**نموذج التدابير التشغيلية المعيارية في مجال برامج التحويلات النقدية**

التدابير التشغيلية المعيارية هي أداة لدعم عملية البرمجة بفعالية. وتسمح هذه التدابير التي تدخل في إطار نشاطات التأهب، بالوصول إلى استجابة افضل من حيث التنسيق، إذ يكون كل أفراد "الحركة" على بينة من مهامهم ومسؤولياتهم. وتولى عملية وضع هذه التدابير نفس الأهمية التي تتسم بها الوثيقة النهائية.

وفيما تقع مسؤولية التقييم وتصميم البرامج وتنفيذها على عاتق قسم إدارة المخاطر أو فريق الاستجابة للطوارئ، لا يمكن تطبيق برامج التحويلات النقدية من دون اضطلاع أفراد قسمي الشؤون اللوجسيتية والمالية بمسؤولياتهم ومهامهم. وهذا يعني أن وضع التدابير التشغيلية المعيارية في مجال برامج التحويلات النقدية يتطلب الاشراف والارشاد من فريق عمل فني يمثل كل الأقسام الرئيسية المعنية في الجمعية الوطنية. بذلك، يجتمع أعضاء هذا الفريق لمناقشة طرق العمل والموافقة عليها، ووضع برامج التحويلات النقدية بالإجماع. ويعتبر تعميم هذه التدابير ونشرها خطوة مهمة في إطار نشاطات التأهب في الجمعية الوطنية.

1. معلومات اساسية

* العنوان: التدابير التشغيلية المعيارية في مجال برامج التحويلات النقدية لـ (أدخل اسم البلد، أو المقاطعة، أو الاستجابة بأدق صورة ممكنة.
* التاريخ: (تحديد التاريخ النهائي في حال القيام باي تحديثات أو تعديلات).
* للاتصال: (تحديد أسماء، ومهام الشخاص الذين يمكن الاتصال بهم وسائر المعلومات الرئيسية للاتصال).
* الهدف من التدابير التشغيلية المعيارية:

مثلاً

* تحديد أدوار ومسؤوليات الموظفين في الجمعية الوطنية المعينين بالاستجابة النقدية في حالات الطوارئ.
* تسهيل تنفيذ برامج التحويلات النقدية ودعمها عبر تحديد أدوار ومسؤوليات الموظفين في قسمي الشؤون الإدارية واللوجيستية المعنيين ببرامج التحويلات النقدية، وتحديد العمليات والمتطلبات الدنيا للتوثيق.
* تقديم لمحة حول كيفية إدارة برامج التحويلات النقدية في حالات الطوارئ.

الجهات المستهدفة: تحديد الجهات من جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر التي توجه إليها التدابير التشغيلية المعيارية.

مثلاً:

* اللجنة الدولية للصليب الأحمر: موظفو أقسام الشؤون الإدارية، واللوجيستية، والأمن الاقتصادي المعنيين ببرامج التحويلات النقدية على المستوى القطري.
* الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: الموظفون المعنيون بحالات الطوارئ لاسيما على صعيد اتخاذ القرارات الخاصة بالبرامج والشؤون اللوجيستية، والمالية، والقانونية، والأمنية، بمن فيهم مدراء العمليات والمشاريع.
* الجمعية الوطنية: الموظفون والمتطوعون المعنيون ببرامج التحويلات النقدية، وفي المراكز الرئيسية الوطنية، وفرق إدارة الكوارث وغيرها من الأقسام والوحدات المعنية بتصميم البرامج والاستجابة.

1. لمحة عن برامج التحويلات النقدية على المستوى الوطني

* تقديم لمحة عامة حول الأنواع المختلفة للتحويلات النقدية
* برامج التحويلات النقدية هي آلية فعالة ومرنة لإنقاذ الأرزاح، وتأمين سبل العيش، ومواجهة الكوارث والنزاعات. وهي عبارة عن مساعدات مبنية على التحويلات النقدية أو القسائم التي تهدف إلى مساعدة السكان المتضررين من الأزمات الإنسانية. وتختلف برامج التحويلات النقدية باختلاف السياقات. وتطبيق هذه البرامج كبديل للمساعدات العينية أو لاستكمالها. ولا تصنف برامج التحويلات النقدية على أنها قطاعاً بحد ذاته، بل هي مجرد أداة تسمح بالوصول إلى أهداف محددة في سياقات وقطاعات معينة.

