

ПОЛИТИКА ПО МЕХАНИЗМУ ПОДОТЧЕТНОСТИ И ИНФОРМИРОВАНИЯ (МПИИ)

Вступает в силу	1 января 2021 г.	Версия 1.0	Дата версии	3 июня 2020 г.
Ответственная команда	Программное подразделение и подразделение по качеству			
Заменяет	Ничего			
Тип политики	Политика уровня 2	Номер политики	POL-1002	

ПОЛИТИКА

1. Цель

МПИИ был разработан как часть глобальной приверженности Мерсико 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 Мерсико 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 Мерсико 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 Мерсико Глобал, Мерсико Европа и Мерсико Нидерланды, их дочерним и зависимым организациям, страновым представительствам (в совокупности, «Мерсико»); а также партнерам, включая субреципиентов, партнерские организации, субподрядчиков, консультантов и любые другие организации и лица, выступающие от имени Мерсико (в совокупности, «Партнеры»).

Данная политика применяется ко всем программам и/или проектам, реализуемым Мерсико или [Партнерами](#) в поддержку [заинтересованных сторон программы](#), независимо от области применения, масштаба, размера, времени, бюджета или источника финансирования. Мерсико 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. Исключения из политики и ее изменение

В рамках программ или проектов могут возникнуть обстоятельства, при которых целесообразно будет внести изменение(я) в определенный минимальный стандарт МПВИ или в роли и обязанности МПВИ. По умолчанию в данной политике всегда должны соблюдаться стандарты, а изменения будут утверждаться только в тех случаях, когда они будут четко обоснованы. Ситуации, которые могут претендовать на изменения, включают в себя:

- > Визуализация/брендинг Мерсико 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 внесение изменений в данную политику может быть целесообразным, обратитесь к [часто задаваемым вопросам](#) (ЧЗВ) модификации политики МПВИ и к [дереву принятия решений об изменениях](#). Если, исходя из ЧЗВ и дерева принятия решений, вы считаете, что исключение уместно, предпримите следующие шаги:

1. Заполните 1-страничный [шаблон пояснительной записки по изменениям](#).
2. Предоставьте пояснительную записку на подпись Страновому директору.
3. Отправьте подписанную пояснительную записку для рассмотрения на электронный адрес carm@mercycorps.org.

Предоставленная пояснительная записка будет оценена на основании страновых рисков в соответствии с принципом «Не навреди» в рамках процессов МПВИ. Глобальная команда по подотчетности рассмотрит каждую пояснительную записку в индивидуальном порядке и, в случае необходимости, обсудит ее с предоставившей командой. Глобальная команда даст рекомендации о том, следует ли утверждать исключение и вносить изменения, а также представит эти рекомендации Вице-президенту по программной деятельности и качеству для окончательного утверждения. Команда по подотчетности сообщит окончательное решение соответствующей команде.

Некоторые минимальные стандарты, указанные в данной политике, не будут рассматриваться с точки зрения изменений:

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

3. Глобальные минимальные стандарты

МПИИ Мерсико

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 Мерсико

Девять минимальных стандартов МПИИ Мерсико:

1. Руководители МПИИ назначаются на страновом и программном уровнях.
2. МПИИ бюджетировается во всех программах.
3. Стандартные операционные процедуры МПИИ разработаны и утверждены.
4. В каждой активной программе есть три канала обратной связи, и члены сообщества сенсibilизированы 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 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.

Партнеры и минимальные стандарты МПИИ

1. Руководители МПИИ назначаются на страновом и программном уровнях

1.1. СТРАНОВОЙ УРОВЕНЬ (или УРОВЕНЬ ОРГАНИЗАЦИИ) Координаторов МПИИ

В каждой стране Мерсико 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.

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.

2. МПИИ бюджетировается 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.

3. Стандартные операционные процедуры МПИИ разработаны и утверждены

Шаблон стандартных операционных процедур (СОП) МПИИ будет заполняться любой страной Мерсико или ее эквивалентом,¹ 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 Мерсико.

