# **Техническое задание (ТЗ) на выполнение окончательного обзора по ГДВП**

# ***<****указать название национального общества (НО) и программу/год ДВП****>***

Краткое описание

|  |
| --- |
| **Цель**: Предоставить национальному обществу (НО) возможность проанализировать результаты своей работы, включая успехи, проблемы и полученный опыт, отмеченные при реализации программы по обеспечению готовности к предоставлению денежно-ваучерной помощи (ГДВП), и изменения в организационном потенциале готовности к ДВП, а также разработать окончательную карту установленных Международным Движением КК и КП уровней оперативной готовности к ДВП, достигнутых НО к моменту завершения программы ГДВП. Кроме того, для помощи в реализации всего процесса в целом потребуется поддержка технической рабочей группы (ТРГ) по ДВП.  **Организаторы:**  Координатор по ДВП + сотрудник отдела планирования, мониторинга, оценки и отчетности (ПМОО), при поддержке делегата по обеспечению готовности к ДВП, в случае необходимости. Кроме того, для помощи в реализации всего процесса в целом потребуется поддержка ТРГ по ДВП.  **Примерная продолжительность**: 2 дня, плюс время на подготовку к проведению семинара |

# Общие сведения

Общая концепция *<указать название НО> по программе* ГДВП заключается в *<вставить заявление об общей концепции> и достижении <вставить краткое описание целей ГДВП>.* Это связано с более масштабной перспективной целью Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОККиКП) - обеспечивать 50% гуманитарной помощи в виде ДВП к 2025 году, а также с конкретными условиями стратегии *<указать соответствующие задачи и то, как ДВП согласуется с ними>.*

Программа по ГДВП НО *<указать название проекта>* была реализована в течение периода с *<указать месяц и год> и <указать месяц и год>* и финансировалась*<указать название партнерского НО и (или) МФОККиКП>.* Программа ГДВП основана на стандартной модели наращивания потенциала готовности к ДВП в пяти сферах ГДВП – целенаправленная политика руководства; процессы, системы и инструменты; финансовые и кадровые ресурсы и возможности; участие сообществ и подотчетность (УСП), координация и партнерство; тестирование, обобщение полученного опыта и усовершенствование.Для рассмотрения хода выполнения программы НО оценивает свой организационный потенциал готовности к ДВП по 5 сферам ГДВП (посредством самостоятельной оценки потенциала ДВП) и свой уровень оперативной готовности к ДВП (посредством пяти показателей оперативной готовности к ДВП, установленных Международным Движением КК и КП ДВП, которые определяют общий уровень ГДВП, достигаемый НО.

# Цель обзора

Цель окончательного обзора заключается в том, чтобы предоставить НО возможность проанализировать результаты своей работы, включая успехи, проблемы и полученный опыт, отмеченные при реализации программы ГДВП. Кроме того, он позволяет рассмотреть установленные Международным Движением КК и КП уровень оперативной готовности к ДВП, достигнутый на момент завершения реализации ГДВП.

Выводы, полученные на основании окончательного обзора, также могут быть полезны для привлечения финансирования, коммуникации и информационно-разъяснительной работы, а также для обмена опытом с аналогичными НО.

# Задачи

Конкретные задачи обзора:

* Провести вдумчивое, коллективное мероприятие с привлечением всех участников, рассматривая общий курс обеспечения ГДВП, анализируя цели, мероприятия, эмоции, мысли и сдерживающие факторы, имеющие место на каждом этапе процесса.
* Рассмотреть эффективность и понимание ролей и обязанностей в процессе ДВП с помощью мини-сценария и выявить все оставшиеся пробелы в знаниях/процедурах.
* Определить изменения, произошедшие в организационном потенциале готовности к ДВП в результате программы ГДВП на этапе завершения/окончательного обзора.
* Рассмотреть итоговые показатели оперативной готовности к ДВП, установленные Международным Движением КК и КП, на момент завершения программы, используя последние данные, полученные из инициативы по подсчету предоставленной помощи в виде ДВП или через координатора по ДВП, дать заключительную оценку достигнутого НО уровня ГДВП.
* Обсудить влияние ГДВП на будущие меры реагирования, предпринимаемые НО.

