نموذج خطة العمل الخاصة بحالات الطوارئ

**الهدف:** تسمح خطة العمل لفريق الإغاثة بتحديد الأهداف والإجراءات التي سيضطلع بها لمساعدة المستفيدين. وهي تسمح أيضاً بتحديد الأولويات وتقديم خارطة طريق لتوجيه فريق العمل ووضعه على الطريق الصحيح ليصل إلى النتائج المتوقعة.

وتعتبر خطة العمل الخاصة بحالات الطوارئ جزءاً مهماً من نجاح برامج التحويلات النقدية، بما أنها تحدد الاستراتيجية العامة للعملية|، وأهدافها، وهيكليتها. ويجب أن يتم إعداد هذه الخطة بعد مرحلة التقييم، وأن تستعمل كأداة لتنسيق العمل مع عناصر "الحركة" الأخرى.

**كيفية استكمال هذه الأداة**: املأ كل قسم عبر اللجوء إلى التوجيهات المقدمة.

يجب أن تتبع خطة العمل الخاصة بحالات الطوارئ هيكلية المنظمة المعنية. ويجب أن تتضمن ما يلي: إطار منطقي، مصفوفة المخاطر، خطة للموارد البشرية، خطة للميزانية، وخطة عمل مفصلة.

**مضمون خطة العمل:**

1. معلومات موجزة
2. تحليل الأوضاع
3. خطة الاستجابة الطارئة المقترحة
4. الميزانية
5. الإطار المنطقي
6. مصفوفة المخاطر
7. خطة الموارد البشرية
8. خطة العمل

## معلومات موجزة

التاريخ، والموقع، والجهات الفاعلة المعنية في الجمعية الوطنية و"الحركة":

هدف خطة العمل:

تتضمن بعض الأمثلة ما يلي:

* *السماح للجمعية الوطنية المضيفة و"الحركة" بالموافقة على النشاطات والمهام المتعلقة بالعملية.*
* *تقديم موجز عن النشاطات، والموارد ، والتكاليف المتعلقة بالإغاثة (بما في ذلك عملية التحويل النقدي).*
* *تقديم مجموعة من الأهداف والنتائج لقياس فعالية الاستجابة.*

## تحليل الأوضاع

وصف الكارثة أو النزاع (راجع خطة عمل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر).

تقديم موجز عن الأوضاع بالاستناد إلى المعلومات المتوفرة بما فيها:

* نوع الحالة الطارئة
* المواقع
* نطاق حالة الطوارئ وحجمها من حيث الخسائر/أو عدد السكان المتضررين
* كيفية تطور الأحوال والأوضاع.

**موجز حول استجابة الحركة**

**لمحة حول الجمعية الوطنية المضيفة**

تقديم موجز حول الاجراءات التي اتخذتها الجمعية الوطنية للاستجابة لحالة الطوارئ. وإضافة أي معلومة حول عمل الجمعية في البلاد وخبرتها وقدراتها في مجال برامج التحويلات النقدية.

**لمحة حول عمل "الحركة" في البلاد**

وصف عمل اللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وأي جمعية وطنية شريكة في البلاد،

**نشاطات التنسيق الخاصة بـ"الحركة"**

وصف عمليات وبروتوكولات التسيق المتوقعة لدعم العملية وتنفيذها**.**

**لمحة حول الجهات الفاعلة غير التابعة للـ"حركة" في البلاد**

وصف لنشاطات الجهات الفاعلة (الحكومة، الدفاع المدني، العسكر، المنظمات غير الحكومية الدولية والمحلية) ولأي آلية تنسيق خاصة ببرامج التحويلات النقدية كهيئات التسيق الحكومية مثلاً.

