

P R I R U Č N I K O O S I G U R A N J U K V A L I T E T A

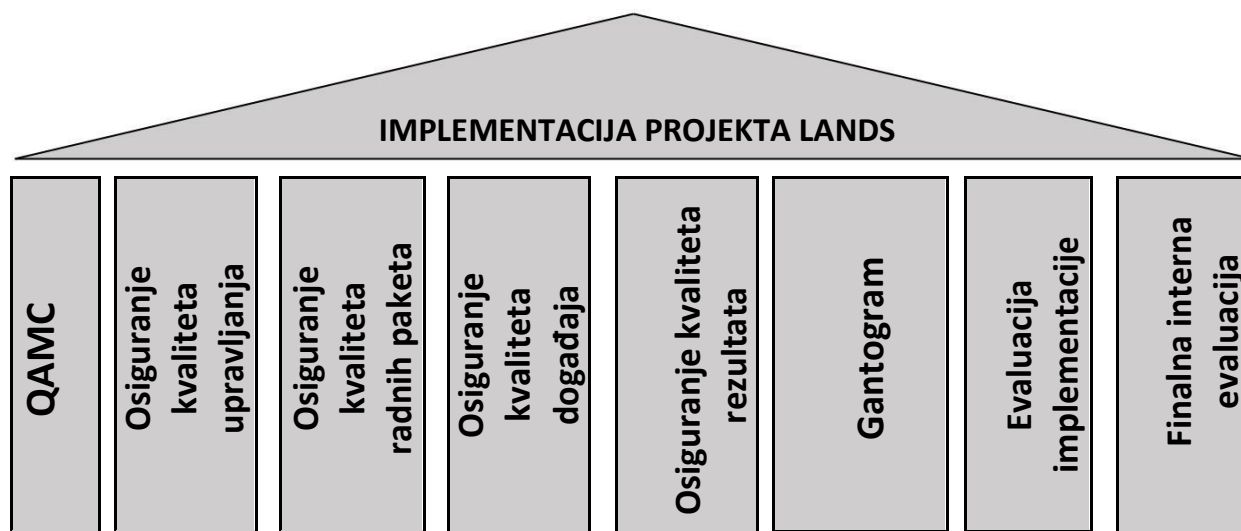
Zapadnobalkanski institut
2018



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UVOD

Ovaj priručnik predstavlja deo paketa dokumentacije za sprovođenje projekta LANDS. Svrha priručnika je da ukase na pravila, procedure i instrumente, kao i raspodelu odgovornosti u osiguranju kvaliteta tokom perioda sprovođenja projekta LANDS. Priručnik je kreiran tako da ga mogu koristiti svi pojedinci koji su uključeni u implementaciju projekta LANDS, a posebno za koordinateure projekta i članove različitih timova (QAMC, Upravni odbor, Tim finansijskih sltručnjaka, Tim stručnjaka, itd.). Osiguranje kvaliteta projekta LANDS će se zasnivati na sledećim stubovima:



Q A M C

TIM ZA OSIGURANJE KVALITETA I MONITORING

Broj članova	13 članova, predstavnika svih partnerskih institucija
Koordinator QAMC	Western Balkans Institute WEBIN
Učestalost sastajanja	QAMC se redovno sastaje 3 puta godišnje preko Skype ili uživo, prema mogućnostima. QAMC se prema potrebi može sastajati i redovnije.
QAMC odgovara	Upravnom odboru projekta
Zadaci i aktivnosti QAMC	QAMC: <ul style="list-style-type: none">• kreira i unapređuje alate za QA (evaluacione upitnike, okvir za intervju i sl.),• prikuplja podatke putem izveštaja, upitnika i intervjua,• analizira evaluacione izveštaje i indikatore progresu,• izvodi zaključke o ostvarenosti indikatora,• formuliše preporuke o unapređenju implementacije projekta u narednom periodu,• kroz izveštaje informiše Upravni odbor i javnost o svojim nalazima, zaključcima i preporukama,• priprema izveštaje o napretku nakon završetka prve i druge godine projekta,• priprema i sprovodi internu evaluaciju projekta.
QAMC sastanci	QAMC sastanke zakazuje koordinator min. 2 nedelje unapred. Koordinator priprema agendu i šalje je učesnicima sastanka min. 1 nedelju unapred. Zapisnik tokom sastanka vodi koordinator. Učesnici sastanka će nakon svakog sastanka popuniti Evaluacioni formular o upravljanju i dostaviti ga koordinatoru koji je odgovoran za procesiranje, interpretaciju i unošenje zaključaka u zapisnik sa sastanka.
Instrumenti	a) Evaluacioni formular o upravljanju b) Evaluacioni formular o radnom paketu c) Evaluacioni formular o događaju d) Evaluacioni formular o rezultatu e) Gantogram

