесс автоматизации повторяющихся задач, другие связывали её с использованием приложений для управления проектами или созданием цифрового архива в облаке.

В каждом из этих примеров есть доля правды, ведь все ответы связаны с технологиями, однако не всё из перечисленного является цифровой трансформацией.

Цифровая трансформация — это не единоразовый продукт и не список приложений, которые нужно «отметить галочкой», а живой процесс, затрагивающий все направления деятельности организации: от командного взаимодействия и организации документов до коммуникации с аудиторией, работы с донорами или сбора данных. Именно из этого разнообразия потребностей, а также из разного уровня знакомства НПО с технологиями и родился этот материал.

Цель руководства — объяснить простым и понятным для НПО языком, что такое цифровая трансформация, с чего она начинается, какие конкретные инструменты доступны организациям и как именно она помогает экономить время, силы и деньги — ресурсы, которые можно направить туда, где они важнее всего: на непосредственную работу с людьми и поддержку той цели, ради которой существует организация.

Это руководство адресовано неправительственным организациям, в первую очередь небольшим и средним организациям, которые работают в сообществах, имеют небольшие команды, ограниченные бюджеты и, как правило, не располагают поддержкой IT-специалиста.

Как пользоваться этим руководством?

Это руководство представляет собой объёмный материал, созданный как практический ресурс, а не как документ, который нужно прочитать от начала до конца за один день.

Каждая организация может использовать его в зависимости от своих потребностей, текущего этапа развития и процессов, которые она хочет улучшить. Руководство можно использовать как быстрый ориентир для любой НПО: если организацию интересует цифровизация конкретного процесса, можно сразу перейти к соответствующей главе.

Руководство состоит из трёх частей:

- **Часть I:** разъясняет важные аспекты, которые любой НПО следует учесть перед началом цифровизации;
- **Часть II:** кратко описывает этапы цифровой трансформации: какие шаги нужно предпринять и в каком порядке;
- **Часть III:** рассматривает основные процессы работы НПО и конкретные цифровые инструменты, которые помогают сделать их более эффективными.

Руководство также включает серию коротких чек-листов, которые помогут организациям оценить текущую ситуацию, определить, чего им не хватает и что нужно улучшить, чтобы цифровые процессы работали более эффективно. Кроме того, руководство содержит конкретные рекомендации по приложениям и цифровым платформам, которые некоммерческие организации могут получить бесплатно или со скидкой от различных технологических компаний при соответствии определённым критериям.

Не все рекомендации из руководства нужно применять одновременно. Каждая организация может выбрать шаги, подходящие для её текущего этапа, с учётом возможностей команды и доступных ресурсов.

Важно рассматривать цифровую трансформацию как **постепенный процесс**, который помогает организации работать более организованно, надёжно и эффективно.



Что означает цифровая трансформация?

В некоммерческом секторе «цифровая трансформация» не обязательно означает перевод взаимодействия между НПО и бенефициарами в онлайн. Прежде всего, это изменение внутренних рабочих процессов: более удобная система организации документов, более понятная коммуникация в команде, более лёгкое отслеживание деятельности, упорядоченный сбор данных и подготовка отчётов с меньшими усилиями.

Чтобы лучше понять, с чего начинается этот процесс, важно различать три понятия: **оцифровка, цифровизация и цифровая трансформация**.

1. Оцифровка

Оцифровка — это процесс перевода информации из физического формата в цифровой. Это первый шаг на пути цифровой трансформации.

Например, сканирование бумажных договоров в PDF или перенос заполненных форм участников в цифровые файлы с хранением в облачном пространстве.

Оцифровка не меняет способ работы организации, а только переводит информацию в цифровой вид.

2. Цифровизация

Это следующий уровень, который начинается тогда, когда организация использует цифровые инструменты для улучшения своих рабочих процессов. Например, вместо сбора данных о бенефициарах на бумаге используются онлайн-формы, такие как Google Forms, а для планирования деятельности — приложения такие как Trello, Planner или Asana.



3. Цифровая трансформация

Это более широкий процесс, в рамках которого организация пересматривает свой способ работы с помощью технологий. Это этап, который предполагает не только оцифровку и цифровизацию процессов, но и их **переосмысление и преобразование с помощью технологий**, чтобы ежедневная работа стала более понятной, эффективной и удобной в управлении.

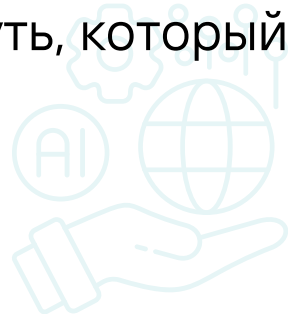
Кроме того, цифровая трансформация касается и новых способов работы — изменения того, как команда понимает, принимает и использует технологии в своей повседневной деятельности.

Разница между оцифровкой, цифровизацией и цифровой трансформацией:

Этап	Что предполагает	Пример
Оцифровка	Перевод информации из физического формата в цифровой.	Сканирование договоров, журналов учёта, документов бенефициаров или списков присутствующих.
Цифровизация	Использование цифрового инструмента для улучшения определённого процесса.	Сбор заявок через онлайн-формы, работа в облаке, использование общего календаря команды.
Цифровая трансформация	Изменение способа работы организации с помощью технологий.	Наличие чётких процессов и процедур, централизованных данных, правил доступа, резервного копирования и приложений для разных процессов.

Не все НПО начинают цифровую трансформацию с одной и той же точки. Одним сначала нужна оцифровка. Другим — цифровизация или переосмысление рабочих процессов.

Поэтому цифровую трансформацию следует рассматривать как постепенный путь, который всегда начинается с вопроса: **Какую задачу организации мы хотим решить?**



Зачем НПО нужна цифровая трансформация?

Цифровая трансформация помогает НПО:

- создать базовую цифровую инфраструктуру;
- иметь доступ к документам и информации организации в любое время и из любого места;
- хранить файлы в общем и безопасном пространстве;
- легче работать в команде и с внешними партнёрами;
- сохранять важную информацию об организации;
- защищать важные документы с помощью резервных копий и понятных правил доступа;
- не терять информацию при уходе сотрудников или смене команды;
- упрощать подготовку отчётов, учёта и показателей;
- эффективнее взаимодействовать с общественностью;
- продолжать работу даже в непредвиденных ситуациях.

Мифы о цифровой трансформации в НПО

В некоммерческом секторе цифровую трансформацию часто откладывают из-за ошибочных представлений о затратах, сложности или ответственности, которые она подразумевает. На самом деле процесс цифровой трансформации подходит для любой НПО, просто этот процесс должен начинаться постепенно и быть адаптирован к возможностям каждой организации.

МИФ

✗ **Цифровая трансформация нужна только крупным НПО**

Цифровизация не зависит от размера организации или сферы её деятельности. Любая НПО нуждается в базовой цифровой инфраструктуре, поскольку работает с документами, проектами, данными и людьми.

Поэтому цифровая трансформация важна не только для крупных организаций, но и для любой НПО, которая хочет лучше организовать работу и эффективнее использовать свои ресурсы.



РЕАЛЬНОСТЬ

✗ **Цифровизация слишком дорога для НПО**

Многие IT-компании, такие как Google, Microsoft, Bitdefender и Adobe, предлагают НПО бесплатный или льготный доступ к цифровым инструментам и программам. Важно знать о таких возможностях и понимать, как ими воспользоваться.

Перед покупкой приложения или программного обеспечения проверьте, нет ли у компании специальной программы для НПО, которая позволяет получить продукт бесплатно или со скидкой.



✗ **Цифровая трансформация — это задача только IT-отдела**

НПО не нужен IT-специалист, чтобы начать цифровую трансформацию. Многие изменения связаны не столько с технологиями, сколько с организацией работы: общие хранилища документов, корпоративные электронные адреса, понятные правила доступа и т.д.

Для сложных настроек может потребоваться техническая помощь, но отсутствие IT-специалиста не должно останавливать процесс. Начните с простых шагов, которые команда понимает и может применять в ежедневной работе.



Когда наступает момент включить цифровую трансформацию в стратегию организации?

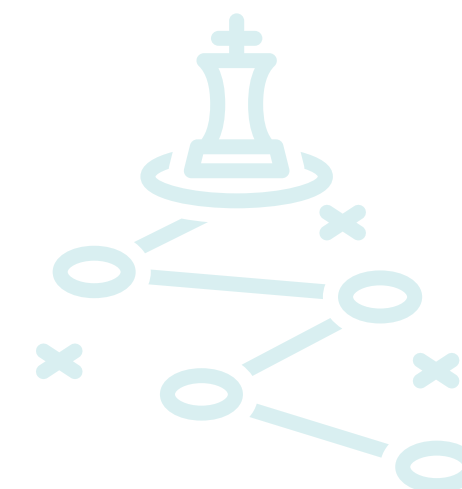
Цифровая трансформация становится актуальной для стратегии НПО тогда, когда организация замечает, что текущий способ работы начинает её замедлять или даже блокировать.

Например, документы трудно найти, информация зависит от одного человека, команда работает с разными версиями одного и того же файла, данные для отчётности собираются с трудом, внутренняя/внешняя коммуникация фрагментирована, а деятельность отслеживается только «по памяти». Это не просто технические проблемы — это признаки того, что процессам организации не хватает ясности и структуры.

Поэтому, когда возникают такие моменты, организации следует проанализировать свои цифровые потребности и включить цифровую трансформацию в стратегическое планирование.

Лучший момент для включения цифровой трансформации в стратегию организации — это этап разработки или пересмотра стратегии. Именно тогда команда обсуждает направление развития на ближайшие годы, цели, ресурсы, внутренние возможности и возможные риски.

Если ваша организация не работает со стратегиями среднего или долгосрочного планирования, цифровую трансформацию можно включить в **годовой план деятельности**. Важно, чтобы обсуждение цифровизации не начиналось только при возникновении срочной технической проблемы или появлении разового финансирования на оборудование или программное обеспечение.



Как интегрировать цифровую трансформацию в стратегическое планирование?

Цифровая трансформация должна быть частью стратегии и поддерживать все направления работы организации. Её не следует включать в стратегию или операционный план только как перечень приложений, оборудования или закупок. Цифровая трансформация должна быть частью развития организации, связанной с её миссией и реальными потребностями команды.

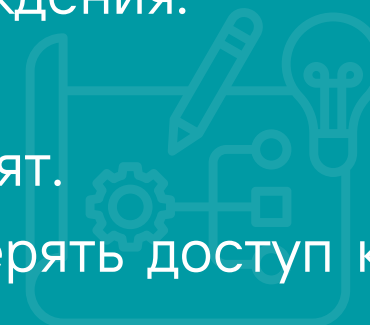
Где учитывать цифровую трансформацию?	Что указать?	Пример
1. В анализе текущей ситуации	Указать проблемы, которые влияют на работу организации.	Документы хранятся в разных местах; данные для отчётности сложно собирать; команда использует личные аккаунты Google Drive; задачи отслеживаются неформально.
2. В целях организационного развития	Определить, что именно вы хотите улучшить с помощью цифровизации.	Улучшение внутренней организации, стандартизация сбора данных, усиление цифровой безопасности, упорядочение хранения документов в облаке.
3. В плане действий	Определить необходимые действия, ответственных и сроки выполнения.	Создать общую структуру папок; включить двухфакторную аутентификацию; выбрать общий инструмент для управления задачами;
4. В бюджете	Предусмотреть ресурсы не только на покупку приложений, но и на их внедрение и поддержку.	Лицензии, оборудование, обучение команды, техническая поддержка, обслуживание.
5. В системе мониторинга	Регулярно проверять, действительно ли изменения помогают.	Каждые 6 месяцев анализировать, какие инструменты используются, какие правила не работают и что нужно изменить.

