منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
منظمة الصحة العالمية

مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن

الجمهورية اليمنية

خطة إشراك أصحاب المصلحة

مسودة أولية 30 مايو 2021
نسخة محدثة حتى 30 سبتمبر 2021

المصطلحات:

CERC	مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة
CPHLs	مختبرات الصحة العامة المركزية
CHWs	العاملون في مجال صحة المجتمع
CHNVs	المتطوعون في مجال صحة المجتمع والتغذية
CMWs	القابلات المجتمعيات
CoC	مدونة السلوك
COVID-19	فيروس كورونا (كوفيد - 19)
DHO	مكتب الصحة في المديرية
EHNP	مشروع الصحة والتغذية الطارئ
ESF	إطار العمل البيئي والاجتماعي
ESMF	إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
ESS	المعايير البيئية والاجتماعية
FGD	المناقشات الجماعية المركزة
GBV	العنف القائم على النوع الاجتماعي
GARWSP	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف
GHO	مكتب الصحة في المحافظة
GM	آلية معالجة التظلمات
GRS	خدمة معالجة التظلمات
HSE	البيئة والصحة والسلامة
IDA	المؤسسة الدولية للتنمية
IDP	نازح داخلي
INGO	منظمة غير حكومية دولية
KII	مقابلة أصحاب المصلحة الرئيسيين

LMP	دليل إجراءات إدارة العمالة
M&E	الرصد والتقييم
MIS	نظم إدارة المعلومات
MSP	حزمة الحد الأدنى من الخدمات
MOPHP	وزارة الصحة العامة والسكان
MOPIC	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
MOWE	وزارة المياه والبيئة
NBTCs	المراكز الوطنية لنقل الدم
NCD	الأمراض غير المعدية
NGO	منظمة غير حكومية
NWRA	الهيئة العامة للموارد المائية
PAD	وثيقة تقييم المشروع
PCA	اتفاقية الشراكة والتعاون
PDO	الهدف الإنمائي للمشروع
PMU	وحدة إدارة المشروع
PPE	معدات الحماية الشخصية
PWP	مشروع الأشغال العامة
SCAMCHA	المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الدولي
SEP	خطة إشراك أصحاب المصلحة
SEA/SH	الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي
TPM	الرصد من طرف مستقل
UN	الأمم المتحدة
UNICEF	منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)
UWS-PMU	وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية
UNOPS	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

WASH	المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي
WBG	مجموعة البنك الدولي
WHO	منظمة الصحة العالمية
WSS	خدمات المياه والصرف الصحي
WSSLCs	المؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي
YEHCP	مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن
YIUSEP	المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن-المرحلة الثانية

1 مقدمة/وصف المشروع[1]

1.1 مقدمة

شارك في إعداد الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة كل من اليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومنظمة الصحة العالمية وذلك بشأن مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن، وفقاً للمعيار البيئي والاجتماعي رقم (10) التابع للبنك الدولي بشأن إشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات. تحدد هذه الخطة برنامجاً لإشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الإفصاح عن المعلومات العامة والتشاور بشأنها، وذلك خلال كامل دورة المشروع، وتحدد الطرق التي يتواصل بها فريق المشروع مع أصحاب المصلحة، كما تتضمن آلية يمكن للأفراد من خلالها إثارة مخاوفهم أو تقديم ملحوظاتهم أو شكاواهم حول المشروع أو أي أنشطة متعلقة به.
تكتسب مشاركة السكان المحليين أهمية بالغة في نجاح المشروع من أجل ضمان التعاون السلس بين موظفي المشروع والمجتمعات المحلية، ومن أجل تقليل المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بأنشطة المشروع المقترحة والتخفيف من حدتها. كما تحظى مشاركة أصحاب المصلحة في المشروع بأهمية بالغة لإيصال معلومات خدمات المشروع ونطاقه إلى جميع أصحاب المصلحة والوصول إلى الفئات المحرومة والضعيفة. وفي سياق الأمراض المعدية، تكتسب أنشطة التوعية الواسعة التي تلائم الجانب الثقافي أهمية خاصة في توعية المجتمعات المحلية على الوجه الصحيح بشأن المخاطر المتصلة بالأمراض المعدية.
نظراً للحاجة الملحة للمشروع والقيود المفروضة لاحتواء فيروس كورونا، تم إعداد الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة، لكن المشاورات الأكثر شمولاً أجريت قبل تنفيذ أنشطة المشروع، وستستمر طوال مدة المشروع، في نطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه.

1. وصف المشروع والمخاطر

1-2-1 وصف المشروع

يُعد مشروع رأس المال البشري في اليمن أحد المشاريع التي يمولها البنك الدولي للإسهام في جهود المجتمع الدولي الرامية إلى الحفاظ على خدمات الصحة والتغذية وتعزيزها بما يتماشى مع حزمة الحد الأدنى من الخدمات والاستجابة لمعالجة الأزمات الصحية والتغذوية والمساهمة في توفير المياه المأمونة وتحسين قدرات شبكات المياه والصرف الصحي. يستهدف المشروع كافة أرجاء البلاد، فيما ستركز بعض التدخلات على محافظات أو مديريات محددة حسب الأولوية والاحتياج، والتي سيتم تحديدها خلال مرحلة تنفيذ المشروع. يضم المشروع أربع مكونات كالتالي:

- **المكون الأول: تحسين الحصول على خدمات الرعاية الصحية والتغذية والصحة العامة:** 1-1: تحسين إمكانية الحصول على حزمة الحد الأدنى من الخدمات على مستوى الرعاية الصحية الأولية (تنفيذ اليونيسف) 1-2: الوقاية من سوء التغذية المزمن وعلاج سوء التغذية الحاد على مستوى المجتمع المحلي ومستوى الرعاية الأولية (تنفيذ اليونيسف) 1-3: دعم خدمات الصحة والتغذية المقدمة في مراكز الإحالة من المستوى الأول (تنفيذ منظمة الصحة العالمية) 1-4: استدامة جاهزية النظام الصحي الوطني وبرامج الصحة العامة (تنفيذ منظمة الصحة العالمية)
- **المكون الثاني تحسين إمكانية الوصول إلى إمدادات المياه والصرف الصحي وتعزيز النُظم المحلية:** 2-1: إعادة توفير خدمات المياه والصرف الصحي وتحسين جودتها في المناطق الحضرية والريفية المحددة (تنفيذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع) 2-2: الدعم الطارئ لتدخلات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في إطار الاستجابة للتصدي لفيروس كورونا والسيول المباغتة (تنفيذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع) 2-3: تعزيز بناء قدرات مؤسسات المياه والصرف الصحي على المستوى المحلي (تنفيذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع).
- **المكون الثالث: دعم المشروع وتنظيمه وتقييمه وإدارته (تنفيذ اليونيسف ومنظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع): يعمل** هذا المكون على دعم أنشطة الإدارة والرصد والتقييم لضمان تنفيذ المشروع بشكل مقبول وسلس. كما أن هذا المكون سيقدم التمويل للأمور الآتية: (1) الدعم الإداري العام لمنظمة الصحة العالمية واليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (2) تعيين أطراف مستقلة معنية بالرصد، بشروط مرجعية مقبولة لدى البنك الدولي، والتي ستكمل الترتيبات الحالية للرصد من أطراف مستقلة للجهات المنفذة (3) تقديم المساعدة الفنية.

- **المكون الرابع: الاستجابة في الحالات الطارئة المحتملة (تنفيذ اليونيسف ومنظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع)** يجري تطبيق مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة لتوفير استجابة عاجلة في حالات الطوارئ دون تخصيص أي مبلغ بشأنه. من المحتمل تفشي الأوبئة والأمراض التي لها تأثيرٌ على الصحة العامة أو حالات الطوارئ الأخرى أثناء دورة المشروع، مما يتسبب في آثار اقتصادية أو اجتماعية سلبية كبيرة أو كليهما. وفي حالة تفعيل هذا المكون، سيتم إعداد الدليل التشغيلي للاستجابة في

[1] يعتمد هذا القسم على وصف المشروع في وثيقة تقييم المشروع (P175036)

حالات الطوارئ بشكل مشترك مع البنك الدولي والموافقة عليه لاستخدامه وسيتم تحديث إطار الإدارة البيئية والاجتماعية وإطار العمل المعني بإعادة التوطين بحيث تعكس الأنشطة التي جرى اضافتها مؤخراً.

1-2-2 المخاطر

تصنف المخاطر والآثار البيئية المترتبة على هذا المشروع على أنها "كبيرة" بالنظر إلى طبيعة أعمال إعادة التأهيل المقترحة لأنظمة المياه والصرف الصحي وحجمها، وتوفير خدمات الرعاية الصحية للمجتمعات المحلية، وتشغيل مرافق الصحة والتغذية في إطار المكونين الأول والثاني على أساس مستدام. يمكن أن تشمل المخاطر والاثار البيئية المتوقعة في إطار هذا المشروع ما يلي: تجمع النفايات الطبية بسبب تشغيل مؤسسة الرعاية الصحية واثارة الاغبرة والضوضاء وتجمع النفايات الصلبة، وكذلك سلامة العاملين بما في ذلك الصحة والسلامة المهنية نتيجة الأشغال المدنية لإعادة تأهيل خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي. من المتوقع أن تكون المخاطر والاثار البيئية محددة في كل موقع على حدة وقابلة لعكس مسارها وذات حجم منخفض ويمكن تخفيفها باتباع التدابير المناسبة. لقد أُعدت خطة إدارة النفايات الطبية في سبيل التخفيف من حدة المخاطر والاثار البيئية المحتملة، وتشمل أيضاً تدابير الوقاية من العدوى ومكافحتها، وسيتم تنفيذها لإدارة مخاطر النفايات الطبية، والحد من انتشار فيروس كورونا أثناء تنفيذ أنشطة المشروع. بالإضافة إلى ذلك، يتم إعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية الخاصة بالموقع للتخفيف من حدة المخاطر البيئية والاجتماعية ذات الصلة بأنشطة إعادة التأهيل والأشغال المدنية. وستشمل المستندات التعاقدية بنودا في الجانب البيئي والاجتماعي والصحة والسلامة للمقاولين.

ومن المتوقع أن ينجم عن المشروع اثاراً على المجتمع والتي قد تنجم عن الأشغال المدنية (أنشطة أعمال الحفر) أثناء عملية التنفيذ، حيث تشمل هذه الاثار العوامل المؤثرة على صحة وسلامة العاملين والمجتمعات المحلية، وإعاقة حركة المرور وحركة سير المشاة ووصولهم إلى المنازل وممارسة أنشطتهم اليومية، وغيرها مثل تعطل البنى التحتية الأرضية والخدمات مثل الكهرباء والاتصالات.

بالإضافة إلى ذلك، قد تنطوي تدخلات المشروع على مخاطر اجتماعية كبيرة تتعلق بالحرمان من منافع المشروع والمخاطر المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. وتُعزى عوامل الحرمان المحتملة إلى النوع الاجتماعي وحالة الضعف والوضع الاجتماعي والاقتصادي. من جانب آخر، قد تتعرض الفئات الضعيفة للتمييز العنصري أثناء تقديم الخدمات في مرافق الرعاية الصحية وخدمات المشروع الأخرى. في حين قد تتعرض الممرضات أو يواجهن مشاكل تتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. كما يمكن أن تصبح النساء الزائرات عرضةً للاعتداء أو التحرش الجنسي مقابل الحصول على الخدمات. وقد يؤدي تدفق العمالة الذي يتسبب في نشوب النزاع بين النازحين والمجتمعات المضيفة إلى التمييز في التوظيف والحصول على الخدمات. وقد ينطوي تنفيذ أنشطة المشروع على عمالة الأطفال.

ثمة مخاطر أخرى مرتبطة بالمشروع وتُعزى إلى الإصابة بفيروس كورونا وانتشارها خلال المشاورات وتنفيذ أنشطة المشروع الأخرى إذا لم يتم إجراء تدابير دقيقة للحد منها. يلتزم المشروع بإرشادات منظمة الصحة العالمية، وكذلك المذكرة الاستشارية للبنك الدولي بشأن المشاورات العامة وإشراك أصحاب المصلحة في ظل انتشار وباء فيروس كورونا. تشمل تدابير التخفيف التي ينبغي تطبيقها رفع مستوى الوعي بتدابير الوقاية من انتقال فيروس كورونا بين العاملين، و تشجيع أصحاب المصلحة على أخذ اللقاحات وتوفير الكمامات ومعدات الحماية الشخصية المناسبة ومعقمات اليدين وممارسات النظافة الصحية ومراقبة الالتزام بذلك.

سيعمل المشروع على معالجة هذه المخاطر ودمج الاعتبارات والتدخلات البيئية والاجتماعية المطلوبة في تصميم مكونات المشروع. كما سيجري تضمين اعتبارات الإدماج والنوع الاجتماعي في تصميم المشروع وتنفيذه. تنطبق مدونة السلوك الخاصة بالمشروع على المقاولين وينبغي عليهم الالتزام بها، أو مدونة السلوك الخاصة بهم طالما تمت مراجعتها وإثبات امتثالها لإطار العمل البيئي والاجتماعي والقوانين والتشريعات الوطنية. تقوم الجهات المنفذة بتطبيق خطط العمل والإجراءات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي أو الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي التي تم وضعها في المشروع السابق (مشروع الصحة والتغذية الطارئ) للتخفيف من حدة المخاطر ذات الصلة أثناء تنفيذ أنشطة المشروع. لقد تم الانتهاء من إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة لمعالجة المخاطر المتعلقة بأصحاب المصلحة وتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة في إطار المشروع. وسيتم إعداد دليل إجراءات إدارة العمالة لمعالجة المخاطر المرتبطة بالعمالة بين العاملين في المشروع. بالإضافة إلى ذلك، قامت الجهات المنفذة بإعداد إطار العمل المعني بإعادة التوطين لوضع إرشادات عامة خاصة بمسائل إعادة التوطين وإجراءات التعويض وذلك في حالة الأنشطة التي تتطلب إعادة توطين المجتمعات المحلية. سيتم إعداد خطط إعادة التوطين الخاصة بالموقع من أجل الأنشطة التي قد تتضمن قيوداً مؤقتة بشأن استخدام الأراضي أو الوصول إليها والتي يمكن أن يكون لها آثاراً سلبية على المجتمعات والأفراد.

وبعيداً عن المخاطر المرتبطة بتنفيذ المشروع، ثمة مخاطر كامنة في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالية. كما تبرز صعوبات يمكن أن تحول دون الوصول إلى المجتمعات والسكان المتضررين من المشروع بما في ذلك الصعوبات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى مناطق المشروع نتيجة النزاع وانعدام الأمن ورفض السلطات المحلية منح التصريحات اللازمة والقيود المفروضة على التنقل في سياق فيروس كورونا. وبحسب التفاصيل الواردة في هذه الوثيقة، سيجري تطبيق طرق التشاور عن بعد، إلا أنها قد لا ترقى إلى نفس المستوى من المشاركة التي

يمكن تحقيقها من خلال المشاركة التي تتم بالحضور الشخصي على نطاق واسع. علاوة على ذلك، يمكن أن تتسبب التوترات بين المجتمعات والنازحين بعرقلة إشراك أصحاب المصلحة. تعمل الجهات المنفذة على إشراك النازحين والمجتمعات المضيفة بصورة عادلة لضمان مراعاة جميع وجهات النظر والاثار التي قد تنجم.

2. 3-1 المنهجية

يعد إشراك أصحاب المصلحة خلال دورة حياة المشروع أمراً ضرورياً لتنفيذه بنجاح. لا ينبغي إبلاغ أصحاب المصلحة الرئيسيين فحسب، بل ينبغي أيضاً التشاور معهم وتزويدهم بالوسائل اللازمة للإسهام في استدامة المشروع ورفع الشكاوى أو تقديم الردود. ستساعد خطة إشراك أصحاب المصلحة أيضاً في زيادة تأييدهم للمشروع، وضمان التعاون السلس بين موظفي المشروع وأصحاب المصلحة المستهدفين، ومعالجة المخاطر البيئية والاجتماعية المتعلقة بأنشطة المشروع.

وفقاً لنُهُج أفضل الممارسات، ستطبق الجهات المنفذة المبادئ الواردة فيما يلي على أنشطتهم الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة:

- الوضوح يتم إجراء المشاورات العامة خلال دورة حياة المشروع التي تشمل فترة الإعداد والتنفيذ بطريقة علنية دون تلاعب خارجي أو تدخل أو إكراه أو ترهيب. وسيكون من السهل الوصول إلى أماكن انعقاد المشاورات ولا يتطلب تنقلات لمسافات طويلة أو رسوم دخول أو إذن مسبق للدخول.
- المواءمة الثقافية تتقيد الأنشطة والتنسيق والتوقيت والمكان بالعادات والأعراف المحلية وتحترمها.
- مراعاة حالات النزاع مراعاة السياق المعقد لليمن والرجوع إلى المبادئ الإنسانية الخاصة بالحياد وعدم التحيز.
- المشاركة الواعية وتقديم الردود: اتاحة المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع لجميع أصحاب المصلحة بالشكل المناسب، ومنح الفرص لأصحاب المصلحة لتقديم الردود، فضلاً عن تحليل تعليقات ومخاوف أصحاب المصلحة ومعالجتها.
- الشمولية إشراك جميع شرائح المجتمع المحلي في المشاورات، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وغيرهم من الفئات الضعيفة. و ستقدم الجهات المنفذة، عند الضرورة، المساعدة اللوجستية لتمكين المشاركين ذوي القدرات البدنية المحدودة وأولئك الذين ليس لديهم وسائل نقل مالية كافية أو محدودة من حضور الاجتماعات العامة التي ينظمها المشروع.
- مراعاة الاعتبارات الجنسانية. تنظيم المشاورات بحيث تضمن المساواة بين الإناث والذكور في المشاركة فيها، حيث ستقوم الجهات المنفذة، حسب الاقتضاء، بتنظيم اجتماعات منفصلة والمناقشات الجماعية المركزة للذكور والإناث، وإشراك ميسرين من نفس نوع المشاركين وتقديم دعم إضافي لتسهيل وصول الميسرين.

بالإضافة إلى ذلك، تضمن الجهات المنفذة أن تكون المشاورات هادفة. بحسب المعيار البيئي والاجتماعي رقم (10)، فإن المشاورات الهادفة هي عملية ذات مسارين كما يلي:

- تبدأ في مرحلة مبكرة من عملية تخطيط المشروع لجمع الآراء المبدئية حول مقترح المشروع وإثراء تصميم المشروع.
- تعزز الردود المقدمة من أصحاب المصلحة، خصوصاً كوسيلة لإثراء تصميم المشروع وإشراك أصحاب المصلحة في تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية والتخفيف من حدتها.
- تتم على أساس مستمر في ظل ظهور المخاطر والآثار
- تعتمد على الإفصاح المسبق عن المعلومات المجدية ذات الصلة والواضحة والموضوعية والتي يسهل الحصول عليها ونشرها في إطار زمني يتيح إجراء مشاورات هادفة مع أصحاب المصلحة بشكل مناسب ثقافياً، واستخدام لغة (لغات) محلية ذات صلة تكون مفهومة لدى أصحاب المصلحة.
- تأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والاستجابة لها.
- تدعم المشاركة الفاعلة والشاملة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع.
- لا تخضع للتلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والترهيب من قبل أطراف خارجية.
- يتم توثيقها والإفصاح عنها.

1-4 الدروس المستفادة

من بين الدروس التي استفادت منها الجهات المنفذة وتبنتها، أهمية المشاركة الفعالة والتنسيق خلال عملية التنفيذ مع أصحاب المصلحة المعنيين مع التخفيف من حدة المشاكل والتحديات الرئيسة التي ترد فيما يلي والتي لا زالت الجمهورية اليمنية تشهدها:

- جعلت قيود الحركة الناتجة عن النزاع الدائر في البلد و القيود التي سببتها جائحة فيروس كورونا، جعلت الجهات المنفذة تكيِّف أساليب تدخلاتها باستخدام أدوات اتصال افتراضية واتخاذ تدابير الصحة والسلامة عندما لا يمكن تجنب التجمعات، والاعتماد بشكل أكبر على فرق عمل محلية مصغرة تعمل في مناطق لامركزية.

- يتم التعامل مع العوائق الثقافية المحيطة بقضايا النوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في المجتمع اليمني بالتشاور مع خبراء محليين، وجرى تصميم المواد الاعلامية باللغة العربية منذ البداية (بدلا من إعدادها باللغة الإنجليزية ثم ترجمتها إلى العربية) وذلك لضمان استخدام لغة ومصطلحات مقبولة محليا عند التخاطب بشأن هذه القضايا. قام الشركاء أيضا بوضع برنامج تدريبي لطاقم المشروع والعاملين المتعاقدين، ولموظفي الخدمة المدنية، وذلك لرفع مستوى وعيهم بهذه القضايا، التي وُضعت حولها خطط لإتاحة دورات تجديد المعلومات وتوسيع الانتشار ضمن خطة العمل المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. ومع ذلك، قد لا يمكن إطلاقا تنفيذ إجراءات مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي في السياق اليمني على المدى العاجل بنفس مستوى التنفيذ الممكن في السياقات الأخرى.
- أدى تأخير الحصول على التراخيص الرسمية اللازمة للوصول ولإجراء المشاورات العامة والمشاركات المجتمعية بالجهات المنفذة إلى تعديل خطط العمل، وإضافة المزيد من الوقت في الجداول الزمنية المتوقعة لتنفيذ المشروع، لكي تخطط بأكبر قدر من الواقعية لحالات التأخير تلك منذ البداية. وبالإضافة لذلك، رفعت الجهات المنفذة مستوى مشاركاتها وكثفت جهودها الرامية للحصول على تأييد السلطات ذات الاختصاص، وذلك للتقليل من المدة الزمنية ومن متطلبات الحصول على الموافقات والتراخيص.

- قد يساهم تبادل المعلومات في الوقت المناسب وبناء العلاقات مع الشركاء في المشروع والسلطات المحلية في تحسين أداء المشروع ضمن الإطار الزمني المحدد ويعزز من فاعلية تنفيذه. وعندما يتفهم شركاء الجهات المنفذة ظروف المشروع ومتطلباته وتحدياته ونواياه بشكل أفضل، يحصل المشروع على تسهيلات أكثر ويتم تنفيذه بسرعة أكبر بكثير. وتم تأييد دمج ذلك في التخطيط لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، وفي هذه الخطة الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة.

- ينبغي تصميم الاجتماعات الافتتاحية التي تُعقد مع المتعاقدين وتنظيمها بحيث تغطي جميع نواحي المشاريع الفرعية ذات الصلة، ومنها على سبيل المثال تقييم المخاطر والصحة والسلامة وأهداف آلية معالجة التظلمات، ودور الرصد من الأطراف المستقلة (الطرف الثالث للرقابة والرصد) والوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسي واعتبارات النوع الاجتماعي والمشتريات والدعم اللوجستي وخطط التنفيذ

- ينبغي مشاركة بيانات الاتصال الخاصة بآلية معالجة التظلمات مع أصحاب المصلحة المعنيين (أي مع العاملين والمستفيدين) أثناء زيارات الرصد الميدانية من قبل طرف مستقل وزيارات التفقدية لموظفي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وكذلك أثناء التدريب على مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي ومنع الاعتداء والاستغلال الجنسي وتدريب المقاولين والعاملين على جوانب الصحة والسلامة، في كافة مراحل عملية إشراك أصحاب المصلحة.

- تضل مشاركة المدنيين مفتاحا أساسياً للقيام بمشروع ناجح إذا تضمنت:

  - إعداد خطة الاتصال العام التي تراعي السياق وتطبيقها مع بداية تنفيذ المشروع الفرعي وعلى امتداد فترة تنفيذ المشروع
  - مشاركة المدنيين في تحديد المشاريع الاستثمارية وتحديد أولوياتها ورصدها، بما في ذلك التشاور مع المجالس المحلية أو المجتمعات وأصحاب المصلحة الأساسيين على المستوى الشعبي.
  - تأسيس جمعيات المستفيدين بنسب متساوية من الذكور والإناث بحيث تشمل أصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية.

2 أنشطة إشراك أصحاب المصلحة المنفذة حتى الآن

نظراً لطبيعة المشروع وللمناقشات الجارية لتصميم المشروع بما فيها مناقشة استراتيجية الاستهداف الختامي للمشروع، وقبل الشروع في المفاوضات والحصول على موافقة مجلس الإدارة، انحصرت المشاورات على عقد اجتماعات تنسيقية بين الجهات المنفذة الثلاث والبنك الدولي. بالإضافة إلى ذلك، ونتيجة للضرورة الملحة للمشروع وللقيود المفروضة لاحتواء فيروس كورونا، أُعدت الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة باعتبارها نقطة انطلاق لعملية تفاعلية سيتم تطويرها ضمن استراتيجية وخطة شاملة لإشراك أصحاب المصلحة. تم التخطيط لإجراء مشاورات أكثر شمولية لاحقة، فيما يجري تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة باستمرار من خلال ادخال المزيد من التفاصيل عند توافرها. وفي الوقت الجاري، يتم تحديث هذه الوثيقة لتعكس نتائج تلك المشاورات الإضافية التي أجرتها اليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومنظمة الصحة العالمية كونها الجهات المُنفذّة لمكونات المشروع ذات الصلة.

