

مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

الجمهورية اليمنية
المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن
YIUSEP II - P175791

خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)

30 أبريل 2021

المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (P175791)

إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية

من إعداد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بدعم من إيف بريفوست

تاريخ الوثيقة

2 ديسمبر 2020	المراجعة الداخلية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار 1
5 ديسمبر 2020	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار 2
8 ديسمبر 2020	استلمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	تعليقات WB على الإصدار 2
11 ديسمبر 2020	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع v3
14 يناير 2020	المتلقي من مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	تعليقات WB ESQAT على الإصدار 3
17 يناير 2021	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار 4
20 يناير 2021	استلمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	تعليقات WB ESQAT على الإصدار 4
17 مارس 2021	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار الخامس ومصفوفة الاستجابة
8 أبريل 2021	استلمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	تعليقات WB ESQAT على الإصدار الخامس
13 أبريل 2021	استلمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	تعليقات ESSA الإقليمية للبنك الدولي على الإصدار الخامس
15 أبريل 2021	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار السادس ومصفوفة الاستجابة
30 أبريل 2021	مقدم إلى البنك الدولي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الإصدار 7 مع المشاورات

قائمة المحتويات

	1	مقدمة / وصف المشروع
	1.1	مقدمة 1
	1.2	وصف المشروع 1
	1	المكون 1.1. استعادة الخدمة 1
1		المكون 2. دعم التنفيذ وتنمية القدرات
1		المكون 3. الاستجابة للطوارئ الطارئة
	1.3	سياق الكلام 2
	1.4	مشاركة المواطنين 2
	1.5	خطة عمل النوع الاجتماعي ((GAP) 2
	2	ملخص موجز للأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة 2
	2.1	إشراك أصحاب المصلحة خلال YIUSEP I 2
3	2.2	مشاركة المواطنين خلال YIUSEP I (المكون الفرعي 2.2 من المشروع) 3
	2.3	إشراك أصحاب المصلحة أثناء إعداد المشروع 3
	3	تحديد وتحليل أصحاب المصلحة 3
	3.1	الأطراف المتضررة 4
	3.2	الأطراف المهمة الأخرى 4
	3.3	الأفراد أو المجموعات المحرومة والضعيفة 5
	4	برنامج إشراك أصحاب المصلحة 5
	4.1	المنهجية 5
	4.2	طرق وتقنيات المشاركة 6
	4.3	الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات 11
	4.4	خطة التشاور مع أصحاب المصلحة 12
	4.5	الإستراتيجية المقترحة لدمج وجهة نظر الفئات الضعيفة 16
	5	الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة 16
	5.1	موارد 16
	5.2	وظائف ومسؤوليات الإدارة 16
	6	آلية التظلم 16
	6.1	إجراءات تقديم الشكاوى 17
	6.1.1	تسجيل الشكاوى 17
	6.1.2	تتبع الشكاوى والتحقيق فيها وحلها 17
	6.1.3	جنس 18
	6.2	آليات التظلم للشركاء المنفذين 18

18	UW-PIU و RMF-IU	6.2.1
18	PWP GRM	6.2.2
	خدمة معالجة المظالم	6.3
	هيئة التفتيش التابعة للبنك الدولي	6.4
20		7 المراقبة والإبلاغ
	إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة	7.1
	رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة	7.2
21		الملحق 1. شكوى ، نموذج اقتراح

1 مقدمة / وصف المشروع

1.1 المقدمة

1. تم إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع للمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II)، وفقاً للمعيار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي بشأن إشراك أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات (ESS10).
2. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتحديث خطة تعزيز الأداء عند الضرورة، في ضوء الخبرات أثناء تنفيذ المشروع. سيتم تقديم أي تحديث إلى البنك الدولي للمراجعة المسبقة قبل أن يصبح ساري المفعول.
3. وبالتوازي مع ذلك، أعد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إطار عمل للإدارة البيئية والاجتماعية (ESMF) لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي الأول (ESS1)، وإجراءات إدارة العمل (LMP) لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي الثاني (ESS2)، وخطة إدارة الأمن (SMP)، ومنع العنف القائم على النوع الاجتماعي / SEA / SH / والاستجابة له. خطة عمل لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي الرابع (ESS4)، وإطار عمل إعادة التوطين (RF) لتلبية متطلبات المعيار البيئي والاجتماعي الخامس (ESS5).

1.2 الهدف

4. تحدد خطة مشاركة أصحاب المصلحة (SEP) الطرق التي سيتواصل بها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون المحليون الثلاثة مع أصحاب المصلحة طوال دورة المشروع بأكملها، بما في ذلك الكشف عن المعلومات العامة والتشاور، بالإضافة إلى آلية يمكن من خلالها للأشخاص والمجتمعات المتضررة إثارة المخاوف، وتقديم التعليقات، أو تقديم شكاوى حول الأنشطة المتعلقة بالمشروع.
5. يلتزم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بضمان المشاركة الهادفة والفعالة والمستتيرة لأصحاب المصلحة طوال دورة حياة المشروع. سيساعد ذلك على ضمان التعاون السلس بين موظفي المشروع وأصحاب المصلحة المستهدفين، وتقليل المخاطر البيئية والاجتماعية المتعلقة بأنشطة المشروع وتخفيفها. يجب ألا يتم إبلاغ أصحاب المصلحة الرئيسيين فحسب، بل يجب أيضاً استشارتهم وتزويدهم بالوسائل اللازمة للمساهمة في استدامة المشروع.

1.3 السياق

6. تنطوي المشاريع في بيئة الصراع، مثل اليمن، على مخاطر محددة، ومنها:
 - (1) يمكن أن يؤدي استحواد النخبة و / أو الفساد إلى تفاقم التوترات القائمة
 - (2) البنية التحتية التي يتم بناؤها غير مستدامة، أو لا تتوافق مع أولويات واحتياجات المستفيدين من المجتمع والأفراد (النساء والرجال) من بين أمور أخرى

(3) عمليات الطوارئ تفوض دون قصد المؤسسات المحلية.

7. يمكن أن تكون خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) المحددة جيداً وسيلة مهمة لمعالجة بعض هذه المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يساعد على بناء ملكية أنشطة المشروع من قبل جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك المجالس المحلية والمواطنين من كلا الجنسين وممثلي الفئات الضعيفة من خلال توفير أساليب ملموسة للمشاركة والبناء على الأساليب المحلية للمشاركة وزيادة الوعي أينما وجدت.
8. وأخيراً، في سياق الجائحة، تعد أنشطة التوعية الواسعة والملائمة ثقافياً والمكيفة ذات أهمية خاصة لتوعية المجتمعات بشكل صحيح بالمخاطر المتعلقة بالأمراض المعدية.

1.4 وصف المشروع¹

9. الهدف العام للمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) هو استعادة الوصول إلى الخدمات الحضرية الحيوية لمدن مختارة داخل الجمهورية اليمنية. يعتمد تصميم المشروع على النتائج والدروس المستفادة من الدراسات التحليلية ذات الصلة والخبرة التشغيلية في البيئات الهشة والصراع والعنف (FCV). يسلط التقييم الديناميكي للاحتياجات في اليمن (DNA) الضوء على الحاجة إلى مشاركة متكاملة ومتعددة القطاعات للبنك الدولي في البيئات الحضرية واستثمارات البنية التحتية المنسقة في المياه الحضرية والطرق الحضرية والخدمات البلدية وإدارة النفايات الصلبة وقطاعات الكهرباء التي تعزز عبر القطاعات. الروابط والتكامل.

10. يتكون المشروع من ثلاثة مكونات:

المكون 1. استعادة الخدمة

11. سيشمل المكون سلعاً بلدية من الدرجة الثالثة على مستوى الأحياء وبنية تحتية من شأنها تحسين الوصول إلى الخدمات البلدية.

● الخدمات البلدية من الدرجة الثالثة وإدارة النفايات الصلبة

○ إدارة الفيضانات

○ إدارة النفايات الصلبة

○ إعادة تأهيل البنية التحتية للصرف الصحي في الأحياء

○ رصف شوارع الحي بالحجارة

○ إعادة تأهيل الحدائق المحلية والمساحات الخضراء

● المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية

● الطرق الحضرية

● الطاقة للخدمات الحرجة

¹ يستند هذا الفصل إلى وصف المشروع في وثيقة التقييم المسبق للمشروع (P175791)

المكون 2. دعم التنفيذ وتنمية القدرات

- دعم تنفيذ وإدارة المشروع
- تعزيز بناء القدرات
- مراقبة الطرف الثالث

المكون 3. الاستجابة للطوارئ الناشئة

12. يسمح مكون الاستجابة للطوارئ الطارئة (CERC) لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتلقي الدعم عن طريق إعادة تخصيص الأموال من مكونات المشروع الأخرى أو العمل كقناة لمعالجة التمويل الإضافي من مصادر التمويل الأخرى لحالات الطوارئ المؤهلة للتخفيف من الآثار الضارة المحتملة الناشئة عن ذلك والاستجابة لها والتعافي منها. الطوارئ. تخضع المدفوعات في إطار هذا المكون الفرعي لإعلان حالة الطوارئ من قبل الجمهورية اليمن أو المجتمع الدولي أو الأمم المتحدة.

1.5 ترتيبات التنفيذ

13. كما هو موضح في وثيقة تقييم المشروع (PAD): "المشروع المقترح هو عملية طارئة تتم معالجتها بموجب سياسة العمليات رقم 2.30 وسياسة العمليات 10.00 الفقرة 12. ويستخدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع كمتلقي لأموال المؤسسة الدولية للتنمية ووكالة تنفيذ بديلة على أساس استثنائي بموجب اتفاقية إطار الإدارة المالية (FMFA) المبرمة بين البنك الدولي والأمم المتحدة. وكالات. سيتم تنفيذ المشروع من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من خلال التنفيذ المباشر وكذلك اتفاقيات التعاون في المشروع بين المكتب والشركاء المحليين. الشركاء المنفذون المحليون هم مشروع الأشغال العامة (PWP)، ووحدة تنفيذ صندوق صيانة الطرق (RMF-IU)، ووحدة إدارة مشروع المياه الحضرية (UW-PMU).

