# Симуляционное учение денежно-ваучерной помощи (ДВП)

**РУКОВОДСТВО ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ**

**Цель учения**

Основная цель учения заключается в том, чтобы оценить потенциал и готовность НО к предоставлению своевременной и качественной ДВП в условиях чрезвычайной ситуации, используя наиболее вероятный сценарий.

**Задачи**

Учение предназначено для тестирования нижеуказанных функциональных сфер ДВП:

* Функциональность СОП по ДВП НО
* Роли и обязанности головного офиса (ГО) и филиалов, включая отвечающих за услуги поддержки сотрудников и волонтеров, в процессе предоставления ДВП
* Процесс принятия решений в ГО и региональных филиалах
* Участие сообществ и подотчетность (УСП для ДВП)
* Системы и процессы мониторинга, включая мониторинг после выдачи помощи МПВП
* Финансово-административные системы, включая процедуры одобрения финансовых операций и бухгалтерского учета
* Системы и процессы логистики, включая проверку предварительного соглашения с выбранным поставщиком услуг или ПФУ (поставщик финансовых услуг)
* Кадровый потенциал специалистов по ДВП и волонтеров, задействованных в планировании и предоставлении ДВП
* Внутренняя коммуникация
* Внутренняя и внешняя координация

**Подготовка и планирование учения**

В данном руководстве представлены факторы, которые следует учитывать при проведении трехдневного учения ДВП, включая предлагаемый график с указанием сроков выполнения заданий.

Также нужно определить процесс организации, включая роли и обязанности различных участников (из числа сотрудников НО и (или) сторонних организаций, например, Международной федерации Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОККиКП), партнеров). В некоторых случаях учения возможно участие внешних участников, например, ПФУ, местных органов власти или членов сообщества.

Задания включают:

* разработку сценария;
* подготовку необходимых поставленных задач/требующих решения вопросов и вспомогательных документов для учения (например, новостных статей, ситуационных отчетов, отчетов, сводной таблицы показателей и т.д.;
* создание отвечающей за организацию группы для оценки и мониторинга участников в процессе учения;
* информирование ПФУ или других внешних участников в отношении проведения учения и приглашение их к участию в нем (в применимых случаях);
* принятие решения и обеспечение доступа к существующим спискам получателей помощи, используемым для определения целевых групп.

Следующий инструментарий предлагает ряд полезных примеров, которые можно адаптировать для учения ДВП: [*Методические указания МФОККиКП по учению,*](https://fednet.ifrc.org/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/organizational-preparedness/simulation/) *MAAT, реальные денежные переводы в чрезвычайных ситуациях (РДПЧС).*

Ряд этапов проектного цикла ДВП можно выполнить до начала учений. Это включает оценку и анализ реагирования. Результаты [*Определения исходных уровней ДВП для докризисного анализа*](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2025/05/1.3.f-Определение-внешних-исходных-уровней-ДВП-для-докризисного-анализа-–-типовая-форма-отчета.docx) можно напрямую использовать для предоставления информации о некоторых аспектах ситуационного анализа с целью подтверждения решения по анализу реагирования (например, способа и сумма перевода средств), что позволит сэкономить время в ходе учения. Эта информация может быть собрана в ходе подготовительного этапа и предоставлена в качестве вспомогательных документов в ходе выполнения поставленных задач/решения требующих решения вопросов или использована для разработки сценария. Например, доступная информация по внешним исходным уровням ДВП может включать функциональность рынка, составление карты и анализ ПФУ, оценку правительственного контроля и политики предоставления ДВП, понимание правовой базы/регулятивного контекста в стране.

**Методика**

Время предоставления ДВП, прошедшее с момента стихийного бедствия до первой выдачи денежных средств обычно составляет от 48 часов до 1 месяца, в зависимости от готовности и опыта НО. В рамках учения продолжительность периода от стихийного бедствия до предоставления помощи составляет 72 часа (3 дня), это позволяет проверить своевременность и показать (что тоже возможно), имеется ли уже что-либо в наличии, например системы и СОПы.

Во время учения мероприятия и задачи определяются в соответствии с расписанием сценария чрезвычайной ситуации, разработанного для учения условий, максимально приближенных к реальной чрезвычайной ситуации, с целью тестирования способности участников действовать в условиях дефицита времени, применять приобретенные ими навыки планирования и реализации ДВП, а также проверять только что разработанные СОП.

