

Координация управления информацией в чрезвычайных ситуациях

29 ноября 2023

Основные идеи

- Управление информацией (ИМ) занимает центральное место в координации ответных мер в условиях чрезвычайных ситуаций.
- Для обеспечения эффективности ИМ все действия в этой области должны быть скоординированы.
- Основным механизмом координации деятельности в области управления информацией является Рабочая группа по управлению информацией (IMWG).
- Инструмент «Кто выполняет какие задачи и где» (3/4/5W) обеспечивает ключевую поддержку координации в чрезвычайной ситуации.

1. Общая информация

Управление информацией (ИМ) занимает центральное место в координации действий в условиях чрезвычайных ситуаций. Для обеспечения эффективных мер реагирования гуманитарные учреждения нуждаются в своевременной и точной информации. ИМ позволяет определять количество людей, нуждающихся в помощи, и какой вид ответных мер является наиболее подходящим в конкретной ситуации, отслеживать предоставляемую помощь, выявлять и устранять пробелы. По этим причинам надежное и скоординированное ИМ является необходимым элементом реагирования в любой чрезвычайной ситуации.

2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Поскольку чрезвычайные ситуации сопряжены с быстрыми изменениями и необходимостью быстрого принятия крупномасштабных решений, требуются быстрые циклы обработки данных по сравнению со стабильными ситуациями. Оперативно обновляемая стратегическая информация позволит определить масштабы чрезвычайной ситуации и ее развитие с течением времени.

3. Координационные механизмы и инструменты ИМ

Для обеспечения эффективности мероприятий в области ИМ требуется успешная координация. Она гарантирует, что учреждения не тратят время впустую, собирая одну и ту же информацию от одних и тех же осведомителей. Она также способствует достижению взаимопонимания между учреждениями, обеспечивая подготовку согласованной информации и других материалов об ответных мерах. Деятельность в области ИМ не может осуществляться изолированно, только в условиях координации мер, независимо от контекста.

Чрезвычайные ситуации могут повлечь за собой создание новых координационных механизмов или эволюцию существующих, так как в процессе могут прибывать новые перемещенные лица, появляться новые партнеры или возникать изменения в роли правительства в мерах реагирования. Чрезвычайные ситуации требуют частых циклов сбора свежей информации о деятельности организаций, и, согласно координационному мандату УВКБ ООН, за предоставление такой информации отмечает непосредственно УВКБ ООН. Следует рассматривать и использовать новые источники данных, обеспечивая при этом взаимодополняющий, а не противоречащий или избыточный характер охвата системами оценок и мониторинга между организациями.

Координация управления информацией и оценки потребностей в гуманитарных ситуациях имеют жизненно важное значение для:

- оперативных и предсказуемых ответных мер;
- принятия решений, основанных на фактических данных, в том числе в целях стратегического планирования; осуществления программ, мобилизации ресурсов, информационно-пропагандистской деятельности;
- наиболее эффективного использования всей информации, которая была собрана и доступна в контексте операции;
- избежания дублирования усилий в рамках мероприятий по сбору данных, из-за которых впустую тратятся время и ресурсы, а беженцы и принимающие сообщества подвергаются ненужному взаимодействию со счетчиками;
- максимизации эффективности расходов на управление информацией в целях обеспечения более широкого реагирования и воздействия на беженцев и принимающие сообщества.

а) Рабочая группа по управлению информацией

Основным механизмом координации деятельности в области управления информацией

является Рабочая группа по управлению информацией (IMWG). Этот форум используется коллегами из различных учреждений (правительства, ООН, НПО, Красного Креста и т. д.) для совместного обсуждения, координации деятельности, планирования и осуществления мероприятий в области ИМ, а также обмена данными и информационными материалами. IMWG действуют в большинстве гуманитарных учреждений.

