



КМПА

Казахстанская Ассоциация
по половому и репродуктивному
здоровью (КМПА)

ОБЩЕСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ

**КАЗАХСТАНСКАЯ АССОЦИАЦИЯ
ПО ПОЛОВОМУ И РЕПРОДУКТИВНОМУ ЗДОРОВЬЮ**

РУКОВОДСТВО ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2015

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мониторинг – это постоянное отслеживание хода работ (в рамках проекта, программы или организации) для сравнения текущего состояния дел с планом. Мониторинг проводится непрерывно, при этом в существующую модель организации, программы или проекта по результатам мониторинга могут быть внесены изменения. В ходе мониторинга сравниваются запланированная деятельность и результаты с фактическими данными. Конечная цель мониторинга использовать полученную информацию для улучшения работы по проекту или самой организации (филиала).

Оценка – это анализ результатов деятельности или произведенного эффекта от реализации проекта, плана или программы филиала. Цель – оптимизировать деятельность организации; проверить соответствие реализованного плану; проанализировать причины достижения \ не достижения запланированных результатов мероприятия. Данные оценки дают возможность изучить реализацию программ, выявить проблемы и предложить направления на будущее. Оценка проводится на ключевых этапах реализации проекта, что позволяет повысить шансы для достижения желаемых результатов посредством тех или иных мер.

Мониторинг основывается на логической структуре четырех компонентов (структура прочитывается снизу вверх), т.е. основанием являются инвестиции:

**❖ Культура оценки.**

В организации необходимо развивать и поддерживать «культуру оценки». Оценочная информация обладает особой ценностью, так как дается анализ деятельности персонала, исполняемость проекта, исследуется необходимость проекта со стороны получателей услуг от проекта и отмечается соответствие запланированным результатам. При этом следует помнить, что результаты мониторинга или оценки имеют ценность лишь в том случае, если ее признают и используют лица, принимающие решения. Для этого, получаемая информация должна быть надежной, т.е. соответствующая всем стандартам.



Специалисты профессиональных организаций по мониторингу и оценке подчеркивают, что для обеспечения качества знаний, персонал должен уважительно относиться к общепринятым **стандартам оценки**, а именно к их *техническим и этическим сторонам*.

❖ **Принцип применимости.**

Наличие информации, полученной в результате мониторинга и оценки, еще не гарантирует, что она будет использоваться теми, кому она непосредственно предназначена. Адресная группа для которой предназначены результаты работ состоит из:

- Менеджеров программ (им информация необходима для повседневной реализации проектов или программ)
- Специалистов, принимающих решения по бюджету (они должны выбирать оптимальные варианты расходования средств)
- Правление организации (на котором лежит ответственность за надзор и контроль за исполняемостью проектов или программ)

Информация о результатах учитывается при принятии решении о финансировании и выделении иных ресурсов на дальнейшее исполнение проекта. Системы мониторинга и оценки дают важную информацию, которая позволяет руководству компании и всем заинтересованным сторонам принимать более обоснованные решения или выделять соответствующие ресурсы и оказывать поддержку при достижении задач и основных направлений организации.

☞ Помните! Мерой «успеха» служит **применение.** Знания, получаемые в результате мониторинга или оценки, в значительной степени ориентированы на применение в дальнейшем.

Мониторинг и оценка не имеют отношение к аудиту или инспектированию. Основное назначение проведения мониторинга и оценки - это приобретение знаний и дальнейшее их использование на благо развития организации.

Мониторинг, как и оценка, могут и должны проводиться в *середине программного цикла*. На данном этапе сбор информации и ее анализ способствует выявлению знаний в отношении:

- реализуемой программы,
- на сколько действия и результаты соответствуют – запланированным,
- какие незапланированные положительные и отрицательные результаты были выявлены,
- что необходимо изменить в плане работ и действий сотрудников,
- измерение влияния проекта на внешние и внутренние заинтересованные группы,
- отношение получателей услуг и другие важные вопросы.

Оценка относится к формальному способу получения информации. Мониторинг и профессиональное общение – являются неформальными способами получения информации.

На современном этапе развития методов оценки считается более деликатным проведение оценок потенциала компании в целом и определение качества исполнения работ по проектам, а не поиск ответа на вопрос о достижениях организации, который был определяющим в теории и практике прошлых лет. Основная задача оценки определить: «Работает ли используемая стратегия развития или нет?» Собирая информацию, считается, также, более приемлимым использование неформальных способов ее получения.

❖ **Хранение информации.**

Для проведения мониторинга, а в особенности оценки необходимо наличие хранимой информации по проектам, закончившимся или действующим. В связи с этим, настоятельно рекомендуется осуществлять *сбор, хранение и соответствующий надзор* над файлированием документов относящихся к исполнению проектов и программ.

В организации должно быть четко прописаны должностные обязанности каждого сотрудника и закреплены согласно его статусу в иерархии организации полномочия в отношении ведения архива. Мониторинг или оценка основываются на фактических данных по реализуемым программам, поэтому считается важным хранение и упорядочивание информации установленным образом.

📌 Ведение архива является прерогативой менеджмента.

В целях выявления, сохранения и использования уроков, полученных в ходе реализации программ, при разработке новых программ, сотрудники компании должны обращать пристальное внимание на вопросы надлежащего ведения архива.

❖ Надзор и деятельность по мониторингу и оценке по Марко СЕГОНЕ.¹

Надзор, мониторинг и оценка.



Инспекция, аудит, мониторинг, оценка и исследование по своему характеру представляют собой различные виды надзора, которые образуют континуум. Согласно приведенному выше рисунку каждый вид располагается по порядку, таким образом, чтобы отделить функции контроля (инспекция и аудит) от получения новых знаний (мониторинг, оценка и исследования). При этом, все виды деятельности, представленные на рисунке, взаимосвязаны.

Чтобы понять важность проведения мониторинга и оценки в организации Вы должны определить разницу между всеми указанными видами надзора за деятельностью организации. В связи с этим, ниже приводятся определения используемых терминов: инспекция и аудит.