Экспресс-чек-лист:

НАСТАЛО ЛИ ВРЕМЯ ВКЛЮЧИТЬ ЦИФРОВУЮ ТРАНСФОРМАЦИЮ В СТРАТЕГИЮ?

Отметьте ситуации, которые повторяются в вашей организации:

- ☐ Мы тратим много времени на поиск документов, списков, договоров или отчётов.
- ☐ Одни и те же данные приходится вручную вводить в несколько таблиц или документов.
- ☐ У нас нет чёткого учёта бенефициаров, участников, волонтёров, доноров или партнёров.
- ☐ Подготовка отчётности для доноров и финансирующих организаций затруднена, потому что данные хранятся в разных местах.
- ☐ Деятельность, сроки и ответственность чаще всего отслеживаются через сообщения, звонки или устные обсуждения.
- ☐ Важные документы хранятся на личных ноутбуках, USB-накопителях или индивидуальных аккаунтах.
- ☐ Мы не знаем, какие приложения, лицензии, веб-сайты или подписки использует организация и сколько они стоят.
- ☐ Если сотрудник покидает команду, вместе с ним могут уйти важные документы, а организация может потерять доступ к файлам, контактам, аккаунтам или паролям.
- ☐ Мы хотим развивать организацию, но текущий способ работы уже не позволяет поддерживать больше проектов, сотрудников или бенефициаров.



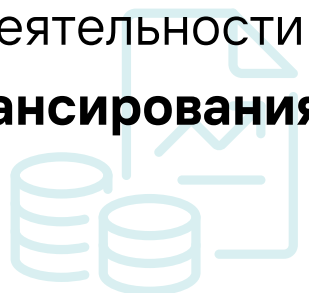
Если вы отметили более **трёх пунктов**, это означает, что пора включить цифровую трансформацию в план действий. Это не значит, что нужно менять всё сразу или немедленно покупать новые приложения. Это означает, что существующий способ работы уже создаёт определённые трудности, поэтому организации необходим чёткий план: какие проблемы решить в первую очередь, какие процессы упорядочить, какие инструменты выбрать и какие общие правила установить в команде.

Когда и как планировать бюджет для цифровой трансформации?

Частая ошибка, которую допускают некоммерческие организации при начале цифровизации, — это отношение к технологиям как к разовым расходам: новый ноутбук покупают, когда старый перестаёт работать, лицензию оплачивают, когда возникает срочная необходимость или этого требует проект. При таком подходе цифровизация остаётся реактивной и фрагментированной.

К технологиям следует относиться как к **базовой операционной инфраструктуре** и включать их в планирование и бюджетирование организации, а не оставлять на уровне разового административного расхода. Это означает, прежде всего, что **бюджет на цифровизацию не следует рассматривать отдельно от работы организации.**

Если НПО работает с документами, данными об участниках, веб-сайтом, формами, отчётами, онлайн-коммуникацией, удалёнными встречами или базами данных доноров и партнёров, технологии следует учитывать как часть стоимости деятельности и рассматривать как **неотъемлемую часть финансирования и бюджетирования программ.**



Как спланировать бюджет на цифровизацию?

NTEN, некоммерческая организация из США, которая помогает НПО использовать технологии стратегически и на принципах равенства, рекомендует ежегодно закладывать на технологии около **3–5% операционного бюджета.**

Эти расходы можно включать как в общий бюджет организации, так и в бюджеты проектов, где цифровые инструменты необходимы для реализации, отчётности, коммуникации или сбора данных.

При этом реалистичный бюджет должен учитывать не только покупку, но и весь цикл использования технологий, который включает как минимум четыре категории расходов:

- 1. видимая инфраструктура:** оборудование, лицензии, подписки, сеть;
- 2. техническое обслуживание:** обновления, поддержка, замена оборудования;
- 3. внедрение:** настройка, перенос данных, первоначальная конфигурация, внешняя поддержка при необходимости;
- 4. обучение и адаптация:** обучение команды, время на освоение новых инструментов и изменение внутренних процессов.

5 простых правил планирования бюджета на технологии:

1. Ежегодно планируйте бюджет на технологии.

Полезный ориентир: 3–5% операционного бюджета организации.

2. **Рассматривайте технологии как часть проекта**, а не только как административные расходы. Включайте в бюджеты проектов интернет, сайт, техническую поддержку, обслуживание и другие необходимые расходы.

3. **Ведите отдельный учёт цифровых расходов и сроков окончания активных подписок.** Создайте список всех приложений, доменных имён, веб-сайтов, лицензий и подписок, которые использует организация. Для каждого инструмента укажите стоимость, из какого бюджета он оплачивается и когда требуется продление.

4. **Планируйте полный цикл, а не только покупку технологии.** Реальная стоимость приложения — это не только подписка или лицензия. Учитывайте также расходы на обслуживание и обновления.

5. **Не сокращайте расходы на обучение команды, даже если бюджет ограничен.** Хороший инструмент не принесёт пользы организации, если команда не умеет им пользоваться или не понимает, зачем нужно менять текущий способ работы.



Почему важно вести учёт цифровых инструментов и как это помогает организации при планировании бюджета:



Центр независимой журналистики Молдовы (CJI) это организация, которая поддерживает свободную прессу и журналистов.

В своей повседневной деятельности CJI использует различные цифровые инструменты: платформы для размещения подкастов, приложения для создания контента, доменные имена и веб-сайты, среди которых: www.cji.md, www.mediacritica.md и www.media-azi.md. Поскольку команда работает в гибридном формате и постоянно создаёт контент, эти инструменты являются частью ежедневной рабочей инфраструктуры CJI.

По мере того как количество используемых приложений, доменов и подписок росло, организация поняла, что нужен простой и понятный учёт цифровых ресурсов. Такой учёт помогает видеть все используемые программы и сервисы, их стоимость, ответственных лиц и сроки продления, а также избежать ситуации, когда срок действия домена или приложения заканчивается незаметно.

Уже несколько лет CJI ведёт подробный учёт активных цифровых сервисов и ресурсов. Это помогает команде лучше планировать годовой бюджет и понимать, какие цифровые расходы нужно покрывать из собственных ресурсов организации, а какие включать в будущие заявки на финансирование. Кроме того, такой учёт помогает обосновывать цифровые расходы в новых проектах, показывая, какой именно инструмент нужен и какую конкретную деятельность он будет поддерживать.

Рекомендации CJI:

- Ведите актуальный список всех используемых приложений, цифровых сервисов, веб-сайтов и подписок.
- Для каждого инструмента указывайте: для чего он используется, сколько стоит, кто отвечает за управление и когда требуется продление.
- Проверяйте этот список перед подготовкой нового проектного бюджета.
- Включайте цифровые расходы в проектные предложения и обосновывайте каждый цифровой инструмент конкретной деятельностью, которую он будет поддерживать.
- Пересматривайте список используемых приложений как минимум два раза в год.

ЧАСТЬ II. ЭТАПЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ НПО

Цифровая трансформация становится проще, если проходить её поэтапно, адаптируя каждый шаг к потребностям, темпу и ресурсам вашей НПО.

Шаг 1. Определите потребности вашей организации

Не начинайте цифровую трансформацию с вопроса **«какие ещё есть приложения?»**, начните с вопроса **«какую задачу организации мы хотим решить?»**. Это одно из важнейших правил цифровой трансформации.

Прежде чем выбрать приложение, обсудите в команде несколько простых вопросов:

- *Какая деятельность отнимает у нас больше всего времени?*
- *Какую информацию мы часто ищем, но не можем быстро найти?*
- *Какие процессы слишком сильно зависят от одного человека?*
- *Что теряется чаще всего: документы, сообщения, данные, сроки, решения?*
- *Где возникает больше всего путаницы: в документах, коммуникации, отчётности, планировании, в работе с бенефициарами?*
- *Что мы должны уметь продолжать делать, если ноутбук, учётная запись или коллега вдруг окажутся недоступны?*
- *Какие цифровые инструменты мы уже используем и насколько хорошо они нам помогают?*

Цель этого этапа — не составить длинный список проблем, а выявить именно те затруднения, которые напрямую влияют на работу организации.

Хорошим приоритетом является проблема, которая часто возникает, требует много времени, затрагивает нескольких сотрудников и может быть решена с помощью имеющихся ресурсов.

Шаг 2. Определите уровень цифровой зрелости вашей организации

Прежде чем выбирать приложения, платформы или технические решения, важно понять, на каком этапе сейчас находится ваша организация. Иначе есть риск выбрать инструменты слишком сложные, слишком дорогие или не подходящие реальному уровню вашей команды.

Для этого этапа у вас есть два инструмента:

1. Экспресс-лист самооценки цифровой зрелости НПО

Если вы только начинаете процесс цифровизации, начните с Экспресс-листа самооценки, который прилагается в конце этого руководства. Чек-лист — это простой рабочий инструмент, предназначенный для первого внутреннего обсуждения, который поможет быстро определить основные потребности и приоритеты организации. Для реалистичного результата заполняйте лист вместе с командой: представителями руководства, координаторами проектов, сотрудниками, вовлечёнными в операционную деятельность, или теми, кто напрямую работает с бенефициарами.

2. Инструмент цифровой оценки от TechSoup (Digital Assessment Tool)

Если организации нужен более комплексный процесс цифровой оценки, можно использовать Digital Assessment Tool (DAT) - бесплатный инструмент, разработанный TechSoup специально для НПО, у которых нет достаточных ресурсов, времени или экспертизы для самостоятельной разработки плана цифровой трансформации.

Digital Assessment Tool помогает определить технологические потребности организации в ключевых направлениях работы и оценить уровень её цифровой готовности. В результате организация получает рекомендации и индивидуальные решения для планирования следующих шагов цифровизации.

Эти два инструмента не исключают друг друга. Вы можете начать с простого листа самооценки, а затем, если организации нужен более детальный анализ, продолжить с Digital Assessment Tool.

Шаг 3. Выберите 2–3 ключевых приоритета

После оценки не пытайтесь решить все проблемы сразу. Выберите **2–3 наиболее важных приоритета** для вашей организации и подберите подходящие инструменты. Не выбирайте приложение только потому, что оно популярно или используется другой организацией. Выбирайте его потому, что оно решает конкретную проблему и подходит для использования вашей командой.

Шаг 4. Обучите команду и адаптируйте организационную культуру

Цифровая трансформация касается не только приложений. Она меняет то, как работает команда. Поэтому, прежде чем внедрять новые приложения в организации, оцените уровень готовности команды: какие цифровые навыки уже есть, кому необходима дополнительная поддержка и насколько команда готова к изменениям. Обязательно выделите время и ресурсы на обучение.

Помните: технология не решит проблемы организации, если не будет соответствовать:

- внутренним процессам организации;
- организационной культуре;
- уровню цифровой готовности команды.

Цифровая трансформация работает, когда эти три составляющие согласованы между собой. Технологии предоставляют инструменты. Процессы обеспечивают порядок и ясность. Люди делают изменения возможными.



Цифровой инструмент полезен только тогда, когда он связан с понятным процессом и регулярно используется командой. Поэтому любое решение о цифровизации следует рассматривать через три составляющие: технологии, процессы и люди.

Шаг 5. Отслеживайте результаты и вносите корректировки

Цифровая трансформация — это не проект с началом и концом. Это непрерывный процесс обучения, тестирования и корректировки. Одни приложения приживутся. Другие окажутся слишком сложными или не будут использоваться командой. Важно периодически проверять, что работает, а что нужно изменить.

Раз в 6–12 месяцев проводите короткое обсуждение в команде и задавайте вопросы:

- *Какими инструментами мы пользуемся постоянно?*
- *Какие приложения больше не нужны?*
- *Какие правила не соблюдаются?*
- *Что нам мешает?*
- *Что можно упростить?*
- *Какие цифровые расходы нужно сохранить, убрать или лучше заложить в бюджет?*
- *Каких навыков не хватает команде?*
- *Какой процесс стоит улучшить на следующем этапе?*



Шаг 6. Оптимизируйте и автоматизируйте только после стабилизации процессов

Автоматизация не является самоцелью. Прежде чем внедрять автоматизацию или сложные цифровые решения, организации необходимо иметь понятные и эффективные процессы. Если рабочий процесс нельзя разделить на логичные, повторяющиеся и предсказуемые шаги, автоматизация может не дать ожидаемого результата или потребовать значительных затрат.