В задачи IMWG входит:

- **координировать деятельность по управлению информацией**, включая совместное использование материалов и инструментов ИМ (реестры, базы данных, карты, 3/4/5/6W, веб-сайты, общие оперативные наборы данных и т. д.) и координацию разработки и внедрения систем ИМ;
- **обеспечивать межучрежденческую совместимость данных** с помощью основного набора стандартов управления информацией для сбора, хранения данных и обмена ими. Межучрежденческая совместимость данных обеспечит возможность компиляции, сравнения и триангуляции данных, собранных различными организациями, и ответственного (повторного) использования данных большим количеством участников ответных мер; обеспечение приоритетного внимания созданию протокола обмена информацией (ISP) в начале чрезвычайной ситуации позволяет повысить осведомленность участников ответных мер об ответственности за работу с данными и закладывает основу для дополнительных действий на всех уровнях реагирования;
- **поддерживать деятельность по оценке потребностей**, включая оказание помощи в проведении совместных и многосекторальных оценок и их координацию, а также обеспечение ответственного обмена данными и информацией о завершенных оценках с целью сокращения пробелов и дублирования в географическом и тематическом охвате;
- **поддерживать межучрежденческий мониторинг призывов к немедленным действиям**, в том числе путем согласования процессов мониторинга и практик осуществления мер для планов реагирования на ситуации с беженцами, планов гуманитарного реагирования и т. д.

аа) В ситуациях с беженцами [координационным механизмом служит модель координации в ситуациях с беженцами \(RCM\)](#). УВКБ ООН созывает Рабочую группу по управлению информацией по делам беженцев и возглавляет ее.

Дополнительная информация представлена в инструментарии Модели координации в ситуациях с беженцами. Существует шаблон круга ведения (ToR) для IMWG по делам беженцев.

Как председатель RIMWG УВКБ ООН должно определить технических координаторов из числа партнеров и участвующих учреждений, которые присоединятся к Рабочей группе. УВКБ ООН отвечает за планирование и организацию встреч, ведение протоколов встреч, создание эффективных механизмов обмена информацией и данными, установление совместных стандартов данных и разработку межучрежденческих инструментов, разработку и поддержку выпуска информационных материалов, создание реестров оценок

и других баз данных, которые способствуют пониманию экосистемы и повторному использованию информации, а также обеспечение контроля за осуществлением запланированных мероприятий. Поддержание активной деятельности RIMWG и ее соответствия целям многолетней стратегии операции является важной задачей и жизненно необходимо для обеспечения высококачественной информационной поддержки мер реагирования на ситуации с беженцами, включая чрезвычайные ситуации.

bb) В ситуации с ВПЛ или ином контексте, где за координацию ответных мер отвечает УКГВ, именно эта организация созывает IMWG. В то же время УВКБ ООН активно принимает участие в работе, как правило, представляя те кластеры, где является ведущим учреждением кластера. Эта роль требует от УВКБ ООН обеспечения соответствия его деятельности в области ИМ собственным потребностям учреждения, а также, насколько это возможно, соответствия более масштабной операции. Так как УВКБ ООН может возглавлять несколько кластеров, каждый из которых обладает потенциалом в области обмена информацией, возможно, что в состав IMWG войдут более одного сотрудника УВКБ ООН.

Более подробная информация о IMWG под руководством УКГВ [представлена здесь](#).

Крайне важна межучрежденческая координация между всеми учреждениями, входящими в состав IMWG. В дополнение к межкластерной координации ИМ специалистам в области ИМ, поддерживающих кластеры, возглавляемые УВКБ ООН, следует также координировать деятельность в области ИМ в рамках соответствующих кластеров. Более подробная информация о ролях и обязанностях ИМО внутри кластеров представлена здесь:

- [Глобальные кластеры в области защиты](#)
- [Глобальный кластер CCCM](#)
- [Глобальный кластер в области обеспечения убежищем](#)

В чрезвычайной ситуации председателю IMWG необходимо уделить пристальное внимание новым организациям и персоналу, прибывающим в район реагирования для поддержки ответных мер, и тем, кого следует пригласить принять участие в деятельности форума.

