قائمة المعلومات الرئيسية الخاصة بالمساءلة والتواصل مع المستفيدين

|  |  |
| --- | --- |
| **متى** | **النقاط الرئيسية** |
| **الاستشارة**  | * معايير التضمين- كيفية اختيار الجهات التي ستستلم التحويلات
* ما هي الوسائل المألوفة/المقبولة من قبل المستفيدين؟
* ما هي وسائل الدفع المألوفة/المقبولة/السهلة النفاذ بالنسبة للمستفيدين والتجار؟

وهل تختلف هذه الوسائل بحسب النوع الاجتماعي والفئات الاجتماعية (الفئات الضعيفة مثلاً)؟* ما هي وسائل التعريف عن النفس التي يمتلكها المستفيدين، وما هي وسائل المراجعة المقبولة/الملائمة؟
 |
| **تصميم البرنامج** | * الأهداف
* معايير التضمين
* مدة البرنامج وموقعه
* وتيرة التحويلات
* الشروط
 |
| **قبل تنفيذ البرنامج** | * كيف ستحتسحب قيمة التحويل؟ وكيف يتم التعامل مع التضخم المحتمل؟
* من هي الجهات التي ستستلم التحويل (رب الأسرة، النساء) ولماذا؟
* كيف يتم التسجيل؟
* كيف تخضع قائمة المستلمين للمراجعة؟
* من هم التجار، المصارف، وكالات التحويل، أو المتاجر المعنيين؟
* ما هي أدوار ومسؤوليات الجهات القيادية، والسلطات المحلية والوطنية، والمنظمات المساعدة الأخرى؟
 |
| مرحلة التوزيع  | * قيمة التحويل
* وسيلة القيام بالتحويل (وسلة الدفع)
* مكان التحويل وتاريخه والوثائق المطلوبة من المستفيدين (بطاقات الهوية أو غيرها)
* كيفية الحصول على التدريب أو المساعدة (في حالة لم تكن وسيلة التحويل مالوفة).
* من هي الجهات التي يمكنها استلام التحويل
* كيفية تعيين طرف يستلم التحويل بالنيابة عن الطرف الأساسي
* الجهات التي يمكن الاتصال بها في حال وقوع اي خطأ
* ما هي السلوكيات التي تعتبر احتيالاً أو فساداً وكيفية الابلاغ عنها.

  |

|  |  |
| --- | --- |
| مرحلة ما بعد التوزيع | * كيفية تقدين الشكاوى والتعليقات
* كيفية الابلاغ عن شكوى، أو احتيال، أو إساءة.
 |
| قبل انتهاء البرنامج | * تاريخ انتهاء البرنامج والقيام بالتحويل الأخير
* ما هي الخطط الكفيلة بتقديم الدعم المستمر؟ وما هي وسائل الدعم القائمة (إن وجدت)؟
* إذا تم التخطيط لانسحاب تدريجي، ما هي معايير الاختيار والأطر الزمنية؟
 |