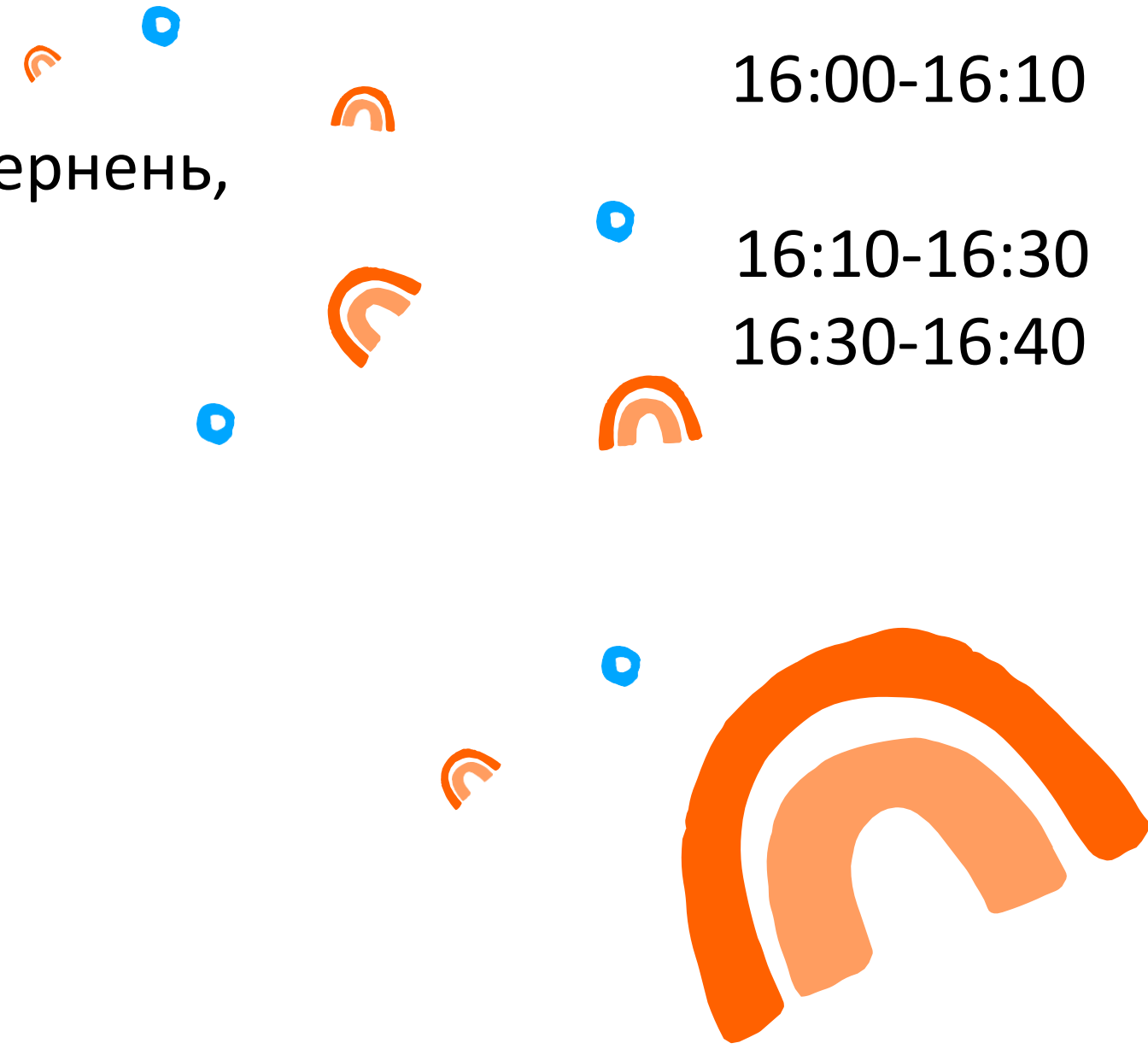


Моніторинг та оцінювання проектів



ПРОГРАМА

Знайомство, вітальне слово, обговорення мети вебінару та правил взаємодії	15:00-15:05
Місце моніторингу та оцінювання в програмному циклі. Логічна схема проекту	15:05-15:20
Створення плану та системи моніторингу	15:20-15:40
Вправа зі створення елементів плану моніторингу (з демонстрацією результатів в menti.com)	16:00-16:10
Моніторинг та зворотний зв'язок, система обробки скарг і звернень, підзвітність постраждалому населенню	16:10-16:30
Питання коментарі та зворотний зв'язок	16:30-16:40



Наше знайомство



Логічна матриця

Проект - це низка заходів, спрямованих на досягнення чітко визначених цілей протягом визначеного періоду часу та з визначений бюджет.