Чрезвычайные ситуации, как правило, приводят к появлению новых территорий, куда перемещается пострадавшее население. Эти территории после присвоения им р-кода следует включить в стандартный справочник IMWG, чтобы все субъекты мер реагирования обладали согласованными данными о местоположении. Новая многосекторальная оценка потребностей (возможно, проводимая для поддержки нового призыва к немедленным действиям) также часто является частью мер реагирования на чрезвычайные ситуации, поэтому ее координацию может осуществлять IMWG в отсутствие Рабочей группы по оценке. В связи с увеличением масштабов перемещения населения, вызванным чрезвычайной ситуацией, координация демографических показателей также часто является постоянным пунктом повестки дня IMWG.

в) Инструменты ИМ

1- Кто выполняет какие задачи и где (3/4/5W)

Координация требует понимания того, КТО принимает активное участие в ответных мерах, какие ЗАДАЧИ эти лица выполняют и ГДЕ. Основным инструментом, используемым гуманитариями для сбора и обмена этой информацией, известен как база данных «Кто, что и где делает», или 3W. Многие из этих систем собирают дополнительную информацию о том, КОГДА проводится то или иное мероприятие (4W), а также о том, для КОГО проводятся мероприятия, т. е. информацию о целевых и охваченных мерами бенефициарах (5W). Инструмент 3/4/5W — это ценный инструмент управления информацией в целях координации мер и анализа пробелов в деятельности.

Чрезвычайная ситуация требует быстрого изменения ответных мер, что необходимо своевременно обозначать. При этом проводится планирование значительного числа новых мероприятий, а некоторые прежние мероприятия, проводившиеся до возникновения чрезвычайной ситуации, напротив, прекращаются. Инструменты 3/4/5W должны проводить различие между «запланированными», «осуществляемыми» и «завершенными» мероприятиями. Это необходимо, поскольку в некоторых случаях многие «запланированные» мероприятия в начале чрезвычайной ситуации могут не получить достаточного финансирования. Они также могут не быть начаты из-за проблем в области безопасности или практических проблем. В некоторых ситуациях руководство может принять решение опубликовать информацию о тех мероприятиях, которые фактически осуществляются или финансирование которых подтверждено.

Подобные типы инструментов 3W могут принимать различные формы, от простой таблицы Excel до более сложной базы данных с использованием таких инструментов, как [ActivityInfo](#). Каким бы ни был подход, важно облегчить процесс представления отчетности для партнеров (например, отказавшись от подходов, требующих от них повторной отправки данных, которые уже должны быть представлены) и установить четкую последовательность процессов с указанием сроков и распределением обязанностей. Документ СОП, несмотря на его краткость, часто полезен для обеспечения предсказуемости при подготовке 3W и информационных материалов, основанных на этих данных.

Как правило, в первые недели чрезвычайной ситуации используется самое простое решение (файлы формата .xlsx или Google sheet). Чувствительность данных позволяет обеспечить гибкость, поскольку в начале ситуации может быть неизвестно, кто участвует в ответных мерах, точные места, где предпринимаются меры реагирования, и тип проводимых мероприятий. Невозможно ограничивать формы сбора данных, если приемлемые ответы до сих пор не известны. Как только ситуация в области ответных мер станет более стабильной, рекомендуется создать решение для сбора данных, которое стандартизирует информацию и процесс ее сбора. Например, ранние версии 3W могут допускать свободный ответ в формате текста на вопрос о том, какие ЗАДАЧИ выполняет гуманитарное учреждение. Более поздние версии могут ограничить варианты ответа выпадающим меню со списком действий, вошедших в состав HRP или RRP.

Специалист по управлению информацией может руководить этим процессом при поддержке руководителей программ, служб защиты и секторов, специалистов по внешним связям и старших руководителей и в сотрудничестве с этими лицами.

Инструмент 3/4/5W является важным аспектом координации. Его разработка должна стать результатом деятельности Рабочей группы по управлению информацией (см. выше). IMWG следует разработать инструмент, в том числе определив, какую информацию необходимо собирать, периодичность представления отчетов и последовательность процессов, например, кто и кому представляет отчетность и т. д. Следует призывать все организации, принимающие активное участие в мерах реагирования, включая учреждения системы ООН, движение Красного Креста и Красного Полумесяца, международные и национальные НПО и правительства, вносить свой вклад в 3W.

Инструмент 3W преследует несколько целей:

- Картографирование и определение **оперативного присутствия**. Этот раздел должен содержать ответ на вопрос: «В случае, если я планирую работать над созданием убежища в месте ХХХ, с кем мне следует связаться для обеспечения эффективной координации?» или «Каковы наши ответные меры в области защиты на уровне сообщества?».
- Обеспечение **видимости** гуманитарной помощи. Все заинтересованные лица должны иметь возможность быстро ознакомиться с общим обзором деятельности гуманитарных партнеров в интересах людей, которым мы служим, и о имени таких людей, а также обзором расходов денежных средств, доверенных нам донорами. По этой причине деятельность, описанная в 3W, должна быть сосредоточена на товарах и услугах по оказанию чрезвычайной помощи, которые существенно улучшают жизнь беженцев. Не следует включать в данные мероприятия в области планирования, мониторинга и представления отчетности, такие как встречи, поскольку они не носят оперативного характера, т. е. не являются частью оперативного реагирования на ситуации с беженцами.
- Обеспечение **подотчетности**, в особенности перед правительством. УВКБ ООН и RCM оказывают поддержку правительству, которое несет главную ответственность за защиту беженцев и лиц, ищущих убежища, прибывших в страну. Как минимум, RCM всегда должна обладать данными, которые позволят объяснить и показать правительству, какие субъекты участвуют в мерах реагирования (как международные, так и национальные), где они работают и каковы их задачи.

Поскольку чрезвычайные ситуации могут варьироваться в зависимости от контекста, не существует стандартного шаблона 3/4/5W, который должны использовать операции. Любое решение, отвечающее вышеуказанным целям, эффективно, если будут приняты необходимые меры для управления конфиденциальными данными. В случае координации ответных мер УКГВ организация может внедрить стандартные шаблоны, которым должны следовать все учреждения, а в случае координации ответных мер УВКБ ООН такие стандартные шаблоны должно подготовить УВКБ ООН.

Прежде чем создавать систему 3W с нуля, необходимо провести консультации с коллегами

в стране, чтобы узнать, какой подход используется сейчас (или в прошлом), что предпочитают партнеры, что эффективно и т. д. Если в течение некоторого времени в рамках операции отсутствовал потенциал ИМ, обратитесь в соответствующее подразделение по управлению данными, идентификационными данными и анализу (ДИМА) в вашем региональном бюро, чтобы узнать, используются ли в регионе стандартные или рекомендуемые инструменты. Такой подход особенно актуален, если в стране разработан региональный план реагирования на ситуации с беженцами (RRRP). Шаблон 6W размещен на странице [Координация ИМ Центра данных сообщества](https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng) (доступ только для сотрудников УВКБ ООН). Этот шаблон, а также вопросы из библиотеки Кобо можно скачать и отредактировать в соответствии с вашим контекстом для последующего использования. <https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng>

Важно помнить, что информация 3W предназначена непосредственно для использования. С использованием данных 3W следует создавать и публиковать информационные материалы, такие как отчеты, информационные панели, карты и инфографика. Подготовка материалов всегда должна вестись с учетом предполагаемой целевой аудитории, чтобы материалы соответствовали конкретной цели (целям), имеющей отношение к ответным мерам и положительному воздействию, которое УВКБ ООН стремится оказать на жизни беженцев и представителей принимающего сообщества. Такие материалы могут использоваться внутри организации и/или быть общедоступными, а также содержать различную информацию, предоставляемую как для устранения рисков, так и для решения других проблем, связанных с конфиденциальностью данных, зависящей от конкретного контекста.

Роль УВКБ ООН в 3/4/5W варьируется в зависимости от контекста ситуации. В случае чрезвычайной ситуации, связанной с беженцами (RCM), УВКБ ООН несет ответственность за подготовку целостного общего обзора всех ответных мер, включая все соответствующие секторы. Задача УВКБ ООН заключается в определении наиболее эффективного способа сбора этой информации и предоставлении ее в распоряжение гуманитарного сообщества.

В ситуации с ВПЛ или в другом гуманитарном контексте роль УКГВ, как правило, заключается в подготовке широкого обзора всех мер реагирования. Следовательно, от УВКБ ООН ожидается следующее:

- В качестве ведущего учреждения кластера (защита, CCCM, предоставление убежища): сбор информации о деятельности всех членов кластера и ее представление межкластерной группе 3/4/5W под руководством УКГВ. Согласно этому сценарию, ведущие учреждения кластера должны иметь детальное представление о том, что происходит в их кластере, в то время как УКГВ должно располагать основной информацией обо всех кластерах.
- В качестве члена кластера (например, ВССГ, здравоохранение и т. д.) предоставлять информацию о деятельности УВКБ ООН учреждению, возглавляющему кластер, используя систему, принятую в этом кластере.

2- Реестр оценок

Реестр оценок, иногда называемый обзором обследований, предоставляет организациям возможность обмениваться данными и/или выводами проведенных оценок (т. е. в форме доклада) и координировать планы оценок в будущем.

Реестр оценок представляет собой важный инструмент, позволяющий Рабочей группе по управлению информацией (IMWG) координировать оценки, проводить обзор доступной базы фактических данных, устранять дублирование мер и расставлять приоритеты в деятельности. Он также способствует эффективному использованию доступной информации, в том числе в целях стратегического планирования и разработки программ, их осуществления и мониторинга.

3- CORE

CORE (Comprehensive Overview of the Response to Emergencies, Всеобъемлющий обзор мер реагирования на чрезвычайные ситуации) – это решение УВКБ ООН по созданию узнаваемых, предсказуемых и согласованных информационных материалов, которые публикуются в первые дни реагирования на чрезвычайные ситуации.

Продукты CORE стимулируют руководящую и координирующую роль УВКБ ООН в чрезвычайных ситуациях с беженцами посредством разработки и распространения качественных информационных материалов для поддержки действий, основанных на фактических данных, повышения наглядности ответных мер и их воздействия, мобилизации финансирования и т. д.

4- Порталы оперативных данных

Портал оперативных данных ([ODP](#)) УВКБ ООН был создан в 2011 году, так как институциональная ответственность УВКБ ООН заключается в предоставлении другим учреждениям платформы для распространения информации и данных для содействия координации чрезвычайных ситуаций, связанных с беженцами.

ODP содержит несколько инструментов для координации: демографические данные и ключевые показатели, документы, отчеты и инфографику, календарь встреч и т. д.

Период после чрезвычайной ситуации

Проанализируйте, что оказалось успешным, а что нет. Внесите извлеченные уроки в официальные документы и представьте их функциональному подразделению в штаб-квартире УВКБ ООН.

Контрольный список

- Координация ИМ в чрезвычайных ситуациях с беженцами:

- Создайте Рабочую группу по управлению информацией по делам беженцев (RIMWG).
 - Поощряйте активное участие учреждений в RIMWG и совместно планируйте мероприятия в области ИМ.
 - Установите, кто выполняет какие задачи и где.
 - Создавайте общие наборы данных, включая демографические данные; обобщайте эти данные и обменивайтесь ими.
 - Согласуйте стандарты, которые будут использоваться для сбора и анализа данных.
 - Запустите онлайн-платформу для обмена данными, информацией и докладами со всеми заинтересованными сторонами.
- Координация ИМ в чрезвычайных ситуациях гуманитарного характера/в ситуациях с вынужденными переселенцами:
 - Присоединитесь к межкластерной рабочей группе IMWG.
 - Активно представляйте соответствующие кластеры, возглавляемые (в том числе совместно) УВКБ ООН, в общих мероприятиях по обмену информацией.
 - Разработайте отдельные процессы 3/4/5W для каждого кластера, возглавляемого (в том числе совместно) УВКБ ООН,
 - обеспечьте отражение деятельности кластеров в межкластерном механизме 3/4/5W.

Приложения

[IASC Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management, 2006](#)

[IASC Operational Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action, 2023](#)

4. Обучение и практика на местах

Доступ только для сотрудников УВКБ ООН

[Координация ИМ в Центре данных сообщества](#)

5. Ссылки

[Портал оперативных данных УВКБ ООН](#)

6. Основные контактные данные

Управление информацией УВКБ ООН: HQIM@unhcr.org