

ПОЛИТИКА ПО МЕХАНИЗМУ ПОДОТЧЕТНОСТИ И ИНФОРМИРОВАНИЯ (МПИИ)

Вступает в силу	1 январь 2022 г.	Версия 1.1	Дата версии	30 сентябрь 2021 г.
Ответственная команда	Программное подразделение и подразделение по качеству			
Заменяет	Версию 1.0			
Тип политики	Политика уровня 2	Номер политики	POL-1002	

ПОЛИТИКА

1. Цель

МПИИ был разработан как часть глобальной приверженности Mercy Corps отчетности перед пострадавшими и предотвращению всех форм эксплуатации и злоупотребления. МПИИ является **каналом для любых или всех членов сообщества для предоставления обратной связи, предложений, жалоб и проблем в безопасной, конфиденциальной, прозрачной и доступной форме**, позволяя Mercy Corps отвечать и соответствующим образом адаптировать программный компонент с целью обеспечения безопасности и защиты, а также расширения возможностей участников программы.

В данной политике реализуются требования МПИИ, описанные в Политике Mercy Corps относительно сексуальной эксплуатации и насилия над бенефициарами и членами сообщества.

Данное руководство, инструменты и шаблоны по внедрению МПИИ в соответствии с текущей политикой можно найти в [Инструментах МПИИ](#).

2. Область применения и применение

2.1. Применение политики

Данная политика применяется к Mercy Corps Глобал, Mercy Corps Европа и Mercy Corps Нидерланды, их дочерним и зависимым организациям, страновым представительствам (в совокупности, «Mercy Corps»); а также партнерам, включая субреципиентов, партнерские организации, субподрядчиков, консультантов и любые другие организации и лица, выступающие от имени Mercy Corps (в совокупности, «Партнеры»).

Данная политика применяется ко всем программам и/или проектам, реализуемым Mercy Corps или [Партнерами](#) в поддержку [заинтересованных сторон программы](#), независимо от области применения, масштаба, размера, времени, бюджета или источника финансирования. Mercy Corps будет нести ответственность перед пострадавшим населением во всех программах.

Организационные структуры и организации, которые поддерживают команды по реализации программ, будут обеспечивать необходимые процессы, персонал и системы для реализации данной политики.

2.2. Отступления от политики

В рамках программ или проектов могут возникнуть обстоятельства, при которых целесообразно будет внести исключение или изменение(я) в определенный минимальный стандарт МПНИИ или в роли и обязанности МПНИИ. По умолчанию в данной политике всегда должны соблюдаться стандарты, а исключения и изменения будут утверждаться только в тех случаях, когда они будут четко обоснованы. К таким ситуациям относятся:

- > Визуализация/брендинг Mercy Corps несет угрозу безопасности члену команды или члену сообщества.
- > Реагирование на чрезвычайные ситуации в новой стране.
- > Команды по гуманитарному доступу (КГД) или Команды кризисной аналитики.
- > Исследования или оценка в новых странах.

Описанные выше потенциальные ситуации не являются исчерпывающим списком. Любая страна, организация, команда или программа, желающая получить исключение из определенного минимального стандарта или другого элемента в данной политике, будут рассматриваться в индивидуальном порядке.

Чтобы понять, когда [получения разрешения на отступление от соблюдения установленных требований](#) может быть, уместным, пожалуйста, обратитесь к [к часто задаваемым вопросам](#) (ЧЗВ). Если вы считаете, что исключение уместно, предпримите следующие шаги:

1. Заполните 1-страничный [запрос для получения разрешения на отступление от соблюдения установленных требований](#).
2. Получите разрешение от директора МС в стране или должностного лица с аналогичными полномочиями, 1 подтверждающее их согласие с необходимостью освобождения от применения требований Политики в качестве исключения
3. Отправьте на рассмотрение [запрос](#) об изменении требований (modification memo) и документ, подтверждающий разрешение директора МС в стране.

Представленная пояснительная записка будет оценена на основании страновых рисков в соответствии с принципом «не навреди» в рамках процессов МПНИИ. Каждую пояснительную записку рассматривает лицо, назначенное за координацию по вопросам эффективности и качества программ в каждом регионе,¹ совместно с представителем команды по подотчетности. При необходимости, они обсудят пояснительную записку с представившей ее командой и дадут рекомендации о целесообразности внесения отступления(ий). Предложенное отступление(я) будет зарегистрировано и, при необходимости, пересмотрено в будущем.

