



مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الثانية
(YEEAP2 P178347)

خطة إشراك أصحاب المصلحة

13 فبراير 2022م

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



1. جدول المحتويات

1	1. جدول المحتويات
2	2. قائمة الجداول
3	3. الاختصارات
4	المقدمة/وصف المشروع
	1.1 المقدمة 4
	1.2 الهدف 4
	1.3 السياق 4
	1.4 وصف المشروع 5
5	i. المكون 1: التمويل اللازم للطاقة الشمسية خارج الشبكة (80 مليون دولار أمريكي)
6	i. المكون 2: دعم تنفيذ المشروع، وتنمية الأسواق (20 مليون دولار أمريكي)
9	i. المكون 3: الاستجابة الطارئة لحالات الطوارئ المحتملة
	1.5 المستفيدون 9
	1.6 ترتيبات التنفيذ 9
11	ملخص إشراك أنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة
11	2.1 إشراك أصحاب المصلحة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى
	2.2 الدروس المستفادة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى 11
	2.3 المشاورات العامة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى 12
	2.4 إشراك أصحاب المصلحة في مرحلة إعداد المشروع 14
	2.4.1 المشاورات بشأن المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الثانية 14
	2.4.2 المشاورات حول الإطار البيئي والاجتماعي 15
17	تحديد وتحليل أصحاب المصلحة
	3.2 الأطراف المعنية الأخرى 18
	3.3 الأفراد أو الجماعات المحرومة والضعيفة 18
	3.4 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة 19
20	برنامج إشراك أصحاب المصلحة
	4.1 المنهجية 20
	4.2 طرق وتقنيات الإشراك 20
	4.3 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات 25
	4.4 خطة التشاور مع أصحاب المصلحة 27
	4.5 الاستراتيجية المقترحة لإدماج آراء الفئات الضعيفة 29
33	موارد ومسؤوليات تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
	5.1 وظائف ومسؤوليات الإدارة 33
	5.2 الموارد 33
34	آلية النظم

خطة إشراك أصحاب المصلحة

34	6.1 الإجراءات الخاصة بالشكاوى 34
35	6.1.1 تسجيل الشكاوى
36	6.1.2 تتبع الشكاوى والتحقق فيها وحلها
36	6.1.3 العنف القائم على النوع الاجتماعي
37	6.1.4 تفعيل آلية التظلمات
	الرصد والإبلاغ
	7.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد 37
38	7.2 تقديم تقارير عن ذلك إلى أصحاب المصلحة 37
	87. الملحق 1. نموذج لآلية التظلمات والشكاوى

2. قائمة الجداول

7	الجدول 1. قائمة الخطة البيئية والاجتماعية مع عدد المشاركين
9	الجدول 2. المشاورات مع السلطات العامة والسلطات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين
9	الجدول 3. قائمة منظمات المجتمع المدني ومؤسسات التمويل الأصغر والمقاولين المشاور معهم في مرحلة إعداد المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية
11	الجدول 4. قائمة أصحاب المصلحة الرئيسيين المؤسسات
15	الجدول 5. أساليب وأدوات إشراك أصحاب المصلحة
19	الجدول 6. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات
23	الجدول 7. طرق التشاور مع أصحاب المصلحة

3. الاختصارات

CERC	مكون الاستجابة لحالات الطوارئ المحتملة
CSO	منظمة مجتمع مدني
ESF	إطار العمل البيئي والاجتماعي للبنك الدولي
ESHS	البيئية والاجتماعية (بما في ذلك العمالة) والصحة والسلامة
ESIA	تقييم الأثر البيئي والاجتماعي
ESMF	إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية
ESMP	خطة الإدارة البيئية والاجتماعية
ESS	المعيار البيئي والاجتماعي
ESSO	ضابط المعايير البيئية والاجتماعية
GBV	العنف القائم النوع الاجتماعي
GM	آلية التظلم
IDP	شخص مشرد داخلياً
LMP	إجراءات إدارة العمالة
MFI	مؤسسة تمويل أصغر
MoPIC	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
MoWE	وزارة المياه والبيئة
NGO	منظمة غير حكومية
PAP	السكان المتأثرون بالمشروع
PUE	استخدام الطاقة الإنتاجية
PV	كهروضوئي
SEA	الاستغلال والاعتداء الجنسيين
SH	التحرش الجنسي
SEP	خطة إشراك أصحاب المصلحة
SMP	خطة الإدارة الأمنية
TPM	الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث
UNDP	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
UNICEF	صندوق الأمم المتحدة للطفولة
UNOPS	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
WASH	المياه والصرف الصحي والنظافة العامة
WFP	برنامج الغذاء العالمي
WHO	منظمة الصحة العالمية
WUA	جمعيات مستخدمي المياه

الفصل 1

المقدمة/وصف المشروع

1.1 المقدمة

3. تم إعداد الخطة الحالية لإشراك أصحاب المصلحة من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية (YEEAP2; P178347) وفقاً للمعيار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي بشأن إشراك أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات (المعيار البيئي والاجتماعي رقم 10).
4. سيعمل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالية حسب ما يلزم في ضوء الخبرات المكتسبة خلال تنفيذ المشروع. وسيقدم أي تحديث لها إلى البنك الدولي للمرجعة المسبقة قبل أن تصبح سارية المفعول.
5. أعد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أيضاً إطار عمل وخطة للإدارة البيئية والاجتماعية، لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي بشأن تقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (المعيار البيئي والاجتماعي رقم 1). وسيتم الكشف عن إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة إشراك أصحاب المصلحة وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية قبل تقييم المشروع.
6. وبالتوازي مع ما سبق، أعد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إجراءات لإدارة العمالة لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي رقم (2)، ومتطلبات العمالة وشروط العمل، وخطة عمل بشأن منع والاستجابة لمواجهة العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاستغلال/التحرش من أجل تلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي رقم (4)، وصحة المجتمع وسلامته.

1.2 الهدف

7. تُحدد الخطة الحالية لإشراك أصحاب المصلحة الطرق التي سيستخدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للتواصل مع أصحاب المصلحة خلال الدورة الكاملة للمشروع، بما في ذلك الكشف العام للمعلومات والتشاور وكذلك الآلية التي يمكن من خلالها -للأشخاص والمجتمعات المتأثرة- تشجيعهم على إبداء رأيهم وتقديم الملاحظات ورفع الإقتراحات والشكاوى حول الأنشطة المتصلة بالمشروع.
8. يلتزم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بضمان المشاركة المجدية والفعالة المستمرة لأصحاب المصلحة خلال دورة حياة المشروع. وهذا سيساعد في ضمان سهولة التعاون بين موظفي المشروع وأصحاب المصلحة، 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.

1.3 السياق

9. 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) تفويض غير مقصود للمؤسسات المحلية من عمليات الطوارئ

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

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

1.4 وصف المشروع

12. سيستمر المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الثانية مع النهج الذي حظي بتأييد في المرحلة الأولى من المشروع ذاته، فيتوسيع فرص الحصول على الكهرباء من قبل الأسر المعيشية، ومن قبل خدمات الكهرباء المستقلة و العامة للسكان في المناطق الريفية والشبه حضرية في اليمن من خلال استخدام الألواح الكهروضوئية. وبالمثل كما في المرحلة الأولى من المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن، سيصل المشروع إلى المناطق النائية في اليمن مع الحرص على وجود توزيع متوازن للمنشآت بين الشمال والجنوب، وسيتم تسليمها من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشروع من خلال مؤسسات التمويل الأصغر، وموزعي ألواح الطاقة الشمسية، وشركات التركيب والمقاولين المحليين. ومن أبرز مزايا العمل مع القطاع الخاص المحلي هو القدرة على الوصول إلى المناطق الريفية النائية وبناء قدرات القطاع الخاص في البلاد، الأمر الذي سيكون له أهمية حاسمة في إعادة إعمار وبناء اليمن.

13. وبالإضافة إلى توسعة نطاق أنشطة المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن المرحلة الأولى، سيتعاون المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية وينسق مع الفرق العاملة في قطاعات الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي والنظافة العامة من أجل ضمان معالجة القضايا الجوهرية ذات الاهتمام المشترك. وقد تم تصميم التدخلات من أجل تعزيز الفوائد المحققة، لإدماج الدروس المستفادة من المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى، وكذلك منح مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشروع المرونة اللازمة للاستجابة للظروف المتغيرة الناجمة عن كل من الصراع المستمر وفيروس كورونا (كوفيد-19).

أ. المكون 1: التمويل اللازم للطاقة الشمسية خارج الشبكة (80 مليون دولار أمريكي)

المكون الفرعي 1-1: أنظمة الطاقة الشمسية المنزلية للأسر المعيشية (20 مليون دولار أمريكي)

- (1) زيادة توفير نظم الطاقة الشمسية الصغيرة (Pico Solar Systems) للأسر، بالاستفادة من نجاح كل من آلية دعم المنح العينية التي تستهدف مؤسسات التمويل الأصغر حجماً وأكثر تقييداً برأس المال العامل ومن آلية التمويل القائمة على النتائج التي تستهدف مؤسسات التمويل الأكبر حجماً والأقل تقييداً برأس المال العامل.
- (2) إدخال مكون جديد لأنظمة الطاقة الشمسية المنزلية الأكبر والمتوسطة الحجم، حسب الاقتضاء.

14. وتبعاً لنتائج الدراسات التي تجرى في إطار المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى، يمكن أيضاً الشروع في برنامج تجريبي "الدفع عند الاستخدام"، والذي من الممكن أن يعزز أيضاً مشاركة النساء المستفيدات. وسيأخذ هذا المكون في الاعتبار الدروس المستفادة من المرحلة الأولى من المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن لتشجيع على البيع للنساء (الائتمان والتقد) من خلال الحوافز المالية. المكون الفرعي 1-2: أنظمة الطاقة الشمسية للعيادات الصحية، وآبار مياه الشرب، والمدارس (50 مليون دولار أمريكي)

15. سيستمر المشروع في توسيع نطاق تنفيذ التدخلات المنقذة للحياة المصممة في إطار المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى، ويسعى إلى توسيع التعاون من خلال مجالات متنوعة مثل الصحة والتعليم، والمياه والصرف الصحي والنظافة بما يكفل مزيداً من استدامة تأثير التدخلات من خلال ما يأتي: (1) توفير أنظمة الطاقة الشمسية لمراكز / وحدات صحية أولية إضافية، بما يشمل مرافق رعاية صحة الأم والصحة الإنجابية والتوسع لتشمل المرافق الصحية في المناطق التي تتطلب ميزانيات أكبر لكل مرافق (حيث ستكون المرافق الصحية أمر بالغ الأهمية في علاج المرضى الداخليين والحالات الأكثر تعقيداً التي لا تستطيع المراكز/الوحدات الصحية التعامل معها). كذلك، قد يتطلب الأمر تدخلات إضافية بما فيها على سبيل المثال لا الحصر بناء غرف مخصصة للبطاريات، وإعادة تسليك وتجهيز المكونات الكهربائية الموجودة في المرافق الحالية.

(2) توسيع نطاق توفير الحلول الشمسية اللازمة لآبار مياه الشرب حيث أن حجم الطلب على المياه النقية الصالحة للشرب كبير وعاجل ويتطلب تدخلات إضافية في جميع أنحاء اليمن مع تقديم الدعم للأنشطة مثل توفير المضخات الغاطسة والألواح الشمسية وخزانات المياه ووحدات التحلية الصغيرة وشبكات المياه الصغيرة وعدادات المياه بالإضافة إلى دعم بناء القدرات لجمعيات مستخدمي المياه بالتعاون مع الفاعلين في مجالات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والجمعيات التعاونية النسائية¹.

