Дорожная карта для выбора поставщиков услуг и заключения договоров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ПОДГОТОВКА И РЕАЛИЗАЦИЯ | | | | |
| 1. Подготовка программы | 1. Коммуникация с бенефициарами и отчётность | 1. Договоры с поставщиками услуг | 1. Регистрация и идентификация | 1. Раздача и обналичивание |
| .1 Разработать оперативный план ПДП  .2 Внутреннее координирование  .3 Координирование с другими организациями | .1 Разработать план КБО  .2 Повысить квалификацию персонала  .3 Выбрать каналы и инструменты коммуникации  .4 Разработать послания для целевых аудиторий  .5 Разработать механизм для подачи отзывов и жалоб  .6 Ревизия и извлечение уроков | .1 Провести исследование потенциальных поставщиков услуг  .2 Тендеры и выбор поставщиков услуг  .3 Заключение договоров и определение методов работы  .4 Обработка и защита данных бенефициаров | .1 Спланировать регистрацию и подготовиться к ней  .2 Идентификация и проверка | .1 Обучение и коммуникация  .2 Планирование и осуществление раздач  .3 Планирование обналичивания  .4 Осуществление обналичивания |

## ВВЕДЕНИЕ

Осуществление программ обычно проходит при поддержке поставщиков услуг, которые являются коммерческими частными предприятиями, оказывающими соответствующие услуги, используемые при осуществлении программы. В случае с программами оказания неденежной помощи или ваучерными программами поставщиками услуг могут быть оптовые торговые предприятия, супермаркеты, местные торговцы и т.п. В случае программ денежных переводов это компании, оказывающие финансовые услуги, такие как банки, микрофинансовые учреждения, операторы мобильной связи, то есть те, кто отвечает за обналичивание средств.

Эта дорожная карта послужит вам навигатором в процессе отбора поставщиков финансовых услуг для ПДП и заключения с ними договоров. Процесс включает в себя проведение исследования и отсеивание потенциальных поставщиков услуг согласно установленным критериям, проведение тендера и процесса отбора, и, наконец, заключение договоров и определение методов работы с поставщиками услуг. При работе с поставщиками финансовых услуг чрезвычайно важно обратить внимание на потенциальные риски, касающиеся конфиденциальности данных получателей помощи, а также мошенничества и нарушений.

|  |
| --- |
| В разделе, посвящённом методам работы с ваучерами, вы найдёте конкретные инструменты, которые помогут вам выбрать торговцев для товарных и денежных ваучеров и заключить с ними договоры. |

В данной дорожной карте также даются предложения, какие инструменты методических материалов «Денежные переводы в чрезвычайных ситуациях» наиболее полезны для данного раздела и подразделов. Эти инструменты будет необходимо скорректировать согласно вашим потребностям и условиям.

Вы должны всегда стремиться соблюдать минимальные стандарты, перечисленные в этом разделе. Это поможет улучшить качество работы ПДП.

Вероятно, по мере того как завершаются процессы и информация поступает в каждый подраздел, для принятия решений вам потребуется **переходить от одного подраздела к другому**.

Если вам потребуется более детальное руководство по выбору соответствующих партнёров и заключению договоров, обратитесь к справочным документам, перечисленным в конце данной дорожной карты.

## МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

* В процессе отбора потенциальных поставщиков услуг и заключения с ними договоров должны участвовать финансовая служба и служба логистики.
* Критерии отбора должны быть включены в техническое задание (ТЗ) для тендера.
* Убедитесь, что договоры с поставщиками услуг соответствуют общим правилам и условиям составления договоров.

## ПОДРАЗДЕЛЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

### Исследование и отсеивание потенциальных поставщиков услуг

Вам следует тщательно оценить возможности потенциальных поставщиков услуг в отношении работы с денежными средствами в условиях чрезвычайной ситуации, а также риски работы с ними. Возможно, вам придётся выбирать из небольшого числа конкурентоспособных поставщиков услуг. Вот несколько моментов, которые помогут вам определиться с выбором:

* как они удовлетворяют потребности организации и предполагаемых бенефициаров,
* их географическое покрытие,
* сборы, которые они взимают, и
* качество предлагаемых услуг.

Инструменты данного подраздела позволят вам понять, что требовать от конкретных поставщиков услуг, чтобы они могли быть включены в процесс отбора.