¹ Эксперта для оценки предложенных изменений, если решение принимает штаб-квартира, выбирает менеджер по программной деятельности и качеству.

Некоторые минимальные стандарты, указанные в данной политике, не будут рассматриваться с точки зрения отступлений от политики:

- > Любая полученная обратная связь должна быть классифицирована в соответствии с шестью стандартами Mercy Corps (3.6)
- > Любая обратная связь стандарта 5 и 6 должна быть предоставлена напрямую на интегрированную горячую линию (3.8)

3. Глобальные минимальные стандарты

МПИИ Mercy Corps

Каждая страна или ее эквивалент, реализуя свою деятельность, должны поддерживать МПИИ в соответствии с минимальными стандартами, указанными ниже. МПИИ должен быть разработан в соответствии с контекстом в зависимости от специфики операционного окружения, сложности программы и структуры персонала. Минимальные стандарты МПИИ необходимы для обеспечения того, чтобы соответствующие специфике процессы МПИИ согласовывались с циклом обратной связи (справа).



Минимальные стандарты МПИИ Mercy Corps

Девять минимальных стандартов МПИИ Mercy Corps:

1. Руководители МПИИ назначаются на страновом и программном уровнях, их обязанности отражены в их должностных инструкциях.
2. МПИИ бюджетуется во всех программах.
3. Стандартные операционные процедуры МПИИ разработаны и утверждены.
4. В каждой активной программе есть три канала обратной связи, и члены сообщества sensibilized к их целям и доступности.
5. Вся обратная связь вносится и обрабатывается в базе данных МПИИ.
6. Обратная связь классифицируется в соответствии с шестью стандартами, классификация перепроверяется.
7. В зависимости от стандарта, соответствующие действия должны быть предприняты относительно всей полученной обратной связи.
8. Вся обратная связь стандарта 5 и 6 незамедлительно передается напрямую на интегрированную горячую линию, личность информатора при этом должна быть защищена.
9. Для всей обратной связи, полученной не на анонимной основе, цикл обратной связи должен быть закрыт.

1. Руководители МПИИ назначаются на страновом и программном уровнях, их обязанности отражены в их должностных инструкциях

1.1. СТРАНОВОЙ УРОВЕНЬ (или уровень организации) Координаторов МПИИ

В каждой стране Mercy Corps Mercy Corps или ее эквиваленте назначается Страновой координатор МПИИ, который несет ответственность за управление и качество МПИИ в стране или ее эквиваленте, и который отвечает за руководство разработкой и внедрением МПИИ. Эти обязанности будут отражены в должностной инструкции члена команды. Страновому координатору МПИИ рекомендуется входить в группу высшего менеджмента, чтобы обеспечить постоянную приоритизацию МПИИ.

Промежуточный результат: Назначен координатор программы по

1.2. ПРОГРАММНЫЙ УРОВЕНЬ Координаторов МПИИ

В каждой программе будет назначен Программный координатор МПИИ, который будет отвечать за информирование Странового координатора МПИИ и Программного менеджера о любых выявленных пробелах в МПИИ на программном уровне. Для получения дополнительной информации смотрите раздел 7.1.

Промежуточный результат: Назначен координатор программы по

2. МПИИ бюджетуется во всех программах

В бюджете каждой программы должны быть бюджетные линии, выделенные под подотчетность перед сообществом. Адекватные уровни финансирования будут определяться на основании конкретного МПИИ, с учетом наличия персонала и географического охвата, типа программы и сложности операционного окружения, которые влияют на объем полученной обратной связи.

Статьи бюджета, специально выделенные для обеспечения общественной подотчетности и информирования сообществ (community accountability) (CARM)

3. Стандартные операционные процедуры МПИИ разработаны и утверждены

Шаблон стандартных операционных процедур (СОП) МПИИ должен заполняться и обновляться каждой страной Mercy Corps Или ее эквивалентом,² которая работает напрямую с заинтересованными сторонами. Данные СОП будут применяться ко всем уже существующим и будущим программам, управляемым страной или ее эквивалентом. Для данных СОП следует использовать стандартный шаблон СОП МПИИ Mercy Corps.

Первоначальные страновые СОП МПИИ для каждой страны или ее эквивалента должны быть направлены на электронный адрес carm@mercycorps.org для технической проверки членом команды по подотчетности перед сообществом После технической проверки Страновой директор или руководитель его уровня утверждает СОП.

СОП следует обновлять при добавлении в портфель новой программы. СОП необходимо переутверждать каждые два года либо после существенного пересмотра.