(5) توفير أنظمة طاقة شمسية إضافية لمدارس البنات والبنين بالتعاون مع القائمين بالتدخلات في قطاع التعليم. المكون الفرعي 1-3: دعم مرافق الرعاية الصحية فيما يتعلق بفيروس كورونا (كوفيد-19) (10 ملايين دولار أمريكي)

16. سيركز هذا المكون بشكل خاص على توسيع نطاق الاستجابة لفيروس كورونا (كوفيد-19)، المكون 3 السابق من المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى. سيتم تحديد وحدات عزل إضافية لحالات فيروس كورونا (كوفيد-19) ووحدات سلسلة تبريد اللقاحات من أجل تحقيق النتائج المرجوة الآثار المفيدة من توفير الكهرباء لمرافق معالجة حالات فيروس كورونا (كوفيد-19). فرق الاستجابة السريعة التي تعمل في المناطق ذات الوصول المحدود إلى الكهرباء كجزء من عمليات الرعاية الصحية والخدمات اللوجستية في جميع أنحاء البلد في إطار استجابة فيروس كورونا (كوفيد-19).

i. المكون 2: دعم تنفيذ المشروع، وتنمية الأسواق (20 مليون دولار أمريكي)

المكون الفرعي 2-1: دعم تنفيذ المشروع من خلال مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (9 ملايين دولار أمريكي)

17. سيمول المكون الحالي ما يأتي:

¹ لا يدعم المشروع استخدام المياه للأغراض الزراعية أو التجارية، ونظراً لقضايا ندرة المياه بسبب التغير المناخي وأحوال الجفاف في اليمن، يفرض قيود على الاستخدام للحماية من الإفراط في الاستهلاك.

- (1) التكاليف (الغير مباشرة) لدعم الإدارة العامة
 - (2) تكاليف الإدارة والإشراف المباشرة المطلوبة لدعم تنفيذ المشروع (بما في ذلك استخدام تقنية الرصد عن بعد)
 - (3) مراجعات مستقلة لأنشطة المشروع إذا كانت مطلوبة.
 - (4) تأسيس آلية لمعالجة التظلم في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في صنعاء من أجل توثيق الشكاوى وضمان المتابعة.
18. سيستعين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بوكيل رصد مستقل باستخدام طرف ثالث للقيام بالتحقق المستقل من الأداء والرصد الميداني للأنشطة الممولة في إطار المشروع.
- المكون الفرعي 2-2: المساعدة الفنية لاستعادة قطاع الطاقة (6 ملايين دولار أمريكي)
19. الهدف من هذا المكون الفرعي التجهيز لعملية استعادة قطاع الطاقة عافيته حال خروج البلاد دائرة الصراع. وسيسترد هذا بنتائج المساعدة الفنية في قطاع الطاقة اليمني (P178128) بما يشمل التدخلات داخل الشبكة وخارجها، بما في ذلك ما يلي:
- (1) إصلاح قطاع الطاقة وكذلك السياسة العامة والجوانب المؤسسية والنظامية
 - (2) دراسات سريعة على إعادة تأهيل، وإعادة، بناء، وتوسيع أنظمة التوليد والنقل والتوزيع، ومع إعداد دراسات جدوى تمهيدية إلى أقصى حد ممكن .
 - (5) إعداد خطة كهربائية قائمة على الجغرافيا المكانية تتكون من التوسع القائم على الشبكة والشبكات الصغيرة والنظام المستقل، وتقييم مدى ملاءمة أنظمة التوصيل في القطاع العام والقطاع الخاص.
 - (6) تشخيص المؤسسة العامة للكهرباء من أجل تقييم احتياجات تحسين الأداء بما في ذلك بناء القدرات والتحسينات الهيكلية والنظامية مثل التحسينات في أنظمة القياس والفوترة والتوصيل.
- المكون الفرعي 2-3: المساعدة الفنية لدعم سوق الطاقة الشمسية - الكهروضوئية (5 ملايين دولار أمريكي)
20. بالإضافة إلى دعم تنفيذ المشروع (من خلال مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ووكيل الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث، سيضع المشروع الأسس لاستدامة سوق الطاقة الشمسية وتوسيع نطاقها من خلال سلسلة من تقييمات السوق، ودراسات النطاق، وأنشطة المساعدة الفنية/بناء القدرات لمؤسسات التمويل الأصغر، وموردي الطاقة الشمسية-الكهروضوئية والمستفيدين منها. وسُدمج في المشاريع اللاحقة، وستشمل موضوعاتها ما يلي:
- (1) نظام الطاقة الشمسية المنفصل عن الشبكة العمومية بميزة الدفع عند الاستخدام - برنامج تجريبي . يتم إجراء تقييمًا للسوق في إطار المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى لتحليل السوق الممكنة للمشروع بميزة الاستخدام عند الدفع في اليمن. وإذا أعربت مؤسسات التمويل الأصغر عن اهتمامها، فسوف يدعم المشروع تصميم وتنفيذ نماذج البرنامج التجريبي في المشروع المقترح كجزء من المكون 1-1.
 - (2) تقييم سوق نظام الطاقة الشمسية المنفصل عن الشبكة العمومية. سيجري المشروع تقييمًا للسوق لتوفير تحليل شامل لما يأتي: أ) استخدام سوق الطاقة الإنتاجي لأنواع محددة من الأجهزة مثل أجهزة التبريد والتخزين البارد وصنع الثلج والتجفيف والمعالجة الزراعية والثروة الحيوانية وأصحاب المصلحة الرئيسيين. ب) السوق المحتملة. ج) العوائق الرئيسية في السوق. د) توصيات بشأن كيفية التغلب على العوائق المرتبطة بالسوق.

- (3) **تقييم سوق الشبكة المصغرة.** سيدعم المشروع تقييم الإصلاحات القانونية وإصلاح السياسات العامة والتنظيمية القطاعية المطلوبة لإنشاء سوق للشبكات الصغيرة، وتقييم السوق الحالية والسوق المحتملة، وتحديد العوائق الرئيسية أمام إنشاء الشبكات الصغيرة، وتحديد كيفية التغلب على تلك العوائق. أما من الناحية الفنية. سيأخذ التقييم في الاعتبار بالكامل خطط تمديد الشبكة، وعمل أصحاب المصلحة الآخرين في هذا المجال قبل السعي إلى تحديد منطقة جغرافية معينة، حيث يمكن للمشروع تطوير واختبار نموذج يدعم تقديم خدمة الكهرباء من خلال الشبكات المصغرة/ وتحليل جدوى الشبكة المصغرة بمزيد من التفصيل لهذا الموقع. سيعمل هذا التقييم أيضاً على تقييم أفضل الممارسات الدولية فيما يتعلق بدعم قطاع الشبكة المصغرة في أوضاع الهشاشة، والصراع، والعنف أو الأوضاع الإنسانية الأخرى، مثل: الصومال.
- (4) **معايير الجودة وبناء القدرات.** أعد المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن – المرحلة الأولى مجموعة من المبادئ التوجيهية لتعزيز الجودة في سوق الطاقة الشمسية المنفصلة عن الشبكة العمومية القائمة على المكونات الأوسع، والتي تتكون من مجموعة من معايير اللجنة الكهربائية – التقنية الدولية الموصى بها، والتي يمكن استخدامها لتحديد المكونات ذات الجودة، وكذلك مبادئ توجيهية لتحديد حجم النظام وتركيبه، وصيانتته من قبل المهندسين المؤهلين. وسيضع المشروع إطاراً شاملاً لضمان جودة أنظمة الطاقة الشمسية المنفصلة عن الشبكة العمومية القائمة على المكونات وأجهزة الاستخدام الإنتاجي للطاقة، ودعم تدريب مؤسسات التمويل الأصغر، وشركائهم في التوزيع من أجل تلبية هذه المتطلبات. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بوضع إطار عمل منقح للإدارة البيئية والاجتماعية، يضم أنظمة الطاقة الشمسية المنفصلة عن الشبكة العمومية والقائمة على المكونات وأجهزة استخدام الطاقة الإنتاجية، بحيث يمكن دعم استخدام الطاقة الإنتاجي للأنظمة الشمسية المنفصلة عن الشبكة العمومية إما في إطار المشروع أو من البداية في العمليات المستقبلية، اعتماداً على النتائج.
- (5) **تحديد نطاق إدارة النفايات الإلكترونية وبناء القدرات.** سيخطط المشروع للنظر في خيارات لتحفيز وتمويل استعادة المنتج / المكون من المستخدمين النهائيين إلى مؤسسات التمويل الأصغر، وأما فيما يتعلق بأنظمة الطاقة الشمسية المنزلية وحاملي عقود التشغيل والصيانة للمرافق العامة، بالإضافة إلى الخدمات اللوجستية العكسية لمؤسسات التمويل الأصغر / المقاولين فسيتم عمل خطة لإعادة المنتجات والمكونات إلى المرافق المعتمدة حيث يمكن إعادة تدويرها أو التخلص منها بأمان. سيتم أيضاً النظر في التدخلات الهادفة لتعزيز البنية التحتية لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية، حسب ما يلزم، وكذلك تقييم الخيارات والآثار من حيث التكلفة فيما يتعلق بإصلاح واستبدال المكونات، وإعادة التدوير الجزئي، أو الكلي، والتخلص الآمن، والآثار البيئية والاجتماعية وتدابير التخفيف والتي سيتم النظر فيها كاملةً. و بمجرد تحديد حل حقيقي ومستدام، سيتم تزويد مؤسسات التمويل الأصغر والمقاولين بالتمويل والدعم الفني لتنفيذ الحل، كجزء من المكون 1.
- (6) **تقييمات احتياجات قطاع الكهرباء.** سينفذ المشروع سلسلة من تقييم الاحتياجات تغطي القطاعات ذات الأولوية لتقديم الخدمات العامة مثل إمدادات المياه والتعليم وسلاسل التبريد الخاصة باللقاحات. سيقوم كل تقييم بتقدير احتياجات الكهرباء في القطاع، وحالة الإمداد الحالي، وتقديم توصيات حول كيفية استهداف المكون 1-2 بشكل أفضل لتحقيق التأثير على

نطاق واسع، على النحو التالي:

- سيأخذ تقييم قطاع المياه في الاعتبار الفرص المتاحة لتعزيز الوصول إلى مياه الشرب، من خلال توفير المضخات الغاطسة والألواح الشمسية، وخزانات المياه، و وحدات تحلية المياه الصغيرة، وشبكات المياه الصغيرة وعدادات المياه، فضلاً عن دعم بناء القدرات لجمعيات مستخدمي المياه لضمان تشغيل وصيانة نظام المياه، مع التركيز بشكل خاص على احتياجات النساء.
- سيأخذ تقييم قطاع التعليم في الاعتبار الفرص المتاحة لتعزيز الحضور والتحصيل التعليمي (خاصة للفتيات) من خلال توفير الكهرباء في المرافق الابتدائية أو الثانوية، للإضاءة والتبريد واستخدام أجهزة الكمبيوتر وأو الوصول إلى الإنترنت.
- بالنسبة لسلاسل التبريد، يضع استخدام مولدات الديزل حالياً عبئاً مالياً كبيراً على القطاع الصحي، ويمكن أن توفر الطاقة الشمسية فرصة لخفض تكلفة الكهرباء مع تحسين جودة الخدمة وموثوقيتها.
- ستعمل تقييمات احتياجات القطاع على تحديد ما الأنشطة التي يقدمها حالياً أصحاب المصلحة الآخرين مثل الوكالات الحكومية ووكالات المساعدة والمنظمات غير الحكومية أو الأنشطة التي خططت لتنفيذها، وذلك من أجل ضمان التنسيق القوي وتعظيم القيمة المضافة لأنشطة المشروع.
- (7) تقييم النوع الاجتماعي . سيدعم المشروع تقييم الأثر على النوع الاجتماعي بمن خلال إجراء بحث متدرج في البيانات المتاحة لفهم تجربة النساء والفتيات بشكل أفضل من خلال المشروع، ولتطوير استراتيجية لزيادة تعزيز تأثير المشروع على النساء والفتيات من حيث الحصول على الكهرباء، والتمويل، والشمول المالي، والوصول إلى السوق، وخلق فرص العمل، بالإضافة إلى النتائج المحتملة في مجالات الصحة، والتعليم، والمياه.

i. المكون 3: الاستجابة الطارئة لحالات الطوارئ المحتملة

21. الهدف من المكون الحالي يتمثل في توفير استجابة فورية للأزمات والحالات الطارئة المؤهلة باتباع الإجراءات، والتي تحكمها الفقرة 12 القسم الثالث من سياسة البنك الدولي بشأن تمويل استثمار المشروع. وهناك احتمال أن تحدث أثناء تنفيذ المشروع كارثة طبيعية أو وباء أو حالة طوارئ أخرى، مما قد يؤدي إلى آثار اقتصادية وأو اجتماعية سلبية كبيرة. وتحسباً لهذا الحدث، يتيح مكون الاستجابة الطارئة لحالات الطوارئ المحتملة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الحصول على الدعم عن طريق إعادة تخصيص الأموال من مكونات المشروع الأخرى، أو العمل كفئة 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 اليمن أو المجتمع الدولي أو الأمم المتحدة.

