

برنامج الأمم المتحدة الانمائي
(UNDP)

بالاشتراك مع صندوق التنمية الاجتماعي

و مشروع الأشغال العامة

و

صندوق الأمم المتحدة للأطفال (اليونيسف)

بالشراكة مع صندوق التنمية الاجتماعي

مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية في حالات الطوارئ
والاستجابة لـ كوفيد-19 (P173582) ,تمويل
إضافي (P177020) وتمويل إضافي 2 (P180358)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

02 مارس 2023

مشروع تعزيز الحماية المجتمعية أثناء الطوارئ والاستجابة لجائحة كوفيد-19 - خطة إشراك أصحاب المصلحة

جدول المحتويات

4	مقدمة/ شرح حول المشروع
5	المخاطر الرئيسية للمشروع
6	ملخص موجز لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة
6	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - تحديث لإنشطة إشراك أصحاب المصلحة وبناء القدرات خلال تنفيذ المنحة الأصلية و التمويل الإضافي
10	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
11	اليونسيف
12	تحديد وتحليل أصحاب المصلحة
13	الأطراف المتأثرة
13	الأطراف الأخرى المهتمة
14	المحرومون/الأفراد أو المجموعات الضعيفة
16	ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع
16	برنامج إشراك أصحاب المصلحة
16	الغرض و توقيت خطة إشراك أصحاب المصلحة
18	الاستفادة من أنظمة- مشروع الاستجابة الطارئة للضرورة في اليمن YECRP كبديل لإشراك أصحاب المصلحة
19	الاستراتيجية المقترحة لنشر المعلومات
19	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
20	اليونسيف
20	الاستراتيجية المقترحة للتشاور
23	الاستراتيجية المقترحة لاستيعاب آراء المجموعات الضعيفة
23	الجدول الزمني
24	مراجعي الملاحظات و المراحل المستقبلية للمشروع من خلال عمليات التنفيذ للمنحة الأصلية و المنحة الإضافية الأولى AF1 و المنحة الإضافية الثانية AF2
24	الموارد و المسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
24	الموارد
24	اليه اليونسيف لإشراك أصحاب المصلحة و التواصل مع المجتمع
27	آلية التظلم
27	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
30	المستويات المختلفة لآلية التظلم و الرفع الشكاوي على مستوى المشروع
31	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - الشكاوي المرفوعة خلال فترة تنفيذ المنحة الأصلية
32	اليونسيف
37	الرقابة والإبلاغ
37	مشاركة أصحاب المصلحة في مراقبة الأنشطة
37	إبلاغ مجموعات أصحاب المصلحة بالنتائج

الاختصارات

AF	منحة التمويل الإضافي
AF2	منحة التمويل الإضافي الثاني
COVID-19	فيروس كورونا -19
CFW	النقد مقابل العمل
CT	التحويلات النقدية
ECRP	مشروع الإستجابة الطارئة للأزمة في اليمن
ESPECRP	المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الإجتماعية و الاستجابة لجائحة كوفيد-19
ESS	المعايير البيئية و الإجتماعية
FAQ	الاسئلة المتكررة
FGD	مناقشة المجموعات المركزة
GBV	العنف القائم على النوع الإجتماعي
GM	اليه التظلم
IDA	مؤسسة التنمية الدولية
IDP	الاشخاص النازحين داخليا
KII	المقابلات التي تمت مع الأشخاص الاساسين
MIS	نظام إدارة المعلومات
PME	التخطيط الرقابي و التقييم
PMU	وحدة إدارة المشروع
PSEA	الحماية من الإستغلال و التحرش الجنسي
PWP	مشروع الأشغال العامة
SCMCHA	المجلس الأعلى للإدارة و تنسيق الشؤون الإنسانية و التعاون الدولي
SFD	الصندوق الإجتماعي للتنمية
SMEPs	وحدة تنمية المنشآت الصغيرة و الأصغر
SPECRP	المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الإجتماعية و الاستجابة لجائحة كوفيد-19
SWF	صندوق لرعاية الأتجاهية
TPM	رقابة الطرف الثالث
UASC	الأطفال غير المصحوبين من ذويهم أو المنفصلين عنهم
UCT	التحويلات النقدية غير المشروطة
UN	الأمم المتحدة
UNDP	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
UNESCO	اليونسكو، منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة
UNFPA	صندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية
UNICEF	اليونيسف
UNWOMEN	هيئة الأمم المتحدة للمساواة في النوع الاجتماعي وتمكين المرأة
WFP	برنامج الغذاء العالمي
WG	مجموعة العمل

مقدمة/وصف المشروع

1. يعتبر المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية و الاستجابة لـ كوفيد-19 مبني على أساس المشروع الذي تم إكمال تنفيذه تحت مسمى مشروع الإستجابة الطارئة للأزمة في اليمن و الممول من المؤسسة الدولية للتنمية و الذي يهدف الى تقديم الدعم للفئات الضعيفة في اليمن الذين تأثروا بالنزاع وبمرض كوفيد-19 والصدمات الناتجة عن تغييرات المناخية . تركّز الأهداف التنموية للمشروع على تقديم تحويلات نقدية ، وأعمال مؤقتة، وزيادة الوصول إلى الخدمات الأساسية والفرص الاقتصادية للسكان الضعفاء الذين تأثروا بالنزاع القائم في اليمن و تضرروا بالجائحة العالمية لفيروس كورونا و الأزمة العالمية نتيجة الحرب في اكرانيا .

2. يستهدف التمويل الاصلي وكذا كل من التمويل الإضافي الاول AF1 و التمويل الإضافي المقترح الثاني AF2 بشكل أساسي الأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي ويركز على تدخلات أكثر فعالية في معالجة انعدام الأمن الغذائي . عند الأخذ بالحسبان احتياجات الأمن الغذائي قصيرة المدى، فإن تمويلات المشروع يتوقع استخدامها لتوفير التحويلات النقدية غير المشروطة للأسر الضعيفة. يشمل هذا التحويلات النقدية الغير مشروطة لصندوق الرعاية الاجتماعية وكذلك تنفيذ التجربة لتطوير المعرفة الرقمية و المالية . بالنسبة للأسر الضعيفة القادرة على العمل ، فإن المشروع سيستمر في إشراك المجتمعات المحلية لتقديم فرص عمل لبناء أصول مجتمعية ذات قيمة وعمل أولوية للمشاريع المجتمعية التي تسهم في الأمن الغذائي، والتكيف المناخي ومع الأخذ بالاعتبار التدخلات الحساسة للنوع الاجتماعي . كجهود تبذل في معالجة انعدام الأمن الغذائي بصورة أكثر استدامة سيواصل المشروع تقديم فرص اقتصادية للسكان الضعفاء من خلال الدعم المقدم للمنشآت الصغيرة والاصغر ، مع التأكيد على دعم صمود سوق الغذاء والآليات التي تعتمد على السوق. و كما ستركز تدخلات المشروع أيضا على إتخاذ الإجراءات والتدابير التي تراعي مواجهة فيروس كورونا , كما كان الحال عليه بالنسبة لمشروع الاستجابة الطارئة للأزمة في اليمن ECRP

3. سوف يتم تنفيذ المشروع من قبل برنامج الأمم المتحدة الانمائي واليونيسف بالشراكة مع شريكين وطنيين كمنفذين، والصندوق التنموي الاجتماعي ومشروع الأشغال العامة و الوكالة لتنمية المنشآت الصغيرة و الأصغر SMPEs لما يمتلكه من قدرات.

4. يتضمن المشروع أربعة مكوّنات وهي تحديداً: المكوّن الأول: التمويلات النقدية غير المشروطة (وهي التي تقوم اليونيسف بتنفيذها بالشراكة مع الصندوق التنموي الاجتماعي)، يشمل تعزيز قدرات أصحاب المصلحة ضمن إطار الحماية الاجتماعية – يشمل الصندوق الاجتماعي للتنمية و صندوق الرعاية الاجتماعية بالإضافة الى آخرين و تعزيز الأنظمة لتحسين أطر التحويلات النقدية غير المشروطة و تعزيز إمكانية حصول المستفيدين على الخدمات الاجتماعية الأساسية وكذا إضافة المكون الفرعي 1.2 تجربة أنظمة الدفع الإلكتروني الرقمي و تحسين المعرفة المالية ،وسيكون برنامج الأمم المتحدة الإنمائي معني بتنفيذ أحكام (المكون الثاني) لأنشطة مبنية على أساس التحزيم الجغرافي . تسعى هذه التدخلات للتركيز على تعزيز الصمود لأنعدام الأمن الغذائي و سوء التغذية و يشمل المكون الفرعي 2.1 (النقد مقابل التغذية) 2.2 (النقد مقابل العمل) 2.3 (الاصول المجتمعية) و 2.4 (دعم الفرص الاقتصادية) . و سيكون كل من اليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الانمائي مسؤوليين عن تقديم المكوّن 3: (إدارة المشروع، الرقابة و تقييم وبناء القدرات الخاصة في المؤسسات الوطنية، وبالنسبة للمكوّن 4: فهو المتعلق بالاستجابة الطارئة والطوارئ.

5. وبالاعتماد على المصادقة على المشروع المقترح التمويل الإضافي 2 فإن المشروع ستكون مدته ممتدة من تاريخ 30 ديسمبر 2024 الى 30 ديسمبر 2026 وسيغطي نفس المديرية 333 في المحافظات الـ 22 التي توجد فيها مستويات لمؤشرات التآزم و تتضمن أكثر المجتمعات فقرا ، يشمل النساء والأطفال التي تعاني من سوء التغذية، والأسر الغير مدرجة تحت خدمات صندوق الرعاية الاجتماعية . بالنسبة للمكوّن الفرعي الخاص بالتحويلات النقدية غير المشروطة التي تقوم اليونيسف بتنفيذها بالمشاركة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية فإن المشروع يستخدم كشف المستفيدين الذي يعود إلى ما قبل حصول النزاع والذي يتبع برنامج التحويلات النقدية لصندوق الرعاية الاجتماعية.

تم عمل المراجعات التالية تحت إطار منحة التمويل الإضافي :

- i. وثيقة المشروع و المواشرات للمستوى المتوسط لزيادة تحقيق الأهداف المرتبطة
ii. تم إعادة النظر و مراجعة مكونات المشروع لضمان تحقيق الموائمة اللازمة

(a) المكون الفرعي 1.2 تم تحويله تحت المكون 2 على شكل (المكون الفرعي 2.1)

(b) المكون 1 (المعروف حاليا التحويلات النقدية) تم تغيير اسمه (التحويلات النقدية الغير مشروطة)

(c) المكون الخاص بكثيفة العمالة و الفرص الاقتصادية تم 'عادة تسميته ليصبح مكون دعم التمركز الجغرافي للتخفيف من حده إنعدام الامن الغذائي و سوء التغذية (

الجدول (1) تكلفة المشروع على مستوى كل مكون

المكونات	المنحة الاصلية (US\$ million)	منحة التمويل الاضافي 1 (US\$ million)	منحة التمويل الاضافي 2 (US\$ million)	إجمالي المخصص بعد التعديل (US\$ million)
المكون 1: التحويلات النقدية غير المشروطة	152	182	134.5	468.5
المكون الفرعي 1.1: التحويلات النقدية غير المشروطة	135	182	131.5	448.5
المكون الفرعي : 1.2 النقد مقابل الغذاء (فقط تحت المنحة الأصلية)	17	تم نقله الى المكون الثاني		17
المكون الفرعي 1.2: تجربة الدفع الرقمي و تحسين مستوى المعرفة المالية (جدبد)			3	3
المكون 2: تدخلات مركزة جغرافيا (تحزيم جغرافي) للتقليل من أزمة إنعدام الأمن الغذائي و سوء التغذية	38.4	99.2	55.9	193.5
المكون 2.1 : النقد مقابل الغذاء		32	19	51
المكون 2.2 : النقد مقابل العمل	15.7	27.6	15.9	59.2
المكون 2.3 : الاصول المجتمعية	15.7	27.6	15	58.3
المكون 2.4: الفرص الاقتصادية و دعم صمود سوق الغذاء	7	12	6	25
المكون 3: دعم المشروع ، الإدارة ، النقييم و نفقات التشغيلية	13.5	18.8	16.6	48.9
المكون الفرعي: 3.1 اليونيسيف	7.5	10	9	26.5
المكون الفرعي 3.2: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	6	8.8	7.6	22.4
المكون 4: الاستجابة للمخاطر الطارئة	0	0	0	0
إجمالي مخصصات المشروع	203.9	300	207	710.9

مخاطر المشروع الرئيسية:

6. تشمل مخاطر المشروع الرئيسية مخاطر سياسية وأمنية، واقتصادية وكذلك مخاطر تشغيلية وخاصة مسألة الانتشار العالمي لجائحة كوفيد-19 والفيضانات التي اندلعت في الأجزاء الغربية من البلاد وكذلك تآرجح سعر الصرف وارتفاع سعر الوقود بالإضافة إلى أزمة الوقود المنتشرة في عموم البلاد. بينما تشمل المخاطر السياسية والأمنية التدخلات المحتملة في الأنشطة الخاصة بهذا المشروع والتي قد يسفر عنها تأخير في أعمال المشروع. الأكثر من ذلك قد ينتج عن الأزمات الأمنية والسياسية والنزاعات المسلحة في تعليق مؤقت لأنشطة المشروع وانتقالها إلى أماكن أخرى. سوف تقوم الوكالتان المستقلتان (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف) وشركاؤهما المنفذون (صندوق التنمية الاجتماعية ومشروع الأشغال العامة) بمراقبة الوضع وانتهاج أساليب مناسبة للتخفيف. تشمل المخاطر الاقتصادية الكلية انعدام في الوقود بالتزامن مع هبوط محتمل في سعر الصرف بالريال، زيادة غير كافية لمستوى مبالغ الفائدة، و تأثير الحرب الروسية – الاكورانية على الأمن الغذائي العالمي. قد يؤدي هذا إلى ارتفاع في أسعار الغذاء وقلق متوقع من تعرض الخدمات الأساسية للمخاطر بما في ذلك جهود مكافحة كوفيد-19. أما المخاطر التشغيلية فتشمل تفشي كوفيد-19 والتفشي العالمي للأوبئة وتأثيراتها على أنشطة المشروع بما في ذلك إجراء مشاورات عامة واسعة بشأن مخاطر العدوى.

7. سيتم تقييم وفحص خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لكل مشروع فرعي بحثاً عن المخاطر الاجتماعية والبيئية ومخاطر الصحة والسلامة المهنية المحتملة، وتطوير الأنشطة المطلوبة للتخفيف من هذه المخاطر من خلال خطة التخفيف بما يتماشى مع سياسات ومعايير سياسات الحماية الاجتماعية والبيئية للبنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي المحدثة (على غرار مشروع الاستجابة الطارئة للأزمة في اليمن). التأثيرات الاجتماعية الرئيسية للمشروع ذات الصلة بالأنشطة المتعلقة بالنقد مقابل الغذاء والنقد مقابل العمل لبناء وإعادة تأهيل الاصول الخاصة بالمجتمع مثل الاستغلال الجنسي/الابتزاز و التحرش الجنسي SEA / SH، وعمالة الأطفال، وحباسة الأراضي، والتمييز بين الجنسين، وإمكانية تدفق العمالة. قد تشمل مخاطر المشروع عدم إدراج الفئات المستضعفة، واستحواذ النخبة على منافع المشروع التي قد تؤدي إلى تطوير / تقاوم التوترات الاجتماعية، والوضع الأمني على الأرض والمخاطر المحتملة لتدفق العمالة.

ملخص موجز للأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة

8. تم تطوير خطة مشاركة أصحاب المصلحة SEP والإفصاح عنها قبل تقييم المشروع وتحديثها من أجل التمويل الإضافي كجزء من المفاوضات بشأن التمويل الإضافي الثاني، وهي نقطة انطلاق لعملية تكرارية لتطوير خطة إشراك أصحاب المصلحة الأكثر شمولاً والبناء على الخبرات أثناء تنفيذ المشروع الأساسي وتمويله الإضافي.

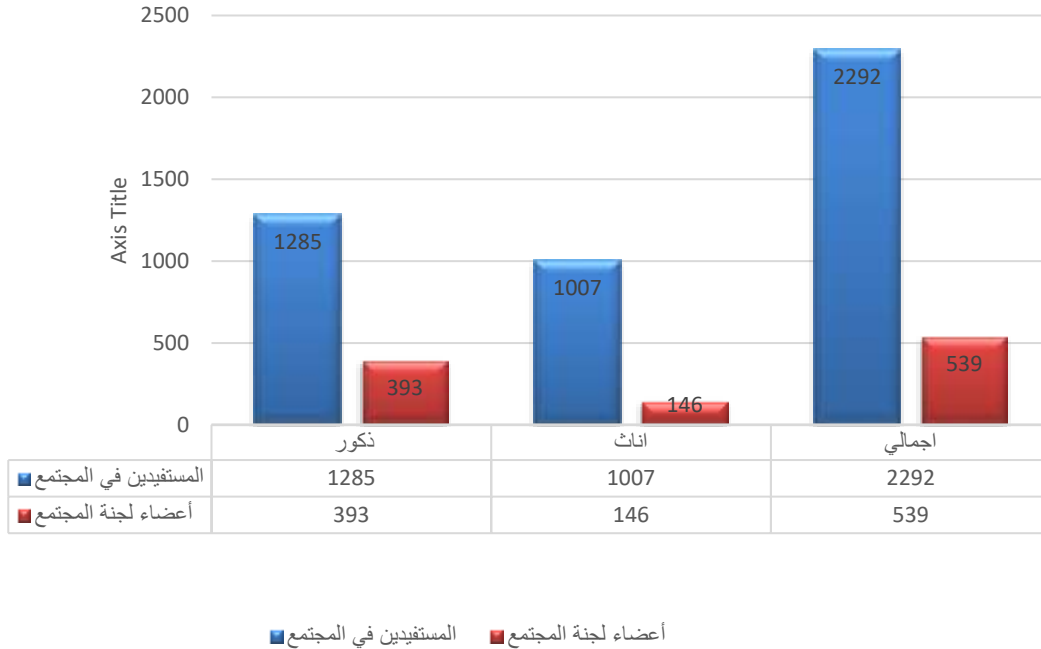
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - تحديثات حول المشاورات العامة وبناء القدرات أثناء تنفيذ المشروع الرئيسي والتمويل الإضافي - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

9. أثناء تنفيذ المشروع الأساسي، تم إجراء العديد من المشاورات العامة والمجتمعية لضمان تصميم جميع المشاريع الفرعية وتبنيها احتياجات المستفيدين وضمان المشاركة الكاملة. أكمل الصندوق الاجتماعي للتنمية وبرنامج الأشغال العامة 101 مشروعاً فرعياً مع الاستشارات المجتمعية وبناء القدرات لأعضاء اللجان المجتمعية والعاملين والمقاولين وغيرهم كما هو موضح في الرسمين البيانيين التاليين:

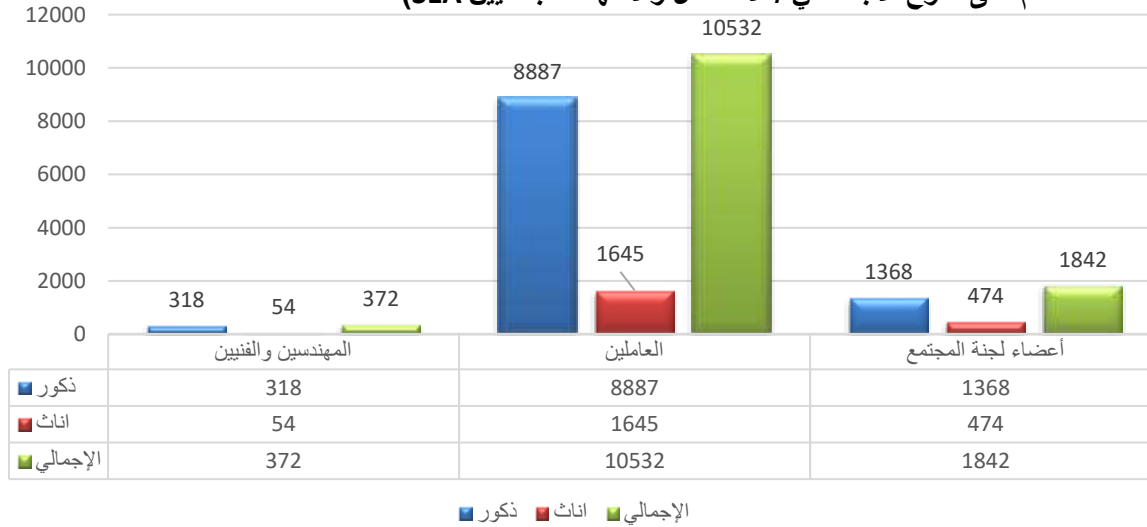
- تم عقد جلسات استشارية في جميع القرى المستهدفة ولجميع المشاريع الفرعية لتقديم المجتمعات لتحديد أولويات المشاريع الفرعية، وموضوعات الحماية بما في ذلك الصحة والسلامة المهنية والبيئة والنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي وآلية معالجة المظالم للإبلاغ عن أي حالة بطريقة سرية والحصول على ملاحظاتهم. ما يقرب من 2292 مستفيد مجتمعي تم استشارتهم منهم 1007 إناث و1285 ذكور. تم إنشاء اللجان المجتمعية لـ 101 مشروعاً فرعياً مع 146 أنثى و393 عضواً من الذكور. خلال عملية التشاور، أجرى الصندوق الاجتماعي للتنمية وبرنامج الأشغال العامة جلسات بناء القدرات والتوعية حيث تم تدريب 1363 من الذكور و474 من الإناث من أعضاء لجنة المجتمع على المتطلبات البيئية والاجتماعية، وتم رفع وعيهم بالمخاطر والآثار المحتملة. إلى جانب ذلك، وافق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذون على مراجعة وتحسين جميع دورات ووحدات التدريب والتوعية الخاصة بالتمويل الإضافي.