Логічна матриця – інструмент створення проекту, але також інструмент для самооцінювання проекту та прозорого звітування

Ієрархія цілей



Зразок логічної матриці

	Ланцюжок результатів	Індикатори / Показники	Початковий рівень (incl. reference year)	Поточний рівень Reference date	Ціль (incl. reference year)	Джерело та спосіб перевірки	Припущення
Загальна мета: Вплив	Більш широкі, довгострокові зміни, які впливатимуть із проекту та ряду втручань інших партнерів.	Виміряйте довгострокові зміни, яким сприяє проект. Слід подавати із розбивкою за статтю.	В ідеалі, спираючись на стратегію партнера		В ідеалі, спираючись на стратегію партнера	В ідеалі, спираючись на стратегію партнера	
Проектні цілі / Задачі: Наслідки (Outcomes)	Прямі наслідки проекту, які будуть отримані в середньостроковій перспективі і які, як правило, фокусуються на змінах поведінки, що виникають в результаті проекту Цілі/Наслідки/Outcomes = Oc (можливо) проміжні цілі/наслідки = iOc	Виміряйте зміну факторів, що визначають наслідки. Слід подавати із розбивкою за статтю	Точка відліку або поточне значення Індикаторів.	Значення індикатора на вказану дату	Заплановане значення індикатора.	Джерела інформації та методи, що використовуються для збору та звітування (в тому числі хто і коли / як часто).	Фактори поза контролем менеджменту проекту, які можуть вплинути на зв'язок наслідок-вплив.
Результати/ Продукти/ outputs	Прямі / матеріальні результати (інфраструктура, товари та послуги), що надаються проектом. Результат/Продукт = Op Op 1.1. (пов'язане з Oc 1) Op 1.2. (пов'язане з Oc 1) (...) Op 2.1. (пов'язане з Oc 2) (...)	Виміряйте ступінь досягнення результатів. Слід подавати із розбивкою за статтю.	Як і вище для відповідних показників.		Як і вище для відповідних показників.	Як і вище для відповідних показників.	Фактори поза контролем менеджменту проекту, які можуть вплинути на зв'язок результат-наслідок.

В чому логіка логічної матриці

Опис проекту	Індикатори	Джерело перевірки	Припущення
Загальна мета/Вплив	Якщо ЦІЛІ досягнуто, тоді це має сприяти ЗАГАЛЬНІЙ МЕТІ		
Проектні цілі/Задачі	Якщо отримані РЕЗУЛЬТАТИ, тоді досягаються ЦІЛІ		
Результати/ Продукти	Якщо проводяться ДІЯЛЬНОСТІ, тоді можна отримати РЕЗУЛЬТАТИ		
Діяльності	Якщо надаються адекватні РЕСУРСИ, Тоді можна проводити ДІЯЛЬНІСТЬ		

Індикатори

Знаки, за якими ми розуміємо, що відбувається якийсь процес



Знаки, за якими ми розуміємо, що відбулась зміна



Знаки, які дають нам знати, що ми рухаємось у правильному напрямку і наближаємось до поставленої мети



Правило SMART

Specific (or simple)	Конкретні (прості, чіткі фактори)
Measurable	Вимірювані (можна моніторити)
Achievable	Досяжні (реалістичні)
Relevant	Релевантні (достовірні, надійні)
Time Bound	Обмежені часом (реально виміряти протягом проекту)



Визначення термінів

Загальна мета / Вплив (Overall objective/Impact): глибока та далекосяжна зміна, яка є результатом зусиль цього проєкту і цілого ряду інших партнерів

Конкретна ціль / Завдання / Задача (Specific objective / Outcome): Прямі ефекти/наслідки проєкту, які будуть досягнуті у середньостроковій перспективі і які мають тенденцію фокусуватися на поведінкових змінах, що є результатом проєкту

Результати/Продукти (Expected results / Outputs): прямі відчутні результати (інфраструктура, товари та послуги), вироблені проєктом

Проектні заходи (Activities): ключові активності, необхідні для вироблення результатів

Формулювання має зачення

Результат /

Продукт

- надано
- вироблено
- здійснено
- проведено

Цілі / Задачі

- збільшено
- покращено
- підсилено

Мета / Вплив

- зробити внесок в



Практичне завдання для команд



Продумайте і сформулюйте ціль, з якими ви працюєте у своїх проєктах, та сформулюйте до неї індикатор відповідно до правил

Запишіть відповідь на: [menti.com](https://www.menti.com/hi1wamyb2w), код 3617 8555

<https://www.menti.com/hi1wamyb2w>



Що таке оцінювання проєктів?

«Оцінювання є визначенням цінності»

Michael Scriven, The Logic of Evaluation, Inverness

«Ціль оцінки – вимірювання результатів програми, їх співставлення з задачами, які ця програма має вирішити»

Carol Weiss, Evaluation Research:

Methods for Assessing Program Effectiveness

«Систематичний збір інформації в рамках програми (проєкту), її характеристиках та результатах, який проводиться для того, щоб винести судження про програму, підвищити ефективність та/або розробити плани на майбутнє»

Кузьмін, «Процес конслатінг»



Оцінювання

Визначення змін за результатами реалізації політики/програми/проекту, задля того, аби зрозуміти:

Чи були досягнуті заплановані результати?

Наскільки вірними були припущення щодо результатів політики/програми/проекту?

Наскільки ефективними, результативними і стійкими є зміни?

Оцінювання забезпечує реалізацію принципів належного врядування (ефективності, результативності, відкритості, підзвітності)

Є основою для прийняття рішень та належного планування, ефективного використання коштів.

Створює передумови для удосконалення політики/програми/проекту, оскільки дозволяє навчатися на основі уроків попереднього досвіду.



Для чого потрібне оцінювання?

Продовжувати чи припинити програму (проект)?

Яким чином можна покращити програму?