Инспекция – это орган контроля или деятельность этих органов, а равно и акты проверки, которые осуществляют функции надзора, проверки, контроля над надлежащим исполнением

¹ Источник: UNICEF 2005.

официально установленных правил и норм работы, деятельности организаций и их служебного персонала. Инспекция призвана выявлять нарушения и принимать меры к их устранению.

Аудит представляет собой проверку или обзор с целью оценить и дать отчет о том, насколько какое-либо условие, процесс или действие соответствуют заданными стандартам или критериям. Аудит занимается вопросами: распределения ресурсов, финансового и общего административного управления и, в определенных пределах, сутью работ. Цель - обеспечить руководство проекта и основные заинтересованные стороны ранними свидетельствами наличия или отсутствия прогресса в деле достижения целей программы или проекта

Таким образом, инспекция, как и аудит - является оценкой соблюдения организацией мер, норм и правил обращения с ресурсами, т.е. главным образом рассматривает степень соблюдения заданных правил и нормативов. В противоположность функциям контроля, мониторинг направлен на отслеживание работ в рамках проекта, а оценка - на изучение устойчивости программ.

 Основные функции мониторинга и оценки: получение новых знаний.

❖ Как проводится мониторинг\оценка проектов?

Проведение оценки проектов состоит из следующих стадий:

1. Постановка цели.
2. Определение задания.
3. Планирование действий. Определение методов и инструментов для сбора информации.
4. Сбор информации.
5. Анализ информации.
6. Подготовка отчета.
7. Сообщение о результатах проекта.

Постановка цели оценки проектов помогает получить информацию для принятия управленческих решений, из чего следует вывод, что в оценке проектов заинтересовано само лицо, принимающие решения в организации. Таким образом, запрос о необходимости проведения оценки деятельности исходит от Донора, головного офиса КМПА и\или от руководителя филиала, так как проведение соответствующих мероприятий по оценке работы направлено на улучшение процесса принятия решений. При этом решения, цели и задачи оценки будут разными. Как показано в следующей таблице:

Кто принимает решение.	В чем заключается главный вопрос.
Донор (оценивает влияние НПО через свою деятельность на позитивные изменения внешней среды)	Следует ли использовать семинары\тренинги по тематике. В какой мере пользуются получатели (потребители, медики) информацией, которую они получили в ходе проведения проекта.
Головной Офис КМПА (заботится о конечных результатах)	Соответствуют ли запланированные результаты – фактическим. Правильно ли подобран персонал\место проведения\фокусная группа и так далее.
Филиал КМПА (выявляет впечатление участников и влияние от проведения семинара\ тренинга\ конкретной акции\ услуги)	Следует ли корректировать программу проекта и какие изменения необходимы для успешной реализации его в содержании, процессе проведения и организации семинара\тренинга\акции, чтобы участники\получатели услуг от проекта были довольны.

Данная оценка по общему правилу производится, как внешними по отношению к организации специалистами, так и в случае с внутренней «само-оценкой» self-evaluation компании, последняя проводится персоналом.

Определение задания оценки проекта предполагает наличие ряда вопросов, которые должны быть логически связаны с целью реализации оценки, имеют общий характер и не многочисленны (не больше четырех).

Примеры вопросов:	☞ Что не удалось сделать и почему? ☞ Основные достижения проекта? ☞ Перспективы продолжения работы по окончании проекта? и так далее.
-------------------	---

Планирование оценки использует методы сбора информации и поэтому включает такие инструменты как: наблюдение, изучение документации, анкетирование и интервьюирование. В данном случае необходимо сформулировать вопросы, чтобы разработать и апробировать анкету, опросник или любой другой документ для проведения оценки.

☞ Сбор информации требует **беспристрастного фиксирования фактов** без попытки их интерпретировать.

Выводы должны базироваться на совокупности полученной информации, а не на отдельных фактах. Например, один из респондентов был более эмоционален, чем другой в положительном или отрицательном направлении. В данном случае, при сборе информации необходимо учитывать, что любой акцент на отдельных мнениях в положительном или отрицательном отношении не дает полное понимание ситуации. Поэтому персоналу по мониторингу и оценке настоятельно рекомендуется уходить от представления информации о проекте или программе в эмоциональном тоне. Отчет о результатах по мониторингу требует только сбора фактов, а по оценке – анализ.

☞ Помните: Вы не можете отразить ту точку зрения, которая отражает Ваше собственное мнение\ощущение от оценки программы. Избегайте выделения наиболее распространенного понимания вопроса, собирайте информацию полностью, не исключая, взглядов других заинтересованных лиц.

Во время сбора информации рекомендуем использовать такие данные мониторинга, как сведения о количестве клиентов, их запросах, повторных обращениях, жалобах и так далее.

Анализ информации производится в соответствии с запросами «заказчика» оценки (Донор, Головной офис КМПА, руководство филиала) и представляет выводы всех представленных документов. Обратите внимание на то, что Вы не можете просто констатировать, что столько-то процентов респондентов довольны результатами семинара\тренинга\услуги. От Вас требуется всесторонний анализ с разработкой рекомендаций для принятия управленческого решения.

Подготовка отчета – важная часть оценки, так как форма и содержание должны отвечать его задачам. Обычно структура отчета соответствует вопросам задания.

☞ Сообщение о результатах проекта – это своего рода заключение об успешности работы, которая была профинансирована.

Помните, мониторинг - это обычный сбор и запись информации об отдельном участке работы. Мониторинг направлен на отслеживание ежедневной деятельности и мероприятий. Он проводится для обеспечения постоянной обратной связи. Обратная связь необходима для определения того, как работает организация и что может помочь при принятии решений. Фактически, мониторинг отвечает на такие вопросы, кто является адресной группой

организации, каким образом они пользуются предоставляемыми услугами, каковы затраты и как осуществляются изменения и так далее.

