

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Протоколом
Загальних зборів учасників
БО «БФ «АДРА УКРАЇНА»
від «6» червня 2024 р.



**Стандартні операційні процедури (СОП) щодо взаємодії
проектного персоналу БО «БФ «АДРА Україна» та відділу
MEAL**

Вступ

У цьому документі «Стандартні операційні процедури» (СОП) викладено керівні принципи ефективної співпраці між проєктним персоналом та відділом MEAL в АДРА Україна. Співпраця між персоналом проєкту та відділом MEAL в АДРА Україна спрямована на забезпечення надійного та ефективного моніторингу, оцінки, підзвітності та процесів навчання протягом реалізації проєкту, що сприятиме досягненню цілей та завдань проєкту.

Канали взаємодії

Комунікація між представниками проєктного персоналу та працівниками відділу MEAL є важливою протягом усього процесу імплементації проєкту для забезпечення ефективного обміну інформацією та залучення всіх учасників проєкту. Чітка, прозора та своєчасна комунікація має вирішальне значення для успішного моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання.

Офіційна комунікація: офіційна комунікація щодо цілей, завдань, критеріїв вразливості, дат проведення заходів, деталей моніторингу, будь-яких оновлень щодо проєктної діяльності, змін під час реалізації проєкту та будь-якої іншої інформації, пов'язаної з проєктом, між персоналом проєкту та відділом MEAL повинна здійснюватися виключно через корпоративну електронну пошту. Будь-яка інша форма комунікації **НЕ** вважається офіційною.

Онлайн/Офлайн зустрічі: Під час онлайн або офлайн зустрічей, на яких обговорюються цілі, завдання, критерії вразливості, дати проведення заходів, деталі моніторингу, оновлення проєктної діяльності, зміни в ході реалізації та інша інформація, обов'язково складається протокол. Цей документ слугує для фіксації ключових обговорень та рішень, прийнятих під час зустрічі. У випадках, коли в ході подальшої реалізації проєкту виникають невизначеності, пов'язані зі змінами/рішеннями, або якщо хтось із учасників обговорення вимагає роз'яснень щодо конкретних деталей, цей протокол слугує офіційним документом, на який можна посилалися для перевірки. Тому після зустрічі цей протокол надається всім учасникам для ознайомлення та затвердження рішень, зафіксованих секретарем. Після затвердження протокол засідання стає офіційним документом проєкту (обов'язковим для виконання) і завантажується у відповідну папку на корпоративному сервері ADRA OneDrive.

Звітність: ефективне подання звітності має вирішальне значення для забезпечення прозорості, підзвітності та навчання. Звіти всебічно документують хід виконання проєкту, досягнення, виклики та висновки. Звіти повинні відповідати цілям, завданням, індикаторам моніторингу, строкам і частоті звітування, зазначеним у проєктній документації. Важливо, щоб звіти були чіткими, стислими і доступними для відповідних сторін. Після завершення, проєктні звіти проходять перевірку та затвердження як персоналом проєкту, так і Департаментом MEAL для забезпечення точності та відповідності цілям проєкту. Затверджені звіти передаються донорам, партнерам та іншим стейкхолдерам для їхнього ознайомлення з діяльністю та результатами проєкту. Проєктні звіти завантажуються у відповідні папки проєкту на корпоративному диску ADRA OneDrive.

Підготовка проєкту

Мета: на етапі підготовки проєкту (до початку проєктної діяльності) важливо, щоб як персонал проєкту, так і відділ MEAL мали всю необхідну інформацію для підготовки необхідних інструментів збору даних та визначення етапів звітності. Це забезпечить ефективний моніторинг проєкту, ефективну оцінку проєктної діяльності та процесу реалізації, а також дотримання всіх процесів підзвітності.

Процедури:

На етапі підготовки проєкту, до початку всіх заходів, призначений менеджер проєкту (PM) повинен повідомити відділ MEAL про майбутній проєкт. Після повідомлення, координатор MEAL призначає співробітника MEAL, відповідального за моніторинг, оцінку та навчання протягом усього процесу реалізації. Крім того, до проєкту залучається фахівець MEAL з обробки даних, який займається технічними аспектами, пов'язаними з підтримкою бази даних та іншими відповідними інструментами збору даних.

Проєктний менеджер подає запит до IT-відділу організації на створення папки проєкту в корпоративному хмарному сховищі ADRA OneDrive. Після створення папки доступ до неї надається всім стейкхолдерам, які беруть участь у реалізації проєкту. Менеджер проєкту завантажує до створеної папки всю необхідну документацію, яка повинна включати проєктну пропозицію або угоду, детальний план реалізації, логічну схему та структуру MEAL. Якщо певні документи відсутні в папці проєкту, співробітник MEAL просить проєктного менеджера завантажити ці документи.