2 ملخص موجز للأنشطة السابقة لمشاركة أصحاب المصلحة

2.1 مشاركة أصحاب المصلحة خلال المشروع الطارئ الأول للخدمات

الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-1)

14. المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-II) هو استمرار للمشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-I P164190). تم إعداد مشروع متميز بدلاً من تمويل إضافي، بسبب الحاجة إلى الانتقال إلى الإطار البيئي والاجتماعي. تناول إطار الإدارة البيئية والاجتماعية لمشروع اليمن إشراك أصحاب المصلحة في الفصل 12. ولخص المشاورات التي أجريت حول إطار الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع في أواخر عام 2017 إلى أوائل عام 2018، وحدد متطلبات التشاور والإفصاح عن المشاريع الفرعية التي نفذها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لـ 154 مشروعاً فرعياً تم تنفيذها خلال المشروع الأول تم تضمين نفس متطلبات التشاور والإفصاح الخاصة بالمشروع الفرعي في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-II).

15. نفذت للمشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-I P164190) مشاركات المواطنين والمشاورات العامة طوال العامين الثاني والثالث من المشروع. فيما يلي النتائج الرئيسية لهذه المشاورات:

- تعد استعادة الخدمات الحيوية حاجة ملحة ذات أولوية، لا سيما في مجال المياه والصرف الصحي والكهرباء والنقل.
- تعد المشاركة المبكرة والتواصل مع السلطات المحلية ومقدمي الخدمات (أي الشركات المحلية) والمستفيدين من العوامل الأساسية للتنفيذ والتسليم الناجح.
- يعد تكامل الجهود والتنسيق الفني الفعال بين الشركاء في المجال الإنساني / التنمية وأصحاب المصلحة المحليين أمراً ضرورياً لتحقيق النجاح.
- النتائج الملموسة والمرئية مهمة. يمكن أن يؤدي الإفراط في الرؤية والتواصل إلى تفويض أنشطة المشروع من خلال خلق توقعات لا يمكن تلبيتها. يجب أن يعكس التواصل الفعال والرؤية الاحتياجات الفعلية التي عبر عنها المستفيدون المستهدفون والسلطات المحلية وما يمكن أن يحققه المشروع بشكل واقعي
- بالإضافة إلى متطلبات الإفصاح العام، قدمت آلية معالجة المظالم الخاصة بالمشروع وسيلة فعالة لأصحاب المصلحة للتعبير ليس فقط عن شكاواهم ولكن أيضاً عن مخاوفهم أو استفساراتهم في الوقت المناسب.
- كما أدى الاستعانة بمصادر إلكترونية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في السوق العالمية للأمم المتحدة والموقع الإلكتروني ثنائي اللغة مع نظامه الأساسي التفاعلي لنظم المعلومات الجغرافية إلى زيادة شفافية ومساءلة المشروع أثناء تقديم العطاءات والتنفيذ وما بعد التسليم.

2.2 الدروس المستفادة خلال المشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-I)

حدد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (UNOPS) ثلاثة دروس رئيسية من المشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP-1):

- يجب أن تكون اجتماعات الانطلاق مع المقاولين منظمة ومنظمة بشكل أفضل لتغطية جميع الجوانب ذات الصلة من المشاريع الفرعية، مثل تقييم المخاطر، والصحة والسلامة، وهدف آلية تظلم المشروع (GM)، ودور وكيل المراقبة المستقل (TPM)، والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA)، اعتبارات النوع الاجتماعي، المشتريات واللوجستيات، وخطط التنفيذ.
- يجب مشاركة تفاصيل اتصال المدير العام مع أصحاب المصلحة المعنيين (أي العمال والمستفيدين) أثناء الزيارات المقدمة من وكيل المراقبة المستقل (TPM)، وزيارات تفتيش موظفي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)، والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتدريب على الصحة والسلامة للمقاولين والعمال، وطوال مشاركة أصحاب المصلحة عملية
- يجب تضمين تفاصيل الاتصال بآلية تظلم المشروع (GM) في جميع المواد المطبوعة العامة: المنشورات والكتيبات وصحائف الوقائع.

2.3 مشاركة المواطنين خلال المشروع الأول (YIUSEP-I) (المكون الفرعي (2.2

16. كانت مشاركة المواطنين جزءاً رئيسياً من المشروع الأول (YIUSEP-I). وشملت:
 - خطة اتصالات عامة حساسة للسياق تم وضعها وتنفيذها مع بدء تنفيذ المشروع الفرعي وطوال مدة المشروع.
 - مشاركة المواطنين في تحديد المشاريع الاستثمارية وترتيب أولوياتها ومراقبتها، بما في ذلك المشاورات مع المجالس / المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الرئيسيين على المستويات الشعبية.
 - إنشاء لجان منتفعين بتمثيل متساو من الذكور والإناث، بما في ذلك أصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية.
17. بالإضافة إلى العمل مع الشركاء المنفذين المحليين، شارك مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مع السلطات المحلية والمؤسسات المحلية والمجتمعات الفردية في جميع أنحاء تنفيذ المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن من أجل تسهيل ملكية المجتمع واستدامة تدخلات المشروع. من خلال إشراك المجالس المحلية والمسؤولين الحكوميين، ساعد المشروع على تطوير القدرات المحلية للتخطيط التشاركي.
18. تم تكليف منظمة أوكسفام من قبل البنك الدولي بتنفيذ مشاركة المواطنين في صنعاء وعدن. كلف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع شركة في عام 2018 لتنفيذ مشاركة المواطنين في مدينتي صنعاء والمكلا، ووضع خطة اتصال لكل مدينة. سعت المشاورات إلى تقليل احتمالية نشوب نزاع بين المجتمعات التي يتم فيها تنفيذ المشاريع الفرعية وتلك التي لم يتم تنفيذها فيها. أبلغ المشروع المجتمعات والسلطات المحلية في

المدن المستهدفة عن سبب إعطاء بعض الاستثمارات أولوية عالية، واستدامة كل خيار، ونطاق المشاركة وردود الفعل اللاحقة. كما تجنبت المشاورات الانخراط في عملية التخطيط للمواطنين الذين لم يكن من المحتمل أن يتلقوا خدمة من خلال المشروع، حتى لا تثير توقعات غير واقعية. أكدت المشاورات أن الأنشطة التي يدعمها المشروع قد تم ترتيبها حسب الأولوية من قبل أصحاب المصلحة.

19. استعان مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشركة استشارية في عام 2019م لتنفيذ مشاركة المواطنين في أربع مدن إضافية (عمران وذمار وتعز وزنجبار). أكملت الشركة تقريراً أولياً وخطة عمل تمت الموافقة عليها، لكنها لم تتمكن من إجراء المشاورات العامة لأن الحكومة المعترف بها دولياً (IRG) في عدن وحكومة الأمر الواقع في صنعاء لم تقدم الأدونات الأمنية ذات الصلة. ونتيجة لذلك، اضطر المكتب إلى إنهاء عقده مع الشركة.

2.4 إشراك أصحاب المصلحة أثناء إعداد المشروع

2.4.1 المشاورات المتعلقة بـ YIUSEP II

20. على الرغم من حالة الطوارئ ووباء فيروس كورونا (كوفيد-19) الحالي، قام مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بالتشاور مع السلطات العامة والشركاء المنفذين (مشروع الأشغال العامة (PWP)، ووحدة تنفيذ صندوق صيانة الطرق (RMF-IU) ووحدة مشروع إدارة مشروع المياه الحضرية (UMP-WU)) بين الفترة سبتمبر 2020 ومارس 2021 وفقاً للجدول أدناه. وجرت المشاورات خلال البعثات الميدانية والاجتماعات الرسمية والاجتماعات الافتراضية وعبر المكالمات الهاتفية.

21. سعت المشاورات إلى ضمان استجابة المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) للاحتياجات ذات الأولوية "العاجلة" التي تم تحديدها أثناء تنفيذ المشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP I). وركزت على القضايا التالية:

- دعم الاستجابات الوطنية لوباء فيروس كورونا (كوفيد-19) وأضرار الفيضانات
- استعادة الخدمات العامة والوصول إلى الأسواق مع التركيز على خدمات إمدادات المياه والصرف الصحي
- تحسين القدرات المؤسسية للشركاء المنفذين المحليين والمؤسسات المحلية
- خلق فرص عمل وأنشطة اقتصادية للأشخاص الذين فقدوا سبل عيشهم وأعمالهم نتيجة للصراع المستمر وفيروس كورونا والفيضانات السريعة.

الجدول 1. المشاورات مع السلطات العامة والسلطات المحلية والشركاء المنفذين وأصحاب المصلحة الآخرين

التاريخ	المنظمة	الفئة
14 يناير 2021	رئيس الوزراء	السلطة المركزية
13 يناير 2021	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	السلطة المركزية
12 يناير 2021	وزارة المياه والبيئة	السلطة المركزية
18 نوفمبر 2020	وزارة الصحة	السلطة المركزية
16 فبراير 2021	وزارة الأشغال العامة	السلطة المركزية
13 يناير 2021	وزارة النقل	السلطة المركزية
16 أغسطس 2020 والاجتماعات الدورية	مشروع الأشغال العامة	الشريك المنفذ
17 أغسطس 2020 واجتماعات دورية	صندوق صيانة الطرق	الشريك المنفذ
17 نوفمبر 2020 واجتماعات دورية	وحدة مشروع إدارة مشروع المياه الحضرية	الشريك المنفذ
17 نوفمبر 2020	السلطة المحلية في عدن	السلطة المحلية
2 سبتمبر 2021	السلطة المحلية بصنعاء	السلطة المحلية
18 نوفمبر 2020	السلطة المحلية في لحج	السلطة المحلية
18 نوفمبر 2020	السلطة المحلية في أبين	السلطة المحلية
17 أغسطس 2020	السلطة المحلية بدمار	السلطة المحلية
9 سبتمبر 2020	السلطة المحلية في عمران	السلطة المحلية
7 سبتمبر 2020	السلطة المحلية بصعدة	السلطة المحلية
15 سبتمبر 2020	السلطة المحلية في الحديدة	السلطة المحلية
15 يناير 2021	السلطة المحلية في الضالع	السلطة المحلية
26 أغسطس 2020	السلطة المحلية في تعز	السلطة المحلية
20 ديسمبر 2020	السلطة المحلية بالمكلا	السلطة المحلية
يونيو - يوليو 2020	شركات المياه والصرف الصحي المحلية	السلطة المحلية
يونيو - يوليو 2020	صناديق التنظيف المحلية	السلطة المحلية
7 يوليو 2020	مركز المياه والبيئة بجامعة صنعاء	مؤسسة وطنية
8 يوليو 2020	مركز العلوم والتكنولوجيا بجامعة عدن	مؤسسة وطنية
اجتماعات دورية لمجموعة الصحة	منظمة الصحة العالمية	الأمم المتحدة
2 سبتمبر 2021 واجتماعات مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة	اليونيسف	الأمم المتحدة
19 نوفمبر 2020	السعودية لإعادة الإعمار والتنمية في اليمن	شريك التطوير
27 يوليو 2020، 16 مارس 2021	الوكالة الألمانية للتعاون الدولي	شريك التطوير
18 أغسطس 2020	منظمة كير	منظمة غير حكومية دولية

2.4.2 المشاورات حول الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي

22. تشاور مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مع شركائه المنفذين (IPs) وقام باختيار منظمات مجتمع مدني يمنية لمناقشة وطلب مدخلاتهم وردود الفعل على أدوات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II).