2-1 اليونيسف

2-1.1 المشاورات بشأن مشروع الصحة والتغذية الطارئ للاسترشاد بها في مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن

يتساوى أصحاب المصلحة والمستفيدون الذين يستهدفهم مشروع الصحة والتغذية الطارئ مع أولئك الذين يستهدفهم مشروع حماية رأس المال

البشري الطارئ في اليمن. وبناءً على ذلك، فإن المشاورات التي أجريت خلال مشروع الصحة والتغذية الطارئ لها صلة مباشرة بتقديم الإرشاد لتصميم مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن بشكل عام وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي وخطة إشراك أصحاب المصلحة. خلال تنفيذ مشروع الصحة والتغذية الطارئ منذ عام 2017، أجريت سلسة من المشاورات الفنية مع أصحاب المصلحة الرئيسين في المشروع، بما فيهم وزارة الصحة العامة والسكان ووزارة المياه والبيئة على المستويين المركزي والمحلي (مكاتب الصحة على مستوى المحافظات والمديريات، ومدراء المرافق الصحية والمؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي والمؤسسات الأخرى ومنها الهيئة العامة للموارد المائية والهيئة العامة لمشاريع مياه الريف، فضلاً عن المنازل المعيشية والمجتمعات التي يؤثر عليها الأنشطة المنفذة في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ. تستمر المشاورات وتتواصل عبر الاجتماعات المنعقدة مع صناع القرار في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في مكاتبهم، وذلك كجزء من عملية مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة لعام 2020 وكذلك من خلال المشاورات مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة المحليين أثناء إعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية الخاصة بمواقع المشاريع الفرعية الممولة من مشروع الصحة والتغذية الطارئ - التمويل الإضافي الثالث.

يتضمن الملحق () المشاورات التي أجريت فيما يتعلق بمكونات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي ضمن مشروع الصحة والتغذية الطارئ الذي تنفذه اليونيسف. وبشكل عام، يركز أصحاب المصلحة على أهمية المشروع في تطوير امدادات المياه وتوفيرها على نحو مستدام والتقليل من تكرار انقطاعها وتوفير مياه مأمونة ونظيفة لتعزيز الصحة العامة للسكان عن طريق مكافحة الأمراض المنقولة عن طريق المياه وتلك المحمولة بالنواقل. ذكر أحد أصحاب المصلحة أن المشروع سيخفف من المخاطر المتعلقة بالجهود التي تبذلها النساء والأطفال لجلب المياه إلى منازلهم. ورغم ذلك، طُرحت مخاوف تتعلق بإدارة المشروع وتنفيذه، والاثار البيئية وتسرب المياه المحتمل بما يكفل حصول المجتمعات الفقيرة والضعيفة على خدمات المياه، هذا إلى جانب التحديات المتعلقة بالاستدامة من حيث قطع الغيار اللازمة لأعمال الصيانة وإعادة التأهيل. أخذت اليونيسف تلك المخاوف في الحسبان ضمن المشروع الفرعي لخطط الإدارة البيئية والاجتماعية التي جرى إعدادها قبل التنفيذ

وقد أُرفقت الملاحظات واجراءات الاستجابة التي اتخذتها اليونيسف فيما يتعلق بمكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة لعام 2020 في سياق فيروس كورونا والاستجابة الطارئة في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي، أُرفقت في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة ضمن إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. كما جرى إرفاقها حالياً كملحق لخطة إشراك أصحاب المصلحة ضمن مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن (الملحق 1) وفيما يلي الملاحظات المقدمة للاسترشاد بها في مشروع رأس المال البشري في اليمن:

مدير عام وحدة إدارة المشروع – مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية	• زيادة التركيز على الاثار المصاحبة للنواحي الاقتصادية الاجتماعية، والتلوث والاثار على الصحة والسلامة بما في ذلك الصحة المهنية، الناتجة عن التدخلات المقترحة في مجال المياه والصرف الصحي، واقتراح أفضل الممارسات للتخفيف من حدتها.	تم معالجتها من خلال إعداد جدول بآخر المستجدات فيما يتعلق بالمخاطر ذات الصلة وسبل التخفيف منها في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة ضمن إطار الإدارة البيئية والاجتماعية، وكذلك في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يتم تعزيزه وتوسيع نطاقه.
مدير عام وحدة إدارة المشروع – مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية	• إدارة المخاطر المرتبطة بفيروس كورونا في مواقع الإنشاء للحفاظ على سلامة العاملين والمهندسين في كافة الأوقات.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. ستتضمن اللائحة البيئية والاجتماعية لمناطق العمل إجراءات وبنود محددة لمكافحة عدوى فيروس كورونا في المواقع.
فريق الاجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم يتم ذكر المخاطر البيئية والاجتماعية أو تأثيرات الأنشطة وسبل التخفيف منها (**إصلاح المباني العامة المدمرة بما فيها المدارس والمستشفيات والمباني الإدارية**) أو إدراجها ضمن إجراءات تحديد المخاطر والتخفيف منها في الوثيقة.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. تمت إضافة الأشغال المدنية إلى مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة ضمن إطار الإدارة البيئية والاجتماعية، وهي الآن متضمنة في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن.

المدير التنفيذي لمنظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	التركيز على تسريع عملية تأهيل شبكة المياه بشكل عام وتوفير المياه، مما سيساعد على حل أكبر مشكلة تهدد النازحين والمقيمين في حال الاستغناء عن عمليات نقل المياه.	تتعلق بعض أنشطة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة بإعادة تأهيل مشاريع المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي. وفي إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ، سيكون هذا تحت مسؤولية مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.
المدير التنفيذي لمنظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	التركيز على رفع مستوى الوعي والحشد المجتمعي عبر مختلف وسائل الإعلام لتعزيز وعي الجماهير واستخدام أساليب توعوية مثل المقاطع المصورة ومقاطع الفيديو القصيرة	استخدم مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة مختلف قنوات التواصل ووسائل الإبلاغ عن آلية معالجة التظلمات، وأنشطة المشروع وما إلى ذلك. وقد تم إدراجها عند تصميم مشروع رأس المال البشري الطاري في اليمن، حيث تعتبر بشكل عام جزءاً من إعداد برامج اليونيسف ضمن المجال الفني لقسم "الاتصال من أجل التنمية"
المدير التنفيذي لمنظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	الإعداد المسبق لآلية الشكاوى وتوعية المجتمع حول استخدامها.	أُخذت الملاحظة بعين الاعتبار ويتم التخطيط للقيام بهذا.

يتم إجراء مشاورات منتظمة مع مدراء الصحة وموظفي وزارة الصحة العامة والسكان أثناء الزيارات الميدانية للمرافق الصحية لزيادة الوعي حول تدابير إدارة النفايات الطبية. مع مراعاة التشابه بين المكونات أو الأنشطة التي يستهدفها مشروع الصحة والتغذية الطارئ ومشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن، فإن كل هذه المشاورات السابقة تتصل على نفس القدر من الأهمية بمشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن الجديد. ستستمر هذه المشاورات ومشاورات مماثلة خلال الفترة المتبقية من دورة حياة مشروع التغذية والصحة الطارئ وكذلك أثناء الاعداد والتنفيذ المقرر لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن سواء بالحضور الشخصي إذا سمحت بذلك الأوضاع الأمنية وتدابير الوقاية من فيروس كورونا أو عبر منصات التواصل الاجتماعي.

في يونيو 2021، اجتمع مستشار الاجراءات الوقائية لدى اليونيسف مع مدير عام مكتب الصحة بأمانة العاصمة لمناقشة تركيب محارق للنفايات بشكل تجريبي في خمسة مرافق صحية. وقد أبدى مدير عام مكتب الصحة بالأمانة إعجابه بتلك الخطط بعد مراجعتها والتي تضمنت نماذج المحارق وتصاميمها. كماعُقد اجتماع مماثل مع إدارة النفايات الطبية لدى وزارة الصحة العامة والسكان بصنعاء أواخر شهر يونيو وجرى مناقشة تصاميم المحارق بشكل مستفيض. قدمت إدارة النفايات الطبية بوزارة الصحة موافقة شفوية على التصاميم، كما سلمت الوثائق للمراجعة وتقديم الملاحظات، إن وجدت. تلقت اليونيسف تأكيداً خطياً من مكتب الصحة بالأمانة ومن وزارة الصحة العامة والسكان للمضي قدما بتجهيز نموذج المحرقة الذي وقع عليه الاختيار، والذي ينطبق أيضا على تركيب محارق أخرى ضمن مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن. أجريت مشاورات مماثلة وتم الحصول على الموافقة من وزارة الصحة العامة والسكان ومكتب الصحة في عدن وذلك في أغسطس 2021. وبالإضافة لذلك، زار المستشار جميع المرافق الصحية الرئيسة المستهدفة في صنعاء (خلال يوليو 2021) وثلاثة من أصل خمسة مرافق تجريبية مستهدفة في محافظة عدن (في أغسطس 2021). وقد أشار موظفو المرافق الصحية إلى أن تدابير فرز وجمع وتخزين النفايات قوية، والتي أكد عليها المستشار أثناء ملاحظته لذلك، إلا أن مرحلة التخلص النهائي من النفايات يشكل تحدياً، إذ تحتاج المرافق الصحية لنقل النفايات إلى مواقع بديلة أو حرقها في أماكن مفتوحة وبالتالي ترك مخلفات سامة. وأبدى الموظفون تقبلهم وترحيبهم لفكرة تركيب محارق النفايات الطبية. إلا أن أحد المرافق الصحية بصنعاء وثلاثة مرافق أخرى بعدن لا تتوفر لديها مساحات كافية لاستيعاب محارق النفايات الطبية أو أنها تتواجد في أحياء مكتظة بالسكان، ويمكن أن توثر الغازات المنبعثة من الاحتراق سلباً على المجتمع المحيط. ولذلك تم اقتراح استبدال تلك المرافق الصحية بمرافق أخرى مناسبة، حيث سيتم زيارتها بعد اختيارها مباشرة لإجراء المشاورات اللازمة في هذا الخصوص. أثناء تلك الزيارات، تحدث المستشار مع بعض عملاء/الزوار المرافق الصحية وبين لهم أن محارق النفايات الطبية تمثل نقلة نوعية مقارنة بممارسات الحرق في الأماكن المفتوحة التي تشهدها تلك المرافق الصحية. فبينما ينتج عن حرق النفايات الطبية في الأماكن المفتوحة أدخنة سامة، تنبعث أدخنة خالية من السموم من المحارق التي تعمل تحت درجة حرارة تزيد عن 800 درجة مئوية، وبالتالي لا تتسبب بأي أضرار على البيئة والمجتمع. في أول الأمر أعرب العملاء/الزوار عن مخاوفهم من الأضرار الصحية المحتملة للمحارق، ولكن بعد أن استمعوا إلى ميزاتها، أبدوا اقتناعهم بهذا التدخل ورحبوا به.
رغم أن العديد من الزيارات الميدانية التي قام بها موظفو اليونيسف أثناء تنفيذ مشروع التغذية والصحة الطارئ تضمنت مشاورات مجتمعية،

إلا أن هنالك تجربة حدثت مؤخراً اثناء إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، وسيُسلط عليها الضوء هنا كأحد الأمثلة. خلال زيارة ميدانية قام بها أحد موظفي اليونيسف في سبتمبر 2021، عُقد لقاءً مع النازحين في المكلا (حضرموت الساحل) ومن ضمنهم نساء وأطفال ورجال. وقد أشار بعض النازحين ممن حضروا اللقاء أنهم حصلوا على الخدمات سواءً عبر الخدمات الإيصالية أو عبر الفرق المتنقلة، وأنهم أحياناً كانوا يأتون بأنفسهم إلى المرافق الصحية على الرغم من صعوبة ذلك للذهاب الى تلك المرافق في أغلب الأحيان نظراً لبعد المسافة وتكاليف المواصلات. وفيما يلي بعض أهم الملاحظات التي أبداها النازحون:

- عبر النازحون عن رضاهم بمستوى تلك الخدمات وأشاروا إلى أن العاملين في المجال الصحي يعاملونهم بأدب واحترام. ورغم ذلك، أشاروا إلى أن أغلب الخدمات تركز على الأمهات والأطفال مع وجود فجوات في الخدمات المقدمة في الحالات الأخرى بما في ذلك الأمراض المعدية وغير المعدية بين الأطفال الأكبر سناً والبالغين. وعبروا عن حاجتهم لتوفير هذه الخدمات، بما في ذلك الاستشارات الطبية والعلاج. وهذا يتطابق تماما مع الملاحظات المقدمة خلال الزيارات الميدانية واللقاءات المجتمعية الأخرى التي أجريت خلال السنوات المنصرمة من فترة تنفيذ مشروع الصحة والتغذية الطارئ. عقدت اليونيسف ومنظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة والسكان والشركاء بمن فيهم البنك الدولي عدة نقاشات حول مراجعة وتحديث حزمة الحد الأدنى من الخدمات الخاصة باليمن، وقد أكدت اليونيسف على الحاجة لاستمرار تقديم تلك الخدمات، وعلى أهمية أن تسلط وزارة الصحة العامة والسكان الضوء على التموينات والموارد البشرية التي تحتاجها في مرافق الرعاية الصحية الأولية ليتسنى تقديم هذه الخدمات الحيوية.
- بالإضافة إلى ذلك، ذكر المشاركون أنهم كانوا يحصلون في السابق على الخدمات الايصالية بانتظام، لكن وتيرة تقديم تلك الخدمات انخفضت في الأشهر الأخيرة، مما أجبرهم على السفر إلى المرافق الصحية للحصول على الخدمات اللازمة، وبالتالي تحمل المزيد من الأعباء المالية. طالب المشاركون استئناف تقديم الخدمات الإيصالية والفرق المتنقلة بطريقة موثوقة ويمكن التنبؤ بها. وقد ابلغتهم اليونيسف بوجود فجوة في التمويل (نتيجة للفجوة بين مشروع الصحة والتغذية الطارئ ومشروع رأس المال البشري الطارئ) وكذلك استئناف الخدمات الإيصالية في أقرب وقت.

بالنسبة لمكون الصحة والتغذية الذي تنفذه اليونيسف في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ في مرافق الرعاية الصحية الأولية، يتم عرض استبيان لقياس رضا المستفيدين كجزء من عملية الرصد من أطراف مستقلة تخص المشروع، وتعبئته من قبل الأفراد الذين استفادوا من الخدمات المقدمة في المرافق الصحية المدعومة. يغطي الاستبيان جوانب متنوعة من تجارب المستفيدين في المرافق الصحية ويتضمن أسئلة عما إذا كانت النساء يشعرن بالأمان عند ذهابهن إلى المرفق الصحي وفي المرفق الصحي نفسه. لجأت اليونيسف لإشراك متخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي لتقديم المزيد من المعلومات حول هذا البند في استمارة الاستبيان. وفي أحدث جولة من الرصد من أطراف مستقلة (الجولة 8) أفاد حوالي ثلاثة أرباع العملاء الذين جرت مقابلتهم (72,3 في المائة) أنهم راضون تماما عن الخدمات التي يتلقونها في المرافق الصحية المدعومة في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ، في حين ذكر ربع المشاركين تقريبا (25,3 في المائة) أنهم راضون نوعا ما عن تلك الخدمات بينما عبر القليل منهم (2,4 في المائة) عن عدم رضاهم عن تلك الخدمات. ذكر 485 مستفيداً (2,4 في المائة) من الخدمات في 268 مرفق صحي أنهم غير راضين عن مستوى الخدمة. تمثلت أبرز أسباب عدم الرضى في عدم توفر الخدمات للبالغين و خدمات الرعاية الصحية الأولية و الفحوصات الطبية وكذلك الأدوية. واستجابةً لذلك، راجعت اليونيسف المستلزمات التي تقدمها لمرافق الرعاية الصحية الأولية، وعملت مع وزارة الصحة العامة والسكان على إعداد مجموعة مخصصة من مستلزمات الرعاية الصحية الأولية وراجعت طرق توزيعها بحيث يتم توزيع المستلزمات على المرافق بشكل مباشر بدلاً من توزيعها عبر مستودعات مكاتب الصحة في المحافظات. وخلال آخر الزيارات الميدانية التي أجراها موظفو مشروع الصحة والتغذية الطارئ التابع لليونيسف، تبين أن المرافق الصحية يتوفر لديها مخزون أفضل من الإمدادات، في حين أبلغ موظفو ومدراء المرافق الصحية فريق اليونيسف أنهم منذ بدء التوزيع المباشر باتوا يحصلون على مخزون الأدوية والإمدادات الطبية اللازمة بشكل أفضل مقارنة بالفترة الماضية.

علاوة على ذلك، صنف 73 في المائة من المبحوثين زيارتهم الأخيرة إجمالاً على أنها "جيدة" نوعا ما، وصنف 26 في المائة من المبحوثين زيارتهم الأخيرة على أنها "متوسطة"، آخذين بعين الاعتبار كافة المعايير الآتية:

- موقع المرفق الصحي
- طول فترة الانتظار للحصول على الخدمة
- مقدار الوقت المستغرق مع الطبيب أو الممرضة
- شرح المشكلة وتوصيات العلاج
- جودة الخدمات السريرية: معرفة وقدرات أو مهارات الطبيب أو الممرضة أو الأخصائي الصحي.
- تعامل العاملين في مجال الصحة: مستوى الاحترام والأدب والألفة التي يبديها العاملين في مجال الصحة مع المستفيدين
- الزيارة الشاملة

وتنخرط اليونيسف الآن في مناقشات مع منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة والسكان بشأن مبادرة تحسين الجودة، التي من شأنها زيادة الشعور بالرضاء نحو بعض هذه المجالات، كما أنها قيد الدراسة للحصول على الدعم في إطار برنامج مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن.

كما أعدت اليونيسف - في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ - إطار الإدارة البيئية والاجتماعية المرتبط بمكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة الذي تم تفعيله في عام 2020م بشأن الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا وتدخلات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في الحالات الطارئة. تم اتباع متطلبات المشاورات العامة والإفصاح لهذا الغرض. وفي سياق انتشار فيروس كورونا في الوقت الراهن، تم تقييد المشاورات التي تتم بالحضور الفعلي للمشاركين. ورغم ذلك، أجرت اليونيسف المشاورات من خلال وسائل الاتصال عن بعد، حسب الارشادات الخاصة بفريق البنك الدولي. شمل أصحاب المصلحة المستهدفون - على سبيل المثال لا الحصر - مكاتب الصحة بالمحافظة ومكاتب الصحة بالمديرية، ومكاتب المياه والبيئة في المحافظة والمديرية، والوزارات الوطنية (وزارة الصحة العامة والسكان ووزارة والمياه والبيئة في كل من المحافظات الشمالية والجنوبية)، وشركاء اليونيسف المنفذين بما في ذلك منظمة الصحة العالمية والشركاء الوطنيين والمحليين.

اشتملت النُهُج المستخدمة على الآتي:

- تم الإفصاح عن مسودة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة- إطار الإدارة البيئية والاجتماعية على موقع اليونيسف باللغتين العربية والإنجليزية، وإتاحة عنوان بريد إلكتروني لإرسال التعليقات، لمدة أسبوع. واستكمل هذا الاجراء من خلال منشورات على فيسبوك و تويتر بشأن الوثيقة.
- تم مشاركة مسودة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة - إطار الإدارة البيئية والاجتماعية مع وزارة الصحة والسكان ووزارة المياه والبيئة في كلٍ من صنعاء وعدن.
- تم إرسال مسودة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة- إطار الإدارة البيئية والاجتماعية إلى رؤساء كتلة التغذية وكتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي وكتلة الصحة، وتم تقديم طلب لرؤساء الكتلة ومنسقي الكتلة الفرعية لمشاركة المسودة مع المنظمات غير الحكومية وغيرها في الكتل المعنية.
- أرسل قسم المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي مسودة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة - إطار الإدارة البيئية والاجتماعية إلى جميع شركائهم المنفذين.
- تم إرسال مسودة مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة- إطار الإدارة البيئية والاجتماعية إلى وكالات الأمم المتحدة المعنية عبر البريد الإلكتروني مع طلب التعليق عليها في غضون أسبوع.
- تم إعداد ملخص من ثلاث صفحات باللغتين الإنجليزية والعربية ومشاركته عبر مجموعات واتساب مع شبكات العاملين الصحيين.
- تم مشاركة الملخص باللغة العربية مع الشركاء المنفذين وذلك عبر قسم المجتمعات من أجل التنمية في اليونيسف.

أُخذت جميع التعليقات الواردة بعين الاعتبار وإدراجها في وثائق المشروع والتنفيذ حسب الاقتضاء. ويتم الاسترشاد بهذه الملاحظات الهامة في تصميم وثائق الإجراءات الوقائية لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وقد أُدرجت النتائج الكاملة في الملحق (2) من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه.

تُعد اليونيسف المنظمة الرائدة في مجموعة/كتلة التغذية في اليمن، وهي على اتصال دائم مع أصحاب المصلحة الرئيسيين على المستوى الوطني والمحلي والمحافظات والمديريات. وعلى وجه التحديد، قدم أصحاب المصلحة ملاحظاتهم إلى اليونيسف بشأن الاحتياجات والأولويات في قطاع التغذية، على النحو الآتي: (1) النظراء من الجهات الحكومية (وزارة الصحة العامة والسكان في عدن، و هيئات التغذية في صنعاء) (2) أعضاء كتلة التغذية، بما في ذلك الجهات الشقيقة في الأمم المتحدة مثل برنامج الأغذية العالمي. (4) المنظمات غير الحكومية الدولية والمحلية الممثلة في البلاد. (5) الجهات الفاعلة في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي و الصحة والتعليم، على المستويين المحلي والإقليمي. تم دمج نتائج هذه المشاورات في مكون التغذية المعزز في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، بالإضافة إلى استراتيجيات البرامجية الخاصة بالتغذية الشاملة لليونيسف.

ولدى اليونيسف خمسة مكاتب ميدانية في اليمن (صنعاء وعدن وإب والحديدة وصعدة)، حيث يقوم رؤساء هذه المكاتب الميدانية وفرق الصحة والتغذية المعنية بإبلاغ الجهات الفاعلة على مستوى المحافظات بالمستجدات بشكل دوري، بما في ذلك المحافظ والسلطات الأمنية ومكاتب الصحة في المحافظة والمديريات وذلك بشأن الأنشطة الصحية والتغذوية القائمة وتلك المزمع تنفيذها.

وخلال المشاورات، تلقت المجتمعات المحلية المستهدفة وجمهور المستفيدين شرحاً حول العملية الخاصة بآلية معالجة التظلمات، فضلاً عن توزيع قنوات وأرقام الاتصال الخاصة بآلية معالجة التظلمات من خلال توزيع ونشر المواد الإعلامية المطبوعة المتعلقة بمشروع الصحة والتغذية الطارئ.

2-1-2 المشاورات مع أصحاب المصلحة في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن

وقد أجرت اليونيسف مشاورات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين - من أجل تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة - لتقديم المزيد من الايضاحات بشأن أنشطة المشروع في إطار المكون الأول والمكونات الفرعية 1-1 و 1-2 وكذلك الجوانب الإدارية للمشروع في إطار المكون الثالث وهيكل الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة في المكون الرابع. وكان الهدف من المشاورات التأكد من أن أنشطة المشروع تتماشى مع احتياجات الدولة وأنها تستجيب لمتطلبات استمرار توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية. وبالإضافة إلى المشاورات حول الأنشطة المقترحة، تمت مناقشة الآثار المحتملة التي تطرأ أثناء تنفيذ تلك الأنشطة. عقد الاجتماع مع المعنيين في وزارة الصحة العامة والسكان بصنعاء بتاريخ 3 أغسطس 2021 وفي عدن بتاريخ 18 أغسطس 2021. وعقدت نقاشات متابعة مع وزارة الصحة العامة والسكان بصنعاء بتأريخ 18 أغسطس 2021، ومن المقرر عقد اجتماعات إضافية مع وزارة الصحة العامة والسكان في عدن في الأسبوع الأول من شهر سبتمبر. تضمنت المشاورات مناقشة وثائق الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية التي أُعدت لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، والتي تغطي إطار الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة إشراك أصحاب المصلحة ودليل إجراءات إدارة العمالة و آليه معالجة التظلمات والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

تضمنت بعض الرسائل الرئيسة المستقاة من تلك المشاورات ما يلي:

- الجدول الزمني للمشروع وحالات التأخير في الاستمرارية بين مشروع الصحة والتغذية الطارئ ومشروع رأس المال البشري الطارئ: واختتم تنفيذ العديد من أنشطة مشروع الصحة والتغذية الطارئ في 30 يونيو، بما في ذلك الدعم التشغيلي للمرافق الصحية والأجر اليومي للعاملين الصحيين والإشراف الداعم والمتكامل، وفي الوقت الراهن، تبرز فجوة في الجداول الزمنية إلى أن يتم إعلان دخول مشروع رأس المالي البشري الطارئ في اليمن حيز التنفيذ. نتيجة لذلك، قد تضطر مكاتب الصحة في المحافظات إلى تسريح بعض العاملين الصحيين من وظائفهم في المرافق الصحية نتيجة نقص التمويل. تبحث اليونيسف حالياً عن مصادر أخرى للتمويل لسد هذه الفجوة، وتجري مناقشات مع البنك الدولي حول إمكانية تنفيذ الاتفاقية بأثر رجعي ليتسنى دفع التمويلات اللازمة لشهور يوليو وأغسطس وسبتمبر (قبل التوقيع على المشروع ودخوله حيز التنفيذ).
- كانت توقعات وزارة الصحة العامة والسكان من المشروع الجديد توسيع نطاق الدعم ليتضمن مرافق صحية إضافية إلى جانب تقديم أنشطة جديدة. وأوضحت اليونيسف أن تلك التوقعات غير ممكنة في الوقت الراهن بالنظر إلى التمويل المتوفر حالياً، ولكنها ستواصل الدعوة لتوفير الأموال اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات.
- طلبت وزارة الصحة العامة والسكان بصنعاء أن يتم إضافة الأطباء إلى قائمة العاملين الصحيين الذين يتقاضون بدل يومي، وأوضحت اليونيسف أن ذلك لا يتماشى مع خطة الأنشطة وهيكل التمويل في الوقت الراهن إلا أنه من الممكن أن يؤخذ هذا الطلب بعين الاعتبار مستقبلا.
- طُرحت مخاوف بشأن استخدام مقاولين مستقلين للتنفيذ، باعتبار أن ذلك لن يكون فعالاً من حيث التكلفة وقد يتسبب بنقص الأموال اللازمة لتوسعة نطاق المشروع. وقد أوضحت اليونيسف أن ذلك يتماشى مع الارشادات التشغيلية ومع استراتيجيات التخفيف من المخاطر المعمول بها حاليا في جميع برامج المكاتب القطرية في اليمن – وأنها ليست إجراءات خاصة بهذا المشروع فقط. كما أن الإدارة العليا لليونيسف تضل على اتصال مستمر مع الوزارات المنفذة والهيئات الوطنية على صعيد الوكالات.
- هنالك حاجة للمزيد من الفهم حول المعايير المستخدمة لاختيار المرافق الصحية المدعومة. وقد قُدمت هذه الملاحظة إلى وزارة الصحة العامة والسكان في النقاشات والاتصالات التعقيبية
- قُدمت توصية بتشكيل لجنة توجيهية لمكوني التغذية والصحة ضمن المشروع، تتضمن ممثلين عن وزارة الصحة العامة والسكان واليونيسف ومنظمة الصحة العالمية، وقد عرضت اليونيسف هذا الاقتراح أمام وزارة الصحة العامة والسكان والجهات المنفذة للمشروع.