Для автоматизации выбирайте процессы, которые выполняются часто и имеют заметное влияние на работу организации. Не стоит автоматизировать задачу, которая занимает 30 минут и выполняется раз в полгода или год. Время и средства, потраченные на такую автоматизацию, практически никогда не окупятся.

ЧАСТЬ III. ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ В НПО

В этой части руководства представлены основные рабочие процессы НПО и способы их оптимизации с помощью цифровых инструментов. Цель этой главы — не в том, чтобы организация непременно внедрила все представленные решения, а в том, чтобы понять, какие варианты существуют и какие из них лучше всего подходят вашей организации в зависимости от этапа её развития.

Значительную часть приложений, рекомендованных далее в этом руководстве, можно получить бесплатно или со скидкой через **Goodstack** и **TechSoup**. Эти платформы проверяют некоммерческий статус организаций по всему миру и обеспечивают доступ к программным продуктам, цифровым сервисам, лицензиям и технологическим ресурсам, которые компании-партнёры, такие как Google, Adobe, Slack, Microsoft, Bitdefender и другие, предоставляют НПО.

Поэтому, прежде чем покупать приложение по стандартной цене, зарегистрируйте организацию на платформах Goodstack и TechSoup Moldova и проверьте, какие продукты доступны вашей организации. Этот шаг поможет снизить расходы на цифровизацию и упростит для НПО внедрение рекомендаций, представленных на следующих страницах.



Зарегистрируйте организацию
[на Goodstack здесь](#)



Зарегистрируйте организацию
[на TechSoup здесь](#)

Цифровой фундамент любой НПО

Многие НПО стремятся внедрить платформы для управления проектами или CRM, но делают это ещё до того, как выстроена цифровая основа организации.

Если ваша команда до сих пор использует личные адреса электронной почты, документы хранятся на индивидуальных аккаунтах Google Drive, а информация разбросана по нескольким ноутбукам, первым шагом должно стать создание цифрового фундамента организации.

Этот фундамент включает три простые вещи: **собственный домен, корпоративные адреса электронной почты и общее пространство для хранения документов.**

Далее представлены основные шаги, которые помогут организации последовательно и логично продвигаться в процессе цифровизации.

Шаг 1. Создайте официальный адрес организации в интернете

Это имя, по которому организацию находят онлайн и которое представляет её в цифровой среде.

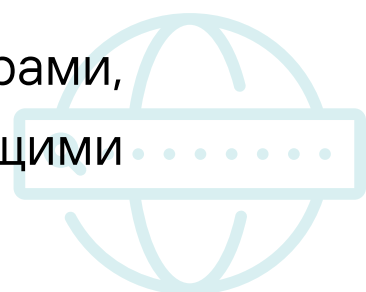
Важно:

- Оформляйте домен на официальные данные организации.
- Домен можно зарегистрировать, даже если у вас ещё нет веб-сайта. Его можно приобрести уже сейчас и сначала использовать для корпоративной электронной почты, а веб-сайт создать позже.

Чем полезен официальный домен?

Если у вашей НПО есть официальный домен, вы сможете:

- бесплатно создать корпоративные адреса электронной почты: например, *contact@названиеорганизации.md* для организации и адреса сотрудников в формате *имя.фамилия@названиеорганизации.md*;
- бесплатно получить доступ к пакету сервисов от Google или Microsoft;
- управлять учётными записями команды, когда кто-то присоединяется к организации или покидает её;
- подключить команду к общему облачному пространству для обмена документами, использования общего календаря и удобной совместной работы из любого места;
- общаться более убедительно с партнёрами, бенефициарами, донорами и финансирующими организациями.



Какие расходы связаны с доменом?



- Национальный домен в зоне *.md* стоит около **450 леев** в год, если он приобретён на **NIC.md**.
- Международный домен *.org*, *.com* или *.net* стоит в среднем от **10 до 25 \$** в год.
- Перед покупкой уточните не только цену за первый год, но и стоимость ежегодного продления, поскольку некоторые компании предлагают скидки в начале, а затем применяют более высокий тариф.

Нужен ли IT-специалист для этого шага?

- Для приобретения домена IT-специалист не требуется.
- Процесс похож на любую онлайн-покупку: вы выбираете имя домена, проверяете его доступность, создаёте учётную запись на сайте поставщика услуги и оплачиваете годовой взнос. Помощь IT-специалиста может понадобиться позже, когда домен нужно будет подключить к профессиональной почте, сайту или другим цифровым сервисам.

Шаг 2. Выберите набор инструментов для продуктивности вашей организации

После приобретения домена следующий шаг — выбрать пакет сервисов для повышения эффективности работы вашей НПО.

Пакет сервисов для продуктивности — это набор инструментов, объединённых вместе, которые нужны и полезны в повседневной работе организации.

Пакет сервисов для повышения продуктивности позволяет команде:

- создавать профессиональные адреса электронной почты на домене организации в формате *имя.фамилия@организация.md*;
- получать доступ к общему облачному хранилищу данных;
- пользоваться общим календарём мероприятий;
- использовать приложения для видеоконференций для проведения совещаний и онлайн-мероприятий;
- использовать онлайн-формы, полезные для регистрации, сбора обратной связи, данных и подготовки отчётности;
- использовать базовые средства защиты учётных записей команды.

Существуют два пакета сервисов для повышения продуктивности, которые НПО из Республики Молдова могут получить бесплатно:



Google
Workspace
for Nonprofits

Пакет инструментов для продуктивной работы Google Workspace, предоставляемый в рамках программы Google for Nonprofits.

Подайте заявку на [Google for NonProfits здесь](#) и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям программы.



Пакет инструментов для продуктивной работы Microsoft 365, предоставляемый в рамках программы Microsoft for Nonprofits.

Подайте заявку на [Microsoft for NonProfits здесь](#) и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям программы.

Параметр	Google Workspace	Microsoft 365
Профессиональная электронная почта для команды	Да, через Gmail, на домене организации	Да, через Outlook, на домене организации
Количество пользователей	До 2 000 пользователей (бесплатно)	До 300 пользователей (бесплатно)
Общий календарь	Да, Google Календарь	Да, Outlook Календарь
Общее пространство для хранения документов организации	Да, Google Drive Объем хранилища: 100 ТБ на организацию	Да, SharePoint и OneDrive Объем хранилища: 1 ТБ на пользователя
Работа с документами	Google Docs Google Sheets Google Slides Google Forms	Word веб и мобильная версия Excel веб и мобильная версия PowerPoint веб и мобильная версия Microsoft Forms
Приложение для видеоконференций	Google Meet	Microsoft Teams
Приложение для планирования работы	To Do Tasks, Keep	Microsoft Planner
Чат для команды	Google Chat	Microsoft Teams
Администрирование аккаунтов команды	Да, через консоль администратора Google Workspace	Да, через центр администрирования Microsoft 365
Цифровая безопасность	Базовый уровень безопасности: доступ к документам можно контролировать, аккаунты защищать с помощью двухэтапной аутентификации, а информация хранится в пространстве организации, а не в личных аккаунтах членов команды.	
Стоимость для НПО, соответствующих критериям	План <u>Google Workspace</u> for Nonprofits бесплатен для НПО, соответствующих критериям.	План Business Basic Nonprofit бесплатен для НПО, соответствующих критериям.

**Информация о планах Google for Nonprofits и Microsoft for Nonprofits актуальна на момент публикации руководства (август 2026 г.)*

Эти условия, функции или планы могут изменяться. Перед принятием решения всегда проверяйте актуальные условия, возможности и стоимость на официальных страницах поставщиков.

Какой пакет сервисов выбрать: Google Workspace или Microsoft 365?

Не выбирайте пакет только по количеству входящих в него приложений. Выбирайте исходя из того, как работает ваша команда.



Если организации важны простота, быстрая совместная работа и лёгкое внедрение, Google Workspace может стать подходящим вариантом. Подайте заявку на [Google for NonProfits здесь](#) и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям участия.



Если организация активно использует приложения Office (Word, Excel, PowerPoint), имеет более структурированные административные процессы или нуждается в более высоком уровне безопасности, Microsoft 365 может быть более подходящим выбором. Важно, чтобы организация выбрала один основной пакет инструментов и использовала его последовательно. Подайте заявку на [Microsoft for NonProfits здесь](#) и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям участия.

Важно:

Выберите один основной пакет инструментов, поскольку официальная электронная почта организации должна управляться в одном месте — либо в Gmail, либо в Outlook.

Какие расходы связаны с пакетом сервисов?

Google Workspace for Nonprofit доступен бесплатно для организаций, которые соответствуют критериям участия в программе Google for Nonprofits.

Microsoft предоставляет НПО бесплатный план Microsoft 365 Business Basic для 300 пользователей. Он включает веб и мобильные приложения Microsoft 365, Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint, базовые функции безопасности и 1 ТБ облачного пространства для каждого пользователя.

Нужен ли для этого шага IT-специалист?

Для простого доступа к этим программам не требуется поддержка IT-специалиста.

Любой член команды может заполнить заявку, загрузить необходимые документы и пройти шаги активации, указанные каждой платформой.

Шаг 3. Проверьте домен

После того как вы выбрали подходящий пакет сервисов и получили доступ к учётной записи администратора, следующим шагом Google или Microsoft проверит, действительно ли домен принадлежит вашей организации, попросив вас добавить код или файл подтверждения в настройки домена или сайта. Этот шаг нужен, чтобы другие люди не могли создавать адреса электронной почты от имени вашей организации.

Проверка выполняется из аккаунта администратора, в разделе «Адреса организации / Domains».

Кратко процесс выглядит так:

- Войдите в аккаунт администратора Google Workspace или Microsoft 365.
- Добавьте адрес организации.
- Google или Microsoft предоставит код подтверждения.
- Добавьте этот код в настройках адреса организации.
- Вернитесь в аккаунт администратора и нажмите кнопку подтверждения.
- Если платформа найдёт код, адрес будет подтверждён, и вы сможете продолжить настройку сервисов.

Если вы не занимаетесь технической частью, попросите помощи у человека, который управляет адресом организации, хостингом или сайтом.

Для получения точных пошаговых инструкций используйте официальные руководства здесь:

- [Проверка адреса организации для Microsoft Office 365](#)
- [Проверка адреса организации для Google Workspace](#)

Важно:

Проверка адреса организации не означает, что вы автоматически создали сайт или электронные адреса. Это только подтверждение того, что организация имеет право управлять этим адресом. После проверки вы сможете настроить профессиональную электронную почту, аккаунты команды и другие сервисы выбранного пакета.

Шаг 4. Создайте профессиональные адреса для команды

После подтверждения и подключения домена к выбранному пакету сервисов организация может создать адреса электронной почты для команды на домене организации, например:

имя.фамилия@мояорганизация.md.

Зачем нужна профессиональная электронная почта, если уже есть рабочий адрес, такой как *мояассоциация@gmail.com*?

Любой человек может создать бесплатный Gmail-адрес с названием вашей организации (например, *мояассоциациязелёная@gmail.com*), но только профессиональный адрес вида *contact@зелёнаяассоциация.md* подтверждает её подлинность.

Кроме того, профессиональной почтой управляет сама организация: при уходе сотрудника его аккаунт можно закрыть, передать или перенастроить без потери писем, документов и доступа к важной информации.