Перед проведением учения организаторам необходимо выделить время на подготовку и разработку заданий и документов, включая сам сценарий. Кроме того, нужно отобрать и пригласить соответствующих сотрудников, филиалов и волонтеров в ГО поучаствовать в учении, при необходимости. Сразу после учения планируется подведение итогов и обзор полученного опыта. Кроме того, следует подготовить полный отчет с подробным описанием того, что было достигнуто в ходе выполнения учения, основных аспектов полученного опыта и всех адаптаций, необходимых для процессов и систем НО, включая план действий по усовершенствованию СОП или матрицы распределения ответственности RACI.

Процессы и инструменты учения будут основаны, главным образом, на качественной информации и методиках, стимулирующих активное участие сотрудников, волонтеров и ключевых заинтересованных сторон.

В целом, учение включает 6 основных этапов ДВП, некоторые из них реализуются до начала выполнения трехдневного сценария:

* Подготовка (до учения)
* Оценка и планирование (до и во время учения)
* Анализ реагирования (во время учения)
* Создание и реализация (во время учения)
* Мониторинг после выдачи помощи (во время учения)
* Отчетность и обобщение полученного опыта

В ходе учения участникам будут выданы заранее подготовленные задания и поставленные задачи («требующие решения вопросы»), основанные на СОП НО, ролях и обязанностях сотрудников ГО и филиалов (матрица распределения ответственности RACI), включая следующее:

* разработать критерии отбора получателей помощи на основе анализа потребностей (взятых из документов сценария);
* принять решение о сумме и периодичности перевода средств, с учетом анализа ситуации и потребностей, а также других ресурсов сценария;
* активировать соглашение с ПФУ, которое уже будет заключено до учения;
* разработать заказ на поставку/объем работ для выбранного поставщика услуг/ПФУ;
* выбрать получателей помощи в соответствии с согласованными критериями определения целевых групп;
* определить УСП, в том числе ключевые сообщения и механизмы обратной связи;
* разработать планы обналичивания платежа;
* разработать план мониторинга после выделения помощи (МПВП);
* обеспечить постоянную коммуникацию в рамках НО (между филиалами и ГО, между ГО и филиалами, между филиалами);
* обеспечить регулярную отчетность и обновления информации о ситуации согласно установленной процедуре по коммуникации;
* обеспечить эффективную координацию с НО и внешними партнерами.

Важно поддерживать баланс между выполнением группами задания (промежуточный результат) и опытом процесса. Некоторые задания (например, «Требующий решения вопрос №2 - Способ и сумма перевода средств») должны быть в большей степени сфокусированы на процессе, а не на промежуточном результате.

Кроме того, важно постоянно ориентировать участников на СОП и адаптированный инструментарий ДВП, поскольку одна из основных целей учения - повысить степень уверенности участников в использовании СОП и инструментов.

# Кто должен участвовать?

В мероприятии должны участвовать все отделы НО в ГО, соответствующих филиалов, а также их сотрудники и волонтеры (под руководством директоров филиалов). Привлечение к учению как можно большего числа филиалов поможет им ознакомиться с планированием и реализацией ДВП в режиме реального времени, чего они, возможно, не могли сделать ранее.

Особое внимание следует уделить ведущим сотрудникам на уровне ГО, которые ранее проходили обучение по ДВП (в местном или международном масштабе) и (или) выполняли конкретные задачи по руководству и координации ДВП на уровне ГО, поскольку учение даст возможность применить эти навыки на практике.

Кроме того, желательным является участие в учении старшего руководства, как минимум, им будет предложено участие в ряде заданий, на которых требуется их присутствие.

**Когда должно проводиться симуляционное учение?**

Выполнение задания по учению может планироваться сразу же после того как НО разработает и внедрит предварительные варианты СОП. Перед выполнением задания должны быть выполнены следующие предварительные условия:

* разработаны СОП по ДВП;
* сотрудники и волонтеры прошли обучение по ДВП (для этой задачи желательно обеспечить достаточное число персонала);
* внедрены финансово-административные системы и процедуры;
* внедрены системы и процессы логистики;
* внедрена система мониторинга после выдачи помощи;
* заключено(-ы) соглашение(-я) с ПФУ;
* проведен докризисный анализ исходных уровней ДВП.

