**مقدمو الخدمات- نموذج نطاق العمل**

1. الخلفية والسياق

وصف موجز للبرنامج (الأهداف، النشاطات، الموقع، عدد المستفيدين، طرق التحويل، التاريخ، المبالغ، إلخ) والسياق في ما لا يتعدى صفحة واحدة.

1. الهدف من الخدمات المطلوبة

وصف الخدمة المالية المطلوبة: نوع الخدمة (طريقة التوزيع، إلخ)، عدد التحويلات، المبلغ والوتيرة، نوع التسليم، التاريخ، عدد المستفيدين لكل عملية تسليم، عدد نقاط التسليم، الإطار الزمني لعملية التسليم، المراقبة والإبلاغ، امكانية حصول المستفيدين على الخدمة، إلخ.

وصف المتطلبات المالية: الدفعات المسلمة، متطلبات الإبلاغ، مرتجع الأموال الفائضة.

1. واجبات مقدم الخدمة

وصف المهام التي يجب أن يضطلع بها مقدم الخدمة. مثلاً: تحديد تاريخ ونقاط التسليم، تحديد الرقم المرجعي، التحقق من الهوية، التدريب والتوعية، إدارة الحشود، خدمة الزبائة أو تولي مسؤولية فنية أو آليات الشكاوى، تسليم التقود، وضع نظم المراقبة، الابلاغ، جمع الوثائق، تسليم البطاقات، إلخ.

تحديد الإطار الزمني ونطاق التغطية الجغرافية.

1. التسليمات

تفصيل النتائج المتوقعة: المباغ المحولة وعدد المستفيدين منها، الإبلاغ، التحقق من رضا المستفيدين، حل المشاكل والفض النواعات، إلخ.

1. معايير الجودة

تحديد معايير الجودة التي تنطبق على الخدمات المطلوبة.

1. الدعم المطلوب من الصليب الأحمر

وصف موجز لدور الصليب الحمر ومسؤولياته، على أن يتم تفصيله في طلب الخدمة، ويشمل: تقديم معلومات حول المستفيدين، توزيع البطاقات، المراقبة، نقل الموارد إلى حساب الشركات، إعفاء من الضريبة على القيمة المضافة، مساعدة الموظفين، تأمين المكاتب والمعدات (إن وجدت)، الخ.

يتضمن النموذج جدول زمني أولي للنشاطات بالإضافة إلى التقارير والوثائق ذات الصلة (إن وجدت) على شكل ملحقات.

الملحق 1: محتويات العرض الفني

1. الخبرة والقدرات

-نوع الخدمة المقترحة.

- سنوات الخبرة في المناطق المستهدفة.

- اللجوء إلى مقاولين فرعيين، وسطاء، أو منافذ.

- عدد نقاط التسليم ومواقعها في المناطق المستهدفة.

- التغطية المحتملة (المنطقة والمستفيدين).

- التغطية اليومية/لكل نقطة تسليم (عدد الزبائن).

- الموارد الإنسانية المتوفرة.

- مستوى الاستعداد والوقت المطلوب للتسليم.

1. النهج
* تدابير تدريجية لوضع آلياة التحويل
* تدابير تدريجية للتحويل
* تدابير تدريجية لإنشاء وكيل/منفذ جديد
* متطلبات اللجنة الدولية للصليب الأحمر: تقديم المعلومات، فتح حساب، إلخ.
* تدابير الأمن والمراقبة الداخلية (للتحويل أو السحب).
* عملية دفع الرسوم.
* إجراءات تقديم الشكاوى.
* الدعم الفني.
* نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (إن وجد).
* نظام المراقبة والابلاغ.
* التوعية والتدريب
* الامتثال للمتطلبات المالية
1. التسعير
2. المسؤوليات (مقدم الخدمات/المقاول الفرعي/اللجنة الدولية للصليب الحمر)

الملحق 2: معايير التقييم

1. الخبرة والقدرات

سنوات الخبرة، الخبرة في المنطقة المستهجفة، اللجوء إلى المقاولين الفرعيين/الوسطاء، عدد نقاط التسليم في المناطق المستهدفة، التغطية المحتملة وحصول المستفيدين على الخدمات، والتغطية اليومية لكل نقطة تسليم، الإطار الزمني، إلخ.

1. المعايير الفنية

الاستعداد أو الوقت المطلوب لوضع النظم، الإطار الزمني للتسليم، الموظفين والموارد الإنسانية، امكانية حصول المستفيدين على الخدمات، السهولة بالنسبة للجنة الدولية للصليب الأحمر، المعلومات المطلوبة من المستفيدين، الأمن، الإبلاغ، نظم المراقبة والتتبع، نظم الخاصة بتقديم الشكاوى والدعم الفني، الامتثال للمتطلبات المالية، الشفافية والمساءلة، الموثوقية، إلخ.

1. التكاليف

تكلفة التحويل، فتح حساب، اغلاق حساب، رسوع المرتجع، بطاقات الانتاج، المراقبة والابلاغ، رسوم التحميل، البرمجيات، رسوم انسحاب المستفيدين، إلخ.