Які нові методи чи способи надання послуг можуть бути додані в програму?

Яким чином можна тиражувати подібну програму в іншому регіоні або іншій організації?

Яким чином краще розподіляти ресурси між конкуруючими програмами?

Чи треба прийняти чи відхилити підходи та стратегію, що використовуються в даній програмі?

Моніторинг



Збір та аналіз даних за попередньо визначеними кількісними та якісними показниками для визначення стану системи, проекту, процесу, продукту, послуги, програми.

Моніторинг дозволяє акумулювати необхідну для оцінювання інформацію та сприяє вчасному виробленню рішень.



Відмінності оцінки від моніторингу

Моніторинг

Проводиться безперервно

Заплановані результати та діяльність зрівнюються з фактичними

Отримана інформація використовується для покращення роботи по проекту

Відповідає на питання «що відбувається»

Оцінювання

Проводиться на ключових етапах реалізації програми

Аналізуються причини досягнення або не досягнення запланованих результатів

Отримана інформація використовується і для уточнення планів на майбутнє

Відповідає на питання «чому»?



Життєвий цикл проекту



Етапи проекту

1	2	3	4	5	6	7
Визначення проблеми	Мета, завдання	Планування проекту	Планування МіО	Виконання проекту	Завершення проекту	Оцінювання
Цільова аудиторія Попереднє оцінювання / оцінювання потреб	Розробка концепції вирішення проблеми	Визначення алгоритму вирішення проблеми Методи, ресурси, продукти проекту Зацікавлені та причетні сторони Безпосередній та соціальний результати Соціальний вплив	Індикатори досягнення мети, виконання завдань, досягнення результатів впливу Алгоритм МіО	Діяльність, продукти, результати Моніторинг діяльності отриманих продуктів, результатів, використання ресурсів	Звіт, аудит, контроль ... продуктів проекту, виконання планів і використання ресурсів	Оцінювання кінцевих результатів діяльності проекту: продукти проекту; безпосередні результати; соціальні результати; соціальний вплив.
Актуальність проблеми	Наявність змін відповідно до мети і завдань	Відповідність мети, завдань, методів, ресурсів очікуваним результатам	Наявність та якість системи МіО	Наявність діяльності, результатів, продуктів та впливів проекту	Досягнення мети Виконання завдань	Наявність запланованих і незапланованих змін та впливів. Діяльність, яка призвела до змін.



Моніторинг під час воєнного стану

- Швидкі оцінки потреб
- Облік наданої допомоги
- Мінімальний формат збору даних 3W
- Звітування кластерній системі ActivityInfo
- Онлайн таблиці для окремих філій та локацій
- Фіксація нестандартних випадків
- Аналіз продуктивності на кожному рівні роботи

3W, ActivityInfo

3W

	3W data collection (March 2022)							
CLUSTER / КЛАСТЕР/ MULTI-PURPOSE CASH / БАГАТОЦІЛЬОВА ГРОШОВА ДОПОМОГА Select from dropdown list / Виберіть зі списку	ORGANIZATION / ОРГАНІЗАЦІЯ IF YOU DON'T FIND AN ORGANIZATION! Add first to 'Organizations' tab and then select from dropdown list / ЯКЩО ОРГАНІЗАЦІЇ НЕМАЄ У СПИСКУ! Додайте назву організації на вкладці 'Organizations', після чого виберіть її	IMPLEMENTING PARTNER / ПАРТНЕР-ВИКОНАВЕЦЬ Select from dropdown list / Виберіть зі списку	DONOR / ДОНОР Select from dropdown list / Виберіть зі списку	ACTIVITY / ДІЯЛЬНІСТЬ	HEALTH DOMAIN /	COMMENTS OR NEEDS / КОМЕНТАРІ АБО ПОТРЕБИ	COUNTRY / Select from dropdown list, if not there, please select "Other" and add the country in COMMENTS or NEEDS (Column G) /	OBLAST / ОБЛАСТЬ Select from dropdown list / Виберіть зі списку
#sector +cluster	#org +prog	#org +impl	#org +funder	#activity +programme				#adm1 +name

ActivityInfo

БАЗИ ДАНИХ > 2022 UKR PROTECTION > PROTECTION CLUSTER 5WS FORM / ФОРМА 5W КЛАСТЕРУ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ > РЕДАГУВАТИ ЗАПИС

Редагувати запис у Protection Cluster 5Ws Form / Форма 5W Кластеру з питань захисту

Перейти до:

WHO / Хто

Where / Де

Cluster / КЛАСТЕР*

GP

ОБОВ'ЯЗКОВЕ ПОЛЕ

Organization/ ОРГАНІЗАЦІЯ*

ОБОВ'ЯЗКОВЕ ПОЛЕ

Organization Abbreviation

(Blank)

Виберіть один із варіантів

Organization

(Blank)