- لم يتم إجراء أي مشاورات بشأن التمويل الإضافي والخطة المقرر إجراؤها خلال الربع الأول من عام 2023. سيجري برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذون مشاورتين مع أصحاب المصلحة في عدن وصنعاء من أجل التمويل الإضافي الأول والتمويل الإضافي الثاني في الربع الأول من عام 2023 لضمان الكشف عن المعلومات ومراجعة احتياجات المستفيدين

رسم بياني (1): جلسات استشارية عامة من قبل الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة خلال إطار السياسات العامة PF



رسم بياني (2): التدريب وزيادة الوعي حول الصحة والسلامة المهنية الحماية البيئية والاجتماعية (بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA))



10. النتائج الرئيسية لإشراك أصحاب المصلحة في المشروع الأساسي هي كما يلي:

- i. وافق أصحاب المصلحة على التدخلات المقترحة وأكدوا احتياجاتهم.
- ii. أكد أصحاب المصلحة على تكافؤ فرص العمل أثناء التنفيذ.
- iii. تم التأكيد على إيلاء المزيد من الاهتمام لمنع جميع أنواع الاستغلال. تم تسليط الضوء على المستفيدات لتقديم أنشطة صديقة للإناث تناسب قدراتهن وتطبيق تدابير محددة مثل ساعات العمل المرنة لتشجيع المزيد من النساء على المشاركة والحصول على الفائدة المثلى.
- iv. تم التأكيد على إشراك المرأة في اللجان المجتمعية.
- v. تم التوصل إلى اتفاق بشأن جمع ونقل مخلفات البناء إلى مدافن النفايات المخصصة.
- vi. تم التأكيد على إنشاء مراحيض مؤقتة مع غسل اليدين في مواقع العمل للعمال.
- vii. تمت الموافقة على التنسيق المطلوب مع لجنة المجتمع لإدارة قضايا المشاريع الفرعية.
- viii. تم الاتفاق على التنسيق المطلوب لإدارة قضايا المرور.
- ix. تمت الموافقة على وضع سور وتحذير حول منطقة العمل لمنع المشاة من دخول مواقع العمل أو السقوط أثناء أعمال الحفر.

11. وقد أجرى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذون (على مستوى المقر الرئيسي والفروع) والسلطات المحلية هذه المشاورات وأنشطة الاجتماعات بشأن تجميع القضايا باعتبارها تحضيرات في المرحلة المبكرة للتمويل الإضافي (AF) ، وباختصار، فيما يلي الأنشطة التي تم تنفيذها وتمت:

- **توقيع اتفاقيات على مستوى السلطات المحلية**
 - تم عقد اجتماعات وتنسيق مع السلطات المحلية في (31) مديرية، وتم توقيع (31) اتفاقية تعاون وتنسيق مع السلطات المحلية في المديرية المستهدفة، بما في ذلك دور الشركاء المنفذين والسلطات المحلية في تنفيذ الدراسات المجتمعية.
- **اجتماعات التنسيق مع الشركاء**
 - تم عقد اجتماعات وتنسيق مع الشركاء (مشروع الأشغال العامة) وبرامج الصندوق الاجتماعي للتنمية (النقد مقابل العمل – والنقد لأجل التغذية - وحدة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر SMED) على مستوى الفرع، حيث بلغ عدد الاجتماعات التي تم عقدها (8) اجتماعات باستثناء فرع عمران بالإضافة إلى عقد اجتماعين على مستوى المقر الرئيسي مع فريق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وفريق مشروع الأشغال العامة.
- **تدريب فرق العمل الميداني**
 - تم تدريب 335 من الذكور والإناث من الفرق الميدانية والاستشاريين على مكونات وأنشطة المشروع منهم (164) أنثى. سيتم توزيع الفرق الميدانية كل في إطار المنطقة الفرعية التي يعملون فيها. ركز التدريب على بناء قدرات الفرق لتحديد احتياجات المجتمع حسب أهداف الصندوق ومحدداته.
- **عدد المجالس القروية المشكّلة**
 - تم تشكيل 30 مجلساً قروياً تعاونياً في كل من عزلة الوزيرة، مديرية العدين، محافظة إب، وعزلة شرقي الخمسين بمديرية خيران المحرق، حيث عملت الفرق على تحفيز المجتمع لاختيار أعضاء المجالس القروية الذين سيمثلون المجتمع في تحديد الاحتياجات من خلال تدريبهم على مجموعة من أدوات المشاركة المجتمعية التي تساعدهم على تحليل الوضع ومن ثم تحديد أولويات الاحتياجات.
- **عدد أعضاء المجالس القروية**
 - تم تدريب 362 عضواً في مجالس التعاون القروي من بينهم (180) سيدة على آلية جمع البيانات وتحليلها للتوصل إلى قائمة بالاحتياجات التي يتم الاتفاق عليها فيما بينهم. يتم إعداد تقرير القرية الذي يتضمن خطة صمود المجتمع.
- **الاستشارات المجتمعية على مستوى القرية**
 - تم إجراء 30 استشارة مجتمعية على مستوى القرية بما في ذلك العدد الإجمالي 362 شخصاً (منهم 180 امرأة).
- **العمل على مستوى العزل**
 - العمل في سبع عزل، حيث تم تشكيل سبع لجان على مستوى العزلة، بإجمالي عدد (165) عضواً منهم (82) امرأة. هؤلاء هم الممثلون على مستوى العزل، والذين تم بناء قدراتهم على مجموعة من أدوات المشاركة المجتمعية، لتحليل وضع العزلة وتحديد الاحتياجات.
- **الاستشارات المجتمعية على مستوى العزلة**
 - بلغ عدد الاستشارات المجتمعية على مستوى العزل (7) استشارات، وحضرها 165 فاعلاً (من بينهم 82 امرأة).

○ الموافقة على الخطة على مستوى العزل من قبل الممثلين من الرجال والنساء

- مازال العمل جارياً في السبع عزل التي تم البدء فيها.
- ملاحظة: لا توجد ورش عمل لإشراك أصحاب المصلحة تم إجراؤها في التمويل الإضافي الأول والثاني وقد تم التخطيط لإجرائها خلال الربع الأول والربع الثاني من عام 2023. سيجري برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذون مشاورتين لأصحاب المصلحة في عدن وصنعاء من أجل التمويل الإضافي الأول والثاني في الربع الأول من عام 2023 لضمان الإفصاح عن المعلومات بشكل أفضل في التمويل الإضافي الأول والثاني ومراجعة احتياجات المستفيدين.

12. لوحظ عدد من التحديات أثناء تنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة على النحو التالي :

- تقييد حركة الفريق الاجتماعي النسائي دون مرافقة "ذكر من عائلتها" مما أدى إلى رفض تنقلها وعدم الحصول على إذن من السلطات المحلية في شمال اليمن.
- حساسية عالية في الحديث عن جوانب العنف القائم على النوع الاجتماعي مع المجتمعات والسلطات المحلية في بعض المناطق بسبب الثقافة اليمنية الراضية لتلك المصطلحات.
- تضع السلطات المحلية قيوداً على التجمع في بعض المناطق مما يقيد أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة؛ و
- لا تسمح بعض المجتمعات المحلية للمرأة بالمشاركة في عملية المشاركة والتشاور التي تؤثر على نهج الدمج لمشاركة أصحاب المصلحة.

13. الحلول التالية مقترحة وتشمل الدروس المستفادة ما يلي :

- تحسين التنسيق مع السلطة المحلية لتسهيل حركة موظفي الشركاء المنفذين؛
- منح بدلات للموظفات والمستشارات لمرافقتهم "ذكر من عائلتها" أثناء مشاركة أصحاب المصلحة وزيارات التشاور العامة؛
- التنسيق الوثيق مع السلطات المحلية في المديرية المستهدفة للحصول على إذن لعملية التشاور والتجمع؛ و
- تشجيع المجتمعات المحلية والنساء على المشاركة وضمان وجود ميسرات لاستشارة المرأة.

الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة - اليونيسف

14. منذ بداية مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية في حالات الطوارئ ومواجهة فيروس كورونا، تم تنفيذ خمس جولات دفع لمكون تحويل التحويلات النقدية، والتي تتوافق مع دورات الدفع 10، 11، 12، 13، و14. يتولى الصندوق الاجتماعي للتنمية مسؤولية التعامل مع الجهات الفاعلة في الحكومة على مستوى المحافظات والمديريات والمستوى المحلي للحصول على الموافقة والدعم اللازمين للتنفيذ السلس لدورة الدفع، بالإضافة إلى نشر المعلومات لمتلقي التحويلات النقدية، بالإضافة إلى نشر المعلومات لمتلقي التحويلات النقدية. يتم نشر المعلومات إلى متلقي التحويلات النقدية من خلال أنشطة التوعية المجتمعية التي يتم إجراؤها في جميع أنحاء الدولة من قبل الصندوق الاجتماعي للتنمية من خلال شبكاتهم من الجهات الفاعلة المحلية والمستفيدين. خلال اجتماعات التوعية المجتمعية هذه، ينلقى المستلمون النقديون رسائل عن تاريخ بدء دورة الدفع، وكيفية جمع المنح النقدية الاجتماعية، وموقع الدفع، وكيفية الوصول إلى مركز اتصال المشروع إذا كان لديهم استفسار وكيفية تقديم تظلم، بما في ذلك الاحتيايل المشتبه به، فضلاً عن الرسائل الحساسة ثقافياً حول منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV). تعد اجتماعات المجتمع هذه أيضاً فرصة لمستلمي الحوالات النقدية لتقديم أي ملاحظات حول المشروع نظراً للأعراف الثقافية في اليمن بشأن الاختلاط بين الجنسين، تُعقد اجتماعات مجتمعية للنساء فقط في بعض المناطق الأكثر تحفظاً للتأكد من أن المستلمات للحوالات النقدية على دراية بالمعلومات المهمة المتعلقة بدورة الدفع ولديهن فرصة لتقديم الملاحظات. تواصل اليونيسف والصندوق الاجتماعي للتنمية البحث عن طرق لمواصلة النمو وتعزيز مشاركة المستفيدات النساء من النقد. يتم الاستفادة من مجموعات الوتس اب برسوم متحركة قصيرة يتم مشاركتها حول معلومات المشروع الرئيسية - وهذا يشمل مجموعات الوتس اب المخصصة للإناث فقط. تم تصميم الرسوم المتحركة مع الصوت والنص لضمان وصول المعلومات للجميع.

15. تم تنفيذ مشارورات على مستوى المجموعات المحورية من خلال جهة رقابية كطرف ثالث في نهاية كل دورة دفع كجزء من أنشطة الرقابة الدورية. هذه المشارورات على مستوى المجموعات البؤرية عملت على توفير الفرصة لمستلمي الحوالات النقدية في التعبير عن انطباعهم و تفاعلهم مع أنشطة المشروع. تم توزيع المجموعات البؤرية بحسب النوع الاجتماعي و تم مشاركة ملخص حول هذه النقاشات و يمكن تضمين التغذية الراجعة في دورة الدفع اللاحقة .

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

16. يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بضمان مشاركة مفيدة وفعالة وعلى قدر من المعرفة لدى أصحاب المصلحة والشركاء طبقاً للبرنامج أو دورة المشروع بحيث تشتمل على تخطيط مبكر وتعريف لطبيعة المشكلة وتصميم أفضل للمشروع أو البرنامج. إن التواصل مع أصحاب المصلحة ومشاركتهم الفعالة تساعد على حصول الموافقة السريعة على المشروع وكذلك

تساعد على تحقيق ملكية هذه المشاريع من قبل المجتمعات المحلية بالإضافة إلى التمكين من استدامة وتبادل المنافع للسلامة والصحة الوظيفية الاجتماعية والبيئية. يؤدي هذا إلى المشاركة الكاملة وتحقيق نتائج المشروع ومخرجاته بدعم من جميع أصحاب المصلحة ويقلل من فرصة الاختلاف والنزاع، في حين يسهم في نفس الوقت في دعم حقوق الانسان وتقديم الحماية الاجتماعية والبيئية. تضمن الأمم المتحدة وشركاؤها القيام بعمل تحليل الشركاء، وتضمن التشاور بين أصحاب المصلحة مع الجماعات المتأثرة والمهتمة وأن خطة الإشراف قد تم تنفيذها بصورة فعالة وكافية في دورات المشروع.

17. منذ العام 2016، رسخ برنامج الأمم المتحدة الانمائي وشركاؤه تعاونه المشترك مع البنك الدولي من خلال مشاريع سابقة مثل مشروع اليمن للاستجابة للأزمات الطارئة¹ YECRP نتج عنها تجارب متراكمة ومعرفة حول اشراك أصحاب المصلحة وفي التشاورات المتعلقة. يهدف الاطار البيئي والاجتماعي إلى التأكيد على ان اشراك أصحاب المصلحة ومشاركتهم الكاملة بدون تجاهل أحد منهم يقود إلى شفافية في المعلومات لجميع أنشطة المشروع من أجل المعالجة الناجحة لأي مخاطر محتملة بحيث تشمل الأدوار التالية على سبيل الذكر لا الحصر:

أولاً: التأثيرات المتعلقة بالمخاطر الاجتماعية، والتي تشمل:

- أ- تأثيرات تتعلق بأخطاء في الاستهداف وافتقار في الشفافية والتمييز ضد المجموعات المهمشة، والفساد في اختيار المستفيدين من المشروع.
- ب- الآثار الناجمة عن عمى النوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والانتهاك الجنسي الذي يرتبط عادة بأحداث كارثية.
- ت- الآثار السلبية المرتبطة بالتمييز ضد النساء والأطفال وكبار السن وذوي الإعاقات أثناء عملية اختيار المستفيدين من المشروع.
- ث- الأثر المرتبط بحيازة الأراضي وتدفق العمالة
- ج- الأثر المرتبط بغياب التشاور مع المستفيدين والمنظمات المجتمعية والناس المتأثرين من المشروع وأصحاب المصلحة فيه إلى جانب مؤسسات التمويل الأصغر.
- ح- الآثار الناجمة عن عدم توفير الحماية للأطفال وكذا عمالة الأطفال بسبب احتياج الأسر الفقيرة الشديد للمال.
- خ- الآثار الناجمة عن اندلاع الصراعات والنزاعات المجتمعية بسبب عدم الأخذ في الاعتبار الاحتياجات واهتمامات لأصحاب المصلحة المختلفين وكذا التعامل الخاطيء في التعامل مع مشكلة ملكية المياه وحقوق استخدامها.

ثانياً: المخاطر البيئية، ويندرج ضمنها:

- (أ) الآثار الناجمة عن الاستخدام المفرط للتربة والموارد وسوء إدارتها.
- (ب) الآثار المرتبطة بالمخلفات الصلبة الناجمة عن استهلاك العمال (مثل أكياس القمامة والبلاستيك) والتي بفعل تراكمها تؤدي إلى تلوث البيئة.

ثالثاً: مخاطر الصحة والسلامة الوظيفية والمجتمعية، وتتضمن:

- (أ) آثار صحة وسلامة المجتمع المحلي المرتبطة بأنشطة المشروع أثناء التنفيذ بالإضافة إلى الآثار الناجمة عن جائحة كورونا والإصابة بالكوليرا والتي قد تكون ناجمة عن حدوث تلوث لمصادر المياه الموجودة والانفجار الناجم عن مخلفات الحروب.
- (ب) الآثار المرتبطة بالصحة والسلامة الوظيفية على المجتمع المحلي كالحوادث أثناء أعمال الحفر بما في ذلك

¹ لمعلومات أكثر تفصيلاً انظر صفحة الويب التالية:

المخاطر المرتبطة بانفجارات مخلفات الحروب وكذا تقطيع الأحجار وتكسيروها وتحميلها من المحاجر... الخ.

(ج) الأثار الناجمة عن تدمير البنية التحتية للخدمات العامة (الضربات الجوية/استخدام المتفجرات). لغرض التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة وكذا مخاطر الصحة والسلامة الوظيفية سيتم وضع خطط للإدارة البيئية والاجتماعية خاصة بموقع المشروع وأنشطته وسيتم تضمين ذلك في بنود العقود التي تُبرم مع المقاولين.

18. ختاماً، يبني هذا المشروع على التجربة السابقة من مشروع الاستجابة للأزمات الطارئة في اليمن كما يعمل على تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة وفقاً للتحديث الصادر عن كلاً من البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إلى جانب الاستفادة من الخبرات الموجودة وتحسين الانخراط في عملية التشاور مع مختلف المستفيدين مثل المنظمات المجتمعية وغير الحكومية وغيرها من أصحاب المصلحة المرتبطين بالمشروع للحد من المخاطر البيئية والاجتماعية وتلك المتصلة بالصحة والسلامة الوظيفية وتعزيز استمرار عملية التشاور مع اللجان المجتمعية والفئات المتأثرة خلال جميع مراحل المشروع.

منظمة اليونيسف

19. يسعى النهج المرتبط بإشراك أصحاب المصلحة والذي عمل بموجبه الصندوق الاجتماعي للتنمية تحت إشراف اليونيسف أثناء تنفيذ مشروع الاستجابة للطوارئ والأزمة والذي أيضاً يتم العمل به حالياً في المشروع الرئيسي "مشروع تعزيز الحماية المجتمعية أثناء الطوارئ والاستجابة لجائحة كوفيد-19". إلى إيجاد حوار منتظم للتواصل المستمر مع السلطات المحلية وكذا الهيئات العاملة في القطاعين الرسمي وغير الرسمي لتيسير تنفيذ أنشطة المشروع على نحو سلس. يعمل الصندوق الاجتماعي على التأكد من أن الجهات الفاعلة المحلية الرسمية وغير رسمية وفئات المجتمع المحلي على علم بالمكوّن الخاص بالحوالات النقدية بحيث يحظى هذا المكوّن بموافقتهم ودعمهم، وهذا من شأنه أن يُساعد في التنفيذ السلس لأنشطة المكوّن هذا بأسلوب مناسب من حيث الزمن كما يتصف بالكفاءة والفاعلية والشمول. ستستمر اليونيسف في تنفيذ عمليات الحوار و المناصرة لضمان التنفيذ السلس لمكون الحولات النقدية.

يسعى النهج المرتبط بإشراك أصحاب المصلحة والذي عمل بموجبه الصندوق الاجتماعي للتنمية تحت إشراف اليونيسف أثناء تنفيذ مشروع الاستجابة للطوارئ والأزمة والذي أيضاً يتم العمل به حالياً في المشروع الرئيسي "مشروع تعزيز الحماية المجتمعية أثناء الطوارئ والاستجابة لجائحة كوفيد-19". إلى إيجاد حوار منتظم للتواصل المستمر مع السلطات المحلية وكذا الهيئات العاملة في القطاعين الرسمي وغير الرسمي لتيسير تنفيذ أنشطة المشروع على نحو سلس. يعمل الصندوق الاجتماعي على التأكد من أن الجهات الفاعلة المحلية الرسمية وغير رسمية وفئات المجتمع المحلي على علم بالمكوّن الخاص بالحوالات النقدية بحيث يحظى هذا المكوّن بموافقتهم ودعمهم، وهذا من شأنه أن يُساعد في التنفيذ السلس لأنشطة المكوّن هذا بأسلوب مناسب من حيث الزمن كما يتصف بالكفاءة والفاعلية والشمول.

20. وبناءً على ذلك يجب على الصندوق الاجتماعي للتنمية أن يحدد الهيئات المحلية وقادة المجتمع المحلي المعنيين (كلما توفر ذلك) والالتقاء بهذه الفعاليات في كافة المناطق الجغرافية التي ينفذ فيها المشروع قبل عملية التنفيذ وأثناءها ضماناً لقبولهم ودعمهم لتنفيذ المشروع على نحو سلس أثناء فترة صرف الحوالات والأنشطة الداعمة التي تحدث قبل دورة المشروع وبعدها. أيضاً يعمل الصندوق الاجتماعي على التأكد من أن المستفيدين على اطلاع بحدود المشروع ومعاييرها وعلى علم بموقع استلام الحوالات. إلى جانب ذلك تعمل منظمة تيسير على وضع جداول لزيارة المستفيدين إلى مواقع صرف الحوالات وتسهيل وصولهم إلى هذه المواقع بصورة مرتبة. قامت اليونيسف بالإشراف على عمل الصندوق الاجتماعي للتنمية و الذي تم بإشراك 750 فرد من طاقم العمل لتنفيذ مختلف الأنشطة.