Мониторинг позволяет получить информацию по широкому кругу вопросов. В перечень входят следующие позиции:

- Масштаб и вид деятельности услуг
- Характеристики пользователей, бенефициариев; перечень тех, кто получает определенные выгоды от программы или проекта), членов организации; список тех, кто пользуется услугами (потенциальные пользователи)
- Модели использования услуг организации как отдельными лицами, так и группами
- Выгоды, преимущества для пользователей
- Механизмы осуществления обратной связи с пользователями, бенефициариями, группами – по крайней мере, письма с благодарностями, жалобами, неформальными фактами, предпочтительно факты, свидетельствующие о пользе работы, чувствах пользователей, любые желаемые изменения
- Обратная связь с другими группами (изменения во взглядах волонтеров, других НПО, агентств, например)
- Характеристики сотрудников и членов Правления – отражают ли они политику равных возможностей НПО и географический регион
- Информация о том, как используется время
- Финансы и другие ресурсы

В широком смысле мониторинг ассоциируется с отчетом о проделанной работе, а оценка – с определением ее ценности. Обычный мониторинг может показать НПО, что она достаточно успешна в своей деятельности (например, организация обеспечивает определенный вид медицинских услуг для конкретной категории граждан, но не сумела организовать тоже самое для какой-то другой категории граждан исключена из него).

❖ Индикаторы (показатели) мониторинга.

Проведение *мониторинга* нуждается в определении показателей или индикаторов текущего состояния дел, поэтому в отношении деятельности каждого филиала необходимо определить, какие оценки являются приемлемыми. Основной донор КМПА - Международный Фонд по Планированию Семьи (МФПС) предложил список, включающий 30 показателей, применяемых для общего мониторинга в рамках плана работ на 2005-2015 годы (см.: ниже).

☞ Данный список может быть использован в качестве исходной модели при выборе соответствующих индикаторов для Вашей организации.

30 глобальных индикаторов МФПС отражают пять основных стратегических приоритетов, называемых 5 “А” , которые также установлены в качестве основополагающих показателей деятельности КМПА:

- Adolescents – Подростки, молодые люди и девушки
- HIV and AIDS – ВИЧ и СПИД
- Abortion – Безопасный аборт
- Access – Доступ к точной информации и соответствующим всесторонним услугам
- Advocacy – Защита репродуктивного здоровья, прав и свобод населения

При проведении *оценки* применяются различные методы, выбор которых определяется соображениями целесообразности и осуществимости. К примеру, эксперты ВОЗ пропагандируют “метод быстрой оценки” (МБО) поставщиками медицинских услуг, которые совместно проводят комплексную оценку ситуации в отношении программ по планированию

семьи и охране здоровья матери и ребенка. Вне зависимости от выбранного метода, оценка является важнейшим компонентом любого проекта КМПА и должна быть включена в программу с самого начала ее разработки, включая предложения по измеримым показателям.

❖ **Глобальные индикаторы МФПС².**

Категория	Индикаторы	Суть индикатора
Подростки, молодые люди и девушки до 25 лет	1. Пропорция членских ассоциаций в Управляющих советах 20 % мест или более принадлежит молодым людям до 25 лет, дать разбивку также по гендерному признаку	Для данного индикатора требуется определить сколько молодых людей и девушек имеет возможность принимать участие в процессе управления членских ассоциаций. Согласно правилам МФПС, одобренным в Мае 2001 года, процент таких участников должен составлять не менее 20% от всех членов управляющих советов ассоциации. Данные о гендерной принадлежности членов совета также собираются и документируются.
	2. Процент членов персонала ассоциаций до 25 лет, дать разбивку по гендерному признаку	Определить число работающих молодежи в членских ассоциациях. Персонал ассоциаций включает работников на постоянной основе, занятых на не полный рабочий день и временных работников. Работники представляют все уровни и подразделения организации (руководящий состав, филиалы, проектные подразделения, клинические и не относящиеся к клиническим поставщикам услуг), те кто получают заработную плату или включены в платежную ведомость организации. В данную группу не входят молодые волонтеры. Результаты данного показателя позволяют отражать возрастной состав коллектива ассоциаций и насколько молодежь вовлечена в работу над программами членских ассоциаций. Данные о гендерной принадлежности персонала также собираются и документируются.
	3. Соотношение членских ассоциаций, предоставляющих молодому поколению информацию и образование в отношении сексуального просвещения	Этот индикатор требует от ассоциации обеспечить молодежь информацией и предоставить образование по вопросам сексуального характера. МФПС дифференцирует оба понятия. • Предоставление информации о сексе подросткам и молодежи осуществляется посредством распространения информации (технический способ: листовки, буклеты и т.д.) • Сексуальное образование предполагает наличие семинаров и тренингов для молодых, где они могли бы получить специальные знания, навыки и др. для безопасной и уверенной реализации своей сексуальности Для выполнения данного индикатора от членских ассоциаций требуется предоставить информацию и образование в совокупности; записать данные о

1. ² Putting the IPPF Monitoring and evaluation policy into practice. Handbook. IPPF, 2009

И		целевых группах; указать методики работников, задействованных в образовательных программах.
	4. Пропорция членских ассоциаций, оказывающих молодежи услуги по вопросам сексуального и репродуктивного здоровья	Необходимо представить хотя бы 1 тип таких услуг. Услуги включают: • Предоставление срочных методов контрацепции и другие виды методы контрацепции • Услуги в отношении аборта • Распространение презервативов • Гинекологический сервис • Программы по лечению, консультированию и уходу за больными ИППП, ВИЧ и СПИД и другие варианты консультирования в отношении сексуальных и репродуктивных услуг. Данные отражают информацию: • об оказываемых видах услуг ассоциациями; • дополнительная информация собирается по группам получателей указанных услуг; • вся информация позволяет удостовериться в качестве, предоставляемых членскими ассоциациями услуг.
	5. Пропорция членов ассоциаций, выступающих за права улучшение доступа к молодым людей к услугам	Цель: увеличить доступ молодежи к услугам по сексуальному и репродуктивному здоровью. Указать по крайней мере 1 целевую группу, занятых в этом вопросе. Целевая группа включает: • Молодежь • Государственные и принимающие решения лица • Общественные\религиозные лидеры • Юристы\юридические организации • СМИ • Учителя\родители • Молодежные организации  Результаты иллюстрируют, что делается и какие специальные целевые группы задействованы.
	6. Количество сексуальных и репродуктивных услуг (включая контрацепцию) предоставляемые молодым людям и девушкам	Сбор данных по опросам и другим источникам информации, категоризация информации по видам услуг; анализ услуг, оказываемых молодежи (базовые\мобильные\ клинические\др поставляемые услуги); выполнить в виде графиков. Посредством документирования указанных данных обеспечивается возможность сравнения информации о количестве услуг, предоставляемых молодежи и взрослым.  «!» При этом регистрируется поименно число услуг, получаемых клиентами, а не общее количество клиентов или их визитов.
	7. Пропорция членских ассоциаций с разработанной	Этот индикатор требует разработать рабочую программу в отношении ВИЧ и СПИД в соответствии с