Таблиці локацій і дашборди



MEAL Indicator Tracking Table			1) Complete the site names. Examples: Lviv Train Reception Point, Ivano-Frank. Camp, Zhytomyr College					
Partner:			2) Add or delete columns for sites as needed					
Week: March 6-12			3) At the end of every week, insert numbers for each indicator. Estimates are okay.					
			4) Provide disaggregations by gender, adult/child, and disability where possible					
			5) If an indicator is not relevant to a specific site, leave the square blank					
			6) Add any notes or additional details via a note directly in the relevant cell					
#	Indicator	Definitions	Insert Site Name	Insert Site Name	Insert Site Name	Insert Site Name	Insert Site Name	Insert Site Name
1	Number of sites providing	Site - Any point at which CUA or						
2	Number of individuals	Accommodation - Collective center, camp, or any location where individuals can safely						
2	Number of individuals							
2	Number of individuals							
3	Number of individuals who							
4	Number of individuals who							
5	Number of individuals who	Transportation - Includes evacuation of staff, children, and caregivers						
5	Number of individuals who							
5	Number of individuals who							
6	Number of children	Participating - Attend CFS at						
7	Number of individuals							
8	Number of individuals	Total of all indicators						



Ефективність та психологічний аспект

Працівники МіО спілкуються з бенефіціарами напрямую, приймаючи запити чи відгуки про отриману допомогу

- Психологічне навантаження
- Психоемоційний стан постраждалих не дає об'єктивно оцінити ситуацію
- Актуальність і релевантність допомоги
- Фіксація нестандартних випадків
- Аналіз продуктивності
- Отримання об'єктивних реалістичних індикаторів недоліків або способів покращення

Фахівець з моніторингу

- M&E, MEAL, RMEL, Quality assurance, Enumerator, фахівець MiO
- Участь у плануванні проектного і програмного циклу – уточнення індикаторів, методів верифікації, аналізу
- Розробка плану моніторингу та оцінювання
- Організація і проведення оцінок потреб перед початком реалізації проекту/програми
- Формування команди та підготовка команди, що збиратиме данні
- Розробка інструментів моніторингу (опитувальників, гайдів)
- Організація процесу збору даних, перегляду інструментів та оперативного перегляду результатів
- Розробка форм введення даних та автоматичних дашборів
- Підготовка звітів з моніторингу згідно плану
- Моніторинг звернень та скарг (в рамках підзвітності), узагальнення звернень
- Проведення сесії з вивчення уроків з проектів
- Формування технічного завдання для внутрішнього оцінювання
- Проведення внутрішніх оцінювань
- Супровід зовнішніх оцінювань
- Підготовка рекомендацій для наступних етапів програмного циклу
- ...

Якісні методи дослідження застосовуються:

Як інструмент для розробки ідей для менеджменту програм для розробки і перевірки гіпотез

Як крок у підготовці до проведення кількісних досліджень

Допоміжний інструмент при проведенні кількісного дослідження для розуміння неочікуваних результатів

Первинний збір даних для розуміння загальної ситуації

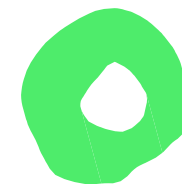
Основні якісні методи дослідження

Фокус група

Глибинне інтерв'ю (особисте), ключове інформативне інтерв'ю

Групові соціально-психологічні методи

Історії життя, історії успіху (етнографічні методи) - case-study



Недоліки та переваги якісних методів

Суб'єктивізм
дослідника

Ризик поверхневого
аналізу без розвитку гіпотез
та глибокого погляду на
проблему

Час

Вартість

Гнучкість

Прямий зв'язок
з аудиторією



Кількісні методи дослідження

Базуються на опитуваннях певної кількості респондентів і дозволяють отримати числові значення, що досліджуються.

Націленість на отримання кількісної інформації про велике число об'єктів дослідження.

Призначені для вивчення об'єктивних, кількісно вимірюваних характеристик поведінки людей.

Застосовуються тоді, коли необхідні точні, статистично надійні дані.

Чому кількісні методи найбільш вживані?

Дають змогу розповсюджувати результати на всю сукупність і узагальнювати, бо охоплюють багатьох респондентів.

В основі строгі статистичні моделі, великі вибірки, що дозволяє з'ясувати числові значення показників.

Жорсткі вимоги до вибірки, які базуються на теорії вірогідності і математичної статистики

Обробка інформації за допомогою впорядкованих кількісних процедур

Результати досліджень статистично достовірні, можна екстраполювати на всю групу

Опитувальні методи

Анкетування

Телефонне опитування

Телевізійне експрес-опитування

Інтернет-опитування, ЗМІ-опитування



ЛЯ



Тема	Запитання	Час, хв*	Примітка
Вступ		4	
> Подякувати за виділений час, це дуже важливо для нас; > Представитися; > Відзначити, що все сказане не впливає на можливе надання допомоги в майбутньому; > Відзначити, що немає правильних або неправильних відповідей, нам важлива будь-яка інформація; > Інформація буде анонімною в звіті; > Ця групова обговорення, будь-що може висловлюватися, однією чи багатьма особами, якщо учасники будуть говорити по одному. Кожному буде дана можливість висловитися. > Обговорення займе до години часу, але ви можете піти в будь-який момент, якщо вам стане некомфортно. Також ви можете не відповідати на будь-які з питань, якщо не хочете.			
Основна частина			
1.	Як Ви вважаєте, чи покращилися стосунки Ваших дітей / Вашої дитини з однолітками, родиною, вчителями, знайомими завдяки заняттям в центрі? Завдяки чому саме покращилися стосунки? Якщо ні, то чому не покращилися?	10	
2.	Чи навчили Вас навичкам, як вирішувати кризові ситуації у відносинах з близькими людьми, як їх підтримати? Чи застосовували Ви ці навички на практиці? Чи були ці навички корисними? Якщо це не допомогло, то, на Вашу думку, чому? Якщо Ви не застосовували ці навички на практиці, то чому?	10	Як саме навчили? Як само вони було корисними?
3.	Наскільки корисними виявилися заняття батьківських груп в контексті обміну досвідом по вихованню та підтримці своїх дітей?	5	
4.	Чи з'явилась у Вашого дитини/Вашої дитини плани на майбутнє завдяки заняттям в центрі?	5	Попросити навести конкретні приклади чому змінюється ставлення до життя?
5.	Як і що треба зробити Картасу, школі, Вашій громаді, щоб діти стали більш позитивно бачити життя?	10	