يندرج تحت أهداف عملية التيسير ما يلي:

(أ) المعرفة والتواصل مع الجهات المحلية الفاعلة ذات الصلة والتنسيق معها بمن فيها السلطات المعنية، وإبلاغهم بالمشروع لكسب قبولهم ودعمهم وضمان وجود بيئة مواتية لتنفيذ المشروع في مختلف أنحاء البلد.

(ب) تقوية وتعزيز الروابط مع الفاعلين المحليين من خلال المبادرة في إيجاد قنوات حوار واستمرار هذه العملية للحصول على دعمهم لضمان قبولهم للمشروع ولتيسير عملية الوصول ونقل أهداف المشروع ومقاصده اليهم والقواعد التي تحكمه وبث كل ذلك في أوساط فئات المجتمع المحلي المعنية بما في ذلك المستفيدين المستهدفين

وأي أصحاب مصلحة آخرين.

- (ج) وضع جداول لزيارة وتوجيه المستفيدين لمواقع صرف الحوالات النقدية بحسب المواعيد المتفق عليها وبأسلوب مرتب ومنظم لتحاكي الازدحام في هذه المواقع.
- (د) إبقاء الجهات الفاعلة المعنية بمن فيهم على سبيل المثال لا الحصر المستفيدين وفئات المجتمع المحلي المعنية على إطلاع بالمشروع ومواعيد صرف الحوالات وتيسير وصول المستفيدين بصورة مرتبة وأمنة وشاملة إلى مواقع الصرف.
- (هـ) تحديد فئات المستفيدين الضعيفة التي تواجه عوائق مادية أو موانع اجتماعية ثقافية تحول دون وصولهم إلى مواقع الصرف الثابتة وتقديم الدعم لهم من خلال تدابير مختلفة مثل زيارات التواصل المنزلية.

آليات التيسير

الوصف	الآلية
يتم التواصل مع فاعلين على مستوى المحافظة بما في ذلك المحافظ ومديرية الأمن وأعضاء المجلس المحلي في المحافظة المشرفين على التيسير بمجرد حصولهم على التصريح من رئيس المكاتب الميدانية وتزويدهم بخطابات التيسير الموجهة لهم من السلطات المركزية. من شأن هذا أن يتيح لهم البدء في أنشطة التيسير على مستوى المديرية.	الاجتماع مع الجهات الفاعلة على مستوى المحافظة
توفير معلومات عامة للجهات الفاعلة هنا عن برنامج التحويلات النقدية بما في ذلك معايير الاستحقاق وآليات تقديم الشكاوى و التظلمات. إحاطتهم علماً بخصوص مواقع الصرف وطريقة الصرف واستيعاب ملاحظاتهم ورأيهم بخصوص الوصول إلى هذه المواقع وأيضاً الوضع الأمني العام في المديرية إلى جانب جمع معلومات عن الجهات الفاعلة المحلية المناسبة الذين سيتم إشراكهم على مستوى القرية/العزلة.	الاجتماع مع الفاعلين على مستوى المديرية
نشر معلومات عن مشروع الحوالات النقدية و ضمان موافقة ودعم الهيئات المحلية للمشروع وتنفيذه بصورة سلسة ولا سيما أثناء فترة الصرف وإبلاغهم بالجدول الخاصة بالمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية ومواعيد حضورهم إلى أماكن الصرف. طلب تعاون هذه الهيئات في مشاركة المعلومات مع المستفيدين من برنامج الحوالات النقدية لتأمين حضورهم إلى مواقع الصرف المخصصة في المواعيد الزمنية فقط	الاجتماع مع الفاعلين على مستوى العزل/القرى
يساعد الفاعلون المحليون في نشر وتوزيع هذه المعلومات وبصورة نشطة	نشر معلومات وتوزيعها على المستفيدين من الحوالات النقدية

21. إضافة إلى ذلك وضعت منظمة اليونيسف آلية لمعالجة الشكاوى والتظلمات،و الذي يقوم حالياً الصندوق الاجتماعي للتنمية بتنفيذه بحيث يتسنى للمستفيدين وغير المستفيدين من تقديم شكاويهم عبر هاتف مجاني أو من خلال الموظفين المنتشرين في الميدان باستخدام تطبيق على الهاتف الجوال مخصص لجمع التظلمات يعمل من خلال وجود شبكة الإنترنت أو بدونها ومرتبطة بنظام إدارة معلومات المشروع.

22. في كل دورة صرف يتم تنفيذ نشاط خاص بالرقابة من طرف ثالث إلى جانب القيام بمسح لمرحلة ما بعد التوزيع. كل هذا يخلق فرصة للانخراط مع المستفيدين وأصحاب المصلحة المختلفين.

تحديد أصحاب المصلحة وإجراء تحليل بشأنهم

23. سيوفر المشروع مجالاً لمشاورات مع أصحاب المصلحة وإشراك كافة الفئات المستهدفة من خلال تحديد أفراد وفئات ومجموعات المجتمع المحلي وغيرهم من أصحاب المصلحة الذين قد يكونوا متأثرين بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر. تُركز خطة إشراك أصحاب المصلحة تحديداً على أولئك الذين تأثروا سلباً من أنشطة المشروع سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر بالإضافة إلى أولئك الأفراد أو فئات المجتمع المحلي أو فئات أخرى الذين لها مصلحة أو اهتمام بالمشروع.

24. وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة، ستلتزم جهات التنفيذ بالعمل بالمبادئ التالية في إطار أنشطة إشراك أصحاب المصلحة:

- العينية (الانفتاح): سيتم عقد المشاورات العامة أثناء إعداد المشروع وتنفيذه بشكل علني لا يخضع لأي مناورات أو تلاعب خارجي أو تدخل أو إكراه أو تخويف. كما ستكون أماكن المشاورات سهلة الوصول ولا تستلزم رحلات سفر طويلة أو دفع رسوم للدخول أو أي تصريح مسبق للوصول والمشاركة.
- احترام الممارسات والعادات الثقافية: ستلتزم أساليب عقد المشاورات وتوقيتها وأماكنها باحترام الأعراف والعادات المحلية.
- الحساسية إزاء الصراع: وهنا سيتم الأخذ في الاعتبار السياق المعقد للصراع في اليمن والرجوع إلى المبادئ الإنسانية المرتبطة بالحياد وعدم الانحياز .
- مشاركة مطلعة وتغذية راجعة: سيتم توفير المعلومات ونشرها على نطاق واسع على كافة أصحاب المصلحة بالشكل والطريقة المناسبة، وكذا توفير الفرص لأصحاب المصلحة لإبداء ملاحظاتهم وتغذيتهم الراجعة، كما سيتم دراسة وتحليل ملاحظات واهتمامات أصحاب المصلحة ومعالجتها
- الشمولية: سيشارك في المشاورات كافة أطراف المجتمع المحلي بمن فيهم المعاقين وكبار السن والفئات المهمشة والضعفاء. عند الضرورة ستقدم جهات التنفيذ مساعدة لوجستية لمساعدة وتمكين أولئك المشاركين ذوي القدرات البدنية المحدودة وذوي الدخل المالي المحدود أو من لا تتوفر لهم وسائل نقل لحضور اللقاءات العامة التي ينظمها المشروع.
- الحساسية إزاء النوع الاجتماعي: سيتم تنظيم المشاورات لضمان توفر الوصول المتكافئ لكلاً من النساء والرجال. عند الحاجة ستعمل جهات التنفيذ على عقد لقاءات منفصلة وتنظيم نقاشات مجموعات يورية للنساء والفتيات والفتيان وتعيين ميسرين من نفس جنس المشاركين إلى جانب توفير دعم إضافي لتسهيل وصول أولياء الأمور.

تركز خطة إشراك أصحاب المصلحة على ما يلي:

- تحديد ومعرفة من تأثر أو قد يتأثر سلباً من المشروع سواءً بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وكذا أولئك الذين هم بحاجة إلى معلومات أخرى لفهم الحدود التي يمكن أن تصل إليها الآثار الناجمة عن المشروع.
- تحديد المناطق التي ستأثر بالمشروع وتحديد مواقع فئات المجتمع المحلي المتأثرة في إطار منطقة جغرافية محددة، وهذا من شأنه أن يساعد في التحديد الدقيق لمجالات تأثير المشروع أو عند الضرورة إدخال تعديل وتحسين على هذه الخارطة.
- إشراك المستفيدين من المشروع والتشاور معهم في عملية التخطيط والتنفيذ والرقابة ورفع التقارير.
- تقوية وتعزيز أسلوب العمل التشاركي في كافة دورات المشروع من قبل فئات المجتمع المحلي المختارة التي تتلقى دعماً من صندوق الرعاية الاجتماعية والأسر الأخرى التي يوجد فيها حوامل ومرضعات وأطفال.
- ضمان الحفاظ على السرية وتوفير الحماية الاجتماعية للفئات المحرومة والمهمشة والنازحين من خلال العمل بألية التظلم التي توفر فرصة للفئات المتضررة لتقديم بلاغات عن أي مشاكل أو هواجس بشكل محفوظ بالسرية وعدم الإفصاح عن مقدم البلاغ.
- استيعاب وإدماج حقوق الإنسان وتمكين النساء ومبدأ المشاركة الكاملة والشفافية والإفصاح عن المعلومات والاستدامة البيئية في كافة أنشطة المشروع.
- استحداث نظام إدارة معلومات قوي ويلتزم بالشفافية يتم فيه بيان كافة أنشطة المشروع والتأكد من أنه يتم تنفيذها بحسب مقترح المشروع ووفق تحديد أصحاب المصلحة.

الأطراف المتأثرة

25. ونعني بها أولئك الذين تأثروا مباشرة بأنشطة المشروع وهؤلاء ينبغي إشراكهم بصورة قوية في عملية تحديد المخاطر وكذا في صناعة القرارات الخاصة بتدابير وإجراءات التخفيف. الأطراف المتأثرة مباشرة من المشروع منحة التمويل الإضافي و التمويل الإضافي الثاني تماما مثل منحة المشروع الاصلية . تتضمن الفئات المتأثرة بشكل مباشر على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي فهذه الأطراف هي:

- فئات المجتمع المحلي المستفيدة من المشاريع الفردية ومن التدخلات الخاصة بأصول وموجودات المجتمع المحلي
- العمال المجتمعيين (رجالاً ونساءً).
- الأهالي والأسر المتأثرة بفعل حيازة الأراضي (مساهمات المجتمع المحلي في الأراضي أو منح أراضي تُقدم طواعية).
- الضعفاء وفئات السكان الموجودين في مناطق المشاريع الفردية بمن فيهم النساء والرجال وكبار السن والأطفال والمعاقين.
- الأسر التي يوجد فيها حوامل ومرضعات وأطفال، ويندرج ضمنهم المستفيدون الموجودون في كشوف صندوق الرعاية الاجتماعية.
- النازحون.
- عمال المجتمع المحلي
- المقاولون والموظفون المتعاقد معهم وكذا الاستشاريون والعمال والفنيون في الموقع.
- العاملون والموظفون في الميدان المشاركون مباشرة في عملية الإشراف والرقابة والمتابعة.
- منظمات غير حكومية محلية مشاركة في الحشد والتحصير لجاهزية المجتمع المحلي للتنفيذ.
- مؤسسات التمويل الأصغر والمشاريع الأصغر والصغيرة والمتوسطة.

بالنسبة لليونيسف فهذه الأطراف المتأثرة تعتبر نفسها التي كانت تحت إطار مشروع المنحة الاصلية و ومنحة الدعم الإضافي :

- المستفيدون من برنامج التحويلات النقدية غير المشروطة (كشوف المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية) هم أصحاب المصلحة الرئيسيين تحت مظلة برنامج الحوالات النقدية غير المشروطة الذي تنظمه اليونيسف. هؤلاء يتفاعلون مع المشروع أثناء عملية التحقق والصرف وكذا من خلال آلية معالجة التظلمات والشكاوى وأيضاً ضمن أنشطة الإيصال والرقابة من طرف ثالث.
- مقدمو الخدمات وموظفو شركاء التنفيذ المشاركون في تنفيذ برنامج الحوالات النقدية غير المشروطة
- السلطات والهيئات والجهات الفاعلة الداعمة لأنشطة التيسير والتواصل.

المستفيدون الاخرون:

26. أطراف مهتمة أخرى وهذه الأطراف الأخرى قد لا تعاني بشكل مباشر من آثار المشروع ولكن قد ترى هذه الأطراف أو تتصور تأثر مصالحها من قبل المشروع وهي بهذا قد يكون لها تأثير على سير تنفيذ المشروع.

بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة فيندرج ضمن هؤلاء:

- السلطات المحلية ومن ضمنها المجالس المحلية.
- مشاريع يجري العمل فيها في المنطقة المحيطة لموقع المشروع الفرعي.
- منظمات غير حكومية محلية ومنظمات مجتمعية.

بالنسبة لمنظمة اليونيسف فيندرج ضمنهم ما يلي:

- تعتبر الجهات المستفيدة هي نفسها المدرجة ضمن إطار المنحة الاصلية و منحة الدعم الاضافي .أفراد المجتمع المحلي غير المسجلين في كشوف صندوق الرعاية الاجتماعية.

الأفراد أو الفئات المحرومة/الضعيفة.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

27. من المهم على وجه التحديد فهم تأثير المشروع وما إذا كان قد يقع بشكل غير متناسب على المحرومين أو الضعفاء من الأفراد أو الفئات. يحتوي كل مشروع فرعي على عملية فرز لتحديد وتصنيف الفئات الأكثر ضعفاً والتي يجب أن تكون من المستفيدين الأوائل وفقاً لمعايير أشراك أصحاب المصلحة والمتأثرين بشكل مباشر بالمشروع الفرعي. يقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بترسيخ مبادئه الشاملة للمعايير البيئية والاجتماعية ليس فقط على حقوق الإنسان، ومبدأ لا ضرر ولا ضرار، ومبدأ عدم تجاهل أحد، وتمكين النساء، والاستيعاب الاجتماعي، إلى جانب استيعاب الفئات الضعيفة والمهمشة في إطار لجان المجتمع المحلي للتأكد من حصولهم على فرص التعبير عن آرائهم ومشاركتهم بصورة متساوية. يعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع شركائه عن كثب مع اللجان المجتمعية لضمان مشاركة أصحاب المصلحة بحيث يكون من ضمنهم الفئات التالية:

- أشد الفئات ضعفاً وحرماناً الذين يعانون من انعدام أمن الغذاء ومن الفقر.
- المطلقات والأرامل والمهجورات والحوامل والأسر التي تعولها نساء.
- الأسر التي يوجد فيها أطفال.
- النازحون .
- الفئات والمجموعات المهمشة.
- كبار السن
- أشخاص ذوي الإعاقة.
- الأسر الفقيرة.
- الإناث والشباب والأطفال الذين يعولون أسرهم.

اليونيسف

28. يستهدف مكوّن الحوالات النقدية في المشروع المستفيدين في كشوف صندوق الرعاية الاجتماعية والذين جرى تحديدهم من قبل صندوق الرعاية الاجتماعية قبل اندلاع الصراع باعتبارهم أشد الأفراد ضعفاً وحرماناً. في إطار هذه الفئة المستهدفة قد يحتاج البعض منهم إلى جهود خاصة للمشاركة لضمان تمثيلهم المتكافئ في عملية التشاور وصنع القرار ومنها تلك الأسر القاطنة في مناطق نائية والأشخاص ذوو الإعاقة والإناث والنازحون. تسعى اليونيسف مع صندوق الاجتماعي للتنمية على الحصول على آراء ووجهات نظر الفئات الضعيفة والمحرومة أثناء عملية التشاور عند الضرورة على أن يتم ذلك بأسلوب يتسم بالسرية لتوفير الحماية لسلامتهم وأخذ هذه الآراء ووجهات النظر في الحسبان خلال تنفيذ المشروع. سيتم تصميم عملية المشاركة في المعلومات وأساليب التشاور بحسب طبيعة ونوع أصحاب المصلحة على سبيل المثال من خلال الصور المرئية وتوفير مترجمين في لغة الإشارة يستفيد منها ذوو الإعاقات السمعية والأميون كلما كان ذلك لازماً. كما سيتم اختيار أماكن التشاور بطريقة تكون سهلة الوصول لذوي الإعاقات. تحديدًا سيتم العمل بهذه التدابير والإجراءات التي تم تصميمها لتلبية حاجات كل مجموعة على حدة (انظر جدول 3)

الجدول 3: تدابير إشراك المجتمع المحلي التي تم تصميمها بحسب احتياج كل فئة (أفراد أو فئات محرومة/ضعيفة)

مجموعة أصحاب المصلحة	القيود على المشاركة	الوتيرة	تدابير/موارد لتيسير المشاركة
المستفيدات الإناث	قد لا يشعرون بالراحة والاطمئنان في مشاركة أفكارهم أو طرح أسئلة أو إثارة مخاوف في ظل وجود الذكور بفعل الأعراف الثقافية/الاجتماعية	في كل دورة صرف ومن خلال أنشطة التيسير والرقابة من طرف ثالث. طوال العام ومن خلال مركز الاتصال والبلاغات.	عقد نقاشات مجموعات بورية من خلال أنشطة الرقابة من قبل طرف ثالث. تعزيز أنشطة الإيصال التي تقودها ميسرات بما في ذلك إيجاد مجموعة واتس أب محصورة على الإناث فقط. التأكد من نشر رسائل رئيسية في المشروع من خلال قنوات متعددة بما في ذلك الإذاعة وقنوات التواصل الاجتماعي والأحاديث الشفهية واللوحات وما إلى ذلك. يدخل ضمن هذا أدوات سمعية مرئية تناسب الأميين.
موانع تحد من الوصول إلى هذه الاجتماعات (على سبيل المثال عدم توفر وسيلة النقل والحاجة إلى أذن الزوج، وجود محرم واحتياجات الأطفال)	يبقى مركز الاتصال جاهزا للعمل طوال 6 أيام في الأسبوع وبمعدل 10 - 13 ساعة يوميا لضمان التغطية الواسعة.	توفر وقت لجهة الرقابة من طرف ثالث وأنشطة الإيصال ليتم الأخذ في الحسبان أفضل الساعات المناسبة لحضور الإناث.	
المستفيدون الذين يسكنون في مناطق نائية والأشخاص ذوي الإعاقات	صعوبات وتحديات على صلة بعدم توفر وسيلة النقل.	في كل دورة صرف ومن خلال أنشطة التيسير والرقابة من طرف ثالث. طوال العام ومن خلال مركز الاتصال والبلاغات	نشر فرق الإيصال الجوال للوصول إلى فئات المجتمع المحلي النائية واستخدام الهاتف للوصول إلى المستفيدين عند الحاجة. بالنسبة للأفراد المستفيدين من المساعدات النقدية و الذي يجدون صعوبة في التنقل فسيتم عمل زيارات لمنازهم. التأكد من نشر رسائل رئيسية في المشروع من خلال قنوات متعددة بما في ذلك الإذاعة وقنوات التواصل الاجتماعي والأحاديث الشفهية واللوحات وما إلى ذلك. يدخل ضمن هذا أدوات سمعية مرئية تناسب الأميين
النازحون	قد ينتاب النازحون شعور بأنهم غير مرحب بهم لحضور اللقاءات الاجتماعية (خشية وقوع تمييز ضدهم)	في كل دورة صرف ومن خلال أنشطة التيسير والرقابة من طرف ثالث. طوال العام ومن خلال مركز الاتصال والبلاغات	يتوفر في العادة لقادة المجتمع المحلي ورجال الدين صورة وفهم جيد عن الناس القاطنين في مجتمعاتهم ويمكن الاستفادة من هؤلاء لتيسير المشاركة في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. تم عمل زيارات الى مخيمات النازحين للتواصل مع الاشخاص المستفيدين من الحولات النقدية. التأكد من نشر رسائل رئيسية في المشروع من خلال قنوات متعددة بما في ذلك الإذاعة وقنوات التواصل الاجتماعي والأحاديث الشفهية واللوحات وما إلى ذلك. يدخل ضمن هذا أدوات سمعية مرئية تناسب الأميين
			يبقى مركز الاتصال جاهز للعمل طوال 6 أيام في الأسبوع وبمعدل 10 - 13 ساعة يوميا لضمان التغطية الواسعة.

29. إضافة إلى ما سبق، ستعمل جهات التنفيذ على التأكد من أن المشاورات هادفة وكما هو مبين في المعيار

البيئي الاجتماعي 10، فإن المشاورات الهادفة هي عملية ذات طريقتين تتسم بما يلي:

- تبدأ في مرحلة مبكرة من عملية التخطيط للمشروع لجمع وجهات نظر مهمة وحيوية عن مقترح المشروع يُستفاد منها في تصميم المشروع.
- تُشجع الحصول على تغذية راجعة من أصحاب المصلحة وتحديد كطريقة لتتوير عملية تصميم المشروع وانخراط أصحاب المصلحة في تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية وإجراء التخفيف منها.
- الاستمرار على أساس متواصل كل ما ظهرت المخاطر والآثار .
- تكون قائمة على الإفصاح المسبق للمعلومات ذات الصلة ونشر هذه المعلومات بطريقة شفافة وموضوعية وهادفة ويسهل الوصول إليها وفي إطار زمني يُتيح التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة بأسلوب يتناسب مع الثقافة السائدة في المجتمع المحلي وبلغة محلية مفهومة من قبل أصحاب المصلحة.
- دراسة الملاحظات والتغذية الراجعة والرد عليها.
- تدعم مشاركة نشطة وشاملة مع الأطراف المتأثرة من المشروع خالية من أي تلاعب من جهة خارجية أو تدخل أو إكراه أو تمييز أو تخويف.
- يتم توثيقها والإفصاح عنها.

ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع

30. وأجريت تقييمات لاحتياجات أصحاب المصلحة خلال الأشهر الأولى من بدء المشروع. تمت مناقشة كل مشروع فرعي في إطار المشروع الأساسي والموافقة عليه في المرحلة الأولى من دورة المشروع الفرعي خلال سلسلة من المشاورات مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك: الفرز المسبق وتحديد المشروع لمسودة خطة الإدارة البيئية والاجتماعية ESMP أو اقتراح مشروع فرعي. سيتم تنفيذ إجراءات مماثلة والاتفاق عليها مع المجموعات المستهدفة من المشاريع الفرعية في إطار التمويل الإضافي الأول والتمويل الإضافي الثاني خلال المرحلة الأولى من دورة المشروع الفرعي.

31. بالإشارة إلى عنصر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ستعتمد احتياجات أصحاب المصلحة على كل مشروع فرعي وسُحدد أولوياتها وفقاً لمعايير المشروع للأشخاص المتضررين وغيرهم من الأشخاص غير المتضررين، والمستفيدين من برنامج التحويلات النقدية، وأسر صندوق الرعاية الاجتماعية، والأسر التي لديها نساء حوامل ومرضعات وأطفال، وغيرهم، لضمان تحسين التغذية والأمن الغذائي للفئات الأكثر عرضة لسوء التغذية خلال كوفيد-19، سيتم تضمين ملخص التشاور مع الخطة في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية ESMP / خطة الإدارة البيئية والاجتماعية ESAP .

32. تم تقييم وفحص كل مشروع فرعي في إطار المشروع الأساسي وفقاً للاحتياجات والمخاطر والمستويات المحتملة. لا يحتوي مكون اليونيسف على أي مشاريع فرعية. تم تطوير خطة إدارة المخاطر وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESCP) للمشروع الأساسي وتم تحديثها للتمويل الإضافي الأول والثاني وفقاً لمستوى مخاطر المشروع الفرعي وتم اعتمادهما من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف والبنك الدولي.

33. في إطار المشروع الأساسي، هناك درسان مستخلصان أثناء تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة واللذين تم تلخيصهما على النحو التالي:

- لوحظ وجود بعض الثغرات في الكشف عن المعلومات الخاصة بالتشاور مع أصحاب المصلحة في المشاريع الفرعية، مما أدى إلى فشل بعض المستفيدين في فهم والتعبير عن فوائدهم الخاصة من المشاريع الفرعية. عمل موظفو برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين بشكل مشترك لمعالجة هذه القضية الخطيرة من خلال تحسين قدرة موظفي الشركاء المنفذين في الميادين ليكونوا مدربين جيداً وذو مهارة في تسهيل مشاورات أصحاب المصلحة وتقديم كشف واضح لمعلومات المشروع، لضمان أن مخاوف وآراء أصحاب المصلحة تم التفكير فيها بشكل جيد وقد تم مراعاتها أثناء تصميم وتنفيذ المشاريع الفرعية.
- أثناء تنفيذ المشروع الأساسي، أفاد الشركاء المنفذون أن ما يقرب من 79٪ من الشكاوى المستلمة تتعلق بالإنصاف في الاستهداف، وهذا يشير إلى أن أصحاب المصلحة ليسوا على دراية أو لم يشاركوا بشكل كامل، خلال مشاورات أصحاب المصلحة حول معايير اختيار المستفيدين المباشرين. طبق الشركاء المنفذون المزيد من جلسات التوعية والمشاورات على المجتمعات المحلية للمشاركة وتحديد معايير الاستهداف العادل ومعايير الاختيار. يؤدي ذلك إلى تحسين فهم أصحاب المصلحة وموافقهم على معايير الاختيار ويقلل من عدد الشكاوى المتعلقة بهذه الفئة.

الغرض من برنامج إشراك أصحاب المصلحة وتوقيته

34. يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف بضمان المشاركة الهادفة والفعالة والمستبيرة لأصحاب المصلحة والشركاء وفقاً لدورة البرنامج أو المشروع التي تشمل التخطيط المبكر وتحديد المشاكل وتصميم المشروع أو البرنامج. تتيح المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة قبول المشروع بسهولة وملكية المجتمع المحلي له وتمكين الاستدامة الاجتماعية والبيئية واستدامة الصحة والسلامة المهنية ومشاركة المنافع. سيؤدي ذلك إلى المشاركة الكاملة وتحقيق نتائج ومخرجات المشروع بدعم من جميع أصحاب المصلحة وتقليل الخلاف والصراع ودعم حقوق الإنسان والحماية الاجتماعية والبيئية في نفس الوقت.

35. سيكفل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف وشركاؤهما تنفيذ نتائج التحليل لأشراك أصحاب المصلحة وخطة المشاركة تنفيذاً فعالاً وكافياً خلال مراحل تنفيذ المشروع.

4.1.1 مكونات مشاركة أصحاب المصلحة في اليونيسيف

36. سيحافظ عنصر التحويلات النقدية على نفس تدخلات مشاركة أصحاب المصلحة كما في المشروع السابق (مشروع الاستجابة الطارئة للأزمات ECRP)، حيث يتم التشاور مع المستفيدين وأصحاب المصلحة من خلال التيسير (قبل وأثناء كل دورة دفع)، وعمليات الرصد التي يقوم بها الطرف الثالث (أثناء وبعد كل دورة دفع) وآلية التظلم (مركز الاتصال يعمل على مدار السنة حتى يتمكن المستفيدون وغير المستفيدين على حد سواء من تسجيل استفسار أو شكوى).

(أ) **التيسير:** يتم تنفيذ أنشطة التيسير مباشرة من قبل الصندوق الاجتماعي للتنمية وتضمن التشغيل السلس لكل دورة دفع، بما في ذلك إبلاغ المستفيدين بدورة الدفع. تتكون آلية التيسير من أربع مكونات (1) اجتماع للفاعلين على مستوى المحافظة؛ (2) لقاء الجهات الفاعلة على مستوى المديرية؛ (3) لقاء الفاعلين المحليين في القرية / المحليات. و (4) نشر المعلومات لمتلقي التحويلات النقدية. يرجى الرجوع إلى الجدول 2: آلية التيسير. بالإضافة إلى ذلك، خلال كل دورة دفع، يمكن للمستلمين تبادل الملاحظات حول التنفيذ عبر شبكة الجهات الفاعلة المحلية والتي يتم مشاركتها بعد ذلك مع الصندوق الاجتماعي للتنمية واليونيسيف لاتخاذ الإجراءات التصحيحية (إذا لزم الأمر).

(ب) **مراقبة الطرف الثالث:** تتعاقد اليونيسيف مع منظمة مراقبة مستقلة تابعة لطرف ثالث قبل كل دورة دفع وتقوم بمراقبة العملية طوال دورة الدفع لضمان توافق المدفوعات التي تتم مع عمليات وإجراءات المشروع. يتكون جزء من عملية المراقبة من مجموعات النقاش المركزة التي يتم إجراؤها في نهاية كل دورة دفع، بعد أن يستلم معظم المستلمين المبالغ النقدية. إنها تشكل فرصة للمستلمين للنقد لتقديم ملاحظات نوعية عن تجربتهم أثناء دورة الدفع. تتم مشاركة هذه الملاحظات مع الصندوق الاجتماعي للتنمية لأخذها في الاعتبار عند التخطيط لدورات الدفع اللاحقة.

(ج) **آلية التظلم:** يقوم الصندوق الاجتماعي للتنمية بجمع الشكاوى ومعالجتها، والقناة الأساسية لذلك هي من خلال مركز الاتصال الخاص بالمشروع ذو الخط الساخن المجاني. مركز الاتصال متاح للمستفيدين وغير المستفيدين على حد سواء ويمكنهم تقديم شكوى أو استفسار. يعمل مركز الاتصال على مدار السنة. ستتعامل اليونيسيف مع حالات الاشتباه في الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والاحتيال.

4.1.2 مكونات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لإشراك أصحاب المصلحة:

(أ) **تحليل مشاركة أصحاب المصلحة:** يتطلب إشراك مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين والمجموعات في التخطيط للمشروع مرحلتين المراقبة والتقييم. تم إجراء تحديد أصحاب المصلحة والمشاورات المبكرة مع المجموعات المستهدفة الأولية مما ساعد على تحديد مختلف ممثلي أصحاب المصلحة في لجان المجتمع. كما غطت هذه العملية التشاور بشأن مصالح واحتياجات جميع مجموعات أصحاب المصلحة مع مراعاة النوع الاجتماعي والعرق والمجموعات المتأثرة مباشرة وغير مباشرة بالمشروع أو التدخل.

(ب) **خطة إشراك أصحاب المصلحة:** تعتمد على نتائج تحليل ومشاورات مشاركة أصحاب المصلحة المقدمة (خلال مرحلة تقييم الحاجة والتخطيط) تم إعداد والموافقة على خطة إشراك أصحاب المصلحة على مستوى المجموعات المستهدفة، بحيث تتماشى مع النهج القائمة على حقوق الإنسان والشمولية، والمساءلة أمام السكان المتضررين والقضايا الاجتماعية (عمالة الأطفال، والمساواة بين الجنسين، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والحساسية للنزاع). يجب أن تكون منهجية إشراك أصحاب المصلحة حساسة ومتكيفة وفقاً للمجموعات المستهدفة المختلفة أو المجموعات المحلية المشاركة في المشروع، وهذا يضمن مشاركتهم النشطة وملكيته واستشاراتهم. إلى جانب ذلك،

ينبغي دمج القضايا المتعلقة بالنوع الاجتماعي والقضايا الاجتماعية وجعلها مركزية مثل إدماج الشباب وكبار السن والمهمشين / النازحين داخلياً / مجموعات المهاجرين والأشخاص ذوي الإعاقة (الأشخاص ذوي الإعاقة).

تمت مناقشة مكونات المشروع المختلفة وأنشطة التنفيذ والمخاطر المحتملة وقضايا المراقبة بشفافية وإشراك المشاركين من مجموعات أصحاب المصلحة المحددة. والاتفاق على انتخاب لجنة المجتمع مع مراعاة التنوع وإدماج الرجال والنساء والأطفال والفئات المهمشة فيها.

الاستفادة من الأنظمة الموجودة في مشروع خطة الاستجابة للأزمات الطارئة في اليمن لإشراك أصحاب المصلحة

37. يتوفر لمشروع خطة الاستجابة للأزمات الطارئة في اليمن نظام لإشراك المجتمع المحلي والذي سيستمر العمل به في المشروع الحالي. يجري إشراك المستفيدين وفئات المجتمع المحلي المعنية على أساس مستمر من خلال آلية التظلم الصالحة للعمل طوال العام وكذا من خلال كل دورات الصرف بواسطة آليات التيسير والرقابة من طرف ثالث.²

38. بالنسبة للمكونات التي يعمل عليها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هناك حاجة لإشراك أصحاب المصلحة بصورة هادفة من قبل مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية لضمان المشاركة الكاملة من قبل جميع فئات المجتمع المحلي والأفراد في تدخلات المشروع. تتضمن إجراءات التشغيل المعيارية التي جرى تحديثها والتي تم توفيرها لهذين الطرفين على إجراءات لإشراك المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة في إطار دورات المشروع الخاصة بهما باعتبار ذلك مكوّن رئيسي في عملية تصميم وتنفيذ المشروع وتحديد مواقعها، كما تتضمن هذه الإجراءات وصفاً بالمكوّن الرئيسي المرتبط باستراتيجية الاستدامة طويلة الأجل للعمليات والصيانة. يتوفر لمشروع الاستجابة للأزمات الطارئة نظام قائم ستستفيد منه خطة إشراك أصحاب المصلحة وتعمل على تحسينه وكما هو وارد فيما يلي:

- يتم تشكيل لجان المجتمع المحلي في بداية المشروع في مرحلة الإعداد والتصميم للمشروع وتلعب دوراً رئيسياً في دعم الفرق الميدانية، وتسهيل التنفيذ واستدامة الأصول والموجودات المجتمعية التي يتم بناؤها من خلال المشاريع الفرعية، وذلك بعد إغلاق المشروع. للحفاظ على مشاركة المجتمع المحلي وانخراطه، تتضمن المشاريع الفرعية بنوداً لتأسيس مثل هذه اللجان المجتمعية وتوفير الموارد للتدريب كلما دعت الحاجة.
- تنص المبادئ الخاصة بتحديد وإعداد وإدارة دورة المشروع الفرعي على مشاركة فئات المجتمع المحلي المعنية من بداية مرحلتها الإعداد والتصميم، وانتهاءً بإغلاق المشروع.
- إشراك فئات المجتمع المحلي في وقت مبكر والحد من مخاطر محتملة لنشوب نزاعات فيما بين أصحاب المصلحة على صلة بالمشاريع الفرعية، ولهذا الغرض جرى وضع معايير اختيار وبعناية من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والأطراف الشريكة معه، وأثناء وضع مجموعة معايير موضوعية واستناداً على قاعدة البيانات الوطنية الخاصة بالكوارث ستوجه الدعوة إلى فئات المجتمع المحلي للمشاركة على المستوى المحلي في تحديد أولوية المشاريع المجتمعية وكذا تحديد المستفيدين.
- يجب أن تلبى المشاريع الفرعية الاحتياجات الأساسية وفقاً لمعدلات الفقر والاحتياج إلى الخدمات والواردة في المؤشرات الوطنية. تُعطى الأولوية لفئات المجتمع المحلي الأكثر فقراً. على أساس البيانات الواردة في المؤشرات الوطنية، سيتم التشاور مع فئات المجتمع المحلي لتحديد من سيستفيد من المشاريع الفرعية وعلى هذا النحو سيكون أصحاب المصلحة منخرطين بأنفسهم في عملية الاختيار وكذا في إقرار من يستفيد من المشاريع الفرعية.
- يتوفر لدى كلاً من المؤسستين (الصندوق التنموية الاجتماعي ومشروع الأشغال العامة) بنود ملزمة بخصوص إدماج النوع الاجتماعي والتعامل مع قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والانتهاك والتحرش الجنسي وذلك كوسيلة لضمان مشاركة كافة أصحاب المصلحة وبصورة متكافئة في المشاريع الفرعية وكذا إيجاد فرص لتحسين مشاركة النساء في عملية صنع القرار كما هو مبين في القسم الوارد آنفاً والخاص بآثار ومخاطر المشروع على النوع الاجتماعي. إضافة إلى ذلك سيعمل هذان الشريكان على إعداد خطة عمل لبناء القدرات الخاصة بمتطلبات الحماية الاجتماعية للنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي

² تم الإشارة إلى الإجراءات الخاصة بإدارة العمالة في خطة إدارة العمالة

والإنتهاك الجنسي.

- تساعد الرقابة من طرف ثالث أيضاً على ضمان استشارة أصحاب المصلحة على النحو اللازم ومراقبة مستوى رضاهم عن مشروع الاستجابة للأزمات الطارئة بما في ذلك معايير اختيار المشروع الفرعي. قد تحقق المسوح التي نفذتها جهات الرقابة من طرف ثالث من تنفيذ التدخلات المرسومة في الخطة والتقييد بإجراءات التنفيذ المتفق عليها ونوعية التدخلات المنفذة وكذا رضا المستفيدين على مختلف جوانب تدخلات المشروع وأثاره على المستفيدين المستهدفين وعلى فئات المجتمع المحلي تتم مقابلة النساء والرجال والشباب بشكل منفصل لتمكين المجموعات المهمشة من المشاركة الهادفة.
- دأبت المشاورات مع أصحاب المصلحة في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية على الحاجة إلى مشاركة قوية ومستمرة لأصحاب المصلحة، والجمع بين مختلف أصحاب المصلحة بشكل أكثر انتظاماً كشركاء حقيقيين للمساعدة في تحديد الحلول للتحديات التي يواجهها المشروع. ستظل مشاركة أصحاب المصلحة من أولويات المشروع وسيواصل شركاء المشروع استكشاف وسائل جديدة وفعالة لتحقيق هذا الالتزام. يجب أن يتضمن كل مشروع فرعي بنداً في الميزانية لإشراك أصحاب المصلحة وتدريبهم بناء على تحديد الاحتياجات والمشاورات المجتمعية وتحديد وتقييم المخاطر وإختيار أنشطة المشاريع وتطوير خطط الإدارة البيئية والاجتماعية.

39. وبالنسبة للمكون الخاص باليونيسف سيحتفظ مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية الطارئة والاستجابة لجائحة كورونا بنظام مماثل لإشراك أصحاب المصلحة ضمن خطة الاستجابة للطوارئ والأزمة وكما هو موضح في القسم 2 مع استمرار جهود الرقابة والمتابعة لتقوية الآليات التي قد جرى استحداثها بالفعل.

- ستحتفظ آليات الإشراك بأسماء وعناوين المستفيدين والجهات الفاعلة وغيرهم من أصحاب المصلحة وذلك قبل وأثناء كل فترة صرف وبعدها من خلال أنشطة التيسير والرقابة من طرف ثالث.
- ستستمر الجهود لزيادة مشاركة الإناث والبحث عن آليات مبتكرة لمعالجة الموانع التي تحد من مشاركة الإناث بسبب الأعراف الاجتماعية والثقافية السائدة.
- ستظل آلية التظلم صالحة للعمل على مدار العام مما يتيح للمستفيدين وغير المستفيدين فرصة لتقديم ملاحظاتهم وتغذيتهم الراجعة بصورة مستمرة إلى المشروع. كما ستواصل جهود أخرى لزيادة وعي المستفيدين عن قنوات آليات التظلم وتشجيعهم على تقديم شكاواهم.
- ستستمر أنشطة الرقابة من طرف ثالث بمشاركة المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين لجمع ملاحظاتهم وآرائهم عن مختلف عمليات المشروع.

الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

40. أثناء تنفيذ المشروع، ستقوم جهات التنفيذ بالإفصاح عن معلومات بخصوص محتوى المشروع وكذلك العمليات ذات الصلة لأصحاب المصلحة المستهدفين. ستكون المواعيد الرئيسية للإفصاح عن المعلومات في بداية المشروع وفي منتصفه وكذلك في نهاية دورة حياة المشروع.

41. تشتمل أساليب الإفصاح عن المعلومات على مجموعة من القنوات المختلفة التي وجد بأنها مناسبة لكل مكون محدد من مكونات المشروع. يمكن أن يندرج ضمن هذا لقاءات مباشرة كلما تسنى ذلك، مصحوبة بمعلومات يتم مشاركتها عبر الراديو والتلفزيون والصحف والملصقات والكتيبات والنشرات وكذلك عبر مواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي. سيتم تحديد أشكال الإفصاح عن المعلومات من خلال نقاشات فيما بين جهتي التنفيذ وهما الصندوق التنموية الاجتماعي وبرنامج الأشغال العامة، وكالة تنبئة المنشآت الصغيرة و الإصغر بعد سريان تنفيذ المشروع.

42. كل وثائق المشروع يشمل خطة إشراك أصحاب المصلحة المحدثة وللمشاريع المنحة الأصلية والدعم الإضافي الأول والدعم الإضافي الثاني تم نشرها في مواقع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي³ ومواقع الشركاء بالغتين العربية والإنجليزية. بالإضافة إلى ذلك، إشراك أصحاب المصلحة في المشاورات، سيتم إبلاغ الوثائق الموجودة في الموقع وطريقة الوصول إليها.