	практикой работы с больными ВИЧ и СПИД	практиками МФПС.
8.	Число членских ассоциаций, работающих в отношении ВИЧ от превентивных мер до лечения болезни	В данном случае требуется обеспечить от 6 до 9 примеров предоставления услуг в отношении ВИЧ и СПИД. МФПС выделяет 9 услуг. Предоставление: • Информации • Образования • Содействие изменению типа поведения • Раздача презервативов • Контроль распространения ИППП • Антивирусная терапия • Психологическая поддержка и консультирование • Превентивные меры по устранению передачи ВИЧ от матери ребенку • Лечение оппортунистических болезней • Палиативное лечение
9.	Пропорция членских ассоциаций, выступающих за улучшение доступа к превентивным мерам, лечению и уходу за больными ВИЧ и СПИД, и уменьшение дискриминации в правилах и практиках в отношении тех, кто инфицирован ВИЧ и СПИД	Информация собирается по целевым группам о тех действиях по защите, которые были осуществлены государственными и принимающими решения лицами\юристами\ СМИ\ общественными и религиозными лидерами.
10.	Пропорция членских ассоциаций, работающих с людьми, особенно уязвимыми (группы риска) для ВИЧ	Внедрить стратегии, чтобы достигнуть масс, вовлеченных в группы риска по ВИЧ включая людей живущих с ВИЧ; работников\ц секса; МСМ; геев и бисексуалов; мигрантов и временно перемещенных лиц; др.
11.	Пропорция членских ассоциаций, пропагандирующих изменение поведенческих привычек, ориентированное на безопасное поведение для уменьшения существующего клейма в отношении ВИЧ и СПИД	В особенности касается уязвимых групп.
12.	Число предоставляемых услуг ВИЧ инфицированным	Данные собираются из сохраненной информации по услугам и категоризируется в зависимости от типа предоставленной услуги ВИЧ больным, включая услуги по: • ИППП; • Превентивное консультирование по ВИЧ; • Волонтерское консультирование по ВИЧ (используя при-тесты и пост-тесты); • Лабораторные тесты; • Лечение оппортунистических инфекций; • Психологическая поддержка ВИЧ инфицированных; • Лечение СПИД на дому • Последующая профилактика и др Анализ услуг (базовые\мобильные\ клинические\др

		поставляемые услуги).
	13. Количество распространенных презервативов	Статданные.
Аборт	14. Пропорция членских ассоциаций, выступающих за уменьшение ограничений и\или увеличение доступа к безопасному аборту	Какие изменения в политическом плане (в национальной политике и законодательстве) были достигнуты; выделить целевые группы; указать заинтересованных лиц, включая: • Государственные и принимающие решения лица • Общественные\религиозные лидеры • Общество • СМИ • Женские организации • Медицинские работники • Юристы • Стратегические партнеры, вовлеченные в программы по абортам
	15. Пропорция членских Ассоциаций, проводящих политику информатизации, обучения и развития коммуникативных действий в отношении не\безопасного аборта, юридически-разрешенному аборту и доступности к услугам легального аборта	Включить информацию обо всех действиях в указанном направлении. Политика информатизации, обучения и развития коммуникативных действий состоит из 3 категорий: • Не\или безопасный аборт • Юридический статус аборта • Доступность к легальному аборту Информация собирается по целевым группам: • Молодежь • Клиенты: ✓ Женщины ✓ Мужчины • Женские организации • Общественные группы • Родители • Общественные лидеры • Медицинские специалисты
	16. Пропорция членских Ассоциаций, предоставляющих услуги в отношении аборта	Представить хотя бы 1 услугу (при- абортное консультирование или др)
	17. Число оказываемых услуг по аборту	Указать вид услуг\и.

Доступ к точной информации и всесторонним услугам

18. Соотношение членских ассоциаций, проводящих программы по увеличению доступа к услугам по сексуальному и репродуктивному здоровью беднейших слоев населения\маргинальных групп, социально-исключенных и не получающих мед. обслуживание		МФПС выделяет 4 вида населения по данной категории: 1. <u>Бедные</u> – люди, которые тратят менее 2 долларов США в день на проживание 2. <u>Маргинальные группы</u> – те, кто по причинам: ▪ бедности, ▪ географической недоступности, ▪ культуре, ▪ языку, ▪ религиозному, ▪ гендерному, ▪ статусу мигранта или другому невыгодному положению не имеет доступа к услугам здравоохранения, образования и занятию трудовой деятельностью, а также те, чьи нужды на сексуальное и репродуктивное здоровье остаются в основном неудовлетворенными 3. <u>Социально-исключенные</u> – люди, которые полностью или частично исключены из участия в жизни общества 4. <u>Не получающие мед. обслуживание</u> – те, кто не получают общеустановленным (законом) услуг по сексуальному и репродуктивному здоровью на нормальном или хорошо предоставляемом уровне из-за недостатка по техническим причинам или из-за политической воли (люди проживающие в удаленных районах; молодые люди; люди с низким экономическим статусом; незамужние и т.д.)
19. Оценка получателей помощи от членских Ассоциаций среди представителей беднейших слоев населения, маргинальных групп, социально-исключенных и не получающих мед. обслуживание		Просчитать общее количество клиентов по категориям.
20. Число лет (берется несколько, пара лет) на протяжении которых действовали программы по контрацепции		Указать метод контрацепции, и состояли ли клиенты в семейных отношениях (парная контрацепция).
21. Количество предоставляемых услуг по контрацепции		Выделить методы.
22. Количество предоставляемых услуг по вопросам не касающимся контрацепции (гинекологические услуги и др)		
23. Число предоставляемых услуг по видам		
24. Пропорция членских ассоциаций с гендерно-сфокусированными практиками и программами		Требуется наличие разработанной гендерно-равноправной политики на рабочем месте и работа над хотя бы 1 программой по гендерному признаку. ▪ Мониторинг\Оценка гендерных программ ▪ Участие женщин\усиление их позиций ▪ Права женщин в клиниках ▪ Мужские нужды ▪ Роль мужчин в гендерном равенстве ▪ Насилие из-за гендерных различий ▪ Построение по гендерному признаку Согласно МФПС Управляющий совет должен состоять по-крайней мере из 50% женщин. Данные о пропорции