مشروع الأشغال العامة (PWP)

23. 23. جرت المشاورات شخصياً وعبر الهاتف مع المدير العام لمشروع الأشغال العامة (PWP)، السيد عبده سعيد، وأخصائية البرامج، السيدة ابتهاج فؤاد في 18 و 25 أبريل 2021م. وأشار كلاهما إلى أن

مشروع الأشغال العامة قد قام بالفعل بدأوا في إعداد أدوات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بناءً على الإطار البيئي والاجتماعي (ESF) الجديد، وفقاً لمشاركتهم الحالية مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي كشريك منفذ محلي في مشروع الحماية الاجتماعية الممول حديثاً من البنك الدولي.

24. أعاد مشروع الأشغال العامة (PWP) تأكيد فهمه لأهداف الصندوق البيئي والاجتماعي (ESF) وخطتهم للحصول على الموارد الكافية لتنفيذها (على سبيل المثال من خلال تعيين مسؤول جنساني بدوام كامل). ومع ذلك، أعرب مشروع الأشغال العامة أيضاً عن مخاوف بشأن مدى تعقيد هذه الأدوات، لا سيما متطلبات زيادة الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي / الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين المنصوص عليها في خطة عمل الوقاية والاستجابة للاستغلال الجنسي والاستغلال الجنسي والاستغلال الجنسي والاستجابة له، وخطة إدارة الأمن (SMP)، وإجراءات إدارة العمل (LMP).

25. وافق مشروع الأشغال العامة (PWP) على نهج العنف القائم على النوع الاجتماعي كما هو مذكور في خطة المشروع الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي ومع دعم القدرات المخطط المنصوص عليه في خطة الالتزام البيئي والاجتماعي (ESCP) وخطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) لتدريب موظفي مشروع الأشغال العامة (PWP)، الاستشاريين والمقاولين في البداية وطوال المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II).

وحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية (UW-PMU)

26. في 18 و26 أبريل 2021، تشاور مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع عبر الهاتف مع السيدة أروى الحمادي، المدير العام لوحدة إدارة المشروع في جامعة واشنطن، بشأن متطلبات الصندوق البيئي والاجتماعي (ESF). على غرار برنامج الأشغال العامة، أبلغت مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أن الوحدة تعمل مع اليونيسف في تطوير وإعداد أدوات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، كجزء من مشاركتها الحالية كشريك منفذ محلي في مشروع البنك الدولي الممول من الاستجابة لفيروس كورونا (إضافي) التمويل). كما تبادلوا المخاوف بشأن "القائمة الطويلة" من المتطلبات و "الحاجة إلى بناء قدرة وحدة مشاريع المياه الحضرية" للائتمثال لهذه المتطلبات.

27. كما هو مذكور في خطة ESCP وخطة إشراك أصحاب المصلحة لمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، أشار مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى وحدة صيانة الطرق أن سلسلة من أنشطة دعم القدرات في شكل دورات تدريبية ومشاورات مشتركة ستتم في البداية وخلال تنفيذ المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، لضمان أن موظفي الوحدة ومستشاري الوحدة لديهم القدرة على الائتمثال لمتطلبات إشراك أصحاب المصلحة.

الوحدة التنفيذية التابعة لصندوق صيانة الطرق (RMF-IU)

28. في 17 و26 أبريل 2021، تشاور مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع عبر الهاتف مع السيد معين الماس، رئيس مؤسسة رينه معوض، بشأن مسودة أدوات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن. وأعرب عن مخاوفه فيما يتعلق بتعقيد متطلبات الإطار البيئي والاجتماعي (ESF)، والحاجة إلى أن يكون لدى الوحدة التنفيذية التابعة لصندوق صيانة الطرق موارد بشرية كافية لتكون قادرة على الائتمثال لهذه المتطلبات. وأوضح كذلك أن المكون الفرعي للطريق يمثل 15٪ من خطة الاستثمار لمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن وأن أي دعم مؤسسي من المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية

المتكاملة في اليمن قد لا يكون كافياً لضمان الموارد اللازمة

منظمات المجتمع المدني اليمنية

29. أجريت مشاورات عبر الهاتف يومي 28 و 29 أبريل 2021 مع مجموعة مختارة من منظمات المجتمع المدني اليمنية، وفقاً للجدول التالي.

الجدول 2. قائمة بمنظمات المجتمع المدني التي تم التشاور معها أثناء الإعداد للمشروع

الصفة	المشاركين	المنظمة	
المدير التنفيذي	السيدة صباح بدري	مؤسسة للجميع	1
مسؤولة برنامج الحماية والنوع الاجتماعي	السيدة فاطمة شرف الدين	المؤسسة الوطنية للتنمية والاستجابة الانسانية	2
مدير البرنامج	السيدة نوال دببسي	مؤسسة تنمية القيادات الشبابية	3
مسؤول البحث	السيدة ياسمين حسن	صدى اليمن	4
ضابط الرصد والتقييم	السيد علي عبد الله	مؤسسة برسنت لبحوث الرأي وتعزيز الشفافية	5
مسؤول المتابعة والتقييم	السيد محمد الرسص	المنظمة اليمنية لمكافحة الاتجار بالبشر (YORDH)	6
أخصائي حماية	السيدة هدى طاهر	جمعية رعاية الأسرة اليمنية	7
المدير التنفيذي	السيد محمد البان	مؤسسة جسور للحلول التنموية	8
المدير التنفيذي	السيد محمد السيد	منظمة النهضة للتنمية	9
رئيس مجلس الإدارة	السيد أيمن الأهمل	مؤسسة ميار للتنمية	10

30. تتمتع منظمات المجتمع المدني هذه بحضور قوي في معظم المدن الحضرية في اليمن ولديها شراكات معترف بها مع المنظمات غير الحكومية الدولية مثل مركز الملك سلمان والهلل الأحمر الإماراتي ووكالات الأمم المتحدة مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمنظمة الدولية للهجرة وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. نظراً للوضع الحالي لوباء فيروس كورونا (كوفيد-19) وضعف اتصالات الإنترنت في اليمن، تم إجراء المشاورات عبر الهاتف. وكانت النتائج الرئيسية لهذه المشاورات:

- تتمتع منظمات المجتمع المدني بفهم جيد وخبرة في تبني وتنفيذ خطط الإجراءات الوقائية والالتزامات.
- ذكرت السيدة صباح بدري (مؤسسة للجميع) أن قدرة منظمات المجتمع المدني على الامتثال وتقديم المتطلبات البيئية والاجتماعية، بما في ذلك التشاور، تخضع لسياسات وإرشادات الجهات المانحة (أو الشركاء الرئيسيين)، وعلى مدى دعم القدرات المقدمة من الجهات المانحة.
- معظم منظمات المجتمع المدني متحمسة بشأن خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) لمشروع المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) لأنها "بعيدة المدى" كما أشار السيد علي عبد الله (مؤسسة برسنت لبحوث الرأي وتعزيز الشفافية). ومع ذلك، فهم يأملون أن يتمكن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من تنفيذه كما هو مخطط له لأن الوضع الصعب بشكل متزايد في اليمن (أي القتال البري، ومحدودية الوصول، والوباء) يمكن أن يعيق تنفيذه بسلاسة.

- شاركت مؤسسة لجميع خبرتها في تنفيذ ارتباطات المواطنين، وعلى الأخص حقيقة أن التحديات المستمرة تسببت في تأخير كبير في إكمال المهام.
- أوصت السيدة صباح بدري (مؤسسة للجميع)، والسيدة ياسمين حسن (رئيس اليمن)، والسيد أيمن الأهدل (مؤسسة ميار للتنمية) بأن ينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات بشأن خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) بناءً على القطاعات المستهدفة لمشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) وتخصص منظمات المجتمع المدني، لضمان مناقشة مثمرة وردود الفعل خلال مشاورات خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP). أخذ المكتب هذه التوصية في الاعتبار.
- أعربت جميع منظمات المجتمع المدني عن "اهتمامها الكبير" بالمشاركة في تدريب القدرات و مشاورات أصحاب المصلحة التي تعود بالفائدة عليها وعلى المجتمعات المحلية في إطار المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II). وأشار مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى أنه سيبلغ منظمات المجتمع المدني هذه (وغيرها) فيما يتعلق بأي فرص تدريب قادمة في إطار الدعم البيئي والاجتماعي (ESF)، بالإضافة إلى مشاورات أصحاب المصلحة في مختلف المدن المستهدفة.

3 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

31. يشمل أصحاب المصلحة في المشروع الأفراد أو المجموعات أو المجتمعات أو الكيانات الأخرى التي إما متأثرة أو من المحتمل أن تتأثر بالمشروع (الأطراف المتأثرة بالمشروع)، وكذلك الأفراد أو المجموعات أو المجتمعات أو الكيانات الأخرى التي قد يكون لها مصلحة في المشروع (الأطراف الأخرى المهمة).

