მუნიციპალური სოციალური სერვისების გავლენის შეფასების *(EX-post)* მექანიზმი

**დანართი 6**

სტანდარტული ოპერაციების პროცედურები (SOP) დოკუმენტი

სამუშაო ვერსია

ივლისი, 2024

**შესავალი**

მოცემული სტანდარტული ოპერაციული პროცედურები (სოპ-ები) შემუშავებულია მუნიციპალური სოციალური სერვისების გავლენის შეფასების მექანიზმის გამოყენებისთვის. დოკუმენტში აღწერილია პროცედურები, რომელიც ასახავს პროცესს გავლენის შეფასებისთვის, ასევე დეტალურ მეთოდოლოგიას, თუ როგორ უნდა იყოს ორგანიზებული თითოეული ნაბიჯი ტექნიკური თვალსაზრისით.

|  |  |
| --- | --- |
| **მიზანი** | სოციალური და ჯანდაცვის სერვისების გავლენის შეფასების ადმინისტრირება მუნიციპალიტეტში |
| **გამოყენების ფარგლები** | ოპერაციები იქმნება \_\_\_\_ მუნიციპალიტეტის მერიისთვის |
| **პასუხისმგებელი** | აღნიშნული პროცედურის განხორციელებაზე პასუხისმგებელია მერიის სოციალური სამსახური. |

**პროცედურა**

მთელი პროცედურა შედგება ოთხი ეტაპისგან, როგორც ეს კონცეპტუალურ ჩარჩოში არის მითითებული (იხილეთ დიგრამა)

**ეტაპი** **1 - დაგეგმვა**

**1.1 შეფასების ზოგადი ნაწილის ჩამოყალიბება**

ხდება შესასრულებელი სამუშაოს მოცულობის დადგენა - რამდენი პროგრამის შეფასებაა დაგეგმილი, რა წინასწარი სამუშაოებია შესასრულებელი. შედეგად განისაზღვრება შემდეგი საკითხები:

* **პროგრამები რომელთა შეფასებაც ჩატარდება** - მუნიციპალიტეტის სოციალური პროგრამები, სრულად ან ნაწილობრივ, რომლებზეც განიხილება შეფასების ჩატარება
* **შეფასების პერიოდი** - (იგივე საანგარიშო პერიოდი) კონკრეტული წელი, ან წლები, რომლებსაც შეფასება მოიცავს
* **მონაცემების ანალიზსა და ანგარიშგებაზე პასუხისმგებელი პირი** - (შემდგომში - *პასუხისმგებელი პირი*) მუნიციპალიტეტის მერიის კონკრეტული სტრუქტურული ერთეული, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება მთლიან შეფასების პროცესზე
* **ანგარიშის წარდგენის საბოლოო ვადა -** კონკრეტული დღე, როდესაც პასუხისმგებელი პირი მუნიციპალიტეტის მერიის მენეჯმენტს წარუდგენს შესაბამის შეფასების შედეგებს

**1.2 ინდიკატორების განსაზღვრა**

პასუხისმგებელი პირი, მუნიციპალიტეტის მერიის ხელმძღვანელობასთან ერთად განსაზღვრავს იმ ინდიკატორებს, რომლებიც გამოყენებული იქნება მუნიციპალური სოციალური სერვისების გავლენის შესაფასებლად. აღნიშნული ინდიკატორები შეიძლება შეირჩეს, როგორც ზოგადი ინდიკატორების, ასევე პროგრამული ინდიკატორების მენიუდან.

**1.3 შერჩეული ინდიკატორების მონაცემების განსაზღვრა/დადასტურება**

პასუხისმგებელი პირი შერჩეული ინდიკატორების შესაბამის პასპორტებში ამოწმებს იმ მონაცემებს რისი შეგროვებაც არის სავალდებულო ინდიკატორის გასაზომად და ადასტურებს რომ:

ა) მონაცემები ხელმისაწვდომია ისევ შესაბამის წყაროებში

ბ) მონაცემები შეგროვება შესაძლებელია არსებული რესურსების გათვალისწინებით.

