Дорожная карта для раздачи и обналичивания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | .1Разработать 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

Данная дорожная карта поможет вам провести процесс раздачи бенефициарам как неденежной помощи или предметов, относящихся к выбранному механизму выплат (например, SIM-карты, дебетовые карты и т.д.), так и наличных денег. Раздачу наличных денег, выполняется ли она непосредственно агентством или же с помощью поставщиков финансовых услуг, будем называть обналичиванием.

Кроме того, в этой дорожной карте выражены предположения о том, какие инструменты методических материалов по вопросам предоставления наличных денежных средств в условиях ЧС 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 подразделе. 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 в вопросах организации и проведения раздачи и обналичивания, обратитесь к справочным документам, перечисленным в конце данной дорожной карты.

## МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

* Сотрудники агентства и поставщика услуг должны быть, в соответствии с уровнем их участия в процессе раздач и обналичивания, проинструктированы, проинформированы о работе программы и/или должны пройти соответствующее обучение.
* Для неденежных раздач методом по умолчанию и предпочтительным методом должны быть прямые раздачи.
* Проверьте, что места раздачи безопасны, и что при их использовании бенефициары смогут соблюсти своё достоинство.
* В течение всего цикла раздачи следует следить за тем, чтобы было предусмотрено всё необходимое для людей с особыми потребностями или требующих особого внимания.
* Убедитесь, что план проведения обналичивания согласуется с местом расположения и возможностями поставщика услуг.
* Данные для проведения сверок собираются в течение всего времени работы программы и закрываются при окончании работ, предпочтительно, в течение недели после последней раздачи/обналичивания.

## ПОДРАЗДЕЛЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

### Подготовка и информирование

До начала раздач и обналичивания сотрудники на местах должны получить общую информацию о программе. Особо следует остановиться на мероприятиях, в которых они принимают непосредственное участие, однако, они должны быть также способны ответить на вопросы, которые бенефициары задают наиболее часто, или, по крайней мере, должны верно переадресовать вопросы бенефициаров. Среди инструментов этого подраздела вы найдёте шаблон тренинга для персонала ПДП и бланк вопросника для тренинга ПДП.

Если вы работаете с поставщиком финансовых услуг, персонал поставщика также следует проинструктировать и проинформировать о программе. Учтите, что сотрудники с разными обязанностями будут иметь разные потребности в информации. Как минимум, все сотрудники должны быть проинформированы о принципах и мандате Красного Креста и Красного Полумесяца, целях и охвате программы, ролях и зонах ответственности, системах коммуникации с бенефициарами и отчётности (включая механизм подачи жалоб и реагирования). В инструменты данного подраздела включён шаблон для обучения поставщика услуг ПДП.

Если размер сети агентов превышает ваши возможности для проведения обучения, может быть полезно направить им письмо о программе и об исключениях, которые могут быть сделаны в отношении определённых бенефициаров. Это позволит агентствам лучше подготовиться, повысит уровень прозрачности программы и упростит проведение мониторинга. Для этой цели в инструменты этого подраздела включён образец письма к предпринимателю.

### Планирование и осуществление раздачи

Существует три основных типа раздачи: прямая раздача, являющаяся механизмом, используемым по умолчанию, и предпочтительным; непрямая раздача и пожертвования организациям, которые осуществляются тогда, когда осуществление прямой раздачи невозможно.

Следует тщательно подходить к вопросу выбора и организации мест для раздачи, а сами раздачи следует планировать заранее, при участи сообществам и участвующих в них третьих сторон (например, партнёров и поставщиков услуг). Важно, чтобы все участники процесса раздачи, включая местные власти и сообщество, понимали свои роли, и что от них ожидается.

Не менее важно уважать достоинство бенефициаров, а также соблюдать местные традиции и культурные нормы. В течение всего цикла раздачи следует следить за тем, чтобы было предусмотрено всё необходимое для людей с особыми потребностями или требующих особого внимания. Это может относиться к тому, каким образом эти люди получают уведомления, к вопросам их безопасности и транспортировки к месту раздачи и обратно, ко времени ожидания, сложностям при раздаче и т.п.

Среди инструментов этого подраздела вы найдёте контрольный список для оценки места раздачи, руководство по организации места раздачи, бланк листа раздачи и шаблон плана раздачи. Вы также найдёте бланк заявки для раздачи, который следует использовать для запроса внутристрановой мобилизации неденежных товаров, хранящихся на складах и находящихся в ведении департамента логистики, а также бланк накладной, которая должна выписываться для всех товаров, отправляемых со складов в ответ на заявку.

### План обналичивания и мобилизация агентов

Поставщики финансовых услуг обычно полагаются на независимых агентов, которые проходят «финишную прямую» цепочки раздачи помощи. Этими агентами могут быть владельцы магазинов, операторы сотовой связи или владельцы любого бизнеса, принимающего платежи и производящего выплаты, которые желают оказывать услуги по обналичиванию в дополнение к своей основной деятельности.

Вам следует попросить поставщика услуг предоставить список агентов с информацией о месте их расположения и дневном потенциале для обналичивания. Это поможет вам разбить бенефициаров на группы относительно разных мест раздачи. Поставщики услуг должны пояснить используемую методологию для калькуляции.