للمزيد من المعلومات حول المشاورات، بما في ذلك جميع نقاط النقاش، والنتائج ، انظر الملحق (3).

***2-2* تم الإفصاح عن المسودة الأولية لخطة الالتزام البيئي والاجتماعي [2] وخطة إشراك أصحاب المصلحة[3] بشكل علني على موقع اليونيسف الإلكتروني، مكتب اليمن، والتعريف بها من خلال منشورات فيسبوك وتغريدات تويتر، مما شجع الجمهور على مطالعتها والتعليق عليها. وفي نفس الوقت تمت مشاركة هذه المستندات مع وزارة الصحة العامة والسكان في كلٍ من عدن وصنعاء من خلال الاتصالات الشخصية الموجهة. وستستمر المشاورات مع الفئات الضعيفة طوال فترة المشروع، مثل الاجتماعات على مستوى المحافظات مع التنظيمات النسائية ورابطات الشباب والقادة المجتمعيين والشخصيات الدينية والمناقشات الجماعية المركزة في المجتمعات المحلية واعداد وطباعة الملصقات والبروشورات باستخدام الاتصالات المرئية للمجتمعات التي لديها إلمام قليل بالقراءة والكتابة، وما إلى ذلك.**

2-3 مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع عدداً من المشاورات مع أصحاب المصلحة المعنيين لتحديد الاحتياجات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي ذات الأولوية لعدد 27 منطقة تم تحديدها مسبقاً (11 مدينة حضرية و16 منطقة شبه حضرية وريفية) والتركيز على الآتي:

- مساندة الاستجابة الوطنية الطارئة للتصدي لجائحة فيروس كورونا والأضرار الناجمة عن السيول.
- إعادة توفير الخدمات العامة والوصول إلى الأسواق مع التركيز على خدمات إمدادات المياه والصرف الصحي.
- تحسين القدرات المؤسسية للشركاء المنفذين المحليين والمؤسسات المحلية.
- ضمان خلق فرص العمل والأنشطة الاقتصادية للأشخاص الذين فقدوا فرص عملهم وأعمالهم التجارية نتيجة النزاع المستمر وانتشار فيروس كورونا والسيول المباغتة.

أُجريت العديد من المشاورات الفنية والتقييمات بشكل مكثف بهدف تحديد واختيار الأولويات "العاجلة" في جانب المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي التي ستُنفذ على أساس طارئ حيث يتعين استكمال التدخلات المزمع تنفيذها في إطار المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن - المرحلة الثانية. ونتيجةً لذلك، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الأنشطة الرئيسة الآتية:

- تقييم الاحتياجات المؤسسية للمؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية، مع مراعاة احتياجات المؤسسات المحلية شبه الحضرية والريفية.
- وفي نفس الوقت إعادة تقييم القدرة المؤسسية للشركاء المنفذين التابعين للمؤسسات المحلية (مشروع الأشغال العامة، وحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية) لتنفيذ العديد من المشاريع التي يمولها البنك الدولي (المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكامل في اليمن - المرحلة الثانية، ومشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن).
- تحديد الاحتياجات ذات الأولوية في جانب المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في المناطق الحضرية وشبه الحضرية والريفية المحددة مسبقاً.
- إعداد الخطط الاستثمارية الأولية لمكون مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن والمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي بناءً على خطة الاستثمار المعتمدة الخاصة بالمشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكامل في اليمن - المرحلة الثانية، والذي تستهدف 11 منطقة حضرية من أصل 27 منطقة محددة مسبقاً في إطار مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن.

وأُجريت أيضاً مشاورات مع الوزارات التنفيذية والسلطات المحلية وشركاء التنمية الآخرين والتنسيق معها لضمان التخطيط المحلي والوطني القائم على المشاركة في تحديد واختيار الاحتياجات ذات الأولوية، حيث تمت هذه المشاورات خلال البعثات الميدانية والاجتماعات الرسمية والاجتماعات الافتراضية والمكالمات الهاتفية خلال شهري أبريل ومايو من عام 2021م.

كما أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات مع شركائه المنفذين (مشروع الأشغال العامة ووحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية)، وتم اختيار منظمات المجتمع المدني المحلية للمناقشة وطلب مدخلاتهم وملاحظاتهم حول وثائق إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الخاصة بالمشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن - المرحلة الثانية، ومشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وخلال الفترة من 28 حتى 29 أبريل من عام 2021، أجريت مشاورات مع منظمات المجتمع المدني المحلية التي تم اختيارها، حيث تتمتع بحضور قوي في معظم المدن الحضرية والمناطق الريفية في اليمن، كما أن لديها شراكات معترف بها مع المنظمات الدولية غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة مثل مركز الملك سلمان والهلال الأحمر الإماراتي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمنظمة الدولية للهجرة وصندوق

[2] www.unicef.org/ yemen/documents/environmental-and-social-commitment-plan-escp

[3] www.unicef.org/ yemen/documents/preliminary-stakeholder-engagement-plan-sep-1

الأمم المتحدة للسكان ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. لكن أُجريت هذه المشاورات عبر الهاتف نتيجةً للوضع الراهن الذي يشهد تفشي فيروس كورونا وضعف الاتصال بالإنترنت في اليمن.

آخر المشاورات

في 1 يونيو 2021، عقد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع اجتماعا تشاوريا مع المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي ووزارة المياه والبيئة لاطلاعهم ومناقشتهم حول: (أ) هدف ونطاق مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يتولى تنفيذ المكون الثاني منه (مكون المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي) مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركائه المنفذين المحليين. (ب) الاحتياجات الطارئة في مجال المياه والصرف الصحي في المحافظات الشمالية. (ج) معايير اختيار الاستثمار في مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن في المناطق أو المواقع المستهدفة أو تلك التي تم اختيارها مسبقا، (د) تعزيز التنسيق الفعّال بين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع والمجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي ووزارة المياه والبيئة والشركاء المحليين في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.

في 22 يونيو 2021، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع اجتماعا تشاوريا مع وزير المياه والبيئة في عدن وفريق إدارة وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية لاطلاعهم ومناقشتهم حول:

1. هدف ونطاق مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يتولى تنفيذ المكون الثاني منه (مكون المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي) مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركائه المنفذين المحليين.
2. الحاجة الطارئة للمياه والصرف الصحي في جميع أنحاء البلاد وإمكانية تحديث الخطة الاستثمارية وفقا للمعلومات والتقييمات الجديدة.
3. معايير اختيار الاستثمار الخاصة بمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن في المناطق أو المواقع المستهدفة أو تلك التي تم اختيارها مسبقا.
4. تعزيز التنسيق الفعال بين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ووزارة المياه والبيئة والشركاء المحليين في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.
5. تعزيز وبناء قدرات وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية في عدن لتتمكن من تلبية المتطلبات الجديدة في مجال الصحة والسلامة والبيئة الخاصة بالبنك الدولي ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.
6. الاحتياجات الطارئة للصرف الصحي في مدينة عدن

في 26 يوليو 2021، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع اجتماعا تشاوريا افتراضيا مع المنسق الوطني لكتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي التابع للأمم المتحدة والمنسقين الفرعيين في البلد لإبلاغهم بنطاق وتمويل مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يتولى تنفيذ المكون الثاني منه مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ولمناقشة النقاط الآتية:

1. الفجوات القائمة في استجابة كتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي (الحالات التي تعاني نقصاً شديداً في التمويل)
2. المجالات المستهدفة ذات الأولوية لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتلبية الاحتياجات الملحة للاستجابة في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في البلد.
3. معايير اختيار الاستثمار ضمن مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن في المناطق أو المواقع المستهدفة.
4. وسائل إشراك المنسقين الفرعيين المحليين في كتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي بشأن رصد أنشطة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.
5. إدراج تقارير التقدم المحرز وما تم انجازه في المشروع الطارئ للخدمات الحضرية المتكاملة في اليمن - المرحلة الثانية، ومشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن ضمن آخر المستجدات أو التقارير الدورية لكتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.
6. تعزيز التنسيق والتعاون الفعال بين وكالات الأمم المتحدة وشركاء المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي، وذلك لتفادي أي ازدواجية محتملة في الجهود المبذولة.

وفقاً للملحق (5)، وبحسب خطة الإفصاح عن المعلومات والمشاورات في إطار خطة إشراك أصحاب المصلحة، أجرى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع عشر ورش عمل تشاورية لأصحاب المصلحة في صنعاء وعدن وإب خلال الفترة من 9 يونيو إلى 13 أغسطس 2021 وذلك لضمان المشاركة الفعالة من قبل أصحاب المصلحة المعنيين في المدن الحضرية المستهدفة وفي المناطق شبه الحضرية والريفية في إطار المشروع. وُجهت الدعوة لمختلف ممثلي أصحاب المصلحة وقد حضر ورشات العمل التشاورية 696 مشاركا، بمن فيهم 285 امرأة

(41 في المائة)، بحضور كل من:

- وزير المياه والبيئة ونائب الوزير ووكلاء الوزارة
- وزير ووكلاء وزارة الصحة العامة والسكان،
- ممثلو المؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي
- وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية وفرق العمل المحلية التابعة لها.
- نائب وزير التخطيط والتعاون الدولي ومدراء عموم المكاتب المحلية التابعة للوزارة.
- الأمين العام للمجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي ونوابه ومدراء عموم المكاتب الفرعية للمجلس.
- نائب وزير التربية والتعليم ووكلاء الوزارة
- نائب وزير الإدارة المحلية
- محافظو المحافظات ووكلاء المحافظات
- أعضاء المجالس المحلية ومدراء عموم المجالس المحلية في المديريات
- ممثلون عن السلطة المحلية والمجتمع المدني والجمعيات النسوية
- نازحون ومستفيدون من المجتمع المحلي
- فريق مشروع الأشغال العامة وممثليه المحليين.

كما قامت اليونيسف أيضا بالتشاور مع شركائها المنفذين المحليين، وبالأخص مشروع الاشغال العامة، وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية حول الخطة الاستثمارية المقترحة للمكون الثاني من مشروع رأس المالي البشري الطارئ في اليمن، وترتيبات التنفيذ والمسودة النهائية لاتفاقية التعاون والشراكة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، التي من المقرر أن يتم التوقيع عليها مع الشركاء المحليين في سبتمبر 2021.

المخرجات الرئيسة للمشاورات:

- عدم كفاية **التمويلات والتدخلات المقترحة ضمن مشروع رأس المالي البشري الطارئ في اليمن في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي** لتلبية أولويات الاحتياجات المحلية المتزايدة (البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي لمدينتي صنعاء القديمة وخنفر)
- **حاجة الأطراف المتأثرة من المشروع إلى مشاركات ومشاورات إضافية تراعي الاعتبارات الجنسانية** لتعزيز وعيهم بالترتيبات المؤسسية للمشروع، وقدرتهم على اختيار الاحتياجات وتحديد الأولويات وإدراكهم لأهمية آلية معالجة التظلمات الخاصة بالمشروع وسريتها.
- أعرب أصحاب المصلحة عن تقديرهم للإفصاح عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع بصورة مسبقة وتعميمها وطلبوا إجراء **المزيد من المشاورات التي تدعم المشاركة الفاعلة والشاملة للأطراف المتأثرة بالمشروع بشكل فعال.**
- **جدد الشركاء المنفذون التابعون لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (مشروع الأشغال العامة ووحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية) جددوا تأكيدهم على فهمهم لأهداف إطار العمل البيئي والاجتماعي** وعلى خططهم التي تسعى للحصول على الموارد الكافية لتنفيذها (على سبيل المثال تعيين موظف بدوام كامل يعنى بقضايا النوع الاجتماعي). ومع ذلك، أعرب الشركاء أيضاً عن مخاوف تتعلق بمدى تعقيد هذه الوثائق، لا سيما متطلبات رفع مستوى الوعي حول العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي المنصوص عليها في خطة العمل الخاصة بمكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي والتصدي له، وخطة إدارة الأمن، ودليل إجراءات إدارة العمالة. كما عبروا عن "قائمة طويلة" من المتطلبات و كذلك "الحاجة إلى بناء قدرة الشركاء المنفذين" للامتثال لهذه المتطلبات.
- وفيما يلي النتائج الرئيسة للمشاورات مع منظمات المجتمع المدني:
  - **تتمتع منظمات المجتمع المدني بفهم جيد وخبرة متميزة** في تبني وتنفيذ خطط الإجراءات الوقائية والمشاركة.
  - تتوقف قدرات منظمات المجتمع المدني على الامتثال للمتطلبات البيئية والاجتماعية وتقديمها، بما في ذلك المشاورات **لتنفيذ سياسات وإرشادات الجهات المانحة (أو الشركاء الرئيسيين)**، وكذلك مقدار الدعم المقدم من المانحين في مجال بناء القدرات.
  - أعربت منظمات المجتمع المدني عن أملها في أن **يتمكن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة كما هو مخطط كون الأوضاع في اليمن** (أي المواجهات على الأرض، ومحدودية الوصول وانتشار الوباء) تزداد صعوبة مما قد يعيق تنفيذ الخطة بسلاسة.
  - قدمت المنظمات توصيات بأن ينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات حول خطة إشراك أصحاب المصلحة بناءً على احتياجات قطاع المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي ووفقاً لتخصص منظمات المجتمع المدني، وذلك لضمان إجراء مناقشات مثمرة والحصول على الملاحظات المفيدة ذات الصلة خلال مشاورات خطة إشراك

أصحاب المصلحة. وقد وضع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اعتباره تلك التوصيات.

- أعربت جميع منظمات المجتمع المدني **عن "اهتمامها الكبير" بالمشاركة في التدريب في مجال القدرات ومشاورات أصحاب المصلحة** التي تعود بالفائدة عليها وعلى المجتمعات المحلية في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وأشار مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى أنه سيبلغ منظمات المجتمع المدني تلك (وغيرها) عن أي فرص تدريب قادمة بشأن إطار العمل البيئي والاجتماعي، فضلاً عن مشاورات أصحاب المصلحة في مختلف المجالات المستهدفة.

❖ تم توزيع استمارات ابداء الملاحظات على 696 مشاركًا **للحصول على آراء واقتراحات الأشخاص الذين يُحتمل أنهم امتنعوا عن التعبير عن آرائهم أو مخاوفهم بصورة علنية.** وقد أشارت النتائج الرئيسة إلى أن المشاركين بشكل عام أبدوا تأييدهم للمشروع كالتالي:

- **عبر 95,5 في المائة من المشاركين عن ارتياحهم إزاء النهج القائم على المشاركة في المشروع** (42,6 في المائة نساء)
- **أوصى 4,5٪ من المشاركين بأن يتم إضافة بدل يومي** لتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة

الإجراءات الرئيسة المتفق عليها:

❖ **يقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتحديث الخطة الاستثمارية وفقاً للملاحظات المقدمة ووضع اللمسات الأخيرة على خطة المشروع للمشتريات.** على سبيل المثال، تم تحديث الخطط الاستثمارية لمحافظتي لحج وعدن من خلال :(أ) استبدال توريد مولدات الديزل لمديرتي تبن وصبر بإعادة تأهيل شبكة الصرف الصحي في الحوطة بمحافظة لحج. (ب) استبدال الغلاف المعدني بقاطع الدائرة الفراغي- 11 كيلو فولت، 1600 أمبير- اللازم لحقل آبار المياه بمنطقة بير ناصر في عدن بتوريد وتركيب منظومات الطاقة الشمسية لحقول الآبار نفسها.

❖ بمجرد أن يدخل المشروع حيز التنفيذ، سيضمن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع **توفير وتوزيع الكتيب الاعلامي الخاص بالمشروع (النسخة المطبوعة من وثيقة تقييم المشروع وإطار العمل البيئي والاجتماعي)** في فروع مكاتب الشركاء المنفذين وفي مكاتب السلطات المحلية ووزارة التخطيط والتعاون الدولي والمجلس الأعلى لتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي في المناطق المستهدفة.

❖ سيجري مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات اضافية للمتابعة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع بما في ذلك منظمات المجتمع المدني المحلية وذلك لمعالجة تلك الملاحظات والتعليقات التي تم استلامها على الصعيد المحلي. سيتم التخطيط لإجراء مشاورات إضافية أثناء إعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية المحددة للمشاريع الفرعية وكذلك أثناء ورش العمل التشاورية القادمة.

❖ سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بموافاة أصحاب المصلحة بأي تطورات في المشروع، بما في ذلك الابلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية معالجة التظلمات، وذلك من خلال عرض المعلومات في الموقع الالكتروني للمكتب وخلال الاجتماعات العامة.

2-4 منظمة الصحة العالمية

أُجريت المشاورات مع أصحاب المصلحة بناءً على الحاجة إلى استمرار دعم أنشطة مشروع الصحة والتغذية الطارئ خلال الأشهر الستة الماضية، حيث شارك فيها وزارة الصحة العامة والسكان، بما في ذلك إدارة المرافق الصحية المدعومة. وقد تمت هذه المشاورات من خلال الزيارات الميدانية والاجتماعات الافتراضية والمكالمات الهاتفية. وفيما يلي استعراض للاحتياجات والمخاوف الرئيسة التي أُثيرت بحسب الجدول الآتي:

مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	المخاوف والمخرجات الرئيسة
على الصعيد الوطني: عُقدت هذه المشاورات عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات الافتراضية والمكالمات الهاتفية.	خلال الأشهر الستة الماضية (2021م)	وزارة الصحة العامة والسكان، بما في ذلك إدارة المرافق الصحية المدعومة.	سوف تتوقف **الخدمات العامة ورعاية الإصابات** مع حلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021م، رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمات. بما في ذلك ما يلي: حالات الإصابات الموضوعة على أجهزة الإنعاش مراكز تقديم خدمات إدارة الإصابات الطارئة. المرافق التي تقوم بتشغيل غرف العمليات المرافق التي تعمل دون توقف، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

			الاستشارات الطبية في العيادات الخارجية الرقود في المستشفى العمليات الجراحية
			سوف تتوقف خدمات رعاية الأطفال مع حلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سوف تتوقف خدمات الدعم المقدم في مجال **التغذية** مع حلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021م رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سوف تتوقف خدمات **الدعم المقدم في مجال مكافحة الأمراض المعدية** مع حلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سوف تتوقف خدمات **الدعم المقدم في مجال الصحة الإنجابية وصحة الأمهات والأطفال حديثي الولادة (بما في ذلك الرعاية الأساسية للتوليد وحديثي الولادة في الحالات الطارئة والرعاية الشاملة للتوليد وحديثي الولادة في الحالات الطارئة)** بحلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سوف تتوقف خدمات **الدعم المقدم في مجال الأمراض غير المعدية** بحلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سيتوقف **الدعم المقدم في مجال الصحة العقلية** بحلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سيتوقف **الدعم المقدم في مجال الصحة البيئية بما في ذلك المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في المرافق الصحية** بحلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سيتوقف الدعم المقدم **للخدمات المحددة المطلوبة في مختبرات الصحة العامة المركزية والمراكز الوطنية لنقل الدم** مع حلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.
			سيتوقف **الدعم المقدم في مجال الأدوية والمستلزمات الطبية والمعدات والوقود والماء والأكسجين والمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي والأجر اليومي** بحلول نهاية مشروع الصحة والتغذية الطارئ في شهر ديسمبر 2021 رغم استمرار الحاجة لهذه الخدمة.

الجدول 1: المشاورات الأولية التي أجرتها منظمة الصحة العالمية

آخر المشاورات التي أجرتها منظمة الصحة العالمية

مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	المخاوف والمخرجات الرئيسة
المرافق الصحية التي يدعمها مشروع الصحة والتغذية الطارئ / مقابلات - دراسة استقصائية عن رضا المستفيدين	مايو و يونيو 2021	جمهور المستفيدين	**أبرز المخاوف:** **1- بعض المرافق الصحية لا يتوفر لديها بعض الأدوية والخدمات مجاناً.** **2- بعض أطباء المرافق الصحية غير متواجدين بسبب عدم دفع الرواتب.** 3- **بعض الخدمات الصحية بحاجة إلى مزيد من التحسين** **4- ينبغي تحسين جلسات التوعية /الرسائل الموجهة للمستفيدين من العاملين الصحيين.**

			سيناقش المشروع هذه النتائج لكل مجال مع سلطات الصحة بطريقة أكثر شمولاً خلال الاجتماعات القادمة بهدف الوصول إلى اقتراحات لتحسين تقديم الخدمات الصحية ومعالجة تلك المخاوف.
صنعاء/ اجتماع	1 سبتمبر	وزارة الصحة العامة والسكان	**أكدت منظمة الصحة العالمية المرحلة المقبلة لبدء مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يموله البنك الدولي. والذي يحل محل مشروع الصحة والتغذية الطارئ، وهدفه الرئيسي هو ضمان الاستمرارية. هذا على الرغم من وجود بعض الاختلافات عن المشروع السابق (على سبيل المثال، سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتنفيذ مكون إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي الخاص بالمشروع) فإن مشروع رأس المال البشري الطارئ يشبه إلى حد كبير مشروع الصحة والتغذية الطارئ.** تم الاتفاق على عقد اجتماع متابعة لتقديم المزيد من المعلومات التفصيلية (تفاصيل الأنشطة، إلخ) في 27 سبتمبر. سيتطرق الاجتماع إلى الأمور الآتية: - مقدمة ومعلومات أساسية عن المشروع. - خطة المشروع - تدخلات الصحة - تدخلات التغذية - الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية - التحديات والمخاوف والدروس المستفادة والاقتراحات. بناءً على مخرجات هذه المشاورات، قد تكون هناك حاجة إلى خطة لمزيد من المشاركات.
صنعاء/ اجتماع	1 سبتمبر 2021	وزارة الصحة العامة والسكان	**قد تكون هناك حاجة لمراجعة التدخل لتلبية الاحتياجات على أرض الواقع على أفضل وجه، حيث جرى مناقشة النقاط التالية** - في إطار مشروع رأس المال البشري، خصص مبلغ 39 مليون دولار للأنشطة والخدمات اللوجستية لمدة عام واحد (26 مليون دولار لدعم المستشفيات و 13 مليون دولار لبرامج الصحة العامة). - في حين يتم منح حيز من المرونة لمراجعة التدخلات لتلبية الاحتياجات على أرض الواقع على أفضل وجه، فمن الضروري أن نتذكر أن الأموال لا تكفي سوى ضمان استمرارية مشروع الصحة والتغذية الطارئ، لذلك إذا تمت إضافة أنشطة أو تدخلات جديدة، فستكون على حساب الأنشطة القائمة. ونظراً لمحدودية التكاليف، ينبغي أيضا النظر في تكاليف الفرصة البديلة وتنفيذ الأنشطة التي تستفيد من المخصصات المالية بأكبر قدر ممكن. مزيد من المشاورات خلال الاجتماعات المقبلة لأية مراجعة مقترحة.
صنعاء/ اجتماع	1 سبتمبر 2021	وزارة الصحة العامة والسكان	**تم شرح الفرق بين مشروع الصحة والتغذية الطارئ ومشروع رأس المال البشري الطارئ والنقاش الذي دار حول عدم وجود فجوات في أنشطة هذين المشروعين** - على الرغم من وجود بعض الاختلافات عن المشروع السابق (على سبيل المثال، سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتنفيذ مكون إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي الخاص بالمشروع) فإن مشروع رأس المال البشري الطارئ يشبه إلى حد كبير مشروع الصحة والتغذية الطارئ.
اجتماع/ صنعاء	1 سبتمبر 2021	وزارة الصحة العامة والسكان	**تمت مناقشة أهمية الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية في المشروع** - أهمية تعيين مسؤولي (2) تنسيق على الأقل لهذا الغرض (أحدهما للإجراءات الوقائية الاجتماعية والآخر للإجراءات الوقائية البيئية) داخل الوزارة لمتابعة هذا المكون من المشروع.