Допомога відділу MEAL у розробці інструменту(ів) для збору даних

Мета: розробити інструмент(и) збору даних таким чином, щоб забезпечити ефективний моніторинг під час реалізації проєкту шляхом збору необхідних даних, що полегшить оцінку відповідності проєкту критеріям, визначеним донором.

Процедури:

Проєктна документація окреслює умови та керівні принципи реалізації проєкту, визначаючи завдання, цільових бенефіціарів, місця розповсюдження та часові рамки реалізації проєкту. Тому перед початком проєктної діяльності дуже важливо ретельно вивчити та проаналізувати проєктну документацію (як співробітниками проєкту, так і фахівцями відділу MEAL) для забезпечення ефективних процедур моніторингу, оцінки та підзвітності.

Після того, як вся документація буде завантажена менеджером проєкту до корпоративного сховища ADRA OneDrive, відповідальний за проєкт співробітник MEAL проводить її всебічну перевірку. У разі виявлення будь-яких розбіжностей або неточностей, співробітник MEAL організовує зустріч з відповідними сторонами, включаючи менеджера проєкту, координатора проєкту та програмного директора, для вирішення та/або роз'яснення цих питань. Крім того,

планується зустріч з менеджерами проєктів для уточнення цілей, завдань, критеріїв вразливості, дат проведення заходів та деталей моніторингу, як зазначено в проєктній документації.

Програмний персонал повинен до початку імплементації подати проєкт інструменту(ів) збору даних, складений на основі критеріїв проєктної документації. Ці інструменти повинні забезпечувати належний моніторинг та оцінку. Відділ MEAL розглядає та затверджує проєкти інструменту(ів), надаючи остаточні версії на затвердження персоналу проєкту. Затверджені інструменти завантажуються відділом MEAL у відповідну папку на ADRA OneDrive.

Щотижневий моніторинг процесу реалізації проєкту

Мета: відстежувати процес, виявляти будь-які відхилення від плану проєкту, оперативно вирішувати проблеми та забезпечувати прогрес у виконанні заходів для досягнення бажаних результатів. Ефективний моніторинг надає важливу інформацію, що забезпечує своєчасне прийняття рішень, розподіл ресурсів та збереження якості протягом усього процесу імплементації.

Процедури:

Персонал проєкту щотижня надає оновлену інформацію про прогрес, виклики, досягнення запланованих активностей та вносить оновлені кількісні дані проєкту (значення індикаторів) до Основного документу ОПП.

Відділ MEAL аналізує дані, зібрані персоналом проєкту, визначаючи тенденції, закономірності та сфери для подальшого дослідження. Відділ MEAL готує щотижневі звіти про реалізацію кожного проєкту, в яких підсумовуються основні активності, досягнення, виклики та внесені корективи (детальніше про щотижневі звіти див. розділ «Оцінка»). У разі виявлення будь-яких викликів, слабких місць або проблем, відділ MEAL сигналізує персоналу проєкту і, за необхідності, співпрацює/рекомендує можливі шляхи їх вирішення.

Збір та аналіз даних

Мета: забезпечити системний і ретельний збір, обробку та інтерпретацію даних для прийняття рішень, моніторингу та оцінки прогресу проєкту, а також сприяти навчанню та вдосконаленню в рамках проєктів АДРА Україна.

Процедури:

Співробітники проєкту проводять збір даних відповідно до встановленого плану, забезпечуючи дотримання якості та стандартів. Персонал проєкту вносить зібрані дані до бази

даних або CRM-системи, забезпечуючи точність, узгодженість та цілісність цих даних. Доступ до зібраних даних обмежується особами, залученими до процесу збору та аналізу. Доступ до папки проєкту на корпоративному диску ADRA OneDrive надається ІТ-відділом лише за запитом проєктного менеджера. Крім того, найбільш конфіденційні дані зберігаються з використанням кодування даних. Дані проєкту зберігаються надійно та конфіденційно, з дотриманням правил та політик захисту даних.

Спеціаліст MEAL з обробки баз даних щотижня створює резервні копії проєктних документів у корпоративному хмарному сховищі ADRA OneDrive. Резервне копіювання необхідне для того, щоб мати можливість швидко відновити інформацію (проєктні документи, бази даних, проєктні звіти тощо), якщо робоча копія інформації з будь-якої причини буде пошкоджена.

Щотижня відділ MEAL проводить статистичний аналіз, використовуючи відповідні програмні інструменти (наприклад, PowerBi, Excel тощо) для аналізу кількісних даних. Спеціаліст MEAL з обробки бази даних перевіряє точність і повноту введення даних, а також наявність підтверджуючих документів, в той час, коли співробітник MEAL відстежує дані ключових показників ефективності (KPI). У разі виявлення проблем або неточностей, спеціаліст MEAL повідомляє про це менеджера проєкту. Моніторинг баз даних проводиться з метою відстеження та оцінки якості, узгодженості та цілісності даних, що використовуються для зберігання інформації, пов'язаної з проєктом.