الجدول 3. قائمة أصحاب المصلحة المؤسسيين الرئيسيين

الوصف	المنظمة	الفئة
وزارة خط مع وجود محلي	وزارة المياه والبيئة ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
وزارة خط مع وجود محلي	وزارة التخطيط والتعاون الدولي ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
البرنامج الوطني المستقل	صندوق صيانة الطرق ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
البرنامج الوطني المستقل	مشروع الأشغال العامة	السلطة المركزية
البرنامج الوطني المستقل	وحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية	السلطة المركزية
وزارة خط مع وجود محلي	وزارة الأشغال العامة والطرق السريعة ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
وزارة خط مع وجود محلي	وزارة الصحة والسكان ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
وزارة خط مع وجود محلي	وزارة التربية والتعليم ومكاتبها المحلية	السلطة المركزية
مزود خدمة محلي مستقل	مؤسسات المياه والصرف الصحي المحلية	السلطة المحلية
مزود خدمة محلي مستقل	صناديق التنظيف المحلية	السلطة المحلية
سلطة محلية مستقلة منتخبة محلياً	مكتب المحافظ	السلطة المحلية
داخل السلطة المحلية المنتخبة على مستوى البلدية	المجالس البلدية	السلطة المحلية
مجموعة التنسيق التابعة للأمم المتحدة	مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة في اليمن	الأمم المتحدة
مجموعة التنسيق التابعة للأمم المتحدة	مجموعة الصحة اليمنية	الأمم المتحدة
مجموعة التنسيق التابعة للأمم المتحدة	كتلة التعليم في اليمن	الأمم المتحدة
مكتب الأمم المتحدة مكتب اليمن لتنسيق الشؤون الإنسانية	مكتب اليمن لتنسيق الشؤون الإنسانية	الأمم المتحدة

3.1 الأطراف المتأثرين بالمشروع

32. الأطراف المتأثرة هم الأشخاص والمجموعات والكيانات الأخرى داخل المدن المستهدفة التي تتأثر أو يمكن أن تتأثر بشكل مباشر بأنشطة المشروع أو تم تحديدها على أنها الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والذين يجب أن يشاركوا عن كثب في تحديد المخاطر وأهميتها، وكذلك في صنع القرار بشأن تدابير التخفيف والإدارة. تشمل الأطراف المتأثرة من المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) ما يلي:

- هيئات المياه والصرف الصحي المحلية
- صناديق التنظيف المحلية.
- مجتمعات بالقرب من أنشطة المشروع المخطط لها.
- مشتركو الخدمة المحلية (أي المياه والصرف الصحي و / أو المستخدمون النهائيون).
- السكان والكيانات التجارية وأصحاب المشاريع الفردية في منطقة المشروع الذين يمكنهم الاستفادة من فرص العمل والتدريب والأعمال الناشئة عن المشروع.
- أصحاب الأعمال ومقدمو الخدمات والسلع والمواد داخل منطقة المشروع الذين سيشاركون في سلسلة التوريد الأوسع للمشروع أو يمكن اعتبارهم دور موردي المشروع في المستقبل.

33. بسبب طبيعة الترتيبات المؤسسية، لم يتم استخدام المنظمات غير الحكومية خلال المشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP 1). ومع ذلك، قد يستفيد المشروع من قدرة المنظمات غير الحكومية المحلية ومجموعات المناصرة للمساعدة في نشر المعلومات وزيادة الوعي فيما يتعلق بالمشروع بين المجتمعات المحتمل تأثرها.

3.2 الأطراف المهمة الأخرى

34. الأطراف المعنية الأخرى هي أفراد أو مجموعات أو كيانات قد لا تتعرض لتأثيرات مباشرة من المشروع ولكنهم يعتبرون أو يدركون أن مصالحهم تتأثر بالمشروع، وبالتالي قد تؤثر على تنفيذ المشروع. يشملوا:

- الحكومة اليمنية -المسؤولون الحكوميون ووكالات التصاريح والتنظيم على المستويين الوطني والمحلي، بما في ذلك وزارة المياه والبيئة (MoWE) ومكاتبها المحلية وسلطات حماية البيئة، وزارة التخطيط والتعاون الدولي (MoPIC)، وزارة الأشغال العامة والطرق (MoPWH)، وزارة المياه والبيئة (MoWE).
- مشروع الأشغال العامة، وصندوق صيانة الطرق، ووحدة إدارة مشروع مياه الحضر.
- السلطات المحلية والمجالس البلدية في المدن التي سيتدخل فيها المشروع
- المجموعات المجتمعية والمنظمات غير الحكومية التي تمثل السكان المحليين ومجموعات المصالح المحلية الأخرى، وتعمل نيابة عنهم
- الأمم المتحدة للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وفرقة العمل الخاصة بفيروس كورونا
- الوكالات الإنسانية والإنمائية الأخرى والشركاء الذين يشاركون في تدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المدن المستهدفة.

- وسائل الإعلام الجماهيرية ومجموعات المصالح المرتبطة بها، بما في ذلك وسائل الإعلام المطبوعة والإذاعية المحلية والإقليمية والوطنية، والكيانات الرقمية / القائمة على الويب، وجمعياتها.

3.3 الأفراد أو المجموعات المحرومة والضعيفة

35. الفئات المستضعفة هي الأشخاص الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب أو يتعرضون لمزيد من الحرمان من أنشطة المشروع، وبالتالي قد تتطلب جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم على قدم المساواة في عملية التشاور وصنع القرار المرتبطة بأنشطة المشروع. قد ينشأ الضعف من أصل الشخص، ونوعه، وعمره، وحالته الصحية، ونقصه الاقتصادي وانعدام الأمن المالي، وحالة الحرمان في المجتمع (على سبيل المثال، الفئات المهمشة والمشردون داخلياً (IDPs)، أو الاعتماد على أفراد آخرين. سوف تتفاعل مع المجموعات والأفراد المستضعفين من خلال مشاركة المواطنين الحساسة للنوع الاجتماعي لضمان أن يتناسب فهمهم ومدخلاتهم في العملية الشاملة مع أصحاب المصلحة الآخرين. وتشمل الفئات الضعيفة في المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP II) ما يلي:

- كبار السن وقدامى المحاربين
- الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- الفقير
- الأسر التي تعولها نساء أو أمهات عازبات مع أطفال دون السن القانونية
- العاطلين عن العمل
- النازحون والفئات المهمشة
- التعدي المحتمل أو ملتقطي النفايات بالقرب من مواقع دفن النفايات

36. المجموعات المهمشة في اليمن هي عادة من الجيل الأول أو الثاني من الأفراد اليمينيين الذين ولدوا في اليمن، ولكن مع آباء مهاجرين غير شرعيين، أو لاجئين قدموا إلى اليمن من دول حول القرن الأفريقي (أي الصومال، إريتريا، إثيوبيا) ويتم تهميشهم واستبعادهم اجتماعياً؛ 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.

37. سيسعى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون إلى الحصول على آراء الفئات الضعيفة والمحرومة أثناء المشاورات، وسيأخذون 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 الإعاقات السمعية والأشخاص الأميين؛ وسيتم اختيار الأماكن بحيث يسهل الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية. كما ستشمل الإجراءات جلسات خاصة بالنساء.

4 برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4.1 المنهجية

38. وفقاً لأفضل الممارسات، سيطبق المكتب وشركاؤه المنفذون المبادئ التالية على أنشطة إشراك أصحاب المصلحة:

- **الانفتاح.** سيجري مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون مشاورات عامة طوال دورة حياة المشروع وإعداده وتنفيذه بطريقة مفتوحة وخالية من التلاعب الخارجي أو التدخل أو الإكراه أو التخويف. يمكن الوصول إلى الأماكن بسهولة، ولن تتطلب تنقلات طويلة أو رسوم دخول أو تصريح دخول أولي.
- **التوافق الثقافي.** سيحترم الشكل والتوقيت والمكان العادات والأعراف المحلية.
- **المشاركة المستنيرة والتغذية المرتدة.** سيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون المعلومات ويوزعونها على نطاق واسع لجميع أصحاب المصلحة في شكل مناسب، ويوفرون الفرص لأصحاب المصلحة لتقديم التغذية الراجعة، وسيقومون بتحليل ومعالجة تعليقات أصحاب المصلحة والاهتمامات.
- **الشمولية.** ستشارك المشاورات جميع شرائح المجتمع المحلي، بما في ذلك الأشخاص المعوقون وكبار السن والأقليات وغيرهم من الأفراد المعرضين للخطر. إذا لزم الأمر، سيقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون المساعدة اللوجستية لتمكين المشاركين ذوي القدرات البدنية المحدودة وأولئك الذين لديهم وسائل نقل مالية أو محدودة من حضور الاجتماعات العامة التي ينظمها المشروع.
- **الحساسية تجاه الجنس.** عند الضرورة، سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون اجتماعات منفصلة ومناقشات مجموعات التركيز من أجل النساء، ويستخدمون الميسرات للنساء.

4.2 طرق وتقنيات المشاركة

39. يقدم الجدول أدناه ملخصاً موجزاً لأساليب وأدوات المشاركة التي قد يطبقها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.

الجدول 4. طرق وأدوات إشراك أصحاب المصلحة

مجموعات مستهدفة	المحتويات	الوصف والاستخدام	الطريقة / الأداة
توفير المعلومات			
الأسر والمجموعات الضعيفة في المدن المستهدفة المختارة. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني الأسر والمقيمين في المدن المستهدفة المختارة. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني	تقدم المواد المطبوعة معلومات توضيحية ومكتوبة عن أنشطة المشروع والمرافق والتقنيات وحلول التصميم، بالإضافة إلى تدابير تخفيف الأثر. المحتويات المقدمة موجزة ومكيفة للقارئ العادي. تستخدم الرسومات والصور على نطاق واسع لوصف الجوانب الفنية. الملاحم الهامة لإنجازات المشروع، وإعلانات الأنشطة المخطط لها، والتغييرات، والتقدم العام.	تُستخدم لنقل المعلومات حول المشروع والتحديثات المنتظمة حول تقدمه إلى أصحاب المصلحة المحليين والوطنيين.	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. التنسيق في مكاتب الإدارات المحلية والمنظمات غير الحكومية والمكاتب والأماكن العامة الأخرى.
الأماكن العامة في المدن المستهدفة المختارة - الإدارات المحلية، المكاتب	الإخطار بالأحداث العامة القادمة أو بدء أنشطة محددة في المشروع.	يتم إرسال رسالة إخبارية أو تعميم محدث إلى أصحاب المصلحة في المشروع على أساس منتظم للحفاظ على الوعي بتطور المشروع.	توزيع المواد المطبوعة العامة: النشرات الإخبارية / التحديثات من خلال البريد، والبريد الإلكتروني، والاشترك الإلكتروني، والتسليم شخصياً.
السكان والأطراف المعنية الأخرى (أي أصحاب الأعمال والموردين) في المدن الخمس المستهدفة	وصف عام للمشروع وفوائده للمجتمع.	الإدخالات والإعلانات والبيانات الصحفية والمقالات القصيرة أو القصص الإخبارية في وسائل الإعلام المطبوعة - الصحف والمجلات	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 والجمهير المهتمة الأخرى.	العروض المرئية خلال الاجتماع التشاوري
ملاحظات المعلومات			
المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر في مواقع المشاريع الفرعية	موقع المشروع بمختلف المواد المتعلقة بالمشروع ووثائق إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية منصة نظم المعلومات الجغرافية للمشروع عبر الإنترنت مشاركة المواطنين ووكيل المراقبة المستقل	وضع المعلومات والمواد المطبوعة المتعلقة بالمشروع في مواقع مخصصة / مخصصة توفر أيضاً للزوار والقراء فرصة لترك تعليقاتهم في سجل الملاحظات.	مستودعات المعلومات مصحوبة بألية 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.