**تحليل الحاجات وتقييم قابلية التنفيذ**

**تقديم موجز حول بيانات التقييم أي الحاجات الطارئة للسكان المتضررين والتقييمات المتعلقة بالسواق، مع إدراج المصادر والتاريخ (تقييم "الحركة"، بيانات الحكومة والمنظمات المعنية. وشرح الأسس المنطقية لوضع الأولويات.**

**وفي حال اقتراح استجابة نقدية، وصف دور التحويلات النقدية وأهميتها، وطريقة تفاعلها مع أنواع التدخل الأخرى.**

**تذكر: أن التحويلات النقدية هي وسيلة من وسائل وأدوات البرمجة، وأن أهداف ونتائج استجابة الطوارئ هي نفسها مع أو من دون التحويلات النقدية.**

* **حاجات الأسر/القطاع/والأفراد**
* **نتائج تقييم الأسواق**
* **قابلية تنفيذ برامج التحويلات النقدية**
* **تدخل الجهات الفاعلة**
* **ثعرات الاستجابة التي تشكل أسساً منطقية للتدخل.**

**نتائج تقييم الحاجات**

* *حاجات المستفيدين بحسب التقييم*
* *افطار الزمني المطلوب للاستجابة للحاجات*
* *وسائل الاستهداف المتوقعة*
* *تفضيلات المستفيدين المتعلقة بنوع التدخل (مساعدات نقدية أو عينية، أو مزيج من الاثنين؛ نوع التحويلات النقدية).*
* *المشاكل السرية المتعلقة بإدارة الموارد العينية أو النقدية.*
* *الوسائل المستعملة لوصول الأسر إلى المساعدات النقدية*
* *نتائج تقييم الأسواق بما فيها توفر عدد كاف من السلع في الأسواق المحلية للاستجابة للحاجات.*
* *القدرة الجسدية لوصول المستفيدين إلى الأسواق.*

*نتائج تقييم قابلية تنفيذ برامج التحويلات النقدية:*

* *أداء السواق (التنافس بين التجار، الترابط بين الأسواق، القدرة على الاستجابة للطلبات المتزايدة).*
* *آليات التحويل النقدي المتوفرة*
* *توفر المنتجات ذات الجودة التي تمتثل لمعايير الجودة والصحة والسلامة والأداء (مثلا استعمال الألومينيم أو الستانلس المقاوم للصدأ، نوع الطلاء، مستوى المقاومة الفوق البنفسجية لقطعة من القماش المشمع، والمقاومة الحرارية للبطانيات، وغيرها)*

*يقدم تقييم قابلية التنفيذ معلومات حول المخاطر الكرتبطة بما يلي:*

* *مجموع التحويلات النقدية الذي سيتم تحويله لكل مستفيد وفي كل موقع.*
* *تواتر التحويلات النقدية*
* *عدد المستفيدين الذين يجب التعامل معهم في كل موقع وفي إطار زمني معين.*
* *الطرق المعتمدة للحصول على النقد في البلاد.*
* *خبرة السكان المستهدفين في التعامل مع آليات التحويل كالحسابات المصرفية، ومكينات الصراف الآلي، الخدمات المصرفية غبر الهاتف المحمول، إلخ.*

**تقييم المخاطر المرتبطة ببرامج التحويلات النقدية**

**تقديم موجز حول المخاطر المتعارف عليها أو المتوقعة والتي قد تؤثر تداعياتها على تنفيذ برامج التحويل (مثل الحالة الأمنية، وضع الطرقات، والصعوبة في الوصول إلى المراكز)، وحول أي من المخاطر المرتبطة ببرامج التحويلات النقدية الواردة في مصفوفة المخاطر ومصفوفة تسجيل المخاطر.**

أدرج في الملحق ما يلي:

* *المخاطر الأمنية المرتبطة بالسياق والواردة في مصفوفة المخاطر (المخاطر الأمنية التي تهدد السلامة الجسدية).*
* *المخاطر البرمجية/التشغيلية الواردة في مصفوفة المخاطر.*
* *المخاطر المؤسسية الواردة في مصفوفة المخاطر.*

*يقدم تقييم قابلية التنفيذ معلومات حول المخاطر المرتبطة بما يلي:*

* *ما هي آلية التحويل المالي الأكثر أماناً (للمؤسسة والمستفيد)؟ وما هي المخاطر الأمنية؟*
* *هل تتمتع آليات التحويل المالي بالقدرة على تسليم الدفعات (من حيث المبالغ/الموظفين/الوقت الكافي)؟*
* *ما هي درجة موثوقية آليات التحويل القائمة (مخاطر الفساد والاحتيال)؟*
* *ما هي تكاليف النقل من مراكز الدفع إلى مساكن المستفيدين؟*
* *هل الأسواق التي سيلجأ إليها المستفيدين قادرة على المنافسة وعلى تلبية الحاجات؟*
* *هل تتمتع المنتجات المتاحة يالجودة والسلامة والفعالية من حيث التكلفة مقارنة مع ما السلع التي تأمنها اللجنة الدولية للصليب الأحمر؟*

## الاستراتيجية والخطة التشغيلية المقترحة

1. أهداف العملية (إنشاء إطار منطقي منفصل)

 تقديم موجز حول هدف العمليةبما فيها التأهب لمواجهة الأزمات الوشيكة، أو اسباب تركيز الجمعية الوطنية على قطاعات معينة.