* Час приблизний. В різних фокус-групах одна тема може бути більш важливою для групи, ніж інша.
І ця інформація також важлива.



База даних

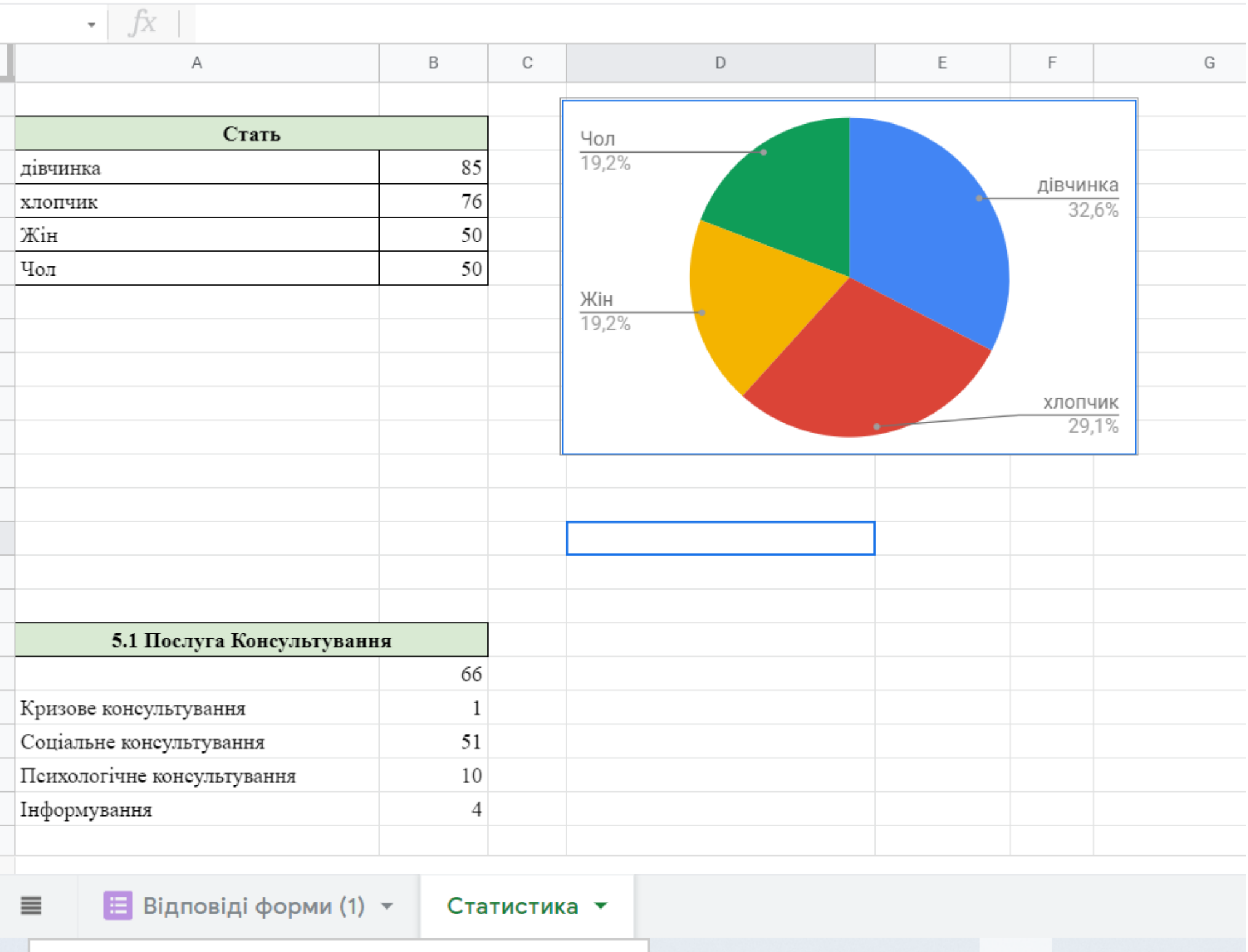
Только комментирование										
A1	fx	Позначка часу								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	Позначка часу	Назва проекту	Прізвище та ім'я	Посада	Як бенефіціар дізнався про діяльність центру?	Дата реєстрації/коли взято на облік	Дата зняття з обліку	Дата повторного взяття на облік	Дата повторного зняття з обліку	
143	18.11.2019 13:43:0	«Мережа центрів для дітей та сімей»	[Redacted]	Психолог		25.07.17				Бо
144	26.11.2019 13:47:2	«Мережа центрів для дітей та сімей»		Координатор проекту		15.07.19	31.12.19	24.03.20		Ку
145	10.03.2020 15:04:0	«Мережа центрів для дітей та сімей»		Психолог	Перенаправлення з соціальних служб, інших державних органів або школи	10.01.20				Сур
146	10.03.2020 15:17:4	«Мережа центрів для дітей та сімей»		Психолог	З уст родичів/знайомих	21.02.20				Нов