Чтобы создать адреса электронной почты, воспользуйтесь инструкциями по ссылкам:

- **Google Workspace:** [Как создавать пользователей и адреса электронной почты в Google Admin Console](#) ;
- **Microsoft 365:** [Как создавать пользователей и адреса электронной почты в Microsoft 365 Admin Center](#) ;

Какие затраты нужно учесть?

Если вы пользуетесь бесплатными планами, которые Google или Microsoft предлагают НПО, на этом этапе расходов не будет.

Тем не менее стоит предусмотреть расходы на техническую поддержку. IT-специалист может помочь быстро подключить домен организации к выбранному пакету сервисов, а также правильно создать и активировать профессиональные адреса электронной почты.

Что нужно попросить у IT-специалиста?

- проверить адрес организации в Google Workspace или Microsoft 365;
- добавить код или файл подтверждения, запрошенный платформой;
- зайти в настройки адреса организации и внести необходимые изменения для работы электронной почты;
- настроить параметры, которые обеспечивают получение писем на новые адреса организации;
- создать общий адрес организации и профессиональные адреса для членов команды;
- проверить, что новые адреса электронной почты корректно отправляют и получают письма;
- если у организации другой поставщик электронной почты, запланировать переход на новый пакет сервисов.

Одна команда, одно цифровое пространство: переход от личного аккаунта Google к аккаунту организации



Общественная ассоциация Центр социальной справедливости „ECHITATE” оказывает первичную юридическую помощь и услуги медиации жителям районов Криулень и Дубоссары. Как и многие небольшие организации, на начальном этапе ассоциация использовала самые доступные решения: бесплатный Gmail-адрес, связанный с ним аккаунт Google Drive и несколько USB-накопителей, на которых члены команды хранили важные документы.

Некоторое время такой способ работы был достаточным для организации. Команда могла отправлять электронные письма, сохранять документы и хранить необходимые файлы. Однако со временем объём информации вырос. Бесплатного пространства в личных аккаунтах Google стало недостаточно, и организация начала создавать несколько аккаунтов Google для получения дополнительного места для хранения. Параллельно часть документов продолжала храниться на USB-накопителях.

Постепенно информацией стало трудно управлять. Документы организации оказались разбросаны между несколькими аккаунтами, устройствами и людьми. Когда кому-то требовался договор, отчёт или рабочий документ, сначала нужно было выяснить, у кого он находится, на каком аккаунте сохранён или на каком накопителе лежит. Чтобы навести порядок, Центр социальной справедливости ECHITATE подал заявку в программу Google for Nonprofits и внедрил Google Workspace.

Организация создала общий адрес электронной почты на собственном домене — *office@echitate.md* — и несколько профессиональных адресов для сотрудников. Вместе с Google Workspace организация получила доступ к **общему облачному хранилищу объёмом 100 ТБ**, которое можно использовать для цифрового архива и рабочих файлов команды.

Сегодня у Центра социальной справедливости „ECHITATE” есть общее рабочее пространство, где информацию проще организовывать, находить и передавать другим. Документы больше не зависят от одного компьютера, одного USB-накопителя или одного личного аккаунта. Коллегам стало проще находить нужные файлы, даже когда они работают удалённо или из разных мест.



Краткий чек-лист:

ЕСТЬ ЛИ У МОЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ НАДЁЖНАЯ ЦИФРОВАЯ ОСНОВА?

Отметьте то, что уже есть в вашей организации:

- ☐ У нас есть официальный домен, зарегистрированный на имя организации.
- ☐ Мы знаем, кто администрирует домен, у кого есть к нему доступ и когда истекает срок его действия.
- ☐ Мы выбрали основной пакет сервисов — Google Workspace или Microsoft 365 — и подали заявку на участие.
- ☐ У нас есть общий адрес организации, например *office@мояорганизация.md*.
- ☐ У членов команды есть профессиональные адреса, созданные на домене организации.
- ☐ Важные документы организации хранятся в общем облачном пространстве.
- ☐ Установлены базовые правила, определяющие, кто имеет доступ к учётным записям, папкам и цифровым документам команды.

Если вы отметили **более пяти пунктов**, у вашей организации уже есть минимальная цифровая база, на которой можно выстраивать дальнейшие шаги. Если несколько пунктов остались неотмеченными, начните с регистрации домена, создания корпоративной электронной почты и организации общего пространства для хранения документов.

Без этих элементов более продвинутое приложение будет сложнее использовать и правильно администрировать.

Внутренняя организация: как создать единое рабочее пространство для НПО

Частая проблема в НПО заключается в том, что документы организации хранятся в слишком многих местах: на личных ноутбуках, в электронной почте, в WhatsApp или в личном Google Drive. Со временем команда теряет часы на поиск файлов, переделывание документов и вопрос: «У кого последняя версия?»

Общее цифровое рабочее пространство решает эту проблему. Вместо того чтобы каждый сотрудник хранил документы отдельно, организация может создать единое место, где файлы сохраняются, упорядочиваются и доступны в любое время и из любого места.

Пакеты сервисов для продуктивности от **Google** и **Microsoft** для некоммерческих организаций включают значительные объёмы облачного хранилища:

- Microsoft предоставляет **1 ТБ** объёма хранилища на одного пользователя;
- Google Workspace for Nonprofits предоставляет **100 ТБ** пространства для всей организации.

Однако эти хранилища работают по-разному:

В **Google Workspace** у каждого пользователя есть личное пространство под названием **My Drive**. Там можно хранить индивидуальные рабочие документы, черновики или личные файлы.

Документы организации, однако, следует сохранять в **Shared Drives**, то есть в общем рабочем пространстве.

В Shared Drives, файлы принадлежат организации, а не отдельному человеку.

Если сотрудник покидает организацию, документы остаются в корпоративном пространстве организации.

В **Microsoft 365** у каждого пользователя есть личное пространство под названием **OneDrive**. Оно подходит для индивидуальных рабочих документов.

Документы организации следует хранить в **SharePoint** или в файловых пространствах, связанных с Microsoft Teams. Там хранятся проектные документы, общие документы команды и файлы, которые должны оставаться доступными для организации.

Основные правила организации папок в облачном хранилище

1. Определите одно официальное место для хранения документов

Организация должна определить, где будет храниться её официальный архив. Все официальные документы организации должны храниться в выбранном основном пакете сервисов: Google Workspace или Microsoft 365. Электронная почта, WhatsApp/Viber и личные ноутбуки не должны использоваться в качестве официальных мест хранения документов.

2. Создавайте структуру папок по процессам, а не по сотрудникам

Папки должны отражать основные направления деятельности организации: проекты, финансы, коммуникацию, кадровые вопросы, привлечение средств и отчётность. За папку может отвечать один человек, но её название должно отражать проект, направление деятельности или тип документов, а не имя ответственного сотрудника.

3. Используйте единые правила именования файлов

Названия документов должны помогать команде быстро понять, что это за файл и к какому проекту он относится.

4. Разделяйте активные документы и архив

Активные документы — это файлы, которые используются в текущей работе. Архив содержит материалы, которые необходимо сохранить, но которые больше не редактируются регулярно.

5. Устанавливайте разные уровни доступа

Не все документы должны быть доступны всем сотрудникам. Для каждой важной папки или документа определите, кто должен:

- просматривать документы (право на просмотр);
- оставлять комментарии (право на комментирование);
- редактировать документы (право на редактирование);
- управлять доступом и настройками (права администратора).

Простое правило: каждый человек должен иметь доступ только к тем документам, которые необходимы ему для работы.

Прежде чем переносить документы в облако, помните:

1. Облачное хранилище не заменяет порядок в работе с документами.

Если документы были в беспорядке до переноса, они могут остаться в беспорядке и в SharePoint, Google Drive или Teams. Поэтому проясните структуру ещё до переноса документов в облако.

2. Структуру папок нужно продумывать вместе с командой.

Не решайте в одиночку, как будут организованы документы в онлайн-пространстве. Обсудите это с командой, ведь именно сотрудники лучше знают, какие документы они ищут и какая структура будет удобной в работе.

3. IT-специалист отвечает за техническую настройку, но не определяет, как команда должна организовать свою работу. Он отвечает за настройку платформы, учётных записей, прав доступа и технических параметров, а структура документов должна соответствовать основным процессам организации: проектам, администрированию, финансам, коммуникации, работе с персоналом и архиву.

4. Избегайте слишком глубоких структур.

Не создавайте папки со множеством уровней вложенности. Если документ находится на шестом или седьмом уровне, команде будет трудно его найти.

5. Организацию документов нужно поддерживать.

Структура папок создаётся не один раз и навсегда. Проекты меняются, состав команды меняется, появляются новые документы. Определите, кто периодически проверяет структуру и следит за соблюдением правил.

Какие расходы нужно учесть?

В большинстве случаев организация документов не требует расходов и не нуждается в IT-специалисте.

Чтобы выстроить структуру папок, начните с этих ресурсов:

Google Workspace: Shared Drives

- Рекомендации по организации и использованию Shared Drives: [Best practices and tips for shared drives](#) ;
- Как работает доступ к файлам в Shared Drives: [How file access works in shared drives](#);

Microsoft 365: SharePoint / Teams

- Как создать библиотеку документов в SharePoint: [Create a document library in SharePoint](#) ;
- Как создать папку в библиотеке SharePoint: [Create a folder in a document library](#) ;

От простого хранения файлов к организованной структуре документов

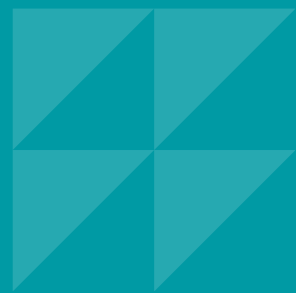
Национальная сеть LEADER поддерживает развитие сельской местности, повышение местной конкурентоспособности и улучшение качества жизни в сёлах и малых городах. Организация работает с более чем 52 группами местных действий, что означает множество проектов, документов, партнёров и информационных потоков, которые необходимо постоянно координировать.

Раньше организация использовала бесплатный аккаунт Google для хранения и обмена документами. Со временем этим пространством стало трудно управлять: не хватало чёткой структуры документов — было непонятно, какие категории папок нужны, где сохранять каждый тип файла, у кого должен быть доступ, как называть документы и как избежать дублирования версий.

Организация решила подать заявку на Microsoft for Nonprofits и использовать пространство Microsoft 365. Однако команда поняла, что эффективная организация документов начинается не с переноса файлов в новое приложение, а с анализа рабочих процессов. Перед переносом в SharePoint были определены основные категории документов, активные проекты, материалы для архива, уровни доступа и порядок работы с информацией. В структуру были включены административные, финансовые, проектные и коммуникационные документы, а также материалы, которые должны быть доступны нескольким сотрудникам.

Структура папок создавалась не сразу в Microsoft 365. Сначала команда набросала её на бумаге, затем оформила в файле Excel. Это планирование сработало как карта: оно показало, какие папки нужны, как их назвать, какие документы входят в каждую из них и где могут возникнуть пересечения или путаница. Только после этого этапа продуманная структура была создана в Microsoft 365. Таким образом, организация не просто перенесла документы из одного места в другое, а выстроила работающий способ обращения с документами.

Рекомендация LEADER: Не начинайте организацию документов с выбора приложения — начните с общих правил работы. Сначала определите, какие папки нужны, где сохранять каждый тип документа, как называть файлы и у кого есть к ним доступ. Иначе вы рискуете перенести тот же беспорядок из бесплатного аккаунта в более продвинутую систему.



Экспресс-чек-лист:

ЕСТЬ ЛИ У МОЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОЕ ОБЩЕЕ РАБОЧЕЕ ПРОСТРАНСТВО?