1. الهدف العام
2. المخرجات
3. النتائج المتوقعة

أمثلة حول مخرجات استجابات الطوارئ التي تقدم مساعدات عينية ومجموعة من النشاطات التي تتلائم مع تقييم الحاجات وتقييم قابلية تنفيذ برامج التحويلات النقدية:

* *تلبية الحاجات المنزلية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع.*
* *تلبية الحاجات الغذائية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع*
* *تلبية الحاجة الطارئة إلى المأوى للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع*
* *التخفيف الفوري للمخاطر والأمراض المنقولة عن طريق المياه في المجتمعات المستهدفة.*
* ***حماية سبل العيش والأمن الاقتصادي وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية.***
* ***تحسين الوضع الغذائي للسكان المستهدفين***
* ***الحد من انعدام الأمن الغذائي الذي تعاني منه الأسر المتضررة.***
* ***حماية سبل العيش وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية.***
* ***إدارة العملية بالاستناد إلى نظم رصد وتتبع شاملة.***
1. **المستفيدون المستهدفون**
2. عدد المستفيدين ومجال التدخل.
3. معايير الاستهداف (الاستهداف الجغرافي، استهداف المجتمع/الأسر/الأفراد).
4. تحليل وضع المستفيدين وقابليتهم للحصول على التدخل المقترح.
5. **آليات التحويل النقدي المختارة (بما في ذلك تحديد الوكيل ووسيلة التحويل)**
6. الأسس المنطقية وراء اختيار وسيلة التحويل النقدي
7. نوع آليات التحويل (بما في ذلك تحديد الوكيل ووسيلة التحويل)
8. تواتر الدفعات وقيمة التحويل النقدي
9. **نتائج تحليل المخاطر**

وصف نتائج تحليل المخاطر وتضمين ما يلي

1. المخاطر الرئيسية الواردة في "نموذج تسجيل المخاطر المتعلقة ببرامج التحليل النقدي"
2. تدابير التخفيف من حدة المخاطر
3. **خطة التوزيع**

وضع خطة عمل/قائمة مفصلة تحدد فيها الإطار الزمني المطلوب للاضطلاع بالنشاطات وإدراج هذه الخطة/القائمة في الملحق.

1. **المساءلة تجاه المستفيدين/الجهات المعنية**

وصف نظم المساءلة

1. التواصل مع المستفيدين/الجهات المعنية
2. نظم تقديم الشكاوى والاستجابة
3. **الخدمات المساندة**
4. **الموارد البشرية (وضع خطة مفصلة للموارد البشرية)**

وضع قائمة بالموظفين المطلوبين لاستكمال خطة العمل- المتطوعين، موظفي الجمعيات الوطنية، الموظفين الاقليميين، المندوبين، إلخ. وتحديد الحاجات إلى الموارد البشرية بالاستناد إلى نوع العملية، بالإضافة إلى إدراج التكاليف في ميزانية الخدمات المساندة.

1. **الخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد**

خطط الشراء والمناقصات المتعلقة ببرامج تحويلات القسائم

1. **الشؤون الإدارية والمالية**

خطط الشراء والمناقصات المتعلقة بالعمل من خلال مؤسسات مالية

**د- متطلبات الأمن**

**و- متطلبات تكنولوجيا المعلومات (IT)**

1. **التخطيط، والرصد، والتتبع، والإبلاغ.**

تحديد كيفية رصد تنفيذ برامج التحويلات النقدية وامكانية تطبيق احصاءات، أو استقصاءات، أو ورشات عمل للدروس المستفادة. وغدراج نتائج رصد اسعار السوق.