Первоначальные страновые СОП МПИИ для каждой страны или ее эквивалента должны быть направлены на электронный адрес carm@mercy Corps.org для технической проверки. Если СОП подвергнутся существенному пересмотру, они будут повторно направлены Глобальной команде по подотчетности. После технической проверки Страновой директор или руководитель его уровня утверждает СОП.

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

При определении того, какие каналы обратной связи соответствуют контексту конкретной программы, необходимо привлекать сообщество с целью обеспечения того факта, чтобы

¹ Это минимальный стандарт, который также требуется в соответствии с руководством PM@MC.

каналы выбирались на инклюзивной основе и были доступны для людей разного возраста, пола, возможностей, а также представителей меньшинств и маргинальных групп.

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
- > Постдистрибутивный мониторинг
- > Закрытые встречи.

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

4.2. ИНКЛЮЗИВНАЯ СЕНСИБИЛИЗАЦИЯ 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 [сенсibiliзации сообщества](#). При сенсibiliзации сообщества должны передаваться ключевые сообщения о наличии отдельных каналов обратной связи и о том, как в целом работает МПГИИ.

Чтобы обеспечить инклюзивность сенсibiliзации, 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.

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

5.1. БАЗА ДАННЫХ МПГИИ

Вся обратная связь МПГИИ, независимо от того, получена ли она с помощью официального канала обратной связи МПГИИ или из другого канала, должна быть внесена в базу данных МПГИИ. Команды могут адаптировать имеющийся [шаблон базы данных МПГИИ](#) по мере необходимости. 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 МПГИИ, описанные в СОП МПГИИ. Дополнительную информацию о базах данных МПГИИ и их безопасном использовании можно посмотреть в [руководстве по хранению и защите данных МПГИИ](#).

5.2. ЛИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ЛИ) ИНФОРМАТОРОВ

Для обратной связи стандарта 5 и 6 ЛИ (включая возраст и пол) будет храниться командой по Этике ГО, а не в страновой базе данных МПГИИ. Член команды, работающий с базой данных МПГИИ, 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.

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 в зависимости от ее серьезности.

Для получения дополнительной информации о классификации обратной связи и примеров смотрите [Глобальные стандарты классификации обратной связи Мерсико](#). 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.

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 предприятию соответствующих действий](#). Соответствующие действия и разделение обязанностей будут изложены в СОП МПИИ.

8. Вся обратная связь стандарта 5 и 6 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 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 будет защищена.

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. 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](#).

4. Партнеры и минимальные стандарты МПИИ

4.1. Субреципиенты и эквивалентные соглашения

У Субреципиентов², 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

² “Субреципиент” имеет значение, определенное в Разделе 1 Руководства по управлению финансами Мерсико.

субордерного соглашения с Мерсико. Данное руководство применимо как к местным, так и к международным организациям-субреципиентам, которым Мерсико выделяет финансирование через субордер.

Для Субреципиентов, у которых уже есть механизм подотчетности перед сообществом, МПНИ должен быть эквивалентен механизму Мерсико.

Чтобы механизм Субреципиента считался практически эквивалентным, он должен соответствовать рабочему процессу МПНИ и минимальным стандартам Мерсико следующим образом:

1. Субреципиент должен назначить члена команды, который будет координатором механизма подотчетности и коммуникаций с Мерсико.
2. Процесс механизма обратной связи должен быть документирован. Использование шаблонов СОП Мерсико не требуется. Страновой или программный руководитель МПНИ 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 Мерсико) Мерсико 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.

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

Для Субреципиентов, у которых нет уже существующего МПНИ, практически эквивалентного МПНИ Мерсико, Мерсико 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 МПНИ подход Мерсико в качестве своего независимого механизма; или
- > Использовать МПНИ Мерсико для информирования сообществ о каналах обратной связи Мерсико, вместо того, чтобы создавать свои собственные независимые каналы и механизмы обработки обратной связи.