Надання зворотнього зв'язку співробітникам проєкту

Мета: налагодити систематичний процес надання конструктивного зворотного зв'язку щодо реалізації проєкту, прогресу та внеску в досягнення проєкту. Зворотний зв'язок забезпечує вирішення проблем та дотримання критеріїв донорів. Шляхом обговорення та вирішення проблем, цей процес має на меті підвищити результативність та сприяти ефективному управлінню проєктом, що в підсумку полегшує досягнення цілей.

Процедури:

Відділ MEAL систематично надає зворотній зв'язок співробітникам проєкту – на регулярній основі, а також у випадках відхилень від плану реалізації, неточності зібраних даних тощо, для забезпечення актуальності. Зворотний зв'язок від відділу MEAL для співробітників проєкту включає надання інформації щодо розбіжностей в зібраних даних, дотримання проміжних етапів проєктної діяльності та рекомендації щодо можливих шляхів вирішення виявлених проблем.

Персонал проєкту забезпечує подання зворотнього зв'язку щодо розпочатих та завершених проєктних активностей, досягнутих етапів реалізації, оновлень та вирішення виявлених проблем. Це сприяє своєчасній оцінці проєкту та внесенню необхідних коректив - як відділом MEAL, так і персоналом проєкту.

(Детальніше щодо подання щотижневих звітів див. розділ «Оцінка»).

Механізм зворотнього зв'язку та подання скарг

Мета: покращити підзвітність, якість надання послуг, залучення та довіру громади - шляхом створення прозорої, доступної та оперативної системи для бенефіціарів, стейкхолдерів та персоналу для надання зворотного зв'язку, пропозицій та пошуку шляхів вирішення скарг, пов'язаних з проєктами та діяльністю організації.

Процедури:

Персонал проєкту повинен забезпечити обізнаність бенефіціарів та стейкхолдерів про Механізм зворотнього зв'язку та подання скарг, в тому числі про те, як отримати доступ до нього. АДРА Україна має два офіційні канали для подання скарг та відгуків: гаряча лінія та онлайн-форма Google. Однак бенефіціари також використовують інші канали комунікації, такі як електронна пошта, чат-боти, соціальні мережі тощо. Всі відгуки та скарги, отримані через додаткові канали, в обов'язковому порядку перенаправляються до колл-центру відділу MEAL.

Спеціалісти відділу MEAL, призначені та навчені процесу отримання скарг та відгуків, отримують запити через визначені канали та проводять первинну оцінку отриманих скарг та відгуків з метою визначення їхньої обґрунтованості, терміновості та актуальності. Кожне отримане звернення вноситься до загальної бази даних.

Після внесення скарги до бази даних, спеціаліст відділу MEAL негайно повідомляє відповідного працівника про отримання скарги, гарантуючи конфіденційність персональних даних заявника. Призначений співробітник проводить ретельне розслідування скарги, збираючи відповідну інформацію, опитуючи відповідні сторони та перевіряючи факти за необхідності. Після цього керівник проєкту, консультуючись з відділом MEAL, визначає відповідні дії щодо розгляду скарги або зворотного зв'язку, які можуть включати надання відповіді, впровадження коригувальних заходів або пропозицію компенсації постраждалій стороні.

Після вирішення отриманої скарги відповідальний працівник колл-центру відділу MEAL повідомляє заявника про прийняте рішення. Якщо заявник не оскаржує рішення, розслідування вважається завершеним, а питання вирішеним.

Більше деталей: Механізм подання зворотнього зв'язку та реагування на скарги (політика)

Постдистрибуційний моніторинг (ПДМ)

Мета: оцінити ефективність, результативність та вплив гуманітарної допомоги, яку надає АДРА Україна. Крім цього, забезпечити, щоб допомога доходила до цільових бенефіціарів і відповідала їхнім потребам відповідно до критеріїв розподілу допомоги, зазначених у проєктній документації.

Процедури:

Формат ПДМ узгоджується з проектною групою на етапі підготовки проекту. Формати ПДМ можуть бути різними і включати телефонні інтерв'ю з бенефіціарами, візити на місця або особисті інтерв'ю.

Проектний менеджер розробляє форми для опитування або інтерв'ю, виходячи з цілей ПДМ та індикаторів проекту. Відділ MEAL розглядає, вносить зміни за необхідності та затверджує дані форми, надаючи їх остаточні версії на затвердження персоналу проекту. Далі обговорюється стратегія вибірки, включаючи обсяг вибірки, критерії відбору та методи відбору, після чого затверджується відділом MEAL та персоналом проекту для забезпечення репрезентативного та статистично достовірного збору даних.