تحديد اي عملية رصد مساندة لتنفيذ العملية مثلاً:

1. رصد سير العملية
2. رصد تداعيات العملية
3. رصد الأسواق

تقديم معلومات مفصلة حول نوع التقارير والجهات المستهدفة، ووتيرة التطبيق.

## الميزانية

إدراج معلومات مفصلة عن خلفية ومكونات ميزانية برامج التحويلات النقدية، تشمل:

* عدد المستفيدين ضرب مبلغ التحويل (تقدم النتيجة بالعملة المستعملة)
* تكاليف الموارد البشرية
* تكاليف النقل
* تكاليف الخدمات (رسوم المصارف وغيرها)
* التكاليف الإدارية (المعدات المكتبية المطلوبة)
1. مجموع تكاليف العملية:
2. التكاليف التشغيلية المباشرة:
3. تكاليف الخدمات المساندة:

**عينة لتحديد الميزانية- استخدم النسخة المعدة على اكسيل لتسهيل عملية الحساب**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **النشاط** | **الحساب** | **الوصف** | **الكمية** | **الوحدة** | **التكلفة** | **المجموع** | **النفقات** |
| **المخرجات 1**  |
| **النتيجة 1.1**  |
| AA |  |  |  |  |  |  |  |
| AA |  |  |  |  |  |  |  |
| AA |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع التكاليف (النتيجة 1.1)** |  |  |  |  |  |  |  |
| **النتيجة 2** |
| AB |  |  |  |  |  |  |  |
| AB |  |  |  |  |  |  |  |
| AB |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع التكاليف (النتيجة 2)** |  |  |  |  |  |  |  |
| **المخرجات 2** |
| **النتيجة 2.1** |
| AC |  |  |  |  |  |  |  |
| AC |  |  |  |  |  |  |  |
| AC |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع التكاليف (النتيجة 2.1)** |  |  |  |  |  |  |  |
| **النتيجة 2.2** |
| AD |  |  |  |  |  |  |  |
| AD |  |  |  |  |  |  |  |
| AD |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع التكاليف (النتيجة 2.2)** |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع تكاليف الخدمات المساندة** |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع التكاليف الفرعية** |  |  |  |  |  |  |  |
| **تكاليف الخدمات الفرعية للبرنامج** |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع الميزانية** |  |  |  |  |  |  |  |

نموذج الإطار المنطقي مع أمثلة

|  |
| --- |
| **الإطار المنطقي (اسم المشروع)** |
| **الأهداف** | **المؤشرات** | **وسائل المراجعة** | **الافتراضات** |
| **الهدف** | للتأكد من تلبية الحاجات الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع. |  |  |  |
| **المخارج****أمثلة تتناسب مع المساعدة العينية، وبرامج التحويلات النقدية، والمساعدات المختلطة.**  | * *تلبية الحاجات المنزلية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع.*
* *تلبية الحاجات الغذائية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع*
* *تلبية الحاجة الطارئة إلى المأوى للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع*
* *التخفيف الفوري للمخاطر والأمراض المنقولة عن طريق المياه في المجتمعات المستهدفة.*
* ***حماية سبل العيش والأمن الاقتصادي وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية.***
* ***الحد من انعدام الأمن الغذائي الذي تعاني منه الأسر المتضررة.***
* ***حماية سبل العيش وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية***
 | * استخدام المستفيدين للنقود
* التغيرات في نمط استخدام الدخل والإنفاق
* التغيرات في مصادر السلع الغذائية واستراتيجيات التكييف.
* توفر السلع في السوق
* التغيرات في أسعار السلع الرئيسية في السوق.
 | * رصد مرحلة ما بعد التوزيع
* رصد السوق
* التقييم الأخير
 | استعداد السلطات السياسية الوطنية والمحلية على تقبل تطبيق برامج التحويلات النقدية في المنطقة.لا يتأثر السكان باي كارثة طبيعية أخرى خلال تطبيق المشروع. |
| **النتائج** **أمثلة تتناسب مع تحقيق المخرجات أعلاه** | ***تلبية الحاجات المنزلية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع.**** *تحسين وصول السكان المستهدفين إلى السلع الرئيسية/والسلع غير الغذائية عبر اللجوء غلى التدخلات القائمة على السوق.*
* *زيادة قدرة السكان المستهدفين على الوصول إلى السلع الرئيسية/والسلع غير الرئيسية.*

