



**Российский Красный Крест
Иркутское областное отделение
Группа технической поддержки**

Россия, г. Иркутск, 664005,
ул.2 Железнодорожная,9,
тел./факс +7 (3952) 38 25 57,



АЛГОРИТМ МОНИТОРИНГОВОГО ВИЗИТА

Рекомендуемый к использованию в проектах Программы
«Региональная инициатива по вопросам здравоохранения в Евразийском
регионе»

Мониторинговый визит - это основной инструмент менеджерского контроля над проектами и обеспечения качества данных, предоставляемых в рамках проекта. В то же время, мониторинговый визит является инструментом оказания технической помощи и влияния на ход проекта. Мониторинговый визит не рекомендуется проводить одновременно с супервизией, т.к. супервизия не предполагает оценки деятельности, проводится в более демократичной форме и решает несколько иные задачи (см «Алгоритм проведения супервизии»). Мониторинговые визиты могут проводить региональные менеджеры и/или национальные координаторы, а также для этой цели могут приглашаться специалисты группы технической поддержки Ресурсного Центра РКК.

Частота мониторинговых визитов определяется спецификой проекта, опытом регионального отделения и финансовыми возможностями Программы. Так, проекты, недавно вошедшие в Программу, нуждаются в более частых посещениях, а проекты, имеющие некоторый опыт могут посещаться один раз в несколько лет. В повышенном внимании нуждаются и проекты, имеющие проблемы со сбором и предоставлением данных, с написанием квартальных отчетов и достижением плановых показателей, а также не выполняющих условия соглашения. Если проблемы в реализации проекта касаются предоставления услуг, то в данном случае следует привлечь экспертов для проведения супервизии. Рекомендуемая частота – не реже 1 раз в год. Длительность мониторингового визита определяется необходимостью и финансовыми возможностями стороны, выполняющей визит.

Задачи мониторингового визита:

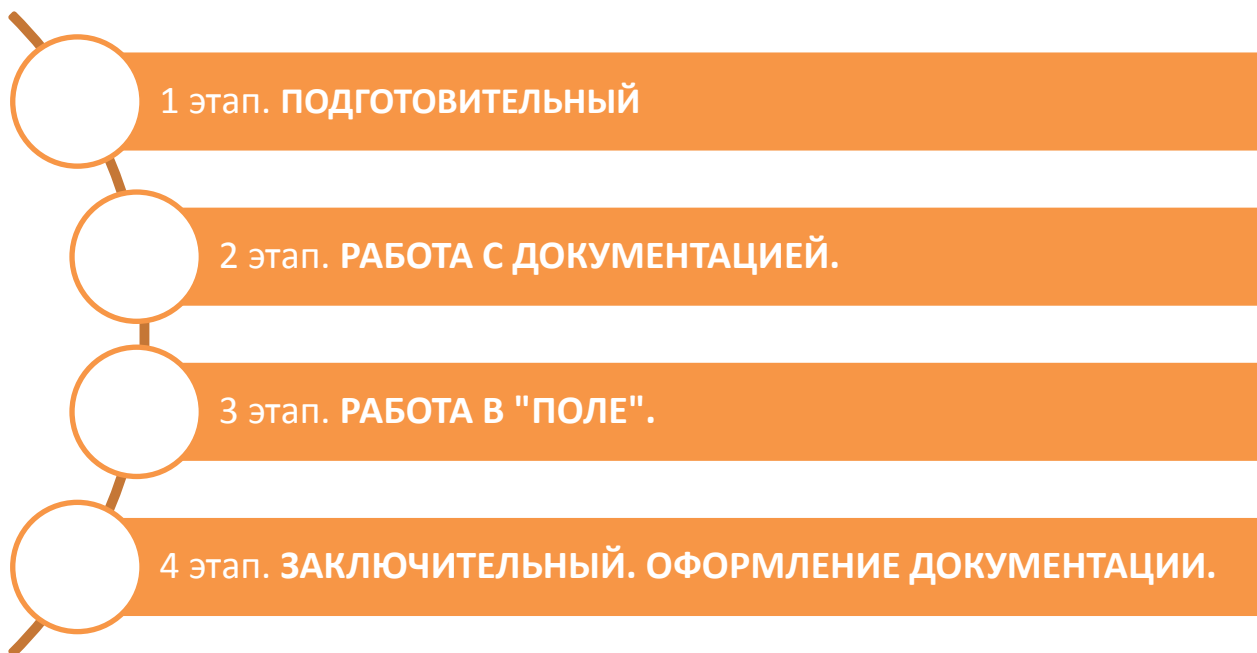
- Сбор информации о ходе и достижениях проекта, заявленных в отчетах
- Проверка функционирования системы МиО
- Оценка качества услуг, предоставляемых клиентам
- Проверка достоверности значений индикаторов, представленных в отчетах, а также способов их вычисления
- Отслеживание выполнения рекомендаций, полученных во время предыдущего мониторингового визита/супервизии

