

سياسات وإجراءات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم

رقم السياسة	POL-OOD-002
تطبق على:	موظفي عمليات ما وراء البحار
الراعي:	نائب الرئيس التنفيذي لعمليات ما وراء البحار
وضعت في:	2014/04/23
المراجعة المعتمدة:	2023/08/01 (الإصدار الرابع)
تاريخ بدء السريان:	2023/01/10
نخ الانتهاء	

الغرض:

الغرض من هذه السياسات والإجراءات هو إنشاء مجموعة منهجية ومطبقة باستمرار من المتطلبات لتصميم وتشغيل وتنفيذ واستخدام نظم عالية الجودة في الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.

السياسات والإجراءات:

السياسة رقم 1 - تصميم نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للمشروع يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لتصميم وتطوير نظم الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم التي تعمل على تحسين المشاركة المجتمعية العادلة؛ وتعكس احتياجات الوكالة والجهات المانحة وأصحاب المصلحة للمعلومات؛ وإفادة الإدارة التكيفية؛ والمساهمة في تحفيز النتائج على نطاق واسع؛ والتأثير على المبادرات.

الإجراء رقم 1.1

إجراء تقييم مشترك للاحتياجات والقدرات والسياق لتوجيه عملية تصميم المشروع لتكون سريعة الاستجابة وذات جودة.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: وثائق نتائج التقييم و/أو تحديد البيانات الثانوية أو مساهمة التعلم القطاعي في تصميم المشروع (إشارة إلى الإجراء 6.1).

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 60 يومًا من تاريخ البدء: وثائق نتائج التقييم، بناءً على البيانات الأولية و/أو الثانوية (إشارة إلى الإجراء 6.1).

الإجراء رقم 1.2

تطوير نظرية التغيير وإطار النتائج والإطار المنطقي كجزء من تصميم المشروع لتوفير أساس لنظام رصد وتقييم ومساءلة وتعلم عالي الجودة.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: نظرية التغيير، وإطار النتائج، والإطار المنطقي، ويجب أن يتضمن الإطار المنطقي مؤشرًا للرصد للنشاط للتغذية الراجعة و/أو بيانات رضا المجتمع على أساس سنوي على الأقل (إشارة إلى الإجراء 6.6).

لبيان الامتثال، يجب أن تنتج استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 60 يومًا من تاريخ البدء: إطار النتائج والإطار المنطقي يجب أن يتضمن الإطار المنطقي مؤشرًا لرصد ما بعد التوزيع أو ما بعد النشاط أو الرصد للنشاط للتعليقات و/أو بيانات رضا المجتمع، كل ثلاثة شهور على الأقل. (إشارة إلى الإجراء 6.6).

الإجراء رقم 1.3

يقوم مستشارو نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ومستشارو القطاعات بمراجعة وثائق النظام لتحسين الجودة.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات والاستجابات للطوارئ التي تزيد قيمتها الإجمالية عن أو تساوي 3 ملايين دولار تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: توثيق لمراجعة قام بها المستشار الإقليمي للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (أو المستشار العالمي في حالة المنح العالمية أو مستشار تنمية الموارد البشرية للاستجابة للطوارئ) أو من يعينه لما يلي:

- نظرية التغيير (المشروعات فقط)
- إطار النتائج
- الإطار المنطقي
- ما يتعلق بالرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في الميزانية (إشارة إلى الإجراء 4.2)
- هيكل التوظيف للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
- توثيق لقيام أحد مستشاري القطاعات أو من يعينه بمراجعة التالي:
- نظرية التغيير (المشروعات فقط)
- إطار النتائج
- الإطار المنطقي

الإجراء رقم 1.4

إنشاء نظام للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم يلي احتياجات أصحاب المصلحة للمعلومات ويرشد الإدارة التكوينية والتعلم في المشروع والوكالة.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ التي تهدف للاستمرار مدة 12 شهرًا على الأقل من تاريخ البدء، أن تقدم ما يلي (أو ما يعادله مما تحدده الجهة المانحة) في غضون 120 يومًا من تاريخ البدء:

- خرائط تدفق البيانات
- ما يتعلق بالرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في خطة تنفيذية مفصلة
- جدول دعم القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة لنظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (SMILER+ MEAL) وموارد ذلك؛ وجدول المسؤولية والمساءلة والاستشارة أو الاطلاع (RACI) أو مسؤوليات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم المدرجة في الخطة التنفيذية المفصلة (إشارة إلى الإجراء 5.1)
- خطة التعلم (أو ما يعادلها)
- خطة التواصل مع أصحاب المصلحة
- خطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو الورقة المرجعية لمؤشر الأداء (PIRS) أو خطة إدارة الأداء التي تعكس جميع أنشطة التقييم المطلوبة

لبيان الامتثال، يجب على استجابات الطوارئ التي تهدف للاستمرار مدة أقل من 12 شهرًا من تاريخ البدء أن تقدم ما يلي (أو ما يعادله مما تحدده الجهة المانحة) في غضون 120 يومًا من تاريخ البدء:

- ما يتعلق بالرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في خطة تنفيذية مفصلة
- خطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو الورقة المرجعية لمؤشر الأداء (PIRS) أو خطة إدارة الأداء التي تعكس جميع أنشطة التقييم المطلوبة

الإجراء رقم 1.5

تحديد قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابات بناءً على تفضيلات المجتمع لتمكين التواصل القوي في الاتجاهين.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات والاستجابات للطوارئ توفير ما يلي قبل تاريخ بدء المشروع: توثيق قنوات آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المحددة في مقترح المشروع أو الاستجابة أو ورقة عمل تخطيط الآلية في SMILER+ (أو ما يعادلها).

السياسة رقم 2 -رصد المشروع

يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لجمع بيانات رصد الجودة وتحليلها والنظر فيها واستخدامها بشكل منتظم لإرشاد الإدارة التكوينية والاستجابة لآراء المجتمع وتلبية متطلبات الجهات المانحة.

الإجراء رقم 2.1

إجراء زيارات ميدانية فصلية للتواصل مع المجتمعات ورصد التغييرات المتوقعة وغير المتوقعة في السياق والديناميات الاجتماعية.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ تقديم ما يلي في غضون 90 يومًا من تاريخ البدء وكل 3 أشهر بعد ذلك: توثيق غرض (أغراض) الزيارة الميدانية، وذكر التاريخ، والموقع (المواقع)، وأسماء موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية المشاركين، وآراء المجتمع و/أو التغييرات الملحوظة.

الإجراء رقم 2.2

إجراء تقييمات سنوية لجودة البيانات لتحديد ومعالجة مشكلات جودة البيانات.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ التي تمتد لسنتين أو أكثر أن تقدم ما يلي في غضون 15 شهرًا من تاريخ البدء وسنويًا بعد ذلك: تقرير تقييم جودة البيانات المكتمل (DQA) وخطة العمل التي توضح الجدول الزمني والمسؤوليات.

الإجراء رقم 2.3

المساهمة في قياسات النتائج العالمية للوكالة، بما في ذلك المستفيدين والخدمات المقدمة والمؤشرات القطاعية ذات الصلة بنطاق المشروع وما يهدف له.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات واستجابات الطوارئ ما يلي خلال الفترة المشمولة بالتقرير من السنة المالية السابقة: تقديم بيانات الحد الأدنى من المستفيدين والخدمات المقدمة (PSDI) في البوابة (Gateway).

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات والاستجابات للطوارئ ما يلي خلال السنة المالية الأولى للتنفيذ: النتائج العالمية المكتملة "اختيار المشاركة/إلغاء الاشتراك" في Gateway.

الإجراء رقم 2.4

التفكير كل 3 أشهر مع الشركاء في بيانات الرصد وتعليقات المجتمع المصنفة حسب الجنس وخصائص الضعف الرئيسية، لإرشاد ممارسات الإدارة التكوينية وتحسين جودة البرنامج.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي في غضون 180 يومًا من تاريخ البدء وكل 3 أشهر بعد ذلك: توثيق الاجتماع، مع الإشارة إلى التاريخ والحاضرين وخطة العمل التي تحدد مسؤوليات المتابعة (إشارة إلى الإجراء 8.1).

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 90 يومًا من تاريخ البدء وكل 3 أشهر بعد ذلك: توثيق الاجتماع، مع الإشارة إلى التاريخ والحاضرين وخطة العمل التي تحدد مسؤوليات المتابعة (إشارة إلى الإجراء 8.1).

السياسة رقم 3 - تقييمات المشروعات

يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لإجراء تقييمات صارمة تركز على الاستخدام وتقييم الملاءمة والاتساق والفعالية والكفاءة والتأثير والاستدامة وتحسين المشاركة العادلة للمجتمع وأصحاب المصلحة.

الإجراء رقم 3.1

توثيق القيم والأهداف الأساسية في جدول تتبع أداء المؤشر (IPTT) لتتبع التقدم المستقبلي واكتشاف التغييرات الناتجة عن الإدارة التكيفية أثناء التنفيذ.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.] لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ التي تهدف للاستمرار مدة 12 شهرًا على الأقل من تاريخ البدء أن تقدم ما يلي في غضون 120 يومًا من تاريخ البدء: القيم الأساسية لجميع الأهداف الاستراتيجية الكمية والنتائج المتوسطة ومؤشرات المخرجات في جدول تتبع أداء المؤشر (أو ما يعادله مما تحدده الجهة المانحة).

الإجراء رقم 3.2

تطوير الشروط المرجعية لأنشطة التقييم والتي تحدد أسئلة التقييم ومنهجية جمع البيانات، وتحدد المجموعات الفرعية الرئيسية للمقارنة وخطط مشاركة النتائج مع أعضاء المجتمع وأصحاب المصلحة. [مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.] لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات واستجابات الطوارئ ما يلي قبل جمع البيانات لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: شروطًا مرجعية تتضمن أسئلة التقييم، ومنهجية جمع البيانات، ومنهجية أخذ العينات، والمجموعات الفرعية الرئيسية للمقارنات وخطط لإعلام المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة بالنتائج.

الإجراء رقم 3.3

يقوم مستشارو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ومستشارو القطاعات بمراجعة الشروط المرجعية للتقييم لتحسين جودة التقييم وضمان ملاءمة نطاق التقييم ومنهجيته للاحتياجات المعلوماتية.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.] لبيان الامتثال، يجب على المشروعات أو الاستجابات للطوارئ التي تزيد قيمتها الإجمالية عن أو تساوي 3 ملايين دولار تقديم ما يلي قبل جمع البيانات لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق لمراجعة قام بها مستشار الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم الإقليمي (أو المستشار العالمي في حالة المنح العالمية، أو مستشار تنمية الموارد البشرية للاستجابة للطوارئ) أو من يعينه، ويمكن أن يقوم بذلك أيضًا مستشار القطاع أو من يعينه في الشروط المرجعية للتقييم.

الإجراء رقم 3.4

إجراء مراجعة أو تقييم منتصف المدة لقياس وتوثيق التقدم المحرز في المشروع وأيضًا توثيق النجاحات والتحديات والإخفاقات ولإدخال تحسينات مستنيرة على البرنامج.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم].
ليبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات التي تبلغ مدتها أربع سنوات أو أكثر ما يلي قبل منتصف مدة المشروع زائد ستة أشهر: تحميل مراجعة منتصف المدة أو تقرير التقييم إلى البوابة Gateway (إشارة إلى الإجراء 8.3).

الإجراء رقم 3.5

إجراء تقييم في الوقت الفعلي (RTE) أثناء الاستجابة للطوارئ لإرشاد المرحلة التالية من الاستجابة والمساهمة في تعلم الوكالة.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم].
ليبيان الامتثال، يجب على استجابات الطوارئ التي تكون منحها مجتمعة أكبر من أو تساوي مليون دولار أمريكي والمدة المتوقعة لها عام واحد أو أكثر تقديم ما يلي خلال 180 يومًا من تاريخ البدء: تقرير التقييم في الوقت الفعلي إلى البوابة Gateway (إشارة إلى الإجراء 8.3).