OSIGURANJE KVALITETA UPRAVLJANJA

Kvalitet upravljanja biće procenjivan na osnovu Evaluacionog formulara o upravljanju. Formular je namenjen evaluaciji sastanaka sledećih projektnih timova:

TIM KOORDINATORA	UPRAVNI ODBOR
QAMC	TIM FINANSIJSKIH STRUČNJAKA

Ovaj formular je sastavni deo paketa dokumentacije sastanaka svakog od pomenutih timova. Osoba koja predsedava sastankom odgovorna je za prikupljanje i obradu popunjenih formulara i unošenje nalaza evaluacije u zapisnik sastanka.

Evaluacioni formular o upravljanju

**NEXT DESTINATION BALKAN:
AGRITOURISM LANDSCAPES DEVELOPMENT**
585833-EPP-1-2017-1-RS-EPPKA2-CBHE-JP



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

EVALUACIONI FORMULAR O UPRAVLJANJU / PROJECT MANAGEMENT EVALUATION FORM
DOGADAJ / EVENT:
DATUM&MESTO / DATE&PLACE:

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite Vaše zadovoljstvo načinom na koji se upravlja projektom, pri čemu 1 označava potpuno nezadovoljstvo a 5 potpuno zadovoljstvo. Vaše mišljenje će nam pomoći da unapredimo ovaj segment funkcionisanja projekta. Svi komentari, pozitivni i negativni su dobrodošli! / Please indicate your satisfaction with the project management, by circling appropriate number on scale from 1 to 5, where 1 indicates complete dissatisfaction and 5 indicates complete satisfaction. Your opinion will help us to improve this segment of the project. All opinions, positive & negative are welcome!

Zadovoljstvo pripremom sastanka (mesto, najava i komunikacija, priprema agende, dostavljanje materijala unapred i sl.) / Satisfaction with preparation of the meeting (venue, announcements, communication, timely distribution of working materials, etc.).	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo vođenjem i korisnošću sastanka / Satisfaction with facilitating the meeting and its usefulness.	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo na koji se upravlja rizicima i rešavaju konflikti / Satisfaction with the way risks and conflict are being handled.	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo načinom komunikacije i deljenja informacija / Satisfaction with communication and distribution of information.	1	2	3	4	5
Navedite šta smatrate da treba unaprediti u upravljanju projektom i na koji način / What in your opinion could be improved in managing the project and how:					

Hvala Vam što ste popunili ovaj upitnik! / Thank you for completing this questionnaire!

OSIGURANJE KVALITETA RADNIH PAKETA

Kvalitet radnih paketa biće procenjivan na osnovu Evaluacionog formulara o radnom paketu. Ovaj formular je namenjen koordinadorima radnih paketa i članovima tematskih timova u okviru radnog paketa. Ovaj formular treba popuniti dva puta tokom perioda sprovođenja radnog paketa – prvi put u toku implementacije radnog paketa, i drugi put nakon završetka radnog paketa. Distribucija formulara, njihova obrada i interpretacija su odgovornost koordinatora radnih paketa. Izveštaj o evaluaciji dostavlja se koordinatoru QAMC-a i objavljuje na projektnom website.

Evaluacioni formular o radnom paketu

NEXT DESTINATION BALKAN:
AGRITOURISM LANDSCAPES DEVELOPMENT
585833-EPP-1-2017-1-RS-EPPKA2-CBHE-JP



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

EVALUACIONI FORMULAR O RADNOM PAKETU / WORK PACKAGE EVALUATION FORM

DATUM / DATE:

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite upravljanje projektom, pri čemu 1 označava potpuno nezadovoljstvo a 5 potpuno zadovoljstvo. Vaše mišljenje će nam pomoći da unapredimo ovaj segment funkcionisanja projekta. Svi komentari, pozitivni i negativni su dobrodošli! / Please evaluate the project management on scale from 1 to 5, where 1 indicates complete dissatisfaction and 5 indicates complete satisfaction. Your opinion will help us to improve this segment of the project. All opinions, positive & negative are welcome!

<u>Uključenost i angažovanost partnera</u> / Partner involvement and responsiveness	1	2	3	4	5
<u>Komunikacija i deljenje informacija</u> / Communication and distribution of information	1	2	3	4	5
<u>Raspodela zadataka i jasnoća instrukcija</u> / Task division and clarity of instructions	1	2	3	4	5
<u>Koordinacija radnim paketom</u> / WP coordination	1	2	3	4	5
<u>Uvremenjenost</u> / Timely implementation	1	2	3	4	5

Navedite šta smatrate da treba unaprediti u realizaciji radnog paketa i na koji način / What in your opinion could be improved in WP implementation and how:

Hvala Vam što ste popunili ovaj upitnik! / Thank you for completing this questionnaire!