Условия проведения мониторингового визита.

Мониторинговый визит проводится на территории организации, реализующей проект. Для визитеров обеспечивается доступ к документации, которая ведется по проекту и возможность индивидуального общения с сотрудниками, волонтерами и клиентами проекта. Возможность и необходимость присутствия администраторов проекта при проведении бесед определяется визитерами. Работа с предоставленными документами ведется на территории проверяемой организации. При необходимости, документация может быть вынесена за ее пределы с разрешения администрации проекта. При работе с

документацией необходимо помнить и соблюдать требования конфиденциальности и нормативные акты о работе с персональными данными.

Этапы мониторингового визита:



1 этап. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Первый этап происходит до проведения непосредственно мониторингового визита. На этом этапе отбираются показатели, мероприятия и периоды времени, которые будут проверяться; просматриваются последние программные отчеты и отчет по последнему мониторинговому визиту (чтобы проверить предыдущие замечания и рекомендации). Ведется совместная работа с финансовым менеджером для определения вопросов, требующих разъяснения со стороны администрации проекта.



Необходимые документы:

- Грантовое соглашение
- План мониторинга и оценки проекта
- Проектное предложение на текущий год
- Плановые показатели по охвату бенефициаров и индикаторам.
- Квартальные отчеты с момента последнего мониторингового визита
- Отчет о проведении предыдущего мониторингового визита и/или супервизии с рекомендациями визитеров
- Переписка с администрацией проекта по проблемным вопросам (по возможности)



2 этап. РАБОТА С ДОКУМЕНТАЦИЕЙ.

Второй этап осуществляется в офисе проверяемого проекта. Во время этого этапа визитеры оценивают регистрацию данных, системы и процедуры сбора и анализа информации, чтобы определить потенциальные риски для качества данных. Для этого проводится анализ бумажной и электронной документации, который может сопровождаться беседой с администраторами проекта. Для получения ответов на некоторые вопросы может потребоваться беседа с сотрудниками проекта, задействованными в сборе и анализе данных.

До посещения ИКЦ, службы милосердия или другого структурного подразделения, оказывающего услуги клиентам, мониторинговая группа должна отобрать и изучить первичную документацию за последний период времени (этот период определяется в зависимости от объема работ и возможностей визитеров – месяц/квартал/год).

На этом этапе необходимо получить ответы на следующие вопросы:

- Кто отвечает за разработку и функционирование системы МиО в проекте?
- Как организована система отчетности в проекте?
- Существуют ли в организации строго определенные положения и процедуры, регулирующие внутренние потоки данных (сбор и обобщение), в том числе инструкции для персонала по вопросам заполнения первичной регистрационной документации? Проводилось ли обучение или инструктаж для персонала?
- Все ли сотрудники организации, задействованные в сборе данных, полностью понимают свою роль и обязанности и выполняют их?
- Существуют ли различия между первичной информацией и информацией, вошедшей в отчет? (Верна ли информация, представленная в отчетах?)
- Были ли выполнены рекомендации по результатам предыдущего мониторингового визита



Необходимые документы:

- Документы, определяющие организацию отчетности в проекте/в организации
- План МиО
- Электронные базы данных
- Описательные отчеты (месячные, годовые)
- Квартальные отчеты с таблицами данных
- Учетно-отчетные формы (заполненные)
- Другие документы, файлы, иллюстрирующие достижения проекта, их анализ (диаграммы, отчеты, базы и пр.)
- Протоколы/программы/отчеты тренингов/инструктажа персонала по заполнению учетно-отчетных форм (при наличии)
- Должностные инструкции сотрудников проекта



3 этап. РАБОТА В «ПОЛЕ».

Третий этап осуществляется на выбранных пунктах предоставления услуг (ИКЦ, служба милосердия, семейный центр, волонтерский центр и др.). На этом этапе определяется, насколько точно и тщательно сотрудники проекта регистрируют данные по оказываемым услугам, и насколько данные в день проведения мониторинга соответствуют усредненным данным по предыдущему периоду. Кроме того, на этом этапе визитеры, по возможности, могут определить и качество предоставляемых услуг клиентам проекта (консультирование, объем продуктового набора, ответы на вопросы, презентация информационного материала, проведение тренинга и пр.).

На этом этапе мониторинговая группа:

- Проверяет соблюдение критериев качества оказываемых услуг
- Оценивает соответствие набора предоставляемых услуг заявленному в проекте
- Доступность и востребованность услуг
- Подготовленность персонала
- Отслеживает соответствие предоставленных услуг/материалов заполнению первичной документации (журнал регистрации, карточки клиентов, журналы специалистов), где регистрируется предоставление услуг
- Сравнивает количество охваченных людей, распространенных материальных ценностей, информационных материалов, оказанных услуг и т.д. (по наблюдениям) с предыдущими отчетными данными
- Проверяет, охватывает ли организация, заявленную в проекте, целевую группу

- Проводит интервью с клиентами и социальными работниками для определения реального качества предоставляемых услуг.



Необходимые документы:

- Учетно-отчетные формы, заполняемые на всех этапах специалистами
- Карточки клиентов, дневники/журналы работы специалистов

Данный этап наиболее сложный, т.к. целевые группы, с которыми работает проект, могут оказаться «закрытыми» для посещений и общения с посторонними, поэтому необходимо заранее позаботиться о возможности получения информации от клиентов проекта – попросить исполнителей проекта договориться с представителями целевой группы о встрече, подготовить «бонусы» за интервью (по возможности).

Говоря о количественных данных, полученных во время мониторингового визита (число посещений, число клиентов и пр.), необходимо помнить о внешних факторах, таких как погодные условия, время года, проблемы с транспортом, праздничные дни и пр., которые могут влиять на динамику данных.

Оценка качества предоставляемых услуг имеет риск быть субъективной, поэтому при фиксации фактов низкого уровня подготовки персонала или качества оказываемых услуг необходимо четко аргументировать претензии, подтверждая их цитатами и примерами.

По ходу работы со специалистами проекта, визитеры могут оказывать необходимую техническую помощь в рамках своей компетентности. В случае, когда визитеры по каким-либо причинам не могут ее оказать, запросы фиксируются и передаются вместе с отчетом о визите группе технической поддержки ресурсного центра РКК.



3 этап. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ.

Мониторинговый визит завершается представлением предварительных результатов исполнителям проекта. Он может быть проведен в виде круглого стола со всеми заинтересованными лицами – администраторами проекта и специалистами, руководителем организации.

В процессе обратной связи должны быть представлены:

- Позитивные моменты, которые визитерам удалось увидеть во время мониторинга
- Недочеты, на которые следует обратить внимание
- Предварительные рекомендации по совершенствованию дальнейшей работы по проекту.

По возвращении пишется подробный описательный и аналитический отчет о проведенном мониторинговом визите, в котором отражаются проведенные процедуры, используемые методики и результаты. В качестве результатов могут быть отмечены как лучшие практики, так и проблемы, трудности в реализации проекта. Каждый факт, отмеченный в отчете желательно проиллюстрировать документами, либо выдержками из бесед с респондентами. Рекомендации должны носить конструктивный характер, и быть направленными на улучшение ситуации, формирование ответственности исполнителей проекта, развитие проекта и организации в целом. Отчеты о мониторинговом визите являются базой для проведения соответствующей технической помощи по проекту и принятия управленческих решений.

Мониторинговые визиты являются отличным средством проверки данных, предоставляемых в отчетах, инструментом для проверки подготовленности специалистов и качества предоставления услуг клиентам, а также прекрасной возможностью оказания технической помощи исполнителям проекта.

*Документ подготовил:
Советник по мониторингу и оценке
Группы технической поддержки РЦ РКК
Анастасия Калачёва*