**Роль организаторов**

Предлагаемый вариант учения требует создания отвечающей за организацию группы, состоящей из главного организатора, соорганизатора и 3-4 наблюдателей, при необходимости. Учение может осуществляться НО самостоятельно или при поддержке партнерского НО или МФОККиКП.

Учение может осуществляться дистанционно, в очном формате, или путем комбинации этих режимов, в зависимости от конкретных условий НО. Одним из примеров может являться оперативный отдел ГО, где находятся все участники, а организаторы заходят и выходят для выдачи заданий и наблюдения, при этом весь процесс осуществляется полностью в очном формате. Другой вариант предусматривает разделение участников между ГО и регионами, при этом регионы отправляют задания и общаются посредством приложения Teams или электронной почты, а ГО выступает в качестве оперативного центра, где также находятся организаторы.

Участникам отвечающей за организацию группы будет предложено взять на себя определенные роли по проведению брифинга по сценарию в начале учения (0-й день). Некоторые из них (например, руководитель делегации и генеральный секретарь НО) сохранят свои роли в процессе всего учения. Остальные организаторы вернутся к выполнению общих функций технической поддержки. Точные роли должны определяться НО в зависимости от разработанного сценария, того, насколько глубоко НО намерено разобраться в мероприятии, а также от наличия сотрудников, особенно, если используется внешняя поддержка организации.

**Примерный график симуляционного учения**

**0-й ДЕНЬ**

За день до начала учения будут предоставлены сценарий и другие ключевые документы, проведен инструктаж участников, а организаторы бегло пройдутся по всем пунктам.

**Во второй половине дня**

**13.00 – 15.00 Инструктаж участников**

**Краткое описание** – Группа организаторов кратко проинструктирует участников о целях, задачах и правилах учения, включая конкретные указания по коммуникации (например, путем внутренних электронных писем, обмена данными с внешними заинтересованными сторонами) и общей продолжительности учения. Кроме того, будет предоставлена основная информация по сценарию и чрезвычайной ситуации через 7 дней после того, как произойдет «стихийное бедствие» (когда начнется учение).

**Конечные результаты:** Получение участниками четкого представления об ожидаемых результатах, формате и продолжительности (3 дня) учения, цели и задачах учения, необходимых ресурсах и правилах коммуникации (внутренней и внешней). Представление сценария.

**Ход проведения:**

* Презентация в формате PowerPoint, представляющая процессы и сценарий учения (1 час)
* Возможности для вопросов, разъяснений, обеспечения участия высшего руководства (1 час)

**Способ общения:** поSkype/Zoom/Teams (регионы) и очное (ГО)

**Раздаточные материалы:** Техническое задание (ТЗ) на учение, правила коммуникации (внутренней и внешней), роли организаторов, контактные номера. Также следует заблаговременно раздать и прочесть до 1-го дня: ситуационный отчет НО, ситуационный отчет Управления ООН по координации гуманитарных вопросов (OCHA), документы для сценария, СОП и инструментарий НО, соглашение с ПФУ и т.д.

**15.00 – 17.00 Совещание организаторов**

**Краткое описание** – Отвечающая за организацию группа проводит заключительное совещание перед учением для проработки сценария, требующих решения вопросов, ролей и заданий, а также обязанностей наблюдателей. Особое внимание следует уделить вопросам графика наблюдений (т.е., кто, где и когда осуществляет)

**Конечные результаты:** Получение организаторами четкого представления о своих ролях и обязанностях, расписании учения, предполагаемых конечных результатах, возможных поставленных задачах и решениях.

**Ход проведения:**

* Совещание организаторов – окончательная проработка аспектов уяения
* Возможности для вопросов, разъяснений и определения всех остальных действий, которые должна предпринять отвечающая за организацию группа

**Способ общения:** Очный

**Раздаточные материалы:** Расписание/график учения, все вспомогательные документы для учения, формы наблюдения

**1-й ДЕНЬ**

**Утро**

**9.00 – 9.30 Совещание организаторов**

**9.30 – 10.00 Требующий решения вопрос №1 - Общая характеристика ситуации (только информация)**

**Тематическая область: Планирование, оценка**

**Краткое описание** – Это мероприятие позволяет определить конкретные условия реагирования. Группа организаторов поделится с участниками информацией в отношении ситуации, включая ситуационные отчеты (например, отчеты НО, МФОККиКП, OCHA, соответствующего министерства) и план действий при реагировании НО (с указанием утвержденной финансовой поддержки). Участники распределят между собой роли и обязанности.