Среди инструментов этого подраздела вы найдёте инструмент для определения потенциала для обналичивания, который облегчит задачу поставщику услуг и поможет собрать вместе всю необходимую информацию. Кроме того, вы найдёте инструмент для оценки времени, требуемого на обналичивание, который позволит вам понять, сколько дней потребуется каждому агенту на выдачу наличных денег приписанным к нему бенефициарам. Это позволит вам заполнить шаблон мобилизационного плана каждого агента с указанием дат тренингов и обналичивания, а также шаблон плана для обналичивания с подробной информацией о числе домохозяйств, общей сумме, подлежащей выдаче, а также с графиком для каждого посёлка. Этот подробный план по проведению обналичивания подходит для широкомасштабных раздач, включающих множество пунктов раздачи и несколько сообществ. Вы можете использовать его для координирования работы с департаментами логистики, финансов, кадров, безопасности, и, по возможности, с местными властями.

### Осуществление наличных выплат

Процесс выдачи наличных может быть разным в зависимости от механизма раздачи. В идеале вы должны найти подробную внутреннюю инструкцию для проведения обналичивания с помощью разных механизмов раздачи и типов поставщиков услуг в СОП вашего агентства.

В общих чертах, любой процесс обналичивания начинается с платёжного поручения на денежный перевод, который сообщает поставщику финансовых услуг о необходимости раздать денежные средства от лица Красного Креста и Красного Полумесяца и даёт ему полномочия это сделать. Если поставщик услуг ожидает получить из данного документа также информацию о процессе планирования, в платёжное поручение может потребоваться включить информацию о месте выдачи наличных или об агенте. Поставщик финансовых услуг может предоставить свой бланк для платёжного поручения на денежный перевод. В противном случае вы можете внести необходимые изменения в шаблон, представленный среди инструментов этого подраздела.

Вы должны ожидать регулярных отчётов от поставщика услуг, иногда даже ежедневных, в которых будет отражаться ситуация с индивидуальными денежными выплатами. Отчёты должны соответствовать формату, установленному в договоре. Среди инструментов данного подраздела вы найдёте пример отчёта.

Где это уместно, особенно, когда агентство раздаёт бенефициарам деньгинапрямую, вы можете создавать и распространять также внутренние отчёты о раздаче. В инструменты этого подраздела включён шаблон отчёта о раздаче. Вы можете воспользоваться им, чтобы быстро получить информацию об объёме розданных денежных средств и о числе обслуженных бенефициаров.

### Сверка

Проведение сверки обязательно и при оказании неденежной помощи, и для ПДП. Целью сверки является сведение сальдо по книгам и прояснение расхождений. Данные для проведения сверок собираются в течение всего времени работы программы и закрываются при окончании работ, предпочтительно, в течение недели после последней раздачи/обналичивания. Для сведения счетов все движения отслеживаются систематически индивидуально для каждого события на основе оригиналов документов, которые централизованно хранятся в надёжном архиве в течение 3 лет (в зависимости от местных обычаев). Среди инструментов этого подраздела есть материалы по планированию сверки, включая руководство по процессу, а также документы, требуемые в ходе процесса сверки. Инструмент для сверки может использоваться как в неденежной программе, так и в программе с использованием денежных выплат. Бланки для учёта денег и для инвентаризации должны быть распечатаны, заполнены после каждой передачи денег или товаров и сданы в архив. Инструмент «Отчёт о процессе сверки» поможет задокументировать процесс сверки для упрощения проведения аудита в будущем и извлечения уроков. В инструменте «Определение доверенности и процесса» подробно объясняется, как лицо, получающее пособие от лица бенефициара, должно использовать доверенность. В «Доверенности» представлен формат документа, который следует заполнить, и который должно использовать данное лицо.

В случае ПДП финансовый департамент должен провести итоговую сверку фондов. Баланс и сверка должны быть выполнены для всех счетов, открытых для обналичивания в ходе программы денежных переводов. Поставщик финансовых услуг должен возвратить все неиспользованные средства и закрыть счёт (счета). Все документы, бумажные и электронные, использованные при обработке и осуществлении денежных переводов, должны храниться в соответствии с правилами хранения документов организации.

|  |
| --- |
| СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  МФОККиКП, Пособие по работе на местах для отрядов реагирования при ЧС / IFRC (2008) Relief ERU field manual. <https://www-secure.ifrc.org/DMISII/Pages/03_response/0306_eru/030602_eru_relief/146900_relief%20ERU_EN_LR.pdf>  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>  Раздача денег: Механизмы перевода денежных средств при ЧС / Cash Transfer Mechanisms in Emergencies (2010) CaLP<http://www.cashlearning.org/resources/library/6-delivering-money-cash-transfer-mechanisms-in-emergencies>  CaLP: электронные платежи в ПДП. Краткий информационный листок / CaLP e-payments in CTP. A quick information sheet. <http://www.cashlearning.org/resources/library/287-e-payments-in-cash-transfer-programming-quick-tool>  Краткое руководство по раздаче: чеки / A quick delivery guide: Cheques(2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/22-cheques---a-quick-delivery-guide-screen-version>  Краткое руководство по раздаче: карточки / A quick delivery guide: Cards (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/235-delivering-cash-through-cards---a-quick-delivery-guide-booklet>  Краткое руководство по раздаче: наличные деньги / A quick delivery guide: DirectCash (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/24-direct-cash---a-quick-delivery-guide-screen-version>  Краткое руководство по раздаче: ваучеры / A quick delivery guide: Vouchers (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/25-vouchers---a-quick-delivery-guide-booklet-version>  Краткое руководство по раздаче: ярмарки ваучеров / A quick delivery guide: Voucher fairs (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/217-voucher-fairs-a-quick-delivery-guide-booklet-version> |