**خارطة الطريق لاختيار مقدمي الخدمات في مجال برامج التحويلات النقدية والتعاقد معهم**

**المقدمة**

تهدف خارطة الطريق هذه إلى تقديم المبادئ التوجيهية لاختيار الشركاء المناسبين والتعاقد معهم. إذ أن لعقد الشراكات مع الجهات المنفذة ومقدمي خدمات التحويلات النقدية للمستفيدين أهمية كبيرة في نجاح برامج التحويلات النقدية.

وتقدم هذه الخارطة اقتراحات حول الأدوات المفيدة لهذه الخطوة الأساسية والخطوات الفرعية، من مجموعة أدوات التحويلات النقدية في حالات الطوارئ. على أن يتم تكييف الأدوات للتوافق مع السياق المطروح.

ويجب في كل الأحوال الامتثال للمعايير الدنيا المذكورة في ما يلي، لتعزيز جودة الاستجابة.

ومن الممكن التأرجح بين الخطوات الفرعية المختلفة لاتخاذ القرار المناسب على أن يتم جمع المعلومات والقيام بكل الاجراءات المطلوبة في كل خطوة فرعية.

وإن احتجت إلى المزيد من الإرشادات حول اختيار الشركاء المناسبين والتعاقد معهم، يمكن اللجوء إلى المراجع المذكورة في نهاية خارطة الطريق.

**المعايير الدنيا**

* تشارك الأقسام المعنية بالشؤون المالية واللوجيستية في اختيار مقدمي الخدمات المحتملين.
* تدمج معايير الاختيار في الشروط المرجعية لعملية المناقصة.
* التأكد من أن العقود المبرمة مع مقدمي الخدمات تمتثل لأحكام التعاقد العامة.

**الخطوات الفرعية والأدوات**

**البحث عن مقدمي الخدمات وغربلتهم**

يجب النظر في قدرة مقدمي الخدمات المحتملين على التعامل مع التحويلات النقدية في حالات الطوارئ والمخاطر المرتبطة بالعمل معهم. وقد لا يتوفر في السوق سوى عدد محدود من مقدمي الخدمات الموثوقين، ويمكن اللجوء إلى النقاط التالية لتسهيل عملية الاختيار في ما بينهم:

* قدرة مقدم الخدمات وطريقته في تلبية حاجات المنظمة والسكان المستهدفين.
* نطاق التغطية الجغرافي.
* الرسوم المفروضة.
* جودة الخدمات المقدمة.

وتساهم الأدوات المذكورة في الخطوات الفرعية في تحديد ما يمكن توقعه من مقدمي الخدمات لتسهيل عملية الاختيار.

**المناقصة واختيار مقدمي الخدمات**

تعتمد الخطوة التالية على بروتوكول ابرام العقود الذي تتبعه المنظمة. وهو عادة يتبع عملية المناقصة التي ينظمها قسم الشؤون اللوجيستية بعد البحث عن مقدمي الخدمات المحتملين وغربلتهم والتدقيق بامكانياتهم. وإن لم ينتج عن عملية البحث والغربلة سوى مدم خدمات معقول واحد، يمكن عدم اللجوء إلى المناقصة أو ابرام عقد حصري.

ويجب أن تشمل الشروط المرجعية الخاصة بالمناقصة الهدف من الخدمة المرجوة، والمهام المتوقعة، والجودة المطلوبة. ويجب وصف محتويات العرض الفني المتوقع ومعايير التقييم في المرفقات. ويمكن الحصول على نموذج الشروط المرجعية في أدوات الخطوات الفرعية.

ويستند تقييم العروضات على المعايير التي عممت على مقدمي المناقصات عبر الشروط المرجعية، على أن يشارك في هذا التقييم بعض موظفي أقسام الشؤون المالية وتكنولوجيا المعلومات من أجل ضمان أخذ كل المعايير في الاعتبار.

* التكاليف؛
* السرعة؛
* مرونة مقدم الخدمات في تلبية حاجات المشروع؛
* سهولة التنسيق والتعاون مع مقدم الخدمات؛
* القدرة على تقديم الدعم الفني؛
* النظر في المساءل الطارئة التي سلط عليها الضوء في مرحلة البحث.

**ابرام العقود وتحديد طرق العمل**

يمكن عقد شراكة مع مقدم الخدمات عبر اللجوء إلى أكثر من طريقة قانونية. وتكمن الطريقة البرز في ابرام عقد نموذجي، تدخل إليه بعض التعديلات الطفيفة. وبحسب العلاقة مغ الشريك وطبيعة البرنامج، يمكن اللجوء إلى خطاب اتفاق بسيط. وفي معظم الأحيان، تتبع الشركة المعنية لا سيما إذا كانت مصرفاً أو شركة هواتف محمولة، نموذج عقد معياري. وفي هذه الحالة، يجب التأكد من أن هذا النموذج يتناول الشؤون التنظيمية والبرنامجية. ويمكن اللجوء إلى أدوات الخطوات الفرعية للحصول على نموذج عقد، وقائمة بالشروط العامة التي يجب أن تتوفر في كل العقود البرمة مع مقدمي الخدمات، والمطلبات الدنيا للتعاقد مع مقدم خدمات الكتروني.

**إدارة بيانات المستفيدين وحمايتها**

تولى إدارة بيانات المستفيدين وحمايتها أهمية كبيرة في التحويلات النقدية التي تنطوي على مقدم خدمات مالية. فيجب تشديد المراقبة في مرحلة جمع بيانات المستفيدين الشخصية، واستخدامها، وحفظها، من أجل تفاجي المخاطر المتعلقة بالخصوصية وكذلك الاحتيال وسوء المعاملة.

ويمكن أن تتاثر وسائل إدارة البيانات وحمايتها بالعوامل التالية:

* التشريعات المحلية؛
* نطاق البرنامج؛
* المعرفة الفنية والموارد المتاحة؛
* متطلبات مقدم الخدمات.

ويمكن الحصول على مجموعة من المبادئ التي من شأنها حماية البيانات، والاقتراحات حول بنود حماية البيانات في أدوات الخطوات الفرعية.

المراجع:

USAID and NetHope Payment Innovations. e-Payment Toolkit. <http://solutionscenter.nethope.org/programs/c2e-toolkit>

Working With Banks: A field guide to negotiating with banks in cash transfer programming (2011) CaLP<http://www.cashlearning.org/resources/library/34-working-with-banks-a-field-guide-to-negotiating-with-banks-in-cash-transfer-programming-screen-version>

E-transfers in emergencies: implementation support guidelines" 2013 CaLP<http://www.cashlearning.org/resources/library/390-e-transfers-in-emergencies-implementation-support-guideline>