

08

**Fall**

إرشادات بشأن أهم النصائح بشأن المساءلة وضمان الجودة لتعزيز برامج الماء والصرف الصحي والنظافة

أهمّ النصائح لمشاركة الشركاء في مجال الماء والصرف الصحي والنظافة

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| ينضمّ موظفو/ات شركاء جدد إلى مبادرة المساءلة وضمان الجودة وليسوا على دراية بها | على المجموعة تقديم تذكيرات منتظمة للموظفي/ات الشركاء الجدد عن عملية المساءلة وضمان الجودة من خلال "تنشيط" دوري سريع في اجتماعات المجموعة. كما يجب مشاركة الروابط مع الشركاء بشأن الموارد الرئيسية: مجموعة أدوات المساءلة وضمان الجودة، ودورة أغورا، ومذكرة إرشادية. قدّموا صفحة للشركاء الجدد عن العملية والأدوار. |
| غياب الحوافز لتشجيع انضمام الشركاء | أطلبوا المشاركة في المساءلة وضمان الجودة من قبل الشركاء الذين يتلقون أموالًا إنسانية مجمّعة. وفّروا مخصّصات الميزانية للمراقبة ضمن هذا التمويل. |
| محدودية الموارد المالية لجمع البيانات وتحليلها | تجنبوا جمع البيانات المحدّدة عن المساءلة وضمان الجودة، وادمجوا مؤشرات الجودة الرئيسية في المراقبة الحالية. أدرجوا تكاليف المراقبة في المقترحات، وسلطوا الضوء على مشاركة الشركاء في المبادرة. |
| ليست مراقبة مؤشرات الجودة الرئيسية بعد من ضمن توقعات الشركاء الثابتة. | حدّدوا مراقبة مؤشرات الجودة الرئيسية كجزء من إطار التشغيل الاستراتيجي للقطاع (خطة التنفيذ الاستراتيجي) وإطار المراقبة. |

 أهمّ النصائح لمجموعات العمل الفنية للمساءلة وضمان الجودة

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| مشاركة محدودة للشركاء في مجموعات العمل الفنية للمساءلة وضمان الجودة وفي متابعة عملية المساءلة وضمان الجودة. | يوقّع أعضاء مجموعة العمل الفنية للمساءلة وضمان الجودة على اختصاصات مجموعة العمل التي تتضمن مشاركة مجموعة العمل الفنية واتباع عملية المساءلة وضمان الجودة المكوّنة من 4 خطوات. |
| يقع عبء متابعة المراقبة/الإبلاغ والتحليل على عاتق مجموعات العمل الفنية المسؤولة عن المساءلة وضمان الجودة. | على مجموعات العمل التقنية أن تتجنب إدارة الشركاء للمراقبة. أتيحوا لفرق تنسيق الماء والصرف الصحي والنظافة متابعة التقارير والتحليلات. اعتمدوا تقسيمًا واضحًا للأدوار والمسؤوليات بين المجموعة ومجموعة العمل الفنية. |
| يشارك موظفو/ات الماء والصرف الصحي والنظافة الشركاء في تنسيق المجموعات ومجموعات العمل الفنية فيما تشرف فرق المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم الشريكة على المراقبة. | إشراك الموظفين/ات الزملاء في المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم في بداية العملية. دعوة الزملاء والزميلات من المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم إلى اجتماعات مجموعة العمل الفنية. |

أهم النصائح لفرق تنسيق قطاع الماء والصرف الصحي والنظافة

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| ليست عملية المساءلة وضمان الجودة بعد جزءًا من أعمال التنسيق العادية. | خصّصوا 10-15 دقيقة للمساءلة وضمان الجودة في اجتماعات المجموعة وارسلوا رسائل إلكترونية لتذكير شركاء الماء والصرف الصحي والنظافة بالتوقعات (كما هو الحال بالنسبة لأسئلة من؟ ماذا؟ أين؟ لماذا؟). |
|  تتطلب عملية المساءلة وضمان الجودة قيادة من فريق تنسيق قطاع الماء والصرف الصحي والنظافة. | فرّغوا شخصًا من فريق التنسيق ليكون مسؤولًا عن متابعة المساءلة وضمان الجودة والمراقبة/الإبلاغ والإجراءات مع الشركاء وللتنسيق مع مجموعة العمل الفنية. |
| لم تتخذ مبادرة المساءلة وضمان الجودة الطابع المؤسسي داخل أنظمة التنسيق. |  دمج مبادرة المساءلة وضمان الجودة في خطة الاستجابة للاحتياجات الإنسانية وفي إطار التشغيل الاستراتيجي للقطاع وإطار المراقبة. وإدراج خطوات بشأن عملية مبادرة المساءلة وضمان الجودة في خطة عمل القطاع. |