Отметьте то, что уже есть в вашей организации:

- ☐ Мы понимаем разницу между личным цифровым пространством и цифровым пространством организации.
- ☐ У нас есть только одно официальное место для хранения документов организации: Google Shared Drive или SharePoint / Teams.
- ☐ Мы больше не используем e-mail, WhatsApp/Viber, личные ноутбуки или USB-накопители как официальные места хранения.
- ☐ Папки организованы по видам деятельности и процессам, а не по именам людей.
- ☐ Мы используем простую структуру папок: Проекты, Финансы, Административные вопросы, Коммуникация, Ресурсы, Архив и т. д.
- ☐ Мы используем общие правила именования файлов/папок.
- ☐ Мы отделяем активные документы от архивных.
- ☐ Мы установили разные права доступа: кто может просматривать, комментировать, редактировать или администрировать документы.
- ☐ Мы знаем, что происходит с документами, когда сотрудник покидает организацию.



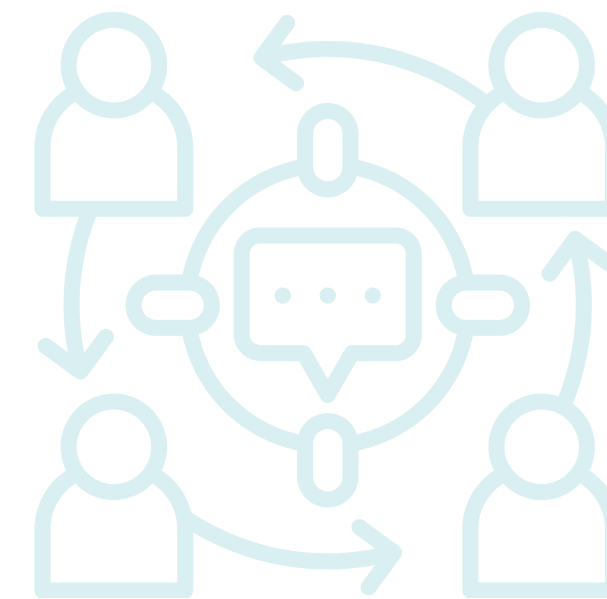
Если у вас **не отмечены 3–5 пунктов**, это означает, что для общего рабочего пространства организации нужны более чёткие правила.

Внутренняя коммуникация: от разрозненных сообщений к единому официальному каналу

Внутренняя коммуникация помогает команде понимать, где обсуждаются текущие вопросы, где объявляются решения и где можно найти важную информацию. В НПО это особенно важно, когда команда работает над несколькими проектами, взаимодействует с волонтерами и партнерами или с коллегами, работающими непосредственно на местах.

Приложения для внутренней коммуникации помогают НПО:

- общаться быстро, не перегружая электронную почту;
- организовывать обсуждения по проектам, темам или командам;
- легче находить важные решения и сообщения;
- сокращать число потерянных сообщений в WhatsApp, Messenger или Viber;
- легче сотрудничать с коллегами, волонтерами и партнерами;
- быстро сообщать о важных изменениях;
- лучше работать, когда команда гибридная, удаленная или распределена в разных локациях.



Тем не менее само по себе приложение не решает проблемы коммуникации. Прежде чем выбрать инструмент, организация должна установить простые правила: что обсуждается во внутреннем канале, что остаётся в электронной почте, где объявляются решения, где хранятся итоговые документы и кто должен участвовать в том или ином обсуждении.

После того как эти правила определены, инструменты для внутренней коммуникации могут помочь организации работать более упорядоченно, быстро и прозрачно. Одни инструменты подходят для коротких сообщений и обсуждений по проектам, другие — для онлайн-встреч, вебинаров или совместной работы над документами.

Подходящие инструменты для внутренней коммуникации и рабочих встреч:

В таблице ниже представлены некоторые приложения, часто используемые НПО для внутренней коммуникации и повседневного сотрудничества. Выберите инструмент исходя из того, каким пакетом сервисов вы уже пользуетесь, размера команды, типа деятельности и частоты взаимодействия с волонтерами, партнёрами или людьми вне организации.

Приложение	Для чего можно использовать?	Кому подходит?	Как получить доступ?	Какие расходы это влечет?	Требуется ли поддержка IT?
	Slack предназначен для быстрых сообщений в команде, обсуждений проектов, тематических каналов, сотрудничества с партнерами или внешними волонтерами.	НПО, у которых много проектов и ежедневных обсуждений, и которые хотят организовать коммуникацию по темам или проектам.	Через Программу Slack for NonProfit	НПО, соответствующие требованиям программы получают бесплатный доступ к рабочим пространствам Slack с количеством участников до 250 человек. Если в организации более 250 участников, Slack предоставляет скидку 85%.	Нет
	Google Meet предназначен для онлайн-встреч, командных совещаний, обсуждений с партнёрами, собеседований и мероприятий с участием бенефициаров.	НПО, которые уже используют пакет Google Workspace и хотят простое решение для видеовстреч.	Через Программу Google for Nonprofit	Если организация использует бесплатный пакет Google Workspace for Nonprofits, она может проводить встречи в Google Meet без дополнительных затрат, с количеством участников до 150 человек и максимальной продолжительностью до 24 часов.	Нет
	Microsoft Teams предназначен для внутренних сообщений, онлайн-встреч, командных или проектных каналов, а также работы с файлами в одном месте.	НПО, которые используют Microsoft 365 и хотят объединить коммуникацию с работой над документами.	Microsoft Teams включён в планы Microsoft for NonProfit	Входит бесплатно в план Microsoft Business Basic	Нет
	Zoom предназначен для онлайн-встреч, вебинаров, тренингов и сессий с внешними участниками.	НПО, которые часто организуют онлайн-мероприятия, курсы или встречи с людьми не из команды.	Через Программу Zoom for Nonprofit	Со скидкой 50% для НПО, соответствующих условиям программы.	Нет

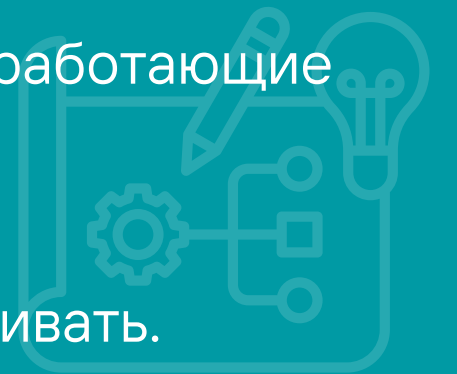


Экспресс-чек-лист:

НУЖНО ЛИ МОЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ?

Отметьте пункты, которые вам подходят:

- ☐ Рабочие обсуждения проходят сразу в нескольких каналах: по электронной почте, в WhatsApp, Messenger и Viber, по телефону или в личных разговорах.
- ☐ Команда теряет время на поиск более старых сообщений, решений или уточнений.
- ☐ Непонятно, где нужно объявлять важные изменения.
- ☐ Решения иногда остаются в личных чатах, и их трудно потом найти.
- ☐ Документы пересылаются в сообщениях, но не сохраняются в общем рабочем пространстве.
- ☐ Команда работает в гибридном или удалённом формате либо в ней есть коллеги и волонтеры, работающие непосредственно на местах реализации проектов.
- ☐ Почта перегружена короткими сообщениями, которые можно было бы быстрее обсудить во внутреннем канале.
- ☐ Волонтеры, консультанты или партнеры вовлечены в деятельность, и общение с ними становится трудно отслеживать.
- ☐ Нет общего правила о том, что обсуждается в чате, что отправляется по почте и где хранятся решения.



Если вы отметили **1–3 пункта**, вам необязательно нужно новое приложение. Начните с установления более чётких правил для уже используемых каналов.

Если вы отметили **4–6 пунктов**, организации нужен основной канал внутренней коммуникации и простые правила его использования. Такие инструменты, как Microsoft Teams, Slack или Google Chat, помогают организовать рабочие обсуждения, распределить информацию по проектам и упростить взаимодействие внутри команды.

Внешняя коммуникация: цифровые инструменты для видимости организации и связи с общественностью

Для НПО, внешняя коммуникация включает все инструменты, с помощью которых организация представляет себя публично, достигает спонсоров, общается с партнёрами, мобилизует сторонников, рассылает приглашения, собирает заявки на участие и показывает результаты своей работы.

С точки зрения цифровизации внешняя коммуникация — это не просто «регулярные посты в Facebook»: это выбор нескольких каналов и инструментов, которыми команда может стабильно управлять и которые отвечают чётким потребностям — где можно найти организацию, где она сообщает новости, как собирает заявки, как передаёт информацию сообществу и как представляет свои результаты.

Если организация только начинает этот путь, можно начать со следующего набора каналов и инструментов:

- простой сайт или чёткая презентационная страница;
- аккаунт в 1–2 социальных сетях, регулярно обновляемый;
- приложение для создания визуальных материалов, например Canva или Adobe Express;
- платформа для создания и рассылки новостных писем, если у организации уже есть список контактов.



Сайт организации: с чего начать?

Самый частый вопрос со стороны НПО звучит так: «Как нам создать сайт, если у нас нет ни ресурсов, ни IT-специалиста?»

Есть несколько простых решений, позволяющих организации получить базовое присутствие в интернете, которое легко создать и обновлять с командой:

1. Создайте презентационную страницу на www.NGO.md (бесплатно и без участия IT-специалиста)

Если организации срочно нужна публичная страница, можно создать профиль на платформе www.ngo.md. Платформа позволяет бесплатно регистрировать организации и работает как публичная база НПО Республики Молдова. Профиль организации позволяет добавлять информацию об ассоциации, сфере деятельности, проектах или годовых отчётах. Такой вариант удобен, если нужна простая страница, которую можно быстро отправить партнёрам, бенефициарам или донорам.

2. Создайте презентационную страницу в Google Sites (бесплатно и без участия IT-специалиста)

Google Sites позволяет создать простой сайт без программирования. Сайт редактируется путём добавления и расположения различных элементов на странице. Адрес сайта может выглядеть как www.sites.google.com/названиеорганизации, а если у организации есть собственный домен, можно подключить к нему сайт.

3. Для более сложного сайта выбирайте более гибкую платформу (потребуется поддержка IT-специалиста и ресурсы для настройки)

Если организации нужен сайт с несколькими страницами, формами, разделами для мероприятий, пожертвований, статей, материалов или более гибким дизайном, стоит рассмотреть шаблоны, предлагаемые Wix или WordPress.com.

Эти платформы предлагают больше возможностей для персонализации, но требуют больше времени и средств на настройку и обслуживание.

Важно: выбирайте решение, которым организация сможет управлять в долгосрочной перспективе. Практичный сайт — это не обязательно самый сложный сайт, а тот, который команда может легко обновлять самостоятельно, не завися постоянно от внешнего специалиста.

Приложения для создания визуального контента

Внешняя коммуникация требует создания визуальных материалов: плакатов, публикаций для социальных сетей, приглашений, презентаций и брошюр. Поэтому НПО нужна простая программа, которой могут пользоваться несколько сотрудников, создавать шаблоны и поддерживать единый визуальный стиль организации.

Рекомендуемые приложения	Что предлагает?	Стоимость / доступ для НПО	Требуются ли знания графического дизайна?
	Canva — одно из самых доступных решений для НПО, которым необходимо быстро создавать визуальные материалы без продвинутых навыков дизайна. Через программу Canva for Nonprofits правомочные некоммерческие организации могут получить бесплатный доступ к премиум-функциям Canva Pro для команды до 50 пользователей.	Подать заявку на Canva for Nonprofits здесь .	Нет
	В рамках программы Adobe Express for Nonprofits НПО, соответствующие критериям участия, могут получить бесплатный доступ к Adobe Express Premium для 50 пользователей.	Подать заявку на Adobe Express for Nonprofits здесь .	Нет
	Affinity больше подходит для людей, у которых уже есть базовый опыт в дизайне или которым требуется больше контроля над визуальными материалами. Это не лучший выбор для команды, которая только начинает осваивать инструменты дизайна, но может быть полезен для НПО, создающих более сложные материалы.	Affinity доступен через Canva for Nonprofit	Да, базовые знания графического дизайна необходимы
	Это приложение, аналогичное программам Canva или Adobe Express.	Подать заявку на VistaCreate for Nonprofits здесь .	Нет
	Приложение популярно для быстрого монтажа видео и имеет бесплатный тариф для базовых потребностей.	У CapCut нет специальной программы для НПО. Перед использованием проверьте, какие функции включены в бесплатный тариф, а какие требуют подписки.	Нет

Платформы для email-маркетинга

Платформы email-маркетинга помогают НПО напрямую общаться с теми, кто хочет получать новости и информацию от организации: сторонниками, волонтерами, бенефициарами, донорами, членами сообщества и партнёрами.