الإجراء رقم 3.6

إجراء مراجعة ما بعد العمل أو تقييم نهائي لقياس وتوثيق التقدم المحرز في المشروع وأيضًا توثيق النجاحات والتحديات والإخفاقات والمساهمة في توسيع نطاق التعلم على مستوى للوكالة.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم].
ليبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ تحميل ما يلي إلى البوابة Gateway خلال 90 يومًا من نهاية أنشطة جمع البيانات، مع ذكر المعلومات المستندة إلى إجمالي قيمة المشروع أو الاستجابة أدناه: أكبر من أو يساوي 5 ملايين دولار: تقرير التقييم الخارجي؛ بين مليون و5 ملايين دولار: تقرير التقييم الداخلي أو الخارجي؛ أقل من أو يساوي مليون دولار: تقرير مراجعة ما بعد العمل أو تقرير التقييم الداخلي أو الخارجي (إشارة إلى الإجراء 8.3).

الإجراء رقم 3.7

يقوم مستشارو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ومستشارو القطاعات بمراجعة تقارير التقييم لتحسين الجودة والمساهمة في نشر التعلم بشكل أكبر.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم].
ليبيان الامتثال، يجب على المشروعات أو استجابات الطوارئ التي تزيد قيمتها الإجمالية عن أو تساوي 3 ملايين دولار تقديم ما يلي قبل إنهاء التقارير لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق مراجعة قام بها المستشار الإقليمي للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (أو المستشار العالمي في حالة المنح العالمية أو مستشار تنمية الموارد البشرية للاستجابة للطوارئ) أو من يعينه أو قام بها مستشار القطاع أو من يعينه في الشروط المرجعية للتقييم.

الإجراء رقم 3.8

التفكير في نتائج التقييم مع أعضاء المجتمع والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين لإصدار التوصيات المناسبة وإرشاد تعلم الوكالة.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.]
لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على البوابة Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع الشركاء وأصحاب المصلحة، مع ذكر التاريخ والحاضرين (يشار إليه في الإجراءين 7.2 و8.2)؛ وتوثيق فعالية التفكير مع أفراد المجتمع في واحد أو أكثر من مواقع المشروع، مع الإشارة إلى التاريخ وعدد الحضور (إشارة إلى الإجراء 6.5).

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على البوابة Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع الشركاء وأصحاب المصلحة، مع ذكر التاريخ والحاضرين لكل التقييمات المطلوبة (يشار إليه في الإجراءين 7.2 و8.2)

السياسة رقم 4 – ميزانية المشروع المخصصة للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا في وضع ميزانية للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وأنشطة إدارة البيانات لضمان جودة وملاءمة بيانات ونظم الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.

الإجراء رقم 4.1

وضع ميزانية لأنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم عالية الجودة وتوفير عدد كافٍ من الموظفين لتنفيذ الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.
لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات واستجابات الطوارئ ما يلي كجزء من تقديم المقترح: ميزانية الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، أو قسم ميزانية أنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في الميزانية العامة.

الإجراء رقم 4.2

يراجع مستشارو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم الميزانيات للتأكد من أنها تدعم الممارسات عالية الجودة والنظم المناسبة للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ التي تزيد قيمتها الإجمالية عن أو تساوي 3 ملايين دولار تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: توثيق لمراجعة قام بها المستشار الإقليمي للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (أو المستشار العالمي في حالة المنح العالمية أو مستشار تنمية الموارد البشرية للاستجابة للطوارئ) أو من يعينه لميزانية الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو ما يتعلق بها في الميزانية العامة (إشارة إلى الإجراء 1.3).

السياسة رقم 5 - الموارد البشرية للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم

تدعم خدمات الإغاثة الكاثوليكية موظفيها وشركائها لتعزيز القدرات اللازمة لتنفيذ نظم الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم عالية الجودة والمناسبة والمساهمة في تعلم المشروع والوكالة.

الإجراء رقم 5.1

تخصيص الأدوار المناسبة لكل من الموظفين وغير الموظفين العاملين في الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لجمع وتحليل البيانات ذات الجودة واستخدامها في عمليات الإدارة التكيفية والتعلم.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ أن تقدم ما يلي (أو ما يعادله مما تحدده الجهة المانحة) في غضون 120 يومًا من تاريخ البدء:

جدول دعم القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة لنظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (SMILER+ MEAL) وموارد ذلك؛ وجدول المسؤولية والمساءلة والاستشارة أو الاطلاع (RACI) أو مسؤوليات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم المدرجة في الخطة التنفيذية المفصلة (يشار إليها في الإجراء 1.4).