***تلبية الحاجات الغذائية الطارئة للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع****حصول الأسر الضعيفة على الحصص الغذائية الكافية (عندما لا تستطيع الأسواق تلبية الحاجات)* **حصول الأسر على التحويلات النقدية لشراء السلع الغذائية (عندما تكون الأسواق قادرة على تلبية الحاجات)** ***حصول الأسر على السلع الرئيسية التي تدعم انتاج المواد الغذائية.******تلبية الحاجة الطارئة إلى المأوى للسكان المتضررين من الكارثة/النزاع****حصول السكان المستهدفين على المأوى في الحالات الطارئة.*حصول السكان على المأوى- فرص الحصول على الدخل وفقاً لاستراتيجية تأمين سبل العيش.***التخفيف الفوري للمخاطر والأمراض المنقولة عن طريق المياه في المجتمعات المستهدفة****زيادة قدرة السكان المستهدفين على الوصول إلى موارد المياه السليمة التي تتوافق مع معايير Sphere وWHO من حيث الكمية والنوعية.* *زيادة قدرة السكان المستهدفين على الوصول إلى السلع المتعلقة بالنظافة.**حماية سبل العيش والأمن الاقتصادي وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية.* ***حماية دخل الأسر متى تتعطل مصادر المداخيل******حماية الأسر والأصول الانتاجية******حماية سبل العيش وتخفيف اعتماد الأسر والسكان المتضررين على استراتيجية التكيف السلبية.*** ***استبدال الأصول الانتاجيو وحمايتها****الحد من انعدام الأمن الغذائي الذي تعاني منه الأسر المتضررة****الوصول إلى الأصناف المنزلية التي تشاهم في انتاج المواد الغذائية******حماية دخل الأسر متى تتعطل مصادر المداخيل.*** | * عدد المستفيدين الذين يحصلون على تحويلات نقدية.
* عدد الرجال أو النساء الذي يستلمون النقود.
* مجموع التحويلات النقدية الموزعة مقابل المجموع المخطط له.
* مجموع القيمة النقدية للتحويلات الموزعة.
* الدفعات الموزعة في الوقت المحدد/بحسب الجدول الزمني.
* رضا المستفيدين على سير العملية ووسائل التنفيذ
 | * استمارات التسجيل والتوزيع.
* تقريرات مالية يعدها مقدمي خدمات التوزيع.
* تقارير نظم تقديم الشكاوى/التعليقات
* رصد مرحلة ما بعد التوزيع.
 | استقرار في الوضع السياسي والأمني مما يسمح باستكمال النشاطات على مستوى المجتمع.لن يتسبب البرنامج بتضخم الأسعار في السوق المحلية.يمكن إدارة التحويلات النقدية بأمان.يمكن الوصول إلى كل المناطق المختارة من أجل عملية الرصد والتتبع. |
| **النشاطات****أمثلة تتناسب مع النتائج أعلاه** | 1. تعميم برامج التحويلات النقدية والتوعية عليها
2. توظيف موظفين/متطوعين وتدريبهم
3. تحديد المستفيدين وتسجيلهم
4. تحديد مواقع التسليم
5. تدريب مقدمي الخدمات المالية
6. تعميم مصاجر التواصل مع المستفيدين والجهات المعنية (نظم تقديم الشكاوى والتعليقات).
7. تحضير التحويلات النقدية/تحويلات القسائم وتوزيعها
8. رصد آثار التنفيذ ومرحلة ما بعد التسليم
9. رصد الأسواق
10. إجراء تقييم بعد نهاية المشروع.
 |  |  |  |