³ [Emergency Social Protection Enhancement and COVID-19 Response Project \(ESPECRP\) | United Nations Development Programme \(undp.org\)](https://www.undp.org/)

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي:

43. يعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بشكل وثيق مع شركائه (الصندوق للتنمية الاجتماعي وصندوق الأشغال العامة) لتنفيذ ما يلي:

- إنشاء اتصالات ثنائية الاتجاه بين المتأثرين بالمشروع وغيرهم من الأشخاص المهتمين والمحرومين. توزيع المعلومات على المسؤولين الحكوميين والمنظمات غير الحكومية والحكومة المحلية والمنظمات/الجهات.
- التنسيق والمتابعة المستمرة والمنظمة مع شركاء المشروع مثل شركاء التنفيذ ووكالات الأمم المتحدة الأخرى لإحاطتهم بالمشاريع.
- خلال المرحلة الأولية - إبلاغ المجتمعات بعملية التشاور (عن طريق الهاتف، واللقاءات المباشرة، واجتماعات النقاشات الجماعية)، وإجراء مسح ميداني بالتنسيق مع المجتمعات - إعلامهم بأهداف المشروع العامة، وقطاعات التدخلات، والميزانية المتاحة، وأساليب اختيار التدخل، وأهمية مشاركة جميع الأعضاء بما في ذلك النساء والنازحين والأفراد أو المجموعات الضعيفة والفئات المهمشة إن وجدت.
- تشجيع المجتمعات المحلية على تبادل آرائها وتغذيتها الراجعة بحرية بشأن معلومات خط الأساس المستهدف وبناء علاقات قوية مع المجتمعات.
- تسجيل وتوثيق استجابات المجتمع المحلي ومخاوفه أثناء استشارات الفرز والتقييم والإدارة والتنفيذ والمراقبة والتقييم.
- تشجيع المجتمع المحلي على استخدام أدوات آلية التظلم مثل (صندوق البريد والهاتف ورسائل البريد الإلكتروني وغيرها) ويشمل ذلك الاستفادة من الآثار السلبية وتوفير التدريب على كيفية تقديم الشكاوى بشكل سري.
- رفع مستوى الوعي ضد مرض كوفيد-19 والمخاطر الصحية الأخرى (مثل الكوليرا) والتدابير الوقائية.
- الاتفاقات المجتمعية التي تحدد أدوار ومسؤوليات المجتمعات تجاه الصحة والسلامة لهذه المجتمعات.
- تعزيز المراقبة المجتمعية القائمة على التشارك
- يطبق الشركاء المنفذون تقنيات مختلفة من المشاورات ضد التمييز وتكييفها مع التقاليد والأعراف المحلية والجنس والعمر.

اليونيسف:

- التنسيق والمتابعة المستمران والمنظمان مع شركاء المشروع مثل الشركاء المنفذين ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والمجموعات لإحاطتها بالمشاريع.
- ضمان تنفيذ استراتيجية اتصال شاملة حيث يتم نشر معلومات عن حدود المشروع ومواقع الصرف وتوار يخها، بالإضافة إلى رسائل التوعية بشأن آلية التظلم والاحتيايل باستخدام مجموعة من القنوات.
- تسجيل وتوثيق المستفيدين واستجابات أصحاب المصلحة الآخرين ومخاوفهم أثناء المشاورات المتصلة بالمراقبة والتقييم.
- تشجيع المستفيدين والمجتمع المحلي على استخدام قنوات آلية التظلم.
- رفع مستوى الوعي ضد مرض كوفيد-19 والمخاطر الصحية الأخرى (مثل الكوليرا) والتدابير الوقائية.
- إنشاء اتصالات ثنائية الاتجاه بين المشروع والمجتمع المحلي الواسع باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

الإستراتيجية المقترحة للمشاورات:

44. بالنظر إلى أن جميع التدخلات في إطار المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة كوفيد - 19 في اليمن هي نفس التدخلات في إطار المشروع الحالي الذي ينفذه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة)، فسوف يتم عقد مشاورات مع المستفيدين وأصحاب المصلحة بطريقة مماثلة، أي حيثما تم إنشاء اللجان المجتمعية للمناطق المستهدفة، بما في ذلك ممثلي جميع الفئات (الرجال والنساء والنازحين داخلياً والفئات المحرومة) في العملية. بعد ذلك سيتم تحديد أولوية مناطق/مواقع التدخل اعتماداً على الاحتياجات والفوائد المتوقعة للمجتمع. في هذا الصدد، سيحدد كل مشروع فرعي الموقع العام الذي سيتم فيه بدء تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم إجراء رصد مستمر من خلال مسوحات الرصد الخارجي وآلية معالجة المظالم. بالإضافة إلى ذلك فريق العمل التابع للشركاء المنفذين و أعضاء المجتمع (من خلال منهجية الرقابة التشاركية)

الجدول 4: إستراتيجية مقترحة لنشر المعلومات و المشاورات⁴

الجهة المعنية	الفئة المستهدفة	الوسائل	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	مرحلة المشروع الفرعي
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين	الفئات المتأثرة والفئات المعنية: الرجال والنساء والشباب والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المحرومة والمهاجرين والنازحين داخلياً	الوسائل التشاركية، الزيارات المباشرة/الاجتماعات مع التقيد بالتباعد الاجتماعي، المشاورات العامة، الوثائق	وثيقة خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تتضمن المنطقة، الفئات المستهدفة، التكلفة التقديرية، آلية التظلم/آلية معالجة الشكاوى، إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وإدارة مخاطر الصحة والسلامة المهنية وخطط التخفيف، العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاستغلال والاعتداء الجنسي/خطة التخفيف/الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي.	تحديد وفحص وتقييم المشروع
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين والأخصائيين في مجال الحماية والنوع الاجتماعي	الأشخاص المتأثرين، الفئات المهمشة والنساء واللجان المجتمعية	جلسات توعية/تدريب حول النوع الاجتماعي/العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي، قنوات آلية معالجة المظالم والشكاوى/شكاوى السرية وإخفاء الهوية	تقارير تنفيذ المشروع الفرعي، الاستغلال والانتهاك الجنسي والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وأنواع آلية معالجة المظالم وإغلاقها، والحوادث وخطة إدارة العمالة، والمخاطر البيئية وتدبير التخفيف، ومؤشرات الأثر النوعية	التنفيذ والرصد
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	الفئات المتأثرة، المحرومة المستهدفة، اللجان المجتمعية	الزيارات الميدانية/مناقشات مجموعات التركيز، والمشاورات العامة والمجتمعية		
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين والأخصائيين في مجال الحماية	الأشخاص المتأثرين والفئات المتأثرة واللجان المجتمعية والمصابين ومقدمي	المشاورات/الحلقات النقاشية المركزة، الاجتماعات اليومية/الزيارات		

	الشكاوى	الميدانية، حالات آلية معالجة المظالم وتقارير وتحديثات الحوادث		
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين والأخصائيين في مجال النوع الاجتماعي والحماية	اللجان المجتمعية والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي	آلية معالجة المظالم/الحوادث، مسارات الوقاية من/إحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي، والتقارير اليومية/نصف الشهرية		
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع جهة الرصد الخارجي المتعاقد معها والشركاء المنفذين	الأشخاص المتأثرين والأشخاص المعنيين/المحرومين وغير المستفيدين والحكومات المحلية	مناقشات مجموعات التركيز مع المستفيدين وغير المستفيدين	التفتيش الموقعي في إطار الرصد والتقييم حيثما أمكن، تقارير الرصد الخارجي، الوثائق	التقييم والإغلاق

45. سيتم تنفيذ طرق وتقنيات متعددة (أنظر الجدول رقم 2 أعلاه) من قبل الشركاء المنفذين للتشاور والتواصل مع مجموعات أصحاب المصلحة التي يتم التحقق منها وفقاً للموقع والفئات المستهدفة، مثل:
- المقابلات شبه المؤطرة والمباشرة مع أصحاب المصلحة والمنظمات ذات الصلة.
 - المسوحات والاستبيانات الورقية والإلكترونية.
 - الاجتماعات العامة وورش العمل و/أو مجموعات التركيز.
 - الأساليب والنهج التشاركية.
 - الآليات التقليدية الأخرى للتشاور واتخاذ القرار.
 - سيتم تنفيذ فعاليات ومشاورات إشراك أصحاب المصلحة لتلقي أي تعليقات قد تثار أثناء اللقاءات الفردية واللقاءات الجماعية والدورات المجتمعية.
 - خلال دورة المشروع، سيتم تنظيم الاجتماعات بشكل مستمر خلال مراحل تحديد وفحص وإدارة وتقييم المشروع وإعداد التقارير بشأنه.
 - في ظل نفسي كوفيد-19، سيتم تطبيق تدابير الوقاية الخاصة بالتباعد الاجتماعي أثناء التواصل، أو الاجتماع مع عدد محدد من الأشخاص والمناقشة المباشرة أثناء المشاورات مع أصحاب المصلحة.
 - وفقاً لقدرة معرفة مجموعات أصحاب المصلحة على القراءة والكتابة، سيتم بشكل مشترك تحديد تقنيات التواصل الخاصة بجمع البيانات والملاحظات والتعليقات.
 - سيتعين على الشركاء المنفذين توثيق أي عملية تشاور من خلال تقرير مكتوب وصور ولقطات فيديو قصيرة إن أمكن. إلى جانب ذلك، ينبغي مراعاة الفصل بين الجنسين في المشاورات العامة لضمان مشاركة النساء بحرية وعدم التمييز بين مختلف أصحاب المصلحة

جدول رقم: 5 إستراتيجية اليونيسف المقترحة للإفصاح عن المعلومات والمشاورات

الجهة المعنية	أصحاب المصلحة المستهدفين	الوسائل المقترحة	قائمة المعلومات التي سيتم الكشف عنها	مرحلة المشروع
اليونيسف	السلطات والمحافظين على المستوى المركزي	الاجتماعات الرسمية والمراسلات الرسمية	معايير مشروع التحويلات النقدية، مواقع ومواعيد الصرف، آلية التظلم، منع الاحتيايل والوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي، تدابير الوقاية من كوفيد-19	قبل وأثناء كل دورة دفع
اليونيسف/الصندوق	السلطات على مستوى المحافظات والمديريات	الاجتماعات الرسمية، اجتماعات التيسير		
اليونيسف/الصندوق	الجهات الفاعلة المحلية وأفراد المجتمع المحلي والمستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية	اللقاءات المجتمعية، المؤثرين والقادة المجتمعيين (التواصل الشفهي)، الراديو، وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، واتساب)، خطب الجمعة (أئمة المساجد)، آلية التظلم، المطبوعات بما في ذلك اللافتات والبطائق والملصقات والمنشورات		
اليونيسف	أعضاء اللجنة الاستشارية	تقارير الإنجاز		
اليونيسف/الصندوق	أفراد المجتمع المحلي والمستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية	آلية التظلم	معايير مشروع التحويلات النقدية، منع الاحتيايل والوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي، تدابير الوقاية من كوفيد-19	ما بين دورات الصرف (مرحلة توقف التنفيذ)
اليونيسف	أعضاء اللجنة الاستشارية	تقارير الإنجاز		

46. أثناء تنفيذ هذه الإستراتيجية، سيلتزم المشروع بشكل صارم بالتدابير الوقائية الضرورية لمواجهة كوفيد-19، بما في ذلك الحفاظ على مسافة تباعد جسدي كافية والتأكد من استخدام الكمامات أو أغطية الوجه من قبل جميع المشاركين في الاجتماعات واعتماد الاستخدام المنتظم لمعقم اليدين، ويُفضل عقد الاجتماعات في الهواء الطلق بحضور عدد محدود من المشاركين. بناء على مستوى إنتشار فيروس كورونا سيقوم كل من اليونيسف، الصندوق الاجتماعي للتنمية و البنك الدولي بالاتفاق على تخفيف الإجراءات ذات العلاقة بالوقاية من فيروس كورونا او الحد من منها .

الإستراتيجية المقترحة لدمج آراء الفئات الضعيفة

سيتم تطبيق المبادئ التالية الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة من قبل اليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين:

- المشاركة الحرة والكاملة: ستستمر المشاورات العامة حول المشروع خلال دورة حياة المشروع بأكملها منذ الإعداد وحتى التنفيذ. ستكون مشاركة أصحاب المصلحة خالية من التلاعب والتدخل والإكراه والتخويف.
- وسائل الاتصال المتبادل والمشاركة المستنيرة وتلقي الملاحظات: سيتم توفير المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع بين جميع أصحاب المصلحة بشكل ملائم، ويتم تنفيذ ذلك استناداً إلى معلومات آنية ومفهومة ويسهل الوصول إليها تتعلق بالمشروع. من خلال الاجتماعات المستمرة، يتم تشجيع مجموعات أصحاب المصلحة على تقديم الملاحظات، بالإضافة إلى توفير خط ساخن وصندوق بريد لتقديم التعليقات بسرية عالية.

- **الشمول ومبدأ لا ضرر ولا ضرار:** يتم تحديد أصحاب المصلحة لدعم تواصل أفضل وبناء علاقات فعالة. أما عملية المشاركة في المشاريع في شاملة حيث يتم دائماً تشجيع أصحاب المصلحة على المشاركة في عملية التشاور. يجب إتاحة الوصول المتكافئ إلى المعلومات لجميع أصحاب المصلحة. مراعاة احتياجات أصحاب المصلحة تُعد المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه اختيار أساليب المشاركة.
- **المشاورة المنفصلة والخاصة والمباشرة:** يتم إيلاء اهتمام خاص بالفئات الضعيفة والأقليات وخاصة الأسر التي تعيلها نساء والشباب والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والحساسيات الثقافية للمجموعات العرقية المتنوعة.
- **الاجتماعات الدورية وأنواع الاجتماعات المختلفة:** هناك أنواع مختلفة من الاجتماعات الفردية واجتماعات المجموعات الصغيرة والتجمعات العامة والاجتماعات الخاصة المباشرة، وكلها سيتم استخدامها اعتماداً على الموقع واحتياجات مجموعات أصحاب المصلحة حيث يتم أخذ آرائهم ومناقشتها مع الفئات الأخرى داخل المجتمع المحلي.

الأطر الزمنية

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف والشركاء المنفذين بضمان التواصل المناسب والإفصاح المناسب عن المعلومات من خلال المشاورات والاجتماعات المستمرة مع مجموعات أصحاب المصلحة. بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، سيتم ذلك على النحو التالي:

- يتم عقد اجتماع يومي بين الموظفين الميدانيين والمشرفين التابعين للشركاء المنفذين واللجنة المجتمعية المعنية حول المكونات الفرعية للمشروع يشمل (2.1,2.2,2.3).
- زيارات دورية نصف شهرية وشهرية وربع سنوية من قبل منسق الحماية والنوع الاجتماعي/العنف القائم على النوع الاجتماعي والموظفين الإداريين لدى الشركاء المنفذين.
- سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وجهة الرصد الخارجي بزيارات أولية وزيارات ميدانية.
- يتم تفعيل آلية التظلم بشكل عاجل وفوري، في حالة تقديم أية شكاوى.
- ينبغي اتخاذ تدابير التخفيف بشأن جميع الشكاوى والقضايا المتعلقة بآلية التظلم ومعالجتها في غضون أسبوعين وفقاً لآلية معالجة الشكاوى. أيضاً، سيقوم نظام إدارة المعلومات الذي تم تطويره بإطلاق تنبيه في حال كان يتعين معالجة الشكاوى على الفور استناداً إلى الطابع الملح للقضايا والشواغل.

فيما يتعلق بمكوّن التحويلات النقدية، ستبني اليونيسف/الصندوق التنمية الاجتماعي نفس الإطار الزمني الحالي المستخدم خلال تنفيذ المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة، مع إشراك أصحاب المصلحة قبل وأثناء فترة الصرف من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي والرصد ما بعد التوزيع. كل هذه يتم تنفيذها قبل وأثناء وبعد فترة الصرف، و عبر آلية تظلم فاعلة يتم من خلالها تحليل المظالم على الفور واتخاذ إجراءات بشأنها ضمن الإطار الزمني المحدد بواسطة البروتوكولات ذات الصلة.

استعراض التعليقات والمراحل المستقبلية للمشروع

سيقوم جميع الشركاء المنفذين للمشروع واليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بجميع التعليقات المكتوبة والشفوية المقدمة من أصحاب المصلحة إلى آلية معالجة الشكاوى وآلية معالجة المظالم، التي تم إنشاؤها في اليونيسف والصندوق التنمية الاجتماعي ومشروع الأشغال العامة أثناء تنفيذ المشروع. بالإضافة إلى ذلك، سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتطوير نظام لإدارة المعلومات لتصنيف جميع الشكاوى المقدمة عبر آلية معالجة المظالم وفقاً للقضايا والوقت اللازم للرد عليها. توافق اليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين على ضمان التعامل مع جميع الشكاوى المقدمة عبر آلية معالجة المظالم وفقاً لحسن النية والعدالة الطبيعية والإنصاف وأن يتم حلها وفقاً للبروتوكول الحالي⁵، ما لم تكن هناك ضرورة للتعامل مع حالات معينة من خلال إجراءات قضائية/قانونية. بالإضافة إلى ذلك، سيقوم المشروع بتقديم ردود عاجلة على القضايا الهامة. سيقوم الشركاء المنفذون بتوفير خدمات الخط الساخن والهاتف للاستجابة للشواغل أو الاحتياجات الفورية والعاجلة خلال مرحلة التنفيذ.

الموارد والمسؤوليات الخاصة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

سيكون برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف هما الطرفان المعنيان بإدارة المشروع على مدى الأربع السنوات. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع الصندوق للتنمية الاجتماعي ومشروع الأشغال العامة، في حين تعمل اليونيسف بالتعاون مع الصندوق للتنمية الاجتماعي. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف على تحسين قدرات الشركاء المنفذين على تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ومعالجة المسائل المتعلقة بالحماية الاجتماعية بشكل فعال وضمان مشاركة أصحاب المصلحة خلال جميع أنشطة المشروع ضمن إطار الميزانية المعتمدة.

سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع جهة للرصد الخارجي لإنشاء مراكز اتصال تديرها الوكالات المعنية، مما يكفل حصول الشركاء المنفذين على وسائل اتصال عبر البريد الإلكتروني والهواتف المحمولة لتلقي الشكاوى في أي وقت. فيما يتعلق بمكوّن التحويلات النقدية، سيقوم كل من اليونيسف والصندوق للتنمية الاجتماعي بتنفيذ إجراءات عمليات إشراك أصحاب المصلحة للمنحة التمويل الإضافي 2 و المشاركة في تكاليف التيسير والرصد الخارجي وآلية معالجة المظالم وفقاً للعقود الموقعة مع مقدمي الخدمات من أجل وصول الخدمات إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية. سيتم تنفيذ الأنشطة التيسيرية بشكل مباشر من خلال الصندوق الاجتماعي للتنمية .

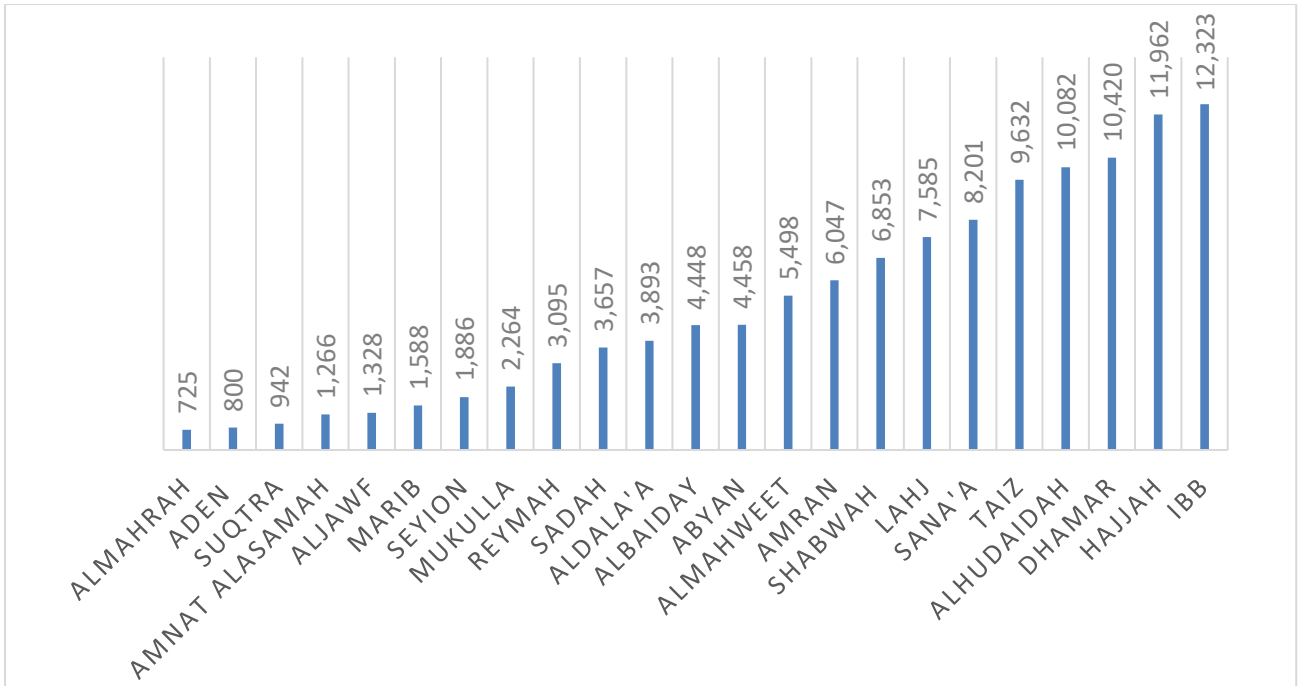
اليه العمل الخاصة باليونيسف و المتعلقة بإشراك أصحاب المصلحة و الوصول للمجتمع المحلي

تم التوصل الى عدد من المجتمعات و المشاركين خلال دورة الدفع الاولى 13 خلال الفترة من (13 يونيو و حتى 7 يوليو) قام الصندوق الاجتماعي للتنمية بدوره ميسر للعمل خلال دورة الدفع 13 ، بإشراك 118,000 شخص يشمل الفاعلين و المستفيدين على المستوى المحلي من 38,719 قرية /مجتمع محلي و الذين يمثلون 98.79% من إجمالي 38,822 قرية و مجتمع محلي يغطيها المشروع .