كتلة الصحة/ اجتماعات افتراضية	أغسطس 2021	كتلة التغذية، وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية	**استعرضت منظمة الصحة العالمية بإيجاز المشروع خلال اجتماع الكتلة** ▯ اقترحت كتلة الصحة إشراك كل من منظمة الصحة العالمية واليونيسف لتجنب تكرار الأنشطة مع شركاء الكتلة. ▯ سيعقد المشروع اجتماعاً مع الكتلة وشركائها خلال سبتمبر 2021 وسيغطي الأمور الآتية: ▪ مقدمة ومعلومات أساسية عن المشروع. ▪ خدمات الصحة والتغذية ▪ عدد وأسماء المرافق الصحية المستهدفة. ▪ أهم الجوانب البيئية والاجتماعية ▪ أي مخاوف مطروحة وتبادل الدروس المستفادة واقتراحات بما في ذلك الملاحظات والمقترحات المقدمة بشأن الوصول إلى الفئات المحرومة والضعيفة. ▪ علاوة على ذلك، لكي تكون هذه المشاورات أكثر جدوى، قد يحتاج المشروع إلى إعداد دراسة استقصائية لضمان مشاركة جميع شركاء الكتلة لتحقيق أقصى قدر من المشاركة ولكي تكون البيانات أكثر دقة وتعكس الوضع الحقيقي على ارض الواقع. قد يشمل ذلك إشراك الكتل الأخرى ذات الصلة. بناءً على مخرجات هذه المشاورات، قد تكون هناك حاجة إلى خطة لمزيد من المشاركات، بما في ذلك إشراك الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى.
الكشف عن الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة / وسائل التواصل الاجتماعي	31 مايو 2021	متاح أمام الجمهور	▯ **وفيما يلي الرابط الخاص بالخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة:** https://www.facebook.com/WHOYemen/posts/2973341402953448

ومن المقرر أيضاً إجراء مزيد من المشاورات مع السلطات الصحية في عدن قبل نهاية سبتمبر 2021.

3 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

يشمل أصحاب المصلحة في المشروع الأفراد أو المجموعات أو المجتمعات المحلية أو الكيانات الأخرى التي تتأثر بالمشروع أو يحتمل أن تتأثر به (الأطراف المتأثرة بالمشروع)، وكذلك الأفراد أو المجموعات أو المجتمعات المحلية أو الكيانات الأخرى ممن لها مصلحة في المشروع (الأطراف المعنية الأخرى).

3-1 الأطراف المتأثرة

تشمل الأطراف المتأثرة المجتمعات المحلية، والمستفيدين من الرعاية الصحية ومؤسسات الرعاية الصحية ومؤسسات المياه والصرف الصحي المحلية والأطراف الأخرى التي قد تتعرض للأثار المباشرة الناجمة عن أنشطة المشروع، حيث تشمل المجموعات أو الأفراد ما يلي:

- مؤسسات الرعاية الصحية
- السلطات المحلية
- المستفيدون من الخدمات الصحية (المستفيدون ومقدمو الخدمات)، بمن فيهم النازحين والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات الضعيفة والمحرومة
- مؤسسات المياه والصرف الصحي المحلية
- فروع الهيئة العامة للموارد المائية اليمنية
- المجتمعات المحلية الواقعة في محيط أنشطة المشروع المزمع تنفيذها
- المشتركون في خدمات المياه والصرف الصحي المحلية، بمن فيهم النازحين والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات الضعيفة والمحرومة
- الأهالي والكيانات التجارية وأصحاب المشاريع الفردية في منطقة المشروع الذين يمكنهم الاستفادة من فرص العمل المتاحة

والتدريب والفرص التجارية
- الحكومة اليمنية: المسؤولون الحكوميون، والجهات المختصة، والجهات التنظيمية على الصعيدين الوطني والمحلي، بما في ذلك وزارة الصحة العامة والسكان ووزارة المياه والبيئة والمكاتب المحلية وهيئات حماية البيئة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي
- السلطات المحلية في المدن التي سيتدخل فيها المشروع
- فئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية التي تمثل السكان المحليين ومجموعات المصالح المحلية الأخرى والتي تعمل نيابة عنهم.

3-2 الأطراف المعنية الأخرى

قد لا تواجه الأطراف المعنية الأخرى تأثيرات مباشرة من المشروع، ولكنها ترى أو تعتبر أن مصالحها تتأثر بالمشروع، وبالتالي قد تؤثر على المشروع وعملية تنفيذه. وتشمل هذه الأطراف ما يلي:

- الهيئة الوطنية لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية ومواجهة الكوارث (الآن تعرف بـ المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الدولي)
- أعضاء المجتمع المحلي وصناع القرار.
- أهالي المجتمعات المحلية الأخرى القاطنين في محيط منطقة المشروع، الذين يمكن أن يستفيدوا من فرص العمل والتدريب المنبثقة عن المشروع.
- أصحاب الأعمال ومقدمو الخدمات والسلع والمواد داخل منطقة المشروع ممن سيشاركون في سلسلة التوريد الأوسع للمشروع أو يمكن أخذهم بالاعتبار لتقديم خدمات التوريد لصالح المشروع في المستقبل.
- الجهات والشركاء الآخرون في المجال الإنساني والإنمائي المنخرطون في أنشطة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي والصحة والتغذية في المنطقة المستهدفة.

3-3 الفئات الضعيفة

قد تنبع حالة الضعف من أصل الشخص ونوع الجنس والعمر والحالة الصحية والعجز الاقتصادي وانعدام الأمن المالي وحالة الحرمان في المجتمع (مثل الفئات المهمشة والنازحين)، أو الاعتماد على أفراد آخرين. وبما أن هذه تُعد خطة أولية لإشراك أصحاب المصلحة، فقد ارتكزت عملية تحديد الفئات الضعيفة حتى الآن على الخبرات والمعايير القطاعية وتجارب المشاريع السابقة للوكالات المنفذة. وسوف يُولي هذا الأمر مزيداً من التنقيح مع تقدم المشاورات التي تجري في إطار التقدم المحرز في مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وسيكون التعامل مع الفئات الضعيفة والأفراد من خلال إشراك المواطنين مع مراعاة الاعتبارات الجنسانية بغية تسهيل مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات المتصلة بالمشاريع، لضمان تناسب فهمهم وإسهامهم في العملية الشاملة مع فهم وإسهام أصحاب المصلحة الآخرين.

- الأسر التي تعيش في أماكن نائية
- الأشخاص ذوو الإعاقة
- الفقراء
- النازحون
- الفئات المهمشة
- كبار السن
- الأسر التي تُعيلها نساء
- العاطلون عن العمل
- الشباب (اليافعين).

وخلال المشاورات ستسعى الجهات المنفذة إلى الحصول على آراء الفئات الضعيفة والمحرومة وستأخذ هذه الآراء بعين الاعتبار أثناء تنفيذ المشروع. إضافة إلى أنه سيتم تصميم تقنيات تبادل المعلومات والتشاور وفقاً لطبيعة أصحاب المصلحة المعنيين وأنواعهم الشائعة، على سبيل المثال من خلال وسائل الإيضاح البصرية، كما سيتم الاستعانة بمترجمي لغة الإشارة، عند الحاجة، للأشخاص ذوي الإعاقات السمعية والأشخاص الذين لا يجيدون القراءة والكتابة، وسيتم اختيار أماكن الانعقاد بحسب ملاءمتها للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية وسهولة وصولهم إليها. وعلى وجه الخصوص، سوف تُطبق التدابير الخاصة الآتية، انظر الجدول رقم (1) أدناه.

الجدول 1: التدابير المصممة خصيصاً لإشراك أصحاب المصلحة (الأفراد أو المجموعات المحرومة أو الضعيفة)

مجموعة أصحاب المصلحة	القيود على المشاركة	تدابير/موارد تسهيل المشاركة

النساء والفتيات	• قد يكون مشاركة الآراء أو إثارة مواضيع خاصة أمراً غيرا مريحاً في حضور الرجال. • الأمور المتعلقة بمسؤوليات رعاية الطفل/الأسرة، والعادات الاجتماعية والنوع الاجتماعي، والحاجة إلى إذن الزوج قد تجعل من الصعب على الإناث المشاركة في الفعاليات البعيدة عن مرافقهن الصحية أو منازلهن أو الفعاليات المجدولة في أوقات معينة.	• تُجري الميسرات من الإناث ورش عمل/ مقابلة المُخبرين الرئيسيين/ مناقشات جماعية مركزة، كما تقوم مختصات جمع البيانات بإجراء عملية رصد من طرف مستقل/ مقابلات مع المستفيدين. • قرب أماكن عمليات المشاورات العامة من منازل أولئك المطلوب إشراكهم فيها. • لا يتعارض توقيت عمليات المشاورات مع الالتزامات والواجبات الأسرية أو المنزلية. • عقد اجتماعات صغيرة مفصلة حسب نوع الجنس، تكون فيها العاملات الصحيات/العملاء/مقدمات الرعاية أكثر ارتياحاً لطرح الأسئلة أو إثارة أي مخاوف. • ضمان نشر معلومات المشروع من خلال قنوات متعددة، بما في ذلك القنوات الإذاعية، ووسائل التواصل الاجتماعي، واللافتات، والتواصل الشفهي/ الشخصيات الدينية وزعماء المجتمع المحلي، وسيشمل ذلك المواد السمعية والبصرية المخصصة للمجتمعات المحلية التي تسودها الأمية.
المستفيدون الذين يعيشون في المناطق النائية	التحديات المرتبطة بوسائل النقل إلى مواقع المشاركة/المناقشات الجماعية المركزة/الاجتماعات المباشرة.	• تزويد المشاركين بتكاليف النقل. • إجراء ورش العمل/المناقشات الجماعية المركزة/مقابلة المُخبرين الرئيسيين في مراكز المديريات أو المرافق الصحية إذا أمكن ذلك. • إجراء فعاليات المشاركة عبر الإنترنت. • مركز الاتصال الذي يعمل لمدة 6 أيام في الأسبوع.
المستفيدون الذين يعيشون مع الأشخاص ذوي الإعاقة	• التحديات المرتبطة بإمكانية الوصول إلى أماكن فعاليات المشاركة. • صيغة وشكل المواد.	• ضمان إمكانية الوصول إلى مرافق المشاورات/ اجتماعات المشاركة. • إنتاج مواد بصيغة يفهمها جميع أفراد الجماعة المستهدفة وباستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب السمعية والبصرية (المواد المطبوعة، والإذاعة، والتلفزيون، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتواصل الشفهي/الشخصيات الدينية وزعماء المجتمع المحلي، وما إلى ذلك)
النازحون	• قد يشعر النازحون بأنهم غير مرحب بهم لحضور الاجتماعات (الشعور بالخوف من التعرض للتمييز). • قد لا يتم إبلاغهم بالاجتماعات العامة لأنهم لا يستطيعون الوصول إلى قنوات اتصال المجتمع المضيف.	• عادة ما يكون لدى الشخصيات الدينية وزعماء المجتمع المحلي فهم جيد للأشخاص الذين يعيشون في مجتمعهم، ويمكن الاستعانة بهم لتسهيل عملية المشاركة في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. • إجراء اتصالات موجهة تستهدف مجتمعات النازحين لإبلاغهم باللقاءات التشاورية العامة. • تنظيم فعاليات مشاركة منفصلة خاصة بمجتمعات النازحين لضمان مراعاة احتياجاتهم الخاصة.

3-4 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع

حُددت الاحتياجات المحددة الآتية استناداً إلى التجارب السابقة للجهات المنفذة:

جدول 2: احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع (ملخص)

مجموعة أصحاب المصلحة	طرق المشاورات	الاحتياجات المحددة (إمكانية الوصول، المطبوعات الكبيرة، رعاية الأطفال، اللقاءات خلال فترة النهار)
مؤسسات الصحة والمياه والصرف الصحي على مستوى المديريات والمحافظات والوزارات.	• المراسلات الرسمية • رسائل البريد الإلكتروني • الوثائق الموجزة غير الفنية	• تكون المراسلات الرسمية والوثائق غير الفنية أو التقارير المرحلية التي سوف توزع بين المشاركين باللغة العربية (اللغة الرسمية)

	• التقارير المرحلية • الاجتماعات الشخصية	• تُعقد الاجتماعات خلال ساعات العمل العادية
السلطات المحلية على مستوى المديريات والمحافظات، التي تعمل في الخدمات الصحية والمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.	• المراسلات الرسمية • رسائل البريد الإلكتروني • الوثائق الموجزة غير الفنية • التقارير المرحلية • الاجتماعات الشخصية	• تكون المراسلات الرسمية والوثائق غير الفنية أو التقارير المرحلية التي سوف توزع بين المشاركين باللغة العربية (اللغة الرسمية) • تُعقد الاجتماعات خلال ساعات العمل العادية
مدراء مؤسسات الرعاية الصحية مدراء مؤسسات المياه والصرف الصحي المحلية مدراء الهيئة العامة للموارد المائية	• المراسلات الرسمية • رسائل البريد الإلكتروني • الاجتماعات الشخصية • الوثائق الموجزة غير الفنية • المطويات • الملصقات	• تتم جميع الاتصالات عبر الوزارة المنفذة بخصوص إجراءات تقديم التقارير • الاتصال المباشر إن أمكن • تكون المواد التي ينبغي مشاركتها باللغة العربية
زعماء المجتمع المحلي والمجتمعات التي تعيش في المناطق المستهدفة، بما في ذلك المستفيدين والفئات الضعيفة المذكورة أعلاه	• الاجتماعات الشخصية • اللافتات • الملصقات • المطويات • محطات الإذاعة (خلال تفشي فيروس كورونا) • آلية معالجة التظلمات	• تكون جميع المواد التي ينبغي مشاركتها باللغة العربية • تكون المواد المطبوعة بخط كبير • تكون المعلومات التي ينبغي مشاركتها في صيغ يفهمها جمهور الأميين والذين لديهم إلمام قليل بالقراءة والكتابة • تُعقد الاجتماعات خلال ساعات العمل العادية • عقد اجتماعات محددة بإطار زمني لتمكين أصحاب المصلحة من الوفاء بالالتزامات الأسرية أو المهنية • ضمان سرية المعلومات الشخصية وحمايتها عند مناقشة المواضيع التي يحتمل أن تكون حساسة
الجهات الفاعلة في مجال الصحة والمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي التي تعمل في المناطق المستهدفة	• اجتماعات شخصية لمجموعة عمل الكتلة. • رسائل البريد الإلكتروني • الاتصالات الهاتفية • المطويات	• تكون جميع المواد التي ينبغي مشاركتها باللغة العربية • تكون المواد المطبوعة بخط كبير • تُعقد الاجتماعات خلال ساعات العمل العادية
الجهات الفاعلة في المجال الإنساني والإنمائي، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني	• اجتماعات شخصية لمجموعة عمل الكتلة. • رسائل البريد الإلكتروني • الاتصالات الهاتفية • المطويات	• تكون جميع المواد التي ينبغي مشاركتها باللغة العربية • تكون المواد المطبوعة بخط كبير • تُعقد الاجتماعات خلال ساعات العمل العادية

تُصنف هذه الاحتياجات في النسخة النهائية من خطة إشراك أصحاب المصلحة.

4 برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4-1 الغرض من برنامج إشراك أصحاب المصلحة وتحديد موعده

ستستمر الجهات المنفذة بتطبيق النهج الآتي لإشراك أصحاب المصلحة:

- تحديد الجهات الفاعلة المحلية ذات الصلة والتنسيق معها بما في ذلك السلطات، وإبلاغها بشأن مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن ومكوناته المنفذة المحددة، وبالتالي الحصول على الموافقة والدعم لضمان تهيئة بيئة مواتية لتنفيذ المشروع في المواقع المستهدفة المختارة.

- تعزيز الروابط مع الجهات الفاعلة المحلية من خلال إطلاق ومواصلة الحوار معها لتلقي دعمها للحصول على الموافقة على المشروع، وتسهيل الوصول إليه، والتعريف عن أهداف وقواعد المشروع في أوساط مجتمعاتها أو الجمهور المعني، بما في ذلك المستفيدين المستهدفين وأياً من أصحاب المصلحة الآخرين.
- إبلاغ الجهات ذات الصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المستفيدين والمجتمعات المحلية، حول المشروع.
- تحديد الفئات الضعيفة من المستفيدين الذين يعانون من عوائق جسدية أو حواجز اجتماعية وثقافية تمنعهم من الاستفادة من المشروع، وتقديم الدعم لهم بتدابير متفاوتة، مثل الزيارات التوعوية إلى المنازل.

2-4 الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

وخلال تنفيذ المشروع، ستستمر الجهات المنفذة بالإفصاح عن المعلومات بشأن محتوى المشروع، بالإضافة إلى الاجراءات ذات الصلة لأصحاب المصلحة المستهدفين على النحو المبين في الجدول أدناه. ستكون المواعيد الأساسية للإفصاح عن المعلومات في بداية المشروع، وفي منتصف مدته وكذلك عند انتهاء مدته. هذا إلى جانب إجراء مراجعة مشتركة نصفة سنوية في كل عام بين الجهات المنفذة الثلاث، وهي وزارة الصحة العامة والسكان ووزارة المياه والبيئة وأصحاب المصلحة المعنيين. ومن شأن هذه المراجعة تقييم الوضع ومناقشة الفرص والتحديات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية، عند الحاجة. وسوف تطبق قنوات بديلة للإفصاح عن المعلومات في الأماكن التي يكون فيها الوصول المادي محدوداً، مع إمكانية إشراك طرف مستقل لدعم عملية الإفصاح عن المعلومات.

طرق الإفصاح عن المعلومات عبارة عن مزيج من الاجتماعات المباشرة حيثما أمكن ذلك، مصحوبة بمعلومات يتم مشاركتها عبر الإذاعة والتلفزيون والصحف والملصقات والمنشورات والنشرات وكذلك عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، في حين سيجري تحديد طرق الإفصاح عن المعلومات في المناقشات التي ستُعقد بين الجهات الثلاث والوزارات المعنية، عقب بدء تنفيذ المشروع.

جدول 3: الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات						
مرحلة المشروع	المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الطرق المقترحة	الجدول الزمني: الموقع، الزمن	أصحاب المصلحة المستهدفين	النسبة المستهدفة	المسؤوليات
بداية المشروع، ومنتصف المدة واستعراضات نهاية المشروع	مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن: الأنشطة، والجدول الزمني، وتحديد الاهداف	**الاجتماعات الرسمية** وورش العمل على الصعيد الوطني وعلى مستوى المديريات والمحافظات: ورش عمل تشاركية يتم فيها إطلاع المشاركين على نطاق المشروع ومؤشراته، ويُطلب منهم دعم تنفيذ مكونات المشروع والتواصل مع المستفيدين المعنيين. **المراسلات الرسمية:** المراسلات الرامية إلى طلب الدعم وتيسير الوصول إلى مواقع انعقاد الفعاليات.	في غضون 3 أشهر عقب بدء تنفيذ المشروع.	الوزارة المعنية بالتنفيذ والمسؤولون المعنيون على مستوى المديريات والمحافظات السلطة المحلية، على مستوى المديريات والمحافظات المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الدولي	100 في المائة	اليونيسف، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، منظمة الصحة العالمية
		اللقاءات المجتمعية: اللقاءات الشخصية والتي تجرى عبر الهاتف بمشاركة الجهات الفاعلة المحلية والمؤثرين والمستفيدين الذين يمثلون مجتمعات مختلفة		المستفيدون والأفراد والفئات (بما في ذلك الفئات الضعيفة) وزعماء المجتمع المحلي والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني.	100 في المائة	
		المؤثرون وزعماء المجتمع المحلي: التعاون مع زعماء المجتمع المحلي في المواقع المستهدفة للإبلاغ عن مكونات المشروع والحصول على دعم أفراد المجتمع **وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتساب):** إرسال مواد مكتوبة أو سمعية وبصرية إلى شبكة من الجهات الفاعلة المحلية، وشبكات نسائية فقط، وجميع أصحاب المصلحة.		زعماء وأفراد المجتمع المدني، بما في ذلك الأسر والفئات الفئات الضعيفة. يمكن الاستفادة من مختلف منصات التواصل الاجتماعي للوصول إلى مختلف مجموعات أصحاب المصلحة، فقد يكون فيسبوك أكثر ملاءمة للمجتمعات المحلية في حين أن مجموعات الواتساب فعالة في التواصل مع الموظفين على مستوى المحافظات والمديريات والمرافق/المواقع والفئات المجتمعية (مثل شبكات المتطوعين في المجتمعات المحلية).	يتم تأكيده لاحقاً	
		المواد المطبوعة بما في ذلك اللافتات والبطاقات والملصقات والنشرات		مدراء وموظفي المرافق الصحية ومدراء وموظفي مؤسسات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي	يتم تأكيده لاحقاً	
		آخر المستجدات بشأن التقدم الشهري المحرز في كتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي وكتلة الصحة		كتلة الصحة والتغذية وكتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي	يتم تأكيده لاحقاً	
				أفراد المجتمع بما في ذلك الأسر والسكان الضعفاء.		
التنفيذ	التقييم والرصد بما في ذلك الرصد من طرف مستقل، والتحقق	**المراسلات الرسمية:** طلب تسهيل الوصول إلى مناطق المشروع	طوال مدة المشروع	الوزارات المعنية بالتنفيذ، المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الدولي	100 في المائة	اليونيسف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع منظمة الصحة العالمية

التنفيذ	الوثائق البيئية والاجتماعية (آلية معالجة التظلمات، إطار الإدارة البيئية والاجتماعية، دليل إجراءات إدارة العمالة، خطة إشراك أصحاب المصلحة)	**الملصقات والمطويات واللافتات**	في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ نفاذ المشروع وطوال مدته كلما تم تحديث الوثائق.	المجتمعات الواقعة في المناطق المستهدفة للمشروع. العاملون في مجال الرعاية الصحية. مقدمو خدمات الصحية المجتمعية. اليد العاملة في المشروع.	يتم تأكيده لاحقاً	اليونيسف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع منظمة الصحة العالمية
التنفيذ	المعلومات حول مكونات المشروع المحددة، بما في ذلك معايير كل مشروع فرعي	**تختلف الطرق** باختلاف المكون وتعتمد على الموافقة النهائية على تصميم المشروع المقترح واستراتيجية الاستهداف، وقد تشمل مجموعة من: الاجتماعات الرسمية، الرسائل الرسمية، المطبوعات/المواد الصوتية/منشورات منصات التواصل الاجتماعي، المناقشات الجماعية المركزة، مقابلة المُخبرين الرئيسيين، وما إلى ذلك.	طوال مدة المشروع	الوزارات المعنية بالتنفيذ، والمسؤولون على مستوى المحافظات والمديريات، وزعماء المجتمع المحلي، وصناع القرار، والسلطات المحلية، ومدراء مؤسسات الرعاية الصحية، ومؤسسات المياه والصرف الصحي المحلية، والمقاولون، والمجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الدولي، كتلة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي، وكتلة الصحة والتغذية	يتم تأكيده لاحقاً	اليونيسف مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع منظمة الصحة العالمية

3-4 الاستراتيجية المقترحة للمشاورات

سوف تستخدم الجهات المنفذة مجموعة من القنوات للتواصل مع أصحاب المصلحة في المشروع، وسيتم البت في الاستراتيجية الدقيقة للمشاركة، والتفاصيل المتعلقة بتوقيت ومكان انعقاد الاجتماعات العامة، بمجرد الانتهاء من تصميم مختلف مكونات المشروع، وستدرج في خطة إشراك أصحاب المصلحة المحدثة.

جدول 4: الاستراتيجية المقترحة للمشاورات

مع من	قنوات المشاركة	مكان الانعقاد	الجهة المسؤولة	معدل التكرار	الغرض
• وزارة الصحة العامة والسكان • وزارة المياه والبيئة • وزارة التخطيط والتعاون الدولي • السلطات المحلية	• الاتصالات الرسمية • التقارير المرحلية • اجتماعات افتراضية أو شخصية • مؤتمرات صحفية • رسائل البريد الإلكتروني	وزارة الصحة العامة والسكان وزارة المياه والبيئة وزارة التخطيط والتعاون الدولي	منظمة الصحة العالمية، اليونيسف، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع منظمة الصحة العالمية، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• تبادل المعلومات والمراجعات والترخيص والتماس الدعم.
• مكاتب الصحة في المحافظات • المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي	• الاتصالات الرسمية • التقارير المرحلية • الاجتماعات الشخصية أو الافتراضية • رسائل البريد الإلكتروني	المرافق في المحافظات لكلا المؤسستين	منظمة الصحة العالمية، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• تنسيق أنشطة المشروع
• مكتب الصحة في المديرية	• الاجتماعات التنفيذية • الدورات التدريبية • الرصد، التقارير المرحلية • اللقاءات المباشرة (وجهاً لوجه) • رسائل البريد الإلكتروني	مرافق مكاتب الصحة في المديريات	منظمة الصحة العالمية، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• تنفيذ أنشطة المشروع
• الجهات الفاعلة في مجال الصحة والتغذية والمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي التي تعمل في المناطق المستهدفة	• اجتماعات الكتل • المطويات • رسائل البريد الإلكتروني	الاجتماعات الافتراضية الاجتماعات في مرافق الجهة المنفذة	منظمة الصحة العالمية، منظمة الأمم المتحدة للطفولة، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• التنسيق أو التوعية لتجنب ازدواجية الجهود المبذولة بين أوساط الجهات الفاعلة أو أعضاء الكتل • المشاورات من أجل الحصول على مدخلات من المتخصصين الفنيين
• الجهات الفاعلة العاملة في المجال الإنساني والإنمائي في المناطق المستهدفة (مثل المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني وغيرها)	• اجتماعات الكتل • المطويات • رسائل البريد الإلكتروني	الاجتماعات الافتراضية الاجتماعات في مرافق الجهة المنفذة	منظمة الصحة العالمية، اليونيسف، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• التنسيق أو التوعية لتجنب ازدواجية الجهود المبذولة بين أوساط الجهات الفاعلة أو أعضاء مجموعات العمل الإنساني • المشاورات من أجل الحصول على مدخلات من المتخصصين الفنيين
• زعماء أو أعضاء المجتمع المحلي وصناع القرار • متلقو خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي	• اللقاءات المجتمعية الشخصية وتلك التي تدار عبر الهاتف • ورش العمل	مكاتب المشروع المباني الأهلية	منظمة الصحة العالمية، اليونيسف، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• تبادل المعلومات • زيادة دعم المجتمع لأنشطة المشروع

والصحة والتغذية في المناطق المستهدفة					
• الفئات الضعيفة • الأسر	• المشاورات الشخصية وحملات التوعية • وسائل التواصل الاجتماعي، والنشرات، والملصقات، والمنشورات والكتيبات • الخطوط المجانية الخاصة بآلية معالجة التظلمات	المباني الأهلية	منظمة الصحة العالمية، اليونيسف، مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	بشكل منتظم	• ضمان مشاركتهم في المشاورات • زيادة الوعي، وتقديم الاستشارات، وجمع الردود • تقييم احتياجاتهم وأولوياتهم • منع الاستغلال والاعتداء الجنسي

4-4 الاستراتيجية المقترحة لدمج آراء الفئات الضعيفة

تضمن كل جهة منفذة، على النحو المشار إليه في القسم 3-3 أعلاه، التشاور مع الأفراد أو الفئات أو المجتمعات المحرومة والضعيفة بشكل هادف وتمثيلهم تمثيلاً كافياً.