**Конечные результаты:**

* Определение каждым филиалом руководителя группы/координатора.
* Создание оперативного центра по управлению в чрезвычайных ситуациях (ОЦУЧС), распределение ролей и обязанностей между участниками, согласно СОП или матрице распределения ответственности RACI
* Предоставление информации о ситуационном анализе, распределение назначенных заданий, согласование протоколов внутренней коммуникации (между регионами и ГО)

**Способ общения:** По электронной почте

**Раздаточные материалы:**  Ситуационный отчет НО, ситуационный отчет OCHA, НО план действий в чрезвычайных ситуациях фонда по оказанию помощи в чрезвычайных ситуациях DREF, требующий решения вопрос №1

**10.00- 12.00 Требующий решения вопрос №2 – Способ и сумма перевода средств**

**Тематическая область: Анализ реагирования**

**Краткое описание** – На основе предоставленной информации участникам предлагается проанализировать и выбрать наиболее подходящий способ ДВП, а также рассчитать сумму и периодичность перевода средств.

**Конечные результаты:** Рекомендация по способу ДВП и рекомендуемая сумма перевода средств, для каждой группы

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий решения вопрос №2
* Участники рассматривают задачу и документы, а также подготавливают свой анализ и рекомендации для высшего руководства к 12.00
* По Skype/Zoom/Teams со всеми регионами + ожидается присутствие участников ГО в 12.00

**Раздаточные материалы:** Запрос соответствующего министерства на поддержку уязвимых групп, анализ ДВП и расчет суммы перевода средств (например, в размере мнимальной расходной корзины (МРК)) соответствующей рабочей группой по вопросам денежной помощи (РГВДП), требующий решения вопрос №2 – описание выбора способа и суммы перевода средств

**12.00 – 13.00 Платформа принятия решения**

**Тематическая область: Анализ реагирования/внутренняя координация и коммуникация**

**Краткое описание** – Участники представят и обоснуют результаты своего анализа и рекомендации высшему руководству ГО, а также согласуют единый подход. Если высшее руководство еще не в группе отвечающая за организацию, ему (например, генеральному секретарю) следует подключиться к этому сеансу.

**Конечные результаты:** Коллективное решение в отношении способа ДВП и суммы перевода средств.

**Ход проведения:**

* Звонок по Skype с участием руководителей групп/координаторов из каждого филиала и ГО, а также высшего руководства для обсуждения предложений, выдвинутых каждым филиалом и национальным головным офисом (НГО)
* Совместно принимается решение по одному унифицированному способу и сумме перевода средств

**Способ общения:** По Skype/Zoom/Teams (регионы) и очный формат (ГО)

**Раздаточные материалы:**  Презентация/информация от участников из филиалов + ГО

**Во второй половине дня**

Примечание: Требующие решения вопросы №3 и №4 предназначены для параллельного проведения (с поочередным началом через 15 минут, чтобы отвечающая за организацию группа могла запустить первый требующий решения вопрос). Параллельное выполнение заданий предназначено для учения реальной чрезвычайной ситуации, это означает, что в каждый момент времени будет активно более одной линии связи группы. Выполнение заданий начнется в 1-й день и продолжится на следующий день.

**14.00 – 16.00 Требующий решения вопрос №3 – Выбор получателей помощи, проверка и УСП**

**Тематическая область: Создание и реализация/выбор получателей помощи и УСП**

**Краткое описание** – Участникам предоставляются предварительные списки получателей помощи, полученные у соответствующего министерства, и дается задание согласовать критерии выбора, сделать окончательный выбор получателей помощи в соответствии с предложенными критериями и разработать сопутствующее сообщение по УСП. Выполнение этого задания начнется в 1-й день и продолжится на 2-й день.