الإجراء رقم 5.2

ينفذ موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركاؤها أنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للمساهمة في جعل نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ذا صلة بالسياق وملائم له، وللمساهمة في تحقيق أهداف تعزيز القدرات.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات التي يتم تنفيذها مع المنظمات الشريكة والتي تزيد قيمتها الإجمالية عن أو تساوي 3 ملايين دولار أن تقدم ما يلي في غضون 120 يومًا من تاريخ البدء: خطط للتنفيذ المشترك لواحد أو أكثر من أنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم من قبل موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم و/أو مديري البرامج على أساس سنوي في الخطة التنفيذية المفصلة للمشروع أو في وثائق أخرى.

السياسة رقم 6 - المساءلة أمام الأشخاص الذين نخدمهم

يتفاعل موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لزيادة المساءلة المجتمعية من خلال إعطاء صوت للأشخاص الذين نخدمهم من خلال المشاركة والتواصل المفتوح والمحترم، والتغذية الراجعة والشكاوى وآليات الاستجابة التي تتجارب مع تفضيلات المجتمع وتتوافق مع سياسة الحماية لخدمات الإغاثة الكاثوليكية وإطار وضع البرامج الآمنة والكريمة.

الإجراء رقم 6.1

إجراء تقييم مشترك للاحتياجات والقدرات والسياق لتوجيه عملية تصميم المشروع لتكون سريعة الاستجابة وذات جودة.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: وثائق نتائج التقييم و/أو تحديد البيانات الثانوية أو مساهمة التعلم القطاعي في تصميم المشروع (إشارة إلى الإجراء 1.1).

لبيان الامتثال، يجب أن تنتج استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 60 يومًا من تاريخ البدء: توثيق نتائج التقييم، بناءً على البيانات الأولية و/أو الثانوية (إشارة إلى الإجراء 1.1).

الإجراء رقم 6.2

وضع آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كرد فعل للتفضيلات المجتمعية لوسائل التواصل التي يمكن لأفراد المجتمع المتنوعين استخدامها وبما يتماشى مع سياسة الحماية لخدمات الإغاثة الكاثوليكية وإطار وضع البرامج الآمنة والكريمة.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات في غضون 90 يومًا من تاريخ البدء: إجراءات التشغيل القياسية على مستوى المشروع (أو مستوى البرنامج القطري) لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والتي تحدد القناة (القنوات)، والتزامات وقت الاستجابة حسب التعليقات وفئة الشكاوى، والأدوار والمسؤوليات لتنفيذ الآلية وبروتوكول تصعيد الشكاوى الحساسة وخطط للتواصل المستمر لإتاحة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لأفراد المجتمع.

الإجراء رقم 6.3

الرد على التغذية الراجعة من المجتمع والشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة آمنة.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات واستجابات الطوارئ ما يلي في غضون 90 يومًا من تاريخ البدء: سجل يضم (1) التغذية الراجعة المتلقاة، و(2) تاريخ تلقيها و(3) تاريخ الإحالة أو الاستجابة. يجب أن يثبت السجل أنه تم الرد على جميع الملاحظات والشكاوى في البرنامج أو إحالتها وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بالمشروع أو في غضون 30 يومًا من استلامها، على الأقل. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يوضح السجل أنه تم الرد على جميع التعليقات والشكاوى الحساسة أو إحالتها وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بما لا يتجاوز 72 ساعة من الاستلام.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 30 يومًا من تاريخ البدء: سجل يضم (1) التغذية الراجعة المتلقاة، و(2) تاريخ تلقيها و(3) تاريخ الإحالة أو الاستجابة. يجب أن يثبت السجل أنه تم الرد على جميع الملاحظات والشكاوى في البرنامج أو إحالتها وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بالمشروع أو في غضون أسبوع واحد من استلامها، على الأقل. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يوضح السجل أنه تم الرد على جميع التعليقات والشكاوى الحساسة أو إحالتها وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بما لا يتجاوز 72 ساعة من الاستلام.

الإجراء رقم 6.4

إنشاء نظم لإدارة البيانات على مستوى البرامج القطرية لإدارة بيانات آليات التغذية الراجعة والشكاوى الاستجابة لزيادة الكفاءة واستخدام الآراء في عمليات الإدارة التكيفية.

لبيان الامتثال، يجب على البرامج القطرية أن تثبت أن ما يلي قد تم إنشاؤه أو الحفاظ عليه خلال السنة المالية السابقة: سجل متكامل لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والتقارير الفصلية أو لوحة المعلومات المرتبطة بها والتي يتم تحديثها على أساس ربع سنوي على الأقل.

الإجراء رقم 6.5

إعطاء صوت لأفراد المجتمع في عمليات التقييم من خلال التصميم المشترك للتقييمات والمشاركة في تفسير النتائج والتفكير فيها.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي الممتلي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.] لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على البوابة Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع أفراد المجتمع في واحد أو أكثر من مواقع المشروع، مع الإشارة إلى التاريخ وعدد الحضور (إشارة إلى الإجراء 3.8).

الإجراء رقم 6.6

السعي بنشاط للحصول على التغذية الراجعة من المجتمع والرصد المستمر لمدى الرضا عن جودة البرنامج حتى تكون قرارات الإدارة التكيفية مستنيرة وعن علم.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل تقديم المقترح: إطار منطقي (أو إطار المشروع) مع مؤشر للرصد النشط للتغذية الراجعة و/أو بيانات رضا المجتمع، على أساس سنوي على الأقل (إشارة إلى الإجراء 1.2).

لبيان الامتثال، يجب أن تنتج استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 60 يومًا من تاريخ البدء: إطار منطقي (أو إطار المشروع) مع مؤشر لرصد ما بعد التوزيع أو ما بعد النشاط أو الرصد النشط للتغذية الراجعة و/أو بيانات رضا المجتمع، على أساس ربع سنوي على الأقل (إشارة إلى الإجراء 1.2).

السياسة رقم 7 - المساءلة أمام أصحاب المصلحة

برامج خدمات الإغاثة الكاثوليكية مسؤولة أمام شركائها والجهات المانحة وأصحاب المصلحة الآخرين من خلال تطوير عمليات شاملة تعمل على تحسين مشاركة المجتمع والشركاء وأصحاب المصلحة؛ وتلبية متطلبات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للجهات المانحة؛ والإعلام العلني لما تعلمناه من النجاح والتحديات والإخفاقات.

الإجراء رقم 7.1

دمج متطلبات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للجهات المانحة في نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والتحقق من الامتثال أثناء التنفيذ.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي في غضون 30 يومًا من تاريخ البدء وتحديثه سنويًا بعد ذلك: قائمة مرجعية أو وثائق أخرى، بما في ذلك الخطة التنفيذية المفصلة للمشروع، توضح الامتثال لمتطلبات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للجهات المانحة.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 60 يومًا من تاريخ البدء ويتم تحديثها سنويًا بعد ذلك: قائمة مرجعية أو وثائق أخرى، بما في ذلك الخطة التنفيذية المفصلة للمشروع، توضح الامتثال لمتطلبات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للجهات المانحة.

الإجراء رقم 7.2

الانخراط مع الشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين في التفكير في التقدم والنجاحات والتحديات والإخفاقات ونتائج التقييم لزيادة أهمية التوصيات والمساهمة في مبادرات التعلم والتأثير بشكل أكبر.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات واستجابات الطوارئ ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع الشركاء وأصحاب المصلحة، مع الإشارة إلى التاريخ والحضور (إشارة إلى الإجراءين 3.8 و 8.2).

السياسة رقم 8 - التعلم

يتفاعل موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع المجتمعات التي نخدمها وشركائنا وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز إدارة المعرفة والتعلم للمشروع والوكالة والمساهمة في زيادة التأثير وجودة البرنامج.