Відповіді форми (1) Статистика Анализ данных

Статистика бази даних



100% Только комментирование



5.2 Соціальна Адаптація	
	70
Допомога у зміцненні / відновленні соціальних зв'язків (сімейних зв'язків)	3
Сприяння в отриманні інших соціальних послуг	19
Навчання, формування та розвиток соціальних навичок	27
Надання психологічної допомоги	11
Організація та діяльність клубів за інтересами	6
Допомога в аналізі життєвої ситуації та пошуку рішення	4

Відповіді форми (1)	
Статистика	



 **Ог.**

Таблиця зведених індикаторів

Період		2020						
Індикатор	Вид	Посилання для заповнення	Посилання на таблицю	Опитано	%% (факт)	%% (план)	Успішні	Б.
1 (Первиннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1YTdwBXav-PIVwlc1NEgagI_k14n46m0vwr2JVb6PQ	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CXBsdHstDRxbI17Vg_ke8sHCQpixjmJLIZvFGvptfEE	19	11%	80%	2	
1 (Вториннаанке	а)	https://docs.google.com/forms/d/1YTdwBXav-PIVwlc1NEgagI_k14n46m0vwr2JVb6PQ	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CXBsdHstDRxbI17Vg_ke8sHCQpixjmJLIZvFGvptfEE	19	70%	80%	7	
2 (Первиннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1qX8E03H7A73bls_jxhy15wF_kjFXwqQV_5uhMUpi3FA	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VImUEW8eJVuU_2CBOpDqzUzZK9ruTG1fBZlpArJMzC8/viewform	19	11%	80%	4	
2 (Вториннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1qX8E03H7A73bls_jxhy15wF_kjFXwqQV_5uhMUpi3FA	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VImUEW8eJVuU_2CBOpDqzUzZK9ruTG1fBZlpArJMzC8/viewform	19	84%	80%	15	
2.1 (Первиннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1CHdRCx18q5KkDBM3u4kb7-zl2HHqMBeDhQmRfonZb5A	https://docs.google.com/spreadsheets/d/11OcVywdwQWp1Ai6h-mmbfiX6hy6turzWkMCfV72mZ5M/viewform	19	38%	60%	6	
2.1 (Вториннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1CHdRCx18q5KkDBM3u4kb7-zl2HHqMBeDhQmRfonZb5A	https://docs.google.com/spreadsheets/d/11OcVywdwQWp1Ai6h-mmbfiX6hy6turzWkMCfV72mZ5M/viewform	19	73%	60%	15	
2.2 (Первиннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1_23ZaKKyfoNos_PNE3cqZCWg1vUEibPcnTaXZcO_RQA	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17N3sHyNUUn2fi0dYbbnrpl5MKjGDfAMITzzMtkEatpmU/viewform	19	32%	60%	7	
2.2 (Вториннаанке	Форма	https://docs.google.com/forms/d/1_23ZaKKyfoNos_PNE3cqZCWg1vUEibPcnTaXZcO_RQA	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17N3sHyNUUn2fi0dYbbnrpl5MKjGDfAMITzzMtkEatpmU/viewform	19	65%	60%	14	
1.3.1	Таблиця	https://docs.google.com/forms/d/1IRlwXDJHALfymaV_jUdQVSTDJALHOWQfD1qJfdSS8g4	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BtLF66T7wWYDQqUQA4fLQjaS3ti4FiNil10rAfbgICk/edit#gid=0	2				
2.1.1 (Первиннаанкета)	Форма	https://docs.google.com/forms/d/13-6gmh2KObMt9ByWZL75k4yqwLfviUHOD-C33rf1TXQ	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PBo9VIAiBEOHslIZmwnB3HvBZ1Sm_L3nKluf0b9Auk/viewform	19	62%	75%	13	
2.1.1 (Вториннаанкета)	Форма	https://docs.google.com/forms/d/13-6gmh2KObMt9ByWZL75k4yqwLfviUHOD-C33rf1TXQ	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PBo9VIAiBEOHslIZmwnB3HvBZ1Sm_L3nKluf0b9Auk/viewform	19	83%	75%	14	
2.2.1	Таблиця	https://docs.google.com/forms/d/19S1PHpceDMQaqQ41SqA0R4GqjuDy3xB9B3LQnyd-y5U	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MCxpwGdeFFg2P_aBr2VWvQOZqdXzIzW8n6YaLrnIV_o/edit#gid=0	19	78%	70%	17	
3.1.1	ілиця(Журн	https://docs.google.com/forms/d/1UPvjliWel1HnstjunUYcT	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aVxAaOCFc4h	19	6%			

Посилання

1.1.1 (Первинна анкета)

1.1.1 (Вторинна анкета)

1.1.2 (Первинна анкета)

1.1 ...