**Конечные результаты:** Ожидается, что участники инициируют процесс выбора получателей помощи.

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий решения вопрос №3
* Участники анализируют задание. Требующий решения вопрос должен включать следующее:
  + согласование критериев выбора;
  + выбор получателей помощи в соответствии с согласованными критериями;
  + проверку информации (правильные Ф.И.О., номер удостоверения личности и т.д.) для перевода средств;
  + разработку сообщения по УСП для предварительного информирования получателей помощи о предполагаемой поддержке посредством ДВП.
* Предполагается, что участники составят окончательные списки получателей помощи до 15.00 следующего дня

**Способ общения:** По электронной почте

**Раздаточные материалы:** Предоставленные правительством предварительные списки получателей помощи для каждого региона, требующий решения вопрос №3 – выбор получателей помощи, проверка и УСП

**14.15 – 16.00 Требующий решения вопрос №4 – Активация соглашения с ПФУ/разработка заказа на поставку (только участники из соответствующего ГО)**

**Тематическая область: Создание и реализация/ПФУ, внутреняя и внешняя координация**

**Краткое описание** – Задание активировать соглашение НО с ПФУ, которое уже должно иметься до учения, путем разработки заказа на поставку (ЗП)/объема работ и описания конкретных необходимых услуг (географический регион, количество домохозяйств, сумма, сроки и т.д.). Выполнение этого задания начнется в 1-й день и продолжится на 2-й день.

**Конечные результаты:** Предполагается, что участники приступят к разработке заказа на поставку/объема работ

**Ход проведения:**

* Задания по требующим решения вопросам должны включать:
  + использование утвержденного соглашения с ПФУ и основные данные по проекту ДВП (географический регион, количество домохозяйств, сумма, сроки и т.д.), описание конкретных, требуемых сторонам услуг;
  + сообщение уполномоченным подписывать документы членам высшего руководства, руководителям финансовой службы и отдела логистики о необходимости окончательно доработать/подписать ЗП до 13.00 следующего дня

**Способ общения:** По электронной почте и очный формат

**Раздаточные материалы:** Соглашение сПФУ, контактные данные ПФУ, требующий решения вопрос №4 – активация соглашения с ПФУ/разработка заказа на поставку

**16.00 – 16.30 Обзор по полученному опыту/подведение итогов 1-го дня**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

Попросите участников высказать свое мнение о том, что прошло хорошо в течение дня, а что нужно улучшить.

Попросите наблюдателей предоставить свои комментарии.

**16.30– 17.00 Совещание организаторов**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

**Краткое описание** – Обсудить наблюдения и отзывы/комментарии по процессу, полученные на данный момент, а также обсудить корректировки, необходимые для 2-го дня

**Конечные результаты:** Согласованный план для 2-го дня и объединенные отзывы/комментарии по результатам 1-го дня для подготовки отчета.

**Ход проведения:**

* Совещание организаторов – подведение итогов 1-го дня
* Окончательная доработка плана на следующий день

**Способ общения:** Очный формат

**Раздаточные материалы:** Формы подведения итогов

**2-й ДЕНЬ**

**Утро/весь день**

**9.00 – 9.30 Совещание организаторов**

**9.30 – 12.00 Требующий решения вопрос №3 (продолжение) и обновление данных о ходе выполнения задания - выбор пострадавших домохозяйств/людей**

**Тематическая область: Планирование и реализация/выбор пострадавших домохозяйств/людей**

**Краткое описание** – Заседание начинается с обновления статуса требующего решения вопроса по выбору получателей помощи – филиалы и ГО получают информацию об обновлении хода выполнения по электронной почте. Участники продолжают доработку списка получателей помощи и ключевых сообщений. При необходимости может быть сделан короткий перерыв.

**Конечные результаты:** Окончательно доработанный и проверенный список получателей помощи, содержащий выбранных получателей помощи, сообщение УСП по предполагаемой ДВП для получателей помощи

**Ход проведения:**

* Запросить краткое обновление статуса выбора получателей помощи и выявить потребности филиалов в поддержке
* При необходимости предложить поддержку путем мобилизации дополнительных ресурсов (добровольцев или персонала) для учения
* Напомнить, что окончательные списки получателей помощи должны быть представлены сегодня до 13.00

**Способ общения:** По электронной почте (филиалы) и очный формат (ГО)

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №3 – выбор получателей помощи, проверка и УСП

**9.30 – 12.00 Требующий решения вопрос №4 (продолжение) и обновление данных о ходе выполнения задания – заказ на поставку/объем работ ПФУ (только участники из соответствующего ГО)**

**Тематическая область: Создание и реализация/ПФУ**

**Краткое описание** – Заседание начинается с обновления статус разработки заказа на поставку. Участники продолжают работать над соглашением с ПФУ и обеспечивают подписание высшем руководством окончательной версии. При необходимости может быть сделан короткий перерыв.