		представленных женщин в управляющем составе на позициях супервайзера и лиц, имеющих отношение к принятию решений по бюджету, документируются.
	25. Пропорция членских ассоциаций, определяющих качество предоставления медицинских услуг по страховым системам, используя право-обоснованный подход	Квалифицированное определение качества услуг по 6 признакам: ▪ Соответствие разработанным МФПС стандартам (Руководство по оказанию медицинских услуг по половому и репродуктивному здоровью) ▪ Процедуры определения удовлетворенности клиентов качеством услуг (интервью на выходе, опросы и др. техники сбора) ▪ Обеспечение направлений для проведения тренингов для персонала (права человека, технологии контрацепции, лечение ИППП и т.д.) ▪ Механизмы доступа к технической компетенции сервисных компаний ▪ Разработка стратегий доступа к предоставлению качественного лечения ▪ Наличие правильных условий для оказания услуг по сексуальному и репродуктивному здоровью (чистота, комфорт, приватность, наличие доступа к водным ресурсам и др)
Защита прав	26. Пропорция членских ассоциаций, вовлеченных в оказание влияния на общественное мнение по вопросам сексуального здоровья и прав	Представить политику ассоциации, проводимую совместно с государственными\общественными организациями.
	27. Пропорция членских ассоциаций, вовлеченных в улучшение национальной политики и законодательства в отношении сексуального здоровья и прав	Выделить инициативы\ практики.
	28. Количество успешных политических инициатив и\или законодательных изменений в поддержку сексуального и репродуктивного здоровья и прав, за которые членские ассоциации выступали	Написать всю процедуру (что за инициатива, каким образом проходила обсуждение, сроки, итог). Указать, что было сделано за год (с января по декабрь) и показать ситуацию до- и после-.
	29. Пропорция членов ассоциаций, вовлеченных в противостояние оппозиции в отношении сексуальных и репродуктивных прав	Если есть хотя бы 1 стратегия.
	30. Пропорция членов ассоциаций, выступающих за предоставление больших финансовых ресурсов со стороны национальных правительств в отношении сексуального и репродуктивного здоровья и прав	Показать хотя бы 1 компанию по привлечению государственных органов к данной проблеме.

Для более детализированного отчета о деятельности филиала по вопросам репродуктивного здоровья и предоставления соответствующих услуг предлагаем список из глобальных индикаторов, разработанный Всемирной организацией Здравоохранения (ВОЗ). В данном

списке приведены не все показатели, а только те, которые могут быть использованы согласно приоритетным направлениям КМПА. В любом случае, при мониторинге или оценке проводящее его должностное лицо должно руководствоваться целями и задачами конкретного проекта, т.е. разрабатывать индикаторы самостоятельно.

❖ Результаты оценки.

Считается, что теории и результаты оценки должны быть в свободном доступе. Эти знания обычно приобретаются на общественные средства и используются для улучшения общественного благосостояния. Агентства размещают отчеты, методики и т.п. для широкого использования. Использование интернета позволяет легко находить информацию. Это помогает решить проблему архивирования и делает информацию более доступной для вторичного анализа учеными, НПО и другими заинтересованными сторонами. Однако, если мониторинг или оценка была проведена в закрытом режиме (только для целей самой организации) об отчете о результатах может быть сообщено узкому кругу заинтересованных лиц, как например: руководству, Правлению, донорам и исполнителям. В любом случае, результаты оценки - это уроки, которые должны быть использованы для усовершенствования рабочего процесса.

☞ Мониторинг и оценка – это механизмы, которые направлены для улучшения качества услуг.

Не скрывайте отрицательные результаты. Отрицательное воздействие показывает, что необходимо менять в стратегии и планах программ. Таким образом, отрицательные результаты используются на благо развития организации, они не должны пугать оценщика, так как уроки могут быть заучены и практика изменяема в положительном плане.

❖ Распространение и использование результатов и рекомендаций оценки.

Распространение и использование – это два разных этапа, и широкое распространение не гарантирует широкого использования. В данном случае, Вы должны помнить, что рекомендации оценки должны быть использованы, так как круг заинтересованных лиц в конечном счете будет интересоваться, как результаты мониторинга или оценки и их рекомендаций повлияли на дальнейшую реализацию программы.

☞ Главное внимание должно быть обращено на тот факт, как эффективно использовать полученные результаты и рекомендации для улучшения оцениваемой программы.

❖ Содержание отчета:

Отчет должен обладать следующими характеристиками:

- В отчете представлены избранные результаты и рекомендации
- Основное внимание отчета сконцентрировано на рекомендациях, уроках и дано четкое определение предполагаемых действий, которые должна осуществить Правление, руководство и менеджеры программ организация для улучшения ситуации применительно к условиям проекта
- Отчет НЕ содержит гипотез и длинного анализа методики

- Отчет включает множество графиков, которые наглядно иллюстрируют содержание в отношении результатов
- Отчет должен быть написан от первого лица исполнителя мониторинга или проекта, что показывает заинтересованность авторов в проведении работ.

❖ Независимость оценщика.