**Методика, область применения и подход**

Обзор охватывает весь спектр мероприятий в рамках ГДВП, которые НО проводило в течение последних 3-4 лет. Он посвящен следующему главному вопросу:

***Как национальные общества оценивают свои позиции на пути к готовности предоставлять денежную помощь (ГДВП)?***

Ответ на этот вопрос будет получен с помощью ряда вспомогательных вопросов:

1. В какой степени оправдались ожидания НО?
2. Как изменились цели и ожидаемые результаты в ходе реализации программы ГДВП? И как НО и его партнеры адаптировались к этим изменениям?
3. Какие фактические данные свидетельствуют об изменении потенциала готовности к ДВП, включая развитие политик и процедур, инструментария, моделей поведения, навыков и знаний?
4. Какие критические моменты или поворотные точки были отмечены? И какой опыт был благодаря им получен НО и партнерами?
5. Каковы основные благоприятствующие факторы и препятствия? И что НО и партнеры сделали для их развития или устранения?
6. Насколько НО было удовлетворено внешней поддержкой, полученной в рамках его программы ГДВП? Какая область поддержки была наиболее, а какая наименее полезной?
7. Каковы основные моменты обобщения полученного опыта для НО и что бы оно сделали по-другому, если бы ему была предоставлена возможность повторной попытки?
8. Насколько устойчивыми являются результаты с точки зрения НО?

Для обзора используется несколько методик, в том числе:

* анализ пользовательского опыта;
* составление карты цикла взаимодействия с клиентом;
* коллективная оценка;
* сбор данных по конечным результатам.

### Пользовательский опыт и составление карты цикла взаимодействия с клиентом

Пользовательский опыт изучает, как человек ощущает продукт или процесс, т.е. экспериментальные, эффективные, значимые и ценные аспекты использования продукта/процесса[[1]](#footnote-1). Составление карты цикла взаимодействия с клиентом[[2]](#footnote-2) представляет собой родственную методику, широко используемую при разработке продукта/процесса. Она редко применяется в секторах гуманитарной помощи и развития, но предлагает получателям инновационный способ поддержки наращивания потенциала для осмысления их опыта, накопленного со временем. Пользовательский опыт и составление карты цикла взаимодействия с клиентом позволяют проанализировать то, как отдельный человек взаимодействует с продуктом или процессом с течением времени.

В настоящем обзоре методики пользовательского опыта и составления карты цикла взаимодействия с клиентом будут применяться НО в качестве способа самоанализа своего опыта по реализации мероприятий в рамках программы ГДВП, посредством упрощенных процессов, которые позволят ему определить и оценить такие вопросы, как:

* основные проведенные мероприятия;
* цели на разных этапах процесса и их изменение;
* эмоции (мысли, страхи и моральное состояние) и модели поведения на разных уровнях и этапах процесса;
* изменения в организационных структурах на разных этапах процесса;
* изменения в возможностях/навыках на разных этапах процесса;
* удовлетворенность внешней поддержкой, оказываемой партнерами (например, делегатами);
* критические моменты в процессе (например, переломные моменты);
* сдерживающие факторы/проблемы;
* затраченное на каждый этап процесса время.

Поскольку НО является не унитарным действующим лицом, а скорее представляет собой совокупность групп и отдельных людей, в обзоре будут рассмотрены различные способы воздействия процесса управления изменениями ГДВП на различные части организации. Таким образом, будут получены различные точки зрения, существующие внутри НО, включая волонтеров, задействованных в проекте сотрудников, высшего руководства, кадровиков, специалистов по финансам т.д.

### Коллективный метод и сбор данных по конечным результатам

Для выполнения обзора будет использоваться коллективная методика, для гарантии того, что учитываются все мнения в рамках НО.

Основными компонентами обзора станет семинар (проводимый примерно 2 дня) с участием сотрудников НО и волонтеров. Он будет посвящен анализу хода обеспечения НО готовности к предоставлению денежной помощи и изменений, обусловленных ГДВП. Коллективная модель предусматривает применение в первый день метода сбора данных по конечным результатам, позволяющем участникам определить наиболее значительные изменения, произошедшие на разных этапах процесса, а затем идентифицировать роль программы ГДВП в инициировании или поддержке этих изменений. Благодаря применению ориентированной на пользователя методики (например, когда участники сами определяют ключевые вопросы, на которые следует обратить особое внимание), при выполнении обзора создается атмосфера отсутствия предвзятости, в которой НО смогут свободно анализировать успехи, проблемы и полученный опыт в своих конкретных условиях.

На второй день семинара будет также проведена обновленная самостоятельная потенциала ДВП НО. Самостоятельная оценка потенциала выполнялась НО в начале реализации программы ГДВП, поэтому ее повторение по завершении программы станет ключевым показателем достигнутого прогресса в развитии потенциала ДВП.