1.5 المستفيدين

22. الفئتان الرئيسيتان المستفيدتان من المشروع المقترح هما: (1) سكان المناطق الريفية وشبه الحضرية، الذين سيستفيدون مباشرة من تحسين فرص الحصول على الطاقة الحديثة، والخدمات المعتمدة على الكهرباء، من خلال نظم الطاقة الشمسية المنزلية، وتحسين فرص الحصول على الخدمات، والغرض من تصميم المشروع هو تقليل الفجوات بين الجنسين فيما يتعلق بحصول المرأة على الطاقة والتمويل، مما يفيد النساء والفتيات على وجه الخصوص. (2) مقدمو الخدمات العامة الحيوية (العيادات الصحية، والمدارس، وجمعيات مستخدمي المياه في المناطق الريفية، ومرافق/وحدات العزل المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19)، الذين سيستفيدون من تحسين فرص الحصول على الكهرباء من خلال نظم الطاقة الشمسية الممولة من المنح. ولا يزال تقديم الدعم لسبل

كسب العيش في المناطق الريفية، وشبه الحضرية، والحصول على الخدمات العامة الأولية أمراً بالغ الأهمية بالنظر إلى الصعوبات التي يسببها استمرار الصراع واستمرار الوباء. وتشمل الجهات المستفيدة غير المباشرة من المشروع المقاولين المحليين ومؤسسات التمويل بالغة الصغر والموزعين المشاركين في المشروع الذين يستفيدون من زيادة القدرة على توفير منتجات وخدمات طاقة شمسية ذات جودة عالية للعملاء خارج المشروع. ومن المتوقع أن يستفيد من هذا المشروع المستفيدون منه بالإضافة إلى مستخدمي الطاقة الشمسية في اليمن بشكل عام (الأسر، والشركات، والقطاع العام). بالإضافة إلى ذلك، سيسهم المشروع، مع بقاء ما يُقدَّر بين 50-60٪ من قيمة الاستثمار في الاقتصاد المحلي، في خلق فرص العمل وتعبئة رأس المال الخاص، بما يعود بالنفع على الاقتصاد اليمني.

1.6 ترتيبات التنفيذ

23. سيتم تنفيذ المشروع المقترح من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بالشراكة مع مؤسسات التمويل الأصغر المحلية، والمقاولين المحليين (انظر الشكل 3). وقد يمكن العمل من خلال مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع - كوكالة منفذة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى - المشروع من الوصول إلى جميع أجزاء اليمن، وإدارة التنفيذ بطريقة تكيفية ومرنة. ويشمل ذلك: التنسيق مع جميع أطراف النزاع أثناء التنفيذ، وإعادة ترتيب أولويات المرافق المدعومة استجابةً للتغيرات في الوضع الأمني، بالإضافة إلى تصميم مرن للمنتج المقدمة لمؤسسات التمويل الأصغر في إطار المكون 1.1، وتوفير إمدادات الكهرباء الأساسية للأسر المعيشية، حيث يمكن لمؤسسات التمويل الأصغر إعادة ترتيب المحافظات ذات الأولوية، ونماذج الأعمال حسب الحاجة.

24. سيتم اختيار التدخلات ذات الأولوية بالتشاور الوثيق مع الكيانات المحلية وأصحاب المصلحة المحددين، في جميع مراحل إعداد المشروع، بالتنسيق مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وفقاً لمعايير الاختيار التي وضعت وتم الاتفاق عليها مع البنك الدولي.

25. سيكون مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مسؤولاً عن أنشطة الرصد وفقاً لإطار عمل النتائج، ويضمن أن يكون التنفيذ متجاوباً بشكل مناسب مع الظروف المتقلبة على أرض الواقع. وسيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تقارير -مرحلة، فصلية إلى البنك الدولي، تتضمن تقارير مرحلية شهرية منتظمة من جانب مؤسسات التمويل الأصغر، بعد وضع نموذج متفق عليه يتضمن ما يأتي: (أ) موجزاً للتقدم المحرز والسياق الذي ينفذ فيه المشروع؛ (ب) الأنشطة المضطلع بها خلال الفترة المشمولة بالتقرير. (ج) أي تحديات تواجه المشروع، والتدابير المتخذة. (د) التغييرات التي أدخلت أثناء التنفيذ، بما في ذلك التغييرات التي أدخلت على الميزانية؛ (هـ) إنجازات المشروع ونتائجه فيما يتعلق بالمؤشرات المحددة. (و) خطة العمل لفترة التقرير اللاحقة، وبالإضافة إلى ذلك، سيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع خرائط مستكملة لنظام المعلومات الجغرافية لمجالات المشاريع، للمساعدة في رصد التقدم المحرز في الأنشطة في إطار المكونين الفرعيين (1-2، 3-1).

26. ستعمل وكالة الرصد باستخدام طرف ثالث على إجراء التحقق المستقل من أنشطة المشاريع وفقاً للإطار المرجعي الذي وضعه مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع واتفق عليه مع البنك الدولي، وسيطلع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع البنك الدولي على التقارير الفصلية للوكالة المعنية بالرصد المستقل، وسيدرج في التقرير الإجراءات المتخذة لمعالجة أي مسائل تتعلق بالتنفيذ تحدها الوكالة المعنية بالرصد المستقل.

الفصل 2

ملخص - أنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة

2.1 إشراك أصحاب المصلحة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى

27. المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية، هو امتداد للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى (P163777)². وأعد مشروعاً مستقلاً بدلاً عن تعبئة تمويل إضافي بسبب الحاجة إلى الانتقال إلى الإطار البيئي والاجتماعي. حيث تطرق إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى إلى إشراك أصحاب المصلحة في الفصل 12، وأوجز المشاورات التي أجريت بشأن إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى في أواخر عام 2017م إلى أوائل عام 2018م، وحدد متطلبات التشاور والكشف في المشاريع الفرعية التي نفذها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع فيما يتعلق بالمشاريع الفرعية البالغ عددها 154 مشروعاً فرعياً، و المنفذة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة. وقد تم إدراج متطلبات المشروع الفرعي بشأن التشاور والكشف ذاتها في إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية.

28. أجرى المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى مشاورات طوال السنة الثانية والثالثة من المشروع. كانت النتائج الرئيسية لهذه المشاورات:

- المشاركة المبكرة والتواصل مع السلطات المحلية ومع مقدمي الخدمات والمستفيدين هو سر نجاح التنفيذ والتسليم.
- تكامل الجهود والتنسيق الفني الفعال بين الشركاء في المجال الإنساني/التموي وأصحاب المصلحة المحليين هو أمر أساسي لنجاح التسليم.
- النتائج المرضية والملموسة هي أمر مهم، و يمكن أن يؤدي الوضوح الزائد والاتصال المفرط إلى تقويض أنشطة المشروع من خلال خلق توقعات لا يمكن تلبيتها. يجب أن يعكس التواصل الفعال والوضوح الاحتياجات الفعلية التي عبر عنها المستفيدون المستهدفون والسلطات المحلية وما يمكن أن يحققه المشروع بشكل واقعي
- بالإضافة إلى متطلبات الكشف العام، قدمت آلية معالجة التظلمات³ للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى وسيلة فعالة لأصحاب المصلحة للتعبير ليس فقط عن شكواهم ولكن أيضاً عن مخاوفهم أو استفساراتهم في الوقت المناسب.

² تم تنفيذ المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن -المرحلة الأولى بموجب سياسات الضمانات الوقائية للبنك الدولي، بينما سيتم تنفيذ المشروع

الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن -المرحلة الثانية وفق إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية.

³ استخدم مصطلح آلية معالجة التظلمات في إطار سياسات الضمانات. ويستخدم بدلاً عنه على سبيل المثال مصطلح آلية التظلم في الإطار البيئي والاجتماعي.

- كما أدى استخدام مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمصادر الإلكترونية في السوق العالمية للأمم المتحدة، وموقعه على الانترنت الثنائي اللغة مع منبره التفاعلي لنظام المعلومات الجغرافية إلى زيادة شفافية المشروع ومساءلته أثناء المناقصات والتنفيذ وبعد التسليم.

2.2 الدروس المستفادة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى

29. حدد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أربعة دروس رئيسية مستخلصة من المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى:

- يجب أن تكون اجتماعات بدء المشاريع مع المتعاقدين أفضل تنظيمًا، و بناءً، بحيث تغطي جميع الجوانب ذات الصلة بالمشاريع الفرعية، مثل: تقييم المخاطر، والصحة، والسلامة، وهدف آلية التظلمات للمشروع، وكالات الرصد المستقلة والحماية من الاستغلال والانتهاك، والاعتبارات بحسب النوع الاجتماعي، و المشتريات، واللوجستيات، وخطط التنفيذ.
- يجب أن يتم تبادل ومشاركة آلية التظلمات تفاصيل الاتصال مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة (أي العمال والمستفيدين) خلال زيارات وكالات الرصد المستقلة، وزيارات التفتيش من موظفي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، بما في ذلك العنف القائم على نوع الاجتماعي، والحماية من الاستغلال والاعتداء، والتدريب على الصحة والسلامة للمقاولين والعمال، وطوال عملية إشراك أصحاب المصلحة.
- يجب أن تدرج تفاصيل الاتصال بالآلية التظلمات في جميع المواد العامة المطبوعة: المنشورات والنشرات، وصحائف الوقائع.
- يجب أن يستمر التنسيق الوثيق والتواصل الفعال مع السلطات المحلية المركزية في المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الثانية، لضمان تعزيز الشعور بالتملك، والشراكة واستدامة الاستثمار.

2.3 المشاورات العامة خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن - المرحلة الأولى

30. أعد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع 25 خطة للإدارة البيئية والاجتماعية لكل منطقة فيما يتعلق بتوريد وتركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية في المرافق الصحية والمدارس، وآبار المياه في مختلف المديرية المستهدفة حسب الجدول 1. وفي أثناء إعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية التي ضمت (4,154) مستفيد (2,263) من الذكور و(1,891) من الإناث. حيث عملت المشاورات على الآتي:

- ضمان مشاركة مستفيدي المشروع الفرعي من الإناث والذكور على حد سواء.
- إطلاع المستفيدين -الذكور والإناث- على حقوقهم في المشاركة في جميع مراحل تنفيذ المشروع الفرعي، وتقديم ملاحظاتهم، ورفع مخاوفهم.
- مناقشة الآثار السلبية المحتملة للمشروع الفرعي وعرض تدابير التخفيف المقترحة.
- توثيق، ومعالجة، مخاوف وتوقعات المجتمع المحلي، والحصول على ملاحظاتهم على المشروع الفرعي.
- إطلاع المستفيدين حول آلية التظلمات، وتوضيح كيفية إرسال أو نقل شكاويهم.
- تقديم المعلومات حول التحرش والاستغلال والاعتداء وحول مبدأ السرية.