Независимость, несомненно, следует приветствовать, так как она дает оценщику возможность делать неприятные выводы, не опасаясь порицания. Работа сторонних оценщиков иногда заслуживает большего доверия поэтому, если финансовые возможности организации позволяют, следует проводить такую оценку время от времени. В то же время, не следует избегать проведения самооценки. Придерживайтесь разумного подхода в данном вопросе для поддержания баланса. В любом случае, нет необходимости делать выбор “или – или”, не стоит противопоставлять компетентность сторонней и внутренней оценки.

❖ Стандарты мониторинга и оценки.

Принципы мониторинга и оценки проектов и программ:

1. Основой мониторинга и оценки проектов и программ может быть только **точная и достоверная информация**.
 - ✚ При проведении мониторинга или оценки следует придерживаться определенных технических стандартов, позволяющих получать точную и достоверную информацию о предмете оценки. В частности, методы сбора информации, используемые работником, осуществляющим мониторинг и оценку, должны быть воспроизводимыми.
 - ✚ Необходимо информировать о возможных подходах по проведению мониторинга и оценки, а также о преимуществах и ограничениях этих подходов. Предполагается, что лицо, проводящее мониторинг и\или оценку, может предоставить всю интересующую информацию о влиянии, которое могут оказывать используемые им методы на процесс хода работ, ее результаты и выводы.
2. Исполнение работы по мониторингу и оценке должно быть **компетентным**.
 - ✚ Специалист должен гарантировать, что он обладает достаточным образованием, знаниями и навыками для выполнения задач, возникающих при проведении мониторинга и\или оценки.
 - ✚ Специалисту следует действовать в пределах его профессиональной компетентности в рамках задач и цели мониторинга или оценки, он должен отказываться от проведения работ, выходящих за эти пределы.
3. Специалист, осуществляющий мониторинг или оценку проектов и программ, гарантирует **честность и открытость всего процесса**.
 - ✚ На первичной стадии выполнения работ по мониторингу или оценке следует обсудить с руководством цели и задачи, методы сбора информации и порядок использования результатов.
 - ✚ Если в ходе проведения мониторинга или оценки происходят события, которые могут повлиять на заключительные результаты работы, следует своевременно информировать об этом вышестоящее руководство и все заинтересованные стороны.
 - ✚ Следует обращать особое внимание на ситуации, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, и своевременно информировать об этом руководство.
4. Специалист по мониторингу или оценке проектов и программ **уважают безопасность и достоинство людей**, с которыми они взаимодействуют в процессе своей профессиональной деятельности.

- ✚ Оценка иногда приводит к отрицательным для клиента или других заинтересованных сторон результатам. В таких случаях работнику\кам необходимо стремиться к минимизации вреда при условии, что этим не будет скомпрометирована честность оценочных заключений.
 - ✚ Необходимо тщательно взвешивать необходимость проведения работ в ситуациях, когда результаты оценки могут нанести вред отдельным людям или организациям.
 - ✚ Специалист по мониторингу и оценке проекта, поддерживает основы уважения между всеми вовлеченными лицами. Проведение и результаты мониторинга и оценки сообщаются с уважением к достоинству каждого заинтересованного лица.
 - ✚ Информация для проведения работ должна предоставляться добровольно. Люди, предоставляющие такую информацию должны иметь полное представление о существующих рисках и о том, как будет использована предоставляемая ими информация.
 - ✚ Специалист ответственен за уважение особенностей людей, причастных к оценке. К таким особенностям относятся, в частности, культура, религия, пол, ограничение физических возможностей, возраст, сексуальная ориентация и этническое происхождение. Работник должен учитывать эти особенности на всех стадиях подготовки и проведения мониторинга или оценки.
5. Специалисты по мониторингу и оценке проектов имеют **профессиональные обязательства**, определяющиеся общественными интересами и общественным благом.
- ✚ Если при постановке задачи на проведение оценки не принимаются во внимание отдельные значимые социальные факторы или мнения заинтересованных общественных групп, персонал должен тщательно рассмотреть обоснованность такого подхода.
 - ✚ Во всех случаях необходимо стараться представить результаты по возможности ясно и просто, чтобы все заинтересованные стороны могли легко понять процесс проведения и результаты мониторинга или оценки.
 - ✚ Соблюдайте баланс между нуждами заинтересованных лиц и прочими нуждами. В то же время, не забывайте, что лица, заказавшие мониторинг или оценку являются непосредственными заинтересованными лицами, поэтому в силу таких отношений работник\ки должны стремиться к удовлетворению непосредственных нужд руководства компании. Тем не менее, такие отношения могут ставить специалиста перед трудными дилеммами в случаях, когда нужды и интересы клиента находятся в противоречии с другими интересами. Например, может случиться, что интересы заинтересованных сторон окажутся в противоречии с принципами достоверности информации, компетентности, объективности и уважения к людям. В подобных случаях, специалисту по мониторингу и оценке проектов следует обсудить конфликтные ситуации с руководством организации и другими заинтересованными сторонами и найти взаимоприемлемое решение.
6. **Принцип конфиденциальности.**
- ✚ Строго соблюдайте условия конфиденциальности во всех вопросах в течение проведения мониторинга и оценки. В особенности персонал и другие заинтересованные лица должны соблюдают взаимную конфиденциальность в отношении сбора информации. Наблюдение, видео и магнитофонные записи делаются только с согласия всех вовлеченных лиц.
7. **Принцип оценивания.**
- ✚ Специалист по мониторингу и оценке учитывает потребности, вовлеченных в мониторинг или оценку групп и других заинтересованных сторон каждый раз, когда он\она имеет дело с материалом, касающимся интервьюирования, анкетирования, опросов и других форм сбора информации, используемых в рамках мониторинга или оценки.

Далее см.приложение.

Приложение №1.

Формы для планирования мониторинга и оценки проектов и программ:

Проверка проводится группой или отдельным лицом головного офиса КМПА. Ниже приведена форма плана действий по мониторингу. О результатах мониторинга ответственное лицо должно сообщить руководству компании, а также правлению, донорам и волонтерам Ассоциации.

Прежде чем заполнять данную форму необходимо написать данные проверяемого филиала или организации.

