# Семинар по окончательному обзору ГДВП

**РУКОВОДСТВО ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ**

# Подготовительные мероприятия

* Обмен мнениями с национальным обществом (НО) в отношении технического задания (ТЗ)
* Сбор координатором по ДВП данных инициативы подсчета наличности Красного Креста/Красного Полумесяца (КК/КП), имеющих отношение к показателям обеспечения оперативной готовности к предоставлению денежно-ваучерной помощи (ДВП), установленные Международным Движением КК и КП (или НО осуществляет сбор данных независимым образом), перед проведением семинара
* Подтверждение участников. Оптимальным является присутствие 10-15 участников. Очень важно, чтобы в зале присутствовали все задействованные лица, включая участников технической рабочей группы по ДВП, руководителей отделов, сотрудников, которые в наибольшей степени вовлечены в реализацию мероприятий по обеспечению готовности к ДВП (ГДВП), представителей высшего руководства и представителей филиалов.
* Определение места проведения
* Подготовка материалов для семинара

1-й ДЕНЬ

**Утро**

**9.30–10.00 Приветствие, вводная часть для ознакомления с темой семинара**

**Краткое описание** - Данное заседание предусматривает ознакомление с предпосылками проведения семинара. Начинается с представления базового общего описания основных задач семинара по окончательному обзору. На данном этапе также можно упомянуть какие-либо предложения или изменения в расписании следующих дней.

**Конечные результаты:** Разъяснение задач проведения семинара по окончательному обзору.

**Ход проведения:**

* Знакомство: организаторы представляют себя и соответствующие роли. (10 мин).
* Все участники представляются, если это необходимо
* Рассмотрите повестку дня по пунктам. Обратите внимание на соблюдение временных рамок (10 мин)
* Согласование ожидаемых результатов и порядка работы (10 мин). Спросите у каждого участника, что он ожидает от семинара.

**Раздаточные материалы:** Повестка семинара

**10.00 – 16.00 Рассмотрение общей программы ГДВП**

**с короткими перерывами утром/во второй половине дня и обеденным перерывом**

**Краткое описание –** Весь 1-й день посвящен анализу участниками всей программы обеспечения готовности к предоставлению денежной помощи в целом, а именно:

* основных проведенных мероприятий;
* целей на разных этапах процесса;
* эмоций и мыслей (моральное состояние, надежды и страхи) на разных уровнях процесса;
* удовлетворенности оказанной внешней поддержкой (например, со стороны делегатов, при необходимости);
* решающих/критических моментов;
* сдерживающих факторов/проблем;
* времени, затраченного на каждый этап процесса.

**Ход проведения:**

* Поясняют участникам, что семинар проводится на основе коллективного метода. Следует проверить, насколько участники чувствуют себя способными и готовыми поделиться своими чувствами/размышлениями.
* Участников делят на группы. Предлагается включить членов высшего руководства/руководителей отделов в одну группу, сотрудников во вторую группу, представителей филиалов в третью группу.
* Каждой группе выдается «таблица карты хода выполнения», устанавливающая основные этапы программы:

1. Первоначальное решение о реализации ГДВП, самостоятельная оценка организационного потенциала и план действий (ПД)
2. Реализация
3. Мониторинг и обобщение полученного опыта

* Каждая группа определяет свои **основные действия,** которые она предпринимает на каждом этапе (до 3 для первого и третьего этапов, и до шести для этапа «Реализация», чтобы, в общей сложности их не было больше 12)
  + На этом шаге следует определить основные мероприятия из ПД, относящиеся к конечному результату/сфере: целенаправленная политика руководства (Сфера 1), процессы, системы и инструменты (Сфера 2), финансовые и кадровые ресурсы и возможности (Сфера 3), участие сообществ и подотчетность, координация и партнерство (Сфера 4), тестирование, обобщение полученного опыта и усовершенствование (Сфера 5). Пилотный проект/мероприятия по выдаче предназначены для тестирования всего вышеперечисленного. Однако каждой группе следует самой придумать свои мероприятия, а затем нужно предложить им сосредоточиться на разных направлениях.
* Каждая группа определяет свои **мысли и эмоции** на каждом этапе.
  + Мысли/эмоции должны быть выражены следующей конструкцией: прилагательное + «потому что» + пояснение
  + Примеры: «Я считал ГДВП стоящим проектом, потому что понимал, какое воздействие окажет ПД» или «Я был разочарован тем, что разработка стандартных операционных процедур (СОП) сильно затянулась»
* Для того чтобы помочь в выражении эмоций, участникам можно можно выдать в качестве раздаточного материала «Колесо эмоций»: http:// feelingswheel.com/