الجدول 1. قائمة خطط الإدارة البيئية والاجتماعية مع عدد المشاركين (تواريخ المشاورات التي ستدرج في النسخة

(الأخيرة)

المستفيدون		وصف المشروع الفرعي
الذكور	الإناث	
194	149	توريد وتركيب أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية إلى 28 مرفقاً ريفياً.
42	54	توريد أنظمة طاقة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 10 مراكز صحية و 19 مدرسة في لحج وأبين والضالع والحديدة.
114	112	توريد أنظمة طاقة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 26 مركز صحي و 25 مدرسة في صنعاء، وذمار وإب وتعز.
113	56	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية، وتركيبها في 31 مرفق ريفية (16 مركز صحي و 15 مدرسة) في حضرموت والمهرة وشبوة.
241	288	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 47 مرفق ريفية (31 مدرسة و 16 مركز صحي) في صنعاء وذمار وحجة.
58	58	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 18 مرفق ريفية (15 مدرسة و 4 مراكز صحية) في عدن ولحج والحديدة.
61	64	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 25 مرفق ريفية (12 مركز صحي و 13 مدرسة) في المهرة والحديدة.
133	124	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 37 مرفق ريفية (18 مركز صحي و 19 مدرسة) في مأرب والجوف والبيضاء وصعدة وحضرموت.
55	61	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 13 مرفق ريفية (6 مراكز صحية و 7 مدارس) في مأرب والجوف وصعدة وشبوة.
69	28	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 9 مرفق ريفية (4 مراكز صحية و 5 مدارس) في محافظة تعز.
243	188	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 39 مرفق ريفية (23 مركز صحي و 16 مدرسة) في صنعاء وأمانة العاصمة وإب وتعز والمخويت والحديدة وريمة وصعدة ولحج.
91	113	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 40 مرفق ريفي (16 مركز صحي و 24 مدرسة) في عدن ولحج والضالع وشبوة وحضرموت والمهرة.
124	49	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 22 مرفق ريفية (20 مركز صحي و 2 مستشفى) في البيضاء وريمة والحديدة وصنعاء وأمانة العاصمة وذمار.
139	140	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 28 مرفق ريفية (12 مركز صحي و 16 مدرسة) في أبين والضالع ولحج وتعز وعدن وحضرموت.
124	49	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 3 مراكز صحية في محافظة حجة
14	12	11 وحدة صحية و 12 مدرسة في ذمار والمخويت وتعز..
24	4	توريد أنظمة شمسية كهروضوئية صغيرة، وتركيبها في 8 وحدات صحية حول عدن في أبين ولحج والضالع
81	47	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 7 آبار ريفية في صنعاء وعمران وحجة والمخويت - مشاريع فرعية.

خطة إشراك أصحاب المصلحة

52	36	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 6 آبار في شبوة وحضرموت والمهرة وأب.
47	37	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 4 آبار ريفية في الضالع وأبين وحجة وصعدة - مشاريع فرعية.
55	45	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 5 آبار في عمران وصعدة شبوة وصنعاء.
37	42	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 5 آبار ريفية في الضالع ولحج ومأرب وأبين.
58	55	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 7 آبار في الحديدة وذمار ولحج وصنعاء.
41	36	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 4 آبار في المحويت وصعدة ولحج وتعز.
53	44	توريد أنظمة ضخ تعمل بالطاقة الشمسية، وتركيبها وتشغيلها في 3 آبار ريفية في محافظة تعز - مشروع فرعي.
2,26	1,89	الإجمالي
3	1	

2.4 إشراك أصحاب المصلحة في مرحلة إعداد المشروع

2.4.1 المشاورات بشأن المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية

31. على الرغم من حالة الطوارئ وجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) الحالية، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات مع السلطات العامة في الفترة ما بين نوفمبر 2021م ويناير 2022م على النحو الوارد في الجدول أدناه، وأجريت المشاورات خلال بعثات ميدانية واجتماعات رسمية واجتماعات افتراضية، وكذلك من خلال الاتصالات الهاتفية.

32. سعت المشاورات إلى ضمان استجابة المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية للاحتياجات ذات الأولوية "العاجلة" التي تم تحديدها أثناء تنفيذ المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى. وركزت المشاورات على المسائل الآتية:

- دعم الاستجابات الوطنية لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) عن طريق توفير الوصول إلى مصدر كهرباء موثوق (الطاقة الشمسية) في المناطق الريفية وشبه الريفية
- تعزيز الخدمات العامة في مجالات الصحة والتعليم وإمداد المياه عن طريق حلول الطاقة الشمسية للمرافق المؤهلة في المناطق المستهدفة
- تمكين الأسر المعيشية من الحصول على الكهرباء عن طريق توفير أنظمة الطاقة الشمسية (Pico Solar Systems) للأسر المعيشية في المناطق الريفية والمناطق الشبه ريفية التي تستوفي معايير المشروع

الجدول 2. المشاورات مع السلطات العامة والسلطات المحلية والشركاء المنفذين وأصحاب المصلحة

الآخرين

التاريخ	المؤسسة	الغنة
---------	---------	-------

خطة إشراك أصحاب المصلحة

سلطة مركزية	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	15 ديسمبر 2021م
سلطة مركزية	وزارة المياه والبيئة	23 نوفمبر 2021م، 1 يناير 2022م
سلطة مركزية	وزارة الصحة	21 نوفمبر 2021م
سلطة مركزية	وزارة السلطة المحلية	21 نوفمبر 2021م
سلطة مركزية	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	ديسمبر 2021م - يناير 2022م
سلطة محلية	السلطة المحلية في عدن	24-25 نوفمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في صنعاء	18 ديسمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في لحج	20 نوفمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في أبين	25 نوفمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في صنعاء	27 سبتمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في الحديدة	5 ديسمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في الضالع	25 نوفمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في تعز	19 نوفمبر 2021م
سلطة محلية	السلطة المحلية في المكلا	27 نوفمبر 2021م
مؤسسة وطنية	جامعة عدن	4 نوفمبر 2021م
مؤسسة وطنية	جامعة صنعاء	11 يناير 2022م
أمم متحدة	منظمة الصحة العالمية	9 نوفمبر 2021م - اجتماعات دورية للمجموعة القطاعية للصحة
أمم متحدة	اليونيسيف	9 نوفمبر 2021م - اجتماعات المجموعة القطاعية للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة
شريك إثمائي	البنك الألماني للتنمية	29 ديسمبر 2021م
شريك إثمائي	البرنامج السعودي لإعادة إعمار اليمن	23 نوفمبر 2021م

2.4.2 المشاورات حول الإطار البيئي والاجتماعي

33. تشاور مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مع منظمات مجتمع مدني بمنية مختارة ومؤسسات مالية متعددة الأطراف ومقاولين لمناقشة الأدوات البيئية والاجتماعية لإدارة المخاطر والتماس إسهاماتهم وملاحظاتهم على الأدوات البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية. 34. أجريت مشاورات هاتفية يومية 12 و 13 يناير 2022م مع منظمات مجتمع مدني بمنية مختارة ومؤسسات مالية ومقاولين، وفقا للجدول التالي.

الجدول 3. قائمة بمنظمات المجتمع المدني والمقاولين المشاور معهم في مرحلة إعداد المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية

المؤسسة/المنظمة	المشارك	النوع	الصفة
مؤسسة للجميع	السيدة صباح بدري	منظمة مجتمع مدني	المدير التنفيذي
ماتخل الحديدة للتنمية	السيدة أسماء طاهر محمد	منظمة مجتمع مدني	المدير التنفيذي

خطة إشراك أصحاب المصلحة

أجيال بدون قات	السيد محمد الاسودي	منظمة مجتمع مدني	مدير المشروع
مؤسسة وعي	السيدة غادة العمودي	منظمة مجتمع مدني	مدير المشروع
منظمة تقدم للتنمية	السيد عثمان علي	منظمة مجتمع مدني	المدير العام
مصرف الكريمي	السيد طاهر إسكندر	مؤسسة تمويل أصغر	مدير المشروع
بنك الأمل للتمويل الأصغر	السيد سامح الحكيمي	مؤسسة تمويل أصغر	مدير المشروع
مؤسسة التمويل الأصغر الوطنية	السيد شرف الكيسي	مؤسسة تمويل أصغر	المدير التنفيذي
بنك اليمن والكويت	السيد أحمد العذري	مؤسسة تمويل أصغر	مدير المشروع
مؤسسة الاثر للتجارة	السيد محمد ناصر	مقاول	المدير التنفيذي
تجدد للطاقة الشمسية	السيد رامي الدبيعي	مقاول	المدير الفني
مؤسسة ستيداما رينيه للتكنولوجيا	السيد هلال الفقيه	مقاول	المدير الإداري
مجموعة عبد المجيد الوهباني التجارية	السيد بسام الحمادي	مقاول	مدير المشروع

35. يحظى هؤلاء المشاركون بحضور قوي في معظم المدن الحضرية والريفية في اليمن، وقد أقروا بالشراكات مع

المنظمات غير الحكومية الدولية ووكالات الأمم المتحدة مثل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمنظمة الدولية للهجرة وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. وبسبب الوضع الحالي لفيروس كورونا ورداءة الاتصال بالإنترنت في اليمن، أجريت المشاورات عبر الهاتف. وفيما يلي النتائج الرئيسية لتلك المشاورات:

- على الرغم من أن جميع المشاركين يتمتعون بفهم جيد وخبرة جيدة في اعتماد وتنفيذ خطط الضمانات، يبدو أن الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي يشمل المزيد من المتطلبات التي تتطلب بناء القدرات وتوفير موارد إضافية لتنفيذها.
- أفاد السيد رامي الدبيعي (تجدد للطاقة الشمسية) أن المتطلبات البيئية والاجتماعية ينبغي ألا تدرج فقط كشرط تعاقدية للمقاولين حيث يكون المتعاقدين بموجبها مسؤولين عن الامتثال في جميع الأوقات. وينبغي أيضا تعليم هذه المتطلبات وإعطاؤها للمقاولين من خلال التدريب المخصص لبناء القدرات قبل عملية المناقصة. وقد أخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع هذا الاقتراح في الاعتبار للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية.
- على الرغم من إمكانية استفادة المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية من نجاح المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى، إلا أنه يجب إيلاء اهتمام خاص للوضع الذي يزداد صعوبة في اليمن (مثل الاقتتال الموجود على أرض الواقع ومحدودية الوصول والوباء)، والذي يمكن أن يعيق تنفيذ المشروع في المناطق الريفية.
- تقاسمت مؤسسة للجميع خبراتها في تنفيذ التزامات المواطنين، لا سيما أن التحديات المستمرة والتقاليد والأعراف القبلية اليمنية قد تسببت في حاجز كبير في إجراء مشاورات جنسانية مع النساء في المناطق الريفية.
- أوصى السيد هلال الفقيه (من مجموعة عبد المجيد الوهباني التجارية)، والسيدة صباح بدري (من مؤسسة للجميع)، والسيد سامح الحكيمي (بنك الأمل للتمويل الأصغر)، بأن ينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات بشأن إشراك أصحاب المصلحة بناء القطاعات التي يستهدفها المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية لضمان

- إجراء مناقشات مثمرة ذات صلة وتقديم ملاحظات أثناء مشاورات إشراك أصحاب المصلحة. وقد أخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع هذه التوصية في الاعتبار.
- أعرب جميع المشاركين عن قلقهم إزاء توافر "المنتجات عالية الجودة" في الأسواق المحلية بشكل مستدام بعد اكتمال كلا المشروعين (إنهاء تمويل المنح وإعانات الدعم للمنتجات عالية الجودة للمستفيدين).
 - أعرب جميع المشاركين عن اهتمامهم بالمشاركة في تدريب بناء القدرات وال مشاورات مع أصحاب المصلحة الذي يعود بالنفع المتبادل عليهم وعلى المجتمعات المحلية في إطار المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية. وأشار مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى أنه سيبلغ هؤلاء المشاركين (وغيرهم) بشأن أي فرص تدريبية مقبلة حول الإطار البيئي والاجتماعي، وكذلك أي مشاورات مع أصحاب المصلحة في مختلف المناطق المستهدفة.

الفصل 3

تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

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

الجدول 4. قائمة أصحاب المصلحة الرئيسيين المؤسسات

الوصف	المنظمة	الفترة
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة المياه والبيئة ومكاتبها المحلية	سلطة مركزية
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة المياه والبيئة ومكاتبها المحلية	سلطة مركزية
هيئة مستقلة	الهيئة العامة للموارد المائية الوطنية	سلطة مركزية
هيئة مستقلة في وزارة المياه والبيئة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	سلطة مركزية
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة الصحة والسكان ومكاتبها المحلية	سلطة مركزية
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة التربية والتعليم ومكاتبها المحلية	سلطة مركزية
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة التجارة والصناعة	سلطة مركزية
وزارة رسمية على المستوى المحلي	وزارة السلطة المحلية	سلطة مركزية
هيئة محلية مستقلة منتخبة محليا	مكتب المحافظة	سلطة محلية
ضمن السلطة المحلية على مستوى البلدية	المجالس المحلية	سلطة محلية
مجموعة تنسيق الأمم المتحدة	المجموعة القطاعية للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة اليمن	أمم متحدة
مجموعة تنسيق الأمم المتحدة	المجموعة القطاعية للصحة اليمن	أمم متحدة
مجموعة تنسيق الأمم المتحدة	المجموعة القطاعية للتعليم اليمن	أمم متحدة
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في اليمن	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية اليمن	أمم متحدة

1.3 الأطراف المصلحة بالمشروع

37. 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 في المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثاني ما يأتي:

- السكان، والكيانات التجارية أصحاب المشاريع الفردية في منطقة المشروع الذين يمكنهم الاستفادة من تحسين إمكانية الوصول إلى الكهرباء.
- المشتركون بخدمة المياه المحلية
- الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف
- مؤسسات التمويل الأصغر

خطة إشراك أصحاب المصلحة

- أصحاب الأعمال التجارية ومقدمو الخدمات والسلع والمواد في مجال المشروع الذين يشاركون في سلسلة التوريد الأوسع للمشروع أو يمكن اعتبارهم في دور موردي المشروع في المستقبل.

38. بسبب طبيعة الترتيبات المؤسسية، لم يتم استخدام المنظمات غير الحكومية المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى. ومع ذلك، قد يستغل المشروع قدرة المنظمات غير الحكومية المحلية ومجموعات الدعوة للمساعدة في نشر المعلومات وزيادة الوعي بشأن المشروع بين المجتمعات المحلية التي يحتمل أن تتأثر.

3.2 الأطراف المعنية الأخرى

39. 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 - المستولون الحكوميون ووكالات التصاريح والتنظيم على المستويين الوطني والمحلي، بما في ذلك وزارة المياه والبيئة ومكاتبها المحلية وسلطات حماية البيئة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الشؤون المحلية ووزارة التجارة والصناعة.
- السلطات المحلية والمحلي في المناطق التي سيتدخل فيها المشروع
- الجماعات المجتمعية والمنظمات غير الحكومية التي تمثل السكان المحليين وغيرهم من جماعات المصالح المحلية، وتعمل باسمها
- الوكالات الإنسانية والإغاثية الأخرى والشركاء المشاركين في أنشطة توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المناطق المستهدفة
- وسائل الإعلام الجماهيري والمجموعات ذات المصلحة المرتبطة بها، بما في ذلك وسائل الإعلام المطبوعة والإذاعات المحلية والإقليمية والوطنية، والكيانات الرقمية/القائمة على شبكة الإنترنت، وارتباطاً.

3.3 الأفراد أو الجماعات المحرومة والضعيفة

40. الفئات الضعيفة هي من الأشخاص الذين قد يتأثرون على نحو غير متناسب بأنشطة المشروع أو يعانون من مزيد من الحرمان، وبالتالي قد يحتاجون إلى جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم على قدم المساواة في عملية التشاور وصنع القرار المرتبطة بأنشطة المشروع. ويمكن أن تنبع قابلية التأثر من أصل الشخص، أو نوع جنسه، أو سنه، أو حالته الصحية، أو عجزه الاقتصادي وانعدام الأمن المالي، أو وضعه غير المؤاتي في المجتمع (مثل الفئات المهمشة والأشخاص المشردين داخلياً، أو من الاعتماد على أفراد آخرين. وسيعمل المكتب مع الفئات الضعيفة والأفراد من خلال مشاورات تراعي الفوارق بين الجنسين لضمان أن يكون فهمهم للعملية شاملاً، وإسهامهم فيها متناسباً مع فهم الآخرين من أصحاب المصلحة. وتشمل الفئات الضعيفة في البرنامج الفرعي 2 ما يلي:

- كبار السن وقدامى المحاربين
- الأشخاص ذوو الإعاقة
- الفقراء
- الأسر المعيشية التي ترأسها نساء أو الأمهات الوحيدات ممن لديهن أطفال دون السن القانونية

● العاطلون عن العمل

● المشردون داخليا والفئات المهمشة

41. عادةً ما تكون المجموعات المهمشة في اليمن من الجيل الأول أو الثاني من الأفراد اليمنيين الذين ولدوا في اليمن ، ولكن مع الآباء المهاجرين غير الشرعيين، أو اللاجئتين الذين أتوا إلى اليمن من بلدان القرن الإفريقي (أي الصومال، إريتريا، إثيوبيا) وهم ويجري عليهم التهميش واستبعاد اجتماعيا ويرجع ذلك أساسا إلى عرقهم الأفريقي وتراثهم وعدم حصولهم على الجنسية اليمنية والأصول اليمنية. وعادة ما يعيشون في المجتمعات الفقيرة المستبعدة اجتماعيا محرومة من المساواة في الحقوق والظروف المعيشية.

42. سيسعى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للحصول على وجهات نظر المجموعات الضعيفة والمحرومة أثناء المشاورات، وستؤخذ هذه الآراء في الاعتبار أثناء تنفيذ المشروع. سيتم تصميم تقنيات مشاركة المعلومات وفقاً للطبيعة والأنواع المشتركة من نقاط الضعف، على سبيل المثال، سيتم استخدام المرئيات ومرتجحي لغة الإشارة للأشخاص الذين يعانون من صعوبات السمع والأيمن وسيتم اختيار الأماكن لتكون في متناول الأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية بسهولة. ستشمل التدابير أيضاً جلسات محددة للنساء.

3.4 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة

43. يستهدف المشروع 3.5 مليون مستفيد محتمل يعيشون في آلاف من العزل الريفية وشبه الحضرية في أكثر من 250 مديرية. ولكل منطقة مجموعة خاصة بما من العوائق التي تحول دون الاتصال، بسبب استمرار الصراع والبعده وسوء الطرق ونقص الكهرباء ونقص التعليم.

44. وبالنظر إلى هذه الظروف، لا يمكن من الناحية اللوجستية الوصول إلى جميع المستفيدين. وبناء على ذلك، فإن الاستراتيجية التي اعتمدها المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى من واستمر استخدامها في المشروع الحالي هي إستخدام وسطاء تجارين، بالتعاون مع السلطات المحلية. وهكذا، سيجري اعلام سلطة المديرية في مناطق محددة، ولكن ليس كل منطقة. وسيعمل كل وسيط على تعريف الأنظمة الكهروضوئية من خلال حملات التوعية والتسويق، على أمل خلق الطلب. وقد أظهرت التجربة أن معظم التحسس من التوعية بالأنظمة الكهروضوئية ناتج عن الحديث عنها شفويا وأن الحملات الواسعة النطاق ليست ذات فعالية. وحتى في ذلك الحين، فإن الطلب المستحق الذي يستحقه المشروع يتجاوز بالفعل تمويل المشروع بكثير، مما سيحد من عدد المستفيدين الفعلي.

الفصل 4

برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4.1 المنهجية

45. سيطبق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المبادئ التالية، وفقاً لأفضل الممارسات، في أنشطة

إشراك أصحاب المصلحة:

- الانفتاح. سينفذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاوراً عامة طوال عملية الإعداد للمشروع وتنفيذه ودورة حياة كل المشروع بطريقة منفتحة بمعدل 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.
- مدى الملاءمة ثقافياً. سيحترم التنسيق والتوقيت والمكان العادات المحلية والأعراف المحلية.
- المشاركة المستنيرة والملاحظات. 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 ومخاوفهم.
- الشمولية. سيشارك في المشاورات جميع شرائح المجتمع المحلي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأقليات وغيرهم من الأفراد المستضعفين. وسيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المساعدة اللوجستية- إذا اقتضت الضرورة لذلك- 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 الاعتبارات الجنسانية. سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، إذا اقتضت الضرورة، اجتماعات منفصلة ونقاشات حلقات التركيز المخصصة للنساء، واستخدام المسيرات.

4.2 طرق وتقنيات الإشراك

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

الجدول 5. أساليب وأدوات إشراك أصحاب المصلحة

القنوات المستهدفة ⁴	الخبرات	الوصف والاستخدام	الأسلوب / الأداة	تقديم المعلومات
الأسر والمجموعات الضعيفة في المدن المستهدفة المختارة. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني	تقديم المواد المطبوعة معلومات توضيحية ومكتوبة عن أنشطة المشروع والمرافق والتقنيات وحلول التصميم، بالإضافة إلى تدابير تخفيف الأثر. الختويات المقدمة، موجزة ومكيفة للقارئ العادي. تستخدم الرسومات والصور على نطاق واسع لوصف الجوانب الفنية. الملامح العامة لإنجازات المشروع، وإعلانات الأنشطة المخطط لها، والتعبيرات، والتقدم العام.	تستخدم لنقل المعلومات حول المشروع والتحديات المنظمة حول تقديمه إلى أصحاب المصلحة المحليين والوطنيين. سينفذ هذا خلال كل زيارة لوكيل الرصد المستقل	الطباعة / الأداة	توزيع المواد المطبوعة العامة: الكتيبات والنشرات وصحائف الواقع كجزء من اجتماعات المشاور وجلسات الاستماع العامة والمناقشات والاجتماعات مع أصحاب المصلحة، وكذلك الزيارات المنزلية في المناطق النائية. التيسير في مكاتب الإدارات المحلية والمنظمات غير الحكومية والكتبات والأماكن العامة الأخرى.
السكان والأطراف المعنية الأخرى (أي أصحاب الأعمال والموردين) في المدن الخمس المستهدفة	إخطار الأحداث العامة القادمة أو بدء أنشطة المشروع المحددة. الوصف العام للمشروع وقولده للمجتمع.	الإعلانات والإعلانات والبيانات الصحفية والفتالات القصيرة أو القصص الإخبارية في وسائل الإعلام المطبوعة -الصحف والمجلات نقل معلومات المشروع بصرياً إلى المجتمعات المتأثرة والجماهير المهتمة الأخرى.	الإعلام	الإعلانات المطبوعة في وسائل الإعلام
جميع أصحاب المصلحة	وصف المشروع والحلول ذات الصلة / تدابير إدارة التأثير. تحديثات على تطوير المشروع.	نقل معلومات المشروع بصرياً إلى المجتمعات المتأثرة والجماهير المهتمة الأخرى.		العروض المرئية خلال الاجتماع التشاركي
المجموعات المتأثرة بشكل مباشر في مواقع المشاريع القرية	موقع المشروع على شبكة الانترنت مع مختلف المواد المتعلقة بالمشروع وثائق إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية مصفاة نظم المعلومات الجغرافية للمشروع عبر الإنترنت وكحل المراقبة المستقل باستخدام طرف ثالث	وضع المعلومات والمواد المطبوعة المتعلقة بالمشروع في مواقع مخصصة / مخصصة توفر أيضاً للزوار والقراء فرصة لترك تعليقاتهم في سجل الملاحظات.	استقاء المعلومات التقييمية	مستودعات المعلومات مصحوبة بآلية التغذية الراجعة 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.