Цель: Необходимо написать какая социально значимая проблема будет решена в результате осуществления проекта.	
Задача \ действие:	Задача \ желаемое изменение:
Что необходимо предпринять для решения указанной проблемы?	Что изменится в результате предпринятых действий? Например, как изменятся навыки, знания, мнения, поведение людей.

1.	Какая информация нам нужна?	На какие вопросы мы хотим получить ответы? Напишите список.	Вопросы касаются действий и желаемых изменений, которые произойдут благодаря запуску программы.
		Каковы индикаторы (показатели) изменений? Выделите признаки, по которым можно будет судить об изменениях.	Напишите индикаторы (показатели). Индикаторы должны быть измеряемыми
2.	Как мы изучим нужную информацию?	Какие методы сбора информации мы будем использовать?	<u>Например:</u> ✓ Анкетирование ✓ Опросы ✓ Интервью ✓ Беседы ✓ Наблюдения ✓ Ис\расследования ✓ Анализ побочной информации
		Кто и когда будет собирать информацию?	Выберете конкретного человека или группу людей, которые будут это делать. Укажите точное время.
3.	Как мы будем использовать полученную информацию?	Кто и как будет использовать информацию?	Напишите, кем и при принятии каких решений будет использована информация.
		Продумайте, как будет распространяться информация и в каком формате будет доступна.	Отметьте кто, кроме названных выше людей, получит данные мониторинга. <u>Получателями отчета по мониторингу и оценке могут быть:</u> ✓ члены Правления ✓ партнеры, ✓ доноры, ✓ получатели услуг (клиенты) ✓ волонтеры Ассоциации ✓ заинтересованные лица, такие как МИНЗдрав и др. организации

❖ **Матрица структуры программы:**

	Структура программы	Индикаторы и ценности	Способы подтверждения	Предложения и критические факторы
Краткосрочные задачи				
Долгосрочные задачи				
Запланированные результаты				
³ *Незапланированные результаты				
Запланированные инвестиции				

³ *Незапланированные результаты – бывают положительными и отрицательными. Данные могут быть не включены в отчет, если результаты не произвели существенных изменений в ходе реализации проекта или на конечном этапе. Указанная категория может быть отмечена в годовом отчете.

1. План планируемых услуг и ожидаемых результатов от реализации проекта.

Форма №1. (по МФПС)

В данной форме вам необходимо выделить основные виды деятельности в соответствии с задачами проекта. На каждый вид деятельности следует указать индикатор, частоту сбора информации и ответственное лицо. Т.е. те измерения, с помощью которых можно определить степень достижения задачи.

Цель:		Цель проекта\деятельности		
Задача №1		Описание задачи		
Основные виды деятельности	Индикаторы (выделите к какой категории относится каждый индикатор согласно 5 стратегическим приоритетам деятельности КМПА и подходящие *индикаторы (их может быть до от 2 до 4 и больше) *индикатор может быть как из списка глобальных индикаторов, так и выбранный по-вашему усмотрению	Способы проведения <u>Способы:</u> ✓ при-тест ✓ пост-тест ✓ фокусная группа\ы ✓ фокусная группа по результатам ✓ статистические данные и т.д	Частота сбора информации (конкретизируйте, <u>вид сбора информации:</u> ✓ разовый ✓ месячный, ✓ квартальный, ✓ годовой ✓ по группе индикаторов ✓ в конце проекта и т.д.)	Ответственное лицо (укажите <u>позицию лица в Ассоциации:</u> ✓ консультант, ✓ координатор, ✓ волонтер\ы и т.д.)
1.	Результаты: в зависимости от задачи от 1 до 4 и больше			
2.	1.			
3.	2.			
4.	Процессы: (от 1 до 4)			
5.	1.			
Задача №2		Описание задачи		
Основные виды деятельности	Индикаторы	Способы проведения	Частота сбора информации	Ответственное лицо
1.	Результаты: в зависимости от задачи от 1 до 4 и больше			
2.	1.			
3.	2.			
4.	Процессы: (от 1 до 4 показателей)			
5.	1.			
Задача №3		Описание задачи		

Форма №2.

В данной форме вам необходимо перечислить все услуги и результаты проекта. При этом для каждой услуги или результата следует указать, который будет использован индикатор для измерения степени его достижения. Примите во внимание, что выполнение задач гранта требует для предоставленных услуг выделить планируемый уровень, а для результатов – исходный и планируемый уровни.

Предоставляемые услуги и полученные результаты	Индикаторы	Уровни результативности			Источники информации. Например:	Временное измерение
		Исходный уровень	Промежуточный уровень	Запланированный уровень		
Задача №1						
Услуги						
Задача №2						
Результаты						

❖ Системы мониторинга и оценки.

Поставьте соответствующее значение: Да\Нет\Частично в бокс с ответом на вопрос.

Вопросы:	Ответы:		
	Да	Нет	Частично
1. Выделены ли соответствующие финансовые средства на проведение мониторинга и оценки?			
2. Включены ли ответственность за проведение мониторинга и оценочных работ в должностные обязанности одного или нескольких работников персонала?			
3. Проводились ли для персонала базовые тренинги по обучению и\или мониторингу и\или оценке, либо тренинги по повышению квалификации по вышеуказанным категориям?			

4. Активно ли вовлечены, занятые в осуществлении бенефициары проекта в разработке, проведении мониторинга и в планировании оценки проектов?			
5. Осуществлялся ли мониторинг и оценка запланированных мероприятий в соответствии с показателями результативности программ\ы?			

❖ **Процесс управления сбором данных: сбор информации, контроль за качеством и анализ (форма по МФПС).**

Вопросы:	Ответы:		
	Да	Нет	Частично
1. Существует ли утвержденная компьютеризированная или ручная система\мы\ сбора данных, анализ и просмотр, собранной информации?			
2. Разработаны ли системы регулярной проверки, позволяющие удостовериться в качестве собранных данных?			
3. Использует ли организация системы оценки затратных показателей проектов?			
4. Сравниваются ли данные предварительных тестов и тестов на этапе завершения проектов, чтобы показать динамику изменений?			
5. Есть ли разбивка информации по возрастному и гендерному признаку?			