إشراك النساء :

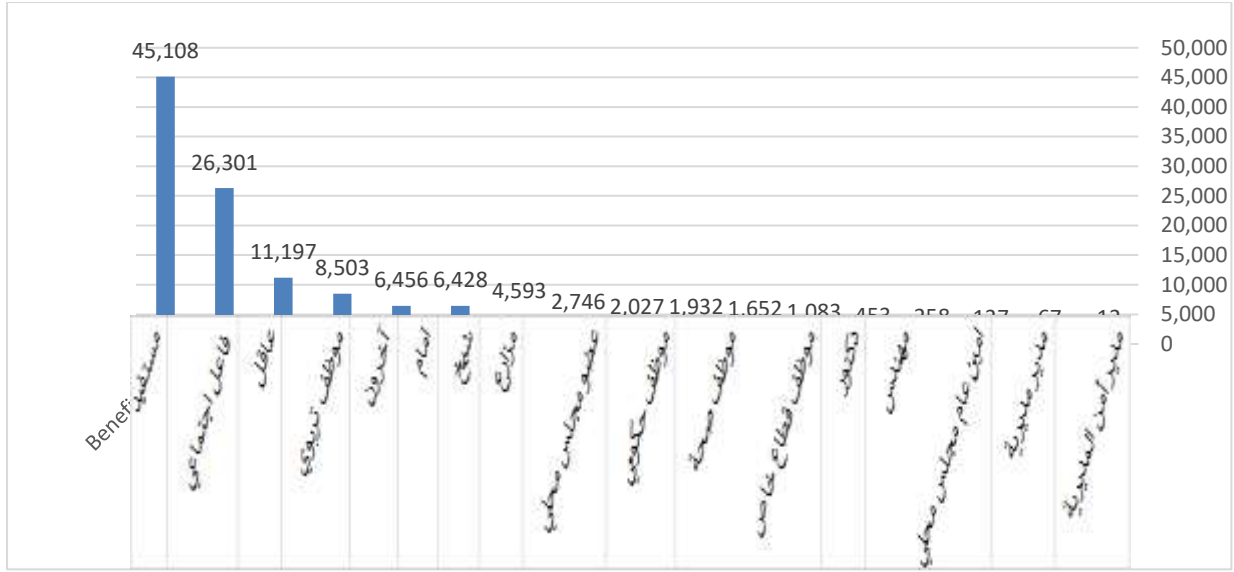
من أجل ضمان وصول المعلومات الأساسية حول المشروع لفئة النساء ، قام الصندوق الاجتماعي للتنمية بتوظيف 49 امرأة مساعدة لتنفيذ إجتماعات خاصة بالنساء . تم تنفيذ إجمالي عدد 1,618 إجتماع في إطار 48 مديريةية في إطار عشر محافظات بمشاركة عدد 6,881 امرأة. كما تم إرسال رسائل واتس اب من خلال شبكة تواصل خاصة بالنساء تضم الفاعلين في المجتمع و المستفيدين

الرسم البياني 1: عدد الفاعلين المحليين الذين اجتمعوا في كل محافظة في دورة الدفع 13



الرسم البياني 2: أنواع الفاعلين المحليين في دورة الدفع 13

6 المحافظات التي تم فيها عقد اجتماعات خاصة بالنساء هي (1)المهرة ، (2)الجوف(3)حضرموت سيئون- (4)صعدة،(5) البيضاء و (6)عمران ، (7)الضالع ، (8)شبوذة ، (9) أبين و (10)ذمار



بالإضافة إلى 118,954 من الجهات الفاعلة المحلية والمستفيدين الذين شاركوا في التوعية المجتمعية، تم توزيع أكثر من 305,000 بطاقة جدولة على المستفيدين في المراكز الحضرية. في نقاط التوزيع، تم إطلاع المستفيدين من قبل مسؤولي التيسير و / أو مساعدي الجدولة على الرسائل الرئيسية للمشروع. المواضيع التي تمت مناقشتها

ركزت المشاركة على معايير المشروع وتواريخه، بما في ذلك:

- معايير أهلية المستفيدين؛
 - متطلبات الحصول على منافع المشروع؛
 - زيادة مبلغ الاستحقاق المنصوص عليه في دورة الدفع 13 والتوقف المحتمل في دورات الدفع المستقبلية؛
 - آلية التظلم، ولا سيما رقم مركز الاتصال الخاص بالمشروع وكيفية الإبلاغ عن الاحتيال؛
 - آلية الجدولة وأهميتها وطرق استلام المعلومات عن مواعيد ومواقع استلام الحوالات؛
 - تعزيز الرسائل لأولئك الذين لم يتم خدمتهم مطلقاً للوصول إلى مركز الاتصال للحصول على الدعم في التحقق من هوياتهم؛
 - أهمية الإجراءات الوقائية لـ كوفيد-19 التي كان يجري تنفيذها من قبل المشروع، لا سيما في مواقع الدفع، بالإضافة إلى الإجراءات التي كان من المتوقع أن يلتزم بها المستفيدون.
 - الحصول على ملاحظاتهم فيما يتعلق بقيود التنقل أو مخاوف الوصول وأمن المستفيدين.
 - السعي لتعاون الفاعلين المحليين في نشر المعلومات للمستفيدين والمجتمع.
 - التماس دعمهم في حل المشكلات التي تنشأ أثناء التنفيذ، مما يضمن في النهاية منح المستفيدين ومقدمي الخدمات الوصول إلى المناطق الجغرافية.
 - تلقي المشورة أو المعلومات المتعلقة بالجهات الفاعلة المحلية المناسبة للمساعدة والدعم على مستوى القرية / المنطقة المحلية.
- لتعزيز وعي المستفيدين بألية معالجة المظالم والإبلاغ عن الاحتيال، تمت مراجعة إرشادات المراسلة لتشمل أمثلة على جميع أنواع الشكاوى لضمان وصول الجهات الفاعلة المحلية في الاجتماعات ومن خلال مجموعات وتس اب المجتمعية إلى فهم أفضل لألية معالجة المظالم وإطلاع المستفيدين على استخدامات وأهمية مركز الاتصال والإبلاغ عن التظلمات.

نتائج هذه الاجتماعات

- تعلم المشاركون الرسائل الرئيسية التي سيتم توصيلها إلى مجتمعاتهم وفقاً للموضوعات المذكورة أعلاه؛ وبدأ العمل بإجراء الاتصالات المتتالية للوصول إلى المستفيدين. 27

- تم التوصل إلى اتفاق فيما يتعلق بأفضل موقع داخل المجتمع لوضع ملصق الجدولة الذي يحتوي على تاريخ ومكان الدفع، مما يضمن إمكانية الوصول إليه من قبل الجميع؛
- تم مسح المناطق التي عليها قيود مفروضة على الوصول والحركة. تم استخدام هذه المعلومات أثناء عملية مراجعة خطة الدفع لتقديم المشورة بشأن التغييرات المطلوبة لمواقع الدفع الأولية، من أجل ضمان إمكانية وصول جميع المستفيدين إلى مواقع الدفع بطريقة آمنة.
- التزمت الجهات الفاعلة المحلية بتقديم الدعم لحل أي اختناقات ناشئة؛ أو تحديد من في المجتمع يمكن أن يدعم في حل مسائل معينة. ثم تم الاتصال بأي جهة فاعلة محلية جديدة يتم تحديدها خلال هذه الاجتماعات لتأمين دعمها.
- يلتزم الفاعلون المحليون بإبلاغ مسؤول التيسير في حال واجه المستفيدون في مناطقهم تحديات في الوصول إلى مواقع الدفع.
- في وجهات النزوح في محافظات صعدة والجوف ومأرب، قدمت الجهات الفاعلة المحلية معلومات عن المناطق التي استقر فيها النازحون مؤخرًا للإبلاغ عن مواقع الدفع.

التدابير الوقائية لكوفيد-19 ن

ظراً لأن الجائحة العالمية كوفيد-19 لا تزال مستمرة، فقد استمرت التعديلات التي تم تنفيذها في البداية استجابةً ل كورونا وشملت ما يلي:

1. تم تنظيم الاجتماعات في الخارج كلما كان ذلك ممكناً. في حال لم يكن الأمر كذلك تم عقد الاجتماعات في مناطق جيدة التهوية. بالنسبة للاجتماعات التي عقدت في الداخل، كان الحد الأقصى لعدد المشاركين القادرين على الحضور هو خمسة، وبالنسبة للاجتماعات التي تُعقد في الهواء الطلق، تم تقليل عدد المشاركين في كل اجتماع.
2. بدلاً من استهداف مجموعة من القرى لحضور نفس اللقاء المجتمعي، تم بدلاً من ذلك استهداف مستوى معين في القرية لتقليل حركة الأشخاص المشاركين في الاجتماعات. أدى ذلك بالتالي إلى تقليل احتمالية انتقال مرض كوفيد - 19 بين القرى.
3. خلال الاجتماعات، لم يتم طباعة أي منشورات وتوزيعها، ولكن تم استخدام الملصقات واللافتات التي تم عرضها على مستوى المجتمع المحلي
4. تم توفير معدات الحماية بما في ذلك القفازات والمعقمات والأقنعة لجميع الموظفين الميدانيين خلال فترة التنفيذ.

ومن الجدير بالذكر معرفة أن الانطباع الساري في اوساط المجتمعات ان فيروس كورونا لا يمثل تهديد كبير . بالرغم من عمليات التوعية إلا أن الجهات المحلية لا تزال تقاوم الالتزام بأفضل الممارسات الدولية

شبكة الاتصال

لاستكمال هذه الجهود، في دورة صرف المستحقات الثالثة عشرة، استمر استخدام الواتس كقناة هامة للوصول إلى المستفيدين والجهات الفاعلة المحلية. تم استهداف إجمالي 127,995 شخص تم الوصول اليهم من خلال شبكة الواتس اب الخاصة بالصندوق الاجتماعي للتنمية ويشمل 69,020 من الأشخاص الفاعلين محليا و 18,499 من الاسر المستفيدة من الحولات الغير مشروطة و 32,187 أمراءه من خلال المجموعات الخاصة بالنساء و مجموعة مستفيدة لنشر الرسائل حول دورة صرف المستحقات . تلقى هؤلاء الفاعلون والمستفيدون المحليون رسائل مصممة خصيصاً للمشاركة عبر منصات التواصل الاجتماعي بما في 8,289 عضو من مجموعة الشباب . و قد استلم الفعاليين المحليين و المستهدفين رسائل صممت خصيصا للمشاركة من خلال منصة التواصل الاجتماعي يشمل الواتس كما تضمنت رسائل أو ركزت على تعليمات جديدة أو تعديلات للتنفيذ طوال الدورة وبناءً على طلب اليونيسيف.

آلية التظلم

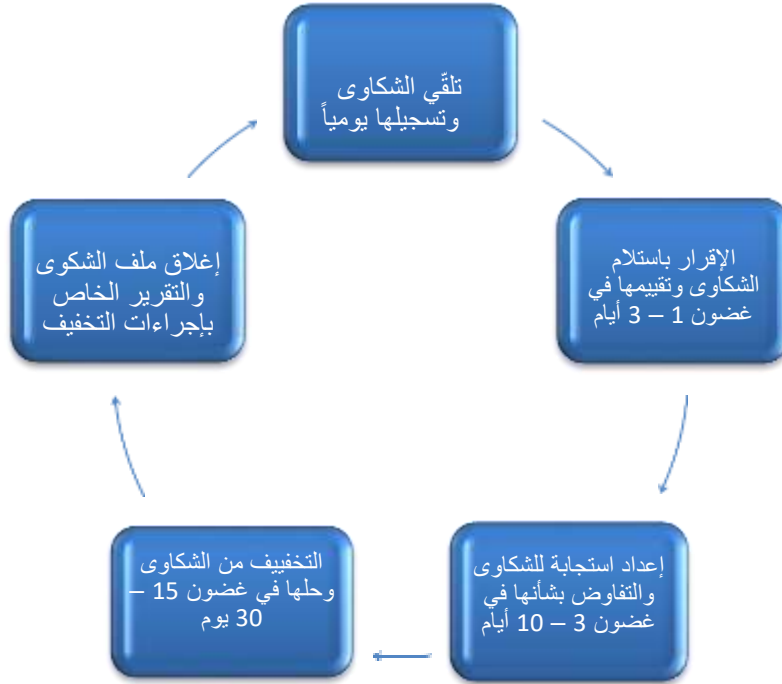
لدى كلا الطرفين المسؤولين آلية للتظلم وآلية ما يسمى بآلية معالجة الشكاوى، ولديهما خبرة سابقة في العمل في اليمن وفقاً لتوجيهات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسف وقواعد ولوائح البنك الدولي. سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاه بتنفيذ نفس الآليات المتبعة في منحة البنك الأصلية بحيث تستمر خلال تنفيذ منحة البنك الإضافي و المتعلقة بالتظلم و رفع الشكاوي .

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالمشاركة القوية لأصحاب المصلحة ويخضع للمساءلة أمام آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة التي تدعم المتضررين من المشروع وشركاء برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وغيرهم للتعامل بشكل متعاون فيما يتعلق بالتظلم وشكاوى المخاطر والاختلافات المتعلقة بالتأثيرات والمعايير الاجتماعية والبيئية والمتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه بالمتابعة والرد الفوري على أي شكاوى في غضون فترة زمنية متفق عليها بين 15-30 يوماً بواسطة وذلك عبر الشركاء المنفذين للمشروع (الصندوق الاجتماعي للتنمية و مشروع الأشغال العامة و وكالة تنمية المنشآت الصغيرة و الأصغر) يقوم شركاء المشروع (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، الصندوق الاجتماعي للتنمية ، مشروع الأشغال العامة ، وكالة تنمية المشاريع الصغيرة و الأصغر ، الطرف الثالث المعني بالرقابة و البنك الدولي) بإجراء مناقشات حول نظام معلومات الإدارة المشترك (MIS) الذي سيسمح بتحليل وتحسين اليه التظلم ورفع الشكاوى حول الحوادث وآليات الإبلاغ ، بشكل يتسم بالسرية العالية ومع الأخذ بالاعتبار عدم الكشف عن هويته صاحب البلاغ. كما قام شركاء المشروع بتعيين موظفين ذوي خبرة في مجالات الحماية والنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي بسرية تامة ، إلى جانب ذلك يعمل الشركاء المنفذون الى رفع تقارير كل أسبوعين حول آلية معالجة المظالم التي يتم تلقيها و يتم عقد اجتماعات شهرية بين الشركاء المنفذين وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لمناقشة هذه التحديثات. بالإضافة إلى إجراء رقابة من طرف ثالث (TMP) بشكل ربع سنوي من خلال اللقاءات مع المجتمعات المحلية. عيّن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع شركائه المنفذين أشخاص معيّنين بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي للمتابعة ومراقبة التأثيرات الناتجة عن المشروع وحماية المجتمع والفئات المتضررة من التمييز والعنف القائم على النوع الاجتماعي

الشكل 3: آلية الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتظلم رفع الشكاوي



تهدف آلية استجابة أصحاب المصلحة (SRM) التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى استكمال آلية معالجة المظالم الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والأطراف المسؤولة طوال دورة المشروع. يوفر هذه الآلية وسيلة رسمية إضافية لإصحاب المصلحة للمشاركة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في حال أن كان المشروع تسبب بحدوث تأثير اجتماعي أو سلبي قد يضر بالبيئية؛ أو أي مخاوف محتملة مخاوفهم، تعتبر هذه الآلية وسيلة تمكن المجتمع من التعبير عن آرائهم مستوى رضاهم عن المشروع من خلال غرفة عمليات لتبادل المعلومات. توفر آلية التقييم الاستراتيجي طريقة تمكن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من معالجة أوجه القصور بشكل منهجي ومتوقع وشفاف.

الجدول رقم 6: برنامج الامم المتحدة الإنمائي – اليه رفع الشكاوي و التظلمات لمشروع الحماية الاجتماعية و الاسجاية لفيروس كورونا المستجد

مسؤول الاتصال	Email	رقم هاتف أو واتساب	الشريك مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي آلية معالجة التظلمات
محمد العنتري	chm_hq@sfd-yemen.org	8009800/772045256	صندوق التنمية الاجتماعي
عبد الرحمن ثابت	a.sharhan@pwp Yemen.org	8002626/7710448100	مشروع الأشغال العامة
وفاء مثني	feedback@smeps.org.ye	8005550/774002215	تنمية الشركات الصغيرة والأصغر

	wmothana@smeps.org.ye	
	<p>ناهد حسين البريد الإلكتروني : nahid.husseini@undp.org مستول الحماية برنامج الامم المتحدة الإنمائي</p> <p>كازي حسين البريد الإلكتروني : kazi.hossain@undp.org يتم معالجة التظلمات و البث فيها من خلال لجنة فريق الحماية التابع لمكتب الامم المتحدة – اليمن</p>	برنامج الامم المتحدة الإنمائي
	<p>الاتصال على 001 (917) 207 4285 البريد الإلكتروني : التواصل بأي لغة على project.concerns@undp.org secuhotline@undp.org العنوان : Attn: SECU/SRM, OAI, UNDP 1 U.N. Plaza, 4th Floor, New York, NY</p> <p>شبكة التواصل الاجتماعي واتس اب : 001 (917) 207 4285, or through our WeChat account @SECUSR.M.</p>	برنامج الامم المتحدة الإنمائي المكتب الرئيسي

تمكن اليه استقبال التظلمات أصحاب المصلحة من التعبير عن عدم رضاهم عن مستوى أو جودة أنشطة الطرف المسؤول. بالإضافة إلى ذلك ، فإنها تسمح بتحديد أي إجراءات سلبية أو أوجه القصور في الإجراءات المتخذة من قبل أي الطرف المسؤول أو شركائه الذين يتسببون بشكل مباشر أو غير مباشر في اي ضرر على المستفيد أو أي طرف آخر. يمكن تلقي الشكاوى من خلال صندوق الشكاوى في مواقع المشاريع الفرعية أو تعبير بشكل مباشر وجهاً لوجه وجهاً مع مسؤول ميداني أو مدير عام معين ، من خلال أرقام الهاتف أو الفاكس وكذلك رسائل البريد الإلكتروني ، سيتم مناقشة و البث في جميع الشكاوى المقدمة خلال مراحل التنفيذ. هناك آلية لتبادل المعلومات تم إنشاؤها مسبقاً ضمن إطار مشروع الاستجابة الطارئة للارزمة في اليمن ECRP والتي سيتم تحسينه وتكييفه ضمن مشروع الحماية الاجتماعية و الاستجابة لفيروس كورونا المستجد ESPECRP لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال الجنسي من خلال معنيين ذوي خبرة بمعالجة هذه الجوانب وتقديم تقرير إلى مسؤول الشؤون المتعلقة بالنوع الاجتماعي ، بالتنسيق مع الآلية المخصصة لرفع التظلمات. و سوف يبنى الصندوق الاجتماعي للتنمية ، و وكالة تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، ومشروع الأشغال العامة تصنيفاً جديداً للمحور الخاص بالنوع الاجتماعي لضمان توفير الحماية و الحد من / العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والانتهاك الجنسي .

سيتم تلقي الشكاوي عبر قنوات مختلفة مثل مركز الاتصال والرسائل النصية والشكوى ، والهاتف ، و WhatsApp ، والبريد الإلكتروني التي يتم تسجيلها بشكل جيد ، والتخفيف من حدتها ، ومراقبتها ، وإغلاقها في غضون 15 أيام.