² Это минимальный стандарт, который также требуется в соответствии с руководством PM@MC.

Промежуточный результат: Обновленные стандартные операционные процедуры по вопросам CARM, которые включают конкретную информацию по каждой программе

4. В каждой активной программе есть три канала обратной связи, и члены сообщества сенсibilизированы к их целям и доступности

4.1. ТРИ КАНАЛА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Каждая программа должна иметь как минимум три канала обратной связи для сбора отзывов, направленных по инициативе пользователей, в течение 90 дней с момента запуска программы (90 дней с первого дня грантового соглашения):

1. Личная обратная связь.
2. Канал, позволяющий предоставлять обратную связь на анонимной основе.
3. Дополнительный канал в соответствии с контекстом.

Примечание: В большинстве стран или их эквивалентах будет несколько каналов обратной связи, которые могут функционировать на страновом уровне, например, горячая линия, электронный адрес, аккаунт facebook и т.д. Эти страновые каналы обратной связи можно выбрать в качестве второго и третьего канала обратной связи.

При управлении программами удаленно или при ограниченном доступе, когда невозможно собрать личную обратную связь, допускается наличие двух каналов обратной связи.

При выборе каналов обратной связи необходимо учитывать предпочтения сообщества. Эти каналы должны соответствовать контексту конкретной программы. В частности, эти каналы должны быть доступны людям разного возраста, пола, способностей, а также представителей меньшинств и маргинальных групп. Также необходимо учитывать предпочтения соответствующих контексту каналов для сообщения о деликатных проблемах.

Каналы обратной связи, которые собирают только запрашиваемые отзывы, не считаются частью трех обязательных каналов. Такие каналы включают в себя:

- > Дискуссии в фокус-группах
- > Базовые исследования
- > Конечные опросы
- > Пост-дистрибутивный мониторинг
- > Закрытые встречи.

Примечание: Хотя эти примеры не являются официальными каналами МПНИ, если обратная связь собирается через один из этих каналов, она должна быть внесена в базу данных МПНИ, оценена и обработана, как и все незапрашиваемые отзывы. Этот процесс будет описан в СОП МПНИ.

Промежуточный результат: Задокументированный процесс выбора каналов связи с учетом предпочтений членов сообществ

4.2. Инклюзивная сенсбилизация проводится с целью информирования членов сообщества о наличии доступных каналов обратной связи и их целях

Члены сообщества должны быть проинформированы о наличии и целях каналов обратной связи соответствующим и инклюзивным образом, что может быть достигнуто посредством [сенсбилизации сообщества](#). При сенсбилизации сообщества должны передаваться ключевые сообщения цели МПВИ, наличии отдельных каналов обратной связи и о том, как в целом работает МПВИ.

Чтобы обеспечить инклюзивность сенсбилизации, команды будут работать над тем, чтобы определить меньшинства, большинство и маргинальные группы, а также их место расположения. Также важно выяснить, где и каким образом каждая из этих групп получает новую информацию и осуществляет коммуникации.

Промежуточный результат: Материалы для обеспечения осведомленности сообществ о CARM

5. Вся обратная связь вносится и обрабатывается в базе данных МПВИ

5.1. База данных МПВИ

Вся обратная связь МПВИ, независимо от того, получена ли она с помощью официального канала обратной связи МПВИ или из другого канала, должна быть внесена в базу данных МПВИ. Команды могут адаптировать имеющийся [шаблон базы данных МПВИ](#) по мере необходимости, однако поля данных, имеющиеся в шаблоне и необходимые для регистрации и операций с каждым сообщением обратной связи, а также завершения цикла обратной связи, должны быть сохранены. Доступ в базу данных должен быть обеспечен только тем членам команды, которые отвечают за документирование обратной связи, для того чтобы защитить личность информаторов. Должны соблюдаться необходимые протоколы защиты данных МПВИ, описанные в СОП МПВИ. Дополнительную информацию о базах данных МПВИ и их безопасном использовании можно посмотреть в [руководстве по хранению и защите данных МПВИ](#).

5.2. Личная информация (ЛИ) информаторов

Для обратной связи стандарта 5 и 6 ЛИ (включая возраст и пол) будет храниться командой по Этике штаб-квартиры, а не в страновой базе данных МПВИ. Член команды, работающий с базой данных МПВИ, должен убедиться, что у команды по Этике ГО есть необходимая информация до того, как он удалит любую ЛИ. Для получения дополнительной информации по классификации обратной связи смотрите стандарт 3.6 ниже.