ГОТОВО

100%



Практичне завдання для команд



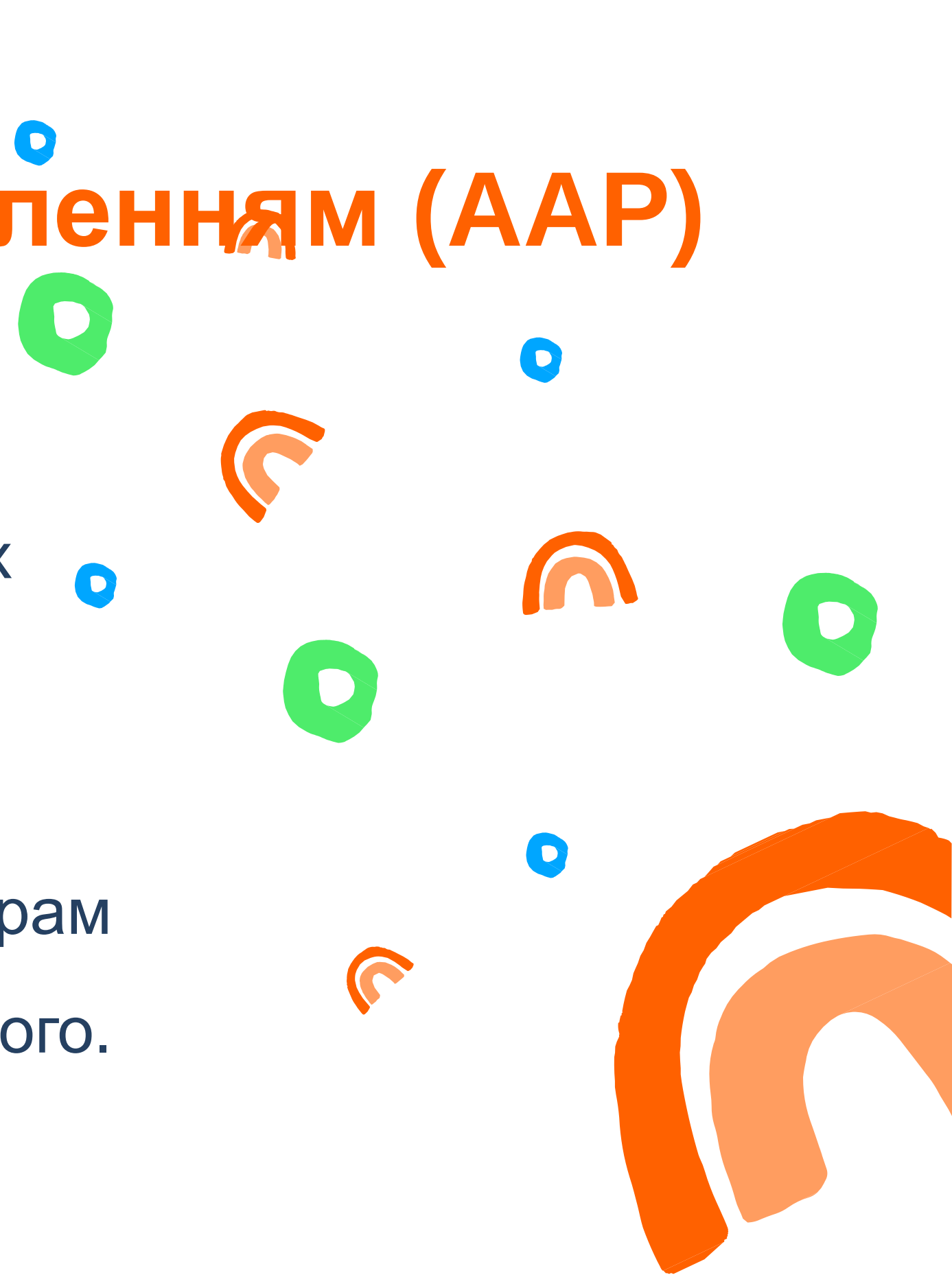
Сформулюйте методи збору даних, періодичність та аналізу (до вже запропонованих цілі та індикатору)

https://jamboard.google.com/d/1IEg7ssd5vwUAjEAVEb_AX3tFpz9vIP1FqrOVgx9_uWI/viewer?f=0



Визначення підзвітності перед постраждалим населенням (AAP)

Підзвітність належить до Основних Гуманітарних Стандартів і є зобов'язанням організації під час надання допомоги людям використовувати владу відповідально, гарантувати можливість бенефіціарам надати зворотний зв'язок, завжди реагувати на нього.



Чому нам потрібна підзвітність?

Знати якість послуг, що надаються учасникам проекту

Щоб знати, чи використовується надана влада відповідально чи для експлуатації

Розуміти симпатії (уподобання) і антипатії учасників проекту

Для оцінки роботи та звірки з донором, що їхні кошти використано за призначенням

Для зміцнення довіри між громадами, які обслуговуються, партнерами та донорами

Перед ким ми підзвітні?