الطريقة / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	مجموعات مستهدفة
خط هاتفي مخصص (خط ساخن)، بريد إلكتروني ورسائل SMS. سيقوم موظفو المشروع المعينون بالرد والرد على المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل.	تزويد الجمهور بقنوات للحصول على المعلومات، وإجراء الاستفسارات، أو تقديم الملاحظات، من خلال خط هاتفي مخصص ومؤهل، بالإضافة إلى رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة. مبدئياً، يمكن مشاركة أرقام هواتف الموظفين المتخصصين في المشروع مع الجمهور، ولا سيما الموظفين المشاركين في مشاركة أصحاب المصلحة والعلاقات العامة وحماية البيئة.	أي قضايا تهم أو تهم المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين.	المجتمعات المحلية داخل مواقع المشاريع الفرعية. أي أصحاب المصلحة الآخرين والأطراف المعنية.
الإنترنت / الوسائط الرقمية	إطلاق موقع الويب الخاص بالمشروع للترويج لمختلف المعلومات والتحديثات حول المشروع ككل، والتأثير والتقدم، والمشتريات وإعلانات المناقصات، بالإضافة إلى أنشطة مشاركة المشروع مع الجمهور.	الوثائق والمواد المختلفة المتعلقة بالمشروع مثل PAD وإطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية والأخبار والإعلانات بالإضافة إلى منصة نظام المعلومات الجغرافية الخاصة بالمشروع	المجتمعات المتأثرة وأصحاب المصلحة في المشروع والأطراف المعنية الأخرى التي لديها وصول إلى موارد الإنترنت.
لا يمكن لجميع أصحاب المصلحة الوصول إلى الإنترنت، لا سيما في المناطق النائية	سيتضمن موقع الويب نموذج آلية التظلمات يسمح للمشاهدين بترك تعليقات أو طرح أسئلة حول المشروع، ومنصة رسم خرائط نظم المعلومات الجغرافية للمشاهدين لتحديد أنشطة المشروع والحصول على معلومات محدثة (على سبيل المثال، حالة التقدم والصور والمخرجات والميزانية والمدة، اسم المقاول).	وصف المشروع المقترح والحلول ذات الصلة / تدابير إدارة التأثير.	الأسر المتضررة بشكل مباشر في مواقع المشاريع الفرعية. المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني مجتمعات أخرى داخل مواقع المشاريع الفرعية
آلية التظلم التعليقات وصندوق الاقتراحات في مواقع مناسبة في أماكن عامة آمنة	كجزء من المدير العام للمشروع، سيتم إنشاء صندوق اقتراحات في كل موقع من مواقع المشروع وفي مكاتب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتشجيع المقيمين في المجتمعات المتأثرة على ترك تعليقات وتعليقات مكتوبة حول المشروع. سيتم فحص محتويات صندوق الاقتراحات بانتظام من قبل مدير المشروع المعين، لضمان جمع المدخلات في الوقت المناسب والاستجابة / الإجراء، حسب الضرورة.	أي أسئلة أو استفسارات أو مخاوف، خاصة لأصحاب المصلحة الذين قد يجدون صعوبة في التعبير عن آرائهم وقضاياهم أثناء المشاورات العامة.	الأسر المتضررة بشكل مباشر في مواقع المشاريع الفرعية. مجتمعات أخرى داخل المدن المستهدفة
الاستشارة والمشاركة			

الطريقة / الأداة	الوصف والاستخدام	المحتويات	مجموعات مستهدفة
الاستشارات العامة (مشاركة المواطنين) يتم إرسال الدعوات المستهدفة إلى أصحاب المصلحة.	سيقوم ممثلو المشروع، والجمهور المتضرر، والسلطات، والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الآخرون بإجراء مشاورات تراعي الفوارق بين الجنسين حول أنشطة المشروع المخطط لها.	معلومات مفصلة عن الأنشطة، بما في ذلك عرض تقديمي وجلسة أسئلة وأجوبة تفاعلية مع الجمهور.	المجتمعات المتضررة بشكل مباشر في المدن الخمس المستهدفة. مجتمعات أخرى داخل المدن الخمس المستهدفة المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني المقيمين في مواقع المشاريع الفرعية
الزيارات المنزلية (مشاركة المواطنين ووكلاء المراقبة المستقلة)	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 المتضررين بشكل مباشر في مواقع المشاريع الفرعية
مناقشات مجموعات التركيز وحلقات عمل المائدة المستديرة (مشاركة المواطنين)	تُستخدم 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 المتعلقة بالمشروع. أي قضايا تهم أو تهم المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين.	المجتمعات المتضررة بشكل مباشر في المدن الخمس المستهدفة وأي أصحاب مصلحة آخرين وأطراف معنية.
جولات الموقع قد يتم تطبيق قيود الأمن والسلامة	زيارات إلى موقع المشروع والمرافق المنظمة للمجتمعات المحلية والسلطات ووسائل الإعلام لعرض حلول المشروع. يرافق الزوار موظفو المشروع والمتخصصون لتغطية الجوانب المختلفة ومعالجة الأسئلة التي تثار من الجمهور خلال الجولة.	عرض أمثلة محددة لحلول تصميم المشروع وأساليب إدارة التأثيرات.	المجتمعات المحلية داخل المدن المستهدفة المجموعات الإعلامية. المنظمات غير الحكومية ومجموعات المبادرات الأخرى.

4.3 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

40. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بالإفصاح عن معلومات المشروع لجمهور أصحاب المصلحة المستهدفين. التواريخ الرئيسية للإفصاح عن المعلومات هي في بداية المشروع، في منتصف المدة وكذلك في نهاية عمر المشروع. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بترجمة خطة العمل المشتركة هذه، بالإضافة إلى إطار الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع (ESMF)، وإطار إعادة التوطين، وإجراءات إدارة العمل (LMP)، وخطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له إلى اللغة العربية، وجعلها صعبة. نسخ باللغتين الإنجليزية والعربية متاحة للجمهور في مكتب المشروع في صنعاء، وكذلك موقع مشروع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومن خلال المواقع الإلكترونية للشركاء المنفذين (مشروع الأشغال العامة (PWP)، ووحدة تنفيذ صندوق صيانة الطرق (RMF-IU) ووحدة مشروع إدارة مشروع المياه الحضرية (UMP-WU)). ستبقى هذه الوثائق في متناول الجمهور طوال فترة إعداد المشروع وتنفيذه.

41. سيتم تحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة عند الضرورة أثناء تنفيذ المشروع لتشمل أي أصحاب مصلحة جدد قد يتم تحديدهم، ولمراجعة طرق المشاركة للحفاظ على فعاليتها وأهميتها بالنسبة للمشروع.

42. سيكشف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون عن المعلومات باستخدام مجموعة من القنوات المختلفة، حسبما وجد أنها مناسبة لكل مشروع فرعي محدد. يمكن أن تشمل هذه الاجتماعات وجهاً لوجه عند الاقتضاء، مصحوبة بالمعلومات التي يتم مشاركتها عبر الراديو والتلفزيون والصحف والملصقات والكتيبات والنشرات وكذلك عبر مواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول 5. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	أساليب
قبل تقييم المشروع		
الهيئات والوكالات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> ملخص المشروع إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، خطة إدارة العمل خطة إدارة الأمن، خطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له 	<ul style="list-style-type: none"> نشر الأدوات البيئية والاجتماعية (الورقية أو الإلكترونية) الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت اجتماعات شخصية أو افتراضية 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 العمل خطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له 	<ul style="list-style-type: none"> توزيع النسخ الورقية في الأماكن المخصصة لذلك الوصول إلى موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت اجتماعات شخصية أو افتراضية
عامة الناس	<ul style="list-style-type: none"> ملخص المشروع إطار عمل الإدارة البيئية والاجتماعية، خطة إشراك أصحاب المصلحة، خطة إدارة العمل 	<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