Промежуточный результат: База данных CARM со всеми необходимыми полями и колонками

6. Обратная связь классифицируется в соответствии с шестью стандартами, классификация перепроверяется

6.1. СТАНДАРТНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

КЛАСС 1	Позитивный отзыв, предложения или запрос о предоставлении информации
КЛАСС 2	Просьбы об оказании помощи
КЛАСС 3	Небольшое недовольство программными мероприятиями без серьезных рисков для безопасности
КЛАСС 4	Крайнее недовольство программными мероприятиями или поведением членов команды Mercy Corps или партнеров, представляющее потенциальную угрозу
КЛАСС 5	Мошенничество или коррупция со стороны членов команды Mercy Corps или партнеров
КЛАСС 6	Сексуальная эксплуатация и насилие, насилие в отношении детей, домогательство, торговля людьми со стороны членов команды Mercy Corps или партнеров

Вся полученная обратная связь МПИИ должна быть классифицирована в соответствии с шестью стандартами. Для получения дополнительной информации о классификации обратной связи и примеров смотрите [Глобальные стандарты классификации обратной связи Mercy Corps](#). Только конкретные, назначены члены команды имеют право оценивать обратную связь. Эти члены команды назначаются Страновым директором по согласованию со Страновым координатором МПИИ. Эти сотрудники не будут членами программной команды из-за потенциального конфликта интересов.

6.2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПЕРЕПРОВЕРЯЕТСЯ

Страновой координатор МПИИ перепроверяет классификацию обратной связи в базе(ах) данных МПИИ, как минимум, раз в два месяца, чтобы убедиться, что классификация была проведена правильно. Если был получен большой объем обратной связи, может быть проведена выборочная проверка. Частота проверки будет указана в СОП МПИИ.

Промежуточный результат: База данных CARM, в которой каждому сообщению обратной связи присвоена соответствующая категория из 6 стандартных категорий, а дата проверки классификации записана.

7. В зависимости от стандарта, соответствующие действия должны быть предприняты относительно всей полученной обратной связи

После того, как обратной связи присвоен стандарт, в зависимости от него должны быть предприняты соответствующие действия. Для получения дополнительной информации смотрите [Руководство по предпринятию соответствующих действий](#). Соответствующие действия и разделение обязанностей будут изложены в СОП МПИИ.

Промежуточный результат: База данных CARM, в которой для каждого полученного сообщения обратной связи указан сотрудник, к которому это MEL 10 MEL 11 MEL 13 CARM 5 CARM 6 CARM 7 MERCY CORPS Политика управления программами 21 сообщение было адресовано в соответствии с присвоенной категорией, как описано в SOP

8. Вся обратная связь стандарта 5 и 6 незамедлительно передается напрямую на интегрированную горячую линию, личность информатора при этом должна быть защищена

Вся обратная связь стандарта 5 и 6, которая поступает с помощью канала МПИИ должна незамедлительно (в течение 48 часов) передаваться напрямую команде по Этике ГО членом команды, который занимается классификацией обратной связи. Она будет перенаправлена на интегрированную горячую линию:

- > integrityhotline@mercycorps.org
- > mercycorps.org/integrityhotline

Если есть сомнения насчет того, стоит ли стандарту 4 присвоить более высокую классификацию, оценивайте его как стандарт 5 или 6 и перенаправляйте на интегрированную горячую линию.

Член команды, отвечающий за классификацию обратной связи, который классифицирует обратную связь как стандарт 5 или 6, несет ответственность за то, чтобы она была перенаправлена на интегрированную горячую линию.

Информация будет копироваться Страновому директору или самому старшему руководителю организации, а также страновому Координатору по безопасности (только для стандарта 6) только в начале коммуникации с командой по Этике ГО, **если** их имя не упоминается в обратной связи и они не вовлечены в инцидент. Если есть вопросы относительно потенциального вовлечения Странового директора или Координатора по безопасности, их не будут информировать до тех пор, пока соответствующие инструкции не будут даны командой по Этике. Конфиденциальность личности информатора и деталей кейса должна быть защищена.