الأنواع المختلفة للتحويلات النقدية

التحويلات النقدية غير المشروطة: تقدّم التحويلات النقدية غير المشروطة من دون شروط حول كيفية استخدام الأموال. لكن يُفترض في حال كان قد جرى تحديد الحاجات الأساسية من خلال التقييم، بأن تستخدم لتلبية هذه الحاجات. وإن تمّ تحديد سبل العيش أو الأنشطة الإنتاجية كحاجة، فإن النقود الموزّعة ستستخدم لذلك.

التحويلات النقدية المشروطة: تقدّم التحويلات النقدية المشروطة\* مقابل قيام المستلمين بشيء ما (مثل إعادة بناء منازلهم، زرع البذور، حراثة الأرض، تعزيز/تجديد سبل العيش).

النقود مقابل العمل: دفع الأموال مقابل العمل على برامج مجتمعية أو عامة ستحسّن أو تعيد تأهيل خدمات المجتمع أو بنيته التحتية. وينبغي أن تغطي

الأجور الحاجات الأساسية، لكنها تقل قليلاً عن مستويات السوق تجنباً للتنافس مع سوق العمل.

قسائم نقدية: هي قسائم ذات قيمة محددة ويمكن أن تحدد خدمة وسلعة ما أو مجموعة من السلع التي بالإمكان استبدالها بها. وبمحض الاختيار، يمكن للقسيمة أن تعطي المستلم حرية اختيار ما سيشتريه بقسيمته. وتوجد أيضاً قسائم موحّدة (لها قيمة نقدية وسلعية). ويمكن استبدال القسائم في محلات تجارية يجري اختيارها مسبقاً، مع تجار/مقدمي خدمات محددين أو في معارض منظمة خصيصاً لهذه الغاية.

قسائم السلع أو النقود: تشترط قسائم السلع السلعة (وكميتها/وزنها) أو الخدمة التي يمكن للمستلم أن يستبدلها بها. أما القسائم النقدية فهي ذات قيمة محددة

ويمكن أن تحدد خدمة وسلعة ما أو مجموعة من السلع التي بالإمكان استبدالها بها. وبمحض الاختيار، يمكن للقسيمة أن تعطي المستلم حرية اختيار ما سيشتريه بقسيمته. وتوجد أيضاً قسائم موحّدة (لها قيمة نقدية وسلعية). ويمكن استبدال القسائم في محلات تجارية يجري اختيارها مسبقاً، مع تجار/مقدمي خدمات محددين أو في معارض منظمة خصيصاً لهذه الغاية.

المعارض: تقديم السلع التي يحتاج إليها المستفيدين عبر تنظيم معرض يسمح باستبدال القسائم بالسلع. ويسمح المعرض بحصول المستفيدين على السلع الزراعية كالبذور والمواشي وعلى سبل العيش الأساسية والمواد التي تستخدم في المأوى. بذلك، تقدم المعارض فرصة اختيار المنتجات التي تحرص اللجنة الدولية للصليب الأحمر على جودتها.

الخبرة في مجال برامج التحويلات النقدية

* تقديم لمحة حول خبرة الجمعية الوطنية على صعيد تطبيق برامج التحويلات النقدية على المستوى القطري و/أو في سياق معين. وتحديد:
  + التواريخ
  + الأنواع المستخدمة
  + الآليات
  + عدد الأشخاص المستهدفين
  + الدروس المستقاة

1. المهام والمسؤوليات بحسب برامج التحويلات النقدية

* تحديد المهام والمسؤوليات (بحسب الأقسام، الوحدات، المراكز الرئيسية، الفروع).
* وضع لائحة بوظائف الأقسام المختلفة عند تطبيق برامج التحويلات النقدية بشكل عام.
* زيادة صف لكل جهة فاعلة إضافية
* يمكن الحصول على مثال عن التدابير التشغيلية المعيارية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في نهاية هذه الوثيقة.