الإجراء رقم 8.1

التفكير كل 3 أشهر مع الشركاء في بيانات الرصد وتعليقات المجتمع، لإرشاد إدارة البرنامج المستمرة والتكيفية.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي في غضون 180 يومًا من تاريخ البدء وتحديثه كل ثلاثة أشهر بعد ذلك: توثيق الاجتماع، مع الإشارة إلى التاريخ والحاضرين وخطة العمل التي تحدد مسؤوليات المتابعة المعينة (إشارة إلى الإجراء 2.4).

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 90 يومًا من تاريخ البدء وكل 3 أشهر بعد ذلك: توثيق الاجتماع، مع الإشارة إلى التاريخ والحاضرين وخطة العمل التي تحدد مسؤوليات المتابعة المعينة (إشارة إلى الإجراء 2.4).

الإجراء رقم 8.2

التفكير في نتائج التقييم مع أعضاء المجتمع والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين لإصدار التوصيات المناسبة وإرشاد تعلم الوكالة.

[مطلوب فقط عندما تكون خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي المتلقي الرئيسي والمسؤول عن إجراء وإدارة أنشطة التقييم.]
لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على البوابة Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع الشركاء وأصحاب المصلحة، مع الإشارة إلى التاريخ والحضور (إشارة إلى الإجراءين 3.8 و7.2)؛ وتوثيق فعاليات التفكير مع أفراد المجتمع في واحد أو أكثر من مواقع المشروع، مع الإشارة إلى تاريخ وعدد الحضور (إشارة إلى الإجراء 6.4).

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي قبل نشر تقارير التقييم على البوابة Gateway لجميع أنشطة التقييم المطلوبة: توثيق فعاليات التفكير مع الشركاء وأصحاب المصلحة، مع ذكر التاريخ والحاضرين لجميع التقييمات المطلوبة (إشارة إلى الإجراءين 3.8 و7.2).

الإجراء رقم 8.3

المساهمة في إدارة أفضل للمعرفة المتعلقة بالتعلم من المشروع والوكالة من خلال نشر تقارير التقييم والمراجعة، وبالتالي استخدام التقارير الأخرى لتوجيه تصميم البرامج المستقبلية.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات نشر تقارير التقييم لجميع أنشطة التقييم المطلوبة إلى Gateway في غضون 30 يومًا من انتهاء المشروع (إشارة إلى الإجراءات 3.4 و3.5 و3.6).

لبيان الامتثال، يجب على استجابات الطوارئ نشر تقارير التقييم لجميع أنشطة التقييم المطلوبة إلى Gateway في غضون 90 يومًا من إنهاء الاستجابة (إشارة إلى الإجراءات 3.4 و3.5 و3.6).

الإجراء رقم 8.4

المساهمة في إدارة أفضل للمعرفة المتعلقة بالتعلم من المشروع والوكالة من خلال نشر مراجع الأداء السابقة (PPRs) واستخدام تقارير الأداء السابقة الأخرى لتوجيه البرامج المستقبلية.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات تقديم ما يلي في غضون 30 يومًا من انتهاء المشروع: نشر تقارير الأداء السابقة على البوابة Gateway.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم استجابات الطوارئ ما يلي في غضون 90 يومًا من إنهاء الاستجابة: نشر تقارير الأداء السابقة على البوابة Gateway.

الإجراء رقم 8.5

النظر في مدى تناسب نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم مع آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التنفيذ من أجل تحديد فرص تحسين الكفاءات وجودة البيانات والاستفادة من البيانات.

لبيان الامتثال، يجب على المشروعات واستجابات الطوارئ التي تهدف إلى الاستمرار لمدة عامين على الأقل من البداية، تقديم ما يلي في غضون 15 شهرًا من البداية وسنويًا بعد ذلك: خطة عمل لتحسين نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتحديد توصيات التحسين، والأشخاص المسؤولين والجدول الزمني.

الإجراء رقم 8.6

تنظيم فعاليات التفكير لتسهيل التعلم من النجاح والتحديات والإخفاقات بين المشروعات.

لبيان الامتثال، يجب على البرامج القطرية أن تقدم توثيقًا لفعاليات التفكير، التي شملت موظفين من مشروعات سابقة أو أكثر، قدمت خلال الأشهر الثمانية عشر السابقة على الأقل.