В отличие от социальных сетей, где охват зависит от алгоритмов, база электронных адресов остаётся собственным каналом организации. Такие платформы позволяют отправлять рассылки большим группам контактов, отслеживать открытие писем, переходы по ссылкам и понимать, какой контент наиболее интересен аудитории.

Важно: Не отправляйте рассылки или маркетинговые кампании с обычного адреса электронной почты организации. Такие аккаунты предназначены для повседневной переписки, а не для массовых отправок. Большое количество писем может превысить лимиты провайдера или привести к блокировке аккаунта.

Рекомендуемые приложения	Что включает бесплатный тариф?	Стоимость / доступ для НПО
	Бесплатный тариф позволяет хранить до 100 000 контактов, но ограничивает отправку до 300 писем в день и включает только одного пользователя.	Предоставляет скидку 20% для НПО. Подать заявку здесь .
	Бесплатный тариф достаточно ограничен: позволяет хранить до 250 контактов и отправлять до 500 писем в месяц, с лимитом 250 писем в день. Этого может быть достаточно для начинающей НПО или для небольшого списка контактов.	Mailchimp предоставляет скидку 15% для НПО, соответствующих критериям. Подать заявку здесь .
	У GetResponse есть бесплатный тариф, подходящий для небольших НПО или организаций, которые только начинают рассылать новостные бюллетени. Тариф позволяет хранить до 500 контактов и отправлять до 2 500 писем в месяц. Продвинутые функции автоматизации и командной работы доступны только в платных тарифах.	GetResponse предоставляет скидку 50% для НПО, соответствующих критериям. Подать заявку здесь .
	Бесплатный тариф Zoho Campaigns позволяет управлять базой до 2 000 контактов, отправлять до 6 000 писем в месяц и включает доступ для 5 пользователей.	Zoho предоставляет скидки некоммерческим организациям, подавшим заявку на их получение здесь .

Управление проектами и деятельностью организации

Приложение для управления проектами помогает НПО чётко организовать повседневную работу: какие действия нужно выполнить, кто за них отвечает, кому делегирована каждая задача, какой срок выполнения и на каком этапе находится работа. Если информация полная и своевременно обновляется, приложение оказывается полезным и на этапе отчётности. По завершении проекта команде проще увидеть, что было сделано, кто был вовлечён и какие результаты были достигнуты.

Рекомендуемые приложения	Характеристики	Стоимость / доступ для НПО
	Microsoft Planner — приложение для организации задач и проектов, полезное для НПО, использующих Microsoft 365. В Planner команда может создавать рабочие планы для проектов, мероприятий или кампаний, разделять деятельность на конкретные задачи, назначать ответственных и сроки, а также отслеживать прогресс на визуальной доске. В базовом варианте его возможностей может быть недостаточно для сложных проектов и детализированной отчётности.	Подайте заявку на Microsoft for NonProfits здесь и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям.
	Это простое приложение для организации повседневных задач. Оно полезно для отдельных пользователей или небольших команд, которые уже используют Google Workspace и хотят отслеживать простые действия: списки дел, крайние сроки или задачи, полученные по электронной почте. Задачи можно создавать из Gmail, они могут отображаться в Google Календаре и синхронизируются на всех устройствах.	Подайте заявку на Google for NonProfits здесь и проверьте, соответствует ли ваша организация критериям.
	Позволяет НПО организовывать задачи, сроки, обязанности, кампании, волонтёров и партнёрства в едином рабочем пространстве. У Trello есть бесплатный тариф, а НПО, соответствующие критериям, могут получить скидку от 50% до 100% на платные тарифы через программу Atlassian для некоммерческих организаций (Trello входит в состав Atlassian).	Подайте заявку здесь .
	Подходит для НПО, которым нужно отслеживать проекты, задачи, сроки и обязанности в одном месте. Бесплатный тариф ограничен максимум 2 пользователями. Крупные команды НПО, соответствующие установленным критериям, могут запросить скидку 50% на платные тарифы Asana.	Подайте заявку на скидку здесь .
	Это приложение предназначено для управления проектами и рабочими процессами. monday.com предоставляет некоммерческим организациям 10 бесплатных мест, а на дополнительные места — скидку 70%.	Скидку можно получить здесь .
	Имеет бесплатный тариф, подходящий для небольших команд, а также предлагает скидки для некоторых некоммерческих организаций. Размер скидки публично не указан. НПО должны обратиться в ClickUp, чтобы уточнить условия и проверить соответствие требованиям.»	Запрос можно отправить здесь .

Нужен ли IT-специалист для настройки приложений для управления проектами?

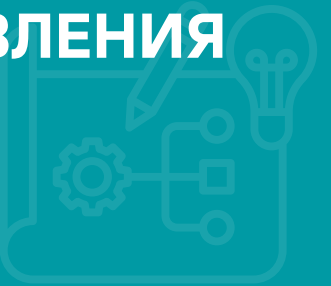
IT-специалист не нужен. Скорее нужен человек из команды, который сможет координировать процесс внедрения выбранного приложения и установить правила работы: как создаются задачи, кто обновляет статус, как отслеживаются сроки выполнения и т. д.

Поддержка IT-специалиста или внешняя консультация могут понадобиться, если:

- вы хотите интегрировать между собой несколько систем;
- вам нужна сложная автоматизация;
- вам нужны продвинутые дашборды;
- вы внедряете систему для большой команды;
- вы переносите данные из нескольких инструментов;
- есть повышенные требования к безопасности, доступу или конфиденциальности;
- хотите интегрировать систему управления проектами с CRM, финансовой системой или другими инструментами для мониторинга и оценки (M&E).

Быстрая проверка:

НУЖНА ЛИ МОЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ?



Отметьте ситуации, которые подходят вашей организации:

- ☐ Команда одновременно работает над несколькими проектами.
- ☐ Задачи теряются в сообщениях, электронных письмах, устных обсуждениях или чатах.
- ☐ Не всегда понятно, кто отвечает за каждую задачу.
- ☐ Сроки отслеживаются неформально — в личных календарях, отдельных таблицах или переписке.
- ☐ Координаторы тратят много времени на вопросы: «На каком мы этапе?» или «Что ещё нужно сделать?».
- ☐ Часто возникают задержки, потому что неясно, какие задачи заблокированы.
- ☐ Несколько человек работают над одним проектом, но не имеют общего представления о его прогрессе.
- ☐ Отчётность затруднена, поскольку задачи, результаты и прогресс не фиксируются в процессе работы.
- ☐ Команда работает в гибридном или удалённом формате либо непосредственно на местах и не может координировать работу только через встречи.
- ☐ Деятельность запланирована в проектном документе, но не разбита на конкретные задачи с указанием ответственных лиц и сроков.
- ☐ В реализации участвуют волонтёры, консультанты или партнёры, и сложно отслеживать, кто за что отвечает.
- ☐ Одни и те же вопросы о задачах, сроках или ответственности повторяются каждую неделю.

Если вы отметили **более 5 пунктов**, организации нужен более чёткий способ отслеживания и координации деятельности. Простое приложение, например Trello, Planner, Asana или ClickUp, поможет команде видеть задачи, ответственных и сроки в одном месте.

CRM для взаимодействия с донорами, бенефициарами и сторонниками организации

CRM (Customer Relationship Management, управление взаимоотношениями с клиентами) для НПО — это единое место, где хранится история взаимодействия с людьми: пожертвования, участие в мероприятиях, оказанная поддержка, отправленные сообщения и полученные согласия.

Коротко говоря, CRM помогает НПО не терять связи, данные и возможности. Но внедрять её стоит только в том случае, если у организации есть ресурсы для её постоянного ведения и использования.

Чем CRM может быть полезна некоммерческой организации?

Для НПО наиболее полезны следующие функции CRM:

- учёт контактов: доноры, бенефициары, волонтеры, партнёры, члены организации и участники;
- история взаимодействий: письма, звонки, встречи, пожертвования и участие в мероприятиях;
- сегментация контактов: по типу, местности, участию или интересам;
- отслеживание пожертвований и фандрайзинговых кампаний;
- рассылка писем и интеграция с платформами email-маркетинга;
- онлайн-формы, связанные с базой данных;
- отчёты о пожертвованиях, участии, деятельности и вовлечённости;
- задачи и напоминания для дальнейшей работы с контактами;
- управление согласиями на обработку данных и предпочтениями в коммуникации;
- интеграция с сайтом, формами пожертвований и другими приложениями.

- **В работе с донорами** CRM позволяет сохранять полную историю взаимодействия: кто, когда и сколько пожертвовал, через какую кампанию узнал об организации, получил ли благодарность, подписан ли на рассылку и можно ли связаться с ним повторно.
- **При работе с бенефициарами** CRM помогает организации фиксировать, кому была оказана поддержка, какие услуги и мероприятия были предоставлены, какие документы или соглашения имеются и какие дальнейшие действия необходимы.
- **В отношениях с волонтерами** CRM может показывать, кто доступен, в каких мероприятиях участвовал, какими навыками обладает, какое обучение прошёл и как его можно снова привлечь.

Важно выбирать CRM не только по количеству функций.

Сложная система с множеством возможностей может стать обременительной для небольшой команды. На первом этапе лучше выбрать CRM, которой сотрудники смогут регулярно пользоваться без лишних сложностей, а не самую функциональную систему на рынке

CRM-платформы, которые НПО могут получить бесплатно или со скидкой

CRM-платформа	Для каких НПО подходит?	Стоимость / доступ для НПО	Обратите внимание на
	Средние и крупные НПО с фандрайзингом, отчетностью и сложными процессами.	Через программу Power of Us , правомочные НПО получают 10 бесплатных лицензий; на дополнительные лицензии предоставляются скидки. Подать заявку можно здесь .	Требует администрирования, настройки и, как правило, консультанта или внутреннего администратора.
CiviCRM	НПО, которые хотят решение с открытым исходным кодом (open-source) и имеют техническую поддержку.	Программное обеспечение является open-source; расходы возникают на хостинг, настройку, обслуживание и поддержку.	Бесплатно не означает без затрат. Вам понадобится техническая поддержка для установки, безопасности, обновлений и резервного копирования.
	Monday.com подходит для небольших и средних НПО, которым нужно визуальное и простое в использовании решение. Оно не так специализированно, как Salesforce Nonprofit Cloud или CiviCRM, но может быть проще в освоении для команды без продвинутых технических навыков.	10 бесплатных пользователей тарифа Pro для НПО, соответствующих критериям; на дополнительные места предоставляется скидка 70%. Подать заявку можно здесь .	Monday.com CRM может использоваться НПО без поддержки IT-специалиста для выполнения простых задач. IT-поддержка становится необходимой, когда организация хочет перенести данные из нескольких источников, создавать сложные автоматизации, интегрировать CRM с другими формами и т. д.
	Небольшие и средние НПО, которые хотят доступную CRM и, возможно, более широкий пакет приложений.	Zoho for Nonprofits предоставляет некоммерческим организациям разовый кредит в размере 5 000 долларов США, который можно использовать для приобретения продуктов Zoho. Подать заявку на кредит можно здесь .	Платформа не предназначена исключительно для НПО и требует адаптации к работе с донорами, бенефициарами и некоммерческой отчетностью.
 Dynamics 365	НПО, которые уже используют Microsoft 365 и нуждаются в интеграции с Outlook, Teams, SharePoint, Power BI.	Microsoft предлагает значительные скидки для правомочных организаций через программу Microsoft for NonProfits .	Может быть слишком сложным для небольшой НПО без технической поддержки. Power Apps позволяет построить простую CRM, но ее необходимо спроектировать и поддерживать.