OSIGURANJE KVALITETA DOGAĐAJA

Kvalitet događaja procenjivaće se na osnovu Evaluacionog formulara o događaju. Ovaj formular je namenjen učesnicima događaja kao što su sastanci I radionice tematskih stručnih timova, seminara I treninga, konferencija I drugih događaja, isključujući: sastanke Tima koordinatora, sastanke Upravnog odbora I QAMC-a, sastanke Timova finansijskih stručnjaka.

Ovaj formular je sastavni deo dokumentacije koja se priprema za svaki sastanak u okviru

projekta. Institucija domaćin događaja je odgovorna za prikupljanje i obradu formulara i unošenje nalaza u izveštaj o događaju.

Evaluacioni formular o događaju

NEXT DESTINATION BALKAN: AGRITOURISM LANDSCAPES DEVELOPMENT # 585833-EPP-1-2017-1-RS-EPPKA2-CBHE-JP		 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
+ EVALUACIONI FORMULAR O DOGAĐAJU / EVENT EVALUATION FORM		
DOGAĐAJ / EVENT: DATUM&MESTO / DATE&PLACE:		
Molimo Vas da ocenite uspešnost ovog događaja. Sva mišljenja, pozitivna & negativna su dobrodošla! / Please evaluate the success of this event. All opinions, positive & negative are welcome!		
1. Da li je ovaj događaj ispunilo Vaša očekivanja? / Did this event meet your expectations?		
<ul style="list-style-type: none">• DA/YES• DELIMIČNO/PARTLY• NE/NO	Komentar/Comment: _____	
2. Koliko je bio koristan/relevantan ovaj događaj? / How useful/relevant was this event?		
<ul style="list-style-type: none">• VEOMA / VERY• DELIMIČNO / PARTLY• NIMALO / USELESS/IRRELEVANT	Komentar/Comment: _____	
3. Ocenite facilitatora događaja, njegovo-njeno razumevanje teme, pristup događaju i učesnicima (5 - Odlično, 1 - Loše) / Evaluate the event facilitator, his-her grasp of the subject, approach to event and participants (5 - Excellent, 1 - Poor)		
<ul style="list-style-type: none">• 5• 4• 3• 2• 1	Komentar/Comment: _____	
4. Ocenite prostor i uslove rada (5 - Odlično, 1 - Loše) / Evaluate the venue and working conditions (5 - Excellent, 1 - Poor)		
<ul style="list-style-type: none">• 5• 4• 3• 2• 1	Komentar/Comment: _____	
5. Šta Vam se najviše dopalo? / What did you like the most?		

6. Šta Vam se najmanje dopalo? / What did you like the least?		

7. Molimo Vas napišite svoje sugestije za budući sličan događaj? / Please write your suggestions for future similar event?		

Hvala Vam što ste popunili ovaj upitnik! / Thank you for completing this questionnaire!

OSIGURANJE KVALITETA

REZULTATA

Osiguranje kvaliteta rezultata biće realizovano procenom ispunjenosti odgovarajućih indikatora. Ovo će biti realizovano u okviru godišnjih evaluacija napretka i finalne interne evaluacije od strane članova QAMC-a.

REZULTATI	INDIKATORI
1.1. Izveštaj o razvojnom potencijalu agroturizma u RS I BA 1.2. Izveštaj o proceni potreba za razvojem kompetencija u agroturizmu 1.3. Izveštaj o analizi aktera 1.4. Preporuke	1.1. – 1.3. Izveštaji od 80, 60 I 30 stranica na 1-3 jezika, min. 20 priloga, 400 primalaca; 1.4. 3 grupe preporuka (za nacionalne i lokalne institucije i VŠU), 30 aktivnih učesnika;
2.1. Poboľšane kompetencije nastavnika u razvoju Moodle kursa 2.2. Kreirani kursevi agroturizma uključujući Moodle kurseve 2.3. Kreirani materijali za obuku	2.1. 1 seminar održan, 24 obučena nastavnika, visoko zadovoljstvo obukom; 2.2. 4 radionice sa 60 učesnika, 20 kreiranih I ažuriranih kurseva, min. 30 Moodle nastavnika/edukatora ; 2.3 20 setova kreiranih materijala za obuku;
3.1. Unapređene trenerske kompetencije nastavnika 3.2. Napravljene ToT materijali I priručnici 3.3. Poboľšano znanje I trenerske veštine edukatora agroturizma 3.4. Kreirano udruženje trenera u agroturizmu	3.1. 1 seminar održan, 5 ToT sesija, min. 40 učesnika, visoko zadovoljstvo obukom; 3.2. 1 set materija, 60 stranica priručnika, pozitivne povratne informacije od nastavnika I edukatora; 3.3. 6 sesija, 60 obučeni edukatora, visoko zadovoljstvo obukom; 3.4. min. 60 članova udruženja, usvojen akt interne regulacije, imenovan koordinator;
4.1. Akreditovani kursevi agroturizma 4.2. Oprema nabavljena i instalirana 4.3. Poboľšane kompetencije seoskih domaćinstava I potencijalnih preduzetnika 4.4. Poboľšane kompetencije stručnjaka za agroturizam	4.1. 20 akreditovanih kurseva, 4 kataloga sa kursovima; 4.2. Raznolikost opreme za obuku, uspostavljena zajednička Komisija za nabavke, 2 sastanka održana; 4.3.-4.4. 12 obuka, 240 obučeni domaćinstava I preduzetnika, visoko zadovoljstvo obukom;
5.1. Priručnici za osiguranje kvaliteta i plan kvaliteta 5.2. Osiguran kvalitet u implementaciji I upravljanju projektom 5.3. Izveštaji o napretku 5.4. Izveštaji interne evaluacije	5.1. 2 priručnika, dokumenti od 30 stranica, pozitivne povratne informacije od članova konzorcijuma; 5.2. QAMC uspostavljen sa 15 članova, 6 sastanaka, 80% sastanaka pozitivno ocenjeno, plan za osiguranje kvaliteta implementiran;