أهداف اليه تلقي الشكاوي هي كما يلي :

- تعزيز المساءلة بالنسبة لبرنامج الامم المتحدة الإنمائي و الصندوق الاجتماعي للتنمية و وكالة تنمية المشروعات الصغيرة و الأصغر و مشروع الأشغال العامة و المستفيدين للمكون رقم 2.1 ، 2.2 ، 2.3
- زيادة مستوى رضا المستفيدين حول الخدمات المقدمة و تعزيز العلاقة بين المستفيدين و الجهات المنفذة (الصندوق الاجتماعي للتنمية و مشروع الأشغال العامة و وكالة تنمية المنشآت الصغيرة و الأصغر)
- تقديم اليه تتسم بالعدالة و الكفاءة و يمكن الوصول اليها لحل الاشكاليات التي تواجه الشركاء
- توجيه الشركاء المنفذين في عمليات معالجة الشكاوي من خلال طاقم متخصص على مستوى الميدان و المكتب مثل افراد العمل المعنيين بقضايا النوع الاجتماعي ، السلامة المهنية و البيئية و اليه الشكاوي
- السماح بتصحيح الاخطاء و رفع مستوى الحس و الجاهزية لحل الاشكاليات و التعلم و التطور بصفة مستمرة

تتصف آلية التظلم بعدد من السمات تتضمن التالي :

1. حماية حقوق المستفيدين و الشركاء في التظلم و الرفع الشكاويو الملاحظات
2. الحيادية و العدالة خلال عمليات معالجة التظلمات
3. التقيد بالمواعيد: سيتم معالجة جميع الشكاوي خلال فترة محددة مع اعطاء أهمية للرد السريع على الشكاوي الهامة
4. لشفافية: سيكون الشركاء على دراية بالإجراءات ؛ فهم الغرض منها ، والحصول على معلومات كافية حول كيفية حول كيفية الوصول إليه وفهم اليه العمل .
5. السرية: خلق بيئة يشعر فيها الناس بالراحة لإثارة مخاوفهم وتظلماتهم او الوقوف كشاهد وتضمن السرية أن أي معلومات يتم تقديمها مقصورة على عدد محدود من الناس وأنه لا يتم نشرها على نطاق واسع ، وبالتالي يوفر عنصر الحماية والأمن إلى المشتكي
6. إمكانية الوصول: يمكن الوصول إلى آلية رفع التظلمات بسهولة من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص في المكان الذي يتم فيه تنفيذ المشاريع

تهدف آلية استجابة أصحاب المصلحة (SRM) التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى استكمال آلية تبادل المعلومات مع الأطراف المسؤولة طوال دورة المشروع. يوفر SRM وسيلة رسمية إضافية لأصحاب المصلحة للمشاركة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في حال تم إكتشاف ان المشروع ممكن ان يتسبب في إحداث اي ضرر أو تأثير سلبي على المستوى الاجتماعي البيئي فأنهم تمكنهم من التعبير عن مخاوفهم و مشاركتها مع الجهات المعنية بالتنفيذ و اذا لم يكن هناك رضاء عن أنشطة المشروع من خلال عملية آلية معالجة الشكاوى. توفر آلية استجابة أصحاب المصلحة وسيلة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لمعالجة هذه الحالات بشكل منهجي ومتوقع وشفاف.

تهدف آلية استجابة أصحاب المصلحة التابعة للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة إلى:

- تحسين النتائج البيئية والاجتماعية للمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين المتأثرين بمشاريع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛
- تعزيز قدرة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على إدارة المخاطر المتعلقة بمعاييرها الاجتماعية والبيئية، من أجل تجنب الآثار الاجتماعية والبيئية أو تخفيفها؛
- التأكد من أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يستجيب لمخاوف أصحاب المصلحة في المشروع فيما يتعلق بالمخاطر والآثار الاجتماعية والبيئية.
- ضمان التغذية الراجعة والتعلم التشغيلي من آلية استجابة أصحاب المصلحة، من خلال دمج طلبات آلية استجابة أصحاب المصلحة والاستجابات والنتائج في عمليات ضمان الجودة والإدارة القائمة على النتائج لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛
- تقديم تقرير شهري حول آلية معالجة المظالم من قبل الطرفين المسؤولين إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ويتم مراقبة قضايا الشكاوى ومدة آلية معالجة الشكاوى من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومراقبة الطرف الثالث؛
- إبراز أفضل الممارسات وتعزيزها بين عمليات حل المظالم الاجتماعية والبيئية لتكون جزءًا منتظمًا ومتكاملًا من إدارة المشروع؛ و
- سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتوظيف مراقبة الطرف الثالث لتطوير نظام إدارة المعلومات وعلى مركز الاتصال على الخط الساخن لتلقي أي شكاوى بالإضافة إلى أنظمة إدارة المعلومات للشركاء المسؤولين على النحو التالي.
- لدى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي آلية معالجة المظالم وآلية معالجة الشكاوى الخاصة به، إذا لم يتم حل الشكاوى على مستوى الشركاء المنفذين، فيجب على برنامج الأمم المتحدة الإنمائي استخدام آليته الخاصة وتقديم تقرير على الفور إلى البنك الدولي.

ملاحظة: تم شرح المزيد من التفاصيل حول جهات اتصال آلية التظلم /آلية معالجة التظلمات في الجدول أعلاه: آلية معالجة التظلمات / آلية التظلم آلية معالجة الشكاوى لمشروع تعزيز الحماية الاجتماعية في حالات الطوارئ ومواجهة فيروس كورونا،

مستوى مشروع آلية التظلم

أثناء تصميم وبناء وتنفيذ أي مشروع فرعي، قد يدرك شخص أو مجموعة من الأشخاص أو يتعرضون لضرر محتمل، بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب أنشطة المشروع. يمكن أن تكون المظالم التي قد تنشأ مرتبطة بالقضايا الاجتماعية مثل معايير الأهلية والاستحقاقات، وتعطيل الخدمات، والفقدان المؤقت أو الدائم لسبل العيش وغيرها من القضايا الاجتماعية والثقافية. قد تكون المظالم مرتبطة أيضاً بالقضايا البيئية مثل توليد الغبار المفرط، والأضرار التي لحقت بالبنية التحتية بسبب الاهتزازات المرتبطة بالبناء أو نقل المواد الخام، والضوضاء، وازدحام المرور، وانخفاض جودة أو كمية موارد المياه السطحية / الجوفية الخاصة / العامة أثناء إعادة تأهيل الري، الأضرار التي لحقت الحدائق المنزلية والأراضي الزراعية، إلخ.

في حالة ظهور مثل هذا الموقف، يجب أن تكون هناك آلية يمكن من خلالها للأطراف المتأثرة حل هذه المشكلات بطريقة ودية مع موظفي المشروع بطريقة فعالة وغير متحيزة وشفافة وفي الوقت المناسب وفعالة من حيث التكلفة. ولتحقيق هذا الهدف، تم تضمين آلية التظلم في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة إشراك أصحاب المصلحة لهذا المشروع.

هناك ثلاثة مستويات من آلية معالجة المظالم في المشروع (لمزيد من التفاصيل يمكن العودة الى الاجزاء الموضحة سابقا)

- في آلية معالجة التظلمات للشركاء المنفذين، يتم تطبيق نظام آلية معالجة التظلمات وتنشيطه على ثلاثة مستويات من التسوية للشكوى (في المستوى الأول الميدان، والمستوى الثاني الفرع، والمستوى الثالث، المكتب الرئيسي).
- في مركز اتصال مراقبة الطرف الثالث سيتم تعيينه من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتحقق من قوائم الشكاوى على أساس شهري وتقديم تقرير. لذلك سيحتاج الشركاء المنفذين إلى مشاركة قائمة آلية معالجة التظلمات كل أسبوعين (ربما من خلال الارتباط بنظام إدارة المعلومات الجديد)

في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: في المكتب القطري باليمن، توجد لجنة آلية معالجة المظالم التابعة لها وسوف تخصص رقمًا (اتصال، رسالة نصية، واتساب) لمقدمي الشكاوى الذين قد لا يكونون راضين عن قرار الشركاء المنفذين ويرغبون في التصعيد إلى مستوى أعلى، وهناك أيضاً مستويان من الشكاوى في المكتب الإقليمي في عمان، الأردن أو المكتب الرئيسي في نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية (يرجى الاطلاع على) أو رفعه إلى البنك الدولي

تغطي آلية التظلم ما يلي:

- يوفر عملية مشروعة تسمح ببناء الثقة بين مجموعات أصحاب المصلحة وتؤكد لأصحاب المصلحة أنه سيتم تقييم مخاوفهم بطريقة عادلة وشفافة.
- يسمح بالوصول البسيط والمبسط إلى آلية التظلم لجميع أصحاب المصلحة وتقديم المساعدة الكافية لأولئك الذين ربما واجهوا عقبات في الماضي حتى يتمكنوا من إثارة مخاوفهم.
- يوفر إجراءات واضحة ومعروفة لكل مرحلة من مراحل عملية آلية التظلم، ويوفر توضيحًا لأنواع النتائج المتاحة للأفراد والمجموعات.
- يضمن المعاملة العادلة لجميع الأفراد والجماعات المعنية والمتضررة من خلال نهج رسمي متنسق يكون عادلاً ومستنيراً ويحترم المخاوف والشكاوى و / أو المظالم.
- يوفر نهجًا شفافاً، من خلال إبقاء أي فرد / مجموعة متظلمة على علم بالتقدم المحرز في شكاوهم، والمعلومات التي تم استخدامها عند تقييم شكاوهم والمعلومات حول الآليات التي سيتم استخدامها لمعالجتها؛ و
- تمكن من التعلم المستمر والتحسينات لآلية التظلم. من خلال التقييم المستمر، قد تقلل الدروس المستفادة من الشكاوى والتظلمات المحتملة.

سكنون آلية التظلم شاملة للجنس والعمر وستستجيب وتعالج حواجز الوصول المحتملة للنساء وكبار السن والمعوقين والشباب والفئات الأخرى التي يحتمل أن تكون مهمشة حسب الاقتضاء للمشروع. لن تعرقل آلية التظلمات الوصول إلى سبل الانتصاف

القضائية أو الإدارية التي قد تكون ذات صلة أو قابلة للتطبيق وستكون متاحة بسهولة لجميع أصحاب المصلحة دون أي تكلفة ودون عقاب.

يجب توصيل المعلومات المتعلقة بآلية التظلم وكيفية تقديم شكوى و / أو تظلم أثناء عملية مشاركة أصحاب المصلحة ووضعها في أماكن بارزة لإعلام أصحاب المصلحة الرئيسيين.

يمكن تلقي جميع الشكاوى و / أو التظلمات المتعلقة بالقضايا الاجتماعية والبيئية إما شفهيًا (إلى الموظفين الميدانيين) أو عبر الهاتف أو في صندوق الشكاوى أو كتابيًا إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أو مشروع الأشغال العامة أو وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر أو الصندوق الاجتماعي للتنمية. يتمثل جزء رئيسي من آلية التظلم في مطالبة فريق إدارة المشروع ومقاول البناء بالحفاظ على سجل للشكاوى و / أو المظالم الواردة في مكاتب موقع المشروع المعني، وهذا يشمل شكاوى العمال. سيتم تسجيل المعلومات التالية:

- وقت وتاريخ وطبيعة الاستفسار والمخاوف والشكاوى و / أو المظالم.
- نوع الاتصال (على سبيل المثال، هاتف، خطاب، جهة اتصال شخصية).
- أسماء وعنوان الاتصال ورقم الاتصال.
- يتم أيضًا تسجيل الشكاوى مجهولة المصدر والتحقق فيها وحلها.
- الاستجابة والمراجعة التي تم إجراؤها كنتيجة للاستفسار و / أو القلق و / أو الشكاوى و / أو المظالم. و
- الإجراءات المتخذة واسم الشخص الذي يقوم بالإجراء.

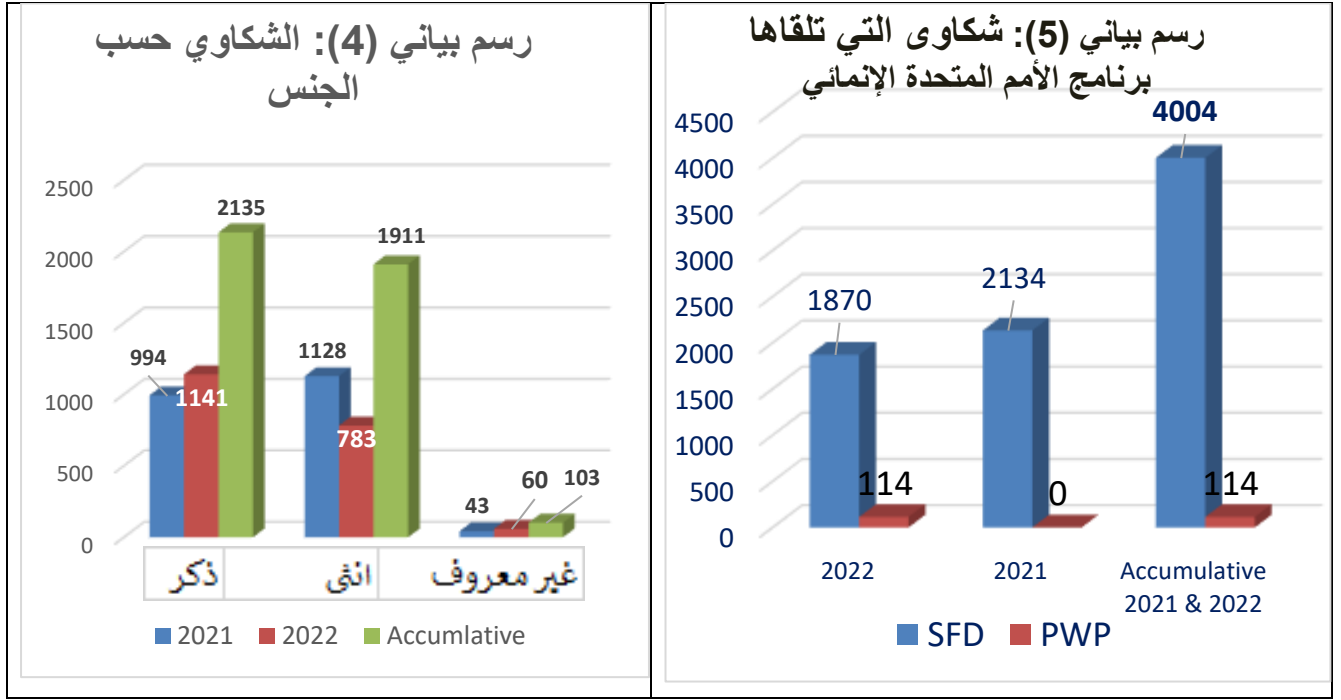
تتم إدارة آلية التظلم من قبل مشروع الأشغال العامة ووكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر والصندوق الاجتماعي للتنمية، الذين لديهم آلية للتظلم. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع الأطراف المسؤولة لتقييم فعالية آلية التظلم الحالية والعمل على معالجة القدرات، وإمكانية الوصول، والشفافية، والثغرات، وما إلى ذلك.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - الشكاوى المتلقاة أثناء تنفيذ المشروع الأساسي:

تلقي الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة ما يقرب من 4004 شكوى وملاحظة في عامي 2021 و2022 أثناء تنفيذ المشروع الأساسي، من خلال القنوات المختلفة بما في ذلك مراكز الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي وصناديق الشكاوى وما إلى ذلك. ما يقرب من 79٪ من هذه الشكاوى تتعلق بالإنصاف في الاستهداف، 10٪ حول القضايا المالية، والباقي يتعلق بالمسائل العامة الأخرى مثل التقنية، والاجتماعية، والبيئية، والصحة والسلامة المهنية، والقضايا الإدارية.

تم حل 4090 شكوى وإغلاقها في غضون 14 يومًا بنجاح، حيث تجاوز 59 شكوى 14 يومًا فقط ولم يتم تجاوزها أكثر من 30 يومًا ليتم حلها والتخفيف من حدتها.

توضح الرسوم البيانية والأرقام أدناه بالتفصيل الشكاوى المستلمة خلال عامي 2021 و2022:



اليونيسيف

تتضمن آلية التظلم (GM) ثلاثة مكونات هي جمع التظلمات (مركز اتصال المشروع)، معالجة المظالم (إدارة الحالة) ونظام إدارة المعلومات (MIS). مكون جمع التظلمات هو المكان الذي يتم فيه تلقي الشكاوى من المستفيدين وأعضاء المجتمع وموظفي المشروع وتصنيفها وتسجيلها في نظام معلومات إدارة المشروع (MIS) ؛ ومكون المعالجة حيث يتم تحليل المظالم وتحديثها وإحالتها و / أو التصرف فيها. يقوم الصندوق الاجتماعي للتنمية بجمع المظالم ومعالجتها بإشراف من اليونيسيف. يدير نظام إدارة المعلومات (MIS) ، الذي تديره اليونيسيف، مركزياً جمع البيانات وتنظيفها ونقلها وتخزينها، مما يضمن تطبيق تدابير حماية البيانات وفقاً لسياسات اليونيسيف. كما يتضمن أيضاً نظاماً قوياً للتحكم في الوصول قائم على الأدوار والذي يسمح فقط للمستخدمين المصرح لهم بالوصول إلى المعلومات اللازمة للقيام بعملهم. يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية ولا يتم الكشف عن معلومات مقدم الشكاوى لمن يتم تقديم الشكاوى ضدهم. يتم أيضاً تقديم الشكاوى مجهولة المصدر لضمان أن المعلومات المقدمة من قبل المتصل كافية لتحديد الإجراء الذي يجب اتخاذه. يستخدم المستفيدون مركز الاتصال الذي أنشأه الصندوق الاجتماعي للتنمية للمشروع في صنعاء وعند لتقديم شكاواهم باستخدام الخط المجاني (8003090). يفتح مركز الاتصال ستة أيام في الأسبوع ويعمل لمدة لا تقل عن 8 ساعات في اليوم، مع زيادة عدد ساعات العمل حسب الحاجة للاستجابة للطلب بناءً على المراقبة المستمرة لعدد المكالمات.

يضمن وكلاء مركز الاتصال المدربين - من الذكور والإناث على حد سواء - أن يتم تسجيل هذه المظالم في وحدة التظلم في نظام إدارة المعلومات (MIS) ضمن نوع التظلم المناسب، لتسهيل التحليل والانتصاف.

نظراً لخطر استبعاد هؤلاء المستفيدين في المناطق ذات التغطية المحدودة أو التي لا تغطيها شبكة الهاتف، أصدرت اليونيسيف تطبيقاً للهاتف المحمول لجمع الشكاوى. يقوم الموظفون الميدانيون المتفانون المنتشرون في مثل هذه المناطق بجمع المظالم مباشرة من المستفيدين من خلال التفاعل وجهاً لوجه وتخزينها في أجهزة محمولة من خلال هذا التطبيق غير المتصل بالإنترنت. عند الاتصال بالإنترنت، يتصل تطبيق الهاتف المحمول هذا بنظام إدارة المعلومات ويتم حذف معلومات التظلم تلقائياً من الجهاز المحمول وتحميلها في النظام.

يتم تصنيف جميع المظالم المسجلة في نظام إدارة المعلومات تلقائياً مما يسمح بالتعويض وفقاً للبروتوكولات المنفق عليها. تشمل المعالجة المراجعة المكتبية، وإجراءات الانصاف، وتقديم الملاحظات، والإغلاق.

قد يشمل الإجراء المتعلقة بالشكاوي توفير المعلومات ، وتحديث معلومات المستفيد ، والمشاركة مع أصحاب المصلحة ، أو التحقق من المستفيد من خلال زيارة ميدانية - يتم تطبيق كل هذه الإجراءات من قبل الصندوق الاجتماعي للتنمية. تظلمات المتعلقة بقضايا الاحتيايل يتم التعامل معها من قبل اليونيسف ويخضع للمستوى الأول من المراجعة المكتبية لتحديد أي منها يتطلب تحقيق فوري من قبل منظمة مراقبة الطرف الثالث ؛ وأيها يحتاج إلى نوع مختلف من الإنصاف مثل مراجعة الوثائق ، والإيضاحات للمستفيد ، وما إلى ذلك. المظالم المرتبطة بجودة⁸ الخدمات أو سوء المعاملة تحال إلى المدير المعني للمتابعة مع مقدم الخدمة. التظلمات المرتبط بقضايا المستفيدين (أي التحديات التي يواجهها المستفيدون منعهم من تحصيل مزاياهم النقدية) تتم معالجتها من قبل فريق إدارة الحالة في الصندوق الاجتماعي للتنمية - مع الذكور والإناث.

تتحمل اليونيسف - بالتزامن مع شركاء التنفيذ - المسؤولية الكاملة في التعامل مع التظلمات وضمن تفعيل نظام معالجة التظلمات. على وجه الخصوص، ستتعاون اليونيسف مع الشكاوي بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي على النحو المبين في المذكرة الخاصة بآليات التظلمات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي في إطار المشاريع التي يمولها البنك الدولي. تقتصر آلية التظلم الخاصة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي على: (1) إحالة أي شخص ناج من الاعتداء قدم شكوى إلى الخدمات ذات الصلة؛ (2) تحديد ما إذا كان الإدعاء يندرج ضمن تعريف الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي؛ و (3) الإحاطة بشأن ما إذا كان مقدم الشكوى يدعي أن التظلم ارتكبه شخص مرتبط بمشروع للبنك الدولي. لا تنطوي آلية التظلم بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي على أي عمل تحقيقي، كما لا تنطوي على إلزام بالقيام بتحديد المسؤولية الجنائية لأي فرد (كون ذلك من اختصاص نظام العدالة الوطني)، كما ليس لها دور في التوصية بتدابير تأديبية أو فرضها في سياق عقد عمل ما (عقود العمل من اختصاص أرباب العمل). يجب أن تراعي جميع فروع آلية التظلم حساسية التعامل مع الشكاوي بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي، بما في ذلك قنوات الإبلاغ المتعددة وخيار الإبلاغ دون الكشف عن الهوية وبروتوكول الاستجابة والمساءلة بما في ذلك مسارات الإحالة لربط الناجين بخدمات الاستغلال والانتهاك الجنسي اللازمة.