⁴ يُأمل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بأن يتم إعلام 25% من المستفيدين المختارين حول المشروع.

القنوات المستهدفة	الخيارات	الوصف والاستخدام	الأسلوب / الأداة
<p>الاجتماعات المحلية في مواقع المشاريع الفرعية. وأي أصحاب مصلحة آخرين، والأطراف المعنية أو المهمة الأخرى.</p>	<p>أي قضايا محل اهتمام أو شواغل المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين.</p>	<p>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 إبلاغ الجمهور على أرقام هواتف موظفي المشروع المتخصصين، ولا سيما للوطنيين المشاركين في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة، وموظفي العلاقات العامة، وموظفي حماية البيئة.</p>	<p>خط هاتفي مخصص (خط ساخن)، بريد إلكتروني خدمة الرسائل النصية القصيرة. سيجيب الموظفون المعينون للمشروع على المكالمات والرد على رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية.</p>
<p>الاجتماعات 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 وأطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، والأخبار والإعلانات فضلا عن 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. وستتضمن الموقع على الإنترنت نموذج آية التظلمات بما يسمح للمتصفحين بترك تعليقات أو طرح أسئلة بشأن المشروع، ومنصة خرائط نظام المعلومات الجغرافية تتيح للمتصفحين تحديد أنشطة المشروع والحصول على معلومات مستكملة (أي حالة التقدم والصور، والتوقع، والميزانية، والمدة، والمقاول، والاسم). وستنشر المعلومات على الإنترنت على موقع المشروع بعد الانتهاء من المشروع.</p>	<p>الإنترنت / الوسائط الرقمية ليس كل أصحاب المصلحة لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، لا سيما في المناطق النائية</p>

<p>الأسر المتأثرة بشكل مباشر في مواقع المشروع الفرعي. المنظمات غير الحكومية والجمع المدني مجتمعات أخرى داخل مواقع المشروع الفرعي</p>	<p>وصف المشروع المقترح والحلول ذات الصلة/وتدابير إدارة الأمر. المسائل التي تستهدف تصورها أصحاب المصلحة للمشروع، والآثار والفوائد ذات الصلة، المخاوف والاقتراحات.</p>	<p>وكالة الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث في المناطق المستهدفة تشمل استخدام مسوحات ومقابلات واستبيانات للحصول على وجهات نظر أصحاب المصلحة. ما لا يقل عن زيارتين رصد مستقل باستخدام طرف ثالث لكل مشروع</p>	<p>المسوحات، المقابلات، والاستبيانات (الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث) استبيانات يمكن توزيعها خلال الزيارات المنزلية.</p>
<p>الأسر المعيشية المتأثرة مباشرة في مواقع المشروع الفرعي. المجتمعات المحلية الأخرى داخل المناطق المستهدفة.</p>	<p>أي أسئلة أو تساؤلات أو شواغل خاصة فيما يتعلق بأصحاب المصلحة الذين قد يواجهون صعوبة في التعبير عن آرائهم ومشاكلهم أثناء المشاورات العامة.</p>	<p>وكجزء من آلية التظلّمات 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. وسيتم التحقق من محتويات صندوق الاقتراحات بانتظام من قبل آلية التظلّمات المحددة للمشروع، لضمان جمع المدخلات والاستجابة/اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، حسب الاقتضاء.</p>	<p>الملاحظات من خلال آلية التظلّمات في الأماكن المناسبة في الأماكن العامة الآمنة</p>
المشاوراة والمشاركة			
<p>الاجتماعات المتأثرة بشكل مباشر في المناطق المستهدفة. الاجتماعات الأخرى داخل المناطق المستهدفة المنظمات غير الحكومية والجمع المدني المقيمين في مواقع المشروع الفرعي</p>	<p>معلومات مفصلة عن الأنشطة، بما في ذلك عرض تقديمي، وجلسات سؤال وجواب تفاعلية مع الحضور.</p>	<p>سجري ممثلو المشروع والجمهور والتأثر والسلطات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الآخرين مشاركات تراعي العنصرين بين الجنسين بشأن أنشطة المشروع المخطط لها. كل ستة أشهر</p>	<p>المشاروات العامة دعوات خاصة ترسل إلى أصحاب المصلحة</p>

الأشخاص المتأثرين بشكل مباشر في المناطق المستهدفة	وصف للمشروع وما يتصل به من حلول/تدابير لإدارة الآثار. أي أسئلة أو استفسارات أو شواغل، خاصة بالنسبة لأصحاب المصلحة الذين قد يجدون صعوبة في التعبير عن آرائهم ومشاكلهم خلال المشاورات الرسمية على مستوى المجتمع المحلي	يمكن إجراء زيارات على مستوى الأسرة للحصول على تعليقات من أفراد المجتمع والأشخاص المستضعفين الذين قد لا يتمكنون من حضور المشاورات العامة الرسمية. كجزء من زيارات وكالة الرصد المستقل لمناطق المشروع الفرعية.	زيارات منزلية بواسطة وكالة الرصد المستقل باستخدام طرف ثالث
التجمعات المحلية المتأثرة بشكل مباشر في المناطق المستهدفة وأي أصحاب مصلحة وأطراف مهتمة أو معنية أخرى.	المواد المتصلة بالمشروع، أي مسائل التي تكون محل اهتمامات أو شواغل المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين	موقع المشروع المخصص لإيصال المعلومات المتصلة بالمشروع التي توفر أيضا ساعات عمل مفتوحة للمجتمع المحلي ولباقى أفراد الجمهور، مع توافر موظفي المشروع للدرد على الاستفسارات أو تقديم التوضيحات فصيلاً	مراكز المعلومات والمكتب الميدانية
التجمعات المحلية في المناطق المستهدفة مجموعات وسائل التواصل أو الإعلام المنظمات غير الحكومية ومجموعات المبادرة الأخرى	عرض أمثلة محددة لحلول ونهج تصميم المشروع لإدارة التأثيرات.	زيارات إلى مناطق ومناطق المشروع المنظمة للمجتمعات المحلية والسلطات ووساطة الإعلام لعرض حلول المشروع.	جولات موقعية قد يتم تطبيق قيود أمنية وثقوب متصلة بالسلامة

4.3 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

47. 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 في نهاية مدة المشروع. وسيترجم "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، فضلاً عن إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع وإجراءات إدارة العمالة إلى اللغة العربية، وسيتم نسخ مطبوعة باللغتين الإنجليزية والعربية للجمهور في مكتب المشروع في صنعاء، فضلاً عن موقع مشروع "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" على الإنترنت. وستظل هذه الوثائق متاحة للجمهور طيلة فترة الإعداد والتنفيذ للمشروع.

48. سيتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة إذا اقتضت الضرورة أثناء تنفيذ المشروع بحيث تشمل أي أصحاب مصلحة جدد يمكن تحديدهم، وتفتح أساليب المشاركة للحفاظ على فعاليتها وأهميتها للمشروع.⁵

49. سيكشف "مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع" 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 عن طريق التلفزيون والصحف والملصقات والنشرات وكذلك على المواقع على الانترنت وعبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول 6. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	الطرق
قبل تفعيل المشروع		
الهيئات والوكالات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> ملخص المشروع إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، خطة إدارة العمالة 	<ul style="list-style-type: none"> نشر الوثائق البيئية والاجتماعية (مطبوعة أو إلكترونية) الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية أنشطة بناء القدرات
المنظمات غير الحكومية والمجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> ملخص المشروع إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، خطة إدارة العمالة 	<ul style="list-style-type: none"> نشر الوثائق البيئية والاجتماعية (مطبوعة أو إلكترونية) الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية أنشطة بناء القدرات

⁵ كما هو مقترح في نموذج خطة إشراك أصحاب المصلحة المؤرخة في يونيو 2018م:

ينبغي أن تتضمن خطة إشراك المصلحة وسائل للتشاور مع أصحاب المصلحة المتأثرين بالمشروع إذا حدثت تغييرات كبيرة في المشروع أدت إلى مخاطر وتأثيرات إضافية. وعقب هذه المشاورات، يُكشف عن خطة للانتماء البيئي والاجتماعي الخدمية.

تساعد النماذج على توضيح متطلبات المعايير البيئية والاجتماعية واقتراح نهج نموذجية للوفاء بتلك المتطلبات؛ فهي ليست سياسة البنك، بل الغرض منها أن تكون أداة طوعية مفيدة. وفي حالة وجود أي تناقض أو تعارض مع المعايير البيئية والاجتماعية، تسود أحكام المعايير البيئية والاجتماعية.

خطة إشراك أصحاب المصلحة

الطرق	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	أصحاب المصلحة
<ul style="list-style-type: none"> ● الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت ● البيانات الصحفية في وسائل الإعلام المحلية ● كتيبات ونشرات المعلومات ● الإخطار من خلال الإذاعة المحلية أو الأخبار التلفزيونية ● الاخبار ● الجوامع (المساجد) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ملخص المشروع ● إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، خطة إدارة العمالة 	عامة الناس
قبل وأثناء تنفيذ المشروع		
<ul style="list-style-type: none"> ● النشر المطبوع أو الإلكتروني 	<ul style="list-style-type: none"> ● مقترح المشروع الفرعي 	السلطات المحلية وقادة المجتمعات المحلية
<ul style="list-style-type: none"> ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● موقع مكتب الأمم المتحدة على الإنترنت 	<ul style="list-style-type: none"> ● المعلومات المطلوبة لأغراض التنظيم والصریح. ● متطلبات البيئة والصحة والسلامة ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية ● خطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك آلية التظلمات الخاصة بالمشروع ● نتائج المشاورات 	
<ul style="list-style-type: none"> ● نشر نسخ مطبوعة في المواقع العامة المحددة ● اجتماعات تشاور شخصية ● مجموعات التركيز المنفصلة مع الفئات الضعيفة، حسب ما هو مناسب ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على الإنترنت ● البيانات أو النشرات الصحفية في وسائل الاعلام المحلية ● نشرات المعلومات والبرشورات 	<ul style="list-style-type: none"> ● مقترح المشروع ● خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● إجراءات إدارة العمالة، خطة إشراك أصحاب المصلحة ● التحديثات المنتظمة على تطوير المشروع ● نتائج المشاورات 	المستفيدون المستهدفون والأشخاص المتأثرين بالمشروع
<ul style="list-style-type: none"> ● موقع مكتب الأمم المتحدة على الإنترنت ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية ● التدريبات الشخصية أو الافتراضية ● توقيع مدونة السلوك 	<ul style="list-style-type: none"> ● إعلانات المناقصات/المشتريات ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● مدونة السلوك ● آلية التظلمات الخاصة بالعمالين ● نتائج المشاورات 	المقاولين وعمالهم
<ul style="list-style-type: none"> ● المنشورات الإلكترونية والبيانات الصحفية على موقع المشروع على الإنترنت ● نشرات المعلومات والبرشورات ● إشعارات الشراء 	<ul style="list-style-type: none"> ● خطة إشراك أصحاب المصلحة ● إجراء التظلمات للجمهور ● التحديثات حول تطوير المشروع ● إعلانات المناقصات/المشتريات 	الشركات والمنشآت ذات الصلة
<ul style="list-style-type: none"> ● نشر معلومات مطبوعة أو الكترونية ● اجتماعات شخصية أو افتراضية 	<ul style="list-style-type: none"> ● دليل عمليات المشروع ● إجراء التظلمات للعمالين 	عمال المشروع المباشرين

خطة إشراك أصحاب المصلحة

الطرق	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	أصحاب المصلحة
	● نتائج المشاورات	
أثناء تنفيذ المشروع		
<ul style="list-style-type: none"> ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● المراسلات ورسائل البريد الإلكتروني ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت 	● التحديات المنتظمة حول تطوير المشروع	السلطات والوكالات الحكومية
<ul style="list-style-type: none"> ● رسائل البريد الإلكتروني إلى العاملين في المشروع ● اجتماعات منتظمة شخصية أو افتراضية ● المنشورات على لوحات المعلومات ● التقارير والنشرات 	● تحديثات المشروع	عمالة المشروع المباشرين
<ul style="list-style-type: none"> ● تقارير حالة المشروع ● الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية 	● تحديثات المشروع	المنظمات غير الحكومية والمجتمعية

50. سيستكشف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون طرق الكشف المستهدفة، على النحو المبين في القسم التالي المتعلق بالمشاورات، لإبلاغ الفئات الضعيفة مثل:
- الشباب والأطفال (أقل من 15 سنة) بسبب عدم آرائهم المحتمل باستعادة الخدمات العامة.
 - الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يواجهون قيودا اجتماعية واقتصادية محلية مثل الافتقار إلى الحافز، والإفراط في الحماية، والافتقار إلى معدات الإعاقة الشخصية و/أو معدات المساعدة على التنقل.
 - المهاجرون غير الشرعيين والنازحون الذين يقيمون في مخيمات بعيدة عن المناطق المستهدفة.

4.4 خطة التشاور مع أصحاب المصلحة

51. سيكفل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أن تكون المشاورات مجدية. وكما هو مبين في الفقرة 42 من المعيار البيئي والاجتماعي رقم (10)، فإن المشاورات الجدية هي عملية ذات اتجاهين:
- تبدأ في وقت مبكر من عملية تخطيط المشروع لجمع الآراء الأولية بشأن مقترح المشروع توفير المعلومات اللازمة لتصميم 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 تبعا لظهور المخاطر والآثار
 - تستند إلى الكشف المسبق عن معلومات ذات صلة وشفافة وموضوعية وهادفة ويسهل الوصول إليها في إطار زمني يُمكن من إجراء مشاورات هادفة مع أصحاب المصلحة في شكل مناسب ثقافيا وباللغة (اللغات) المحلية ذات الصلة ويفهمها أصحاب المصلحة.
 - تأخذ في الاعتبار الملاحظات وتستجيب لها
 - تدعم المشاركة النشطة والشاملة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع

خطة إشراك أصحاب المصلحة

- في مأمن من أي تلاعب أو تدخل أو إكراه أو تمييز أو تهريب خارجي
- موثقة ومتاحة للعامه

52. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أيضا بما يأتي:

- تقديم إبلاغ مسبق للجمهور عن الاجتماعات من خلال المواقع والقنوات التي يمكن للعامه 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. وستعطى الأفضلية لأساليب الاتصال اللفظية والبصرية (بما في ذلك العروض التقديمية والصور التوضيحية والرسوم البيانية والرسوم المتحركة) مصحوبة بمواد توزع يدويا توضح المعلومات ذات الصلة بعبارة مفهومة. وفي الحالات التي يلزم فيها تقديم تفاصيل أكثر عن التفاصيل التقنية المحددة لأنشطة المشروع أو حلوله الخاصة، سيكفل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مواءمة وصف المسائل الفنية مع مستوى فهمها.
- ضمان إمكانية رؤية العروض وسماعها من قبل جميع المشاركين. ويمكن ان يشمل ذلك تزويد المكان بالميكروفون، الإضاءة المناسبة، استعمال جهاز عرض، والاماكن المخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة.

53. سينفذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تدابير وقائية للتقليل إلى أدنى حد من خطر انتقال فيروس كورونا (كوفيد-19) عند إجراء أنشطة تشاورية (مثل الاجتماعات العامة والزيارات المنزلية)، استنادا إلى توجيهات الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية، وكذلك التدابير المحددة محليا⁶.

54. سيوثق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع جميع الاجتماعات لاستخلاص جميع الملاحظات أو التعليقات الواردة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك:

- تدوين اسماء واتماءات 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
55. سيوزع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إستمارات للتعليقات على المشاركين، لاستخلاص الآراء والاقتراحات من الأشخاص الذين قد يمتنعون عن التعبير عن آرائهم أو مخاوفهم علنا. قد تتضمن نماذج الملاحظات النقاط الآتية:

⁶ سيأخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في الاعتبار أيضاً الملتزمة الفنية للبنك الدولي: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك الدولي عندما تكون هناك قيود على عقد اجتماعات عامة

- اسم المشارك وانتمائه (اختياري)
 - كيف عرفوا عن المشروع والاجتماع التشاوري؟
 - هل يؤيدون المشروع عموماً؟
 - 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 شيء في المشروع وحلوله التصميمية يودون تغييره أو تحسينه؟
 - هل يعتقدون أن الاجتماع التشاوري كان مفيداً في فهم الأنشطة المحددة للمشروع، فضلاً عن الآثار المترتبة عليه وتدابير التخفيف من آثاره؟ أي أوجه للاجتماع قدروها بشكل خاص أو يوصون بتحسينها؟
56. من لم يتمكن من ملء إستمارة التقييم بسبب القيود أو الشواغل المتعلقة بمحو الأمية والسرية، خيار التعبير عن آرائهم شفويًا إلى أحد موظفي المشروع الذي سيأخذ الملاحظات.
57. يبين الجدول أدناه تفاصيل أنشطة التشاور المقررة مع أصحاب المصلحة.
- #### 4.5 الاستراتيجية المقترحة لإدماج آراء الفئات الضعيفة
58. سيضطلع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بإشراك أصحاب المصلحة المستهدفين مع الفئات الضعيفة لفهم مخاوفهم واحتياجاتهم من حيث تلقي المعلومات والحصول على الخدمات الحضرية وغير ذلك من التحديات التي قد يواجهونها في المنزل أو في أماكن العمل أو في مجتمعاتهم المحلية. وسيولى اهتمام خاص للعمل مع النساء كوسطاء.

الجدول 7. طرق التشاور مع أصحاب المصلحة

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع المشاورات
تفعيل المشروع				
مدير المشروع، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> الحافظات السلطات المحلية 	مرة واحدة في كل منطقة مستهدفة قبل تفعيل المشروع	اجتماعات رسمية	نطاق المشروع وأساسه المنطقي
موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ممثلو المجتمع 	مرة واحدة في كل منطقة مستهدفة قبل تفعيل المشروع (أسرع وقت ممكن)	اجتماعات شخصية وافتراضية	إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية
مدير المشروع بدعم من موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> الحافظات السلطات المحلية المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني وكالات الأمم المتحدة 	مرة واحدة في كل منطقة مستهدفة، في غضون شهر واحد بعد تفعيل المشروع	اجتماعات رسمية	إطلاق المشروع
موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> الحافظات السلطات المحلية المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني وكالات الأمم المتحدة ممثلو المجتمع 	مرة واحدة في كل منطقة مستهدفة، في غضون شهر واحد بعد تفعيل المشروع	<ul style="list-style-type: none"> وتأقق تناق للجمهور وتعلن عنها من خلال موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على الانترنت اجتماعات عامة 	الإصحاح عن الوثائق البيئية والاجتماعية للمشروع (إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خط إترك أصحاب المصلحة، إجراءات إدارة الصالة)
تفهيء المشروع الفرعي				
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية الأشخاص المتأثرين بالمشروع الفرعي 	مرة واحدة في كل مديرية مستهدفة، قبل بدء الأنشطة	خدمات المشاريع على شبكة الانترنت	اختيار المشروع الفرعي وأساسه المنطقي

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع المناقشات
مهندس المشروع الفرعي بدعم من موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية وموظف الصحة والسلامة في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني العمالين المحليين 	مرة واحدة في كل مديرية مستهدفة، قبل بدء الأنشطة	اجتماعات موجهة أنشطة تواصل كما هو مطلوب اجتماعات شخصية عامة	فرص توظيف
موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية وموظف الصحة والسلامة في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بالتعاون مع مهندس المشروع الفرعي وموظف وموظف المشتريات	<ul style="list-style-type: none"> العائلة المتعاقدة المقاولون 	مرة واحدة في كل مديرية مستهدفة بعد اختيار المقاول وقبل بدء تنفيذ الأعمال	اجتماعات شخصية مع العمالة المتعاقدة	<ul style="list-style-type: none"> آلية نظم العمال القواعد السلوكية متطلبات البيئة والصحة والسلامة
موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none"> الأشخاص أو المجتمعات المتأثرين بالمشروع الفرعي ممثلو المجتمع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 	مرة واحدة في كل حي متأثر قبل بداية الأعمال	اجتماعات شخصية عامة ومجموعات مركزة	آلية المنظمات
موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<p>القاعات الضعيفة مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> كبار السن قضايا الخرابين الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة الفقراء الأسر التي تعولها نساء الأمهات الوحيديات اللاتي لديهن أطفال دون السن القانونية 	مرة واحدة في كل حي متأثر قبل بدء أنشطة للمشروع الفرعي طوال مدة تنفيذ المشروع الفرعي	مجموعات نقاش مركزة	قابلية التأثير

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتوزيع	الطريقة المستخدمة	موضوع المناقشات
مدير المشروع وموظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	<ul style="list-style-type: none">أصحاب المصلحة المستهدفونالعاملين عن العملالمشردون داخليا وخارجياالمهيمنة	الجدول الزمني ربع سنوية كحد أدنى طوال تنفيذ المشروع القرمي حتى انجاز جميع الأنشطة المتصلة بالمشروع القرمي	الطريقة المستخدمة اجتماعات عامة إعلانات إذاعية ولقنونية	حالة المشروع

الفصل 5

موارد ومسؤوليات تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

5.1 وظائف ومسؤوليات الإدارة

59. سيكون مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مسؤولاً عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. وسيكفل موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة.
60. سيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة من خلال تقارير ووثائق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع كجزء من متطلبات الإبلاغ عن تقدم المشروع.

5.2 الموارد

61. ستكون 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 الضمانات البيئية والاجتماعية وموظفي تعميم مراعاة المنظور الجنساني، وكذلك أي تكاليف تشغيلية متصلة بهم.
 - 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). و من ثم تكون هذه التكاليف قابلة للتوسيع حسب مستوى ونطاق المخاطر والآثار المحتملة، وقد تشمل تكاليف الخبراء الاستشاريين الذين يعينهم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمساعدة في مهام محددة.

الفصل 6

آلية التظلمات

62. أنشأ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع آلية للتظلمات⁷ للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى ويتولى إدارتها بهدف إتاحة الفرصة للمستفيدين للإبلاغ عن مخاوفهم بشأن المشروع⁸. ستكون آلية التظلمات للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية امتداد لآلية التظلمات المستخدمة في المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى، وكذلك للاستفادة من آليات التظلمات التي وضعتها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمرحلتين الأولى والثانية للمشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (P164190 و P175791) والمشروع الطارئ لرأس المال البشري في اليمن (P176750).