	<p>5.3. 2 izveštaja od 20 strana sa preporukama, 1 izveštaj o internoj evaluaciji od 40 stranica;</p> <p>5.4. Izveštaj od 60 stranica objavljen na srpskom/bošnjačkom i engleskom jeziku;</p>
<p>6.1. Website projekta</p> <p>6.2. Izvršena interna institucionalna diseminacija</p> <p>6.3. Potpisani sporazumi o saradnji</p> <p>6.4. Rasprostanjeni rezultati projekta</p>	<p>6.1. 250 hits mesečno, 5 stavki mesečno, pozitivne povratne informacije</p> <p>6.2. 15 internih diseminacija;</p> <p>6.3. 6 sporazuma potpisano;</p> <p>6.4. Min. 3 TV izveštaja, 3 članka za štampu, min. 5 internet članaka, 100 učesnika konferencija, 12 biltena, 400 adresa;</p>
<p>7.1. Održan uvodni sastanak, konstituisani projektni timovi, dogovorena pravila i procedure</p> <p>7.2. Pripremljen i distribuiran priručnik za upravljanje projektima/finansijama</p> <p>7.3. Osigurano je glatko upravljanje projektom, administracijom i izveštajima</p>	<p>7.1. 5 projektnih timova konstituisano, 30 učesnika uvodnog sastanka, pozitivne povratne informacije od učesnika, usaglašene procedure;</p> <p>7.2. dokument od 30 stranica distribuiran do min. 60 učesnika projekta;</p> <p>7.3 6 PSC sastanaka, min. 15 učesnika, 15 zapisnika sa sastanka, kvartalno izveštavanje koordinadoru;</p>

OSIGURANJE KVALITETA

GANTOGRAM

Gantogram je tip grafikona koji ilustruje raspored aktivnosti i rezultata projekta. Ovaj grafikon navodi zadatke koji se obavljaju na vertikalnoj osi i vremenske intervale na horizontalnoj osi. Širina horizontalnih osi na grafikonu pokazuje trajanje svake aktivnosti.

Grafikon Gantt će koristiti sledeći projektni timovi: Tim koordinatora, Upravni odbor, QAMC.

EVALUACIJA

NAPRETKA U IMPLEMENTACIJI

Evaluaciju napretka u implementaciji će izvršiti članovi QAMC-a nakon prve i druge projektne godine. Evaluacija će meriti stepen do kog je projekat realizovan u okviru prve i tokom prve dve godine, u skladu sa planom navedenim u projektnoj aplikaciji. Izveštaj će sadržati deo sa činjeničnim stanjem i deo sa preporukama. Pristup i plan evaluacije će biti dogovoren od strane članova QAMC-a. Izveštaj o evaluaciji biće objavljen na web stranici projekta i dostavljen Upravnom odboru.

FINALNA INTERNA

EVALUACIJA

Finalnu internu evaluaciju će realizovati članovi QAMC-a nakon završetka projekta. Interna evaluacija će meriti stepen do kog je projekat realizovan i postignuti rezultati u skladu sa planom koji je naveden u projektnoj aplikaciji. Pristup i plan evaluacije će biti dogovoren od strane članova QAMC-a. Izveštaj o Internoj evaluaciji biće objavljen na web stranici projekta i dostavljen Upravnom odboru.