من خلال آلية التظلم، يمكن لأفراد المجتمع المحلي ومقدمي الخدمات تقديم شكاوي بشأن قضايا مثل:

- الوضع الاجتماعي أو البيئي السلبي الناجم عن المشروع
- الوصول إلى خدمات المشروع - على سبيل المثال إذا لم يصل المشروع إلى المستفيد المستهدف من المشروع
- الانحراف في تنفيذ أو استخدام مدخلات المشروع - في حال قام الشركاء المنفذون بتقديم الخدمات أو دفع مبالغ للمستفيدين دون مستوى المعيار الذي حددته اليونيسف للمشروع
- شكاوي بشأن القضايا المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي مع ضمان السرية الكاملة لحماية الناجين المتضررين بسبب العادات الثقافية في البلد، و
- أي مخاوف أخرى

تتولى آلية التظلم الخاصة ببرنامج التحويلات النقدية تنفيذ ما يلي:

- التجاوب مع المستفيدين ومعالجة وحل مظالمهم
- العمل كمنبر لتلقي الاقتراحات ولزيادة المشاركة المجتمعية
- جمع المعلومات لتعزيز الإدارة وتحسين الأداء في التنفيذ
- تعزيز الشفافية والمساءلة بشأن أسلوب تنفيذ وأداء المشروع
- ردع الاحتيايل والفساد
- تضمين مسارات الإحالة للناجين من حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسي إلى خدمات الدعم المناسبة
- تخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية
- بناء الثقة بين المواطنين وإدارة برنامج التحويلات النقدية الطارئ

مبادئ آلية التظلم:

⁷ تتعلق بمشكلات المستفيدين ذات العلاقة بعدم تطابق الأسماء ، أو فقدان أو تلف المعلومات ، أو عدم العثور عليها في قائمة المستفيدين ، أو عدم القدرة على الحضور إلى موقع المشروع ، أو المتوفى ، أو الأشخاص القصر و الذي لا يوجد من يمثلهم

⁸ تتعلق بجودة الخدمة (فترات الانتظار الطويلة ، التأخير في تلقي المعلومات ، عدم إعطاء الأولوية للفئات الضعيفة ، عدم وجود اليات للضبط العمل ، لا يوجد طاقم عمل ، لا توجد مرافق كافية). تتم مشاركة هذه الشكاوي مع مديرو36 المعني للتحقق بشأنها

- حماية حقوق المستفيدين وأصحاب المصلحة: للمستفيدين وأصحاب المصلحة الحق في إسماع أصواتهم . لن يتم فرض أي عقوبة على المشاركة/ استخدام نظام آلية التظلم
- الشفافية والمساءلة: سيتم الاستماع إلى جميع الشكاوى والتعامل معها بجدية ومعالجتها بطريقة عادلة
- التقيد بالمواعيد: سيتم معالجة جميع الشكاوى وفقاً للبروتوكولات
- الحياد والإنصاف وعدم التمييز: سيتم التعامل مع جميع الشكاوى باحترام وبنفس الدرجة بغض النظر عن الفئات المجتمعية والأفراد والأنواع والأعمار ونوع الجنس
- إمكانية الوصول: ستكون آلية التظلم واضحة ومتاحة لجميع شرائح المجتمع المحلي المتضررة
- السرية: يقتصر تداول المعلومات التي يتم إرسالها من خلال آلية التظلم على عدد محدود من الأشخاص ولا يتم نشرها على نطاق أوسع، مما يوفر الحماية والأمان لمقدم الشكاوى

يتم تسجيل عملية تلقي ومعالجة الشكاوى بالكامل وإدخالها في نظام إدارة المعلومات كون ذلك يتيح عمليات ذات جودة شاملة وفق بروتوكولات محددة وذلك لضمان تسجيل كافة الشكاوى ومعالجتها كما ينبغي. التقرير الذي أعدته الونسيف حول مستوى الإنجاز يوضح بأنه خلال فترة الدفع 10-13 تم إستلام إجمالي عدد 107,948 شكاوى وتم معالجتها وإغلاقها. أغلب الشكاوى كانت تتعلق بالمستفيدين وتمثل 77% من إجمالي الشكاوى المستلمة و يأتي في المرتبة الثانية الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمات حيث تمثل نسبة 17% .

خلال دورة الدفع 13 ، يبلغ متوسط الجدول الزمني لمعالجة المظالم من 5 إلى 13 يوماً. ومع ذلك ، فإن قد تتطلب التظلمات أكثر من 30 يوماً لتتم معالجتها ، ولا سيما شكاوى الاحتيال المشتبه بها والتي تتطلب ذلك يتم التحقيق فيها من خلال طرف ثالث. إذا كان الشاكي غير راضٍ عن نتيجة تظلمه ، يمكنهم تقديم استئناف يتم تصعيده إلى موظف الصندوق الاجتماعي للتنمية المسؤول عن الآلية لمعالجة التظلمات وحيثما يكون ذلك ممكناً منسق مشروع الصندوق الاجتماعي للتنمية.

كادر الصندوق الاجتماعي للتنمية والمدير العام لليونسيف:

في الوقت الحالي ، يعتمد المدير العام للمشروع على الموظفين المتفانين التاليين:

- 86 عضواً من فريق جمع التظلمات من مركز الاتصال ومشرفي مركز الاتصال المعني بتلقي الشكاوى
- 85 عضواً ، بما في ذلك طاقم تلقي الشكاوى يشمل مدارء المعنيين بإدارة القضايا و المشرفين و المعنيين بعمليات التحليل للمظالم
- 168 مساعداً لإدارة القضايا ، جمع التظلمات باستخدام تطبيق الهاتف المحمول ؛ 1 موظفو الصندوق الاجتماعي للتنمية المشرفون على مركز الاتصال و 1 من فريق الصندوق الاجتماعي و المعنيين بالاشرف على إدارة الحالة

بالإضافة إلى ذلك، يتم دعم الآلية من قبل جميع مديري العقود في اليونسيف الذين يتواصلون وينسقون مع مقدمي الخدمات لمعالجة التظلمات، وكذا الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اليونسيف وأخصائي العنف القائم على النوع الاجتماعي لمعالجة شكاوى الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والعنف القائم على النوع الاجتماعي. موظفو اليونسيف الميدانيون ومستشارو الرصد الميداني يساعدون أيضاً باستخدام تطبيق الهاتف المحمول. تنفيذ آلية معالجة التظلمات من الارشادات الفنية المقدمة من أخصائي البرنامج والأشرف من قبل وحدة إدارة المشروع.

استناداً إلى تجربة مكوّن التحويلات النقدية المستمر في المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة، يبين الجدول أدناه أنواع وفئات الشكاوى المنصوص عليها في برنامج التحويلات النقدية

فئات وأنواع الشكاوى

فئة الشكاوى	نوع الشكاوى
شبهة الاحتيال	تم إصدار نموذج إدارة الحالة للمستفيد إلا أنه لم يتم مطلقاً تسليمه للمستفيد/المستفيدة من قبل مساعد إدارة الحالة
	طلب رسوم/عمولة
	شخص يدعي عدم الصرف
	استلام مبلغ أقل من المخصص

<p>جودة الخدمة</p>	<p>قيام شخصي آخر باستلام كروت الصرف والنقد بالنيابة عنهم موظف المشروع لا يستخدم عدة الوقاية من كوفيد-19 (قفازات - كمامات وغيرها) لا يتم إعطاء الأولوية للفئات الضعيفة في موقع الصرف الأوراق النقدية التي استلمتها غير مقبولة في منطقتي الموقع غير مفتوح لم يقدم فريق إدارة الحالة المعلومات اللازمة للمستفيد/ة عدم توفر السيولة النقدية عدم وجود أفراد أمن يقع الموقع بعيدا جدا عن المنزل الموظفون غير متعاونين حضرت عدة مرات إلى الموقع لاستلام المبلغ طلب مني تصوير نسخة من هويتي خارج موقع الصرف حتى اتمكن من استلام المبلغ لا توجد موظفات تم تعليق الصرف في محافظتي تم رفض الصرف لي في الموعد المحدد لم يتم إخطاري بالموعد المدد لحضوري الانتظار لمدة طويلة في الموقع لا يوجد مختص فحص كشوفات لتنظيم الحشود التأخر في الرد على/معالجة الشكوى احتفظ الموظف/ أمين الصندوق بنموذج إدارة حالة المستفيد عنده لا توجد مرافق كافية (لا توجد منطقة انتظار ولا مقاعد ولا مراحيض/لا يوجد مراحيض مناسبة) جهة الصرف التي تم تخصيصها للمستفيد لا تعمل في منطقة إقامته هناك صعوبات في الاستلام لأن الموقع متوقف عن العمل رفض بطاقة الهوية من قبل النظام البنكي طلبت استلام المبلغ في المنزل لكن مسؤول الصرف لم يحضر النظام لا يعمل/توجد مشكلة في الاتصال</p>
<p>سوء المعاملة</p>	<p>احتفظ الموظف/ أمين الصندوق ببطاقة هوية المستفيد نقص المعلومات حول خطوات استلام المبلغ/ الخدمات المتاحة/غير ذلك (اشرح ما هي) الأوراق النقدية التي استلمتها قديمة جدا أو ممزقة المستفيد مؤهل لاستلام المبلغ ولكن لم يتم تسليم المبلغ له التقى مساعد إدارة الحالة بالمستفيد ولكن ليس في منزل المستفيد اتفق المستفيد ومساعد إدارة الحالة على موعد زيارة الموقع إلا أن مساعد إدارة الحالة لم يحضر تقدمت بشكوى حول شبهة احتيال إلا أنه لم يتم معالجة الشكوى طلبت أن يتم الصرف لي في المنزل إلا أنه لم يتم تصنيفي كمستفيد في قائمة إيصال الإعانات إلى المنزل موظفو المشروع لا يلتزمون بقواعد التباعد الجسدي الآمن (متر واحد على الأقل) للوقاية من كوفيد-19(اختبار: خلال اللقاءات المجتمعية - في موقع الصرف - أثناء إدارة الحالات - أثناء الرصد من طرف ثالث - أثناء التحقيق في الاحتيال) لم يكن هناك معقم لليدين في موقع الصرف طلب مني تقديم مقابل ما للاستفادة من المشروع سوء سلوك الموظفين الاعتداء الجسدي الاعتداء اللفظي</p>
<p>38</p>	<p>38</p>

المستفيد يختلف عن غيره ويعتمد على أحد أفراد الأسرة الآخرين لرعايته ويعيش في أسرة وهو المستفيد الوحيد في القائمة	مشاكل المستفيدين
مشاكل في الأسماء بحسب بطاقة الهوية	
لا يمكنني استلام إعالتي النقدية بسبب وضع علامة أمام إسمي "غير مستحق الصرف"	
لا يمكنني استلام إعالتي النقدية لأنه وضع علامة أمام إسمي "غير مستحق الصرف"	
أريد تعديل/تغيير الشكوى	
أريد سحب الشكوى التي قدمتها	
كرت الاستلام الخاص بصندوق الرعاية الاجتماعية فقد أو تعرض للتلغف	
المستفيد لا يستطيع الحضور إلى الموقع المخصص	
المستفيد متوفى	
بطاقة الهوية فقدت أو تعرضت للتلغف	
لدي بطاقة هوية ولكن لم يتم التحقق منها بعد	
لا يمكن تسلم المستحق بسبب انتهاء صلاحية بطاقة الهوية	
تم تصنيفي بالخطأ على أنني متوفى	
المستفيد قاصر وليس له تمثيل في قائمة المستفيدين	
المستفيد في مؤسسة صحية أو دار أيتام ولا يوجد من أفراد أسرته أحد	
أريد الغاء الطلب الخاص بإيصال الإعانة إلى المنزل	
تم تصنيفي "بحاجة إلى إدارة حالة"	
لا يمكنني استلام إعالتي النقدية لأنه تم وضع علامة "لم يحضر"	
تم رفض حالتي بسبب نقص الوثائق ولكن الآن لدي الوثائق المطلوبة وأريد دعم إدارة الحالة	
متابعة الشكوى: تم الاتصال بي ولكن لم أتمكن من الرد على الهاتف/كان خارج التغطية	
أريد تحديث عنواني (الموقع)	
أريد تحديث رقم هاتفي	
أجبرت على العمل لساعات إضافية دون أن أحصل على أجر مقابل الوقت الإضافي	مشاكل الموظفين
تعرضت لسوء المعاملة من قبل رؤسائي/زملائي	
طلب مني تقديم مقابل ما للعمل في المشروع	
لم أحصل على ظروف عمل مناسبة/أمنة	
لم أحصل على الراتب الذي أستحقه	
لم أتلق التدريب المناسب	

الرصد والإبلاغ

إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بإدراج تدابير في خطة إشراك أصحاب المصلحة النهائية لضمان مشاركة أصحاب المصلحة في رصد المشروع خلال مراحل التنفيذ المختلفة، ولتعزيز الملكية والمشاركة المجتمعية بما في ذلك:

- قيام الشركاء المنفذين واللجان المجتمعية للمشروع الفرعي بتنظيم اجتماعات نصف شهرية وشهرية وربع سنوية لاستقبال وتسجيل ومعالجة الشكاوى الواردة عبر آلية التظلم في كل موقع، في بعض الأحيان يمكن الدعوة إلى اجتماع عاجل لمناقشة أي استجابات أو إجراءات عاجلة؛
- قيام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين برصد مشاركة أصحاب المصلحة على النحو الموصوف عليه في خطة إشراك أصحاب المصلحة
- قيام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و جهة الرصد الخارجي المعنية برصد المشروع أو الأثر المرتبط بالمشروع على أساس ربع سنوي، بالإضافة إلى رصد نظام إدارة المعلومات الذي يتم تطويره والخط الساخن للرد على الشكاوى الواردة عبر آلية التظلم
- قيام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين و جهة الرصد الخارجي بجمع وتوحيد أفضل الممارسات والدروس المستفادة من الزيارات الميدانية

ستواصل **اليونيسف** الالتزام بالترتيبات الحالية الخاصة بالمشروع الطارئ للاستجابة للأزمة حيث سيتم التعاقد مع جهة للرصد الخارجي في كل دورة من دورات الصرف . أيضاً، ستواصل اليونيسف/الصندوق التنمية الاجتماعي الرصد المنتظم لعلمية التقدم المحرز والتحديات التي تم مواجهتها.

تقديم التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

فيما يتعلق بالمكون الذي يتم تنفيذه من قبل اليونيسف، يركز عمل الشركاء المنفذين للمشروع على ضمان تقديم التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة والتواصل المتبادل بشكل يومي وأسبوعي من قبل الطواقم الميدانية، وبشكل شهري وربع سنوي من قبل فريق الحماية و جهة الرصد الخارجي . إلى جانب طاقم الحماية وآلية التظلم، سيقوم الموظفون بتقديم التقارير المباشرة ومعالجة أي شكاوى وشواغل ترد من المجتمعات المحلية في غضون 15 إلى 30 يوماً.

الإفصاح والنشر

سيتم الإعلان عن جميع أدوات الحماية باللغتين الإنجليزية والعربية في البلاد (اليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي¹⁰)، وفي موقع البنك الدولي.

¹⁰ للمعلومات انظر صفحة ويب البرنامج الانمائي للأمم المتحدة: ¹⁰ لمعلومات أكثر تفصيلاً انظر صفحة الويب التالية:

<https://www.ye.undp.org/content/yemen/en/home/projects/yemen-emergency-crisis--response>

[wb.html](#)

قائمة بالمحافظات و المديريات المحدده في قائمة التحزيم الجغرافي

نوع مجموعة قرى	رقم التعريف بالمديرية	اسم المديرية	تقسيمها بالنسبة للشمال و الجنوب	العزلة التي إختارها	اسم العزلة بالعربي	التعداد السكاني للعزلة 2022	مشروع الاشغال العامة نقد مقابل العمل	الصندوق الاجتماعي النقد مقابل الغذاء	الصندوق الاجتماعي النقد مقابل العمل	التمويل و الاقراض للمنشآت الصغيرة و الاصغر	وكالة تنمية المنشآت الصغيرة و الاصغر	النموذج المختار
1	1211	Khanfir	South	Khanfar	خنفر	177,980	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	قابلات و البيستنة و سلاسل القيمة	تحزيم كامل
2	1417	Sabah	North	Sabah	صباح	38,754	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	متوقع تغطية كاملة من وكالة تنمية المنشآت الصغيرة و الاصغر	
3	3009	Al Husha	North	Dhawran	ضوران	7,838	نعم	نعم	نعم	نعم	قابلات على مستوى المديرية	تحزيم كامل لا يوجد نقد مقابل الغذاء
3	3009	Al Husha	North	Bani Malek	بني مالك	4,979	لا	نعم	نعم	نعم	قابلات على مستوى المديرية	تحزيم كامل لا يوجد مساعدات نقدية
4	1817	Bayt Al Faqiah	North	AlTarf AlShami	الطرف الشامي	101,200	نعم	نعم	نعم	نعم		نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية

تحزيم كامل	الثروة الحيوانية و سلاسا القيمة مراجعه ما تم تغطيته في المشروع الاصلي	yes	نعم مراجعة التطية التي تمت ضمن المنحة الاصلية	yes	نعم مراجعة التطية التي تمت ضمن المنحة الاصلية	12,808	التربية	Al Tarbiah	North	Zabid	1824	5
تحزيم كامل	قابلات البستنة و سلاسل القيمة	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	71,331	الزهره ربع الوادي	Rabe'a Al Wadi	North	Az Zuhrah	1801	6
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		نعم	نعم		yes	24,869	الكتايبه والو	Al Rabsah	North	Al Marawi'ah	1813	7
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم	نعم	نعم	نعم مراجعة الالتزامات تحت المتحة الاصلية	38,488	الخراب	Al Kharab	North	Kharab Al Marashi	1612	8
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم	نعم	كل القرى المتضمنه تحت المنحة الاصلية	yes	2,136	بني زيد	Bani Zaid	North	Bani Sa'd	2707	9
تحزيم كامل	قابلات على مستوى المديرية	نعم	نعم	نعم	نعم	19,883	الثلث	AlThuluth	North	Jabal Iyal Yazid	2912	10
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		نعم	نعم		نعم	17,367	عشم	Ghashm	North	Khamir	2919	11
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		yes	yes		yes (check subdistrict covered under PF)	13,276	الاجر اف	Al Ajraf	North	Wusab As Safil	2007	12
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		yes	yes		yes (check committed under PF)	16,350	حمير ابزار	Hemyar Abzar	North	Utmah	2005	13

تحزيم كامل	قابلات على مستوى المديرية	yes	yes	All subdistricts as PF committed	yes	3,816	الرعية	Al Ra'eiah	North	Al Manar	2012	14
تحزيم كامل	قابلات على مستوى المديرية	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	94,301	غيل باوزير	Ghayl Bawazir	South	Ghayl Ba Wazir	1917	15
تحزيم كامل	قابلات على مستوى المديرية	yes	yes	yes	yes	15,038	سواخ	Swakh	North	Ku'aydinah		16
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		yes	yes		yes	30,345	شرقي الخميسين	Sharqi Al Khameesain	North	Khayran Al Muharraaq	1711	17
Full Except SMEPs		yes	yes	Yes	yes	16,368	الوزيره	Al Wazeerah	North	Far Al Udayn	1110	18
Full Except CFN	AlHawtah: Horticulture & supply chain	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)		yes (clutster of villages)	127,892	تبين	Tuban	South	Tuban	2515	19
Full Except CFN	Midwives (at district level)	yes	yes		Yes	14,964	زريقة الشام	Zareeqat Al Sham	South	Al Maqatirah	2512	20

Full Except SMEPs		نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	نعم مجموعة قرى	68,339	طور الباحة	Tur Al Bahah	South	Tur Al Bahah	2511	21
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		نعم	نعم		نعم	26,836	المضاربه والعاره	AlMadhariba wa Al A'arah	South	Al Madaribah Wa Al Aarah	2513	22
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم	نعم	نعم	yes	13,182	ال شبنان	Aal Jalal	South	Marib	2613	23
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم	نعم	نعم	نعم مراجعة القرى المجددة تحت المنحة الاصلية	26,588	مسور	Maswar	North	Mazhar	3104	24
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم	نعم	نعم	نعم	12,263	ال يزيد	Al Yazid	North	Monabbih	2203	25
تحزيم كامل	السيئنة و سلاسل القسمه	نعم مجموعة قرى	yes (check subdistrict covered under PF)	yes	yes (clutster of villages)	42,453	وادعة	Wade'ah	North	Hamdan	2301	26
متوقع كامل تغطية من الوكالة لتنمية المنشآت		نعم مجموعة قرى	yes (clutster of villages)	Yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	76,487	العلبا	Al Olea	South	Bayhan	2107	27
كامل متوقع النقد مقابل الغذاء		نعم مجموعة قرى	yes (clutster of villages)		yes (clutster of villages)/ check committed PF	58,244	حديبو	Hadibu	South	Hidaybu	3201	28
نقد مقابل العمل و مساعدات نقدية		Yes	yes		نعم مجموعة قرى	7,633	الاحطوب	AlAhtoob	North	Shara'b Ar Rawnah	1503	29

تحزيم كامل من الوكالة		yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	yes (clutster of villages)	56,605	الأقروض	Al Aqroodh	South	Al Misrakh	1511	30
		Yes	Yes		Yes	22,314	المشاوولہ	Al Mashawilah	South	Al Ma'afar	1521	31