База данных CARM, в которой для категорий 5 и 6 удалена вся информация, позволяющая определить личность информатора (PII)

9. Для всей обратной связи, полученной не на анонимной основе, цикл обратной связи должен быть закрыт

Человек, предоставивший обратную связь, должен быть на 100 % проинформирован об ее разрешении в случае, если обратная связь была предоставлена не на анонимной основе. Если обратная связь предоставлена на анонимной основе, возможно, следует также проинформировать более широкое сообщество о программных изменениях, которые повлекла за собой обратная связь. После этого база данных должна быть обновлена с отражением закрытия этого случая и цикла обратной связи. Этот минимальный стандарт применим ко всем стандартам обратной связи, а команда по Этике ГО даст рекомендации, каким образом лучше всего закрыть цикл обратной связи для стандартов обратной связи 5

и 6. Для более подробной информации смотрите [руководство по закрытию цикла обратной связи](#).

Промежуточный результат: База данных CARM, в которой отсортированы (отфильтрованы) все анонимные и еще не закрытые сообщения обратной связи.

4. Партнеры и минимальные стандарты МПИИ

4.1. Субреципиенты и эквивалентные соглашения

У Субреципиентов³, должен быть постоянно действующий механизм подотчетности перед сообществом, поскольку они взаимодействуют с участниками программы и местными сообществами. Субреципиенты действуют за счет средств, предоставленных в рамках субордерного соглашения с Mercy Corps. Данное руководство применимо как к местным, так и к международным организациям-субреципиентам, которым Mercy Corps выделяет финансирование через субордер.

Для Субреципиентов, у которых уже есть механизм подотчетности перед сообществом, МПИИ должен быть эквивалентен механизму Mercy Corps.

Чтобы механизм Субреципиента считался практически эквивалентным, он должен соответствовать рабочему процессу МПИИ и минимальным стандартам Mercy Corps следующим образом:

1. Субреципиент должен назначить члена команды, который будет координатором механизма подотчетности и коммуникаций с Mercy Corps.
2. Процесс механизма обратной связи должен быть документирован. Использование шаблонов СОП Mercy Corps не требуется. Страновой или программный руководитель МПИИ будет проверять документы, предоставленные Субреципиентом.
3. Для сбора обратной связи необходимо иметь три канала.
4. Вся обратная связь должна вноситься в базу данных.
5. Вся обратная связь должна быть классифицирована в зависимости от ее серьезности. Использование шести стандартов классификации обратной связи не требуется.
6. Соответствующие действия предпринимаются в зависимости от серьезности обратной связи.
7. Об обратной связи стандарта 5 и 6 (или эквиваленте, если Субреципиент не использует классификацию Mercy Corps) Mercy Corps информируется посредством интегрированной горячей линии в соответствии с условиями субордерного соглашения (которое может включать дополнительные требования по отчетности).
8. Для всей обратной связи, полученной не на анонимной основе, цикл обратной связи должен быть закрыт.

Mercy Corps назначает члена команды для оценки механизма обратной связи Субреципиента. Для разных программ и Субреципиентов могут назначаться разные члены команды.

³ “Субреципиент” имеет значение, определенное в Разделе 1 Руководства по управлению финансами Мерсико.

Для Субреципиентов, у которых нет уже существующего МПВИ, практически эквивалентного МПВИ Mercy Corps, Mercy Corps несет ответственность за то, чтобы у Субреципиента был механизм подотчетности перед сообществом, который соответствует минимальным стандартам, изложенным в данной политике. Чтобы соответствовать минимальным стандартам данной политики, Партнеры могут:

- > Разработать собственный, независимый, по существу эквивалентный механизм подотчетности перед сообществом; или
- > Адаптировать МПВИ Mercy Corps в качестве своего независимого механизма; или
- > Использовать МПВИ Mercy Corps для информирования сообществ о каналах обратной связи Mercy Corps, вместо того, чтобы создавать свои собственные независимые каналы и механизмы обработки обратной связи.

Если механизм обратной связи существенно не эквивалентен МПВИ Mercy Corps:

Если у Субреципиента не будет по существу эквивалентного механизма обратной связи во время проведения предварительной оценки Субреципиента, Mercy Corps включит в субординированное соглашение специальный пункт о том, что Субреципиент либо обязан принять МПВИ Mercy Corps, либо разработать свой по существу эквивалентный механизм обратной связи и сроки, в течение которых это должно быть реализовано. Пункт субординированного соглашения также будет включать в себя информацию о том, что Mercy Corps берет на себя обязательство следить за ходом работ Субреципиента, по мере необходимости предоставлять ресурсы для наращивания потенциала, и какой член команды Mercy Corps будет за это отвечать.

4.2. Партнеры, не являющиеся Субреципиентами (включая консультантов и интервьюеров)

Mercy Corps часто работает с Партнерами, которые не являются Субреципиентами. Смотрите Раздел 2.1, в котором описываются третьи лица, которые считаются «Партнерами» в рамках данной политики. Такие прочие типы Партнеров могут включать в себя субподрядчиков, консультантов, интервьюеров или других внешних экспертов, заключивших контракт с Mercy Corps. Эти прочие типы партнеров упоминаются в данном разделе как «Партнеры».

Нельзя ожидать, что эти Партнеры создадут собственный механизм обратной связи с сообществами. Если Партнер будет напрямую взаимодействовать с участниками программы или местными сообществами, он должен использовать МПВИ Mercy Corps, информируя сообщество о каналах обратной связи Mercy Corps, а любая обратная связь должна напрямую поступать в Mercy Corps. Информирование о каналах обратной связи может происходить посредством различных способов визуализации.

Для получения дополнительной информации по подотчетности перед сообществом для Партнеров смотрите [Руководство по МПВИ для Партнеров](#).

5. Мониторинг и оценка МПВИ

Из перечня, содержащегося в руководстве «Мониторинг, оценка, обучение для МПВИ», команды должны выбрать показатели, которые будут измеряться с целью мониторинга и оценки эффективности МПВИ и подотчетности сообществам. Выбранные показатели МПВИ будут

отражены в СОП МПНИ на страновом уровне и в планах мониторинга и оценки каждой программы. Планы мониторинга и оценки будут включать в себя дополнительные сведения о цели, определение, ответственное лицо за сбор данных, ответственное лицо за анализ частоты сбора данных, подробные сведения об инструменте сбора данных, специфичных для конкретной программы, и предполагаемое использование результатов. Сведения о том, как результаты оценки показателей, в том числе полученные из анализа базы данных МПНИ, могут быть связаны и подтверждены в TolaData, отражены в руководстве «Мониторинг, оценка, обучение для МПНИ».

Результаты оценки показателей МПНИ надлежит пересматривать во время каждого пересмотра данных на программном уровне и на общих программных совещаниях.

Результаты оценки индикаторов МПНИ на уровне страны должны регулярно пересматривать координатор МПНИ и старшие руководители программ с целью оценки возможностей адаптации и совершенствования каналов обратной связи и МПНИ в целом.

6. Соответствующие политики, процедуры и руководства

6.1. Кодекс поведения Mercy Corps

6.2. Политики кодекса поведения и соответствующие руководства

Антикоррупционная политика

Политика по борьбе с торговлей людьми

Политика по противодействию взяточничеству

Политика по защите детей

Политика относительно конфликта интересов

Политика в отношении этических жалоб

Политика относительно сексуальной эксплуатации и насилия над бенефициарами и членами сообщества

Политика относительно сексуальных проступков на рабочем месте

Руководство по пониманию политики Mercy Corps по вопросам сексуальной эксплуатации и насилия

Краткое руководство по информированию о сексуальных проступках

Роли и обязанности по расследованию в стране отзывов МПНИ стандарта 5:

руководство по обратной связи стандарта 5, полученной через каналы МПНИ

Роли и обязанности в рамках сообщений стандарта 6 МПНИ: руководство по обратной связи стандарта 6, полученной через каналы МПНИ

Получение информации и обратной связи категории 6 через МПНИ в устной и письменной форме: сценарий, общие инструкции, предписания и запреты

6.3. Дополнительные политики

Руководство по управлению программой

Политика программного документирования и хранения записей

Политика ответственности относительно данных

7. Определения и сокращения

7.1. **МПНИ:** Механизм подотчетности и информирования.

7.2. **Местные сообщества:** Любая деревня, город, район и т.д., где члены команды Mercy Corps или Партнеры осуществляют программную деятельность.

7.3. **МОО:** Мониторинг, оценка и обучение.

- 7.4. **ПиК:** Программная деятельность и качество.
- 7.5. **Партнеры:** Субреципенты, партнерские организации, субподрядчики, консультанты и любые другие организации или лица, которые действуют от имени Mercy Corps (в совокупности, «Партнеры»).
- 7.6. **Программа:** Группа взаимосвязанных проектов, управляемых согласованно для достижения полезного результата, если этот результат и контроль невозможно обеспечить при управлении проектами по-отдельности.
- 7.7. **Участники программы:** Лица, принимающие участие в любой программной деятельности Mercy Corps, включая членов сообщества, местные органы власти, членов местного правительства и т.д. Члены команды местных партнеров, участвующие в наращивании потенциала мероприятий, проводимых Mercy Corps, также включены в это определение.
- 7.8. **Заинтересованные стороны программы:** Участники программы, свидетели программы, местные партнеры, международные партнеры, субреципенты, партнеры из общественного и/или государственного сектора, партнеры из частного сектора, любые другие физические или юридические лица, присутствующие в области программной деятельности Mercy Corps или действующие от имени Mercy Corps.
- 7.9. **СОП:** Стандартные операционные процедуры.
- 7.10. Дополнительные определения, имеющие отношение к МПИИ, можно посмотреть здесь [Ключевые термины МПИИ](#).

8. Роли и ответственность

8.1. Страна Mercy Corps или ее эквивалент

СТРАНОВЫЕ ДИРЕКТОРЫ

Страновой директор (СД) или другой самый старший страновой руководитель несет конечную ответственность за соблюдение страной или ее эквивалентом данной политики. СД отвечает за обеспечение того, чтобы МПИИ был надлежащим образом укомплектован персоналом, и чтобы операционные расходы на МПИИ были забюджетированы в предложениях. СД также отвечает за:

- > Назначение Странового координатора МПИИ;
- > Определение после консультации со Страновым координатором МПИИ члена(ов) команды, который(ые) будет(ут) иметь полномочия классифицировать обратную связь;
- > Принятие решения о том, будет ли в стране сформирован [Комитет по работе с кейсами](#), который будет рассматривать обратную связь стандарта 4; если Комитет по работе с кейсами не будет сформирован, СД должен определить, кто будет рассматривать кейсы обратной связи стандарта 4;
- > Поддержание МПИИ в качестве регулярного пункта повестки дня на совещаниях высшего руководства;
- > Информирование об инцидентах, когда этого требуют доноры или в соответствии с прочими юридическими обязательствами, в случае необходимости, под руководством команды по Этике ГО.

СТРАНОВОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ) КООРДИНАТОР МПИИ

Назначенный для каждой страны/организации Координатор МПИИ выступает в качестве основного контактного лица МПИИ, а также лица, ответственного за разработку СОП МПИИ и внедрение МПИИ в стране. Координатор МПИИ отвечает за:

- > Управление процессом разработки МПИИ, который отвечает минимальным стандартам, обозначенным в данной политике;
- > Обеспечение того, чтобы вся обратная связь вносилась в страновую базу данных МПИИ, и чтобы эта база данных соответствовала протоколу защиты данных, описанному в СОП МПИИ;
- > Проведение контроля качества баз(ы) данных МПИИ, чтобы проверить правильность классификации обратной связи, предприятие соответствующих действий по обратной связи и чтобы лицо, которое предоставило обратную связь, было проинформировано о ее разрешении;
- > Обеспечение того, чтобы вся обратная связь стандарта 5 и 6 была направлена команде по Этике ГО;
- > Обеспечение того, чтобы СОП МПИИ регулярно пересматривались и обновлялись;
- > Обеспечение регулярной отчетности по данным МПИИ для всех программ и на страновом уровне.

ПРОГРАММНЫЙ КООРДИНАТОР МПИИ

Назначенный для каждой программы Координатор МПИИ отвечает за:

- > Обеспечение того, чтобы программа была правильно отражена в СОП МПИИ;
- > Обеспечение того, чтобы в программе было три соответствующих контексту канала обратной связи;
- > Информирование о любых выявленных пробелах в программном МПИИ Странового координатора МПИИ и Программного менеджера;
- > Обеспечение того, чтобы при работе с Партнерами был назначен член команды Мерсу Corps для оценки механизма обратной связи Партнеров, а также член команды, который будет контактным лицом при взаимодействии с Партнерами.

ПРОГРАММНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ

Программный менеджер отвечает за:

- > **Обеспечение внедрения МПИИ в рамках программы;**
- > Назначение Координатора МПИИ для программы;
- > Разработку плана сенсбилизации к каналам обратной связи МПИИ во взаимодействии с командой по мониторингу, оценке и обучению (МОО), чтобы обеспечить согласованность информации;
- > Обеспечение того, чтобы сенсбилизационные мероприятия МПИИ были включены в план программной деятельности;
- > Обеспечение того, чтобы заинтересованные стороны программы были заранее проинформированы о программных каналах обратной связи МПИИ;
- > Обеспечение того, чтобы соответствующие действия были предприняты относительно всей программной обратной связи стандартов 1-4, и чтобы они были надлежащим образом включены в программную деятельность и общую стратегию реализации;

- > При работе с Партнерами Программные менеджеры несут полную ответственность за обеспечение соответствия Партнеров требованиям, изложенным в разделе 4 настоящей политики.

Региональные директора

Будучи непосредственными руководителями Страновых директоров, Региональные директора контролируют работу Страновых директоров по внедрению глобальных минимальных стандартов МПИИ и установлению адекватных целей по бюджетированию, обучению и наличию персонала. Региональные директора отвечают за:

- > Помощь в установлении приоритетности технической поддержки, предоставляемой глобальной командой МПИИ для областей с высоким уровнем риска и приоритетных областей;
- > Координацию работы с командой ПиК ГО и региональными командами ПиК для обеспечения необходимой технической поддержки страновым командам.

8.2. Головной офис

Старший вице-президент (СВП) – программная деятельность

Старший вице-президент по программной деятельности является линейным руководителем регионального уровня и несет ответственность за управление обеспечением соответствия страны или ее эквивалента глобальным минимальным стандартам МПИИ. Поскольку СВП также является основным членом Комитета по управлению рискам, его информируют обо всех инцидентах, связанных с МПИИ, требующих вмешательства руководства высшего уровня. СВП также отвечает за предоставление отчетов по МПИИ правлению и представление МПИИ в Комитете по управлению рисками.

Вице-президент (ВП) по программной деятельности и качеству (ПиК)

Вице-президент по программной деятельности и качеству отвечает за представление МПИИ СВП. ВП также несет ответственность за проверку всех меморандумов об изменении политики МПИИ и рассмотрение рекомендаций команд ПиК и механизмы подотчетности перед сообществом, прежде чем принимать или отклонять какие-либо решения об изменении политики.

Подразделение по программной деятельности и качеству

Собственником данной политики является подразделение ПиК. Подразделение ПиК несет ответственность за предоставление любой необходимой технической поддержки в соблюдении минимальных стандартов, изложенных в данной политике. Подразделение ПиК также отвечает за анализ данных и предоставление отчетности об эффективности МПИИ.

Команда подотчетности перед сообществом подразделения ПиК отвечает за любые будущие изменения глобальной политики МПИИ. Линейный менеджер команды подотчетности перед сообществом и руководитель подразделения ПиК несут ответственность за пересмотр политики в случае необходимости.

КОМАНДЫ ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ЭТИКЕ

Команды по безопасности и этике тесно сотрудничают со страновыми командами и несут ответственность за обеспечение того, чтобы для всей полученной ими обратной связи стандарта 5 и 6 были предоставлены все необходимые ресурсы, рекомендации и экспертные знания для ее тщательного рассмотрения.

КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ (КУР)

Комитет по управлению рисками отвечает за рассмотрение глобальных показателей МПИИ и крупных инцидентов. КУР также несет ответственность за обеспечение того, чтобы для любых необходимых расследований, проводимых по результатам обратной связи МПИИ, имелись необходимые ресурсы.

8.3. Личная ответственность

Все члены команды Mercy Corps, независимо от их позиции, несут ответственность за то, чтобы вести себя в соответствии с принципами подотчетности перед пострадавшим населением, а также содействовать вовлечению пострадавшего населения и соблюдению принципа прозрачности. Все члены команды отвечают за:

- > Прочтение и понимание политики МПИИ;
- > Обеспечение того, чтобы они были вовлечены в процесс МПИИ;
- > Сенсибилизацию членов сообщества к доступным каналам обратной связи, понимание того, каким образом поступать с полученной лично обратной связью (члены страновой команды, взаимодействующие с членами сообщества);
- > Предоставление полученной лично обратной связи через страновой канал обратной связи МПИИ члену страновой команды МПИИ или на интегрированную горячую линию;
- > Передачу напрямую на интегрированную горячую линию любой обратной связи стандарта 5 или 6 относительно этических или криминальных проблем. Члены команды, которым неудобно обращаться напрямую на интегрированную горячую линию, также могут предоставить обратную связь стандарта 5 и 6 с помощью имеющихся каналов МПИИ;
- > Сотрудничество с командой по Этике ГО и оказание помощи в проведении страновых расследований, когда это необходимо и уместно.

9. Управление политикой

Ответственная команда	Программное подразделение и подразделение по качеству (ПиК)
Собственник политики	Вице-президент по программной деятельности и качеству, подразделение ПиК
Утверждающий политику	Команда исполнительного руководства
Последний пересмотр	Май 2021 г.

Дата следующего пересмотра	Май 2023 г.
---	-------------