Когда взаимодействие с донорами уже не помещается в электронную почту и Excel



Ассоциация «Жизнь без лейкемии» — единственная организация в Республике Молдова, которая поддерживает детей с онкологическими заболеваниями и их семьи на протяжении всего лечения. Для реализации своей миссии ассоциация сотрудничает с донорами, компаниями и партнёрами через кампании и мероприятия по сбору средств. Однако такие отношения сложно эффективно вести только через электронную почту и Excel: каждое взаимодействие и вклад важно сохранять и отслеживать во времени.

Чтобы централизовать все взаимодействия, ассоциация использует Salesforce. CRM позволяет команде быстро видеть историю каждого сторонника: кто, когда и сколько пожертвовал, а также в рамках какого проекта или мероприятия. Благодаря этому организация не начинает общение с нуля и может поддерживать более персонализированные и последовательные отношения с донорами и партнёрами.

С момента внедрения Salesforce стала «цифровой памятью» организации и её коммуникации. Платформа значительно сократила объём ручной работы благодаря автоматической интеграции электронной переписки и прямому переносу в CRM данных, оставленных донорами на сайте организации. Это позволяет получить полную и понятную картину сообщества сторонников.

6 уроков, извлечённых Ассоциацией «Жизнь без лейкемии» о CRM-платформах:

- CRM внедряйте только после того, как организация чётко определит, какие данные необходимо отслеживать.
- Настройка CRM может потребовать технической поддержки и картографирования внутренних процессов.
- Стоимость CRM не ограничивается лицензией: предусмотрите также расходы на настройку, обучение команды и обслуживание.
- Назначьте ответственного за регулярное обновление CRM.
- Добавьте в CRM исторические данные, а не только информацию за последний год.

Мониторинг и оценка

Полезные инструменты для мониторинга и оценки можно разделить на три категории:

- **Инструменты для сбора и систематизации данных** — они помогают организации собирать информацию (формы регистрации, обратная связь, анкеты, оценки до и после обучения или сбор данных в сообществах).
- **Платформы для мониторинга, оценки и управления результатами** — это более сложные инструменты, которые позволяют отслеживать цели, результаты, показатели, целевые значения и прогресс по нескольким проектам или программам. Они подходят организациям, которые управляют более крупными проектами, работают с несколькими партнёрами или имеют более сложные требования к отчётности.
- **Инструменты для анализа, визуализации и отчётности** — превращают данные в графики, дашборды и визуальные отчёты. Они полезны для управления, подготовки отчётности для доноров, представления результатов и принятия решений на основе данных.

Инструменты для сбора данных

Рекомендуемые приложения	Особенности	Стоимость / доступ для НПО	Требуется ли IT-поддержка?
Google Forms + Google Sheets	Простой сбор данных и обратной связи. Инструмент прост в использовании и бесплатен, а ответы автоматически собираются в Google Sheets.	Включено в Google Workspace for Nonprofit.	Нет
Microsoft Forms	Полезен для организаций, использующих Microsoft 365. Ответы можно экспортировать в Excel и подключать к Microsoft Lists или Power BI для отслеживания и отчетности.	Доступно через Microsoft 365.	Нет
 KoboToolbox	Полезное приложение для НПО, собирающих данные в полевых условиях, особенно в сообществах с нестабильным интернетом или при работе с телефона или планшета. Позволяет создавать сложные формы, собирать данные оффлайн, записывать GPS-координаты, загружать фотографии, валидировать ответы и экспортировать данные для анализа.	Бесплатно для некоммерческих организаций в рамках Community Plan. Подать заявку можно здесь .	Нет
 SurveyMonkey	Предлагает готовые шаблоны, вопросы с несколькими вариантами ответов, сбор ответов по ссылке/email, результаты с визуализацией в реальном времени и опции анализа.	Подать заявку на скидку можно здесь .	Нет

Платформы для мониторинга, оценки и управления результатами (M&E)

Это комплексные инструменты для отслеживания целей, результатов, показателей, целевых значений и прогресса по нескольким проектам или программам. Они подходят организациям, которые ведут несколько проектов, работают с разными партнёрами или имеют сложные требования к отчётности. Для небольших НПО такие платформы обычно не являются первым шагом.

Рекомендуемые приложения	Особенности	Стоимость / доступ для НПО	Требуется ли IT-поддержка?
	Приложение , подходящее для НПО и международных организаций развития, работающих с логико-структурной схемой (logframe), индикаторами и отчетностью по результатам.	Нет отдельной скидки для НПО.	Да, на этапе настройки и администрирования.
	Платформа для мониторинга и оценки для некоммерческого сектора и проектов развития / международного сотрудничества. Включает результаты, индикаторы, цели, прогресс и интеграцию с инструментами сбора данных, такими как KoboToolbox или SurveyCTO.	Нет отдельной скидки для НПО.	Да, на этапе настройки и импорта данных.
	Salesforce Nonprofit Cloud используется во всём мире многими некоммерческими организациями и может служить основой для систем мониторинга и оценки (M&E), а также управления программами.	Программа Power of Us предлагает 10 бесплатных лицензий для Salesforce Nonprofit Cloud или Sales/Service Cloud.	Вам понадобится специализированная IT-поддержка при внедрении.
 ActivityInfo	Приложение , подходящее для программ с несколькими партнёрами или реализацией в нескольких локациях. Имеет защищенную и гибкую систему для сбора, отчетности и сотрудничества в сложных условиях, включая географически распределенные проекты.	Имеет ограниченные бесплатные функции.	Да, на этапе настройки и администрирования.

Платформы M&E не стоит путать с приложениями для управления проектами или CRM-системами. Приложения для управления проектами отслеживают деятельность, задачи и сроки. CRM-системы отслеживают отношения и взаимодействия с благополучателями, донорами, волонтерами или партнёрами. Платформы M&E отслеживают результаты, показатели, целевые значения и прогресс проектов.

Инструменты для анализа, визуализации и отчётности

Рекомендуемые приложения	Особенности	Стоимость / доступ для НПО	Требуется ли IT-поддержка?
	Power BI — это инструмент Microsoft для анализа и визуализации данных, который преобразует информацию из Excel, форм и баз данных в интерактивные дашборды и отчёты для мониторинга показателей и принятия решений. Подходит организациям, которые уже используют Microsoft 365, Excel, SharePoint или Dynamics.	В зависимости от выбранного плана. Power BI Pro включен в некоторые планы Microsoft, предлагаемые для некоммерческих организаций .	Да, на этапе подключения источников данных, моделирования данных, настройки прав доступа и публикации.
	Looker Studio (ранее Data Studio) — это бесплатный инструмент для создания дашбордов и отчетов, позволяющий легко визуализировать данные из Google Sheets и других источников без продвинутых технических знаний. Это самый доступный вариант для небольших НПО, хранящих данные в Google Sheets и желающих простые дашборды. Приложение доступно здесь .	Базовая версия бесплатна. Также существует платная версия Looker Studio Pro с более продвинутыми функциями совместной работы, администрирования и технической поддержки.	Да, для этапа подключения к базам данных или внешним коннекторам.
	Tableau — продвинутый инструмент для анализа и визуализации данных. Подходит для сложных дашбордов, исследовательского анализа и визуальной отчетности. Подходит для средних и крупных НПО с большим объемом данных, которым требуются надежные дашборды. Для небольших НПО может быть слишком сложным.	Tableau предоставляет правомочным НПО скидку через Программу TechSoup .	Для простого использования можно обучиться внутри организации, но для работы с множественными данными, правами доступа и публикацией требуется техническая поддержка.

Небольшой НПО не нужны сложные платформы с самого начала. Чаще всего можно начать с простого сочетания бесплатных инструментов:

- для сбора данных: **Google Forms** или **Microsoft Forms**;
- для централизации и систематизации данных: **Google Sheets** или **Excel**;
- для визуализации, анализа и отчётности: графики в **Sheets**, **Excel** или простые дашборды в **Looker Studio**;

Платформа M&E становится полезной только тогда, когда организация уже не может эффективно управлять данными в таблицах, ведёт несколько проектов параллельно, работает с несколькими партнёрами или имеет сложные требования к отчётности.

Цифровая безопасность: минимальный план защиты для НПО

Цифровая безопасность — важная часть цифровой трансформации, поскольку работа онлайн связана с аккаунтами, паролями, документами, персональными данными и доступом. Для большинства НПО безопасность можно значительно повысить с помощью нескольких простых мер.

Начните со следующих шагов и периодически проверяйте их соблюдение.

1. Защитите основные аккаунты организации

Самые важные аккаунты — те, которые дают доступ к цифровой инфраструктуре организации.

Проверьте:

- ☐ Все важные платформы используют корпоративные адреса электронной почты;
- ☐ Есть список всех аккаунтов организации;
- ☐ Понятно, кто администрирует каждый аккаунт;
- ☐ У бывших коллег и сотрудников больше нет доступа к аккаунтам организации;
- ☐ Как минимум два человека имеют доступ к критически важным аккаунтам.

Приоритетные аккаунты:

- электронная почта организации;
- доступ к Google Workspace / Microsoft 365;
- домен сайта;
- учётные записи в социальных сетях;
- CRM;
- финансовые приложения;
- сайт.

2. Безопасно управляйте паролями

Создавайте надёжные пароли и используйте менеджер паролей.

Менеджер паролей (password manager) — это приложение или программа, которая запоминает все ваши пароли вместо вас. Он работает как цифровой сейф. Вместо того чтобы хранить пароли в блокноте, вы кладёте их в такой «сейф», куда входите с помощью одного главного пароля — так называемого «мастер-пароля». После входа вы можете видеть, копировать или автоматически вводить пароли для всех сохранённых аккаунтов.

Для организаций менеджер паролей также удобен тем, что позволяет контролировать общий доступ. Например, сотрудник по коммуникациям может получить доступ к аккаунтам в социальных сетях, а администратор — к другим платформам. При уходе сотрудника его доступ можно быстро отозвать.

Приложения для управления паролями:

- [1Password](#)
- [KeePassXC](#)
- [Google Password Manager](#)

Проверьте:

- ☐ Каждый важный аккаунт защищён уникальным паролем;
- ☐ Пароли не используются повторно для разных аккаунтов;
- ☐ Пароли не хранятся в документах Word, Excel или блокнотах;
- ☐ Организация использует менеджер паролей.

3. Включите двухфакторную аутентификацию

Двухфакторная аутентификация (2FA или MFA) добавляет дополнительный уровень защиты. Даже если пароль станет известен злоумышленнику, он не сможет войти в аккаунт без второго шага проверки.

Проверьте если:

- ☐ Для электронной почты организации включена 2FA.
- ☐ Для аккаунтов в социальных сетях включена 2FA.
- ☐ Для сайта включена 2FA.
- ☐ Для CRM и финансовых приложений включена 2FA.
- ☐ Проверьте на www.haveibeenpwned.com не участвовал ли ваш адрес электронной почты в утечке данных.

4. Защитите ноутбуки и телефоны

Ноутбуки, телефоны и планшеты — это точки доступа к данным организации. Если устройство не защищено, его потеря может привести и к потере доступа к документам, электронной почте, переписке и аккаунтам.

Проверьте если:

- ☐ Все устройства защищены PIN-кодом, паролем или биометрией;
- ☐ Включены автоматические обновления;
- ☐ Антивирус активен;
- ☐ Неиспользуемые приложения удалены;
- ☐ Важные данные хранятся в облачном хранилище организации;
- ☐ Старые устройства очищены от данных и отключены от аккаунтов;

5. Делайте резервные копии важных данных

Резервная копия — это не просто документы, которые «где-то» хранятся, или копия на чьем-то ноутбуке. Это специально созданная и регулярно проверяемая копия, доступная для восстановления при возникновении проблемы.