1. نموذج مصفوفة المخاطر

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المخاطر***(مصادر المعلومات)* | **احتمالية وقوعها(1-5) (5 كحد أقصى)** | **تداعيات المخاطر على البرنامج (1-5) (5 كحد أقصى)** | **نشاطات الحد من المخاطر**  |
| **المخاطر السياقية** |
| **اللوائح التنظيمية/القوانين الحكومية** |  |  |  |
| **الأمن/النفاذ** |  |  |  |
| **التضخم بسبب عوامل خارجية مثل انخفاض قيمة العملة** |  |  |  |
| **المخاطر البرمجية** |
| **المخاطر المرتبطة بالقدرة على التمويل** |  |  |  |
| **المخاطر المرتبطة باللجوء إلى طرف ثالث** |  |  |  |
| **المخاطر الأمنية التي تهدد الموظفين والمتطوعين** |  |  |  |
| **المخاطر الأمنية التي تهدد المستفيدين** |  |  |  |
| **الفساد** |  |  |  |
| **النزاعات داخل المجتمع**  |  |  |  |
| **التضخم**  |  |  |  |
| **المخاطر المؤسسية (مالية، تشويه السمعة، استراتيجية)** |
| **مخاطر مرتبطة بالمساءلة، ومخاطر الاحتيال والفساد** |  |  |  |
| **المخاطر الاستراتيجية التي تواجه الجمعية الوطنية/"الحركة"** |  |  |  |
| **المخاطر المرتبطة بالعلاقة مع الجهات الفاعلة** |  |  |  |
| **مخاطر أخرى** |  |  |  |

1. نموذج مخطط الموارد البشرية

تحديد الحاجات إلى الموارد البشرية

الأخذ في الاعتبار الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرامج- وقد تشمل هذه الموارد اليد العاملة المحلية، المندوبين، المستشارين، المتطوعين، إلخ.

*الأخذ في الاعتبار الوظائف والمواقع المرتبطة بنشاطات برامج التحويلات النقدية:*

* نظم المساءلة والتواصل مع المستفيدين
* آليلات التعليق وتقديم الشكاوى
* إدارة قواعد البيانات
* التوزيع
* رصد عملية التحويل والتسليم
* رصد أسعار السوق

|  |
| --- |
| **جدول إدارة الموارد البشرية** |
| **المنصب والمركز** | **المجال** | **الوقت (الأشهر)** | **الأدوار، المسؤوليات، المهام** |
| **اليد العاملة المحلية** |  |  |  |
| **موظفي المقرات الرئيسية والفروع** |  |  |  |
| **المتطوعين** |  |  |  |
| **الموظفين الدوليين***(العمل بدوام كامل أو لوظائف محددة)* |  |  |  |
| **مناصب أخرى** |  |  |  |
|  |  |  |  |

## نموذج خطة العمل

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **النشاطات** | **المسؤولين** | **التنسيق** | **الإطار الزمني** |
| **الأسبوع 1** | **الأسبوع 2** | **الأسبوع 3** | **الأسبوع 4** | **الأسبوع 5** | **الأسبوع 6** | **الأسبوع 7** | **الأسبوع 8** |
| **الإعداد** |
| إعداد خطة عمل تشمل: السس المنطقية، مصفوفة المخاطر، خطط الموارد الإنسانية، الميزانية، خطة عمل. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تحديد المهام والمسؤوليات |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| إعداد آليات تنسيق مع الجهات الفاعلة  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **المساءلة والتواصل مع المستفيدين** |
| وضع خطة للمساءلةوالتواصل مع المستفيدين |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| إعداد آلية لتقديم الشكاوى والاستجابة |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **اختيار مقدمي الخدمات والتعاقد معهم** |
| البحث عن مقدمي الخدمات المحتملين |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| إجراء مناقصات لاختيار مقدمي الخدمات |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| التعاقد مع مقدمي الخدمات وتحديد شروط العمل |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **التسجيل** |
| التخطيط والتحضير لتسجيل المستفيدين وتحديدهم  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تسجيل المستفيدين |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **التسليم والتوزيع** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| التخطيط للتوزيع وتنظيمه |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تقييم القدرة على التسليم |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| التخطيط للدفع وتعبئة قدرات الوكلاء |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تدريب الموظفين ومقدمي الخدمات |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تنفيذ عملية التوزيع |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| تنفيذ عملية التسليم والسحب |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| إنهاء عملية السحب |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **خطط الرصد والتتبع** |
| وضع استراتيجيات للرصد والتتبع |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| وضع نظم تسمح بالوشاية في الزملاء |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **رصد البرنامج** |
| وضع خطوط الأساس |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| رصد عمليات الدفع |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| رصد مرحلة ما بعد التسليم |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **رصد السوق** |
| رصد التجار |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| رصد الأسعار |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **التقييم** |
| وضخ خطط التقييم (بما فيها الشروط المرجعية) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |