



مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

الجمهورية اليمنية
المشروع الطارئ للربط الحيوي للطرق في اليمن
(P177053)

الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة

هذه الوثيقة مترجمة من الانجليزية - تعتمد النسخة الإنجليزية في حال وجود اختلاف بينها وبين النسخة العربية.

14 نوفمبر 2021م

المشروع الطَّارئ للربط الحيويّ للطرق في اليمن (P177053)

سجل الوثيقة

الإصدار الأول، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	1 نوفمبر 2021م
الإصدار الثاني، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	التقديم إلى البنك الدولي	14 نوفمبر 2021م

	جدول المحتويات
i	سجل الوثيقة
ii	جدول المحتويات
1	1 المقدمة/وصف المشروع
	1.1 المقدمة 1
1	1.2 وصف المشروع
2	1.3 السياق
3	1.4 إشراك المواطنين
3	1.5 خطة العمل المتعلقة بالنوع الاجتماعي
3	2 ملخص موجز لأنشطة مشاركة أصحاب المصلحة السابقة
5	3 تحديد وتحليل أصحاب
5	2.1 الأطراف المتأثرة
5	2.2 الأطراف المعنية الأخرى
6	2.3 الأفراد أو الجماعات المحرومة والضعيفة
6	4 برنامج إشراك أصحاب المصلحة
6	4.1 المنهجية
7	4.2 طرق وتقنيات الإشراك
12	4.3 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات
13	4.4 خطة التشاور مع أصحاب المصلحة
17	4.5 الاستراتيجية المقترحة لإدماج وجهات نظر الفئات الضعيفة
17	5 موارد ومسؤوليات تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
17	5.1 الموارد
17	5.2 وظائف ومسؤوليات الإدارة
17	6 آلية التظلمات
18	6.1 الإجراءات الخاصة بالشكاوى
18	6.1.1 تسجيل الشكاوى
18	6.1.2 تتبع الشكاوى والتحقق فيها وحلها
19	6.1.3 العنف القائم على النوع الاجتماعي
19	6.2 آليات التظلمات الشركاء المنفذين
19	6.2.1 برنامج تنمية الطرق الريفية

19	7 الرصد والإبلاغ
19	7.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد
20	7.2 تقديم تقارير عن ذلك إلى أصحاب المصلحة
21	الملحق 1. نموذج لآلية التظلمات والشكاوى

1 المقدمة/وصف المشروع

1.1 المقدمة

1. الهدف الكلي من خطة إشراك أصحاب المصلحة الأولية الحالية هو تحديد برنامج لإشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك الكشف العام للمعلومات والتشاور طوال دورة المشروع بأكمله. تُحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالية الطرق التي سيستخدمها مكتب الأمم لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذين في التواصل مع أصحاب المصلحة وتتضمن الآلية التي يمكن للأشخاص استخدامها في إثارة شواغلهم وتقديم الملاحظات، أو رفع الشكاوى حول المشروع وأي أنشطة متصلة بالمشروع.
2. يلتزم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذين بضمان المشاركة المجدية والفعالة والمستنيرة لأصحاب المصلحة طوال دورة حياة المشروع. وهذا سيساعد على ضمان سهولة التعاون بين موظفي المشروع وأصحاب المصلحة المستهدفين، وتقليل وتخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية المتصلة بأنشطة المشروع. ويجب ألا يقتصر هذا على إبلاغ أصحاب المصلحة الرئيسيين فحسب، بل يجب أيضاً التشاور معهم وتزويدهم بالوسائل اللازمة للمساهمة في استدامة المشروع ورفع الشكاوى أو تقديم الملاحظات.
3. نظراً للحاجة الماسة إلى المشروع والقيود المفروضة بسبب فيروس كورونا (كوفيد-19)، أعدت خطة أولية لإشراك أصحاب المصلحة ولكن مع مشاورات أكثر شمولية سيتم إجرائها عند تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة. وسيتم إعداد النسخة المحدثة لخطة إشراك أصحاب المصلحة في فترة لا تتجاوز شهراً واحداً من تاريخ التفعيل والتي ستشمل المشاورات الشاملة مع جميع أصحاب المصلحة والأطراف المتأثرين.

1.2 وصف المشروع¹

4. يتمثل الهدف الكلي في تقليل تكلفة نقل السلع الأساسية من خلال زيادة وصيانة الطرق ال حيوية إلى مراكز الغذاء ومراكز المساعدة الإنسانية الأخرى بطريقة آمنة وموثوقة، وتوفير فرص توظيف وريادة أعمال للفقراء في الأرياف ضمن منطقة المشروع. ويتألف المشروع من أربعة مكونات، وهي:
5. **المكون 1: تحسين وصيانة الطرق الحيوية الريفية والقروية (41 مليون دولار أمريكي)**
6. **المكون 1-أ: إعادة تأهيل الطرق الحيوية إلى المناطق الريفية (33 دولار أمريكي).** سيعمل هذا المكون على تمويل ما يأتي: (1) إعادة تأهيل الطرق الحيوية الريفية (150 كم) والتحسين الفوري لها. (2) إنشاء أكشاك للبائعين المحتملين على جانب الطريق. (3) الدراسات والتصاميم وإنتاج وثائق العطاءات والإشراف المستقل على الأشغال المدنية. وستعتمد الأنشطة المضطلع بها في إطار هذا المكون نهج التصميم والإنشاء المراعية للمناخ والأقل إنتاجية للكربون، بما في ذلك الهندسة الحيوية لتصميم المنحدرات؛ استخدام الأحجار الطبيعية المتاحة محلياً للمراعية للمناخ والرمل والمكونات الطبيعية للمنحدرات الجانبية وبقايا الصخور، وكذلك زرع الأشجار على طول الطرق وهذا سيساعد في تخفيف الأثر الناتج من

¹ يستند هذا الفصل إلى وثيقة تقييم المشروع المؤرخة 8 نوفمبر 2021م

الكربون.

7. المكون 1-ب: صيانة الطرق كثيفة العمالة (8 ملايين دولار أمريكي). سيدعم هذا المكون ما يأتي: (1) إنشاء/تعزيز المشاريع أو المؤسسات الأصغر. (2) تدريب المشاريع أو المؤسسات الأصغر. (3) صيانة الطرق الريفية من خلال الاستخدام المكثف للعمالة من خلال المشاريع أو المؤسسات الأصغر (نحو 60 كيلومترا طرق وصول قروية و 150 كيلومترا طرق ريفية). (4) الخدمات الاستشارية المتعلقة بالدراسات، وإعداد النماذج أو الوحدات التدريبية والتصاميم، وإنتاج وثائق المناقصة أو العطاءات، والإشراف المستقل المتصل بالأشغال المدنية. (5) دعم تدريب الإناث في صيانة الطرق. سيعمل المشروع مع وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر على تعبئة المجتمعات من أجل تشكيل مشاريع صغيرة. وسيتم تدريب هذه الكيانات من قبل المشروع على إدارة الأعمال وإدارة المشاريع وتقنيات صيانة الطرق ومراقبة الجودة وتسعير الصيانة وإعداد العطاءات والمناقصات وإدارة العقود والإدارة المالية للمشروع. وسيتم توفير فرص المشاركة في العطاءات الخاصة بأشغال صيانة الطرق التي أعلن عنها المشروع في مناطقها الخاصة، ومنح العقود عند النجاح وسيتم تزويدها بالدعم أثناء العمل. وسيتم تزويدهم بمدفوعات مسبقة للتعبئة الأولية وشراء أدوات الصيانة والإيجارات المحدودة للمعدات؛ سيتم استرداد الدفعة المقدمة خلال فترة أقصاها 18 شهراً. ستكون العقود لمدة لا تقل عن سنتين وقابلة للتديد بناءً على توافر الأموال والأداء السابق. وستعطى الأسر التي تعولها نساء الأولوية في اختيار العمالة من قبل المشاريع الصغرى كما هو منصوص عليه في وثائق العطاء.

المكون 2: تعزيز القدرة الإدارية لمؤسسات النقل في قطاع العام (2 مليون دولار أمريكي)

بناء على التقييم الأخير للمؤسسات الوطنية اليمنية لدعم الانتقال إلى تنفيذ المشروع الوطني، سيتولى هذا المكون دعم تمويل ما يأتي: (1) تعزيز قدرات إدارة المشروع للوحدة التنفيذية لصندوق صيانة الطرق وبرنامج تنمية الطرق الريفية من خلال برنامج لبناء القدرات تقدمه شركة استشارية، وبالنسبة لبرنامج تنمية الطرق الريفية لتقديم الدعم في التنفيذ للمشروع على مهام محددة بناءً على محفزات الاجتماع المحددة في برنامج بناء القدرات كما سيتم الاتفاق عليه بين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والبنك الدولي بهدف إعدادهم لإدارة الشبكة بكفاءة في اليمن بعد الأزمة. (2) دعم برنامج تنمية الطرق الريفية لإنعاش نظامه الخاص بالمعلومات الإدارية. (3) دعم صندوق صيانة الطرق لإعادة تنشيط نظامه وأدواته الخاصة بإدارة أصول الطرق، وتعزيز قدرة برنامج تنمية الطرق الريفية وصندوق صيانة الطرق على التنبؤ بالظواهر المناخية الشديدة والاستجابة لها وتصميم الهياكل الأساسية للطرق المقاومة للتغيرات المناخية الشديدة كالفيضانات، وتقييم قابلية تأثر أصول الهياكل الأساسية، وإعداد وتنفيذ خطط استثمارية مرنة. إقامة شراكة بين مؤسسات قطاع النقل المحلية والجامعات لتقديم برامج تدريب للمرأة في المؤسسات المنفذة. وسيتم ذلك من خلال استشارات المساعدة الفنية بما في ذلك التدريب الموجه، وكذلك اكتساب المعدات والمعرفة.

المكون 3: دعم تنفيذ المشروع ورصده، والدراسات والأنشطة التحضيرية (7 ملايين دولار أمريكي)

سيمول المكون الحالي ما يأتي: (1) التكاليف العامة (الغير مباشرة) للدعم الإداري لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، والتكاليف المباشرة المتعلقة بإدارة المشروع والإشراف عليه. (2)

مسح رضا المستفيد. (3) أنشطة رصد وتقييم المشروع من قبل وكيل رصد مستقل باستخدام طرف ثلث ومسح رضا المستفيد. (4) دراسات القطاع والأنشطة التحضيرية الأخرى لعمليات المتابعة المحتملة من أجل زيادة حجم نطاق المشروع المقترح، ونهج الرصد والتقييم، والاستثمارات القطاعية الأخرى.

8. **المكون 4. الاستجابة الطارئة لحالات الطوارئ المحتملة.** الهدف من هذا المكون هو تحسين قدرة البلد على الاستجابة في الأحداث الطارئة باتباع الإجراءات التي تحكمها الفقرة 12 من سياسة البنك الدولي بشأن تمويل سياسة الاستثمارات (الاستجابة السريعة للآزمات والطوارئ). وهناك احتمال أن تحدث أثناء تنفيذ المشروع كارثة طبيعية أو وباء أو حالة طوارئ أخرى، مما قد يؤدي إلى آثار اقتصادية و/أو اجتماعية سلبية كبيرة. وتحسباً لهذا الحدث، سيساعد مكون الاستجابة الطارئة لحالات الطوارئ المحتملة الجمهورية اليمنية من مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بصفته الوكالة المنفذة على الحصول على الدعم عن طريق إعادة تخصيص الأموال من مكونات المشروع الأخرى أو العمل كقناة لمعالجة التمويل الإضافي من مصادر تمويل أخرى لحالات الطوارئ المؤهلة للتخفيف من الآثار الضارة المحتملة الناجمة عن حالة الطوارئ والاستجابة لها والتعافي منها. وستخضع المدفوعات في إطار هذا المكون الفرعي لإعلان حالة الطوارئ من جانب الجمهورية اليمنية أو المجتمع الدولي أو الأمم المتحدة.

9. سينفذ المشروع بشكل مباشر من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وكذلك من خلال اتفاقيات التعاون المبرمة بين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والشريك المنفذ: مشروع الوصول الريفي.

1.3 السياق

10. في بيئة نزاع كاليمن، تنطوي المشاريع على مخاطر محددة، وهي:
(1) إمكانية أن تؤدي هيمنة النخبة و/أو الفساد إلى تفاقم التوترات القائمة
(2) عدم استدامة البنية التحتية القائمة أو عدم تلبية أولويات واحتياجات المستفيدين والأفراد والمجتمع (النساء والرجال)

(3) تقويض غير مقصود للمؤسسات المحلية من عمليات الطوارئ

11. يمكن أن يعمل التحديد الجيد لخطة إشراك أصحاب المصلحة كوسائل مهمة في معالجة بعض المخاطر المذكورة. وبالإضافة إلى ذلك، تساعد خطة إشراك أصحاب المصلحة الجيدة التحديد على تعزيز الشعور بتملك زمام أنشطة المشروع لدى جميع أصحاب المصلحة بمن فيهم المجالس المحلية والمواطنين من كلا الجنسين وممثلي الفئات الضعيفة، وذلك بتوفير أساليب ملموسة وعملية للإشراك والاستفادة من الأساليب المحلية للمشاركة والتوعية حيثما وجدت.

12. وأخيراً، وفي سياق الأوبئة، يكتسي اعتماد أنشطة توعية واسعة النطاق وملائمة ثقافياً أهمية خاصة في رفع وعي المجتمعات المحلية بشكل صحيح حول المخاطر المتصلة بالأمراض المعدية.

13. **معايير الاختيار.** تم إطلاق برنامج الوصول إلى المناطق الريفية في عام 2001م بهدف توفير وصول عادل للطرق في جميع الأحوال الجوية لسكان الريف اليمنيين. تلقى البرنامج دعماً قوياً من مجتمع المانحين بما في ذلك البنك الدولي. نظراً للطلب الهائل على

الطرق ومحدودية الموارد المتاحة، طورت خطة عمل إعادة التوطين، بعد التشاور مع جميع أصحاب المصلحة، إطاراً شفافاً متعدد المعايير للاختيار وتحديد الأولويات لتطوير شبكة الطرق الريفية في جميع أنحاء اليمن. تم تطبيق الإطار على البرنامج الوطني للطرق الريفية، على جميع المشاريع بغض النظر عن مصدر التمويل، مما منح المانحين الثقة لتبنيه في التمويل الخاص بهم. تتضمن معايير الاختيار، مستوى الوصول، عدد السكان، الفقر، التكلفة/الفائدة، تكلفة الفرد. سينظر المشروع المقترح في قابلية التأثر بتغير المناخ والأمن الغذائي لتحسين قائمة مشاريع الطرق ذات الأولوية حالياً.

1.4 إشراك المواطنين

14. يعتبر إشراك أصحاب المصلحة جزء لا يتجزأ من تصميم المشروع. وسيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع خلال السنة الأولى من المشروع بعقد لقاءات مع المواطنين في المجتمعات المحلية في المواقع المستهدفة. وستشارك عملية إشراك المواطنين أصحاب المصلحة المحليين، ولا سيما الفئات الضعيفة والمهمشة في مشاورات تراعي الفوارق بين الجنسين لتحديد الاحتياجات والتدخلات المحلية ذات الأولوية التي يمكن أن يضطلع بها المشروع.

1.5 خطة العمل المتعلقة بالنوع الاجتماعي

15. سيضع المكتب خطة عمل خاصة بالنوع الاجتماعي في إطار المشروع بعد الانتهاء من عملية إشراك المواطنين، كنتيجة نتائج التقييم التي أجريت خلال أنشطة إشراك المواطنين. وسترد خطة العمل المتعلقة بالنوع الاجتماعي على النتائج المستمدة من تحليل النوع الاجتماعي والمعلومات الأخرى ذات الصلة بشأن القيود والفرص القائمة على النوع الاجتماعي ذات الصلة بالأنشطة المخططة للمشروع.

2 ملخص موجز لأنشطة مشاركة أصحاب المصلحة السابقة

16. نظراً لطبيعة المشروع والمناقشات الجارية حول تصميم المشروع، بما في ذلك استراتيجيته النهائية للاستهداف، فقد اقتصرت المشاورات حتى الآن على الاجتماعات التنسيقية والفنية بين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والبنك الدولي وبرنامج تنمية الطرق الريفية والوزارات التنفيذية ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، ونظراً لإلحاح المشروع والقيود المفروضة بسبب فيروس كورونا (كوفيد-19)، تم إعداد خطة أولية للتنفيذ باعتبارها نقطة انطلاق لعملية متكررة لوضع استراتيجية وخطة أكثر شمولاً لإشراك أصحاب المصلحة. وستجرى مشاورات أكثر شمولاً، وسيجري استكمال الخطة التنفيذية الأولية بمزيد من التفاصيل بعد الموافقة على المشروع. ومع ذلك، فإن للمكتب بالفعل وجود كبير في اليمن. وسيجري المكتب وشريكه المحلي المنفذ مشاورات شاملة مع أصحاب المصلحة المشاركين في المشروع، ستتضمن موجزاً للاقتراحات/النتائج، وتاريخ التشاور، وعدد المشاركين، وما إلى ذلك، في موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ تفعيل المشروع في المرحلة النهائية من الخطة.

2.1 إشراك أصحاب المصلحة أثناء إعداد المشروع

17. نظراً لحالة الطوارئ² و جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) الحالية، لم يتمكن مكتب

² سيأخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في الاعتبار الملاحظة الفنية: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك

الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلا من إجراء مشاورات محدودة بخلاف التعامل مع السلطات العامة و الشريك المنفذ .. حيث أجرى المكتب مشاورات مع شريكه المنفذ، ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الأشغال العامة والطرق، وصندوق صيانة الطرق، ومع المجتمعات المحلية المختارة في المناطق الريفية. وتمثلت النتائج الرئيسية لهذه المشاورات في الحاجة إلى تحديث معايير الاختيار وتحديد الأولويات للطرق التي تصل إلى المناطق الريفية والقرى مع التركيز بشكل رئيسي على الأمن الغذائي، وكذلك أهمية مشاركة المواطنين في وقت مبكر مع المجتمعات المحلية الريفية وأصحاب المصلحة ذوي الصلة في مواقع المشروع المختارة.

18. وفي سياق إعداد إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية وإطار سياسة إعادة التوطين للعام 2018م، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات في مارس 2018م. واشتملت إحدى المشاورات على أصحاب المصلحة الرئيسيين في قطاع الطرق في اليمن، مثل موظفي صندوق صيانة الطرق وبرنامج الوصول الريفي، بمن فيهم أخصائيي البيئة والمجتمع. وشملت المتطلبات الرئيسية تكاليف التدابير البيئية والاجتماعية، وكيفية تقييم حق الطريق على أفضل وجه. كما أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين خارج قطاع الطرق، مثل ممثلين عن وكالة التنظيم البيئي والمجالس المحلية وكلية الهندسة بجامعة صنعاء، وما لا يقل عن 7 منظمات من منظمات المجتمع المدني المختلفة. وشملت التوصيات الرئيسية التي قدمها المشاركون ضرورة أن يعد المشروع خطة اتصال، وأن يشرف بشكل كافٍ على أداء المقاولين في تنفيذ التدابير البيئية والاجتماعية، والملاحظات المتعلقة بالمزارعين والمتاجر الذين قد يتأثرون بالمشروع، وضرورة إدراج هياكل لتجميع مياه الأمطار على جوانب الطرق.

3 تحديد وتحليل أصحاب

20. يشمل أصحاب المصلحة في المشروع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات المحلية أو الكيانات الأخرى المتأثرة بالمشروع أو التي يرجح أن تتأثر به (الأطراف المتأثرة بالمشروع)، وكذلك الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات المحلية أو الكيانات الأخرى التي قد تكون لها مصلحة في المشروع (الأطراف المعنية الأخرى).

3.1 الأطراف المتأثرة

21. الأطراف المتأثرة هم الأشخاص والجماعات والكيانات الأخرى في المناطق المستهدفة التي تتأثر أو يمكن أن تتأثر مباشرة بأنشطة المشروع أو التي حددت بأنها الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والذين يجب أن يشاركوا مشاركة وثيقة في تحديد المخاطر وحجمها، وكذلك في اتخاذ القرارات بشأن تدابير تخفيف المخاطر وإدارتها. وتشمل الأطراف المتأثرة بالمشروع الطارئ للربط الحيوي للطرق في اليمن ما يأتي:

- المجتمعات المحلية الممثلة بلجان المستفيدين وقادة المجتمعات المحلية
- المقيمون والكيانات التجارية وفردى منظمي المشاريع في مجال المشروع الذين يمكنهم الاستفادة من فرص العمل والتدريب والأعمال التجارية الناشئة عن المشروع.
- أصحاب الأعمال ومقدمي الخدمات والسلع والمواد داخل منطقة المشروع الذين سيشاركون في سلسلة التوريد الأوسع للمشروع أو يمكن اعتبارهم دور موردي المشروع في المستقبل.
- عمال المشروع المباشرين.
- المنظمات التجارية والجمعيات التعاونية النسوية المحلية.

22. قد يستفيد المشروع من قدرات المنظمات غير الحكومية المحلية والجمعيات للمساعدة في نشر المعلومات وزيادة الوعي بشأن المشروع بين المجتمعات المحلية التي يحتمل أن تتأثر.

3.2 الأطراف المعنية الأخرى

23. الأطراف المعنية الأخرى هم الأفراد أو الجماعات أو الكيانات التي قد لا تتعرض لآثار مباشرة من المشروع ولكنها تعتبر أو ترى أن مصالحها تتأثر بالمشروع، وبالتالي قد تؤثر على تنفيذ المشروع. وهذه الفئة تشمل ما يأتي:

- الحكومة اليمنية – المسؤولين الحكوميين ووكالات التصاريح والتنظيم على المستويين الوطني والمحلي، بما في ذلك وزارة المياه والبيئة ومكاتبها المحلية وسلطات حماية البيئة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الأشغال العامة والطرق ووزارة السلطة المحلية.
- برنامج تنمية الطرق الريفية وصندوق صيانة الطرق
- السلطات المحلية والمجالس البلدية في المناطق التي سيتدخل فيها المشروع
- جماعات المجتمع المحلي والمؤسسات الصغرى المحلية والمنظمات غير الحكومية التي تمثل السكان المحليين والمجتمعات المحلية وقادة المجتمع وجماعات المصالح المحلية، وتعمل باسمها.

- وسائل الإعلام الجماهيري والمجموعات ذات المصلحة المرتبطة بها، بما في ذلك وسائل الإعلام المطبوعة والإذاعية المحلية والإقليمية والوطنية، والكيانات الرقمية/القائمة على شبكة الإنترنت، وروابطها.

الجدول 1. قائمة أصحاب المصلحة الرئيسيين المؤسسات

الفئة	المؤسسة	الوصف
سلطة مركزية	وزارة التخطيط والتعاون الدولي ومكاتبها المحلية	وزارة رسمية ذات وجود محلي
سلطة مركزية	صندوق صيانة الطرق ومكاتبه المحلية	برنامج وطني مستقل
سلطة مركزية	برنامج الوصول الريفي	برنامج وطني مستقل
سلطة مركزية	وزارة الأشغال العامة والطرق	وزارة رسمية ذات وجود محلي
سلطة مركزية	وزارة الأشغال العامة والطرق	وزارة رسمية ذات وجود محلي
سلطة مركزية	وزارة السلطة المحلية	هيئة محلية مستقلة منتخبة محليا
سلطة محلية	مكتب المحافظ	هيئة محلية مستقلة منتخبة محليا
سلطة محلية	المجالس البلدية	ضمن السلطة المحلية منتخبة على مستوى البلدية
سلطة محلية	لجان المستفيدين المحلية	لجان محلية مستقلة
أمم متحدة	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية اليمن	مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في اليمن

3.3 الأفراد أو الجماعات المحرومة والضعيفة

24. الفئات الضعيفة هي من الأشخاص الذين قد يتأثرون على نحو غير متناسب بأنشطة المشروع أو يتعرضون للمزيد من الحرمان، وبالتالي قد يحتاجون إلى جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم على قدم المساواة في عملية التشاور وصنع القرار المرتبطة بأنشطة المشروع. ويمكن أن تتبع قابلية التأثر من أصل الشخص، أو نوعه الاجتماعي، أو سنه، أو حالته الصحية، أو عجزه الاقتصادي وانعدام الأمن المالي، أو وضعه غير المؤاتي في المجتمع (مثل الفئات المهمشة والأشخاص النازحين داخليا، أو من الاعتماد على أفراد آخرين. وسيعمل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مع الفئات الضعيفة والأفراد من خلال مشاورات تراعي النوع الاجتماعي لضمان أن يكون فهمهم للعملية الشاملة وإسهامهم فيها متناسبا مع فهم أصحاب المصلحة الآخرين. وتشمل الفئات الضعيفة في المشروع الطارئ للربط الحيوي للطرق في اليمن ما الفئات الآتية:

- كبار السن وقدامى المحاربين
- الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- الفقراء
- الأسر المعيشية التي ترأسها نساء أو الأمهات الوحيدات اللاتي لديهن أطفال دون السن القانونية
- العاطلون عن العمل
- النازحون داخليا والفئات المهمشة

25. المجموعات المهمشة في اليمن هي عادة من الجيل الأول أو الثاني من الأفراد اليمنيين الذين ولدوا في اليمن ، ولكن مع آباء مهاجرين غير شرعيين ، أو لاجئين قدموا إلى اليمن من دول حول القرن الأفريقي (أي الصومال ، إريتريا ، إثيوبيا) و يتعرضون للتهميش والاستبعاد الاجتماعي ؛ ويرجع ذلك أساساً إلى عرقهم الأفريقي وتراثهم وافتقارهم إلى الجنسية اليمنية والأصول اليمنية. وعادة ما يعيشون في مجتمعات فقيرة مستبعدة اجتماعياً محرومة من المساواة في الحقوق والظروف المعيشية.

26. يسعى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ إلى الحصول على آراء الفئات الضعيفة والمحرومة أثناء المشاورات، وسيتم أخذ هذه الآراء في الحسبان أثناء تنفيذ المشروع. سيتم تصميم تقنيات تبادل المعلومات وفقاً لطبيعة وأنواع الضعف الشائعة، على سبيل المثال سيتم استخدام المرئيات و مترجمي لغة الإشارة للأشخاص ذوي الاحتياجات السمعية الخاصة والأشخاص الأميين؛ وسيتم اختيار الأماكن بحيث يسهل الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية. كما تشمل الإجراءات جلسات خاصة بالنساء.

4 برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4.1 المنهجية

27. سيطبق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ المبادئ التالية، وفقاً لأفضل الممارسات، في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة:

- الانفتاح. سينفذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاوره عامة طوال عملية الإعداد للمشروع وتنفيذه ودورة حياة كل المشروع بطريقة مفتوحة بمعزل عن التلاعب أو التدخل الخارجي أو الإكراه أو التخويف. يمكن الوصول إلى المواقع بسهولة تامة، ولا تتطلب تنقلات طويلة أو رسوم دخول أو تصريح وصول أولي.
- الملاءمة ثقافياً. سيحترم التنسيق والتوقيت والمكان العادات المحلية والأعراف المحلية. مشاركة المعلومات. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتقديم وتوزيع المعلومات بصيغة مناسبة التي تصل إلى جميع أصحاب المصلحة على نطاق أوسع، وإتاحة الفرص لهم لتقديم ملاحظاتهم، وسيقوم المكتب بتحليل ومعالجة ملاحظات أصحاب المصلحة ومتطلباتهم.
- الشمولية. سيشارك في المشاورات جميع شرائح المجتمع المحلي، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة والمسنين والأقليات وغيرهم من الأفراد المستضعفين. وسيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، إذا اقتضت الضرورة، المساعدة اللوجستية التي تمكن المشاركين ذوي القدرات المادية المحدودة، وأولئك الذين لا يملكون وسائل نقل كافية أو محدودة، من حضور الاجتماعات العامة التي ينظمها المشروع.
- مراعاة النوع الاجتماعي. سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، إذا اقتضت الضرورة، اجتماعات منفصلة ونقاشات حلقات التركيز المخصصة للنساء، وذلك عن طريق نساء مختصات.

4.2 طرق وأساليب الإشراك

28. يلخص الجدول أدناه الأساليب والأدوات التي قد يستخدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.

الجدول 2. أساليب وأدوات إشراك أصحاب المصلحة

الأسلوب / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	الفئات المستهدفة
تقديم المعلومات			
توزيع المواد المطبوعة العامة: الكتيبات والنشرات وصحائف الوقائع كجزء من اجتماعات التشاور وجلسات الاستماع العامة والمناقشات والاجتماعات مع أصحاب المصلحة، وكذلك الزيارات المنزلية في المناطق النائية.	تستخدم لنقل المعلومات حول المشروع والتحديثات المنتظمة حول تقدمه إلى أصحاب المصلحة المحليين والوطنيين.	تقدم المواد المطبوعة معلومات توضيحية ومكتوبة عن أنشطة المشروع والمرافق والتقنيات وحلول التصميم، بالإضافة إلى تدابير تخفيف الأثر.	الأسر والمجموعات الضعيفة في المدن المستهدفة المختارة. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني
توزيع المواد المطبوعة العامة: النشرات الإخبارية / التحديثات من خلال البريد، والبريد الإلكتروني، والاشتراك الإلكتروني، والتسليم شخصياً.	يتم إرسال رسالة إخبارية أو تعميم محدث إلى أصحاب المصلحة في المشروع على أساس منتظم للحفاظ على الوعي بتطور المشروع.	يتم إرسال رسالة إخبارية أو تعميم محدث إلى أصحاب المصلحة في المشروع على أساس منتظم للحفاظ على الوعي بتطور المشروع.	المقيمين والأطراف المهمة الأخرى في المواقع المستهدفة المختارة. لجان المستفيدين والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني
الإعلانات المطبوعة في وسائل الإعلام	الإذاعات والإعلانات والبيانات الصحفية والمقالات القصيرة أو القصص الإخبارية في وسائل الإعلام المطبوعة - الصحف والمجلات	إخطار الأحداث العامة القادمة أو بدء أنشطة المشروع المحددة.	السكان والأطراف المعنية الأخرى (أي أصحاب الأعمال والموردين) في المدن الخمس المستهدفة
العروض المرئية خلال الاجتماع التشاوري	نقل معلومات المشروع بصرياً إلى المجتمعات المتأثرة والجماهير المهمة الأخرى.	وصف المشروع والحلول ذات الصلة / تدابير إدارة التأثير.	جميع أصحاب المصلحة
استقاء المعلومات التقييمية			

الأسلوب / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	الفئات المستهدفة
مستودعات المعلومات مصحوبة بألية استقاء معلومات تقييمية أو ملاحظات يمكن توفير المواد في أماكن يمكن الوصول إليها للجمهور مثل الإدارات المحلية، والشركاء المنفذين المحليين، وموقع الويب الخاص بالمشروع طوال فترة الكشف أو بشكل دائم.	وضع المعلومات والمواد المطبوعة المتعلقة بالمشروع في مواقع مخصصة / محددة توفر أيضاً للزوار والقراء فرصة لتترك تعليقاتهم في سجل الملاحظات.	موقع المشروع على شبكة الانترنت مع مختلف المواد المتعلقة بالمشروع وثائق إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية منصة نظم المعلومات الجغرافية للمشروع عبر الإنترنت إشراك المواطنين والمراقبة المستقلة باستخدام طرف ثالث	المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر في مواقع المشروع الفرعي
خط هاتفي مخصص (خط ساخن)، بريد إلكتروني خدمة الرسائل النصية القصيرة. سيجيب الموظفون المعينون للمشروع على المكالمات والرد على رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية.	تزويد الجمهور بقنوات التي يمكنهم من خلالها الحصول على المعلومات وتقديم الاستفسارات، أو تقديم الملاحظات من خلال خط هاتفي مخصص ومدار، والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة. يمكن في البداية إطلاع الجمهور على أرقام هواتف موظفي المشروع المتخصصين، ولا سيما الموظفين المشاركين في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة، وموظفي العلاقات العامة، وموظفي حماية البيئة.	أي قضايا محل اهتمام أو شواغل المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين.	المجتمعات المحلية في مواقع المشروع الفرعي. وأي أصحاب مصلحة آخرين، والأطراف المعنية الأخرى.

الفئات المستهدفة	المحتويات	الوصف والاستخدام	الأسلوب / الأداة
<p>المجتمعات المتأثرة وأصحاب المصلحة في المشروع والأطراف المعنية الأخرى التي لديها وصول إلى مصادر الإنترنت.</p>	<p>مختلف الوثائق والمواد المتعلقة بالمشروع مثل وثيقة تقييم المشروع وإطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، والأخبار والإعلانات وكذلك منصة نظام المعلومات الجغرافية للمشروع</p>	<p>إطلاق موقع المشروع على الإنترنت للترويج لمختلف المعلومات والتحديثات عن مجمل المشروع، وأثره وتقدمه، والمشتريات وإعلانات المناقصة، وكذلك عن أنشطة مشاركة المشروع مع الجمهور. وسيتضمن الموقع على الإنترنت نموذج آلية التظلمات مما يسمح للمشاهدين بترك تعليقات أو طرح أسئلة بشأن المشروع، ومنصة خرائط نظام المعلومات الجغرافية تتيح للمشاهدين تحديد أنشطة المشروع والحصول على معلومات مستكملة (أي حالة التقدم والصور، والنواتج، والميزانية، والمدة، والمقاول، والاسم).</p>	<p>الإنترنت / الوسائط الرقمية ليس كل أصحاب المصلحة لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، لا سيما في المناطق النائية</p>
<p>السكان المتأثرون بشكل مباشر والأطراف المعنية في مواقع المشروع الفرعي. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني المجتمعات المحلية الأخرى داخل مواقع المشروع الفرعي.</p>	<p>وصف المشروع المقترح والحلول ذات الصلة/وتدابير إدارة الأثر. المسائل التي تستهدف تصور أصحاب المصلحة للمشروع، والآثار والفوائد ذات الصلة، الطلبات والاقتراحات.</p>	<p>إشراك المواطنين في المشروع والرصد المستقل باستخدام طرف ثالث في المدن المستهدفة ستشمل استخدام مسوحات ومقابلات واستبيانات للحصول على وجهات نظر أصحاب المصلحة.</p>	<p>المسوحات، المقابلات، والاستبيانات (الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث) استبيانات يمكن توزيعها خلال الزيارات المنزلية.</p>

الأسلوب / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	الفئات المستهدفة
الملاحظات من خلال آلية التظلمات وصندوق الاقتراحات في الأماكن المناسبة في الأماكن العامة الآمنة	كجزء من آلية التظلمات للمشروع، سينشأ صندوق اقتراحات في كل موقع من مواقع المشروع وفي مكاتب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتشجيع السكان في المجتمعات المحلية المتأثرة على ترك تعليقات وملاحظات خطية على المشروع. سيتم التحقق من محتويات صندوق الاقتراحات بانتظام من قبل آلية التظلمات المحددة للمشروع، لضمان جمع المدخلات والاستجابة/اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، حسب الاقتضاء. طوال تنفيذ المشروع.	أي أسئلة أو تساؤلات أو شواغل، خاصة فيما يتعلق بأصحاب المصلحة الذين قد يواجهون صعوبة في التعبير عن آرائهم ومشاكلهم أثناء المشاورات العامة.	السكان المتأثرون بشكل مباشر والأطراف المعنية في مواقع المشروع الفرعي. المجتمعات المحلية الأخرى داخل المواقع المستهدفة
المشاورات والمشاركة			
المشاورات العامة (إشراك المواطنين) دعوات موجهة ترسل إلى أصحاب المصلحة	سيجري ممثلو المشروع والجمهور المتأثر والسلطات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الآخرين مشاورات تراعي الفوارق بين الجنسين بشأن أنشطة المشروع المخطط لها.	معلومات مفصلة عن الأنشطة، بما في ذلك عرض تقديمي، وجلسات سؤال وجواب تفاعلية مع الحضور.	المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر في المواقع المستهدفة. المجتمعات الأخرى داخل المواقع المستهدفة المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني المقيمين في مواقع المشروع الفرعي
زيارات منزلية (إشراك المواطنين والرصد المستقل باستخدام طرف ثالث)	يمكن إجراء زيارات على مستوى الأسرة للحصول على تعليقات من أفراد المجتمع والأشخاص المستضعفين الذين قد لا يتمكنون من حضور المشاورات العامة الرسمية.	وصف المشروع والحلول ذات الصلة / تدابير إدارة التأثير. أي أسئلة أو استفسارات أو مخاوف، خاصة لأصحاب المصلحة الذين قد يجدون صعوبة في التعبير عن آرائهم وقضاياهم أثناء المشاورات الرسمية على مستوى المجتمع.	الأشخاص المتأثرين بشكل مباشر في مواقع المشروع الفرعي

الأسلوب / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	الفئات المستهدفة
مناقشات مجموعات التركيز وحلقات عمل المائدة المستديرة (مشاركة المواطنين)	تستخدم لتسهيل المناقشة حول أنشطة المشروع التي تستحق الفحص الجماعي مع مجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة.	أنشطة المشروع وخطته وحلول التصميم وتدابير إدارة / تخفيف الأثر التي تتطلب مناقشة مفصلة مع أصحاب المصلحة المتأثرين	الأسر المتضررة بشكل مباشر في مواقع المشاريع الفرعية والشباب وكبار السن والنساء والفئات الضعيفة الأخرى. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني
مراكز المعلومات والمكاتب الميدانية	المكان المخصص للمشروع لإيداع المعلومات المتعلقة بالمشروع والذي يوفر أيضاً ساعات عمل مفتوحة للمجتمع والأعضاء الآخرين من الجمهور، مع وجود موظفي المشروع للرد على الاستفسارات أو تقديم توضيحات.	المواد المتصلة بالمشروع. أي مسائل التي تكون محل اهتمامات أو شواغل المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين	المجتمعات المتضررة بشكل مباشر في المواقع المستهدفة وأي أصحاب مصلحة آخرين وأطراف معنية.
جولات موقعية قد يتم تطبيق قيود أمنية وقيود متصلة بالسلامة	زيارات إلى موقع المشروع والمرافق المنظمة للمجتمعات المحلية والسلطات ووسائل الإعلام لعرض حلول المشروع. يرافق الزوار طاقم المشروع والمتخصصين لتغطية الجوانب المختلفة ومعالجة الأسئلة التي تثار من الجمهور خلال الجولة.	عرض أمثلة محددة لحلول تصميم المشروع وأساليب إدارة التأثيرات.	المجتمعات المحلية في المواقع المستهدفة المجموعات الإعلامية. المنظمات غير الحكومية ومجموعات المبادرات الأخرى.

4.3 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

29. سيكشف "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" عن معلومات المشروع لجمهور أصحاب المصلحة المستهدفين. وستكون مواعيد الكشف أو الإفصاح الرئيسية عن المعلومات في بداية المشروع، وفي منتصف المدة وكذلك في نهاية مدة المشروع. وسيترجم "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، وكذلك إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع وإجراءات إدارة العمالة وخطة العمل المتعلقة بمنع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى اللغة العربية، وسيتيح نسخ مطبوعة باللغتين الإنجليزية والعربية للجمهور في مكتب المشروع في صنعاء، وذلك على موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمشروع على شبكة الانترنت ومن خلال مواقع الشريك المنفذ على شبكة الانترنت. وستظل هذه الوثائق متاحة للجمهور طيلة فترة الإعداد والتنفيذ للمشروع.

30. سيتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالية إذا اقتضت الضرورة أثناء تنفيذ المشروع بحيث تشمل أي أصحاب مصلحة جدد يمكن تحديدهم، وتنقيح أساليب الإشراك للحفاظ على فعاليتها وأهميتها للمشروع.

31. سيكشف "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" وشريكه المنفذ عن المعلومات باستخدام مجموعة من القنوات المختلفة، حسبما يتبين أنه مناسب لكل مشروع فرعي محدد. ويمكن أن يشمل ذلك عقد إجتماعات مباشرة حيثما أمكن ذلك، مصحوبة بمعلومات مشتركة عبر الإذاعة والتلفزيون والصحف والملصقات والنشرات وكذلك على المواقع على الانترنت و عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول 3. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	الطرق
الهيئات والوكالات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> ● ملخص المشروع ● إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، إجراءات إدارة العمالة ● خطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له 	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر الوثائق البيئية والاجتماعية (مطبوعة أو إلكترونية) ● الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الانترنت ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية ● أنشطة بناء القدرات
المنظمات غير الحكومية والمجتمعية (أي لجان المستفيدين)	<ul style="list-style-type: none"> ● ملخص المشروع ● إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة إشراك أصحاب المصلحة، وإجراءات إدارة العمالة ● خطة عمل منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي 	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر نسخ مطبوعة في المواقع المحددة ● الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الانترنت ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية
عامة الناس	<ul style="list-style-type: none"> ● ملخص المشروع ● إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة إشراك أصحاب المصلحة، وإجراءات إدارة العمالة 	<ul style="list-style-type: none"> ● الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الانترنت ● البيانات الصحفية في وسائل الإعلام المحلية ● كتيبات ونشرات المعلومات

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	الطرق
	<ul style="list-style-type: none"> ● خطة عمل منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي 	<ul style="list-style-type: none"> ● الإخطار من خلال الإذاعة المحلية أو الأخبار التلفزيونية ● الاخبار ● الجوامع (المساجد)
عمال المشروع المباشرين	<ul style="list-style-type: none"> ● دليل عمليات المشروع ● إجراءات تظلمات العاملين ● خطة عمل منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي 	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر معلومات مطبوعة أو إلكترونية ● اجتماعات شخصية أو افتراضية
قبل وأثناء تنفيذ المشروع		
سلطات محلية وقادة المجتمعات المحلية	<ul style="list-style-type: none"> ● مقترح المشروع الفرعي ● المعلومات المطلوبة لأغراض التنظيم والتصريح. ● متطلبات البيئة والصحة والسلامة ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية ● وخطط عمل إعادة التوطين ● خطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك آلية التظلمات الخاصة بالمشروع ● نتائج المشاورات 	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر معلومات مطبوعة أو إلكترونية ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● موقع مكتب الأمم المتحدة على الانترنت
المستفيدون المستهدفون بالأشخاص المتأثرين بالمشروع	<ul style="list-style-type: none"> ● مقترح المشروع ● خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● خطة إعادة التوطين (إذا كانت مطلوبة) ● إجراءات إدارة العمالة، خطة إشراك أصحاب المصلحة وخطة عمل منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي ● التحديثات المنتظمة على تطوير المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر نسخ مطبوعة في المواقع العامة المحددة ● اجتماعات مشاورات شخصية ● مجموعات التركيز المنفصلة مع الفئات الضعيفة، حسب ما هو مناسب ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على الانترنت ● البيانات والتصريحات الصحفية في وسائل الإعلام المحلية ● نشرات المعلومات والبروشورات
المقاولين وعمالهم	<ul style="list-style-type: none"> ● إعلانات المناقصات/المشتريات ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● مدونة السلوك ● آلية التظلمات الخاصة بالعاملين 	<ul style="list-style-type: none"> ● موقع مكتب الأمم المتحدة على الانترنت ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية ● التدريبات الشخصية أو الافتراضية ● توقيع مدونة السلوك
الشركات والمنشآت ذات الصلة	<ul style="list-style-type: none"> ● خطة إشراك أصحاب المصلحة ● إجراء التظلمات للجمهور ● التحديثات حول تطوير المشروع، وإعلانات المناقصات/المشتريات 	<ul style="list-style-type: none"> ● المنشورات الإلكترونية والبيانات الصحفية على موقع المشروع على الانترنت ● نشرات المعلومات والبروشورات ● إشعارات الشراء

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	الطرق
أثناء تنفيذ المشروع		
السلطات والوكالات الحكومية	● التحديثات المنتظمة حول تطوير المشروع	● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● المراسلات ورسائل البريد الإلكتروني ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت
عمال المشروع المباشرين	● تحديثات المشروع	● رسائل البريد الإلكتروني إلى العاملين في المشروع ● اجتماعات منتظمة شخصية أو افتراضية ● المنشورات على لوحات المعلومات ● التقارير والنشرات
المنظمات غير الحكومية والمجتمعية (منظمات غير حكومية، منظمات مجتمع مدني، ووكالات الأمم المتحدة)	● تحديثات المشروع	● تقارير حالة المشروع ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية

4.4 خطة التشاور مع أصحاب المصلحة

32. سيكفل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ أن تكون المشاورات مجدية. تكون المشاورات المجدية عملية ذات إتجاهين:

- تبدأ في وقت مبكر من عملية تخطيط المشروع لجمع الآراء الأولية بشأن مقترح المشروع وتنوير تصميم المشروع
- تشجع أصحاب المصلحة على إبداء آرائهم، وبخاصة كطريقة لتوفير المعلومات اللازمة لتصميم المشاريع وإشراك أصحاب المصلحة في تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية والتخفيف من حدتها
- متواصلة على أساس مستمر تبعاً لظهور المخاطر والآثار
- تستند إلى الكشف المسبق عن معلومات ذات صلة شفافة وموضوعية وهادفة ويسهل الوصول إليها في إطار زمني يُمكن من إجراء مشاورات هادفة مع أصحاب المصلحة في شكل مناسب ثقافياً وباللغة (اللغات) المحلية ذات الصلة ويفهمها أصحاب المصلحة.
- تأخذ في الاعتبار الملاحظات وتستجيب لها
- تدعم المشاركة النشطة والشاملة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع
- في مأمّن من أي تلاعب أو تدخل أو إكراه أو تمييز أو ترهيب خارجي
- موثقة ومتاحة للعامة

33. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ أيضاً بما يأتي:

- تقديم إبلاغ مسبق للجمهور عن الاجتماعات من خلال المواقع والقنوات التي يمكن للعامة الوصول إليها. يجب الاحتفاظ بإثبات البلاغ.
- توجيه دعوة مباشرة إذا اقتضت الضرورة إلى أصحاب المصلحة المعنيين (على

- سبيل المثال، ممثلي السلطات وقادة المجتمعات المحلية)
 - وضع جدول أعمال لجميع الجلسات لتوفير عرض واضح ومحدد لهيكل الاجتماع، وتسلسله، ورؤسائه، ونطاق القضايا التي سيتم مناقشتها، وشكل المناقشة
 - تقديم المعلومات بصيغة مفهومة يسهل فهمها لدى جمهور الأشخاص العاديين، وخالية من المصطلحات التقنية المفرطة. وستعطي الأفضلية لأساليب الاتصال اللفظية والبصرية (بما في ذلك العروض التقديمية والصور التوضيحية والرسوم البيانية والرسوم المتحركة) مصحوبة بمواد توزع يدويا تنقل المعلومات ذات الصلة بعبارات مفهومة. وفي الحالات التي يلزم فيها تقديم تفاصيل أكثر عن التفاصيل المحددة لأنشطة المشروع أو لعله، سيكفل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ موازنة وصف المسائل الفنية مع مستوى فهمها.
 - ضمان إمكانية رؤية العروض وسماعها من قبل جميع المشاركين. ويمكن أن يشمل ذلك تزويد الميكروفون، الإضاءة المناسبة، استعمال جهاز عرض، والأماكن المخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة.
34. سيوثق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ جميع الاجتماعات لاستخلاص جميع الملاحظات أو التعليقات الواردة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك عن طريق:

- تدوين أسماء وانتماءات جميع المشاركين. أخذ توقيعات الحضور، حيثما أمكن ذلك، كدليل على مشاركتهم. يجب إدراج تفاصيل عن الحضور الذين لم يكونوا مدرجين أصلا في القائمة (مثل، أولئك المشاركين بدلا من شخص آخر، أو الجمهور العام) بالإضافة إلى أولئك الذين سجلوا للمشاركة في الاجتماع مسبقا.
 - تعيين شخص ليأخذ محاضر مكتوبة للاجتماع
 - تسجيل الاجتماع
 - التقاط الصور
 - تسجيل فيديو للاجتماع حيثما ومتى أمكن
35. سيوزع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ إستمارات استقاء معلومات تقييمية على المشاركين، لاستخلاص الآراء والاقتراحات من الأشخاص الذين قد يمتنعون عن التعبير عن آرائهم ومتطلباتهم علنا. قد تتضمن نماذج الملاحظات النقاط الآتية:
- اسم المشارك وانتمائه (اختياري)
 - كيف عرفوا عن المشروع والاجتماع التشاوري؟
 - هل يؤيدون عموما المشروع؟
 - ما هي اهتماماتهم الرئيسية أو توقعاتهم/آمالهم المرتبطة بالمشروع أو النشاط الخاص الذي نوقش في الاجتماع؟
 - هل يرون أن المشروع سيعود بفائدة على مجتمعهم ككل؟
 - هل هناك أي شيء في المشروع وحلوله التصميمية تود تغييره أو تحسينه؟
 - هل تعتقد أن الاجتماع التشاوري كان مفيدا في فهم الأنشطة المحددة للمشروع، فضلا عن الآثار المترتبة عليه وتدابير التخفيف من آثاره؟ أي أوجه للاجتماع قدروها بشكل خاص أو يوصون بتحسينها؟

36. سٌيُنح المشاركون الذين قد لا يتمكنون من ملء إستمارة التقييم بسبب القيود أو الأمور المتعلقة بمحو الأمية والسرية، خيار التعبير عن آرائهم شفويا إلى أحد موظفي المشروع الذي سيأخذ الملاحظات.

37. يبين الجدول أدناه تفاصيل أنشطة التشاور المقررة مع أصحاب المصلحة.

الجدول 4. طرق التشاور مع أصحاب المصلحة

موضوع المشاورات	الطريقة المستخدمة	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	أصحاب المصلحة المستهدفين	المسؤوليات
تفعيل المشروع				
نطاق المشروع وأساسه المنطقي ومعايير الاختيار	اجتماعات رسمية	في المواقع/الأماكن المستهدفة قبل تفعيل المشروع	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية المجتمعات المحلية 	مدير المشروع، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ورؤساء الشركاء المنفذ المحلي
إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات شخصية وافتراضية ومجموعات التركيز اجتماعات منفصلة مع النساء والفئات الضعيفة 	في المواقع/الأماكن المستهدفة قبل تفعيل المشروع (بأسرع وقت ممكن)	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية مكاتب الشركاء المنفذ المحلي المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ممثلو المجتمع 	موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية، ونقاط التنسيق/الاتصال البيئية والاجتماعية، نقاط التنسيق/الاتصال في آلية التظلمات والموظف المعني بالأنواع الاجتماعية
إطلاق المشروع	اجتماعات رسمية	في المواقع/الأماكن المستهدفة، في غضون شهر واحد بعد تفعيل المشروع	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية ممثلو المجتمع مكاتب الشركاء المنفذ المحلي المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووكالات الأمم المتحدة 	مدير المشروع في مكتب الأمم المتحدة لخدمات بدعم من موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية، ونقاط التنسيق/الاتصال البيئية والاجتماعية، ونقاط التنسيق/الاتصال في آلية التظلمات والموظف المعني بالأنواع الاجتماعية
الإفصاح عن الوثائق البيئية والاجتماعية للمشروع (إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، إطار عمل إعادة التوطين، خطة إشراك	وثائق تتاح للجمهور ويُعلن عنها من خلال موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على الانترنت	في المواقع/الأماكن المستهدفة، في غضون شهر واحد من تفعيل المشروع	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية مكاتب الشركاء المنفذ المحلي 	موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية، ونقاط التنسيق/الاتصال البيئية والاجتماعية، نقاط التنسيق/الاتصال