**Конечные результаты:** Соглашение ПФУ активируется с доработанным и полностью подписанным заказом на поставку к концу заседания, подготовленным к учению обработки первого платежа с ПФУ на следующем заседании

**Ход проведения:**

* Запросить краткое обновление статуса разработки заказа на поставку
* Если процесс идет медленно, предложить поддержку или руководство
* Напомнить, что окончательно доработанные и подписанные заказ на покупку/объем работ должны быть представлены сегодня до 13.00

**Способ общения:** Очный формат

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №4 – активация соглашения с ПФУ/разработка заказа на поставку

**Во второй половине дня**

**13.00 – 15.00 Требующий решения вопрос №5 – план обналичивания и 1-ый платеж ПФУ по окончательно доработанным спискам получателей помощи**

**Тематическая область: Планирование и реализация/план обналичивания, платеж для ПФУ**

**Краткое описание** – В рамках сценария, первый фиктивный платеж будет осуществлен НО для ПФУ в связи с обналичиванием и заказом на поставку/объемом работ. Это возможность реализовать процесс финансового согласования между соответствующими сторонами. Убедитесь в том, что в данном мероприятии участвуют соответствующие лица с правом подписи (или организаторы должны назначить другие роли).

**Конечные результаты:** Перевод средств для первого платежа, по согласованному списку получателей помощи/план обналички и солгашение с ПФУ.

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий решения вопрос №5
* Задание по требующему решения вопросу должно включать (согласно СОП):
  + разработку плана обналичивания;
  + выставление платежных требований (по каждому филиалу + ГО);
  + процесс утверждения;
  + осуществление перевода фиктивной суммы средств между НО и ПФУ;
  + подтверждение ПФУ получения.

**Способ общения:** По электронной почте (филиалы) и очный формат (ГО)

**Раздаточные материалы:** СОП НО (процесс финансового утверждения, требующий решения вопрос №5 – платеж для ПФУ согласно окончательно доработанному списку получателей помощи

**15.00 – 16.30 Требующий решения вопрос №6 – обналичивание и мониторинг после выдачи помощи**

**Тематическая область: Мониторинг после выдачи помощи**

**Краткое описание** – Участникам предлагается спланировать общую структуру мониторинга обналичивания и план МПВП для получателей помощи, получивших 1-й платеж. Это должно включать решение о том, что необходимо отслеживать в процессе обналичивания, как это будет осуществляться и как будет делаться выборка для МПВП. Кроме того, в Kobo следует создать типовую форму МПВП НО и протестировать анкету на двух коллегах, выступающих а качестве получателей помощи.

**Конечные результаты:** Мониторинг обналичивания и разработанный план МПВП, включая тестирование созданной в системе Kobo анкеты для первого платежа в рамках ДВП

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий решения вопрос №6
* Этапы требующего решения вопроса должны включать:
  + решение в отношении того, что нужно отслеживать в процессе обналичивания и как это будет осуществляться;
  + решение по созданию выборки для МПВП;
  + создание анкеты в Kobo и тестирование.

**Способ общения:** По электронной почте

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №6 - обналичивание и мониторинг после выдачи помощи

**16.30 – 17.00 Обзор по полученному опыту/подведение итогов по 2-му дню**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

Попросите участников высказать свое мнение о том, что прошло хорошо в течение дня, а что нужно улучшить.

Попросите наблюдателей предоставить свои комментарии.

**17.00 – 17.30 Совещание организаторов**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

**Краткое описание** – Проводится обсуждение уже полученных наблюдений и отзывов/комментариев по процессу, а также согласовываются корректировки, необходимые для 3-го дня

**Конечные результаты:** Согласованный план на 3-й день и объединенные отзывы/комментарии по 2-му дню для подготовки отчета.