**1.4 მონაცემების შეგროვებაზე პასუხისმგებელი პირების (მშპპ) განსაზღვრა**

პასუხისმგებელი პირი, მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობასთან ერთად განსაზღვრავს მერიის იმ თანამშრომლებს, რომლებიც პასუხისმგებლები იქნებიან ინდიკატორისთვის საჭირო მონაცემების შეგროვებაზე.

მშპპ შესაძლებელია იყო:

* მერიის მომსახურების ცენტრის (კანცელარიის თანამშრომელი)
* მერის წარმომადგენელი ადმინისტრაციულ ერთეულში (ან შესაბამისი სამსახურის თანამშრომელი)

**შენიშვნა 1:** მონაცემები, რომელთა შეგროვება მოხდება პროცესის განმავლობაში, განისაზღვრება ინდიკატორების პასპორტებიდან. ინდიკატორების პასპორტებში მითითებულია ყველა ის მონაცემი, რაც უნდა შეგროვდეს ინდიკატორებთან დაკავშირებით.

**1.5 საბოლოო ვადების განსაზღვრა**

პასუხისმგებელი პირი, მშპპ-სთან თანამშრომლობით განსაზღვრავს მონაცემების შეგროვების საბოლოო ვადებს. საბოლოო ვადა არის უნდა იყოს კონკრეტული თარიღი, როდესაც მონაცემები გადაეცემა პასუხისმგებელ პირს.

**1.6 ჩართული მხარეების განსაზღვრა**

პასუხისმგებელი პირი დამატებით გაწერს იმ ადამიანების სია ვისაც შესაძლებელია რაიმე როლი ჰქონდეს აღნიშნული პროცესის წარმოებისთვის. აქ ასევე მოიაზრება თვისებრივი მონაცემების შეგროვებისთვის (ჩაღრმავებული ინტერვიუები, ფოკუს-ჯგუფები) შესაძლო ადამიანების (პროგრამების ბენეფიციარების) იდენტიფიცირება.

**1.7 რისკის იდენტიფიკაცია და ანალიზი**

დაგეგმვის, ბოლო ეტაპზე, პასუხისმგებელი პირი ახდენს რისკების იდენტიფიკაციას, რომლებმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს პროგრამის შეფასებაზე. რისკის იდენტიფიკაცია საშუალებას აძლევს პროგრამის შეფასების ჯგუფს, პროაქტიულად მიუდგეს პოტენციურ ან რეალურ პრობლემებს შეფასების დაწყებამდე, ვიდრე დადგებიან რეალური პრობლემების წინაშე მათი წარმოშობის შემდეგ.

კითხვების მაგალითი რისკის ფაქტორების დასადგენად:

* არსებობს თუ არა შესაბამისი ადამიანური რესურსი?
* არსებობს თუ არა მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ინსტრუმენტები?
* არის თუ არა შესაბამისი დაფინანსება გამოყოფილი შეფასებისთვის? შესაბამისი ინფორმაციის

**1.8 შეფასების გეგმის შედგენა**

პასუხისმგებელი პირი, გაანალიზებული და იდენტიფიცირებული დოკუმენტაციის საფუძველზე ამზადებს მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური სოციალური პროგრამების გავლენის შეფასების გეგმას, 1-ელი დანართის შესაბამისად.

**ეტაპი 2 - მონაცემების შეგროვება**

აღნიშნული ეტაპი, მისი შინაარსიდან გამომდინარე სამი სხვადასხვა ბიზნეს პროცესით შეიძლება წარიმართოს:

**2.1 ზოგადი ინდიკატორების მონაცემების შეგროვება**

**2.1.1 შერჩეული მონაცემების წყაროების გადამოწმება**

პასუხისმგებელი პირი, შერჩეული ინდიკატორების პასპორტებში მოცემული ინფორმაციის მიხედვით, ამოწმებს თითოეულ მონაცემს და ამ თითოეული მონაცემის დადასტურების წყაროს - არის შესაძლებელი არის თუ არა ამ წყაროდან მიმდინარე წელს მონაცემების შეგროვება