موضوع المشاورات	الطريقة المستخدمة	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	أصحاب المصلحة المستهدفين	المسؤوليات
أصحاب المصلحة، إجراءات إدارة العمالة، وخطة عمل منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي			<ul style="list-style-type: none"> المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووكالات الأمم المتحدة ممثلو المجتمع 	في آلية التظلمات والموظف المعني بالنوع الاجتماعي
تنفيذ المشروع الفرعي				
اختيار المشروع الفرعي وأساسه المنطقي	يُعلن عن مقترح المشروع الفرعي للجمهور من خلال مواقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الانترنت <ul style="list-style-type: none"> اجتماعات موجهة أنشطة تواصل كما هو مطلوب 	في الأماكن المستهدفة، قبل بدء الأنشطة	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية الأشخاص والمجموعات المحلية المتأثرين بالمشروع الفرعي المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ المعني
فرص التوظيف	اجتماعات شخصية عامة	في الأماكن المستهدفة، قبل بدء الأنشطة	العاملين المحتملين	مهندس المشروع الفرعي بدعم من الموظفين المعنيين بالبيئة والمجتمع والصحة والسلامة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو للشريك المنفذ المعني
<ul style="list-style-type: none"> آلية تظلم العمال مدونة السلوك المتطلبات البيئية والمجتمعية والصحية والمعلقة بالسلامة 	اجتماعات شخصية مع العمالة المتعاقدة	في الأماكن المستهدفة، بعد اختيار المقاول وقبل بدء تنفيذ الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> العمالة المتعاقدة المقاولون العاملون المجتمعيون 	موظفو البيئة والمجتمع والصحة والسلامة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو التابعين للشريك المنفذ المعني بالتعاون مع مهندس المشروع الفرعي والمشتريات

موضوع المشاورات	الطريقة المستخدمة	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	أصحاب المصلحة المستهدفين	المسؤوليات
آلية التظلمات	اجتماعات شخصية عامة ومجموعات التركيز	في المواقع المتأثرة بالمشروع قبل بداية الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> الأشخاص أو المجتمعات المتأثرين بالمشروع الفرعي ممثلو المجتمع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ المعني
قابلية التأثير	مجموعات نقاش مركزة	في المواقع المتأثرة بالمشروع قبل أنشطة المشروع الفرعي وطوال فترة تنفيذ المشروع الفرعي	<p>الفئات الضعيفة مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> كبار السن قدامى المحاربين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الفقراء الأسر التي تعولها نساء الأمهات الوحيدات اللاتي لديهن أطفال دون السن القانونية العاطلين عن العمل النازحون داخليا والفئات المهمشة 	موظفو البيئة والمجتمع والصحة والسلامة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو التابعين للشريك المنفذ المعني
النزوح الاقتصادي	اجتماعات شخصية، تضمن التشاور مع جميع الأشخاص النازحين اقتصاديا	طوال عملية إعادة التوطين واستعادة سبل كسب العيش، تبدأ قبل بدء الأعمال	الأشخاص الذي قد يواجهون نزوح اقتصادي محتمل	موظفو البيئة والمجتمع والصحة والسلامة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو التابعين للشريك المنفذ المعني
حالة المشروع	اجتماعات عامة إعلانات إذاعية وتلفزيونية	ربع سنوية كحد أدنى طوال مدة تنفيذ المشروع الفرعي حتى انجاز جميع الأنشطة المتصلة بالمشروع	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية 	الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو التابعين للشريك المنفذ المعني بالتعاون مع مهندس المشروع

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفين	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع المشاورات
الفرعي والمشتريات	<ul style="list-style-type: none">الأشخاص والمجتمعات المتأثرين بالمشروع الفرعيالمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني	الفرعي		

4.5 الاستراتيجية المقترحة لإدماج وجهات نظر الفئات الضعيفة

38. سيضطلع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ بإشراك أصحاب المصلحة المستهدفين مع الفئات الضعيفة لفهم ملاحظاتهم واحتياجاتهم فيما يتعلق بتلقي المعلومات والوصول إلى الخدمات والتحديات الأخرى التي قد يواجهونها في المنزل أو في أماكن العمل أو في مجتمعاتهم المحلية. وسيولى اهتمام خاص للتعامل مع النساء كوسيطات.

5 موارد ومسؤوليات تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب

المصلحة

5.1 الموارد

39. سيكفل موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية ونقاط الاتصال والتنسيق البيئية والاجتماعية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. وستكون ميزانية إشراك أصحاب المصلحة جزءاً من مكون إدارة المشروع، وستوضع في صيغتها النهائية بمجرد الاتفاق على الميزانية الإجمالية للمشروع مع البنك الدولي.

- يغطي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تغطية كاملة، كجزء من الرسوم التي سيتقاضاها البنك، تكلفة استخدام موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية وموظف دمج النوع الاجتماعي ومسئول الشكاوى والتظلمات، وكذلك أي تكاليف تشغيلية متصلة بهم.
- يقوم الشريك المنفذ بتغطية تكلفة نقاط الاتصال والتنسيق البيئية والاجتماعية ونقاط الاتصال الخاصة بالآلية الخاصة بالتظلمات كجزء من الاتفاقية التعاونية الخاصة بالمشروع المبرمة مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.
- تُدرج في تكاليف/ميزانية كل مشروع فرعي التكلفة المتصلة بالعناية الواجبة الخاصة بكل مشروع فرعي (إعداد استمارة الفحص (الفرز) والمشاورات وآلية التظلمات وإعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية، والرصد). وتكون من ثم هذه التكاليف قابلة للتوسيع حسب مستوى ونطاق المخاطر والآثار المحتملة، وقد تشمل تكاليف الخبراء الاستشاريين الذين يعينهم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ للمساعدة في مهام محددة.

5.2 وظائف ومسؤوليات الإدارة

40. يتولى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ مسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة من خلال تقارير مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وتوثيقها كجزء من متطلبات الإبلاغ عن تقدم المشروع.

6 آلية التظلمات

41. أنشأ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع آلية للتظلمات ويديرها لتمكين المستفيدين من التعبير عن مخاوفهم بشأن المشروع، بالاستناد إلى آليات التظلم الحالية الموضوعة للمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP) والمشروع الطارئ لتوفير

الكهرباء في اليمن (YEEAP) والمشروع الطارئ لرأس المال البشري في اليمن (YEHCP).
42. توضح آلية التظلمات بالتفصيل الإجراءات التي يمكن للمجتمعات المحلية والأفراد الذين يعتقدون أنهم متأثرون سلباً بالمشروع أو بأي مشروع فرعي محدد أو الذين لديهم استفسارات عامة استخدامها لتقديم شكاويهم، وكذلك الإجراءات التي يستخدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركائه المنفذين لتسجيل الشكاوى وتعقبها والتحقيق فيها وتسويتها على وجه السرعة وللرد على الاستفسارات. وستستخدم آلية التظلمات الخاصة بالمشروع لكل من المسائل البيئية والاجتماعية والمسائل المتعلقة بإعادة التوطين³.

43. يظطلع مدير البرنامج في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والذي يقع مكتبه في صنعاء بالمسؤولية العامة عن معالجة الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بنشاط المشروع التي ترد من المجتمعات المحلية أو الأفراد المتأثرين بالمشروع بشأن أي آثار بيئية أو اجتماعية ناجمة عن أنشطة المشروع الفرعي. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتعيين مسؤول تنسيق مخصص في مكتبه في صنعاء للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بنشاط المشروع، والذي سيساعده مهندسو المدينة التابعون لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في المدن المستهدفة. سيحدد كل من الشركاء المنفذين الثلاثة نقطة اتصال خاصة بآلية التظلمات. وسيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بالتنسيق مع الشريك المنفذ المحلي وسيضع إطاراً زمنياً موحداً للإبلاغ عن التظلمات.

6.1 الإجراءات الخاصة بالشكاوى

6.1.1 تسجيل الشكاوى

44. يوفر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمستفيدين نقاط وصول متعددة إلى جهة التنسيق/الاتصال في آلية التظلمات للتعبير عن متطلباتهم. وسيتم الإعلان عن نقاط الوصول هذه على مستوى المشروع الفرعي، وتشمل: صندوق الشكاوى في مواقع نشاط المشروع، وفي مكاتب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في صنعاء، وعن طريق البريد والهاتف والبريد الإلكتروني وموقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الانترنت:

العنوان شارع حدة، مبنى مكتب الاتحاد الأوروبي سابقاً، صنعاء
الخط الساخن 8000 190

البريد الإلكتروني gm-yemen@unops.org

الموقع الإلكتروني www.unops.org

45. يمكن رفع التظلمات من قبل الأشخاص المتأثرين في حالة: (أ) عدم تنفيذ العقود أو الاتفاقيات. (ب) استحقاقات التعويض. (ج) أنواع ومستويات التعويض. (د) النزاعات المتعلقة بتدمير الأصول أو سبل كسب العيش. (هـ) الاضطرابات الناتجة عن أعمال البناء مثل الضوضاء أو الاهتزاز أو الغبار أو الرائحة. وسيتم قبول الشكاوى مجهولة المصدر.