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	أساليب
	<ul style="list-style-type: none"> ● خطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له 	<ul style="list-style-type: none"> ● الإخطار من خلال الإذاعة المحلية أو الأخبار التلفزيونية ● الجوامع
عمال المشروع المباشرين	<ul style="list-style-type: none"> ● دليل عمليات المشروع ● إجراءات تظلم العمال ● خطة عمل الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له 	<ul style="list-style-type: none"> ● النشر الورقي أو الإلكتروني ● اجتماعات شخصية أو افتراضية
قبل وأثناء تنفيذ المشروع الفرعي		
السلطات المحلية وقادة المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> ● اقتراح مشروع فرعي ● المعلومات المطلوبة لأغراض التنظيم والتصريح. ● متطلبات البيئة والصحة والسلامة ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية وأي خطط عمل لإعادة التوطين ● خطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك آلية التظلم الخاصة بالمشروع 	<ul style="list-style-type: none"> ● النشر الورقي أو الإلكتروني ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت
المستفيدون المستهدفون والمتأثرون بالمشروع	<ul style="list-style-type: none"> ● اقتراح مشروع فرعي ● خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● خطة إعادة التوطين (حسب الاقتضاء) ● خطة إدارة العمل وخطة إشراك أصحاب المصلحة والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له ● تحديثات منتظمة على تطوير المشروع. 	<ul style="list-style-type: none"> ● توزيع النسخ الورقية في الأماكن العامة المخصصة. ● اجتماعات التشاور الشخصية. ● أفصل بين مجموعات التركيز مع المجموعات الضعيفة، حسب الاقتضاء. ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت ● البيانات الصحفية في وسائل الإعلام المحلية. ● كتيبات ونشرات المعلومات.
المقاولون وعمالهم	<ul style="list-style-type: none"> ● إعلانات المناقصات / المشتريات ● خطط الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع الفرعي ● متطلبات البيئة والصحة والسلامة ● القواعد السلوكية ● آلية تظلم العمال 	<ul style="list-style-type: none"> ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● تدريب شخصي أو افتراضي ● توقيع مدونة السلوك
الشركات والمؤسسات ذات الصلة	<ul style="list-style-type: none"> ● خطة إشراك أصحاب المصلحة؛ ● إجراء التظلم العام؛ ● تحديثات تطوير المشروع وإعلانات المناقصات / المشتريات. 	<ul style="list-style-type: none"> ● المنشورات الإلكترونية والبيانات الصحفية على موقع المشروع على الويب. ● كتيبات ونشرات المعلومات. ● إخطارات الشراء.
أثناء تنفيذ المشروع		
السلطات والوكالات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> ● تحديثات منتظمة على تطوير المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> ● اجتماعات شخصية أو افتراضية ● المراسلات ورسائل البريد الإلكتروني ● موقع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على شبكة الإنترنت
عمال المشروع المباشر	<ul style="list-style-type: none"> ● تحديثات المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> ● رسائل البريد الإلكتروني للعاملين في المشروع ● اجتماعات شخصية أو افتراضية منتظمة

أصحاب المصلحة	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	أساليب
		<ul style="list-style-type: none"> المشاركات على لوحات المعلومات. تقارير ومنتشورات.
منظمة غير حكومية مجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> تحديثات المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> تقارير حالة المشروع اجتماعات شخصية أو افتراضية

43. سيسكشف 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 عاماً) بسبب عدم اكترائهم المحتمل تجاه استعادة الخدمات العامة.
 - الأشخاص ذوو الإعاقة الذين يواجهون قيوداً اجتماعية واقتصادية محلية مثل الافتقار إلى الحافز والحماية الزائدة ونقص معدات الإعاقة الشخصية و / أو معدات المساعدة على الحركة.
 - المهاجرون غير الشرعيين والنازحين الذين يقيمون في مخيمات بعيدة عن المناطق المستهدفة.

4.4 خطة التشاور مع أصحاب المصلحة

44. سيكفل المكتب وشركاؤه المنفذون أن تكون المشاورات مجدية. المشاورات الهادفة هي عملية ذات اتجاهين:

- يبدأ في وقت مبكر من عملية تخطيط المشروع لجمع وجهات النظر الأولية حول مقترح المشروع والإبلاغ عن تصميم المشروع
- يشجع تعليقات أصحاب المصلحة، لا سيما كوسيلة للإبلاغ عن تصميم المشروع ومشاركة أصحاب المصلحة في تحديد وتخفيف المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية
- تستمر على أساس مستمر، مع ظهور المخاطر والآثار
- يستند إلى الكشف المسبق ونشر المعلومات ذات الصلة والشفافة والموضوعية وذات المغزى والتي يسهل الوصول إليها في إطار زمني يتيح إجراء مشاورات هادفة مع أصحاب المصلحة بتنسيق مناسب ثقافياً بلغة (لغات) محلية ذات صلة ويمكن فهمها لأصحاب المصلحة
- يأخذ بعين الاعتبار ردود الفعل ويستجيب لها
- يدعم المشاركة النشطة والشاملة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع
- خالٍ من التلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والتخويف من الخارج
- تم توثيقه وكشفه.

45. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون أيضاً بما يلي:

- تقديم إخطار عام مسبق بالاجتماعات من خلال المواقع والقنوات التي يمكن للجمهور الوصول إليها. يجب الاحتفاظ بإثبات الإخطار.
- عند الضرورة، قم بدعوة أصحاب المصلحة المعنيين مباشرة (على سبيل المثال، ممثلو السلطات وقادة المجتمعات المحلية)

- صياغة جدول أعمال لجميع الاجتماعات لتقديم مخطط واضح ومفصل لهيكل الاجتماع، وتسلسله، ورؤساءه، ومجموعة القضايا التي ستتم مناقشتها، وشكل المناقشة
- قم بتوفير المعلومات بتنسيق يسهل فهمه لجمهور من الأشخاص العاديين، وخالي من المصطلحات التقنية المفرطة. ستعطى الأفضلية لطرق الاتصال اللفظية والمرئية (بما في ذلك العروض التقديمية والصور والرسوم التوضيحية والرسومات والرسوم المتحركة) مصحوبة بمواد منشورة تنقل المعلومات ذات الصلة بشروط مفهومة. في حالة الحاجة إلى تقديم تفاصيل تقنية للأنشطة أو الحلول الخاصة بالمشروع بمزيد من التفصيل، سيضمن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون أن وصف القضايا التقنية قد تم تكييفه مع مستوى فهمهم.
- تأكد من أن العروض التقديمية يمكن رؤيتها وسماعها من قبل جميع المشاركين. قد يشمل ذلك توفير ميكروفون وإضاءة مناسبة واستخدام جهاز عرض وأماكن مخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة
- 46. سينفذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون تدابير احترازية لتقليل مخاطر انتقال فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى الحد الأدنى عند إجراء أنشطة التشاور (مثل الاجتماعات العامة والزيارات المنزلية)، بناءً على إرشادات الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية، فضلاً عن التدابير المحددة محلياً.²
- 47. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بتوثيق جميع الاجتماعات لتسجيل جميع التعليقات الواردة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك عن طريق:
 - تدوين أسماء وانتماءات جميع المشاركين. حيثما أمكن، سيتم الحصول على توقيعات الحضور كدليل على مشاركتهم. يجب تضمين تفاصيل الحضور الذين لم يكونوا مدرجين في القائمة في البداية (على سبيل المثال، أولئك الذين شاركوا بدلاً من شخص آخر، أو الجمهور العام) بالإضافة إلى أولئك الذين سجلوا للاجتماع مسبقاً.
 - تعيين شخص لأخذ محضر مكتوب للاجتماع
 - تسجيل الاجتماع
 - النقاط الصور
 - تسجيل بالفيديو للاجتماع حيثما ومتى كان ذلك ممكناً
- 48. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتوزيع استمارات التغذية المرتدة على المشاركين، لاستخلاص الآراء والاقتراحات من الأشخاص الذين ربما امتنعوا عن التعبير عن آرائهم أو مخاوفهم في الأماكن العامة. قد تتضمن نماذج التعليقات النقاط التالية:
 - اسم المشارك والانتماء (اختياري)
 - كيف عرفوا عن المشروع والاجتماع التشاوري؟
 - هل هم بشكل عام لصالح المشروع؟
 - ما هي اهتماماتهم الرئيسية أو توقعاتهم / آمالهم المرتبطة بالمشروع أو بالنشاط المحدد الذي تمت مناقشته في الاجتماع؟

² سيأخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في الاعتبار أيضاً المذكرة الفنية للبنك الدولي: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك الدولي عندما تكون هناك قيود على عقد الاجتماعات العامة

- هل يعتقدون أن المشروع سيحقق بعض المزايا لمجتمعهم ككل؟
 - هل هناك أي شيء في المشروع وحلول التصميم الخاصة به يرغبون في تغييره أو تحسينه؟
 - هل يعتقدون أن الاجتماع التشاركي كان مفيداً في فهم الأنشطة المحددة للمشروع، بالإضافة إلى الآثار المرتبطة بها وتدابير التخفيف؟ ما هي جوانب الاجتماع التي قدّروا بشكل خاص أو سيوصون بتحسينها؟
49. سيُمنح المشاركون الذين قد لا يتمكنون من ملء استمارة التقييم بسبب قيود معرفة القراءة والكتابة أو مخاوف بشأن سرّيتها، خيار التعبير عن ملاحظاتهم شفهيّاً لموظفي المشروع الذين سيدونون الملاحظات.
50. يوضح الجدول التالي بالتفصيل أنشطة التشاور المخطط لها مع أصحاب المصلحة.

الجدول 6. طرق التشاور مع أصحاب المصلحة

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع الشورى
فعالية المشروع				
مدير مشروع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والرؤساء المحليين للشركاء المنفذين (RMF-IU ، PWP ، UW-PMU).	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية 	في المدن المستهدفة ، قبل فعالية المشروع	الاجتماعات الرسمية	نطاق المشروع والأساس المنطقي
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، والشريك المنفذ ESSOs	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية الشركاء المنفذون المحليون المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ممثلي المجتمع 	في المدن المستهدفة ، قبل فعالية المشروع (في أقرب وقت ممكن)	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات الشخصية والافتراضية ، ومجموعات التركيز اجتماعات منفصلة للنساء والضعفاء 	إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية
مدير مشروع مكتب خدمات المشاريع التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بدعم من مسؤول المكتب البيئي والاجتماعي (ESSO) وتعميم مراعاة المنظور الجنساني ، والشريك المنفذ ESSOs	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية المكاتب المحلية لشركاء الزرع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووكالات الأمم المتحدة 	في المدن المستهدفة ، خلال شهر واحد بعد نفاذ المشروع	الاجتماعات الرسمية	إطلاق المشروع
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، والشريك المنفذ ESSOs	<ul style="list-style-type: none"> المحافظات السلطات المحلية المكاتب المحلية لشركاء الزرع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووكالات الأمم المتحدة ممثلي المجتمع 	في المدن المستهدفة ، خلال شهر واحد من دخول المشروع حيز التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> الوثائق التي يتعين إتاحتها للجمهور والإعلان عنها من خلال موقع الويب الخاص بالمكتب الاجتماعات العامة 	الإفصاح عن الأدوات البيئية والاجتماعية للمشروع (ESMF) وإطار إعادة التوطين و SEP و LMP وخطة الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له)
تنفيذ المشروع الفرعي				
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ المعني	<ul style="list-style-type: none"> السلطات المحلية الأشخاص والمجموعات المتضررة من المشروع الفرعي 	في المناطق المستهدفة ، قبل بدء الأنشطة	سيتم الإعلان عن مقترح المشروع الفرعي للجمهور من خلال مواقع الويب الخاصة بـ UNOPS والشريك المنفذ	اختيار المشروع الفرعي والأسباب المنطقية