❖ **Использование полученных данных, процесса обучения и подотчетность.**

Вопросы:	Ответы:		
	Да	Нет	Частично
1. Проводится ли оценка потребностей (которая включает использование (опыт) предыдущих проектов) перед каждым проектом?			
2. Проводится ли анализ исполнения проекта и потребностей перед тем. Как принимаются решения по программе (проекту) и распределению ресурсов?			
3. Опирается ли руководство организации, на данные мониторинга, оценку исполнения проекта, а также показатели (глобальные индикаторы), чтобы определить достижения, выявить нерешенные вопросы\проблемы и использовать эти оценки в принятии дальнейших решений?			
4. Доступны ли результаты мониторинга и оценки проекта сотрудникам организации, волонтерам Ассоциации, заинтересованным лицам, а также бенефициариям в соответствующем и			

доступном формате (например: проводятся пресс-конференции (зачитываются в устной форме отчеты), предоставляются письменные отчеты донору, краткие отчеты и т.л.)?			
5. Распространяются ли результаты по выполнению глобальных индикаторов членами Ассоциации (включая данные об оказании услуг) среди волонтеров?			

2. Формат плана активных действий на основе результатов самооценки:

Ожидаемые результаты	Основные виды деятельности	Стратегии	Ресурсы	Время	Ответственное лицо
Ваши действия, чтобы достичь задач и целей мониторинга, оценки и обучения	Что вам необходимо сделать для этого сделать?	Как вы это будете делать?	Какой вид поддержки вам необходим, чтобы начать деятельность?	Когда вы будете это делать*	Кто проверит, что будет сделано?

3. Тест-проверка «прозрачности» организации⁴.

Данный инструмент позволяет сделать экспресс-оценку уровня доверия, которым обладает организация. Он учитывает наиболее значимые факторы доверия как внутри организации, так и со стороны внешней среды к ней.

Напротив каждого вопроса поставьте любой знак в соответствующей колонке. Прежде чем поставить оценку, опросите несколько человек.

№	Индикаторы	Да	Нет	Не всегда
1.	Руководитель организации в курсе всего, что происходит в организации, и является влиятельной фигурой для сотрудников			
2.	Члены Правления принимают реальное участие в принятии решений в организации и/или ее деятельности.			
3.	Сотрудники организации могут сформулировать миссию организации, рассказать об основных направлениях ее работы и источниках финансирования.			
4.	Сотрудники и волонтеры организации могут рассказать о результатах работы организации, в частности о том, что уже было сделано.			
5.	В организации есть внутренние коммуникационные связи.			
6.	Сотрудникам предоставлена определенная			

⁴ Чем больше ответов «Да» Вы наберете, тем больший «градус доверия» у Вашей организации.

	свобода действий и возможность принятия самостоятельных решений на своем месте. Каждое действие сотрудника не проверяется руководством, оценивается лишь конечный результат.			
7.	В организации поощряется проявление творчества и самоотдача.			
8.	Конфликты внутри организации быстро разрешаются, эмоциональный настрой у всех в целом позитивный.			
9.	В организации, специально планируется работа с волонтерами. За нее отвечает определенный сотрудник (ответьте ДА, если сможете назвать ФИО этого человека)			
10.	Качество осуществляемой деятельности и предоставляемых услуг – является важнейшим приоритетом организации. Проводится ли регулярная работа по улучшению качества предоставляемых услуг? (напишите ниже конкретные действия, которые предпринимаются в этой области).			
11.	Организация регулярно проводит оценку своей деятельности (в головной офис КМПА направляются бизнес-планы за каждые 3 месяца, а также ежеквартальные и годовые отчеты).			
12.	В организации есть буклет/листочка с основной информацией о деятельности Ассоциации.			
13.	Организация готовит регулярный (годовой) отчет о своей деятельности. Отвечайте «да», если Ваш отчет содержит описание: • контактная информация организации • информацию о руководящих органах, руководстве организации • миссии и цели • направления деятельности и/или программы • описание проделанной работы • результаты деятельности за отчетный период; • фин.отчет организации, включающий источники финансирования и основные статьи затрат			
14.	После того, как отчет готов, организация тратит определенные ресурсы на его распространение среди заинтересованных лиц.			
15.	По адресу, где находится организация, есть вывеска с ее названием и часами работы.			
16.	Не реже раза в год в организации проходит собрание сотрудников/членов организации, на котором обсуждаются результаты ее деятельности, планы на будущее, пути повышения эффективности работы.			
17.	НПО, работающие в той же сфере в регионе, знают данную организацию.			

Утвержден: Синявская Л. Исполнительный директор

Составитель: Апанасевич Ж. Координатора программ ЦО КМПА

Алматы, 2009г.

Список использованной литературы на русском языке:

1. Думбаев А.Е., Мазуренко А.И. Как правильно представлять отчет грантодателю. Алматы. Общество содействия семьям детей-инвалидов «Жан», 2000.
2. Новые тенденции в оценке развития. ЮНИСЕФ по ЦВЕ/СНГ и Международная Сеть «Оценка Программ» (IPEN), 2006. Выпуск №5.
3. Оценка программ. Учебное пособие. Москва, «Пресс-консалтинг», 2001.
4. <http://www.bank24.ru/info/glossary>

Список использованной литературы на английском языке:

1. <http://www.tenders.tas.gov.au/domino/DTF/DTF.nsf/d4790d0513819443ca256f2500081fa2/ecf0a99d62af6b1cca256fbd001c94ae?OpenDocument>
2. <http://www.ippf.org/en/What-we-do/Innovation+Fund>
3. <http://www.equalityhumanrights.com/fairer-britain/funding-from-the-commission/information-for-funded-organisations/>
4. http://ec.europa.eu/health/ph_projects/2000/monitoring/monitoring_project_2000_full_en.htm
5. <http://www.euro.who.int/document/e74558r.pdf>
6. Putting the IPPF Monitoring and evaluation policy into practice. Handbook. IPPF, 2009
7. Voluntary organization grant monitoring. West Berchire District Council, 2006.