Задаваемые вопросы для организаторов:

* **Первоначальное решение о реализации программы ГДВП, самостоятельная оценка организациого потенциала ДВП и разработка ПД**  *Что вы думали и какие эмоции вы ощущали по поводу* уровня вашего участия, уровня вовлеченности руководства, объема доступной вам информации?
* **Реализация ** *Что вы думали и какие эмоции вы ощущали по поводу* реализации, например, что особенно хорошо сработало, какие проблемы возникли при реализации плана, насколько достаточным было участие руководства и поддерживало ли оно вас?
* **Мониторинг и обобщение полученного опыта**  *Что вы думали и какие эмоции вы ощущали по поводу* программы, например, эффективности действий технической рабочей группы по мониторингу хода выполнения.
  + Каждая группа определяет свои общие «оценки впечатлений» на каждом этапе. Оценки впечатлений представляются в виде непрерывной линии (высокий уровень означает «хорошо», низкий - «плохо»), как показано в таблице ниже. Чтобы помочь определить, что подразумевается под «впечатлением», можно использовать следующие критерии для оценки впечатлений: четкость понимания роли, привлечение к мероприятию подходящих людей, своевременность мероприятия, качество мероприятия. Эти критерии приведены в таблице ниже.

В конце заседания каждая группа должна заполнить таблицу «цикла взаимодействия с клиентом», подобную приводимой ниже (предлагаются примеры для нескольких видов мероприятий, но НО может использовать свои собственные).

Chart

Description automatically generated

Группа:

[Высшее руководство/сотрудники/представители филиалов и т.д.]

Первоначальное решение о реализации программы денежной помощи/оценка организационного потенциала и планирование (ПД)

Предоставил информацию по нашим мероприятиям, чтобы помочь нашим партнерам принять решение касательно того, сотрудничать ли с нами по программе денежных переводов (ПДП)

Что вы делали?

Что вы думали или какие эмоции ощущали?

Что еще происходило/ менялось в развитии потенциала НО в это время?

Насколько четко вы понимали свою роль?

В какой степени к участию в мероприятии были привлечены подходящие люди?

Насколько своевременно было завершено мероприятие?

Насколько хорошо было проведено мероприятие/уровень качества?

Испытывал радость от участия в процессе оценки

Был разочарован тем, что все слишком затянулось

Первое использование Kobo для оценок

Начало финансовой разработки проекта ОР

Участвовал в консультациях по СОП

Семинар по оценке организационного потенциала

Реализация

Мониторинг и обобщение полученного опыта

* Завершающее мероприятие заключается в том, чтобы рассмотреть заполненные таблицы на пленарном заседании и задать следующие вопросы:
  + Каковы были критические моменты или поворотные точки? Какой опыт получили благодаря этому НО и партнеры?
  + Каковы были ключевые факторы, способствующие и препятствующие осуществлению мероприятий по обеспечению готовности к денежной помощи? И что НО и партнеры сделали для их развития или устранения?
* Ответы на эти вопросы должны быть задокументированы, чтобы их можно было включить в отчет.

**16.00 – 17.00 Подведение итогов организаторами**

**Краткое описание** – Отвечающей за организацию группе выделяется час, чтобы подвести итоги первого дня и проанализировать сделанное, для гарантии того, что все важные обсуждения были зарегистрированы с целью возможного их включения в окончательный отчет.

**2-й ДЕНЬ**

**Утро**

**9.00 – 12.00 Мини-сценарий (роли и обязанности по ДВП)**

**с короткими перерывами утром/во второй половине дня**

**Краткое описание –** Используя мини-сценарий ДВП, участники должны проверить, насколько хорошо они понимают свои роли и обязанности в отношении ДВП, изложенные в соответствующих инструментах по ДВП (особенно в СОП), и выявить упущения в знаниях/процедурах, продумав свои действия во время стандартных мер реагирования с предоставлением ДВП. Важно четко понимать, что цель заключается не в том, чтобы проанализировать СОП, а в том, чтобы оценить, насколько хорошо участники с ними знакомы. Тем не менее, если в СОП будут выявлены аспекты, которые необходимо изменить, это может стать дополнительным промежуточным результатом процесса, хотя основная цель состоит в том, чтобы обратить внимание на осведомленность/знакомство с СОП, а не пересмотреть их.

Важно, чтобы на данном заседании организаторы помимо СОП обратили внимание на другие аспекты, например включенную в политику национального общества денежно-ваучерную помощь, системы (такие как фонды помощи при стихийных бедствиях) и руководства, финансовые системы и утверждения, согласованные планы сценариев (масштаб и темпы распространения бедствия, при котором должна предоставляться денежная помощь), внутреннюю координацию и принятие решений, внешнюю координацию с правительством/другими организациями/рабочей группой по вопросам денежной помощи (РГВДП)/кластерами, если они имеются/актуальны.