46. سيحتفظ الشريك المنفذ والمقاولين في إطار المشروع أيضاً بسجل للمسائل التي يتلقونها شفهيًا وبشكل مباشر أو خطياً من قبل المجتمعات أو الأفراد المتأثرين بالمشروع، وتبليغ الملاحظات المذكورة خطياً إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اليوم التالي. وسيحدد

³ يشير إطار إعادة التوطين الخاص بالمشروع إلى أنه "طوال عملية إعادة التوطين، سيقوم موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية ونقاط الاتصال والتنسيق باستشارة وتوعية الأشخاص المتأثرين بالمشروع وأي صاحب مصلحة ذي صلة بأنواع التعويضات ومبادئ التقييم وآلية التظلمات.

مسودة خطة إشراك أصحاب المصلحة الأولية للمشروع الطارئ للربط الحيوي للطرق في اليمن (P177053)

مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ما إذا كانت هذه المتطلبات ترقى إلى مستوى الشكوى. 47. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتسجيل الشكوى في السجل المخصص مع نسخة من الشكوى والوثائق الداعمة. يوجد في الملحق 1 نموذج أولي لتسجيل الشكاوى. 48. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بقبول وتوثيق الشكاوى الواردة في ملف المشروع الفرعي والتقارير المرحلية للمشروع الفرعي، بما في ذلك عدد ونوع الشكاوى ونتائج حلها.

6.1.2 تتبع الشكاوى والتحقيق فيها وحلها

49. سيعمل سجل آلية التظلمات المحفوظ لدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على تتبع التاريخ الذي استلمت فيه الشكوى واسم المشتكي ونوعه وتاريخ الرد عليها ونوع الرد، وما إذا تم حل الشكوى ما مدى رضا المشتكي.

50. ستنسق نقطة الاتصال في آلية التظلمات مع الشريك المنفذ والموظفين الميدانيين المحليين والموظفين الحكوميين المحليين على ضمان اتباع الإجراء في الرد على كل شكوى. وبشكل أكثر تحديداً، ستقوم نقطة الاتصال في آلية التظلمات بما يلي فيما يتعلق بالشكاوى المذكورة:

- (1) إبلاغ المشتكي ما إذا كانت الشكوى مقبولة أو مرفوضة في غضون أسبوع واحد من تلقي الشكوى؛ أي مدخلات فنية من مهندسي المشروع ؛ إذا لزم الأمر، ستطلب الاستجابة مدخلات من مهندسي المشروع.
- (2) إذا تم قبول الشكوى، تُرسل إلى المشتكي بطاقة مراجعة مختومة رسمياً تشير إلى:

- اسم المشتكي أو ممثله القانوني
- عنوان المشتكي
- مسمى الشكوى
- تاريخ المراجعة
- قائمة المرفقات المقدمة مع الشكوى

- (3) العمل مع المهندسين والشركاء المنفذين والمقاولين لحل الشكوى في غضون 28 يوماً من تقديمها.

51. عندما تتطلب الشكوى استجابة عاجلة كما هو الحال في الطوارئ سيعالج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الأمر بأسرع ما يمكن من الناحية اللوجستية.

52. سيدرج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع سجله الخاص بالشكوى إلى البنك الدولي كجزء من التقارير الربع سنوية التي يقدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى البنك الدولي.

6.1.3 العنف القائم على النوع الاجتماعي

53. ستتناول آلية التظلمات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي بطريقة تتجنب الوصم بالعار والرفض والانتقام من الناجين. وستساعد آلية التظلمات الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/التحرش الجنسي بإحالتهم إلى مزودي الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للحصول على الدعم فور تلقي شكوى مباشرة من الناجي. ستكون المعلومات الواردة في الآلية التظلمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي سرية، وبخاصة عندما

يتعلق الأمر بهوية مقدم الشكوى.

54. سيعمل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أيضاً على أن تكون آلية التظلمات مراعية للنوع الاجتماعي باستخدام موظفات للقيام بما يأتي:

- توعية النساء بالمشروع وفوائده المحتملة للنساء بطريقة تراعي الثقافة
- اطلاع النساء على آلية التظلمات وإجراءاتها
- تلقي أي شكاوى متعلقة بالمشروع من النساء

تفعيل آليات التظلمات

55. سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع حلقة عمل تمهيدية تضم ممثلين عن المستفيدين لإبلاغهم بإجراءات آلية التظلمات.

6.2 آليات التظلمات الشركاء المنفذين

6.2.1 برنامج تنمية الطرق الريفية

سيستخدم برنامج تنمية الطرق الريفية آلية التظلمات التابعة لمكتب الأمم لخدمات المشاريع في المشروع الطارئ للربط الحيوي للطرق في اليمن، حتى يقوم بتأسيس آلية تظلمات خاصة به.

7 الرصد والإبلاغ

7.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

56. كجزء من أنشطة إشراك المواطنين، سيشارك مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد من خلال إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المشروع في عكس وتقييم التقدم المحرز في مشروعهم، وتحقيق النتائج المتوقعة. لهذا الغرض، سيتبع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المبادئ الأساسية للرصد والتقييم التشاركي:

- يكون السكان المحليين مشاركين نشطين – وليس مصادر للمعلومات فقط
- يقوم أصحاب المصلحة بالتقييم وتسهيل الجهات الخارجية ذلك.
- التركيز على بناء قدرة أصحاب المصلحة على التحليل وحل المشكلات.
- تعزز العملية الالتزام بتنفيذ أي إجراءات تصحيحية موصى بها

7.2 تقديم تقارير عن ذلك إلى أصحاب المصلحة

57. سيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشريكه المنفذ أصحاب المصلحة على اطلاع بتطورات المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع، وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية التظلم.

58. سيجري تنقيح واستكمال خطة إشراك أصحاب المصلحة دورياً، حسب الاقتضاء، في سياق تنفيذ المشروع، لضمان اتساق وتحديث المعلومات المقدمة في هذه الوثيقة، وأن تظل أساليب المشاركة المحددة مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع والمراحل المحددة من عملية التطوير. وستعكس على النحو الواجب في خطة إشراك أصحاب المصلحة أي تغييرات رئيسية في الأنشطة المتصلة بالمشروع وفي جدولته.

59. سيعيد موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية تقارير موجزة شهرية عن التظلمات العامة والتحقيقات والحوادث ذات الصلة، إلى جانب حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية/الوقائية

المرتبطة بها، وتحيل هذه التقارير الموجزة إلى مدير المشروع في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. وستوفر الملخصات الشهرية آلية لتقييم كل من عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات المعلومات، إضافة إلى قدرة المشروع على معالجة تلك الشكاوى بفعالية وفي الوقت المناسب

60. سينشر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تقريراً سنوياً منفصلاً عن تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة خلال العام.

61. سيرصد موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية أيضاً مؤشرات الأداء الرئيسية التالية على أساس منتظم، بما في ذلك المعايير التالية:

- عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاورية والمناقشات / المنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال العام
- تكرار أنشطة المشاركة العامة
- عدد التظلمات العامة التي تم تلقيها خلال الفترة المشمولة بالتقرير من السنة، بما في ذلك عدد تلك التي تم حلها خلال الجدول الزمني المحدد
- عدد المواد الصحفية المنشورة / المذاعة في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والوطنية
- ينبغي الاستمرار في إبلاغ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع حتى يقرر حل المشكلة بشكل مرضٍ.

الملحق 1. نموذج لآلية التظلمات والشكاوى نموذج التظلم والاقتراحات

"Documenting and Monitoring Complaints Form of Beneficiaries of Yemen Emergency Lifeline Connectivity Project"

الاسم الثالثي للمستفيد Beneficiary Name			
رقم البطاقة الشخصية ID No.		رقم الهاتف للمتابعة for No. Tel follow up	
العنوان الدائم Permanent Address			
(اسم النشاط المنفذ (مركز / وحدة) Name of activity under implementation			
مكان تنفيذ النشاط Place of activity under implementation	القرية Village	المديرية District	المحافظة Governorate

نوع الشكاوى Complaint Type	إدارية Administrative	فنية Technical	مالية Financial	أخرى Other

الشكاوى
بى موضوع
Complaint
Subject

الوضع الحالي Current Situation			
أسباب المشكلة Reason of the problem			
التاريخ Date		توقيع صاحب الشكاوى Complainant Signature	

UNOPS/Sana'a – Tel: 01 504914/915 - SMS: 739888388 Email: GRM.yemen@unops.org ... الشكاوى لها يقدم أن يجب التي الجهة.

.....
The entity which the complaint should be forwarded to:
.....- الشكاوى جدية في الرأي:
Opinion on the seriousness of the complaint
.....- الشكاوى لها المحول الجهة :
The complaint transferred to
.....- الشكاوى في للبت الالزمة الزمنية المدة:
Time required for response
.....- شكواه لحل الاستجابة عن المستفيد رضى مدى:
Satisfaction of beneficiary in responding to his/her complaint

الإجراءات المتخذة Action taken			
ما ترتب عليها من نتائج The results of the action taken		التاريخ Date	

..... ووظيفته الشكاوى:
مستلم اسم
Name of person received the complaint and his/her position

المختص الموظف توقيع /
التاريخ

..... : Date