63. توضح آلية التظلمات تفصيلاً 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 لتسجيل الشكاوى وتلقيها والتحقق فيها وتسويتها على وجه السرعة وللد على الاستفسارات.

64. 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. ولن يطلب من مؤسسات التمويل الأصغر إنشاء آليات مستقلة للتظلمات، حيث سيدير مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع جميع الشكاوى مركزياً.

65. سيعمل موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في مكتب صنعاء كمركز تنسيق/اتصال في آلية التظلمات، وسيعالج الشكاوى المتعلقة بأنشطة المشروع بمساعدة مهندسي المدن التابعين لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وجهات التنسيق/الاتصال في آلية التظلمات في المناطق المستهدفة.

6.1 الإجراءات الخاصة بالشكاوى

6.1.1 تسجيل الشكاوى

66. يوفر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمستفيدين نقاط وصول متعددة إلى جهة التنسيق/الاتصال في آلية التظلمات للتعبير عن مخاوفهم وشكاواهم. وسيتم الإعلان عن نقاط الوصول هذه على مستوى المشروع الفرعي، وتشمل: صندوق الشكاوى في مواقع نشاط المشروع، في مكاتب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في صنعاء وعدن والمكلا، 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
واتساب	+967-739-888-388

⁷ رغم استخدام مصطلح "آلية التظلمات" في خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالية كما هو مشار إليه في المعيار البيئي والاجتماعي رقم (10)، إلا إن المصطلح المستخدم في إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى كان "آلية معالجة التظلمات"⁸ سيتم إنشاء آلية تظلمات مستقلة للعاملين من قبل كل كيان متعاقد، بمن فيهم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. وسيعرف هذا المتطلب تفصيلاً في إجراءات إدارة العمالة الخاصة بالمشروع.

البريد الإلكتروني gm-yemen@unops.org

الموقع الإلكتروني www.unops.org

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

68. سيحتفظ المقاولون في المشروع أيضاً بسجل للمسائل التي يتلقونها شفهيًا وبشكل مباشر أو خطياً من قبل المجتمعات أو الأفراد المتأثرين بالمشروع، وتبلغ المخاوف المذكورة خطياً إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اليوم التالي، ومن ثم سيحدد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ما إذا كانت هذه المخاوف ترقى إلى مستوى الشكوى.

69. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتسجيل الشكاوى في السجل المخصص مع حفظ نسخة من الشكاوى والوثائق الداعمة لها. يوجد في الملحق 1 نموذج أولي لتسجيل الشكاوى يمكن الرجوع إليه.

70. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتقييم، وتوثيق الشكاوى الواردة في ملف المشروع الفرعي، والتقارير المحلية للمشروع الفرعي، بما في ذلك عدد، ونوع الشكاوى ونتائج حلها.

6.1.2 تتبع الشكاوى والتحقق فيها وحلها

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

72. سينسق موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية مع الموظفين الميدانيين المحليين والموظفين الحكوميين المحليين على لضمان اتباع الإجراءات في الرد على كل شكوى، وبشكل أكثر تحديداً، سيقوم موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية بما يلي فيما يتعلق بالشكاوى المذكورة، بما يلي:

- تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى الخاص بالمشروع.
- تصنيف الشكاوى، صغيرة، متوسطة، خطيرة، كبيرة أو كارثية.
- مع ذكر ما يأتي:
 - اسم المشتكي أو ممثله القانوني.
 - عنوان المشتكي.
 - ملف الشكاوى.
 - تاريخ المراجعة.
 - قائمة المرفقات المقدمة مع الشكاوى.
- التواصل مع المشتكي لمناقشة الشكاوى خلال ثلاثة أيام عمل من تسجيلها.
- تحديد قانونية الشكاوى، وسيشاور مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع -إذا اقتضت الضرورة- ذلك مع مهندسي المشروع.
- إبلاغ المشتكي خطياً ما إذا كانت الشكاوى مقبولة أو مرفوضة خلال أسبوع واحد من تاريخ استلام الشكاوى.
- غلق ملف الشكاوى إذا كانت لا تستند إلى أساس صحيح، وتقديم رد شفهي أو خطي إلى المشتكي.
- افتراض حل للمشتكي إذا كانت الشكاوى مقبولة، وإذا وافق المشتكي على الحل المقترح، يتم غلق ملف

خطة إشراك أصحاب المصلحة

الشكوى باتفاقية موقعة.

- العمل مع المهندسين والمقاولين على حل الشكوى خلال 28 يوم من تقديمها.
- 73. عندما تتطلب الشكوى استجابة عاجلة كما هو الحال في الطوارئ سيعالج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الأمر بأسرع ما يمكن من الناحية اللوجستية.
- 74. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتضمين سجله الخاص بالشكوى إلى البنك الدولي كجزء من التقارير الربع سنوية التي يقدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى البنك الدولي.
- 75. تمت تسوية كافة الشكاوى التي تلقاها المكتب خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الأولى بين عامي 2018م و 2020م. وكانت معظم الحالات المرسله إلى آلية التظلمات الخاصة بالمشروع عبارة عن: استفسارات حول معلومات المشروع ونقاط بيع أنظمة الطاقة الشمسية (Pico System)، وأسعار بيع أنظمة الطاقة الشمسية (Pico Systems). وكان مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع قادراً على تقديم المعلومات المطلوبة خلال يومين. والحالات المتبقية كانت عبارة عن: شكاوى حول العيوب في خازن الطاقة لأنظمة الطاقة (Pico Systems) التي شرائها وعيوب كهربائية بسيطة في الأنظمة الشمسية الكهروضوئية. وتم حل تلك الحالات من خلال ما يأتي: أ) ضمان إمكانية قيام المشتريين بإرجاع أنظمة الطاقة (Pico Systems)-محل الشكوى- إلى نقاط البيع المحلية لمؤسسات التمويل الأصغر، والحصول على البديل حسب الضمانات ذات الصلة. ب) توجيه مهندسي المشروع والمقاولين بفحص و إصلاح وتصحيح مشكلات أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية.
- 76. سيقوم مكتب الأمم المتحدة بتصعيد قرار الشكوى التي لم يتم حلها خلال المشروع الطارئ لتوفير الكهرباء في اليمن-المرحلة الثانية إلى مستوى المؤسسة، أولاً على مستوى المكتب في عمان، وإذا لزم الأمر إلى المقر الرئيسي في كونيهاجن مع إبقاء البنك الدولي على علم بذلك.
- 6.1.3 العنف القائم على النوع الاجتماعي
- 77. ستتناول آلية التظلمات العنف القائم على النوع الاجتماعي، والاستغلال والاعتداء، والتحرش، بطريقة تتجنب الوصم بالعار والرفض والانتقام من الناجين. وستساعد آلية التظلمات الناجين من الاستغلال والاعتداء/التحرش من خلال إحالتهم إلى مزودي الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للحصول على الدعم فور تلقي الشكوى مباشرة من الناجي. ستكون المعلومات الواردة في الآلية التظلمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء / التحرش سرية، خاصة فيما يتعلق بحماية مقدم الشكوى.
- 78. سيعمل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أيضاً على أن تكون آلية التظلمات مراعية للمنظور الجنساني باستخدام موظفات للقيام بما يأتي:
 - توعية النساء بالمشروع وفوائده المحتملة للمرأة بطريقة تراعي الجوانب الثقافية
 - إطلاع النساء على آلية التظلمات وإجراءاتها
 - تلقي أي شكاوى متعلقة بالمشروع من النساء
- 6.1.4 تفعيل آلية التظلمات
- 79. سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع حلقة عمل تمهيدية تضم ممثلين المستفيدين لإبلاغهم بإجراءات آلية التظلمات.
- 80. سيتم عرض آلية التظلمات أيضاً للمستفيدين من المرافق المختارة خلال عملية التشاور للمشاريع الفرعية.

الفصل 7

الرصد والإبلاغ

7.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

81. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بإشراك أصحاب المصلحة في رصد الأنشطة عن طريق إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المشاريع في التعبير عن التقدم المحرز في مشروعهم وتقييمه، وتحقيق النتائج المتوقعة. ولهذا الغرض، سيتبع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المبادئ الأساسية للرصد والتقييم التشاركيين:
- يكون السكان المحليين مشاركين نشطين - وليسوا مصادر للمعلومات فقط
 - قيام أصحاب المصلحة بالتقييم ويسهل على الجهات الخارجية ذلك.
 -
 - التركيز على بناء قدرة أصحاب المصلحة على التحليل وحل المشكلات.
 - تعزيز العملية الالتزام بتنفيذ أي إجراءات تصحيحية موصى بها

7.2 تقديم تقارير عن ذلك إلى أصحاب المصلحة

82. سيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أصحاب المصلحة على اطلاع بتطورات في المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع، وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة، وآلية التظلمات.
83. 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 بشكل مناسب في خطة إشراك أصحاب المصلحة أي تغييرات رئيسية في الأنشطة المتصلة بالمشروع وفي جدولته.
84. سيعقد موظف الإجراءات الوقائية الضمانات البيئية والاجتماعية تقارير موجزة شهرية عن التظلمات العامة والتحقيقات والحوادث ذات الصلة، إلى جانب حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية/الوقائية المرتبطة بها، وتحليل هذه التقارير الموجزة إلى مدير المشاريع 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
85. سينشر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تقريراً سنوياً منفصلاً عن تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة خلال العام.
86. سيرصد موظف الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية أيضاً مؤشرات ومعايير الأداء الرئيسية على أساس منتظم، وهي كما يلي:
- عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاركية والمناقشات / المنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال العام
 - وتيرة 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 والوطنية والإقليمية والوطنية.
 - ينبغي الاستمرار في التواصل مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع حتى يقرر حل المشكلة بشكل مُرضٍ.

87. الملحق 1. نموذج لآلية التظلمات والشكاوى
استمارة توثيق ومتابعة شكاوى المستفيدين من المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة
"Documenting and Monitoring Complaints Form of Beneficiaries of Yemen Integrated Urban Services Emergency Project"

الاسم الثلاثي للمستفيد: Beneficiary Name			رقم الهاتف للمتابعة: Tel No. for follow up		رقم البطاقة الشخصية: .ID No	
العنوان الدائم: Permanent Address			اسم النشاط المنفذ (مركز/وحدة) Name of activity under implementation		مكان تنفيذ النشاط: Place of activity under implementation	
المحافظة: Governorate	المديرية: District	القرية: Village	إدارية Administrative	فنية Technical	مالية Financial	أخرى Other
نوع الشكوى: Complaint Type			توقيع صاحب الشكوى: Complainant Signature			

موضوع الشكوى:
Complaint Subject

الوضع الحالي: Current Situation		أسباب المشكلة: Reason of the problem	
الرأي في جدية الشكوى: Opinion on the seriousness of the complaint		الجهة المحول لها الشكوى: The complaint transferred to	
المدة الزمنية اللازمة للبت في الشكوى: Time required for response		مدى رضى المستفيد عن الاستجابة لحل شكواه: Satisfaction of beneficiary in responding to his/her complaint	

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

 :The entity which the complaint should be forwarded to

 -الرأي في جدية الشكوى:

Opinion on the seriousness of the complaint

 -الجهة المحول لها الشكوى:

The complaint transferred to

 - المدة الزمنية اللازمة للبت في الشكوى:

Time required for response

 -مدى رضى المستفيد عن الاستجابة لحل شكواه:

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

 اسم مستلم الشكوى ووظيفته:

توقيع الموظف المختص / Signature

..... : التاريخ Date