**Ход проведения:**

* Участников делят на три группы, как раньше, оптимальным вариантом является распределение по старшинству (например, руководство/начальники отделов, сотрудники, филиалы).
* Группам дается несколько минут на то, чтобы придумать ключевые вопросы, на которые им нужно ответить, чтобы разработать типичную программу реагирования (например, вид бедствия, место стихийного бедствия, другие участники действий в этом районе, и т.д.). Организаторы заранее подготовят ответы, основываясь на воображении/конкретных условиях, а затем кратко расскажут участникам о мини-сценарии (15 мин)
* Каждая группа работает над двумя этапами программы реагирования с использованием ДВП. Предусмотрены следующие этапы:
* Оценка потребностей
* Оценка рынков
* Поставщики финансовых услуг (ПФУ), оценка организационного потенциала и рисков
* Анализ реагирования
* Реализация
* Мониторинг, оценка и обобщение полученного опыта

*Примечание: Во все этапы включена подотчетность.*

* Каждая группа обсуждает, что она будет делать, и какие инструменты будет использовать на данном этапе. Участники заполняют столбцы «Что вам следует сделать?» и «Какие инструменты/методы вам следует использовать?» в таблице ниже (1 час)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Этап** | **Что вам следует сделать?** *(указать отдел)* | **Какие инструменты или методы вам следует использовать?** | **Упущенная группами важная информация**  *(в ходе пленарного обсуждения – желательно записать, поскольку вопрос, который не был поднят, сам по себе является фактом)* | **Что представляется «подходящим»** *(примеры подсказок для организаторов для демонстрации/обсуждения в конце - их можно адаптировать)* |
| Оценка потребностей после чрезвычайной ситуации |  |  |  | * Соответствующее составление карты ключевых заинтересованных сторон * Соответствующее использование вопросов по ДВП, интегрированных в инструменты оценки НО (доступ к рынкам, доступ к ПФУ, предыдущий опыт предоставления денежной помощи и т.д.). * Разбивка данных по возрасту, полу и разнообразию. |
| Оценка рынков |  |  |  | * Использование быстрой оценки рынков (БОР) и руководства по оценке рисков (РОР) или эквивалентного инструмента * Достаточное участие отдела логистики |
| Поставщики финансовых услуг, оценка организационного потенциала и рисков |  |  |  | * Соответствующее составление карты ПФУ * Достаточное участие финансового отдела и отдела логистики * Утвержденный объем работ, рамочные соглашения, договоры и т.д. |
| Анализ реагирования |  |  |  | * Выбор способа и механизма реагирования основывается на следующих факторах: соответствие целям оперативных мер, потенциал организации/партнеров в отношении реализации различных способов/механизмов, предпочтения и возможности получателей помощи, риски/снижение рисков (включая риски связанные с обеспечением защиты), стоимость и согласованность с политиками и методами правительства/других участников. * Сумма перевода средств основана на минимальной потребительской корзине (МПК). Используемые критерии определения целевых групп привязаны к задачам оперативных мер, актуальных для местного населения и конкретной ситуации, и целесообразны с точки зрения доступных ресурсов. |
| Реализация |  |  |  | * Для идентификации получателей помощи официальное удостоверение личности проверяется на совпадение посредством внутреннего инструмента верификации (например, по спискам выдачи, карточкам, SIM-картам). * Планы выдачи и обналичивания соответствуют расположению и возможностям поставщиков услуг. * Для плана ДВП разработан и внедрен процесс участия сообществ и подотчетности (УСП) * Отзывы/жалобы получателей помощи собираются (например, в ходе мониторинга после выдачи помощи (МПВП), обсуждений в фокус-группах и т.д.) и их использование для улучшения будущих программ. |
| Мониторинг, оценка и обобщение полученного опыта |  |  |  | * Мониторинг после выдачи помощи (МПВП) проводились на достаточно ранних этапах, чтобы обосновать дополнительные выдачи помощи. * Данные мониторинга анализируются и используются для принятия решений |

* Через час группы меняются, чтобы поработать над двумя другими этапами, добавляя все, что было пропущено, и обращая особое внимание на то, с чем они согласны/не согласны (15 минут).
* Затем группы снова меняются и работают над последними двумя этапами (15 минут).
* В ходе пленарного обсуждения организаторы помогают участникам проанализировать таблицы, в том числе определить, что в них неверно или упущено (30 мин)
* Затем участники оценивают себя с помощью метода «светофора» RAG (красный, желтый, зеленый) с точки зрения того, насколько, по их мнению, они готовы к мерам реагирования с предоставлением ДВП:
  + Индивидуально
  + На уровне отдела
  + На уровне НО в целом