أهم النصائح لجمع البيانات وإعداد التقارير

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| من الصعب إدارة "استبيانات المساءلة وضمان الجودة" ومشاركة الشركاء. | تجنّبوا الاستبيانات المخصّصة للمساءلة وضمان الجودة. أدمجوا المسائل المتفق عليها في أنشطة المراقبة التي يقوم بها الشركاء أصلًا. |
| من الصعب مواءمة المؤشرات والاستبيانات مع جميع أصحاب المصلحة | ضعوا أسئلة متفقًا عليها (بما في ذلك ترجمتها إذا لزم الأمر) ليستخدمها جميع أصحاب المصلحة المشاركين في جمع البيانات. |
| استخدام الشركاء لأدوات/منصات مراقبة مختلفة | ثمّة خياران:1. استخدام نموذج مشترك لتقديم البيانات يكون مستقلًا عن الأداة المستخدمة لجمع البيانات.2. تشجيع استخدام أداة المراقبة التي يستخدمها معظم الشركاء. |
| تفاوت أوقات تحديث بيانات المراقبة لمختلف المؤشرات | حدّدوا أوقاتًا ثابتة لتقديم البيانات. تُقدّم جميع البيانات منذ الفترة السابقة. مثال: إذا حُدّد موعد نهائي في 30 يونيو، تُقدّم جميع البيانات التي جرى جمعها منذ 1 يناير. |

 أهم النصائح لتخطيط العمل

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| يستغرق تخطيط العمل وقتًا طويلًا | عليكم بالتبسيط: يلتزم الشركاء ب 2-3 إجراءات لتحسين البرامج على أساس مؤشرات الجودة الرئيسيةسلطوا الضوء على الثغرات الرئيسية من بيانات مؤشر الجودة الرئيسي في اجتماعات التنسيق لطلب الالتزام بالعمل. |
| تحقيق التحسينات في جودة الماء والصرف الصحي والنظافة إجراء بطيء  | استخدموا "المنافسة الإيجابية" بين الجهات الفاعلة والمواقع لتحقيق أداء أعلى في خدمات الماء والصرف الصحي والنظافة |
| لم تُحدّد مراقبة مؤشرات الجودة الرئيسية للشركاء | حدّدوا مراقبة مؤشرات الجودة الرئيسية كجزء من إطار التشغيل الاستراتيجي للقطاع أو (خطة التنفيذ الاستراتيجي) وإطار المراقبة. |
| المشاركة المجتمعية محدودة في عملية المساءلة وضمان الجودة | على الشركاء توفير بيانات مؤشر الجودة الرئيسية وشرح الإجراءات المقصودة للمجتمعات المحلية. اجعلوا المعلومات متاحة وسهلة الفهم.إحصلوا على تغذية راجعة عن الخطوات المتخذة في مبادرة المساءلة وضمان الجودة (مثل الإجراءات المتخذة، والتدابير التصحيحية). |

أهم النصائح للتعاون

|  |  |
| --- | --- |
| **التحدّي** | **التوصية** |
| لا يطلب المانحون من الشركاء مراقبة مؤشرات الجودة الرئيسية | شاركوا التقدّم المحرز في مبادرة المساءلة وضمان الجودة مع الجهات المانحة. زوّدوا الجهات المانحة بقائمة مؤشرات الجودة الرئيسية ذات الأولوية التي تتم مراقبتها في القطاع. |
| ضرورة تنسيق مبادرة المساءلة وضمان الجودة مع المبادرات الأخرى المتعلقة بالمساءلة والجودة | على مجموعات العمل الفنية المولجة بمساءلة وضمان جودة قطاع الماء والصرف الصحي والنظافة أن تتواصل بشكل دوري مع مجموعات عمل المساءلة أمام الأشخاص المتضرّرين. |
| فرص محدودة للتعلم من الآخرين في مبادرة المساءلة وضمان الجودة | تعلموا من عملية المساءلة وضمان الجودة في البلدان الأخرى من خلال التبادل الدوري. |
| ضرورة السعي إلى استدامة مبادرة المساءلة وضمان الجودة بما يتجاوز الاستجابة الإنسانية | تعاونوا مع الدوائر الحكومية المشاركة في مراقبة وتقييم الخدمات الفنية. |