تقوم اليونيسف، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومنظمة الصحة العالمية بالإفصاح عن المعلومات، وتتلقى الردود بشأن محتوى المشروع، وكذلك العمليات ذات الصلة بالجمهور المستهدف من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الفئات الضعيفة.

يمكن لعملية الإفصاح عن المعلومات استخدام مزيج من مختلف القنوات بحسب المناسب لكل مكون محدد من مكونات المشروع وأصحاب المصلحة، حيث يمكن أن تشمل هذه القنوات اجتماعات مباشرة، إذا أمكن ذلك، يرافقها تبادل للمعلومات المشتركة عبر الملصقات، والمنشورات، والنشرات، فضلا عن وسائل التواصل الاجتماعي.

يستمر كل شريك من شركاء المشروع في الحفاظ على آلية لمعالجة التظلمات لتمكين المستفيدين من رفع أي ملاحظات عن المشروع إلى الجهات المنفذة، كما ستوفر تلك الآلية قناة للفئات الضعيفة لطرح مخاوفها بطريقة سرية للغاية، وضمان التطرق إليها ومعالجتها.

5-4 الجداول الزمنية

ستكون المواعيد الاساسية للإفصاح عن المعلومات في بداية المشروع، وفي منتصف مدته وكذلك عند انتهاء مدة المشروع

6-4 استعراض الملاحظات

تنظر كل جهة منفذة في الملاحظات التي جمعت من مختلف المنصات أو القنوات (مثل الاجتماعات الرسمية، وورش العمل التشاورية، وعمليات التقييم، وعملية الرصد من طرف مستقل، وآلية معالجة التظلمات) أثناء تخطيط وتنفيذ المشروع، كما ستقوم الجهات المنفذة بمشاركة أصحاب المصلحة المعنيين القرارات النهائية المتعلقة بتصميم البرنامج أو تنفيذ الأنشطة، أو إعادة تنظيم تبادل المعلومات، أو قنوات آلية معالجة التظلمات بعد تلقي تعليقاتهم وملاحظاتهم (أصحاب المصلحة).

7-4 المراحل المستقبلية للمشروع

تقوم الجهات المنفذة بتقديم تقاريرها إلى أصحاب المصلحة المعنيين مرة واحدة على الأقل سنوياً، وعلى نحو أكثر خلال فترات النشاط المرتفع.

5 الموارد المرصودة والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

1-5 الأدوار والمسؤوليات

تتولى اليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومنظمة الصحة العالمية مباشرة تنفيذ الأنشطة المناط بكل منها في وثيقة المشروع، وفقاً لاتفاقيات التمويل الخاصة بكل منها، وتقوم كل جهة بتحديد هيكلها الإداري الخاص بها لتنفيذ المشروع قبل التقييم، وتعكسه في خطة إشراك أصحاب المصلحة المحدث، بحيث يشرف هذا الهيكل الإداري على أنشطة المشروع التي تنفذها كل جهة، وتقع المسؤولية النهائية لتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة على عاتق مدراء المشروع المعنيين. ويتولى التنفيذ الفعلي أفراد معينون داخل كل جهة من الجهات المنفذة على النحو المبين في الجدول رقم (4).

تعقد اليونيسف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومنظمة الصحة العالمية اجتماعات تنسيق شهرية لمناقشة الأنشطة المحددة للمشروع، وسيتم ضمان تنسيق إضافي من خلال الآليات المتفق عليها. وتقوم الجهات الثلاث بإعداد تقارير مرحلية كل ستة أشهر وتسليمها

إلى البنك الدولي، حيث تتضمن آخر المستجدات عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بحسب الأهمية.

- اليونيسف

تضطلع اليونيسف بمسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة فيما يخص مكونات المشروع، على النحو المفصل في الجدولين 3 و 4 أعلاه. توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة كجزء من متطلبات الإبلاغ عن التقدم المحرز في المشروع، وكما هو موضح في خطة الالتزام البيئي والاجتماعي. وفيما يلي الميزانية الإرشادية الصادرة عن الميزانية المخصصة في إطار المكونين الفرعيين 1-1 و 1-2 من المشروع.

الأنشطة	التكلفة
الاجتماعات الرسمية وورش العمل على الصعيد الوطني وعلى مستوى المديريات والمحافظات:	90,000.00 دولار امريكي
اللقاءات المجتمعية: اللقاءات الشخصية والتي تجرى عبر الهاتف بمشاركة الجهات الفاعلة المحلية والمؤثرين والمستفيدين الذين يمثلون مجتمعات مختلفة	70,000.00 دولار امريكي
التعاون مع زعماء المجتمع المحلي في المواقع المستهدفة للإبلاغ عن مكونات المشروع والحصول على دعم أفراد المجتمع	30,000.00 دولار امريكي
وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتساب): إرسال محتوى مرئي أو مكتوب وبصري إلى شبكة من الجهات الفاعلة المحلية، وشبكات نسائية فقط، ومجموعات أصحاب المصلحة الأخرى، بما في ذلك الفئات الضعيفة، وجمع الملاحظات المقدمة.	15,000.00 دولار امريكي
المواد المطبوعة بما في ذلك اللافتات والبطاقات والملصقات والنشرات	20,000.00 دولار امريكي
وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، وما إلى ذلك): نشر وثائق إطار العمل البيئي والاجتماعي ومقاطع الفيديو التي تعرف بالمشروع والمواد الترويجية الأخرى ورصد التعليقات.	15,000.00 دولار امريكي
طباعة المنشورات ذات الصفحة الواحدة للتعريف بأنشطة المرفق الصحي، وملصقات ومنشورات آلية معالجة التظلمات لتوزيعها في المجتمعات المحلية.	30,000.00 دولار امريكي
الإجمالي	**270,000.00 دولار أمريكي**

- مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

سيضمن مسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية لدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية لدى الشركاء المنفذين (مشروع الأشغال العامة + وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية) تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. ستكون ميزانية إشراك أصحاب المصلحة جزءاً من مكون إدارة المشروع بحيث:

- يغطي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشكل كامل تكاليف مسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية والموظفين المنوطين بمراعاة النوع الاجتماعي، فضلاً عن أي تكاليف تشغيلية مرتبطة بذلك.
- يقوم الشركاء المنفذون بتغطية تكاليف مسؤولي الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية لديهم وموظفي الصحة والسلامة كجزء من اتفاقية التعاون والشراكة للمشروع مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. قد لا يعمل مسؤولو الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية بدوام كامل في أنشطة المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي المندرجة في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، بحيث يشارك كل شريك منفذ في العديد من المشاريع.
- يتم إدراج تكلفة العناية الواجبة لكل مشروع فرعي (إعداد استمارة الفحص، والمشاورات، وآليات معالجة التظلمات، وإعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية، والرصد) في التكاليف أو الميزانية الإجمالية لكل مشروع فرعي. وبالتالي، فإن هذه التكاليف قابلة للتوسع لتشمل مستوى ونطاق المخاطر والآثار المحتملة وقد تشمل تكاليف الاستشاريين المعينين من قبل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو الشريك المنفذ للمساعدة في مهام محددة.

يقع على عاتق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون مسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. يتم توثيق أنشطة

إشراك أصحاب المصلحة من خلال تقارير مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وتوثيقها كجزء من متطلبات الإبلاغ عن التقدم المحرز في المشروع.

- منظمة الصحة العالمية

ستقوم منظمة الصحة العالمية بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة خلال دورة حياة المشروع وسيتم توثيق ذلك والإبلاغ عنه ضمن التقرير المرحلي للمشروع.

وقد تمت الإشارة إلى تنفيذ أنشطة منظمة الصحة العالمية في جانب إشراك أصحاب المصلحة ومعدل تكرارها في الجزء الخاص ببرنامج إشراك أصحاب المصلحة. الميزانية التقديرية للتنفيذ هي كما يلي:

جدول 5: الميزانية التقديرية لتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة الخاصة بمنظمة الصحة العالمية

أنشطة إشراك أصحاب المصلحة	التكلفة الإجمالية (دولار أمريكي)	ملحوظات
الإفصاح عن المعلومات، و الاتصالات والرؤية والنشر والتوعية بأنشطة المشروع بما في ذلك آلية معالجة التظلمات.	27,000 دولار امريكي	
أنشطة المشاورات بشأن إشراك أصحاب المصلحة	100,000 دولار امريكي	
مخصصات الطوارئ (10- 15 في المائة)	13,000 دولار أمريكي	
الإجمالي	140,000 دولار امريكي	

6 آليه معالجة التظلمات

6-1 نظرة عامة

لدى الجهات المنفذة الثلاث آليات راسخة ومستقلة ومطبقة لمعالجة التظلمات تقوم على مبادئ مشتركة، كما أن لديها عمليات وسياسات مماثلة لتلقي الشكاوى والردود ومعالجتها، فضلاً عن حماية البيانات، وتتضمن آليات الإحالة المشتركة بين الوكالات. وقد صُممت هذه الآليات لتكون سهلة المنال وقائمة على التعاون وسرعة حل المخاوف بفاعلية، ويتضمن كل منها نقاط دخول/قنوات متعددة ذات صلة بالمعلومات التي سيجري تقديمها.

وأُدمجت كل آلية من آليات معالجة التظلمات بشكل فعال في الوظائف الإدارية للجهة المنفذة، وتزويدها بما يكفي من الموارد حتى يتسنى لها استيعاب العدد الإضافي المتوقع من عبء الحالات المرتبطة بمشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن تعتزم الجهات المنفذة توسيع آليات معالجة التظلمات لتشمل جميع مواقع المشروع المقترحة التي تعمل فيها.

ستقوم كل جهة منفذة باطلاع المجتمعات المستهدفة حول نطاق الآليات وسلامة مقدمي الشكاوى وموعد الاستجابة والإحالة (الحالات التي لا تقع ضمن مهام الجهات المنفذة ويجب إحالتها إلى السلطات المحلية أو الجهات الأخرى) وعمليات الاستئناف (في حالة عدم رضى مقدم الشكوى عن النتيجة).

وسيتم إخطار البنك الدولي بالحوادث المتعلقة بالمشروع في غضون 24- 48 ساعة من العلم بوقوع الحدث الهام وبمجرد تأكيده، وتقديم تقرير أولي في غضون 10 أيام من تلقي البلاغ يتضمن شرحاً للأسباب الجذرية المحتملة واقتراحاً بالإجراءات التصحيحية الممكنة. وسيتم استعراض حوادث عدم الامتثال المحتملة، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية وفقا للمعايير البيئية والاجتماعية والإرشادات التابعة للبنك الدولي.

وإذا تلقت إحدى الجهات المنفذة شكوى تتعلق بجهة تنفيذ أخرى، تحال تفاصيل مقدم الشكوى وطبيعة الشكوى إلى الجهة المعنية بعد موافقة مقدم الشكوى. وبالإضافة إلى ذلك، تقوم الجهة المتلقية للتظلم الأصلي بتقديم معلومات التواصل بالمنظمة المعنية إلى مقدم الشكوى.

6-2 المبادئ

صُممت آلية معالجة التظلمات الخاصة بالجهة المنفذة بحيث يسهل الوصول إليها وتكون قائمة على التعاون وسرعة حل المخاوف بفاعلية، ويتضمن كل منها نقاط دخول/قنوات متعددة ذات صلة للمعلومات التي سيجري تقديمها. وعلاوة على ذلك، يلتزم الشركاء المنفذون الثلاثة بتشغيل آليات معالجة التظلم الخاصة بها وفقا للمبادئ المشتركة الآتية:

- **حماية حقوق المستفيدين وأصحاب المصلحة**: يتمتع المستفيدون وأصحاب المصلحة بحقوق إبداء الملاحظات وتقديم الشكاوى، بل ورفع شكاواهم إلى الإدارة العليا في حال عدم رضاهم عن الخدمات أو عدم حصولهم على حلول كافية. حرية مشاركة مخاوفهم وأنهم يدركون أنه لن يتم فرض أي عقوبة إزاء مشاركتهم
- الشفافية والمساءلة: سيتم الاستماع إلى كافة مقدمي الشكوى والتعامل معهم بجدية و بشكل عادل. كما أن المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة على دراية بالنتائج المتوقعة من المشروع و إجراءات آلية معالجة التظلمات ومعرفة الغرض منها، والحصول على معلومات كافية حول كيفية الوصول إليها.
- **آلية الاستجابة / الردود في الوقت المناسب**: سيتم التعامل مع كافة الشكاوى في مدة لا تزيد عن أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع من تاريخ استلامها، وإذا كانت هناك حاجة لمزيد من الوقت، فسيتم التواصل مع مقدم الشكوى وشرح سبب ذلك وإبلاغه بالوقت الذي سيتم فيه تقديم رداً وافياً.
- الحياد والإنصاف: سيتم التعامل مع جميع الشكاوى باحترام وعلى قدم المساواة بغض النظر عن الفئات المجتمعية والأفراد والنوع والعمر والجنس.
- **تيسير الوصول:** تتميز آلية معالجة التظلمات بالوضوح وتكون متاحة لكافة شرائح المجتمعات المحلية المتضررة المتواجدة بالقرب من مواقع المشروع والمشاريع الفرعية أو أماكنها.
- **الحفاظ على السرية**: إيجاد بيئة يقوم فيها الناس على الأرجح بإثارة مخاوفهم أو شكاواهم أو الإدلاء بشهاداتهم. إن الحفاظ على السرية يضمن أن تقتصر أي معلومات مُقدمة على عدد محدود من الأشخاص ولا يتم نشرها على نطاق أوسع، وبالتالي توفر عنصر الحماية والأمان لمقدم الشكوى.

6-3 اليونيسف

وستستند آلية معالجة التظلمات الخاصة بالمشاريع التابعة لليونيسف إلى نظم قائمة بالفعل وفعالة ويتم تنفيذها بنجاح في إطار المشاريع القائمة التي تدعمها اليونيسف في اليمن. ستقوم آلية معالجة التظلمات بالأمور الآتية:

- التجاوب مع المستفيدين ومعالجة شكاواهم وإيجاد حلولاً لها.
- العمل كقناة لتلقي الاقتراحات وكذلك زيادة مشاركة المجتمع.
- جمع المعلومات لتعزيز الإدارة وتحسين أداء التنفيذ.
- تعزيز الشفافية والمساءلة بشأن سبل تنفيذ وأداء المشروع.
- منع الاحتيال والفساد.
- تضمين مسارات الإحالة لإحالة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسي إلى خدمات الدعم المناسبة.
- التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية.
- بناء الثقة بين المواطنين وإدارة المشروع.

وهذا يتضمن مكونين:

1. **جمع التظلمات،** حيث يتم تلقي الشكاوى والاستفسارات من المستفيدين وأفراد المجتمع وموظفي المشروع وإدخالها في نظام معلومات إدارة المشاريع لدى اليونيسف.
2. **الإنصاف،** حيث يتم تحليل التظلمات واتخاذ اجراءات بشأنها. وتجمع بيانات مقدم الشكوى عند تقديم التظلمات.

وقد تم تحديد مسار عمل كامل لإدارة التظلمات في مشروع الصحة والتغذية الطارئ (المشروع السابق لـ مشروع حماية رأس المال البشري الطارئ في اليمن) وتنفيذه من خلال وحدات تناسب نظام إدارة المعلومات وأعدت خصيصاً لليونيسف. تم تحديد فئات وأنواع التظلمات الخاصة بالمشروع لكل مكون من مكونات المشروع، ويتم تطبيق بروتوكولات لجمع الشكاوى والإنصاف، حيث سيتم تضمينها في النسخة المحدثة من خطة إشراك أصحاب المصلحة.

سيتم تشغيل آلية معالجة التظلمات كاملةً تحت الرقابة المباشرة من جانب وحدة إدارة المشروع لدى اليونيسف وبالتعاون مع أقسام الصحة والتغذية. وستسجل كامل عملية جمع التظلمات والانصاف وتسجيلها في نظام إدارة المعلومات وتخضع لعملية شاملة لضمان الجودة بهدف ضمان نزاهة الآلية واستقلاليتها.

ويجري تطبيق معايير الأداء، ويقوم برصدها بانتظام موظفو اليونيسف المخصصين لإدارة فرق معالجة التظلمات. يتم مراعاة اتخاذ تدابير صارمة لحماية بيانات المستفيدين. أما بيانات مقدم الشكوى فيتم جمعها عند تقديم التظلمات، حيث يتم التعامل معها بسرية ولا يتم الإفصاح عن معلومات مقدم الشكوى لأولئك الذين تم رفع الشكوى ضدهم.

وبمقدور الأشخاص المتضررين أو المجتمعات المحلية تقديم مظالمهم من خلال خط مجاني (8004090) إلى مركز الاتصال الذي أنشأته اليونيسف في مكتبها بصنعاء. كما يمكن للمتصلين الحصول على معلومات عبر مركز الاتصال هذا. المكالمات الواردة إلى مركز الاتصال مسجلة باعتبارها استفسارات والرد عليها فوراً من قبل موظفي المركز. يعمل مركز الاتصال ستة أيام في الأسبوع لمدة لا تقل عن 10 ساعات في اليوم، لكن يتم زيادة عدد ساعات العمل حسب الحاجة لتلبية الطلبات، بناءً على رصد عدد المكالمات الواردة بشكل مستمر. بمقدور مركز الاتصال استقبال أكثر من 6,000 مكالمة يومياً عبر 70 موظفاً (ذكور وإناث) يعملون على 50 خط نشط. ويحصل موظفو المركز - ذكوراً وإناثاً - المشاركين في جمع التظلمات على تدريب مخصص ومواد إرشادية حول المشروع. سيتم الإعلان عن جميع قنوات جمع التظلمات بصفة منتظمة في جميع قنوات التواصل والتوعية التي سيتم استخدامها للمشروع، والتي يمكن أن تشمل وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل القصيرة الموجهة مباشرة للمستفيدين من المشروع والمواد المطبوعة من جملة أمور أخرى.

يجوز لأفراد المجتمع ومقدمي الخدمات تقديم شكاوى حول القضايا الآتية:

- الوضع الاجتماعي أو البيئي السيئ الناجم عن المشروع.
- الحصول على خدمات المشروع، على سبيل المثال إذا لم يصل المشروع إلى المستفيد المُستهدف.
- الخروج عن مسارات التنفيذ أو استخدام مدخلات المشروع (إذا كان الشركاء المنفذون يقدمون الخدمات أو يدفعون للمستفيدين مبلغا أقل من المعيار الذي حددته اليونيسف للمشروع).
- الشكاوى حول القضايا المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي مع ضمان السرية الكاملة لحماية الناجين المتضررين بسبب العادات الثقافية في البلاد.
- أي مخاوف أخرى.

وبمجرد تقديم التظلمات، يرسل نظام إدارة المعلومات رسائل آلية إلى المستفيدين الذين قدموا مظالمهم وتزويدهم بمدونة التظلمات لتمكينهم من متابعة حالة مظالمهم. وهذا يسمح بمشاركة المستفيدين ويعزز جودة العملية.

يتم تصنيف جميع التظلمات المسجلة في نظام إدارة المعلومات تلقائياً مما يسهل عملية معالجتها. بوجه عام، يتم تنظيم التظلمات واتخاذ اجراءات بشأنها على النحو الآتي:

- تخضع التظلمات المتعلقة بالاشتباه في الاحتيال لمراجعة مكتبية من المستوى الأول لتحديد التظلمات التي تتطلب تحقيقا فوريا من قبل الطرف المستقل المعني بالرصد، وتلك التظلمات التي هي بحاجة إلى نوع مختلف من المعالجة مثل مراجعة الوثائق والإيضاحات اللازمة للمستفيد، إلخ.
- أما التظلمات المرتبطة بجودة الخدمات أو سوء المعاملة فتحال إلى مدير العقود / مسؤول البرنامج المعني لإجراء المتابعة مع مزود الخدمة.
- يتم التعامل مع التظلمات المتعلقة بالتحديات التي يواجهها المستفيد في الحصول على منافع المشروع من خلال تحليل الحالة الخاصة لكل مستفيد ومتابعة التواصل مع المستفيد لمعالجة المشكلة. ويجوز إبلاغ وزارة التربية والتعليم، حيثما كان ذلك مناسبا، باتخاذ إجراءات بشأن مظالم محددة.

يتناول المشروع موضوع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على النحو المبين في المذكرة التي تحمل عنوان:آلية معالجة التظلمات بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي. ويقتصر اختصاص هذه الآلية على ما يأتي: (1) إحالة أي ناج قدم شكوى إلى الجهات الخدمية ذات العلاقة. (2) تحديد ما إذا كانت الادعاءات تندرج ضمن تعريف الأمم المتحدة لـ "الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي". (3) ملاحظة ما إذا كان مقدم الشكوى يدعي أنه تعرض للاعتداء أو الظلم من قبل فرد له علاقة بأحد مشاريع البنك الدولي. ولا تتضمن هذه الآلية اختصاصات للتحقيق في الاعتداءات، ولا الصلاحيات لتحديد المسؤولية الجنائية ضد أي فرد (لأن ذلك من صلاحيات السلطة القضائية في البلد). وليس لها أي دور في أن توصي باتخاذ التدابير التأديبية أو فرضها بموجب عقد العمل (لأن هذا من اختصاص صاحب العمل). ويجب أن تراعي جميع فروع آلية معالجة التظلمات معالجة الشكاوى المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بما في ذلك قنوات الإبلاغ المتعددة، وخيار الإبلاغ دون الكشف عن الهوية، وبروتوكول الاستجابة والمساءلة، بما في ذلك مسارات الإحالة لإيصال الناجين بخدمات الاستغلال والاعتداء الجنسي.

6-4 مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

آليه معالجة التظلمات

لقد أنشأ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وأدار آلية معالجة التظلمات لتمكين المستفيدين من التعبير عن مخاوفهم بشأن أنشطة المشروع. وبشكل أكثر تحديدا، تفصل آلية معالجة التظلمات الإجراءات التي يمكن للمجتمعات والأفراد، الذين يعتقدون أنهم تأثروا سلباً

بالمشروع أو مشروع فرعي محدد، استخدامها لتقديم شكاواهم، فضلاً عن الإجراءات التي يستخدمها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المحليون لتسجيل الشكاوى وتعقبها والتحقيق فيها وحلها على وجه السرعة وبصورة منتظمة.

مسؤولية تنفيذ آلية معالجة التظلمات

يقع على عاتق مدير مشروع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المسؤولية الكاملة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بنشاط المشروع المقدمة من المجتمعات أو الأفراد المتأثرين بالمشروع فيما يتعلق بأي آثار بيئية أو اجتماعية ناتجة عن أنشطة المشروع الفرعي. لقد عين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مسؤول تنسيق متخصص في مكتب صنعاء لمعالجة الشكاوى المتعلقة بنشاط المشاريع. يقوم كل شريك محلي (على سبيل المثال، مشروع الأشغال العامة، وحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية) بتعيين مسؤول تنسيق لآلية معالجة التظلمات. بيد أن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مسؤول عن تنفيذ آلية معالجة التظلمات الخاصة به.

فئات التظلمات

تشمل فئات التظلمات على سبيل المثال لا الحصر:

- الحصول على منافع المشروع (على سبيل المثال، انعدام أو عدم كفاية فرص العمل للمجتمعات المحلية)
- النزاعات (مثل المسائل التي يثيرها/تتعلق بالمستفيدين والخدمات المحلية مثل المراكز الصحية والمدارس والأسر المعيشية،
- وقد تكون هناك خلافات بين الأسر في المجتمعات المضيفة والنازحين على سبيل المثال.

مقاصد آلية معالجة التظلمات

- إتاحة قناة للمستفيدين وأصحاب المصلحة لتقديم شكاوى بشأن تنفيذ المشروع، إن وجدت، لإجراء تحسينات.
- تعزيز مستوى رضا المستفيدين إزاء تقديم خدمات المشروع واستفادة المجتمعات المحلية إلى أقصى حد من أنشطة المشروع.
- أن تكون بمثابة نظام للإنذار المبكر واستيعاب أي خلافات يمكن أن تتطور إلى صراعات أكثر تعقيدا أثناء تنفيذ المشروع.
- تعزيز أداء المشروع وتحسين تقديم الخدمات.

نقاط الوصول وطرق الاتصال

ثمة خيارات مختلفة من قنوات الوصول والوسائل الملائمة يمكن الوصول اليها دون مقابل وقابلة للتحقيق والتي يمكن من خلالها لأصحاب المصلحة المتضررين والمجتمعات المحلية والمستفيدين أن يعبروا عن مخاوفهم أو شكاواهم من خلال:

- صناديق الشكاوى
- الخطوط الساخنة (الأرقام المجانية)
- الرسائل النصية القصيرة
- البريد العادي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر)
- الحضور الشخصي خلال الزيارات الميدانية، والرصد المنتظم وما إلى ذلك.