السياسة رقم 9 – بيانات مفتوحة وذات مسؤولية

يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لجمع البيانات وإدارتها واستخدامها وأرشفتها (عند الضرورة) وإتلافها بشكل مسؤول بطريقة تحمي الخصوصية والحقوق التأسيسية، وتتوافق مع قيم ومبادئ خدمات الإغاثة الكاثوليكية للبيانات المسؤولة واللوائح الدولية والمحلية.

الإجراء رقم 9.1

توثيق موافقة أو قبول المستجيبين من أجل تحسين حماية خصوصية البيانات والأخلاقيات في جميع أنشطة جمع البيانات.

لبيان الامتثال، يجب أن تقدم المشروعات والاستجابات ما يلي بالنسبة لجميع أنشطة جمع البيانات: توثيق الموافقة الكتابية أو الشفهية - أو أي بديل ذي أساس قانوني - على معالجة البيانات من المستجيبين البالغين قبل جمع البيانات وفقًا للوائح المحلية وموافقة مجلس المراجعة المؤسسية (IRB) أو لجنة الأخلاقيات حسب الاقتضاء. بالنسبة للمستجيبين القاصرين بموجب اللوائح المحلية أو أحد مجالس المراجعة المؤسسية، فيجب الحصول على موافقة أو قبول أحد الوالدين أو الوصي على الطفل - أو أي بديل ذي أساس قانوني - على معالجة البيانات. كحد أدنى، يجب أن تنص نماذج الموافقة والقبول على:

- الغرض (الأغراض) والهدف (الأهداف) من جمع البيانات
- الطبيعة التطوعية البحتة للمشاركة
- المخاطر المحتملة المتعلقة بالمشاركة في جمع البيانات، إن وجدت
- الفوائد المحتملة المتعلقة بالمشاركة في جمع البيانات، إن وجدت
- ما هي البيانات التي يجري جمعها
- كيف ستستخدم هذه البيانات
- ما هي مدة تخزين البيانات
- مع من ستتم مشاركة البيانات
- كيف سيتم الحفاظ على سرية المستجيبين
- بديل ذو أساس قانوني لمعالجة البيانات يشير إلى العقد أو الالتزام القانوني أو المصالح الحيوية أو المهمة العامة أو المصلحة المشروعة.

السياسة رقم 10 – البحث

يتعاون موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع شركائنا لإجراء الأبحاث وفقًا للمعايير الأخلاقية ومن أجل المساهمة في تعلم الوكالة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

الإجراء رقم 10.1

يقوم مستشارو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم بمراجعة بروتوكولات البحث لتحسين الجودة، وضمان ملاءمة الأساليب، وتحديد الحاجة إلى مراجعة أخلاقية خارجية.

لبيان الامتثال، يجب أن توفر جميع الأنشطة البحثية ما يلي قبل البدء في أنشطة جمع البيانات: توثيق لمراجعة قام المستشار الفني الإقليمي للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو مستشار PIQA الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو من يعينه.

الإجراء رقم 10.2

إنشاء سجل بحثي والاحتفاظ به في Gateway لتحسين إدارة المعرفة والوصول إلى نتائج البحث.

لبيان الامتثال، يجب على جميع الأنشطة البحثية إنشاء سجل بحث في Gateway قبل البدء في جمع البيانات ونشر بروتوكول البحث وتقرير البحث في سجل البحث؛ ونشر مجموعة البيانات التي تم حذفها بعد إزالة بيانات الهوية وكتاب الشفرة لمستودع البيانات المركزي للوكالة في غضون 180 يومًا من انتهاء جمع البيانات.

الالتزام:

يمكن مراجعة البرامج القطرية واستجابات الطوارئ والمشروعات والأنشطة البحثية وفقًا لمسارات تدقيق إجراءات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (الإصدار 4.0) من قبل فريق التدقيق الداخلي بالوكالة. ترفع جميع البرامج القطرية والمشروعات واستجابات الطوارئ تقييمات ذاتية سنوية للامتثال لسياسات وإجراءات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم الإصدار الرابع.

التفسير والأسئلة:

الرجاء التواصل CRS في حالة وجود أي أسئلة.