**2.1.2 შერჩეული მონაცემების შეგროვება**

ა) იმ შემთხვევაში თუ მონაცემების ხელმისაწვდომია ელექტრონულ რესურსზე (ვებსაიტი) პასუხისმგებელი პირი მონაცემების განახლებისთანავე ახდენს შესაბამისი მონაცემების გადმოტანას მის ბაზაში

ბ) იმ შემთხვევაში თუ მონაცემები არ არის ხელმისაწვდომი ელექტრონულ რესურსზე (ვებსაიტი) პასუხისმგებელი პირი ამ მონაცემებს გამოითხოვს სულ მცირე მიმდინარე წლის ბოლო შესაბამისი ადმინისტრაციული ორგანოდან. მონაცემების მიღებისთანავე მონაცემები უნდა აისახოს მუნიციპალიტეტის შესაბამის ბაზაში.

**2.2 პროგრამული ინდიკატორების მონაცემების შეგროვება**

პროგრამული ინდიკატორებისთვის მონაცემების შეგროვება ხორციელდება შესაბამისი კითხვარების (დანართი 4) შევსების გზით.

**2.2.1 კითხვარების მიწოდება მშპპ-სთვის**

პასუხიმგებელი პირი, მონაცემების შეგროვების დაწყებისთანავე, მშპპ-ს გადასცემს კითხვარების:

1. ამობეჭდილ ვერსიებს და
2. ელექტრონული ვერსიის ბმულებს.

**2.2.2 ინსტრუქციების მიწოდება და გადამზადება**

პასუხისმგებელი პირი, წლის დასაწყისში, თითოეულ მშპპ-ს აძლევს ინსტრუქციებს და უტარებს ტრენინგებს კითხვარის ადმინისტრირებასთან დაკავშირებით.

**2.2.3 კითხვარის ადმინისტრირება**

კითხვარის ადმინისტრირება შესაძლებელია მოხდეს სამი მიდგომის გამოყენებით:

**2.2.3.1 კითხვარის ადმინისტრირება ფიზიკური ფორმატით მერიის შენობაში**

კითხვარის ფიზიკური ფორმატით **მერიის შენობაში** ადმინისტრირება შესაძლებელია განხორციელდეს ორი გზით:

1. ბენეფიციარისთვის კითხვარის გადაცემით და შემდეგ შევსებული ვერსიის უკან ჩაბარებით
2. საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციარისთვის შეთავაზებით, კითხვარის შევსებაში დახმარებასთან დაკავშირებით.

ორივე შემთხვევაში **მშპპ** შემდეგი თანმიმდევრობის დაცვით:

1. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების სავალდებულოობას
2. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ბოლო ვადას
3. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ინსტრუქციას
4. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ანონიმურობის პოლიტიკას
5. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების კონფიდენციალურობის პოლიტიკას
6. ბენეფიციარს გადასცემს კითხვარის ამობეჭდილ ვერსიას
7. იბარებს შევსებულ კითხვარს ბენეფიციარისგან ანონიმურობის დაცვით
8. ახარისხებს ჩაბარებულ შევსებულ კითხვარს პროგრამების შესაბამისად

**შენიშვნა 2:** საჭიროების შემთხვეაში, ეთნიკური უმცირესობის შემთხვევაში ბენეფიციარს სთავაზობს კითხვარს შესაბამის ენაზე.

**2.2.3.2 კითხვარის ადმინისტრირება ფიზიკური ფორმატით ადმინისტრაციულ ერთეულში**

კითხვარის ფიზიკური ფორმატით **ადმინისტრაციულ ერთეულში** ადმინისტრირება შესაძლებელია განხორციელდეს ორი გზით:

1. ბენეფიციართან სახლში ვიზიტით კითხვარის გადაცემით და შემდეგ შევსებული ვერსიის უკან ჩაბარებით;
2. საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციართან სახლში ვიზიტით და შეთავაზებით, კითხვარის შევსებაში დახმარებასთან დაკავშირებით.