**Ход проведения:**

* Совещание организаторов – подведение итогов за 2-й день
* Доработать план на следующий день

**Способ общения:** Очный формат

**Раздаточные материалы:** Формы подведения итогов

**3-й ДЕНЬ**

**Утро**

**9.00 – 9.30 Совещание организаторов**

**9.30 – 12.00 Требующий решения вопрос №7 – управление пострадавшими домовладениями**

**Тематическая область: Реализация/УСП**

**Краткое описание** – Участникам дается задание разработать часто задаваемые вопросы по ДВП и план УСП в рамках ДВП. В течение всего сеанса участникам также предстоит решать различные ситуации с домохозяйствами (жалобы и вопросы) и обеспечивать последующие ответные действия. Требующий решения вопрос будет включать список различных жалоб, которые им придется рассматривать. Поскольку в учении, скорее всего, не будут задействованы реальные домохозяйства, ожидается, что отвечающая за организацию группа возьмет на себя роли домохозяйств, при необходимости.

**Конечные результаты:** Разработка часто задаваемых вопросов по ДВП и плана УСП в рамках ДВП**.** Своевременно предоставленные получателям помощи ответные действия по ряду жалоб, согласно часто задаваемым вопросам ДВП.

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий поэтапного решения вопрос №7 - 1-й этап предусматривает разработку часто задаваемых вопросов по ДВП, 2-1 и последующие этапы предполагают включение проблем получателей помощи, которые необходимо решить

**Способ общения:** Очный формат

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №7 – управление пострадавшими домохозяйствами

**12.00 – 13.00 Требующий решения вопрос №8 – запрос на представление отчета о ходе выполнения задания**

**Тематическая область:**  **Отчетность и обобщение полученного опыта**

**Краткое описание** – Участников просят подготовить обновленные сведения о состоянии на основе того, какие действия предпринимались, и что было достигнуто по требующим решения вопросам №5, №6 и №7, а также принять участие в проводимом в 14.00 по Zoom/По Skype/Teams совещании с высшим руководством.

**Конечные результаты:** Обновленные сведения о состоянии/разработка мини-презентаций.

**Ход проведения:**

* Участникам предлагается требующий решения вопрос №8
* Группы должны разработать обновленные сведения о состоянии

**Конечные результаты:**

* Участники должны подготовить отчеты/презентации о ходе выдачи и обналичивания средств, проблемных получателях помощи и обновленном состоянии мероприятий, включая впечатления от поставленных задач.

**Способ общения:** По электронной почте

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №8 – запрос на представление отчета о ходе выполнения задания

**Во второй половине дня**

**14.00 – 15.00 Рассмотрение отчетов о ходе выполнения задания высшим исполнительным руководством**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

**Краткое описание** – По Skype/Zoom проводится совещание руководителей групп/координаторов каждого филиала и сотрудников ГО с высшим руководством для рассмотрения информации, представленной в отчетах по ходу выполнения задания. Важно обеспечить присутствие членов высшего руководства на этом сеансе, в идеале их время резервируется заблаговременно, поскольку данный сеанс имеет ключевое значение и требует их участия. В качестве альтернативы, их функции могут взять на себя организаторы.

**Конечные результаты:** Получение высшим руководством итоговых результатов по ходу выполнения мероприятий, определение решений и внесение корректировок в последующие выдачи средств в рамках ДВП.

**Ход проведения:**

* Филиалы и ГО предоставляют презентации/информацию
* Рассматривается ход выполнения и предлагаются следующие шаги/корректировки

**Способ общения:** По Skype/Zoom/Teams

**Раздаточные материалы:** Требующий решения вопрос №8 – типовые формы отчетов о ходе выполнения задания

**15.00 Завершение учения**

**Краткое описание** – Участникам рассылается итоговое электронное письмо, в котором сообщается о завершении выполнения задания по учению и все участники приглашаются на заключительный сеанс для подведения итогов

**Ход проведения:**

* Выполняется рассылка по электронной почте для участников

**Способ общения:** По электронной почте

**Короткий перерыв**

**15.30 – 17.30 Подведение итогов учения**

**Тематическая область: Отчетность и обобщение полученного опыта**

**Краткое описание** – Подведение итогов со всеми участниками. Заслушивание рассуждений и наблюдение по учению. Должно структурироваться по основным тематическим областям учения (например, по анализу реагирования, внутренней координации, УСП и т.д.)

**Конечные результаты:** Отзывы и комментарии по учению/самостоятельная оценка участниками своих показателей работы, полученный опыт, следующие шаги и планы по усовершенствованию.

**Способ общения:** По Skype/Zoom/Teams (филиалы) и очный формат (ГО)

**Раздаточные материалы:** Контрольный перечень оценки учения