Після проведення ПДМ відділ MEAL аналізує кількісні дані за допомогою статистичних методів для виявлення тенденцій, закономірностей та розбіжностей. Відділ аналізує якісні дані, отримані з відкритих опитувань та/або дискусій у фокус-групах, щоб виокремити ключові теми та ідеї.

Відділ MEAL складає звіти ПДМ, які включають результати, висновки та рекомендації, що містять кількісний та якісний аналіз даних. Згодом звіт ПДМ передається відповідним членам команди для затвердження та можливого уточнення будь-яких деталей з боку проекту. Після затвердження відділом MEAL та керівником проекту звіт завантажується у відповідну папку на ADRA OneDrive та передається донору.

Оцінка

Мета: оцінювання слугує для визначення актуальності, ефективності, результативності, впливу та сталості проекту, а також можливості його повторення, забезпечуючи дотримання критеріїв, визначених донором. Ефективне оцінювання сприяє підвищенню результативності, підзвітності та впливу проектів/програм, маючи на меті забезпечення ефективного управління проектами, шляхом оперативного вирішення проблем, що виникають.

Процедури:

Відділ MEAL проводить оцінку проектів відповідно до термінів та методології, викладених у проектній документації. Оцінювання має на меті визначити, чи були досягнуті цілі проекту, виявити сильні та слабкі сторони, винести уроки з досвіду та прийняти обґрунтовані рішення для майбутніх проектів та програм.

Крім оцінювальних звітів, які вимагаються/визначені в проектній документації, призначений на проект співробітник MEAL готує щотижневі звіти «Короткий огляд проекту», які містять вичерпну інформацію про поточний перебіг та результати проекту. Цей звіт має вирішальне значення для систематичного моніторингу ефективності та оцінки прогресу проекту. Якщо під час реалізації проекту виникають певні проблеми або виклики, співробітник MEAL додає до звіту оціночні зауваження та надає рекомендації щодо можливих змін у підходах до проекту або методах його реалізації.

Висновки та рекомендації надаються персоналу для використання в процесі прийняття рішень та покращення майбутніх проектів.

Навчальні сесії

Мета: посилити спроможність АДРА Україна до постійного вдосконалення та адаптивного управління шляхом генерування нових знань про процедури розробки, впровадження, оцінки та підзвітності програм. Це передбачає підвищення обізнаності про успіхи, виклики та непередбачувані результати програм, а також обмін цією інформацією разом із рекомендаціями щодо вдосконалення. Мета - сприяти навчанню на досвіді вирішення проблем і запобігти повторенню подібних помилок і неточностей у процесі реалізації проєктів. Крім того, сесії мають на меті сприяти зміцненню відносин всередині організації завдяки обміну цінними знаннями та інформацією.

Процедури:

Співробітники проєкту та відділу MEAL разом беруть участь у навчальних сесіях, спрямованих на розробку адаптивних планів дій та здобуття уроків з реалізації проєкту. Ці сесії відбуваються під час реалізації проєкту, наприклад, після завершення конкретних проєктних активностей, а також після завершення всіх проєктних активностей.

Співробітники MEAL організовують і проводять навчальні сесії з персоналом проєкту, забезпечуючи обов'язкову участь менеджера проєкту та ключового персоналу. Метою таких сесій є порівняння висновків проєктної групи та відділу MEAL, час для роздумів та діалогу, аналіз виконаної роботи та здобуття висновків - як позитивних, так і негативних, цінних для майбутньої розробки та реалізації проєкту. Співробітники MEAL інтегрують процеси аналізу в проєктні календарі, забезпечуючи їх узгодженість з планами проєкту. Співробітники MEAL керують і координують процес аналізу отриманого досвіду, залучаючи відповідні стейкхолдери до аналізу отриманих уроків і забезпечення їх практичного застосування. Співробітники MEAL готують звітні матеріали для документування процесу навчання та обміну знаннями з метою врахування отриманих уроків у майбутніх заходах проєкту.

Персонал проєкту забезпечує ефективне виявлення, перевірку та чітке інформування команди про висновки, зроблені в ході проєктної діяльності. Персонал проєкту визначає пріоритетність отриманих уроків в рамках проєкту/програми та використовує їх для адаптивного управління поточним проєктом/програмою та інформування про розробку і реалізацію майбутніх ініціатив.

Перегляд та редагування

Цей документ про Стандартні операційні процедури (СОП) буде періодично переглядатися з метою оцінки його ефективності та внесення необхідних змін.

ЗАТВЕРДЖЕНО ОПІКУНСЬКОЮ РАДОЮ
APPROVED BY THE BOARD OF TRUSTEES

Веленчук В.С.

Кривої В.В.

Зеленчук О.А.

Коправкін Д.М.

Бойко М.О.

Гоним В.Ю

Самойленко В.В

Васишин О.І

Крушель М.В

Морозюк

Кулача В.І.

Носов С.В.