|  |  |
| --- | --- |
| **الوظائف** | **المهام (برامج التحويلات النقدية)** |
| البرامج (التواصل، التخطيط، المراقبة، التتبع، إعداد التقارير) |  |
| **الشؤون اللوجيستية** |  |
| **الشؤون المالية** |  |
| **الأمن** |  |
| **إدارة المخاطر والتدقيق** |  |
| **الشؤون القانونية** |  |
| **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** |  |
| **تعبئة الموارد** |  |

التحويلات النقدية عبر طرف ثالث

* تحديد الوظائف الساسية التي تضطلع بها الجهات المختلفة عند تطبيق برامج التحويلات النقدية
* زيادة عمود لكل جهة فاعلة إضافية. ويمكن الحصول على نموذج مكتمل في هذا الشأن على شكل جدول في الملحق (راجع التدابير التشغيلية المعيارية للجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الحمر والهلال الأحمر للحصول على أمثلة حول الرسوم البيانية ذات الصلة). ويمكن تعديل الوظائف الرئيسية للتناسب مع السياق.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الوظائف الرئيسية | البرامج DM/EcoSec | الشؤون اللوجيستية | الشؤون المالية/الإدارية | غيرها |
| تحديد نوع البرامج |  |  |  |  |
| تحديد قيمة التحويل النقدي |  |  |  |  |
| تقييم السوق |  |  |  |  |
| اختيار مقدم الخدمات المالية |  |  |  |  |
| تحليل المخاطر |  |  |  |  |
| تسجيل المستفيدين |  |  |  |  |
| التعاقد مع الأطراف الثالثة |  |  |  |  |
| التحقق من التحويلات إلى المستفيدين |  |  |  |  |
| ملاءمة التحويلات النقدية |  |  |  |  |
| متابعة آليات التعليق والاجابة |  |  |  |  |
| تتبع اسعار السوق |  |  |  |  |
| غيرها |  |  |  |  |

التحويلات النقدية المباشرة عبر الجمعية الوطنية/الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الحمر والهلال الأحمر/اللجنة الدولية للصليب الأحمر.

* زيادة عمود لكل جهة فاعلة إضافية. ويمكن الحصول على نموذج مكتمل في هذا الشأن على شكل جدول في الملحق (راجع التدابير التشغيلية المعيارية للجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الحمر والهلال الأحمر للحصول على أمثلة حول الرسوم البيانية ذات الصلة). ويمكن تعديل الوظائف الرئيسية للتناسب مع السياق.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الوظائف الرئيسية | البرامج DM/EcoSec | الشؤون اللوجيستية | الشؤون المالية/الإدارية | غيرها |
| تحديد نوع البرامج |  |  |  |  |
| تحديد قيمة التحويل النقدي |  |  |  |  |
| تقييم السوق |  |  |  |  |
| اختيار طريقة الدفع |  |  |  |  |
| تحليل المخاطر |  |  |  |  |
| تسجيل المستفيدين |  |  |  |  |
| طلب السداد للمستفيدين |  |  |  |  |
| التحقق من التحويلات إلى المستفيدين |  |  |  |  |
| ملاءمة التحويلات النقدية |  |  |  |  |
| متابعة آليات التعليق والاجابة |  |  |  |  |
| تتبع اسعار السوق |  |  |  |  |
| غيرها |  |  |  |  |

طرق العمل

تحديد آليات العمل بوضوح بما فيها:

* فرق العمل الفنية المعنية ببرامج التحويلات النقدية (أعضاء الفريق والاجتماعات)
* المسؤول المعني ببرامج التحويلات النقدية (الدور الأساسي على الصعيد الوطني وعلى صعيد الفروع)
* DM/Ecosec (الأمن الاقتصادي) (الأدوار الأساسية)
* التنسيق مع الجهات الفاعلة في "الحركة"
* التنسيق الخارجي مع الجهات الفاعلة التي لا تنتمي إلى حمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

1. الملحقات

تشمل إي وثيقة إضافية تم إصدارها في خلال اي من المراحل التالية:

* التأهب
* التقييم
* تحليل المخاطر
* وضع البرامج وتنفيذها
* المراقبة والتتبع

وتشمل أيضاً أي وثيقة إضافية مرتبطة بالخدمات المعيارية، أوالقسائم، أو النماذج التي يجب اتباعها.