ორივე შემთხვევაში **მშპპ** შემდეგი თანმიმდევრობის დაცვით:

1. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების სავალდებულოობას
2. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ბოლო ვადას
3. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ინსტრუქციას
4. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ანონიმურობის პოლიტიკას
5. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების კონფიდენციალურობის პოლიტიკას
6. ბენეფიციარს გადასცემს კითხვარის ამობეჭდილ ვერსიას
7. იბარებს შევსებულ კითხვარს ბენეფიციარისგან ანონიმურობის დაცვით
8. ახარისხებს ჩაბარებულ შევსებულ კითხვარს პროგრამების შესაბამისად

**შენიშვნა 3:** საჭიროების შემთხვეაში, ეთნიკური უმცირესობის შემთხვევაში ბენეფიციარს სთავაზობს კითხვარს შესაბამის ენაზე.

**2.2.3.3 კითხვარის ადმინისტრირება ელექტრონული რესურსის გამოყენებით**

კითხვარის ელექტრონული ფორმატით ადმინისტრირების დროს მშპპ ართმევს ბენეფიციარს მის პირად ელექტრონული ფოსტის მისამართს და უგზავნის წერილს და შესაბამის ბმულს. წერილში მშშპ:

1. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების სავალდებულოობას
2. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ბოლო ვადას
3. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ინსტრუქციას
4. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების ანონიმურობის პოლიტიკას
5. ბენეფიციარს აცნობს კითხვარის შევსების კონფიდენციალურობის პოლიტიკას

**2.2.4 კითხვარების შევსების პერიოდული გადამოწმება**

პასუხისმგებელი პირი სულ მცირე თვეში ერთხელ მაინც ამოწმებს თუ რამდენად ახორციელებს მონაცემების შეგროვებას მშპპ.

**2.2.5 შევსებული კითხვარების მიწოდება**

მშპპ სულ მცირე თვეში ერთხელ მაინც პასუხისმგებელ პირს გადასცემს შევსებულ კითხვარებს. გადაცემული კითხვარების აღრიცხვას აწარმოებს პასუხიმგებელი პირი.

**2.2.6 კითხვარების შევსების სისწორის გადამოწმება**

პასუხისმგებელი პირი შევსებული კითხვარების მიღებისას ამოწმებს შევსებული ინფორმაციის სისრულეს და სისწორეს. ხარვეზების შემთხვევაში უკავშირდება მშპპ-ს და გასცემს დამატებით ინსტრუქციებს კითხვარის შევსებასთან დაკავშირებით.

**2.2.7 მიღებული კითხვარების მონაცემების შეგროვება**

პასუხისმგებელ პირს სულ მცირე თვეში ერთხელ მონაცემთან ერთიან ბაზაში შეჰყავს ინფორმაცია მიღებული კითხვარების საფუძველზე შეგროვებული მონაცემები

**2.3 თვისებრივი მონაცემების შეგროვება**

მექანიზმის ფარგლებში თვისებრივი მონაცემების გროვდება ორი ინსტრუმენტით:

1) კითხვარში ე.წ. ღია კითხვაში დაფიქსირებული მონაცემები;

2) ჩატარებული სიღრმისეული ინტერვიუს ან ფოკუს ჯგუფის შედეგად მიღებული მონაცემები.

შესაბამისად ამ მონაცემების შეგროვებას შეიძლება სხვადასხვა მიდგომა დაჭირდეს.

**2.3.1 კითხვარით მიღებული თვისებრივი მონაცემების შეგროვება**

პასუხისმგებელი პირი თვეში ერთხელ მაინც კითხვარით მიღებულ თვისებრივ მონაცემებს (ნარატივს) ახარისხებს თემატიკის მიხედვით (მაგ. დაფიქსირებული დადებითი შეფასებები ან დაფიქსირებული უარყოფითი შეფასებები) და შესაბამისას ასახავს მონაცემთა ერთიან ბაზაში

**2.3.2 ჩაღრმავებული ინტერვიუს/ფოკუსჯგუფის შედეგად მიღებული თვისებრივი მონაცემების შეგროვება**

პასუხისმგებელი პირი ახარისხებს ჩატარებული ინტერვიუს/ფოკუსჯგუფის დროს გაკეთებული ჩანაწერებს (აუდიო, ვიდეო ან წერილობითი სახით) და სხვადასხვა გამოვლენილი ტენდენციის ან თემატიკის მიხედვით და ასახავს მათ ერთიან ბაზაში. აღნიშნული უნდა განხორციელდეს ინტერვიუს/ფოკუსჯგუფის ჩატარებიდან მაქსიმუმ 2 კვირის ვადაში.

**ეტაპი 3 - მონაცემების დამუშავება და ანალიზი**

**3.1 მონაცემთა დამუშავება**

**3.1.1 მონაცემთა ბაზების ფორმირება/განახლება**

პასუხისმგებელი პირი მექანიზმის დანერგვის პირველ ეტაპზე ახდენს მონაცემთა ბაზების ფორმირებას. ხოლო მომდევნო წლებში ახდენს უკვე ფორმირებული მონაცემთა ბაზების ცვლილებას იმგვარად, როგორც ამას შეიძლება ითვალისწინებდეს შესაგროვებელი მონაცემების საჭიროებები.

იმის გათვალისწინებით, რომ როგორც ზოგადი, ასევე პროგრამული ინდიკატორებისთვის შესაგროვებელი მონაცემები არის არ არის ე.წ. დიდი მონაცემები (big data), მუნიციპალიტეტებმა მონაცემთა ბაზების წარმოებისთვის შესაძლებელია გამოყენებული იქნას MS Excel-ის პროგრამა ან უფრო მარტივი ადმინისტრირებისთვის და შემდეგ მისი მუდმივად ხელმისაწვდომობისთვის ასევე შესაძლებელია გამოყენებული იქნას Google Spreadsheet.

პროგრამული ინდიკატორების მონაცემების ადმინისტრირებისთვის, რომლებიც გროვდება კითხვარების გამოყენებით, მნიშვნელოვანია მოხდეს ბაზების სტანდარტიზება. კერძოდ, თითოეული კითხვარისთვის უნდა შემუშავდეს მონაცემთა მწკრივი (Dataset).

**3.1.2 მონაცემთა ასახვა ბაზებში**

პასუხისმგებელი პირი, მონაცემების ერთიან ბაზაში ასახვისას უზრუნველყოფს მონაცემების **სტანდარტიზებას** და მათ **გასუფთავებას** საჭიროების შემთხვევაში.

**3.1.2.1 მონაცემების სტანდარტიზება**

პასუხისმგებელი პირი, მონაცემების შეყვანისას, უზრუნველყოფს მონაცემების მხოლოდ ერთგვაროვანი სახით შეყვანას, იმგვარად რომ გამორიცხული იქნას დუბლირებები.

**3.1.2.2 მონაცემების გასუფთავება**

პასუხისმგებელმა პირმა, მონაცემების ერთიან ბაზაში შეყვანისას, თუ გამოკვეთა, რომ არსებობს 1) არასწორი, 2) დუბლირებული, 3) არასწორად ფორმატირებული ან 4) არასრული მონაცემები, მაშინ:

1. პირველ რიგში ამოწმდეს მონაცემებს უშუალოდ წყაროში, თუ მისი გამოსწორების საშუალება არსებობს.
2. თუ ვერ ხერხდება ხარვეზის გამოსწორება უმჯობესია ამ მონაცემის საერთოდ ამოღება

**3.1.3 მონაცემების ხარისხის უზრუნველყოფა**

პასუხისმგებელი პირი, მონაცემთა ბაზაში მონაცემების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, თვეში ერთხელ ამოწმებს ბაზაში შეყვანილი მონაცემების ხარისხს რომ მათი ერთობლიობა პასუხობდეს იმ მიზანს რის გამოც ხდება მონაცემების შეგროვება

**3.2. მონაცემთა ანალიზი**

**3.2.1 რაოდენობრივი მონაცემების ანალიზი**

პასუხისმგებელი პირი სამ თვეში ერთხელ მაინც ახდენს რაოდენობრივი მონაცემებს ზედა დონის ანალიზს და ადარებს მათ წინა პერიოდის მონაცემებთან მნიშვნელოვანი გადახრების გამორიცხვის თავიდან აცილების მიზნით.