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع الشورى
	<ul style="list-style-type: none"> المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 		<ul style="list-style-type: none"> المعني الاجتماعات المستهدفة التواصل على النحو المطلوب 	
مهندس المشروع الفرعي ، بدعم من UNOPS ESSO ومسؤول الصحة والسلامة ، أو الشريك المنفذ المعني ESSO ومسؤول الصحة والسلامة	العمال المحتملين	في المنطقة المستهدفة قبل بدء الأنشطة	اجتماعات عامة شخصياً	فرص توظيف
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ المعني ESSO ومكتب الصحة والسلامة ، بالتعاون مع مهندس المشروع الفرعي ومسؤول المشتريات	<ul style="list-style-type: none"> العمال المتعاقدون المقاولون 	في الهدف ، بعد اختيار المقاول ، ولكن قبل بدء الأعمال	اجتماعات شخصية مع العمال المتعاقدين	<ul style="list-style-type: none"> آلية تظلم العمال القواعد السلوكية متطلبات البيئة والصحة والسلامة
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، أو الشريك المنفذ ESSO	<ul style="list-style-type: none"> الأشخاص أو المجتمعات المتضررة من المشروع الفرعي ممثلي المجتمع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 	في الأحياء المتضررة قبل بدء الأعمال	اجتماعات عامة وجماعات التركيز شخصياً	آلية التظلم
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، أو الشريك المنفذ ESSO	<ul style="list-style-type: none"> الفئات المستضعفة مثل: كبار السن قدامى المحاربين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الفقير الأسر التي تعولها نساء الأمهات العازبات مع أطفال دون السن القانونية العاطلين عن العمل النازحون والفئات المهمشة 	في الأحياء المتضررة ، قبل أنشطة المشروع الفرعي ، وطوال تنفيذ المشروع الفرعي	الفئات المستهدفة المركزة	القابلية للتأثر
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، أو الشريك	الأشخاص الذين قد يتم إزاحتهم اقتصادياً بشكل مؤقت عن التعدي المحتمل أو	طوال عملية إعادة التوطين واستعادة سبل العيش ، بدءاً قبل بدء الأعمال	اجتماعات شخصية ، لضمان استشارة جميع النازحين اقتصادياً	النزوح الاقتصادي

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	الجدول الزمني والموقع والتواريخ	الطريقة المستخدمة	موضوع الشورى
المنفذ ESSO	ملتقطي النفايات بالقرب من مواقع دفن النفايات			
UNOPS ESSO وموظف تعميم مراعاة المنظور الجنساني ، أو الشريك المنفذ ESSO	<ul style="list-style-type: none"> • السلطات المحلية • الأشخاص والمجتمعات المتضررة من المشروع الفرعي • المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 	كل ثلاثة أشهر على الأقل خلال تنفيذ المشروع الفرعي ، حتى الانتهاء من جميع الأنشطة ذات الصلة بالمشروع الفرعي	اجتماعات عامة ، راديو ، إعلانات تلفزيونية	حالة المشروع

4.5 الاستراتيجية المقترحة لدمج آراء الفئات الضعيفة

51. سيضطلع المكتب وشركاؤه المنفذون بإشراك أصحاب المصلحة المستهدفين مع الفئات الضعيفة لفهم شواغلهم واحتياجاتهم فيما يتعلق بتلقي المعلومات، والوصول إلى الخدمات الحضرية، والتحديات الأخرى التي قد يواجهونها في المنزل أو في أماكن العمل أو في مجتمعاتهم المحلية. وسيولى اهتمام خاص للتعامل مع النساء كوسيطات.

5 الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

5.1 الموارد

52. سيكلف مسئول المعايير البيئية والاجتماعية (ESSO) التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومسئول المعايير البيئية والاجتماعية في الشركاء المنفذين تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. ستكون ميزانية إشراك أصحاب المصلحة جزءاً من مكون إدارة المشروع، وسيتم الانتهاء منها بمجرد الاتفاق على الميزانية الإجمالية للمشروع مع البنك الدولي.

● يقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (UNOPS) بالتغطية الكاملة، كجزء من الرسوم التي سيتقاضاها من البنك، تكلفة مسئول المعايير البيئية والاجتماعية (ESSO) وموظفي تعميم مراعاة المنظور الجنساني، فضلاً عن أي تكاليف تشغيلية مرتبطة بذلك.

● يقوم الشركاء المنفذون بتغطية تكاليف مسئولو المعايير البيئية والاجتماعية ومسؤولي الصحة والسلامة الخاصين بهم كجزء من الاتفاقية التعاونية للمشروع (PCA) مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. قد لا يعمل مسئول المعايير البيئية والاجتماعية بدوام كامل في أنشطة المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، حيث يشاركون كل شريك منفذ في العديد من المشاريع.

● يتم تضمين تكلفة العناية الواجبة لمشاريع فرعية محددة (إعداد نموذج الفرز، والمشاورات، والمدراء العامين، وإعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية، والمراقبة) في التكاليف / الميزانية لكل مشروع فرعي. وبالتالي، فإن هذه التكاليف قابلة للتطوير حسب مستوى ونطاق المخاطر والآثار المحتملة، وقد تشمل تكاليف الاستشاريين المعيّنين من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ للمساعدة في مهام محددة.

5.2 وظائف ومسؤوليات الإدارة

53. سيكون مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون مسؤولين عن 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 التظلم

54. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بإنشاء وإدارة آلية للشكاوى (GM) لتمكين المستفيدين من التعبير عن مخاوفهم بشأن المشروع، بناء على آليات التظلم الحالية الموضوعة من أجل المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن (YIUSEP) والمشروع الطارئ للحصول على الكهرباء في اليمن. (YEEAP).

55. توضح آلية التظلمات بالتفصيل الإجراءات التي يمكن للمجتمعات والأفراد، الذين يعتقدون أنهم تأثروا سلباً بالمشروع أو مشروع فرعي معين أو الذين لديهم استفسارات عامة، استخدامها لتقديم شكاوهم، بالإضافة إلى الإجراءات التي يستخدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بشكل منهجي. تسجيل الشكاوى وتتبعها والتحقق فيها وحلها بسرعة والرد على الاستفسارات. سيتم استخدام المدير العام للمشروع في كل من القضايا البيئية والاجتماعية (ESMF) وقضايا إعادة التوطين (RPF).³

56. يتحمل مدير برنامج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومقره مكتب صنعاء المسؤولية الشاملة لمعالجة الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بنشاط المشروع من المجتمعات أو الأفراد المتضررين من المشروع فيما يتعلق بأي آثار بيئية أو اجتماعية ناجمة عن أنشطة المشروع الفرعي. سيعمل مكتب خدمات الدعم البيئي والاجتماعي (ESSO) التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (ESSO) في مكتب صنعاء كنقطة اتصال للمدير العام لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وسيعالج الشكاوى المتعلقة بنشاط المشروع بمساعدة مهندسي المدن التابعين لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في المدن المستهدفة. سيعمل كل من الشركاء المنفذين الثلاثة ESSO كنقطة محورية لجنرال موتورز. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بالتنسيق مع الشركاء المنفذين وسيحدد إطاراً زمنياً موحداً للإبلاغ عن المظالم.

6.1 إجراءات تقديم الشكاوى

6.1.1 تسجيل الشكاوى

57. يوفر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع نقاط وصول متعددة إلى منسق الآلية العالمية للمستفيدين للتعبير عن مخاوفهم. سيتم الإعلان عن نقاط الوصول هذه على مستوى المشروع الفرعي، وتشمل: مربع الشكاوى في مواقع نشاط المشروع، في مكاتب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في صنعاء وعدن والمكلا، وعن طريق البريد والهاتف والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع:

العنوان شارع حدة، مبنى مكتب الاتحاد الأوروبي سابقاً، صنعاء

الهاتف 504914 1 967+ و 504915 1 967+

البريد الإلكتروني gm-yemen@unops.org

الموقع الإلكتروني www.unops.org

³ يشير إطار إعادة التوطين الخاص بالمشروع إلى أنه "طوال عملية إعادة التوطين، سيتشاور موظفو خدمات الدعم البيئي (ESSOs) وتوعيتهم بالأشخاص المتأثرين بالمشروع وأي صاحب مصلحة ذي صلة بأنواع التعويضات ومبادئ التقييم وآلية التظلم".

58. يمكن للمتضررين رفع المظالم في حالة: (1) عدم الوفاء بالعقود أو الاتفاقات. (2) استحقاقات التعويض؛ (3) أنواع ومستويات التعويض؛ (4) النزاعات المتعلقة بتدمير الأصول أو سبل العيش؛ (5) الاضطرابات الناتجة عن أعمال البناء مثل الضوضاء أو الاهتزاز أو الغبار أو الرائحة. سيتم قبول الشكاوى مجهولة المصدر.

59. سيحتفظ الشركاء المنفذون ومتعاقدو المشروع أيضاً بسجل بالمسائل التي يتم توجيه انتباههم إليها شفهيًا أو كتابيًا من قبل المجتمعات أو الأفراد المتضررين من المشروع، وإرسال هذه المخاوف كتابيًا إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اليوم التالي. سيحدد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ما إذا كانت هذه المخاوف ترقى إلى مستوى الشكوى.

60. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتسجيل الشكوى في سجل مخصص، بما في ذلك نسخة من الشكوى والمستندات الداعمة. يوجد مسودة نموذج لتسجيل التظلمات في الملحق 1.

61. سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتسجيل 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

62. سوف تتبع آلية التظلمات التي يحتفظ به مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تاريخ استلام الشكوى، وتاريخ الرد عليها، ونوع الرد، وما إذا تم حل الشكوى بما يرضي المدعي.