- Учасники проєкту
- Члени спільноти
- Український уряд
- Партнерські організації
- Донори
- Гуманітарна спільнота
- Ми самі



Ключові пункти підзвітності

Оцінка потреб населення

Зрозуміле і вчасне інформаційне забезпечення
бенефіціарів

Зворотний зв'язок

Вчасне реагування на зауваження і скарги

Звітування



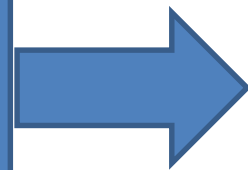
Зворотний зв'язок, зауваження / скарга

Зворотний зв'язок – це повідомлення чи реакція, які людина навмисно чи ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої людини, отримання якоїсь послуги – чи реакція на ситуацію.

Зауваження / скарга – це вислів та твердження про те, що щось є незадовільним або неприйнятним відносно встановленого стандарту якості роботи, або пов'язане з діями чи бездіяльністю з боку персоналу та партнерів, які прямо чи опосередковано спричиняють шкоду постраждалій стороні.

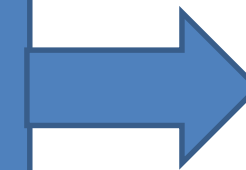
Для чого збирати відгуки

Допомагає забезпечити
чітку підзвітність,
забезпечує зворотний
зв'язок між об'єктами та
суб'єктами зауважень



Підтримує моніторинг
проєкту:

Чи зрозуміла інформація про
проєкт, чи її достатньо?
Чи відповідає проєкт
індивідуальним потребам?
Чи потрібна додаткова чи інша
підтримка?
Чи є проблеми з
впровадженням проєкту, які не
були враховані на етапі
планування?



Дозволяє
персоналу
адаптувати
проєкт під час
його реалізації

Джерела отримання звернень від бенефіціарів

- Гаряча лінія - фахівець прийому скарг
- Електронна пошта
- Форма зворотного зв'язку на офіційному сайті
- Скриньки скарг/довіри
- Соціальні мережі
- Усний відгук персоналу
- Координатори, активісти

Супроводжувальні документи та допоміжні інструменти збору та обробки звернень

- Порядок розгляду звернень і скарг
- Порядок розгляду чутливих скарг (відповідно до політик убезпечення)
- Плани моніторингу і оцінювання (загальні і окремі для кожного проєкту)
- База даних звернень

Механізм обробки звернень

- Невідкладна відповідь на запит про інформацію від фахівця обробки скарг
- Коректне перенаправлення з питань, на які немає відповіді чи компетенції
- Обробка менеджером проєкту (програми) або партнерської організації програмних зауважень
- Коректна фіксація та обробка чутливих скарг

Типи звернень

Програмні

- Запит на отримання інформації
- Запит щодо отримання допомоги
- Загальні зауваження та пропозиції
- Оцінка отриманих послуг

Чутливі

це скарги, що вимагають захисту скаржника, адже він може перебувати у залежному стані, мати страх за своє життя, здоров'я, отримання допомоги, відчувати сором

Різновиди чутливих скарг

Скарги щодо інцидентів сексуальної експлуатації та наруги

Скарги щодо сексуальних домагань

Скарги щодо шахрайства або зловживаннями ресурсами проєкту

Скарги щодо непрофесійної поведінки

Повідомлення (скарги, занепокоєння) щодо безпеки

Принципи розгляду чутливих скарг

- ☐ конфіденційність
- ☐ безпека
- ☐ неупередженість
- ☐ об'єктивність
- ☐ ретельність
- ☐ своєчасність
- ☐ точність
- ☐ дотримання усіх належних процедур щодо об'єкта скарги

Резюме



Підзвітність є основним наскрізним компонентом для всього програмування проєктів; вона зміцнює довіру з бенефіціарами проєкту, донорами, партнерами та зацікавленими сторонами.

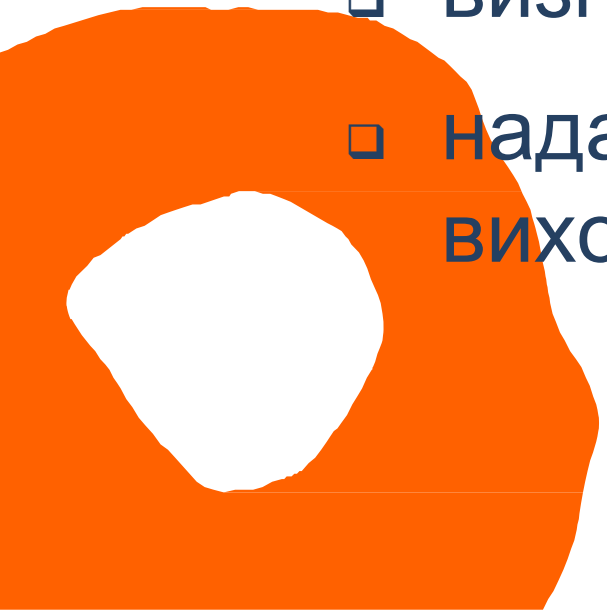


Механізми зворотного зв'язку та реагування на скарги (FCRMs) мають залежати від контексту, розширювати можливості, бути інклюзивними та доступними, постійно замикати цикл, бути колективною відповідальністю, бути неупередженими, не завдавати шкоди та мати відповідні ресурси.



Завдяки FCRM і підзвітності постраждалому населенню можна:

- вирішувати проблеми або зауваження під час впровадження проєкту
- визначити шляхи покращення
- надати більшу можливість бенефіціарам у поточному ухваленні рішень, виходячи з їхнього досвіду



Коментарі та запитання