Основным промежуточным результатом этого семинара по выполнению обзора станет определение ключевых успехов, проблем и полученного опыта, которые были отмечены в ходе реализации программы ГДВП, а также разработка визуального представления этого путем создания «карты цикла взаимодействия с клиентом», которая проиллюстрирует расписание мероприятий, положительные и отрицательные моменты цикла, основные изменения, прогресс в достижении целей и уровень удовлетворенности на различных этапах. Кроме того, на карте будут отражены окончательные уровни ДВП, включая обновленный инструмент самостоятельной оценки и оперативные показатели ДВП.

# Для кого предназначен обзор

Обзор предназначен для удовлетворения потребностей целого ряда заинтересованных сторон:

* НО, которые реализуют или могут реализовать в будущем программы ГДВП;
* участники Международного Движения КК и КП (МФОККиКП, Международный комитет Красного Креста, партнерские НО), которые оказывали техническую и финансовую поддержку ГДВП;
* финансирующие организации, которые могут быть заинтересованы в финансировании ДВП;
* более широкий сектор, в частности, другие организации, деятельность которых связана с обеспечением готовности к предоставлению денежной помощи.

# Выполняющая обзор группа

Обзор будет выполняться координатором по ДВП и сотрудником отдела ПМОО национального общества. Делегат по обеспечению готовности к ДВП и (или) или консультанты по мониторингу, оценке, учету и обобщению полученного опыта (МОУОО) или ПМОО партнерского НО или МФОККиКП, если имеются, могут оказать помощь и взять на себя соответствующие роли при необходимости, либо в качестве соруководителей обзора в стране, либо путем дистанционной/удаленной поддержки. ТРГ по ДВП также должна поддерживать весь процесс в целом и может выполнять различные роли во время семинара проведения семинара, если это требуется.

# Предполагаемые результаты

По итогам обзора должен быть подготовлен отчет с подробным описанием карт цикла взаимодействия с клиентом, выводов, полученного опыта, а также окончательных организационных и оперативных уровней готовности к ДВП и рекомендаций. Кроме того, предварительный вариант отчета должен быть передан партнерскому НО или МФОККиКП для получения отзывов/комментариев и помощи в составлении окончательной версии.

# Расписание

Обзор будет выполняться *<указать месяц/год>*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Мероприятие** | **Ответственный за проведение** | **Дата** |
| Подготовка материалов для семинара | Выполняющая обзор группа НО |  |
| Семинар (2 дня) | Выполняющая обзор группа НО |  |
| Анализ выводов и составление окончательных вариантов отчетов | Выполняющая обзор группа НО |  |
| Предоставление отзывов/откликов по выводам партнерских НО | Выполняющая обзор группа НО и партнерское НО/МФОККиКП |  |
| Окончательная доработка отчетов | Выполняющая обзор группа НО и партнерское НО/МФОККиКП |  |

**Примерная повестка дня**

|  |  |
| --- | --- |
| **1-й день** |  |
| 9:30 - 10:00 | **Приветствие и вводная часть для ознакомления с темой семинара** |
| 10:00 - 16:00 | **Ход выполнения программы по ГДВП** (с короткими перерывами и перерывом на обед) |
| 16:00 - 17.00 | **Подведение итогов организаторами** |
|  |  |
| **2-й день** |  |
| 9:00 - 12:00 | **Мини-сценарий (роли и обязанности по ДВП)** (с коротким перерывом) |
| 12.00 – 13.00 | Перерыв на обед |
| 13:00 – 15:00 | **Обновление самостоятельной оценки потенциала ДВП и организационного потенциала готовности НО к ДВП (завершающий этап)** |
| 15:00 – 15:30 | Короткий перерыв |
| 15:30 – 15:45 | **Рассмотрение окончательных уровней оперативной готовности, установленных Международным Движением КК и КП ДВП (завершающий этап)** |
| 15:45 – 16.45 | **Влияние ГДВП на меры реагирования, предпринимаемые НО в будущем** |
| 16:45 – 17:30 | **Подведение итогов организаторами** |
|  |  |

1. https://www.researchgate.net/publication/221248254\_User\_experience\_evaluation\_methods\_Current\_state\_and\_development\_needs [↑](#footnote-ref-1)
2. Salesforce определяет составление карты обслуживания клиентов как «визуальное представление каждого впечатления, полученного вашими клиентами при взаимодействии с вами». Карта помогает продемонстрировать историю удовлетворенности клиента вашим брендом, начиная с первоначального взаимодействия и заканчивая, как мы надеемся, долгосрочными отношениями. [↑](#footnote-ref-2)