### Тендер и отбор поставщиков услуг

Следующие шаги будут зависеть от протоколов вашей организации в области снабжения и подрядных работ. Обычно процесс выбора поставщика подразумевает формальный тендер, проводимый отделом логистики. Так как исследование потенциальных партнеров уже было проведено, часть из них были отсеяны, а оставшиеся изучены более подробно, вероятно, при проведении тендера вы ограничитесь только теми поставщиками, которые прошли предварительный отбор. Если у вас есть только один вариант, вероятно, вы будете заключать неконкурентный или внеконкурсный договор.

Техническое задание (ТЗ), разработанное для тендера, должно включать цель запрашиваемых услуг, обязанности, исполнение которых ожидается от поставщика, контрольные показатели, стандарты качества и поддержку, оказываемую агентством, заключающим договор. Ожидаемое содержание технического предложения и критерии оценки должны быть описаны в приложениях. Вы найдёте бланк ТЗ в инструментах этого подраздела.

Предложения должны оцениваться на основе критериев, которые были представлены участникам в ТЗ. Оценка должна проводиться при участии специалистов финансового департамента и департамента информационных технологий, чтобы учесть все критерии:

* затраты,
* скорость,
* гибкость поставщика услуг по отношению к потребностям проекта,
* насколько лёгок процесс коммуникации и координирования
* возможность оказания технической поддержки и
* любые «красные флажки», выявленные на стадии предварительного исследования.

### Заключение договоров и определение методов работы

Существуют разные способы легального сотрудничества с поставщиком услуг. Вероятно, у вас есть стандартный бланк договора, который можно скорректировать, внеся небольшие изменения. В зависимости от взаимоотношений с партнёром и от особенностей программы вы можете предпочесть договору простое письмо о согласии. В большинстве случаев, однако, у поставщика услуг, особенно, если это банк или оператор мобильной связи, будет стандартный бланк договора на оказание услуг. В таком случае, убедитесь, что в документе учтены организационные и программные моменты. В инструментах этого подраздела вы найдёте бланк договора с поставщиком услуг, список общих условий для всех контрактов на оказание услуг, а также минимальные требования к контрактам с компанией, оказывающей услуги электронных переводов.

### Работа с данными бенефициаров и защита данных

При осуществлении денежных переводов с участием поставщика финансовых услуг особенно важно уделять внимание работе с данными бенефициаров и защите данных. Для защиты от возможного нарушения конфиденциальности, а также для предотвращения случаев мошенничества и злоупотреблений необходимо ввести множественные уровни контроля в областях, касающихся сбора, использования, разглашения и хранения личных данных бенефициаров. Соблюдайте осторожность при передаче данных небезопасным образом по электронной почте, так как к ним могут получить доступ третьи лица.

На выбор средств для работы с данными и обеспечения безопасности будут влиять такие факторы, как:

* местное законодательство,
* масштаб программы,
* имеющиеся технические знания и ресурсы и
* требования поставщика услуг.

В инструментах этого подраздела вы найдёте принципы защиты данных бенефициаров, а также предлагаемые варианты положений договора, касающиеся защиты данных.

|  |
| --- |
| СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  Инновации в области платежей АМР США и NetHope. Набор инструментов для электронных платежей. / USAID and NetHope Payment Innovations. e-Payment Toolkit.solutionscenter.nethope.org/programs/c2e-toolkit  Работа с банками. Руководство для работы на местах: переговоры с банками при реализации программ переводов денежных средств / 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>  Электронные переводы в условиях чрезвычайных ситуаций: руководство для реализации программ / E-transfers in emergencies: implementation support guidelines" 2013 CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/390-e-transfers-in-emergencies-implementation-support-guideline>  Контрольный список для проверки поставщика финансовых услуг (ПФУ), приложение С к Дополнению 3 «Стандартный регламент ПФУ» в Оперативном руководстве и наборе инструментов для многоцелевых денежных субсидий (УВКБООН 2016) / Financial Service Provider (FSP) Review Checklist, Appendix C of Annex 3 ‘MPG Standard Operating Procedures’ in Operational Guidance and Toolkit for Multipurpose Cash Grants (UNHCR 2016) <http://www.cashlearning.org/downloads/mpg-toolkit-pdfs/mpg-annex3.pdf>  Качество программ многоцелевых пособий, в Оперативном руководстве и наборе инструментов для многоцелевых денежных грантов (УВКБООН 2016) / MPG Programme Quality, in Operational Guidance and Toolkit for Multipurpose Cash Grants (UNHCR 2016) <http://www.cashlearning.org/downloads/mpg-toolkit-pdfs/mpg-part3-6.pdf> |