63. سينسق مسئول المعايير البيئية والاجتماعية ومسئولو المعايير البيئية والاجتماعية للشركاء المنفذين والموظفين الميدانيين المحليين ومسؤولي الحكومة المحلية لضمان إجراءات المتابعة السريعة استجابة لكل شكوى. بشكل أكثر تحديداً، سيقومون بالشكاوى المذكورة:

(i) إبلاغ المدعي إذا تم قبول الشكوى أو رفضها في غضون أسبوع واحد من تلقي الشكوى؛ أي مدخلات فنية من مهندسي المشروع؛ إذا لزم الأمر، ستتطلب الاستجابة مدخلات من مهندسي المشروع

(ii) إذا تم قبول الشكوى، أرسل للمدعي بطاقة مراجعة مختومة رسمياً تشير إلى:

- اسم المدعي أو الممثل القانوني
- عنوان المدعي
- عنوان الشكوى
- تاريخ المراجعة
- قائمة المرفقات المقدمة مع الشكوى

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

64. عندما تتطلب الشكوى استجابة عاجلة، كما في حالة الطوارئ، سيتعامل المكتب مع الأمر بأسرع ما يمكن من الناحية اللوجستية.

65. سيدرج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع سجل الشكاوى إلى البنك الدولي كجزء من التقارير الفصلية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى البنك الدولي.

66. تم حل جميع الشكاوى خلال المشروع الطارئ الأول للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن. سيكون إجراء مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن الشكاوى التي لم يتم حلها خلال المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن هو تصعيد حلها إلى مستوى الشركة، مع إبقاء البنك الدولي على اطلاع.

6.1.3 العنف القائم على النوع الاجتماعي

67. ستعالج الآلية العالمية العنف القائم على النوع الاجتماعي، والاستغلال والاعتداء الجنسيين، والتحرش الجنسي بطريقة تتجنب الوصم بالعار، والرفض، والانتقام من الناجين. سيساعد المدير العام الناجين من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسيين بإحالتهم إلى مزودي خدمة العنف القائم على النوع الاجتماعي للحصول على الدعم فور تلقي شكوى مباشرة من الضحية. ستكون المعلومات الواردة في الآلية العالمية المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي سرية، خاصة عندما تتعلق بهوية مقدم الشكوى.

68. وسيجعل المكتب أيضا الآلية العالمية مراعية للاعتبارات الجنسانية عن طريق تعيين موظفات للقيام بما يلي:

- توعية النساء بالمشروع وفوائده المحتملة للمرأة بطريقة تراعي الثقافة
- إطلاع النساء على المدير العام للمشروع وإجراءاته
- تلقي أي شكاوى متعلقة بالمشروع من النساء

6.1.4 تفعيل آلية التظلم

69. سينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع حلقة عمل انطلاق بمشاركة الشركاء المنفذين وممثلي المستفيدين لإبلاغهم بإجراءات الآلية العالمية.

6.2 آليات التظلم للشركاء المنفذين

6.2.1 وحدة صيانة الطرق ووحدة مشروع المياه الحضرية

ستستخدم هاتان الودعتان آلية التظلمات لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، حتى يتم إنشاء آليات التظلم الخاصة بهم.

6.2.2 آلية التظلمات لمشروع الأشغال العامة

70. في سياق التمويل الإضافي لمشروع الأشغال العامة كثيفة العمالة، أنشأ مشروع الأشغال العامة آلية معالجة المظالم التالية (القسم 3.3 من إطار الإدارة البيئية والاجتماعية):

توفر آليات التظلم وسيلة رسمية للمجموعات المتضررة أو أصحاب المصلحة للمشاركة مع منفي المشروع أو أصحابه بشأن القضايا ذات الاهتمام أو الآثار غير المعالجة. التظلمات هي أي شكاوى أو اقتراحات حول الطريقة التي يتم بها تنفيذ المشروع. قد تأخذ شكل شكاوى ومخاوف واقتراحات محددة حول أنشطة المشروع الروتينية. إن تحديد المظالم والاستجابة لها يدعم تطوير علاقات إيجابية بين المشاريع والمستفيدين والمجموعات / المجتمعات التي يحتمل أن تتأثر، وأصحاب المصلحة الآخرين.

يمكن أن تكون المظالم مؤشراً على مخاوف أصحاب المصلحة المتزايدة (الحقيقية والمتصورة) ويمكن أن تتصاعد إذا لم يتم تحديدها وحلها. لذلك فإن إدارة المظالم هي عنصر حيوي في إدارة أصحاب المصلحة وجانب مهم من إدارة المخاطر للمشروع. قد يكون للمشاريع مجموعة من الآثار السلبية المحتملة على الناس والبيئة بشكل عام، وبالتالي فإن تحديد المظالم وضمان الحل في الوقت المناسب أمر ضروري للغاية. على هذا النحو، طور إطار الإدارة البيئية والاجتماعية عملية إدارة التظلمات لتكون بمثابة دليل أثناء تنفيذ المشروع.

- **المرحلة 1.** إذا كان لدى أي شخص أي شكاوى أو مخاوف أو اقتراحات بشأن تصميم المشروع الفرعي وتنفيذه، فيمكنه تقديم شكوى شفوية أو كتابية عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو رسالة نصية عبر الهاتف إلى الوكالات التالية: أ) المحلي المجلس على مستوى المديرية؛ ب) لمشروع الأشغال العامة كثيفة العمالة. في حالة تقديم شكوى شفوية، سيتم كتابتها على الورق من قبل الوحدة المستقبلية. سيتم حل المشكلة أعلاه في غضون 15 يوماً.
 - **المرحلة 2.** إذا لم يكن الأشخاص راضين عن قرار المجلس المحلي أو المكتب الإقليمي لمشروع الأشغال العامة كثيفة العمالة، فيمكنه أو لها رفع الشكوى إلى مكتب الحاكم في غضون شهر واحد من تاريخ استلام القرار. سيتم حل المشكلة في غضون 15 يوماً.
 - **المرحلة 3.** إذا كان الشخص غير راضٍ عن قرار مكتب الحاكم، فيمكنه أو هي رفع الشكوى إلى المكتب المركزي لمشروع الأشغال العامة كثيفة العمالة في غضون شهر واحد من تاريخ استلام القرار.
 - **المرحلة 4.** بمجرد أن يتلقى المكتب المركزي لمشروع الأشغال العامة كثيفة العمالة الشكاوى. يجب حلها في غضون شهر واحد بالتنسيق مع مكتب مشروع الأشغال العامة الإقليمي والحكومة المحلية.
71. في سياق المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، عمل مشروع الأشغال العامة على تعزيز آلية إعادة إعمار غزة لتلبية متطلبات آلية التظلم للمشروع. وسيتم القيام بنفس الشيء في سياق المشروع الطارئ الثاني للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن، حيث سيقوم مشروع الأشغال العامة بتعديل آلية إعادة إعمار غزة لتلبية جميع متطلبات الآلية العالمية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.

7 المراقبة والإبلاغ

7.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة

72. كجزء من مشاركة المواطنين، سيشرك المكتب أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد من خلال إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المشروع بنشاط في عكس وتقييم التقدم المحرز في مشروعهم، وتحقيق النتائج المتوقعة. لهذا الغرض، سيتبع المكتب المبادئ الأساسية للرصد والتقييم التشاركي:
- السكان المحليون مشاركون نشطون -وليسوا مجرد مصادر للمعلومات.
 - أصحاب المصلحة تقييم، الغرباء تسهيل.
 - التركيز على بناء قدرة أصحاب المصلحة على التحليل وحل المشكلات.

- تبني العملية الالتزام بتنفيذ أي إجراءات تصحيحية موسى بها.

7.2 رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة

73. سيبقي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه في الزراعة أصحاب المصلحة على اطلاع مع تطور المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع، وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية التظلم.

74. سيتم مراجعة وتحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة بشكل دوري حسب الضرورة في سياق تنفيذ المشروع، من أجل ضمان أن المعلومات المقدمة هنا متسقة وهي الأحدث، وأن طرق المشاركة المحددة تظل مناسبة وفعالة فيما يتعلق سياق المشروع ومراحل محددة من التنمية. ستعكس أي تغييرات رئيسية على الأنشطة ذات الصلة بالمشروع والجدول الزمني الخاص به على النحو الواجب في خطة إشراك أصحاب المصلحة.

75. سيعيد مكتب خدمات الطوارئ البيئية تقارير شهرية موجزة عن المظالم العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، إلى جانب حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية ذات الصلة، وإرسال هذه التقارير الموجزة إلى مدير المشروع التابع لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. ستوفر الملخصات الشهرية آلية لتقييم كل من عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات الحصول على المعلومات، إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

76. سينشر المكتب تقريراً سنوياً منتجاً قائماً بذاته عن تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة خلال العام.

77. سيقوم مكتب التقييم البيئي والاجتماعي (ESSO) أيضاً برصد 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 مرض.

الملحق 1.

نموذج التظلمات والحل

استمارة ومتابعة وشكاوى المستفيدين من المشروع الطارئ للخدمات المتكاملة

"استمارة توثيق ورصد شكاوى المستفيدين من المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن"

			الاسم الثلاثي للمستفيد أسم المستفيد
رقم الهاتف للمتابعة للمتابعة	رقم الهاتف للمتابعة رقم الهاتف	رقم البطاقة الشخصية رقم بطاقة الهوية	
			العنوان الدائم العنوان الثابت
			(اسم النشاط المنفذ (مركز / وحدة) اسم النشاط قيد التنفيذ
المحافظة: Governorate	المديرية: District	القرية: Village	مكان تنفيذ النشاط Place of activity under implementation

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

موضوع الشكاوى

Complaint Subject

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

- 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 الشكاوى-:.....

Opinion on the seriousness of the complaint

- معالجة الشكاوى - :

تم تحويل الشكاوى إلى

- الوظيفة اللازمة للبت في الشكاوى - :

الوقت اللازم للرد

-مدى رضى المستفيد عن حل شكاواه- :

رضا المستفيد عن الاستجابة لشكاواه

		الإجراءات تم اتخاذ فعل
التاريخ: تاريخ		ما ترتب عليها من النتائج نتائج الإجراءات المتخذة

اسم مستلم ووظيفته:

اسم الشخص المتلقي للشكوى ومنصبه

التاريخ التاريخ: توقيع الموظف المختص / التوقيع