Если имеется достаточно времени:

* В ходе описанного выше задания, вероятно, будут высказаны различные мнения о СОП и предложены идеи по их улучшению. Учитывая это, будет полезно зарегистрировать мнения о СОП. Участники оценивают свою удовлетворенность СОП (45 мин)
* Они могут дать общую оценку, используя метод RAG, или выполнить оценку согласно другим критериям, например:
  + - * Ясность
      * Полнота (не упущено ли что-либо?)

**ПЕРЕРЫВ НА ОБЕД**

Вторая половина дня посвящена определению изменений, произошедших с точки зрения организационного потенциала ДВП в результате реализации программы ГДВП, а также определению и составлению карты окончательных уровней ГДВП.

**13.00 – 15.00 Обновление самостоятельной оценки потенциала ДВП и организационного потенциала готовности НО к ДВП (завершающий этап)**

**Краткое описание**- В этом задании используется самостоятельная оценка организационного потенциала ДВП, проведенная на исходном уровне и в рамках промежуточного обзора, при этом участники обновляют окончательный потенциал НО по каждой сфере и компоненту, используя фактические данные. Это включает определение того, где возникли изменения в потенциале, и способствующих этому факторов, определение наиболее важных возможностей, которые изменились в ходе проекта, возможностей, которые должны были измениться, но не изменились (или изменились лишь частично), а также препятствий. А также, определение любых незапланированных изменений в потенциале (как положительных, так и отрицательных) и способствующих этому факторов.

**Конечные результаты:** Окончательная версия самостоятельной оценки потенциала ДВП НО с фактическими данными, а также окончательные баллы организационного потенциала готовности ДВП на завершающем этапе.

**Ход проведения:**

Участников делят на четыре группы, три из которых занимаются одной из пяти сфер ГДВП, а одна группа – двумя сферами (предлагается, чтобы эта группа взяла сферы 3 и 4). Каждая группа должна включать специалистов, знающих содержание каждой сферы. Участникам предоставляются результаты оценки промежуточных уровней потенциала ДВП на ноутбуках, где показаны промежуточные баллы по каждой сфере и каждому компоненту.

* Каждая группа определяет, могут ли ее участники выявить компоненты, в которых НО добилось прогресса, чтобы предположить, что необходимо для повышения уровня. И наоборот, определяет компоненты, уровни которых у НО, возможно, снизились. Обратите внимание на то, что для каждого ответа требуется обоснование, которое должно вноситься в столбцы «Мероприятия» и «Фактические данные» в разделе «Баллы по сфере» (45 мин)
* По завершении подводят итоги и проводят обсуждение (15 мин)
  + Какие наиболее важные возможности изменились в ходе программы ГДВП?
  + Есть ли возможности, которые должны были измениться, но не изменились или изменились только частично? Каковы препятствия?
  + Имеются ли незапланированные изменения в потенциале (положительные или отрицательные)? Каковы способствующие факторы?
* Каждой группе дается 10 минут на то, чтобы представить прогресс, выявленный ими в сфере, которую они оценивали, включая достигнутый окончательный балл и то, какие способствующие факторы/препятствия были отмечены в ходе выполнения. (1 час)

Ниже приводится список примерных потенциальных факторов влияния/препятствий, которые, возможно, будет целесообразно учитывать в ходе обсуждения. Организаторы могут рассмотреть возможность предоставления раздаточных материалов с нижеуказанной информацией для помощи участникам в обсуждениях – НО может адаптировать ее с учетом своих конкретных условий:

* + Предоставление/недостаточность технических рекомендаций
  + Наличие/отсутствие специального координатора по денежной помощи
  + Высокий/низкий уровень функционирования технической рабочей группы по вопросам денежной помощи
  + Высокий/низкий потенциал цифровых технологий
  + Высокий/низкий потенциал для сверки
  + Ясность/отсутствие ясности в отношении ролей и обязанностей, связанных с программой денежной помощи, помимо исполняемых координатором по денежной помощи
  + Наличие/отсутствие централизованной базы данных получателей помощи
  + Наличие/отсутствие логистических и человеческих ресурсов для сбора данных во время чрезвычайной ситуации
  + Наличие/отсутствие цифровых механизмов сбора и регистрации данных
  + Наличие/отсутствие систем предварительного размещения денежных средств
  + Наличие/отсутствие взаимной организационной заинтересованности и участия всех секторов и с участием служб поддержки
  + Участие/отсутствие участия служб поддержки, которые не участвуют в оценках и разработке варианта денежных переводов
  + Быстрые/медленные процессы принятия решений об использовании денежных средств в чрезвычайных ситуациях
  + Избыток/ограниченное количество сотрудников, знакомых с программой денежных переводов (ПЛП) на уровне филиалов и дочерних отделений.
  + Доступность/недоступность СОП на уровне филиалов.

**КОРОТКИЙ ПЕРЕРЫВ**

**15.30 – 15.45 Рассмотрение установленных Международным Движением КК и КП уровней оперативной готовности к ДВП (завершающий этап)**

**Краткое описание –** На этом заседании рассматриваются установленные Международным Движением КК и КП уровни оперативной готовности ДВП НО, достигнутые по сравнению с теми, которые имелись на момент начала реализации программы ГДВП. В качестве количественных параметров используются пять оперативных показателей ДВП, определенных Международным Движением КК и КП - возможность, вероятность, своевременность, подотчетность и масштаб. Координатор по ДВП будет использовать данные, собранные во время последнего ежегодного мероприятия по подсчету наличности Красного Креста и Красного Полумесяца (КК/КП), для сравнения с промежуточными и исходными данными. В качестве альтернативы, НО может собирать данные независимым образом. См. [*Руководство по количественной оценке данных инициативы подсчета наличности и показателей оперативной готовности к ДВП Международного Движения КК и КП*](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2023/11/xxx-4.-Tool-Guidance-for-Movement-Operational-Indicators-v18.pdf)

**Конечные результаты:** Обновленные уровни оперативной готовности к ДВП, установленные Международным Движением КК и КП, отображающие то, что было достигнуто НО к моменту выполнения окончательного обзора.

**Ход проведения:**

* Координатор по ДВП представляет краткую сводку по последним уровням оперативной готовности к ДВП, определенным на основе данных, взятых из инициативы подсчета наличности КК/КП или собранных независимым образом (5 мин)
* Краткое пленарное обсуждение хода выполнения (10 мин)
  + Соответствуют ли уровни ожидаемым, по каждому показателю и в целом?
  + Каковы способствующие факторы и препятствия?

*Исходные и окончательные уровни оперативной готовности НО к ДВП*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень 1 | Уровень 2 | Уровень 3 | Уровень 3+ |
| Показатель 1: % ДВП, предлагаемой посредством механизма предоставления, предусмотренного рамочным соглашением |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |
| Показатель 2: % расходов на ДВП ИЛИ % филиалов, предоставляющих ДВП |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |
| Показатель 3: Количество дней с момента стихийного бедствия до предоставления ДВП |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |
| Показатель 4: Число ДВП с ключевыми мероприятиями по участию сообщества и подотчетности/подотчетности перед пострадавшим населением |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |
| Показатель 5: Число людей, получивших поддержку посредством ДВП |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |
| Общий уровень оперативной готовности к ДВП |  |  |  |  |
| Исходный |  |  |  |  |
| Завершающий/окончательный после ГДВП |  |  |  |  |

**Раздаточные материалы:** Данные из последней инициативы по подсчету наличности или собранные НО независимым образом

**15.45– 16.45 Влияние ГДВП на меры реагирования в будущем**

**Краткое описание –** Заключительное заседания предоставляет НО возможность обдумать то, как ГДВП повлияет на меры реагирования, которые НО будет предпринимать в будущем, включая использование ДВП.

**Ход проведения:**

* Каждая группа должна проанализировать и определить, как программа ГДВП повлияла или повлияет на меры реагирования НО - при чрезвычайных ситуациях, восстановлении, в долгосрочной перспективе и т.д. (т.е. увеличение объема ДВП по сравнению с помощью в неденежной форме, предоставление денежной помощи в требуемом масштабе, более своевременная помощь, более высокое качество и т.д.) (30 мин)
* Отзывы/комментарии в ходе пленарного обсуждения основных моментов, по 5 минут на каждую группу (30 мин)

**16.45 – 17.30 Подведение итогов организаторами**

**Краткое описание** – Отвечающей за организацию группе выделяется час, чтобы подвести итоги второго дня и проанализировать сделанное, для гарантии того, что все важные обсуждения были зарегистрированы с целью возможного их включения в окончательный отчет.

**Дополнительные заседания**

Являются факультативными, зависят от конкретной страны и могут проводиться в любое время.

* Интервью с президентом/генеральным секретарем
* Интервью с представителями комитетов представителей сообществ, участвующих в реализации пилотных проектов.