Проверьте если:

- ☐ В организации есть процедура резервного копирования;
- ☐ Важные документы хранятся как минимум в двух местах;
- ☐ Резервные копии регулярно проверяются: файлы существуют, открываются и при необходимости могут быть восстановлены;
- ☐ Хотя бы один человек знает, как восстановить данные.

Простое правило: непроверенная резервная копия — ненадежная резервная копия.

6. Контролируйте доступ к документам и приложениям

Каждый сотрудник организации должен иметь доступ только к тем данным, которые необходимы ему для работы.

Проверьте если:

- ☐ Доступ предоставляется в соответствии с ролью;
- ☐ Доступ к конфиденциальным данным ограничен;
- ☐ Права доступа регулярно пересматриваются;
- ☐ Доступ сразу закрывается после завершения сотрудничества.

7. Защитите сайт организации

Сайт — важная часть идентичности организации. Если он будет взломан, это может навредить репутации, привести к утечке данных или использованию сайта для размещения вредоносного контента.

Проверьте если:

- Платформа сайта обновлена. Обновления устраняют уязвимости и снижают риск атак;
- Плагины обновлены;
- Неиспользуемые плагины удалены;
- Для сайта создаются резервные копии;
- HTTPS активирован (адрес сайта начинается с <https://...>);
- Количество администраторов ограничено.

8. Защитите сеть Wi-Fi

Сеть Wi-Fi в офисе следует рассматривать как часть рабочей инфраструктуры, а не как настройку, о которой забывают после установки.

Проверьте если:

- Пароль роутера изменён и не является стандартным паролем от провайдера или указанным на устройстве;
- Сеть для гостей отделена от сети, которой пользуется команда;
- Организация знает настройки роутера;
- Пароль Wi-Fi регулярно обновляется.

9. Контролируйте доступ сотрудников при вступлении и уходе

Цифровая безопасность во многом определяется тем, насколько чётко организация управляет доступами сотрудников. Приход и уход из команды должны сопровождаться чёткими процедурами.

При начале работы сотруднику:

- Создают корпоративный аккаунт;
- Активируют 2FA;
- Предоставляют необходимые права доступа;
- Ознакамливают с правилами безопасности;

При уходе из организации:

- Учётные записи деактивируются;
- Доступы закрываются;
- Оборудование возвращается;
- Важные документы передаются;
- Список доступов обновляется.

10. Установите базовые правила безопасности и план действий при инцидентах

НПО не нужна политика на 30 страниц — для начала достаточно 2–3 страниц с основными правилами:

- какие аккаунты являются критически важными;
- где хранятся документы;
- как управляются пароли;
- как в организации выполняется резервное копирование;
- как сообщать об инцидентах;
- кто принимает решения в экстренных IT-ситуациях.

В случае инцидента:

- Зафиксируйте, что произошло.
- Смените скомпрометированные пароли.
- Завершите подозрительные сессии.
- Сообщите ответственному сотруднику.
- Свяжитесь с IT-подрядчиком или платформой.
- Определите скомпрометированные данные.
- Восстановите данные из резервной копии.
- Обновите процедуры, чтобы избежать повторения.

Краткий чек-лист самооценки цифровой зрелости НПО

Экспресс-диагностика и приоритеты на ближайшие 3–6 месяцев

Как заполнять?

- Выделите 45–60 минут на командное обсуждение;
- По возможности пригласите представителя руководства, координатора проектов и сотрудника из административной, финансовой или коммуникационной сферы, а также тех, кто работает напрямую с бенефициарами;
- Для каждого утверждения поставьте оценку от 0 до 3;
- В конце не пытайтесь решить всё сразу. Выберите максимум три реалистичных приоритета, с которых начнёте.

Шкала оценки

0 — Отсутствует	1 — Ad-hoc (по мере необходимости)	2 — Частично организовано	3 — Понятно и используется на практике
Такой практики нет или непонятно, как она работает.	Практика применяется время от времени, без единого подхода.	Правило или инструмент есть, но не используется регулярно.	Правило, инструмент или ответственный установлены и используются на постоянной основе.

Направление и цифровые приоритеты:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
Мы знаем, какие проблемы хотим решить с помощью цифровизации в ближайшие 12 месяцев.		Малое / Среднее / Большое	Если оценка низкая: уточните потребности организации и выберите максимум три приоритета на ближайшие 3–6 месяцев.
Мы обсудили в команде, какие процессы отнимают у нас больше всего времени.		Малое / Среднее / Большое	
Руководство организации поддерживает цифровизацию на практике, выделяя время, принимая решения, назначая ответственного и выделяя бюджет.		Малое / Среднее / Большое	
У нас есть 1–3 четких цифровых приоритета, а не длинный список пожеланий.		Малое / Среднее / Большое	
Мы знаем, кто координирует следующие шаги по цифровизации.		Малое / Среднее / Большое	

Цифровой фундамент:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
У организации есть собственный домен.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделу «Цифровая основа любой НПО» .
Команда использует корпоративные адреса электронной почты.		Малое / Среднее / Большое	
Рабочие документы хранятся в общем облачном пространстве.		Малое / Среднее / Большое	
Есть базовые правила доступа к аккаунтам и документам.		Малое / Среднее / Большое	
Мы знаем, какие устройства, аккаунты и приложения использует организация.		Малое / Среднее / Большое	

Внутренняя организация:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
Мы знаем, где хранятся важные документы.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделу «Внутренняя организация: как создать общее рабочее пространство для организации»
У нас есть общая структура папок.		Малое / Среднее / Большое	
У нас есть простые правила именования файлов.		Малое / Среднее / Большое	
Мы можем быстро найти нужную версию документа.		Малое / Среднее / Большое	
Документы не зависят от ноутбука или аккаунта одного человека.		Малое / Среднее / Большое	

Внутренняя и внешняя коммуникация:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
Мы знаем, как предоставлять доступ коллегам, волонтерам и внешним сотрудникам к рабочим пространствам.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделам «Внутренняя коммуникация» и «Внешняя коммуникация»
Мы работаем в общих документах, а не пересылаем версии по почте вложениями.		Малое / Среднее / Большое	
Есть четкие правила и ответственные за управление коммуникационными инструментами (обновление, доступ, контент и единообразие).		Малое / Среднее / Большое	
Организация активно и регулярно использует базовые цифровые инструменты (сайт, соцсети, дизайн и рассылки).		Малое / Среднее / Большое	

Управление проектами и деятельностью организации:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
У нас есть общий способ отслеживания задач.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделу «Управление проектами и деятельностью»
Для каждой задачи определены ответственный и срок.		Малое / Среднее / Большое	
Мы можем быстро определить, какие задачи выполнены, задерживаются или требуют решения.		Малое / Среднее / Большое	
Мы не полагаемся только на память, сообщения или неформальные обсуждения.		Малое / Среднее / Большое	
У нас есть понятный способ отслеживать результаты и показатели проектов.		Малое / Среднее / Большое	

CRM для работы с донорами, бенефициарами и сторонниками организации:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
У нас есть чёткий и актуальный учёт доноров, бенефициаров, волонтеров, членов и партнёров организации.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделу «CRM для работы с донорами, бенефициарами и сторонниками организации» .
Данные о донорах, бенефициарах, волонтерах и партнёрах хранятся в общем месте, а не в отдельных файлах, блокнотах, письмах или на личных ноутбуках.		Малое / Среднее / Большое	
Мы быстро находим историю важных отношений: пожертвования, встречи, поддержку, коммуникации и следующие шаги.		Малое / Среднее / Большое	
Мы знаем, какие данные являются конфиденциальными, кто имеет к ним доступ и как они должны быть защищены.		Малое / Среднее / Большое	
Мы используем данные о донорах, бенефициарах и партнёрах для коммуникации, дальнейшего взаимодействия и принятия решений, а не только для подготовки отчётности.		Малое / Среднее / Большое	

Мониторинг и оценка:

Утверждение	Оценка 0–3	Влияние	Примечания
Мы собираем данные о мероприятиях, участниках и бенефициарах в едином формате.		Малое / Среднее / Большое	Если результат низкий: обратитесь к разделу «Мониторинг и оценка» .
Мы используем стандартные формы или таблицы для регистрации, посещаемости, обратной связи, анкетирования и отчётности.		Малое / Среднее / Большое	
У нас есть понятная система отслеживания целей, результатов, показателей, целевых значений и прогресса по проектам.		Малое / Среднее / Большое	
Мы можем быстро собирать данные для отчётности без необходимости вручную объединять информацию из разных файлов.		Малое / Среднее / Большое	
Мы используем данные, чтобы понимать, что работает, что улучшить и какие решения принять, а не только для отчётности перед донорами.		Малое / Среднее / Большое	

Интерпретация результатов

Рассчитайте баллы по каждому разделу. Баллы по разделам полезнее общего балла, потому что они точно показывают, где нужно действовать.

Балл по разделу	Интерпретация
0–5	Критическая зона. Требуется срочное вмешательство.
6–10	Зона риска. Практики существуют, но применяются нерегулярно или неясно.
11–13	Рабочая зона. Основа есть, но её можно улучшить.
14–15	Надёжная зона. Практики чётко определены и соблюдаются регулярно.

Веб-ресурсы:

- **Primii pași de transformare digitală pentru ONG-uri**, TechSoup România. (2022). Доступно по адресу: www.techsoup.ro/ghid-transformare-digitala
- **Îndrumar de securitate cibernetică pentru organizațiile societății civile**, Cyber Peace Institute. (2023). Доступно по адресу: <https://cso.cyberhandbook.org/sites/default/files/2023-01/%5BRomanian%5D%20Cybersecurity%20Handbook%20for%20Civil%20Society%20Organizations.pdf>
- **Equity guide for nonprofit technology: Addressing inequities in the use, creation, and funding of technology**. NTEN. (2025, Martie). Доступно по адресу: <https://word.nten.org/wp-content/uploads/2025/04/NTEN-Equity-Guide-2025.pdf>
- **TechSoup Global. (2021). Digital Assessment Tool (DAT)**. Доступно по адресу: <https://assessment.techsoup.org/>
- **From Digitisation to Transformation: Understanding Digital Government**, UNDP (2024). Доступно по адресу: <https://www.undp.org/trinidad-and-tobago/blog/digitisation-transformation-understanding-digital-government-part-1>
- **Ghid aplicat de securitate digitală pentru orice organizație nonprofit**. TechSoup 2024. Доступно по адресу: https://uploads.strikinglycdn.com/files/6384eca9-71ff-414d-a2ad-3a686cf1403e/Securitate_Digitala_Asociatia_Techsoup_final.pdf

Полезные ссылки:

- [TechSoup Moldova](#)
- [Goodstack for Causes/Nonprofits](#)
- Инструмент оценки цифровой зрелости НПО - [Digital Assessment Tool pentru organizațiile din Republica Moldova](#)
- [Google for Nonprofits](#)
- [Microsoft for Nonprofits](#)





Finanțat de
Uniunea Europeană



European
Partnership for
Democracy



CONTACT



centrul de
politici și
-reforme



DEMOCRACY
REPORTING
INTERNATIONAL



People
in Need

Центр CONTACT — неправительственная организация Республики Молдова, которая более 30 лет активно поддерживает развитие сильного, надежного и влиятельного гражданского общества. Мы являемся центром ресурсов, анализа, адвокации, дебатов и коммуникации, ориентированным на активных граждан, лидеров и лидеров местных сообществ, а также на организации гражданского общества, которые стремятся способствовать позитивным и устойчивым изменениям в обществе.



www.contact.md

+373 22 23 39 46

info@contact.md

Кишинёв, [București 83](#)