أدوار وإجراءات آلية معالجة التظلمات

لقد عين مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مسؤول تنسيق متخصص في مكتب صنعاء لمعالجة الشكاوى المتعلقة بنشاط المشاريع. بدوره، يقوم مسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية بالإشراف على أداء الموظفين المعنيين بمعالجة التظلمات، ودراسة الشكاوى ومناقشة قرارات التسوية المحتملة مع مدير المشروع.

سيقوم كل من مدير البرنامج وموظفو المشاريع المعنيون والشركاء المنفذون بإجراء دراسة شاملة للشكاوى المعقدة، ومناقشة خيارات التسويات المقترحة واتخاذ القرارات لا سيما بالنسبة للشكاوى المعقدة.

كما سيقوم مدير البرنامج بالإشراف العام على تنفيذ آلية معالجة التظلمات المعتمدة واللجوء إلى التحكيم في الحالات التي يكون فيها بعض مقدمي الشكوى غير راضين عن الحل المقترح لتسوية التظلمات والشكاوى.

الخطوات المتخذة للوصول إلى آلية معالجة التظلمات

- الإشهار: التشاور مع أصحاب المصلحة، المواد المطبوعة.
- تلقي وتسجيل الشكاوى: الموظفون على المستوى المحلي والمركزي الذين يقع على عاتقهم مسؤولية تلقي الشكاوى وتسجيلها وتتبعها.
- الإقرار: حيث يقر موظفو(فريق) آلية معالجة التظلمات باستلام الشكوى في غضون 2-3 أيام عمل، مع إبلاغ مقدم الشكوى باستيفاء الشروط لتقديم شكواه/شكواها.
- الشكاوى مجهولة المصدر: يتعين دراستها أيضاً.
- المراجعة والتحقيق: جمع ومراجعة وتحليل الوثائق ذات الصلة

- إجراء المقابلات مع الأشخاص المعنيين والمسؤولين والموظفين.
- تحليل التشريعات الوطنية ذات الصلة واللوائح، سياسات وعقوبة النقد الإدارية الخاصة بالبنك الدولي والإرشادات والمعايير التابعة لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.

تلخيص الحقائق والنتائج

- **تطوير خيارات التسوية:** سيقوم موظفو (فريق) آلية معالجة التظلمات باستخلاص النتائج وتقديم التوصيات للحلول وتقديمها إلى مقدم الشكوى وذلك على أساس الأدلة التي تم جمعها. وفي حال عدم قبول الحل، فسيتم عرض الشكوى على مدير البرنامج كمستوى ثانٍ للطعن في من يمكنه اتخاذ القرار أو انتداب محكم أو كليهما للتحقيق في الشكوى واقتراح توصيات لحلها.
- **تنفيذ القرار:** سيتم تنفيذ القرار في حال تم قبوله.
- **الرصد والإغلاق**: يتعين رصد الشكوى لفترة زمنية معقولة للتأكد من أن مقدم الشكوى لم يعد لديه المزيد من المخاوف، وبعدها يمكن إغلاق حالة الشكوى.
- **إعداد التقارير *(التسجيل)*:** إعداد تقارير موجزة ودقيقة عن الشكاوى الواردة، مع اتخاذ القرارات واستعراض حالة تنفيذ القرارات، وملء قاعدة البيانات بسجلات مفصَّلة.

إجراءات الشكاوى

تسجيل الشكاوى

يوفر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع نقاط وصول متعددة إلى مسؤول تنسيق آلية معالجة التظلمات التابعة للمكتب حتى يتسنى للمستفيدين التعبيرعن مخاوفهم. سيتم الإعلان عن نقاط الوصول هذه على مستوى المشروع الفرعي، وتشمل صندوق الشكاوى في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في صنعاء، والبريد العادي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني والاتصال عبر الهاتف كما يلي:

العنوان: شارع حده، مبنى مكتب الاتحاد الأوروبي سابقاً، صنعاء
الخط المجاني: 8000-190
البريد الإلكتروني: gm-yemen@unops.org
الموقع الإلكتروني: www.unops.org

سيتم توفير معلومات التواصل الخاصة بآلية معالجة التظلمات باللغة العربية في الموقع الإلكتروني الخاص بكل مشروع فرعي للتأكد من أن جميع الفئات يمكنها الحصول على معلومات التواصل والآليات ذات الصلة لإبداء الملاحظات.

يمكن تقديم التظلمات من قبل الأشخاص المتضررين في الحالات الآتية: (1) عدم الوفاء بالعقود أو الاتفاقيات (2) الخلافات الناجمة عن تدمير الأصول أو سبل العيش (3) التسبب في ازعاج الآخرين نتيجة أعمال البناء مثل الضوضاء أو الاهتزاز أو الغبار أو الروائح. سيتم قبول الشكاوى مجهولة المصدر.

كما سيحتفظ الشركاء المحليون ومقاولو المشروع التابعين لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بسجل المشاكل التي عرضها عليهم شفهياً أو خطياً المجتمعات أو الأفراد المتأثرين بالمشروع وسوف ينقلون هذه المخاوف كتابياً إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اليوم التالي. أما مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع سيحدد بدوره ما إذا كانت هذه المخاوف ترقى إلى مستوى الشكوى من عدمه،

كما يقوم المكتب بتسجيل الشكوى في سجل مخصص حسب الجنس والعمر والمكان، بما في ذلك نسخة من الشكوى والمستندات الداعمة. ويرد في الملحق (4) مسودة نموذج لتسجيل التظلمات.

كما يقوم المكتب بتسجيل وتوثيق الشكاوى التي يتم تلقيها في ملف المشروع الفرعي والتقارير المرحلية للمشروع الفرعي، بما في ذلك عدد ونوع الشكاوى ونتائج حلها.

تتبع الشكاوى والتحقيق فيها وإيجاد الحلول

يساعد سجل آلية معالجة التظلمات الذي يحتفظ به مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع متابعة تاريخ استلام الشكوى وتاريخ الرد عليها ونوع الرد وما إذا كان قد تم تسوية الشكوى بالشكل الذي يرضي صاحبها.
سيعمل المسؤول البيئي والاجتماعي على التنسيق مع الشركاء المحليين والموظفين الميدانيين المحليين والمسؤولين الحكوميين لضمان اتخاذ إجراءات متابعة فورية للرد على كل شكوى. وفيما يخص الشكاوى المحددة، سيقوم مسؤول التنسيق الخاص بآلية معالجة التظلمات على وجه التحديد بالآتي:

1. إبلاغ المدعي في حال قبول أو رفض الشكوى في غضون أسبوع واحد من تلقيها، أي مدخلات فنية يقدمها مهندسو المشروع وعند الضرورة، تتطلب الاستجابة مدخلات من مهندسي المشروع.

2. إذا تم قبول الشكوى، يتم إرسال وثيقة استعراض بختم رسمي إلى المدعي تشير إلى:
   - اسم المدعي أو الممثل القانوني
   - عنوان المدعي
   - عنوان الشكوى
   - تاريخ الاستعراض
   - قائمة الملاحق المقدمة مع الشكوى

العمل مع المهندسين والشركاء المحليين والمقاولين لحل الشكوى في غضون 28 يوماً من تقديمها. يُدرج مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع سجل الشكاوى المقدمة إلى البنك الدولي ضمن التقارير الدورية للمشروع إلى البنك الدولي. يتمثل الإجراء الذي سيتخذه مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن الشكاوى التي لم يتم حلها خلال تنفيذ مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن من خلال حلها على الصعيد المؤسسي، مع إطلاع البنك الدولي بذلك.

5-6 منظمة الصحة العالمية

يكمن الهدف الرئيس لآلية معالجة التظلمات في المساعدة على حل الشكاوى والتظلمات في الوقت المناسب وبفعالية وكفاءة ترضي جميع الأطراف المعنية. وعلى وجه التحديد، تقدم آلية معالجة التظلمات إجراءات تتسم بالشفافية والمصداقية لتحقيق نتائج عادلة وفعالة ودائمة، فضلاً عن بناء الثقة والتعاون باعتبارهما مكونين أساسيين لإجراء مشاورات مجتمعية على نطاق واسع ترمي إلى تسهيل الإجراءات التصحيحية. ويمكن حصر فوائد آلية معالجة التظلمات في الآتي:

- توفير قنوات وأساليب للأشخاص المتضررين لتقديم مظالمهم أو حل أي نزاع قد ينشأ أثناء تنفيذ المشروع.
- ضمان اتخاذ إجراءات المعالجة المناسبة والمقبولة لكلا الطرفين وتنفيذها بما يرضي مقدمي الشكاوى.
- تفادي ضرورة اللجوء إلى الإجراءات القضائية.

ويمكن استخدام آلية معالجة التظلمات لتقديم الشكاوى أو الردود أو الاستفسارات أو الاقتراحات أو رسائل الشكر لإدارة المشروع المتعلقة بالإدارة والتنفيذ الشامل لأنشطة المشروع، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

من يمكنه تقديم التظلمات	متى
جميع أصحاب المصلحة: - الأطراف المتأثرة - الأطراف المعنية الأخرى - الفئات الضعيفة	عندما لا يقدم المشروع خدماته ومنافعه بشكل عادل ومنصف وفي الوقت المحدد.
	عند عدم الامتثال لإطار الإدارة البيئية والاجتماعية وإجراءات العمل وأدوات الإجراءات الوقائية الأخرى.
	عدم تقديم ومعالجة الحالات من قبل المرافق الصحية المدعومة.
	عدم التعامل مع المرضى بطريقة لائقة.
	الفساد وسوء إدارة الأموال المخصصة للمشروع.
	انتهاك مدونة السلوك والقضايا المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي.
	عند وجود أي مخاوف بشأن التأثير السلبي المباشر أو غير المباشر الناجم عن تدخل المشروع (الآثار البيئية أو الاجتماعية السلبية).
	أي مخاوف أخرى.

تطبيق آلية معالجة التظلمات الفعَّالة سيخدم أيضاً الأهداف الرامية للحد من النزاعات والمخاطر مثل التدخل الخارجي أو الفساد أو الإقصاء الاجتماعي أو سوء الإدارة، مما يحسن جودة أنشطة المشروع ونتائجه، وهي بمثابة آلية مهمة لتقديم الردود وإرشاد إدارة المشروع فيما يتعلق بنقاط القوة والضعف في إجراءات المشروع وعمليات التنفيذ.

ومن أجل أن يصبح نظام معالجة التظلمات فعالاً بدءاً من مرحلة إنشاء آلية معالجة التظلمات، ينبغي أن يكون مصحوباً بمرحلة إذكاء التوعية للمتضررين وأصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم. سيتم إتاحة آلية معالجة التظلمات لطائفة واسعة من أصحاب المصلحة المعنيين

بالمشروع الذين من المحتمل أن يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع، وسوف تشمل المستفيدين وأفراد المجتمعات المحلية ومنفذي أو مقاولي المشروع والمجتمع المدني ووسائل الإعلام، حيث سيتم تشجيعهم جميعاً على إحالة مظالمهم وردودهم إلى آلية معالجة التظلمات.

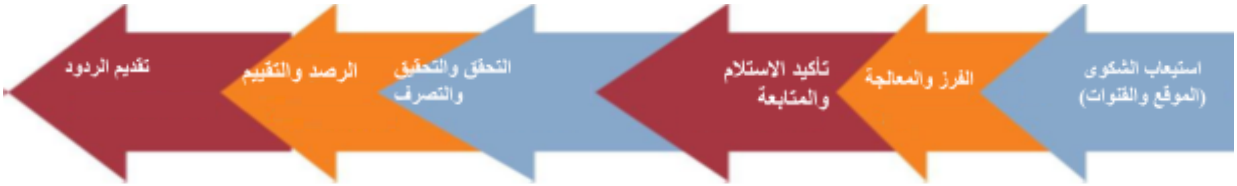
يستطيع جميع أصحاب المصلحة تقديم ردودهم أو مظالمهم دون الكشف عن هوياتهم ويجوز لهم أن يطلبوا عدم الإفصاح عن أسمائهم.

سيتم معالجة مجموعة محددة من التظلمات بشكل منفصل وذلك بسبب حساسيتها ومتطلباتها الإضافية المتعلقة بالسرية. وهي التظلمات المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي المرتبط بالمشروع والتظلمات التي تتعلق بعمل وظروف العاملين في المشروع.

التظلمات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي:
يتناول المشروع موضوع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على النحو المبين في المذكرة التي تحمل عنوان:آلية معالجة التظلمات بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي. ويقتصر اختصاص هذه الألية على ما يأتي: (1) إحالة أي ناج قدم شكوى إلى الجهات الخدمية ذات العلاقة. (2) تحديد ما إذا كانت الادعاءات تندرج ضمن تعريف منظمة الصحة العالمية لـ "الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي". (3) ملاحظة ما إذا كان مقدم الشكوى يدعي أنه تعرض للاعتداء أو الظلم من قبل فرد له علاقة بأحد مشاريع البنك الدولي. ولا تتضمن هذه الآلية اختصاصات للتحقيق في الاعتداءات، ولا الصلاحيات لتحديد المسؤولية الجنائية ضد أي فرد (لأن ذلك من صلاحيات السلطة القضائية في البلد). وليس لها أي دور في أن توصي باتخاذ التدابير التأديبية أو فرضها بموجب عقد العمل (لأن هذا من اختصاص صاحب العمل). ويجب أن تراعي جميع فروع آلية معالجة التظلمات معالجة الشكاوى المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بما في ذلك قنوات الإبلاغ المتعددة، وخيار الإبلاغ دون الكشف عن الهوية، وبروتوكول الاستجابة والمساءلة، بما في ذلك مسارات الإحالة لإيصال الناجين بخدمات الاستغلال والاعتداء الجنسي.

الشكاوى المتعلقة بالعمل وظروف العمل
ينبغي على كل مقاول إنشاء آلية منفصلة لمعالجة التظلمات خاصة بعمالهم في المشروع، وذلك إلى جانب آلية معالجة التظلمات الخاصة بالمشروع ككل، بحيث يتمكن العاملون من تقديم مظالمهم المتعلقة ببيئة أو ظروف عملهم، مثل نقص معدات الحماية الشخصية أو غياب الإجراءات المناسبة أو العمل لمدة غير معقولة من الساعات الإضافية وغيرها. وسيتولى المقاولون بأنفسهم المسؤولية الأساسية عن إدارة التظلمات التي تنشأ في مكان العمل. تعمل الية معالجة التظلمات الخاصة بالمشروع بصفتها المستوى الثاني للتعاطي مع التظلمات التي لم يتم البت فيها وباعتبارها آلية تحول دون حدوث الانتقام.

إدارة التظلمات
تستند مهام آلية معالجة التظلمات إلى مبادئ الشفافية وإمكانية الحصول عليها والشمولية والعدالة والحيادية والقدرة على الاستجابة. وسيتم التعامل مع التظلمات من خلال اتخاذ الخطوات الآتية:
خطوات آلية معالجة التظلمات



تعمل آلية معالجة التظلمات التي يعتمدها المشروع على إتاحة العديد من قنوات التواصل (مثل الهاتف والبريد الإلكتروني) حتى يتسنى للمستفيدين معرفة الأشخاص والجهات التي يتعين عليهم الاتصال بها لطرح قضاياهم.

الرقم المجاني الخاص بآلية معالجة التظلمات لدى مركز الاتصال المشترك 8004090 الذي تديره اليونيسف المخصص لهذا المشروع. إذا لم يتم حل الشكوى بعد أو في حال عدم رضى مقدم الشكوى، فيمكنه/يمكنها فتح ملف الشكوى من جديد. وهذا أيضاً عنوان البريد الالكتروني الخاص بآلية معالجة التظلمات YEMGRMehnp@who.int

ستقوم منظمة الصحة العالمية بتحديد وتنفيذ سير عمل إدارة متكاملة للمظالم من خلال نظام إدارة المعلومات، باستخدام الوحدات التي تناسب نظام إدارة المعلومات-آلية معالجة التظلمات الخاصة باليونيسف. سيتم تحديد فئات وأنواع التظلمات الخاصة بالمشروع لكل مكون من

مكونات المشروع بمجرد الانتهاء من استحداث النموذج ومن ثم يتم تطبيق بروتوكولات لجمع التظلمات ومعالجتها، حيث سيتم تضمين هذه الأمور في النسخة المحدثة من خطة إشراك أصحاب المصلحة.

7 الرصد والإبلاغ

ستقوم الجهات المنفذة برصد وتقييم عمليات إشراك أصحاب المصلحة من خلال طريقتان مختلفتان غير أنهما مترابطتان:

- الرصد على المدى القصير مع إجراء أنشطة المشاركة حتى يتسنى ادخال التعديلات والتحسينات.
- مراجعة النتائج بعد الانتهاء من أنشطة المشاركة لتقييم مدى كفاءتها.

7-1 اليونيسف

7-1.1 مشاركة أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

يعتمد المشروع على التقارير المنتظمة التي تقدمها الجهة المنفذة والرصد من طرف مستقل والرصد الميداني المباشر والرصد الإعلامي والرصد عن بعد عند الاقتضاء وعمليات التحقق من تنفيذ المشروع. على المستوى اللامركزي للمحافظة والمديرية، سيتم إدراجها في عمليات المتابعة والرصد المنتظمة لضمان تنفيذ الأنشطة وفقاً للأهداف والمؤشرات المحددة في وثيقة المشروع.

تشمل مسؤوليات اليونيسف ما يلي:

- رصد التقدم المحرز مقابل الأنشطة المزمع تنفيذها والإشارة إلى حالات التأخير والتحديات التي تقف أمام عملية التنفيذ المقرر اجراؤه.
- تحديد ومعالجة أسباب تأخير تنفيذ الأنشطة أو عدم تنفيذها في الخطة السنوية.
- تبادل المعلومات والإبلاغ عن التقدم المحرز في التنفيذ، وحالات التأخير والتحديات التي تواجه عملية التنفيذ.

7-1-2 وخلال عملية التنفيذ، ستقوم اليونيسف بتنفيذ عدة أنواع من ضمانات تنفيذ أنشطة المشروع المقرر. من خلال التشاور المباشر مع أصحاب المصلحة في المناطق المستهدفة من المجتمعات المحلية للحصول على ردودهم بشأن مشاركتهم ورضاهم أثناء تنفيذ النشاط. استخدام تقارير الرصد من أطراف مستقلة كطريقة للاسترشاد من المستفيدين وأبناء المجتمع والإبلاغ عن كيفية تأثير جوانب مختلفة من المشروع على الذكور والإناث والفئات الضعيفة بصور متفاوتة. بالإضافة إلى منصة آلية معالجة التظلمات لتلقي الردود وأي شكاوى من الأشخاص المتضررين من المشاريع. علاوة على ذلك، يمكن تعلم طرائق وأدوات إضافية معنية بالرصد خلال دورة تنفيذ المشروع. سيتم إعداد التقارير بشكل منتظم وإدراجها في التقارير المرحلية.

7-2 مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

3. *7-2-1* إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

كجزء من المشاركات والمشاورات، سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بإشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد من خلال إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين الذين لهم علاقة بالمشروع بنشاط في تجسيد وتقييم التقدم المحرز في مشروعهم وتحقيق النتائج المتوقعة. لهذا الغرض، سيمتثل المكتب للمبادئ الأساسية الخاصة بالرصد والتقييم القائمة على أساس المشاركة:

- السكان المحليون يشاركون بنشاط وليسوا مجرد مصادر للمعلومات.
- أصحاب المصلحة يجرون التقييم، فيما الأطراف الخارجية تقدم التسهيلات.
- التركيز على بناء قدرات أصحاب المصلحة في جانب التحليل وحل المشاكل.
- العملية تحقق التزام بتنفيذ أي إجراءات تصحيحية موصى بها.

4. *7-2-2* رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة

سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاء التنفيذ المحليين (مشروع الأشغال العامة ووحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية) بموافاة أصحاب المصلحة بأي تطورات في المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية معالجة التظلمات.

تخضع خطة إشراك اصحاب المصلحة للمراجعة والتحديث بشكل دوري حسب الحاجة وفي سياق تنفيذ المشروع للتأكد من أن المعلومات

المقدمة هنا ملائمة ومحدثة، وأن أساليب إشراك أصحاب المصلحة تظل مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع ومراحل معينة من تطويره. وستنعكس أية تغييرات هامة على الأنشطة ذات الصلة بالمشروع والجدول الزمني الخاص به في خطة إشراك أصحاب المصلحة على الوجه الأمثل.

يتولى مسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية إعداد تقارير شهرية موجزة عن التظلمات العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، جنباً إلى جنب مع حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية ذات الصلة وإرسال هذه التقارير الموجزة إلى مدير المشاريع لدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع. في حين ستعمل الملخصات الشهرية على توفير آلية لتقييم عدد الشكاوى وطبيعتها وطلبات الحصول على المعلومات إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

ينشر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تقريراً سنوياً مستقلاً يتحدث عن تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة خلال العام الذي سيقوم خلاله مسؤول الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية برصد مؤشرات الأداء الرئيسة التي سترد في الأسفل على أساس منتظم، بما في ذلك المعايير الآتية:

- عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاورية والنقاشات أو المنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال ذلك العام.
- معدل تكرار أنشطة المشاركة العامة
- عدد التظلمات العامة التي تم تلقيها خلال الفترة المشمولة بالتقرير في السنة، بما في ذلك عدد التظلمات التي تم تسويتها ضمن الجدول الزمني المحدد.
- عدد المواد الصحفية المنشورة أو المذاعة في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والوطنية]
- ينبغي الاستمرار في الإبلاغ عنها إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى أن يقرر حل المشكلة بشكل مرضٍ.

5. 3-7 منظمة الصحة العالمية

- *7-3-1* إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد *[*عند الاقتضاء*]*

تعتبر عملية مراقبة وتقييم أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية لضمان قدرة المشروع على الاستجابة للقضايا المحددة.
سيسهم الالتزام بالخصائص / الالتزامات / الأنشطة الآتية في تحقيق النجاح فيما يخص:
المشاركة:

- موارد كافية للقيام بعملية الإشراك.
- شمول (إشراك الفئات الرئيسة) في التفاعلات مع أصحاب المصلحة.
- تشجيع مشاركة أصحاب المصلحة.
- أساليب محددة بوضوح.
- الشفافية في جميع الأنشطة.

رصد عملية إشراك أصحاب المصلحة يساعد في تقييم فاعلية العملية لاسيما من خلال تحديد مؤشرات الأداء الرئيسة التي تعكس أهداف خطة إشراك أصحاب المصلحة والإجراءات والتوقيت المحددة، حيث يصبح من الممكن رصد وتقييم العملية المنفذة.
وتقع على عاتق المشروع مسؤوليات الرصد الأساسية، باعتبارها إدارة آلية معالجة التظلمات، والرصد البيئي والاجتماعي الشامل ذات الصلة بالمشروع والجهة المنفذة لخطة إشراك أصحاب المصلحة. ستكون آلية معالجة التظلمات متميزة وتساعد أصحاب المصلحة على مستوى المجتمع على تقديم الملاحظات حول تأثيرات المشروع وبرامج التخفيف منها. وسيحدد إطار الإدارة البيئية والاجتماعية تدابير التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية، مع وجود خطة مخصصة للرصد البيئي والاجتماعي وإعداد التقارير.
سيقوم المشروع بإشراك طرف مستقل معني بالرصد على أساس تنافسي لتقديم مراجعة تشغيلية مستقلة بشأن تنفيذ المشروع، فضلاً عن التحقق من جميع نتائج المشروع. وسيتم الاتفاق على نطاق ومنهجية آلية طرف الرصد المستقل مع البنك الدولي، ثم مشاركة تقارير الرصد الدورية.

7-3-2 رفع التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

تخضع خطة إشراك اصحاب المصلحة للمراجعة والتحديث بشكل دوري حسب الحاجة وفي سياق تنفيذ المشروع للتأكد من أن المعلومات المقدمة هنا ملائمة ومحدثة، وأن أساليب إشراك أصحاب المصلحة تظل مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع ومراحل معينة من تطويره. وستنعكس أية تغييرات هامة على الأنشطة ذات الصلة بالمشروع والجدول الزمني الخاص به في خطة إشراك أصحاب المصلحة على الوجه الأمثل. وسيعمل الموظفون المسؤولون على جمع الملخصات والتقارير الداخلية [المنتظمة] بشأن التظلمات العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة بها، بالإضافة إلى حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع، في حين ستعمل الملخصات الدورية على توفير آلية لتقييم عدد الشكاوى وطبيعتها وطلبات الحصول على المعلومات إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. وهناك طريقتان محتملتان لنقل المعلومات إلى أصحاب المصلحة بشأن بأنشطة

المشاركة العامة التي قام بها المشروع خلال العام:

- نشر تقرير سنوي مستقل حول تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة.
- كما سيقوم المشروع برصد عدد من مؤشرات الأداء الرئيسة بصورة دورية ومنها المعايير الآتية:
  - عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاورية والمناقشات والمنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال الفترة التي شملها التقرير (على سبيل المثال: شهرية أو ربع سنوية أو سنوية)
  - معدل تكرار أنشطة المشاركة العامة.
  - عدد التظلمات العامة التي تم تلقيها خلال فترة إعداد التقارير (على سبيل المثال ربع سنوي أو سنوي) وعدد التظلمات التي تم تسويتها في اطار اجدول الزمني المحدد.

8 الملحقات: -

- **الملحق (1): مشاورات اليونيسف بشأن مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ**

صاحب الملاحظة	الملاحظة	كيفية الحل
مدير عام وحدة إدارة المشروع – مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية	بعض التغييرات المقترحة للمؤشرات المُقترحة: • عدد الأشخاص الذين يحصلون على مياه الشرب المأمونة والمحسنة في المناطق المستهدفة (تُحذف، مؤشر مكرر) • عدد الأشخاص الذين يحصلون على خدمات صرف صحي محسن في المناطق المستهدفة (تُحذف، مؤشر مكرر) • الأعداد الإضافية للأشخاص الذين استفادوا من نظام الصرف الصحي من خلال أنشطة إعادة التأهيل • عدد وحدات العزل التي ربطت بإمدادات مياه الشرب المحسنة وعدد الأشخاص المستفيدين منها • عدد وحدات العزل والأشخاص المستفيدين من خدمات الصرف الصحي الأساسية من خلال التدخلات التي تدعمها اليونيسف	لم تتغير حيث تم الاتفاق بالفعل مع البنك الدولي بعد مناقشات مستفيضة
مدير عام وحدة إدارة المشروع – مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية	• زيادة التركيز على الآثار المصاحبة في الجوانب الاقتصادية الاجتماعية، والتلوث والآثار على الصحة والسلامة بما في ذلك الصحة المهنية، الناتجة عن التدخلات المقترحة في مجال المياه والصرف الصحي، واقتراح أفضل الممارسات للتخفيف من حدتها.	تمت معالجتها من خلال إدراج الجدول المحدث المتعلق بالمخاطر و تدابير تخفيف الآثار (انظر الجدول 2)
مدير عام وحدة إدارة المشروع – مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية	• إدارة المخاطر المرتبطة بفيروس كورونا في مواقع الإنشاء للحفاظ على سلامة العمال والمهندسين في كافة الأوقات.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. ستتضمن اللائحة البيئية والاجتماعية لمواقع العمل إجراءات وبنود خاصة بعدوى فيروس كورونا في المواقع.
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	• لا يتوافق جدول الاختصارات مع محتوى إطار الإدارة البيئية والاجتماعية فكثير من الاختصارات في الجدول غير مذكورة في المحتوى والعكس صحيح، مثل: INGOs, M&E, HFs	أُخذت بعين الاعتبار وجرى تحديثها
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	اقتراح إضافة ما يلي تحت متطلبات البنك الدولي: وفيما يلي إرشادات مجموعة البنك الدولي المعنية بالبيئة والصحة والسلامة ذات الصلة بالمشروع: • المذكرة الفنية بشأن المشاورات العامة وإشراك أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك الدولي عندما تكون هناك قيود على عقد الاجتماعات العامة، الصادرة في 20 مارس 2020 • المذكرة المؤقتة بشأن إطار العمل البيئي والاجتماعي – الإجراءات الوقائية: اعتبارات فيروس كورونا في مشاريع البناء والأشغال المدنية، الصادرة في 7 أبريل 2020 • المذكرة الفنية بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي خلال عمليات مشروع الصحة والتغذية للاستجابة لمواجهة فيروس كورونا، الصادرة في مارس 2020	أضيفت في الإرشادات ذات الصلة وستضعها في الاعتبار أيضاً عند المشاركة في الفحص والتنفيذ

	• نصائح مؤقتة لعملاء مؤسسة التمويل الدولية بشأن منع وإدارة المخاطر الصحية الناشئة عن فيروس كورونا في مكان العمل، الصادرة في 6 أبريل 2020 • نصائح مؤقتة لعملاء مؤسسة التمويل الدولية بشأن دعم العاملين في خضم انتشار فيروس كورونا ، الصادرة في 6 أبريل 2020 • نشرة مؤسسة التمويل الدولية الإرشادية لقادة الشركات حول الاستجابة للأزمات: مواجهة جائحة فيروس كورونا ، الصادرة في 6 أبريل 2020 • إرشادات مجموعة البنك الدولي المعنية بالبيئة والصحة والسلامة لمرافق الرعاية الصحية، الصادرة في 30 أبريل 2007 • تنطبق الممارسات الدولية الجيدة في قطاع الصناعة مثل الإرشادات الفنية لمنظمة الصحة العالمية التي تم إعدادها لمواجهة فيروس كورونا على المشروع. وتشمل إصدارات منظمة الصحة العالمية الإرشادات الفنية بشأن: (1) السلامة البيولوجية للمختبرات، (2) الوقاية من العدوى ومكافحتها، (3) حقوق وأدوار ومسؤوليات العاملين في الرعاية الصحية، بما في ذلك الاعتبارات الرئيسة للسلامة والصحة المهنية، (4) المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي وإدارة النفايات، (5) الحجر الصحي للأفراد، (6) الاستخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية، (7) مصادر الأوكسجين وتوزيعه لمراكز علاج فيروس كورونا .	
فريق الاجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم يتم التطرق إلى المخاطر البيئية والاجتماعية أو اثار الأنشطة وسبل التخفيف منها (إصلاح المباني العامة المدمرة بما فيها المدارس والمستشفيات والمباني الإدارية) أو إدراجها ضمن إجراءات تحديد المخاطر والتخفيف منها في الوثيقة.	أُخذت بعين الاعتبار، الأشغال المدنية مدرجة الآن في الجدول (2)
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم يرد ذكر تحديد المستفيدين ومعايير الاختيار للمرافق المدعومة ضمن إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. اقتراح لإضافة معايير الاختيار والتخفيف من المخاطر المصاحبة	أُخذت الملاحظة بعين الاعتبار. يستهدف مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة جميع المرافق الصحية العاملة في اليمن، التي يبلغ عددها حوالي 4,000 مرفق.
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم يتم إدراج استمارة الفحص بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة. اقترح إضافة استمارة الفحص كملحق حتى يكون تحديد الوثائق المطلوبة أمراً ممكناً.	سنستخدم استمارة الفحص الحالية من مشروع الصحة والتغذية الطارئ في اليمن مع المراجعات اللازمة لمكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	عملية الرصد المتكررة كل ثلاثة أشهر غير فعالة للأشغال المدنية وكذلك الأنشطة المدعومة الأخرى. اقترح مرات تكرار أعمال الرصد اليومية للأشغال المدنية ويتضمن زيادة وتيرة الرصد للأنشطة المدعومة الأخرى.	تمت مراجعة ذلك وتم تعديل الجدول (الجدول 2) ليصبح شهرياً كونه أكثر ملاءمة.
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم تتم الإشارة إلى أي من الملاحق في محتوى إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. اقتراح إضافتها في المحتويات أو الأجزاء ذات الصلة من إطار الإدارة البيئية والاجتماعية.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. نظراً لإدراجها من قبل البنك الدولي، فقد تركناها كما هي
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	الملحق هـ: اجراءات التشغيل القياسية للوقاية من العدوى ومكافحتها في مرافق الرعاية الصحية الأولية هذا الملحق غير متوفر في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية على الرغم من ذكره في الصفحة 19	مضافة حاليا
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب	الملحق ج: الثغرات الحالية في معدات الحماية الشخصية المحتوى غير واضح	تمت الإشارة إليه وحاولنا تسهيل قراءة المحتوى

منظمة الصحة العالمية في اليمن		
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم يتم تضمين ميزانية تنفيذ إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. قد يطلب فريق البنك الدولي توفير ذلك وإدراجه في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية.	لم يطلب البنك الدولي في تعليقاته المقدمة هذا على وجه التحديد، لذا لم تتم إضافته
فريق الإجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	لم تُذكر المخاطر والاثار الناجمة عن تخزين ونقل البضائع والإمدادات في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. ينبغي معالجة تدابير التخفيف لهذه الاحتياجات.	لا نتوقع أي مخاطر كبيرة مرتبطة بهذا- لا يزال إطار الإدارة البيئية والاجتماعية ضمن مشروع الصحة والتغذية الطارئ في اليمن سارياً وسيغطي هذا الأمر
فريق الاجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	أنشطة وإجراءات إشراك أصحاب المصلحة غير المدرجة في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية المقترح.	لم يطلبه البنك الدولي
فريق الاجراءات الوقائية التابع لمكتب منظمة الصحة العالمية في اليمن	المخاطر الاجتماعية الأخرى بحاجة إلى مزيد من التفاصيل وتدابير التخفيف: • القلق بين أفراد المجتمع بسبب المخاوف من انتشار العدوى في المجتمعات المحلية المجاورة لمراكز الرعاية الصحية ومراكز الحجر الصحي، وما إلى ذلك. • مخاطر تعرض العاملين المشاركين للإصابة بمسببات الأمراض والعدوى والأمراض المرتبطة بها والوفاة أثناء إجراء الفحوصات ونقل العينات وتقديم التدريب وغيرها. • التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والتعيين والمكافآت وظروف العمل وشروط التوظيف وما إلى ذلك. • الوصم الاجتماعي ونقل العدوى إلى أفراد الأسرة والمجتمع المحلي • التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والتعيين والمكافآت وظروف العمل وشروط التوظيف وما إلى ذلك. • عدم وجود آلية للتعبير عن التظلمات وحماية الحقوق فيما يتعلق بظروف العمل وشروط التوظيف.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. وقد تم التطرق إلى المخاطر ذات الصلة وتدابير التخفيف منها في الجدول 2.
مدير المشروع، المنظمة الوطنية للتنمية الصحية (منظمة غير حكومية)	بعد إعادة فتحها نظراً للتدابير الرامية إلى الحد من انتشار فيروس كورونا، أصبحت المدارس الآن بحاجة إلى توفير الموارد المعززة للصحة لتشجيع الطلاب على العودة إلى مدارسهم بأمان بعد انقطاع العملية التعليمية، حيث تفتقر معظم المدارس في محافظة تعز إلى عيادة مدرسية تحتوي على الحد الأدنى من المتطلبات بالإضافة إلى أن مرافق الصرف الصحي متهالكة ولا توجد نقاط في المدارس لتوفير المياه الصالحة للشرب، كما تفتقر المدارس إلى برامج تعزيز الصحة بما في ذلك التغيير السلوكي والمواد التوعوية.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. هذا تدخل برنامجي.
مدير المشروع، المنظمة الوطنية للتنمية الصحية (منظمة غير حكومية)	تخصيص الدعم لبرامج مكافحة العدوى، خاصة في المستشفيات والمراكز الصحية، بما في ذلك إنشاء وحدات متكاملة لمكافحة العدوى بدءاً من التدريب والتأهيل والتوعية والمعلومات بشأن توفير جميع معدات ومستلزمات السلامة الحيوية والتخلص الآمن من النفايات الطبية. وباء الكوليرا او فيروس كورونا وغيره.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. تُعد الوقاية من العدوى ومكافحتها عنصراً أساسياً في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة.
مدير المشروع، المنظمة الوطنية للتنمية الصحية (منظمة غير حكومية)	آمل أن تنجح ملاحظاتنا في تحديد المقترحات ذات الأولوية. إن دعم البرامج التي تدمج التعليم وبرامج تعزيز الصحة من أعظم الوسائل في محاربة الفقر في أي مجتمع. بالإضافة إلى محاربة العدوى في المؤسسات الصحية والتي باتت تشكل خطرا كبيرا يهدد مجتمعنا بسبب ندرة الموارد المخصصة لهذه البرامج وقلة المعرفة والوعي لدى العاملين في القطاع الصحي وأفراد المجتمع.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار. تُعد الوقاية من العدوى ومكافحتها عنصراً أساسياً في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة.

المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	ركزت الخطة على أهم جانبين، وهما الصحة والتغذية، وكذلك المياه والصرف الصحي البيئي، وهما أهم مجالين نحتاج إليهما في ضوء الاستجابة لأي ظرف طارئ.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار.
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	لكن كما ذكرت، فإن المخاطر التي لها تأثير بيئي واجتماعي ستستمر في حال حدوث تأخير في سرعة الاستجابة الطارئة والتي ستكون مهمة للنازحين بشكل عام والنازحين من منازلهم بسبب الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات وغيرها، أو بسبب النزوح من الحرب.	اعتماد ملاحظة الحاجة إلى اتخاذ إجراءات سريعة
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	التركيز على تسريع عملية تأهيل شبكة المياه بشكل عام وإمدادات المياه، للمساعدة على إيجاد حل لأكبر مشكلة تهدد النازحين والمقيمين في حال الاستغناء عن عمليات نقل المياه	تمت ملاحظة هذا. تتعلق بعض الأنشطة في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ بإعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	التركيز على رفع مستوى الوعي والحشد المجتمعي عبر مختلف وسائل الإعلام لتعزيز وعي الجماهير واستخدام أساليب توعوية مثل المقاطع المصورة ومقاطع الفيديو القصيرة	سيستخدم مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة مجموعة متنوعة من قنوات ووسائل الاتصال للتوعية بآلية معالجة التظلمات وأنشطة المشروع وما إلى ذلك.
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	- التأكد من توفير المستلزمات مثل الحقائب وغيرها من الأشياء قبل بدء المشروع وليس بعد انتهاء المشروع.	أخذت الملاحظة بعين الاعتبار.
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	- تكثيف العملية التدريبية للجان المجتمعية التي لها دور أساسي في تثقيف المجتمع وخاصة اللجان التي تديرها النساء لضمان عدم تعرض المستفيدات للتحرش والاستغلال الجنسي.	سيكون التصدي للاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي جزءًا مهماً من هذا المشروع (بالإضافة إلى مشروع الصحة والتغذية الطارئ في اليمن). سيكون بناء القدرات والمشاورات جزءًا من مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة. سنركز على مختلف الفئات الضعيفة، بما في ذلك النساء
المدير التنفيذي، منظمة أجيال بلا قات (منظمة غير حكومية)	الإعداد المسبق وتوعية المجتمع حول استخدام آلية الشكاوى.	أُخذت الملاحظة بعين الاعتبار ويتم التخطيط للقيام بهذا.
كبير مستشاري البرامج، مؤسسة التنوير للتنمية	هل يمكن للمرأة أن تشترك في صنع الكمامات والمعقمات والصابون وما إلى ذلك؟ بهذه الطريقة، سيكون من الممكن خلق فرص عمل وستستفيد المرأة	هذه قضية خاصة بالبرنامج
كبير مستشاري البرامج، مؤسسة التنوير للتنمية	يمكن أيضاً إعادة تأهيل البنية التحتية من خلال طريقة النقد مقابل العمل	كما سبق
كبير مستشاري البرامج، مؤسسة التنوير للتنمية	حتى الآن، فإن الإغلاق في اليمن في سياق جائحة فيروس كورونا ليس إغلاقاً تاماً، ولكن في حالة تطبيقه، يجب تخصيص بعض المبالغ لتقديم خدمات الإسعاف للأشخاص الذين هم في أمس الحاجة إليها. لقد مات البعض لأنهم لم يتمكنوا من الوصول إلى المستشفيات	هذا ليس جزء من مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة
كبير مستشاري البرامج، مؤسسة التنوير للتنمية	نقطة أخرى تتعلق بعدد الأسرة الإضافية. يجب الاحتفاظ بمبلغ لفتح وحدات عزل إضافية.	هذا ليس جزء من مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة. نعتقد أن مشروع التصدي لفيروس كورونا الذي

		تديره منظمة الصحة العالمية قد عالج هذه المشكلة
مهندس استشاري، وزارة المياه والبيئة	أثناء مناقشة البروتوكول الخاص باليمن وما إذا كان هذا البروتوكول قد تم إعداده وفقاً للوضع الخاص في اليمن لأغراض مكافحة فيروس كورونا. بالطبع، مع علمي أن منظمة الصحة العالمية قد وضعت بروتوكولًا عاماً، لكن في الحقيقة لقد تابعت كيف تمت الإجراءات لمكافحة فيروس كورونا في دول مختلفة. خذ على سبيل المثال في الدول العربية، كانت تجربة الأردن وتونس فعالة، وفي إسبانيا تختلف الإجراءات عن إيطاليا وبريطانيا وأمريكا، ولكل دولة تجربتها الخاصة، وكان لليمن تجربته الخاصة ايضاً. ومع ذلك، تصدرت مسالة النظافة الصحية وغسل اليدين قائمة جميع البروتوكولات هنا، طالما كانت النظافة في المقدمة، فقد فضلت فقط مشاركة تجربتي خلال الفترة الماضية أثناء الوباء، وأتطرق إليها على النحو التالي: كنت أطلب إمدادات المياه في المنزل كل ثلاثة أيام قبل الجائحة، وكانت الكمية تلبي الحاجة لهذه الفترة دون أي نقص. لكن أثناء انتشار الوباء، أصبحت هذه الكمية كافية لمدة يوم ونصف أو يومين فقط، وكان هناك نقص في الكمية نتيجة الالتزام بغسل اليدين والنظافة الصحية، بمعنى أن كمية الماء انخفضت بنسبة 30 في المائة ولم تعد تلبي الحاجة وفقاً لجدول الاستخدام، كما سألت بعض الزملاء وقد واجهوا نفس المشكلة لفترة طويلة	يعتبر غسل اليدين مكوناً أساسياً في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة، وبالمثل فإن توافر المياه عنصراً أساسياً في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة.
مهندس استشاري، وزارة المياه والبيئة	هذا درس تعلمناه على المستوى الشخصي. ولكن هل يمكن الاستفادة من هذا الدرس مستقبلاً على المستوى العام، بحيث يتم التركيز في الخطط القادمة على زيادة كميات المياه كأولوية، وبالتالي الاستفادة من التمويل المتاح بحيث يتم تخصيصه لمصادر المياه من خلال رفع كفاءة التشغيل من خلال تخصيص مزيد من التمويل لهذا الغرض على وجه الخصوص.	توافر المياه هو عنصر أساسي في مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة
مهندس استشاري، وزارة المياه والبيئة	أقترح أن يُطلب من المؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي وضع تصور لحاجتها إلى رفع الكفاءة التشغيلية للموارد المائية ومناقشة هذا الأمر مع السلطات التي ستمول العمليات بحيث تكون الموارد المائية محوراً تشغيلياً يحظى بأولوية قصوى في تنفيذ البرامج القادمة للتصدي لفيروس كورونا والاتفاق على هذا بشكل خاص بحيث يكون التأثير هنا أكبر من حيث عدد المستفيدين ومكافحة هذا الوباء.	يُعد إشراك السلطات جزءاً أساسياً من مكون الاستجابة في حالات الطوارئ المحتملة.

الملحق (2) النتائج الأخيرة لمشاورات اليونيسف مع أصحاب المصلحة

1. النتائج: الاجتماع التمهيدي لليونيسف في اليمن بشأن مشروع رأس المال البشري الطارئ مع وزارة الصحة العامة والسكان، صنعاء، 3 أغسطس 2021

1. مقدمة/ ملاحظات استهلالية:

ذكر نائب وزير الصحة العامة والسكان في كلمته الافتتاحية بعض النقاط:

- هناك تقييم مستمر لجميع مرافق الرعاية الصحية الأولية على أرض الواقع لتحديد الثغرات والاحتياجات، ومن المتوقع تلقي البيانات قريبا. وينبغي أن تساعد نتائج عملية التقييم في تنفيذ مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن.
- الوصول الى فهم واضح وتحديد مكونات حزمة الحد الأدنى من الخدمات للمشروع الجديد.
- وفي بعض التقارير، تشير المنظمات غير الحكومية إلى أنها تدعم حزمة الحد الأدنى من الخدمات، في حين أنها لم تدعم سوى مكون واحد من حزمة الحد الأدنى من الخدمات. كما أكد كبير المستشارين الفنيين في الوزارة على هذه النقطة، حيث أشار أيضا إلى أهمية توسيع الدعم ليشمل الاحتياجات الأساسية لسكان اليمن.
- يُعد إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في كل مرحلة من مراحل التنفيذ أمراً بالغ الأهمية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال لجنة توجيهية.

2. مقدمة/ معلومات اساسية عن مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن

- عرضت منظمة اليونيسف مكونات المشروع الجديد واستراتيجياته، بالإضافة الى تفاصيل الميزانية وظروف المانحين.
- شدد نائب الوزير على أن تقوم منظمة اليونيسف بمشاركة تفاصيل الميزانية مع الوزارة لمزيد من المناقشة بشأنها. وقد أثير هذا الطلب مع إطلاق مشروع الصحة والتغذية الطارئ، ولكن الوزارة لم تحصل على أي رد من اليونيسف.
- وسأل مدير إدارة الرعاية الصحية الأولية لدى الوزارة عن الكيفية التي بموجبها ستقوم اليونيسف بالربط بين المكونات الفرعية 2-1 و 1-3 من المكون الأول؟

3. التدخلات الصحية (برنامج التحصين الموسع، صحة الأمهات وحديثي الولادة، الإدارة المتكاملة لأمراض الطفولة، تعزيز النُظم الصحية و جودة خدمات الرعاية)

أثار مدير إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية لدى الوزارة بعض الأسئلة:

- هل سيقوم المشروع بشراء اللقاحات للحملة أم عن طريق التحصين الروتيني في المراكز الصحية الثابتة؟
  - رد اليونيسف: تدعم لقاحات التحصين الروتينية من قبل التحالف العالمي للقاحات والتحصين (جافي) وخاصة اللقاح الجديد والذي لا يستخدم بشكل واسع، بينما تدعم اليونيسف حشد الموارد للوفاء بالتزام التمويل المشترك للقاح والذي يدعمه التحالف العالمي للقاحات والتحصين، والقيام بشراء لقاح تقليدي للتحصين الروتيني.
  - وقد دعم مشروع البنك الدولي في الماضي شراء اللقاحات لحملات التحصين بما في ذلك حملة التحصين ضد شلل الأطفال وحملة التحصين ضد الدفتيريا، كما سيسهم المشروع الجديد في شراء اللقاح للحملات وليس اللقاحات الروتينية.
- ما هي خطة اليونيسف لزيادة تغطية مرافق الرعاية الصحية الأولية وسد الفجوة؟
  - رد اليونيسف: تقوم اليونيسف بدعم 55 في المائة من مرافق الرعاية الصحية الأولية بحزمة الحد الأدنى من الخدمات على نطاق واسع بما في ذلك التكاليف التشغيلية، والأجور اليومية للعاملين الصحيين، ومجموعات مستلزمات الرعاية الصحية الأولية، والمعدات، والأثاث، وما إلى ذلك، و يتم توزيع الدعم الآخر - على سبيل المثال الإدارة المتكاملة لأمراض الطفولة - على جميع مرافق الرعاية الصحية الأولية في جميع أنحاء اليمن.
- هل سيواصل المشروع أو اليونيسف دعم دبلوم الثلاث سنوات للقابلات لزيادة تغطية خدمات صحة الأمهات وحديثي الولادة في مرافق الرعاية الصحية الأولية وخفض معدل الوفيات بين النساء والأطفال؟
  - رد اليونيسف: قام البنك الدولي بدعم هذا التدريب في الماضي، لكنه توقف في العام الأخير من مشروع الصحة والتغذية الطارئ. وسيتم النظر في هذه النقطة مرة أخرى بحسب ما تقرره الجهة المانحة ما إذا كانت شروط المنحة تسمح بذلك.

4. تدخلات التغذية

أثار مدير إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية لدى الوزارة بعض الأسئلة:

ما هي خطة المشروع لزيادة الوعي بين اليافعين بجانب توزيع مساحيق المغذيات الدقيقة المتعددة؟

- رد اليونيسف: نلاحظ هذا الأمر جيدا، وسوف يقوم فريق التغذية بالنظر فيه.

- رد اليونيسف: بدأت اليونيسف برنامج تغذية اليافعين من خلال المدارس في وقت سابق، ولكن بسبب بعض التحديات في التعاون مع وزارة التربية و التعليم، فقد تم الآن وضع هذا البرنامج تحت مسؤولية متطوعي الصحة والتغذية المجتمعية لتقديم الخدمات. ويشمل البرنامج التثقيف الغذائي في المدارس، وكذلك مكوناً لتقديم الخدمات و المكملات الغذائية الدقيقة لليافعين من كلا الجنسين. وتقترح اليونيسف تقييم كيفية عمل ذلك بحلول نهاية العام لتحديد الخطوات التالية لتعزيز خدمات التغذية في المدارس.

- ويركز مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن هذا التابع للبنك الدولي بشكل كبير على التعبئة المجتمعية في مجال التغذية والاتصال والمناصرة، وبالتالي سيدعم تعزيز النُهج الخاصة بنا في مجال أنشطة الاتصال والمناصرة عبر مختلف البرامج الصحية والتغذية. وسيعمل قسم الاتصال من أجل التنمية لدى اليونيسف بشكل وثيق مع وفرق الصحة والتغذية لتعزيز هذه المكونات بصورة أكبر.