مثلاً: دور الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومهامه في إدارة الجمارك وحماية الحدود (المصدر IFRC CBP SOPs v 14)

|  |  |
| --- | --- |
| **المهام** | **الوظائف (في إطار برامج التحويلات النقدية)** |
| البرامج (بما في ذلك التواصل مع المستفيدين، والتخطيط، والمراقبة، والتتبع، وإعداد التقارير). | * تولي إدارة البرامج المعنية بإدارة الجمارك وحماية الحدود، بما في ذلك وضع المعايير الخاصة بالخدمات المساندة. * إدارة عملية تقييم الحاجات وملاءمة تدابير إدارة الجمارك وحماية الحدود، وتحديد الآليات الفضلى لتحويل النقود وتسليمها، وتأمين تصميم للبرامج ذات جودة عالية. * تقديم النصائح والاشرادات حول تفضيلات المستفيدين وإدارة الجمارك للجهات المعنية المعنية ببرامج التحويلات النقدية. * وضع استراتيجية مناسبة للتواصل ( بما فيها آليات الابلاغ عن المخالفات والآراء) تتوافق مع آليات التسليم و إدارة الجمارك وحماية الحدود، وذلك بالتشاور مع الجمعية الوطنية والسكان المتضررين. * تقديم النصائح/الدعم حول وضع خطط المراقبة والتتبع المتعلقة بالوسائل الفضلى وتواتر عملية جمع البيانات، من أجل رصد جودة إدارة الجمارك وحماية الحدود وأثرها. * تعميم الممارسات السليمة ونهج ومعايير البرمجة المتعلقة بإدارة الجمارك وحماية الحدود عبر الاستناد إلى شبكات معينة وخبرات الاتحاد (مثل الفريق المنعني بالتحويلات النقدية في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والمجموعة المعني بتأمين المأوى، والـشراكة مع CaLP) |
| الشؤون اللوجيستية | * المشاركة في عملية التقييم لاسيما في مجال تقييم الأسواق وإدارة الجمارك وحماية الحدود، بفضل توفر المهارات الطلوبة لتحليل أنظمة السوق، وتقييم التجار، ومقدمي الخدمات. * إدارة المناقصة والتعاقد في ما يتعلق بالسلع و/أو القسائم النقدية والأطراف الثالثة/شركات التحويل. * تتبع جودة الخدمات التي يقدمها الموردين * دعم أنشطة تتبع السلع الأساسية على نطاق واسع |
| الشؤون المالية | * تقديم الدعم والمشاركة في تقييم الوضع التقدي مثل الخبراء الماليين في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. * وضع معايير مالية، وتحديد الأطراف الثالثة/وشركات التحويل، وتقييم المعايير المالية، والموافقة على الأطراف المختارة عبر المناقصة بما يتوافق مع تدابير الاتحاد المصرفية والمعنية بالعمولات. * تقديم الدعم لتصميم نظم إعداد التقارير المالية في مرحلة تصميم البرنامج. * التحقق من صحة التقارير المالية لضمان المساءلة المالية |
| الأمن | * المشاركة في عمليات تقييم المخاطر الأمنية للتأكد من أن مستوى الخطر مقبول ولا يهدد سلامة موظفي البرنامج والمتطوعين والمستفيدين * التأكد من أن البرنامج/العملية تتوافق مع الحد الأدنى من متطلبات الأمن. |
| إدارة المخاطر والتدقيق | * تقديم المشورة عند الاقتضاء في مجال إدارة المخاطر. * التدقيق في البنود المذكورة في مذكرة التفاهم/العقود المبرمة مع مقدمي الخدمات في مجال إدارة الجمارك وحماية الحدود، في حال وجود متطلبات محددة للتدقيق في إدارة الجمارك وحماية الحدود. |
| الشؤون القانونية | * تقديم الارشادات حول العقود في حال لم تكن ظروف التعاقد والنماذج المعيارية المطروحة غير مقبولة (الملحق 4). * إجراء تقييم قانوني أو تحليل للمخاطر، عند الاقتضاء وبحسب السياق. |
| تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات | * تقديم الدعم الفني في ما يتعلق بآليات تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بإدارة الجمارك وحماية الحدود كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وجمع البيانات الرقمية وأنظمة الدفع الإلكترونية. |
| تعبئة الموارد | * تقديم الدعم لتمكين الجهود المبذولة في جمع التبرعات وبناء الشراكات |