**3.2.2 ხარისხობრივი მონაცემების ანალიზი**

პასუხისმგებელი პირი წელიწადში ერთხელ მაინც ახდენს ხარისხობრივი მონაცემების ანალიზს და იყენებს მათ რაოდენობრივი მონაცემების საფუძველზე გაკეთებული დასკვნებისა და მიგნებების ინტერპრეტაციისთვის.

ხარისხობრივი და რაოდენობრივი მონაცემების კომბინაციის გამოყენებამ შეიძლება გააუმჯობესოს შეფასება იმის უზრუნველსაყოფად, რომ ერთი ტიპის მონაცემების შეზღუდვები დაბალანსებულია მეორეს ძლიერი მხარეებით.

**ეტაპი 4 - ანგარიშის შემუშავება**

**4.1. ანგარიშის პროექტის მომზადება**

პასუხისმგებელი პირი მონაცემების ანალიზის შედეგად მიღებულ დაკვირვებებს ასახავს ანგარიშის პირველად პროექტში. ანგარიშის შემუშავების დეტალური მეთოდოლოგია წარმოდგენილი მე-5 დანართში.

**4.2 ანგარიშის პროექტის წარდგენა მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობასთან**

პასუხისმგებელი პირი მომზადებული ანგარიშის პროექტს უგზავნის მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობას განსახილველად.

პასუხისმგებელმა პირმა, გარდა წერილობითი ვერსიისა, ანგარიშის პროექტი ხელმძღვანელობას შესაძლებელია წარუდგინოს პრეზენტაციის სახით.

**4.3 ანგარიშის პროექტის განხილვა და დამტკიცება**

მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა განიხილავს პასუხისმგებელი პირის მიერ შემუშავებულ ანგარიშს (წერილობითი ან პრეზენტაციის სახით) და ამტკიცებს მას შიდა რეგულაციების შესაბამისად. დამტკიცების შემდეგ ანგარიშის ჩამოყალიბდება როგორც საბოლოო ვერსია

**4.4 ანგარიშის საბოლოო ვერსიის გამოქვეყნება**

ანგარიშის საბოლოო ვერსიის ჩამოყალიბების შემდეგ პასუხისმგებელი პირი ანგარიშს უგზავნის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს მისი ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებისთვის.

**4.5 ანგარიშის დასკვნების გამოყენება გადაწყვეტილების მისაღებად**

შეფასების ღირებულება მდგომარეობს იმაში, თუ როგორ გამოიყენება იგი გადაწყვეტილების მისაღებად. ეფექტური შეფასება მხარს უჭერს მოქმედებას. შეფასების სასარგებლო ანგარიშგება განმარტავს ვარიანტებს, განსაზღვრავს პროგრამის ძლიერ მხარეებს და სისუსტეებს და გვაწვდის ინფორმაციას პროგრამის გაუმჯობესების შესახებ.

ანგარიშში წარმოდგენილი დაკვირვებებისა და რეკომენდაციების შესაბამისად, საბოლოოდ შესაძლებელია მოხდეს შემდეგი დასკვნის გაკეთებამ, რომ **მუნიციპალური სოციალური სერვისები**:

* 1. მიაღწია დასახულ შედეგებს (აღარ საჭიროებს გაგრძელებას);
  2. უნდა გაგრძელდეს იგივე მოდალობით;
  3. უნდა გაგრძელდეს გაუმჯობესებული მოდალობით (მაგალითად სხვა მიმწოდებლის მეირ);
  4. ჩანაცვლდეს სხვა პროგრამით/სერვისით;

უნდა შეწყდეს.