Если механизм обратной связи существенно не эквивалентен МПНИ Мерсико:

Если у Субреципиента не будет по существу эквивалентного механизма обратной связи во время проведения предварительной оценки Субреципиента, Мерсико включит в субордерное соглашение специальный пункт о том, что Субреципиент либо обязан принять МПНИ Мерсико, либо

разработать свой по существу эквивалентный механизм обратной связи и сроки, в течение которых это должно быть реализовано. Пункт субордерного соглашения также будет включать в себя информацию о том, что Мерсико берет на себя обязательство следить за ходом работ Субреципиента, по мере необходимости предоставлять ресурсы для наращивания потенциала, и какой член команды Мерсико будет за это отвечать.

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

Мерсико 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 Мерсико. 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 Мерсико, информируя сообщество о каналах обратной связи Мерсико, а любая обратная связь должна напрямую поступать в Мерсико. 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. Соответствующие политики, процедуры и руководства

- 5.1. [Кодекс поведения Мерсико](#)
- 5.2. [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 Мерсико по вопросам сексуальной эксплуатации и насилия](#)
 - [Краткое руководство по информированию о сексуальных проступках](#)
- 5.3. [Дополнительные политики](#)
 - [Руководство по управлению программой](#)
 - [Политика программного документирования и хранения записей](#)
 - [Политика ответственности относительно данных](#)

6. Определения и сокращения

- 6.1. **МПВИ:** Механизм подотчетности и информирования.

- 6.2. **Местные сообщества:** Любая деревня, город, район и т.д., где члены команды Мерсико или Партнеры осуществляют программную деятельность.
- 6.3. **МОО:** Мониторинг, оценка и обучение.
- 6.4. **ПиК:** Программная деятельность и качество.
- 6.5. **Партнеры:** Субреципенты, партнерские организации, субподрядчики, консультанты и любые другие организации или лица, которые действуют от имени Мерсико (в совокупности, «Партнеры»).
- 6.6. **Программа:** Программа состоит из нескольких проектов или мероприятий, которые финансируются за счет одного или нескольких грантов и/или основных фондов, имеющих общую цель и управляемых одним менеджером для получения дополнительных выгод.
- 6.7. **Участники программы:** Лица, принимающие участие в любой программной деятельности Мерсико, включая членов сообщества, местные органы власти, членов местного правительства и т.д. Члены команды местных партнеров, участвующие в наращивании потенциала мероприятий, проводимых Мерсико, также включены в это определение.
- 6.8. **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 Мерсико или действующие от имени Мерсико.
- 6.9. **СОП:** Стандартные операционные процедуры.
- 6.10. Дополнительные определения, имеющие отношение к МПИИ, можно посмотреть здесь [Ключевые термины МПИИ](#).

7. Роли и ответственность

7.1. Страна Мерсико 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 Мерсико 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 sensibilization к каналам обратной связи МПИИ во взаимодействии с командой по мониторингу, оценке и обучению (МОО), чтобы обеспечить согласованность информации;
- > Обеспечение того, чтобы sensibilization 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 ДИРЕКТОРЫ

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

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

7.2. 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 МПНИ. Поскольку СВП также является основным членом Комитета по управлению рискам, его информируют обо всех инцидентах, связанных с МПНИ, требующих вмешательства руководства высшего уровня. СВП также отвечает за предоставление отчетов по МПНИ правлению и представление МПНИ в Комитете по управлению рисками.

ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ (ВП) ПО ПРОГРАММНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И КАЧЕСТВУ (ПИК)

Вице-президент по программной деятельности и качеству отвечает за представление МПНИ СВП. ВП также несет ответственность за проверку всех меморандумов об изменении политики МПНИ и рассмотрение рекомендаций команд ПиК и механизма 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 МПНИ.

Команда подотчетности перед сообществом подразделения ПиК отвечает за любые будущие изменения глобальной политики МПНИ. 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.

7.3. Личная ответственность

Все члены команды Мерсико, 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.

8. Управление политикой

Ответственная команда	Программное подразделение и подразделение по качеству (ПиК)
Собственник политики	Вице-президент по программной деятельности и качеству, подразделение ПиК
Утверждающий политику	Старший вице-президент по программной деятельности
Последний пересмотр	Май 2020 г.
Дата следующего пересмотра	Май 2021 г.