وفي العرض التقديمي، تحدثت اليونيسف عن توزيع علاج التخلص من الديدان، فهل يمكن أن يتم استخدامه كعلاج للنساء الحوامل في المرحلتين الثانية والثالثة من الحمل؟ إذا كان الجواب بنعم، فإننا لن نفعل ذلك ما لم يكن لديكم وثائق أو إرشادات تشير إلى أن هذا العلاج آمن للحوامل؟

- رد اليونيسف: ستنظر اليونيسف في هذا الاستفسار والبيانات من حيث الأدلة والمخاطر. والمشكلة هي في الثلث الأول من الحمل وليس بعد ذلك، بحسب توصيات منظمة الصحة العالمية الواردة على هذا الرابط ***/https://www.who.int/elena/titles/guidance_summaries/deworming_pregnancy/en*** **يوصى بالعلاج الكيميائي الوقائي (للتخلص من الديدان)، باستخدام جرعة واحدة من البيندازول (400 ملغ) أو المابيندازول (500 ملغ)، كتدخل للصحة العامة للنساء الحوامل بعد الأشهر الثلاثة الأولى، واللاتي يعشن في المناطق التي: (1)تنتشر فيها الدودة الشصية (دودة الانسيلوستوما) و/أو عدوى الدودة الشريطية**
- وتعرض الاستراتيجية الوطنية للتغذية ما يلي:
  - تعزيز أنشطة علاج التخلص من الديدان للنساء الحوامل خلال الثلث الثاني من الحمل

بخصوص تجريب علاج سوء التغذية الحاد على مستوى المجتمع بالاستعانة بالعاملين في مجال الصحة المجتمعية، هل لديكم أي خبرة في بلدان أخرى، أو أنها ستكون التجربة الأولى في اليمن؟

- رد اليونيسف: ستنظر اليونيسف في تحسين نوعية الإدارة المجتمعية لسوء التغذية الحاد، حيث إن كل دوله تتبع نهجاً مختلفاً. ومن ضمنها العمل على تحسين الجودة. وتهدف اليونيسيف إلى سد الفجوة بين الإشراف الداعم والتوصيات المُقدمة للمرافق الصحية. وسيتابع المنسقون المعنيون هذا الطلب أولا لتحديد الدور الذي يفترض أن يضطلع به العاملون في مجال الصحة المجتمعية في علاج الأطفال الذين يعانون من سوء التغذية. غير أن اليونيسف تعرف أن هذا النهج لم يطبق بعد.
- وفيما يتعلق بالأدلة المتاحة بشأن استخدام العاملين في مجال الصحة المجتمعية في علاج سوء التغذية الحاد غير المعقد، فهناك دراسات أثبتت أن العاملين في مجال الصحة المجتمعية يمكنهم علاج سوء التغذية الحاد الوخيم بنجاح دون مضاعفات و تحقيق معدلات شفاء الحد الأدنى من المعايير أي >80 في المائة ومعدلات اخفاق بنسبة <8 في المائة وقد تم توضيح ذلك في ورقة بحثية (لوبيز إيجيدا وآخرون، 2019) استعرضت 18 دراسة بحثية. ويعتبر هذا النهج فعالاً من حيث التكلفة في زيادة تغطية خدمات سوء التغذية الحاد الوخيم.
- ويلزم إجراء مزيد من المشاورات بين العاملين في مجال الصحة المجتمعية ومتطوعي الصحة والتغذية المجتمعية لتحديد كيفية المضي قدما بهذا النهج.
- وسيتم تدريب العاملين في مجال الصحة المجتمعية على الإدارة المجتمعية لسوء التغذية الحاد لمدة شهرين، يعقبها فترة التطبيق العملي وإحالة الحالات مع استمرارهم في التدريب أثناء العمل.

ماذا عن بناء قدرات العاملين الصحيين في جانب التغذية؟

- رد اليونيسف: مطلوب من فريق التغذية التابع لليونيسف الاتفاق على خطة تدريب مشتركة. وتواصل اليونيسف دعم التدريبات الصحية الأساسية والتنشيطية للعاملين الصحيين و متطوعي الصحة والتغذية المجتمعية حول المجالات المعنية للبرنامج، الإدارة المجتمعية لسوء التغذية الحاد، تغذية الرضع وصغار الأطفال وما إلى ذلك. ويمكن الحصول على التفاصيل من الفريق المعني.

5. تدخلات حماية الطفل

أثار مدير إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية لدى الوزارة بعض الأسئلة:

- ذكرت اليونيسف في العرض التقديمي أنه تم تقديم الدعم النفسي والاجتماعي إلى حوالي 149 مرفق صحي، فما هي التدخلات التي تمت وما هي التدخلات المحددة للمشروع الجديد؟
  - رد اليونيسف: كجزء من حزمة الحد الأدنى من الخدمات المتفق عليها مع وزارة الصحة العامة والسكان، قُدم الدعم النفسي والاجتماعي للأطفال من قبل شبكة من الأخصائيين الصحيين والاجتماعيين في المساحات الملائمة للأطفال والتي توجد بداخل مرافق الرعاية الصحية الأولية أو في المباني المجاورة. وخلافا للتدخل النفسي أو السريري في مرافق الرعاية الصحية الثانوية، يركز الدعم النفسي والاجتماعي المقدم في مرافق الرعاية الصحية المجتمعية

والأولية بشكل أكبر على الجانب الوقائي، ويدعم الأطفال والمجتمعات المحلية للتعافي من آثار النزاع والأمراض، والاحتفاظ بالهياكل الاجتماعية أو إعادة بنائها، وبناء قدرتها للتكيف على الصمود. ويمكن للدعم النفسي الاجتماعي المبكر والملائم أن: 1) يحول دون تطور الألم والمعاناة إلى شيء أكثر حدة على المدى البعيد. (2) يساعد الناس على التكيف بشكل أفضل واستئناف حياتهم الطبيعية. (3) تلبية الاحتياجات التي يحددها المجتمع المحلي. وقد تم الاعداد لها كمبادرة مجتمعية تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة لمختلف الفئات العمرية من الأطفال، بما في ذلك الرسم والحرف اليدوية والدراما والكتابة ورواية القصص واللعب والرياضة، فضلا عن برامج بناء المهارات الحياتية الأكثر تنظيما، وبرامج بناء القدرة على التكيف والصمود.

- **خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المدرجة في إطار المشروع الجديد:** في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الجديد، تخطط اليونيسف لدعم التوسع في أنشطة الدعم النفسي والاجتماعي (1) من خلال العاملين في مجال الصحة المجتمعية وشبكات المتطوعين الصحيين مع المساندة الأولية النفسية والاجتماعية ورسائل التوعية. (2) تدريب العاملين الصحيين لتحديد وإحالة الأطفال المعرضين للخطر بصورة آمنة. (3) برامج الدعم النفسي والاجتماعي المركزة ولكن غير المحددة (يرجى الرجوع إلى إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن تدخلات الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي في الحالات الطارئة، 2007 - وهذا يشمل الاستشارة) حيث يمكن تقديمها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين المدربين.

- الحاجة إلى مزيد من التوضيح بشأن تعزيز صلات الإحالة بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية والمجتمعات المحلية و على مستوى مقدمي خدمات الرعاية الصحية الثانوية من أجل تقديم خدمات الصحة العقلية الأكثر تخصصا.
- رد اليونيسف:
  - سيتم بناء خرائط للخدمات لكل مجتمع محلي، ويمكن استخدامها من قبل العاملين في مجال الرعاية الصحية المجتمعية أو المتطوعين وكذلك مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية لأغراض الإحالة. وسيشمل رسم خرائط الخدمات خدمات الدعم النفسي والاجتماعي والخدمات المركزة ولكن غير المتخصصة والتي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون والعاملون في مجال الرعاية الصحية الأولية، فضلا عن الخدمات المتخصصة التي يقدمها العاملون في مجال الرعاية الصحية الثانوية.
  - ستشمل خرائط الخدمات بيانات التواصل ونوع الخدمات المقدمة لتسهيل عمليات الاحالة التي يقدمها العاملون المجتمعيون ومقدمو خدمات الرعاية الصحية الأولية.

6. خطة الشراء

- بعد اجراء المناقشات والاتصالات، كان من المتوقع - بحسب التوصيات- أن تعقد اجتماعات متابعة بين اليونيسف ووزارة الصحة العامة والسكان بشأن خطة الشراء التابعة للمشروع. ينبغي أن توافق وزارة الصحة العامة والسكان على مجموعات مستلزمات الرعاية الصحية التي جرى اقتراحها لليمن و سيتم شراؤها وتوزيعها على المرافق الصحية المدعومة في إطار المشروع الجديد.

7. نتائج أهداف إطار العمل

علّق نائب الوزير ومدير برنامج التحصين الموسع على مؤشر واحد في إطار إعادة التوطين الخاص بالمشروع. وتعارض وزارة الصحة العامة والسكان فكرة إشراك المنظمات المحلية غير الحكومية في تقديم الخدمات في إطار المشروع الجديد. وذكروا بوضوح أنهم لا يحتاجون إلى أي طرف لتسهيل تنفيذ الأنشطة في أي مرفق من مرافق الرعاية الصحية الأولية، ويمكن لوزارة الصحة العامة والسكان الوصول إلى الأنشطة وتنفيذها في جميع مرافق الرعاية الصحية الأولية من خلال مكاتب الصحة في المحافظات.

8. الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية (إطار الإدارة البيئية والاجتماعية - خطة إدارة العمالة - خطة إدارة الأمن - خطة إدارة النفايات الطبية - العنف القائم على النوع الاجتماعي و منع الاستغلال والاعتداء الجنسي)

- أعرب الدكتور نجيب القباطي (مدير إدارة الرعاية الصحية الأولية) عن اهتمامه بالمشاركة في أنشطة الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية، وطلب من اليونيسف تقديم أي تقارير تم تقديمها لمشروع الصحة والتغذية الطارئ بهذا الخصوص.
- وأشار الدكتور المضواحي إلى أن آلية معالجة التظلمات جيدة باعتبارها أداة لتلقي الشكاوى، ولكنها لا تقدم دائما بيانات صحيحة فيما يتعلق بالخدمات الرئيسة.
- ولم تطرح أي تعليقات أو أسئلة أخرى بشأن وثائق الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية المقدمة في الاجتماع. وبما أن الوقت محدود لهذه المناقشة، فقد تم الاتفاق على عقد جلسة متابعة في يوم آخر لمعالجة هذا الموضوع معالجة كاملة، واتفق على أن تقوم اليونيسف بمشاركة وثائق الإجراءات الوقائية ذات الصلة مع وزارة الصحة العامة والسكان.

9. طلبات أساسية:

- من المتوقع أن يُبدي مدير برنامج التحصين الموسع في الوزارة مزيداً من المرونة في تنفيذ المشروع والاستفادة من موارد المشروع الجديد للمرافق الصحية غير المدعومة. على سبيل المثال، الإشراف الداعم المتكامل عندما يقوم أربعة أشخاص من مكتب الصحة في المحافظة بزيارة إشرافية إلى وحدة صحية صغيرة فإنها لن تستغرق منهم وقتا طويلا، حيث يمكنهم ايضا المرور وزيارة وحدة صحية أو مركز رعاية آخر مجاور غير مدعوم.
- اتباع سياسة الوزارة لإعطاء أولوية أكبر لتشغيل مرافق الرعاية الصحية الثابتة بدلا من جولات التوعية المتكاملة و الفرق المتنقلة.
- وشدد المدير العام لمكتب الصحة العامة بأمانة العاصمة على الحاجة إلى حل جميع التحديات السابقة مثل التأخير في دفع التكلفة التشغيلية ومخصصات العاملين الصحيين ودعم الأطباء في المستوصفات وإدخال البيانات.

10. الخطوات القادمة

- ستعقد اليونيسف اجتماعات متابعة مع وزارة الصحة العامة والسكان من أجل تقديم مزيد من الايضاحات بشأن المخاوف التي أثيرت خلال هذه المشاورات، ولا سيما فيما يتعلق بالآتي:
  - نطاق المشاريع الجديدة والتوسع لمرافق صحية إضافية
  - مشاركة التفاصيل المالية للمشروع الجديد - الإمدادات والتكاليف التشغيلية والأجور اليومية للعاملين الصحيين والإشراف المتكامل على تقديم الدعم
  - الاتفاق على حزم التدخل التي سيتم دعمها في إطار حزمة الحد الأدنى من الخدمات.
  - دور المنظمات غير الحكومية في المشروع الجديد
- تسعى منظمة اليونيسف للحصول على موافقة وزارة الصحة العامة والسكان على جميع المشتريات المخطط لها في إطار المشروع الجديد ومراجعة محتوى مجموعات مستلزمات الرعاية الصحية الأولية المقترحة لليمن.
- ستقوم اليونيسف بمشاركة أي تقييمات أجريت بشأن الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية مع وزارة الصحة العامة والسكان
- ستقوم وزارة الصحة العامة والسكان بمشاركة نتائج التقييم الجاري لمرافق الرعاية الصحية الأولية
- تشكيل لجنة توجيهية تضم جميع الأطراف الفاعلة الرئيسة بما في ذلك وزارة الصحة العامة والسكان واليونيسف ومنظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

2. وزارة الصحة العامة والسكان - نتائج المشاورات حول إطار الإدارة البيئية والاجتماعية وحزمة الحد الأدني من الخدمات التي أُجريت في محافظة عدن

18 أغسطس 2021

عُقدت اجتماعات تشاورية مع نائب وزير الصحة العامة والسكان ومدير عام شؤون الرعاية الصحية للأسرة، وذلك في مقر الوزارة في محافظة عدن بتأريخ 18 أغسطس 2021. وخلال الاجتماع، تم استعراض ومناقشة وثائق الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية و إطار الإدارة البيئية والاجتماعية و خطة إشراك أصحاب المصلحة المعدة لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن.

- وأثيرت بعض المخاوف بشأن قرب انتهاء الفترة الزمنية المخصصة لبعض الجهات فيما يخص مشروع الصحة والتغذية الطارئ، حيث تواصل منظمة الصحة العالمية دعمها حتى ديسمبر 2021، في حين أنهت اليونيسف دعمها في يونيو 2021. وقد أدى ذلك إلى حدوث فجوة كبيرة في الخدمات على مستوى الرعاية الصحية الأولية.
- هم يتوقعون تنفيذ المشروع الجديد في أقرب وقت ممكن، وذكر المدير العام أن خطة المشروع ستبدأ في أغسطس 2021، وذُكر أن مكونات المشروع وأنشطته معروفة جيدا، وأن الأثر الإيجابي المحتمل واضح من خلال توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية والتدخلات المنقذة للحياة. ويمكن أن يؤدي إنهاء أنشطة المشروع إلى انهيار الخدمات الصحية الأولية.
- إن الاثار البيئية والاجتماعية السلبية الناجمة عن توفير الخدمات ضئيلة جدا، حيث وافقت وزارة الصحة العامة والسكان على أنه يمكن التخفيف منها من خلال تحسين عملية إدارة النفايات داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية.
- وأثيرت ملاحظة عامة حول نهج البنك الدولي بشأن المشاورات، لا سيما مع المجتمعات المحلية والعاملين الصحيين. وهناك بعض المخاوف فيما يخص التصور الخاطئ للمجتمعات المحلية في تنفيذ مشاريع البنك الدولي. تفوق توقعات المجتمعات المحلية بصورة أكثر مما يمكن أن يوفره المشروع وفي معظم الأحيان على نحو يضر بسمعة الوزارة.
- أشارت وزارة الصحة العامة والسكان إلى أن ما يحتاجه الناس في المقام الأول هو التأكيدات،
- وهناك حاجة إلى الانتقال من حالة الطوارئ إلى التنمية بصورة مستدامة.

ومن المقرر إجراء مشاورات إضافية مع وزارة الصحة العامة والسكان في عدن خلال بعثة ميدانية تنظمها وحدة ادارة المشروع لدى اليونيسف بشأن مشروع رأس المال البشري الطارى في اليمن، ومن المقرر اجراؤها في النصف الأول من شهر سبتمبر 2021. وسيتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي بناءً على ذلك.

3. اجتماع متابعة بشأن الاجتماع التمهيدي لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن مع وزارة الصحة العامة والسكان، صنعاء، 18 أغسطس 2021

الوقت: من الساعة 11:00 صباحا حتى الساعة 1:00 ظهرا
المكان: مكتب المدير العام الطابق الرابع بوزارة الصحة العامة والسكان
كان الهدف من الاجتماع هو متابعة القضايا التي أثيرت خلال مشاورات 3 أغسطس بين اليونيسف ووزارة الصحة العامة والسكان بشأن مشروع البنك الدولي الجديد في اليمن، مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن.

أثار الدكتور مرتضى من جانب وزارة الصحة العامة والسكان بعض النقاط حول مشروع راس المال البشري الطارئ الجديد:

1) متى من المتوقع أن يبدأ المشروع الجديد؟

أوضحت اليونيسف الوضع الحالي للتوقيع على المشروع الجديد والخطوات التالية بما في ذلك متطلبات التوقيع والشروط المتعلقة بفاعلية المشروع والتي قد تكون في الشهر المقبل عند موافقة البنك الدولي على الوثائق البيئية والاجتماعية بما في ذلك خطة عمل الادارة البيئية والاجتماعية وخطة اشراك أصحاب المصلحة وخطة عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي و خطة إدارة الأمن و دليل إجراءات إدارة العمالة وسيتم الموافقة عليها من قبل البنك الدولي و الإفصاح عنها من قبل اليونيسف. ولا يمكن بدء تنفيذ المشروع إلا بعد التأكد من فاعليته.

2) ما هي الخطة لمعالجة الفجوة بين مشروع الصحة والتغذية الطارئ و مشروع رأس المال البشري الطارئ؟

3) رد اليونيسف: لا يمكن الالتزام بتخصيص أي أموال حتى يتم الإعلان عن فاعلية المشروع. وستكون أي نفقات قبل تاريخ التنفيذ **غير قابلة** للاسترداد. ليس لدى اليونيسف أي مصدر تمويل آخر لتغطية التكاليف التي تكبدتها مرافق الرعاية الصحية الأولية خلال هذه الفترة من شهر يوليو حتى يتم التصريح بأن المشروع مجدٍ.

4) هل سيقوم المشروع الجديد بأي توسع لدعم المزيد من المرافق الصحية؟

رد اليونيسف: ترغب اليونيسف ايضاً في التوسع أكثر خارج حدود مرافق الرعاية الصحية الأولية المدعومة والبالغ عددها 2,000 مرفق في إطار مشروع الصحة والتغذية الطارئ في اليمن. بيد أنه من المستحيل التوسع خارج حدود مرافق الرعاية الصحية الحالية (البالغ عددها 1,964) وذلك من خلال التمويل الحالي لمشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الجديد التابع للبنك الدولي.

5) ترغب الوزارة في أن يدعم المشروع المراكز الصحية بطبيب واحد لتوسيع نطاق حزمة الحد الأدنى من الخدمات على مستوى الرعاية الصحية الأولية. وأشارت الوزارة إلى أنها تراجع استراتيجيتها الخاصة بالرعاية الصحية الأولية ونهجها في اضافة طبيب واحد من أجل تخفيف الاكتظاظ الناجم عن زيادة عدد المرضى في المستشفيات.

رد اليونيسف: بموجب اتفاقية مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن، فإن منظمة اليونيسف لن تتمكن من تغطية تكاليف دعم الأطباء في المراكز الصحية. لكن اليونيسف ستناقش على الصعيد الداخلي إمكانية استخدام شبكة تجريبية من الرعاية الصحية الأولية حيث يقوم فريق متعدد القطاعات يضم طبيبا في المقر بدعم مرافق الرعاية الصحية الأولية ذات مستوى أقل وذلك بصورة منتظمة، بما في ذلك المجتمع المحلي. وستسترشد هذه الشبكة التجريبية بإطار عمل الرعاية الصحية الأولية الخاصة بدولة كينيا. وستقوم الدكتورة خديجة بمشاركة إطار العمل مع الطبيب لإمكانية مواءمته.

6) أرادت الوزارة فهم المعايير المستخدمة في اختيار المرافق الصحية لتلقي الدعم في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وقد شاركت اليونيسف المعايير التي اتفق عليها الطرفان في وقت سابق دون اثارة أي مسائل بخصوصها.

- اتفقت اليونيسف مع الوزارة (د. على المضواحي) على عقد اجتماع يوم الثلاثاء الموافق 24 أغسطس 2021 للاتفاق على أصناف مجموعة مستلزمات أدوات الرعاية الصحية الأولية المقترحة لليمن. وتشمل نتائج هذا الاجتماع قائمتان، أحدهما تحتوي على أصناف مجموعات مستلزمات الرعاية الصحية الأولية وقائمة أخرى للأصناف التي يمكن لليونيسف شراؤها. ولا يمكن لليونيسف أن تبدأ عملية الشراء إلا بعد مصادقة الوزارة على مجموعات مستلزمات الرعاية الصحية الأولية.

- شاركت اليونيسف تفاصيل الميزانية للمشروع الجديد، وتفاصيل أنواع الدعم الأخرى مثل التكلفة التشغيلية والأجور اليومية للعاملين الصحيين بحسب طلب الوزارة.

- أبلغت اليونيسف الوزارة حول دفع التكاليف التشغيلية المتراكمة من عام 2020 في المحافظات الشمالية.

المواضيع

1. أكدت منظمة الصحة العالمية المرحلة المقبلة لبدء مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن الذي يموله البنك الدولي، والذي يحل محل مشروع الصحة والتغذية الطارئ، وهدفه الرئيسي هو ضمان الاستمرارية.

2. على الرغم من وجود بعض الاختلافات عن المشروع السابق (على سبيل المثال، سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتنفيذ مكون إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي) فإن مشروع رأس المال البشري الطارئ سيكون أقرب إلى مشروع الصحة والتغذية الطارئ إلى حدٍ كبير.

3. في إطار مشروع رأس المال البشري، خصص مبلغ 39 مليون دولار للأنشطة والخدمات اللوجستية لمدة عام واحد (26 مليون دولار لدعم المستشفيات و 13 مليون دولار لبرامج الصحة العامة) ومع أن هناك بعض المرونة لمراجعة التدخلات لتلبية الاحتياجات على أرض الواقع على أفضل وجه، فمن الضروري أن نعي أن الأموال لا تكفي سوى ضمان استمرارية مشروع الصحة والتغذية الطارئ. ولذلك إذا أُضيفت أنشطة أو تدخلات جديدة، فستكون على حساب الأنشطة القائمة. ونظراً لمحدودية التكاليف، ينبغي أيضا النظر في تكاليف الفرص البديلة وتنفيذ الأنشطة بما يضمن الاستفادة من المخصصات لأقصى حد.

4. كما تُعد الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية عنصراً حاسماً في المشروع الجديد. وسيكون من المهم تعيين مسؤولي تنسيق (2) على الأقل لهذا الغرض (أحدهما للإجراءات الوقائية الاجتماعية والآخر للإجراءات البيئية) للعمل في إطار الوزارة لمتابعة هذا المكون من المشروع.

5. تم الاتفاق على عقد اجتماع متابعة في 27 سبتمبر يتم فيه استعراض المزيد من المعلومات التفصيلية (تفاصيل الأنشطة، وما إلى ذلك).

- **الملحق (3): آخر المستجدات بشأن المشاورات حول إشراك أصحاب المصلحة التي أجراها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع**

❖ مقدمة

تم خلال الفترة من 9 يونيو إلى 13 أغسطس 2021، عقد (10) ورشات عمل تشاورية عامة مع أصحاب المصلحة في عددٍ من المحافظات (صنعاء وإب وعدن) لضمان مشاركة أصحاب المصلحة بصورة فاعلة فيما يتعلق بالمدن الحضرية المستهدفة والمناطق شبه الحضرية والمناطق الريفية في إطار المشروع. وُجهت الدعوة لمختلف ممثلي أصحاب المصلحة وقد حضر ورشات العمل التشاورية عدد 696 مشاركاً، من بينهم 285 امرأة (41 في المائة)، ومن ضمن المشاركين:

- وزير المياه والبيئة ونائبه ووكلاء الوزارة
- وزير ووكلاء وزارة الصحة العامة والسكان
- ممثلي المؤسسات المحلية للمياه والصرف الصحي
- وحدة إدارة مشروع المياه والصرف الصحي في المناطق الحضرية وفرق العمل المحلية التابعة
- نائب وزير التخطيط والتعاون الدولي ومدراء عموم المكاتب المحلية للوزارة.
- الأمين العام للمجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي ونوابه ومدراء عموم المكاتب الفرعية للمجلس.
- نائب وزير التربية والتعليم ووكلاء الوزارة
- وكيل وزارة الإدارة المحلية
- محافظي المحافظات ونوابهم.
- أعضاء المجالس المحلية ومدراء عموم المديريات
- ممثلين عن السلطة المحلية والمجتمع المدني والجمعيات النسوية.
- نازحين ومستفيدين من المجتمعات المحلية.

وبناء على التصاريح الرسمية المسبقة التي منحها المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الانسانية والتعاون الدولي في شمال البلاد ووزارة التخطيط والتعاون الدولي في جنوب البلاد والدعوات لحضور الاجتماع، فقد تم عقد جميع ورشات العمل التشاورية كما هو مخطط لها وفقا لجدول الأعمال التالي:

- كلمة افتتاحية ومقدمة عامة عن مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن
- مقدمة عن خطة إشراك أصحاب المصلحة في المشروع
- مقدمة عن عملية الشراء والاستعانة بمصادر خارجية الكترونياً من جانب مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
- جلسة الاستفسارات
- استراحة
- مقدمة عن خطة الالتزام البيئي والاجتماعي الخاصة بالمشروع والمعايير البيئية والاجتماعية
- مقدمة عن إطار العمل المعني بإعادة التوطين الخاص بالمشروع / إطار الإدارة البيئية والاجتماعية / دليل إجراءات إدارة العمالة
- جلسة الاستفسارات
- استراحة الغداء
- مقدمة عن خطة عمل منع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي والتصدي له /آلية معالجة التظلمات
- جلسة الاستفسارات
- معايير المشروع بشأن اختيار الاستثمار والخطة الاستثمارية المؤقتة/ جلسة الاستفسارات
- الكلمة الختامية

وكان المقصود من جميع حلقات العمل التشاورية التي عُقدت تشجيع أصحاب المصلحة على إبداء ملاحظاتهم ودعم المشاركة الفاعلة والشاملة مع الأطراف التي تأثرت بالمشروع بطريقة موثقة وبمعزل عن التدخلات الخارجية، حيث:

- استُخدمت اللغة العربية وجرى التركيز بشكل أكبر على الأساليب اللفظية والبصرية.
- تم استخدام أماكن اجتماع عامة كبيرة يسهل الوصول إليها وتراعي الاعتبارات الجنسانية وما يكفي من المتطلبات الأمنية.
- توفير بدل المواصلات للمشاركين القادمين من أماكن بعيدة.
- التزام المشاركين بالتباعد الجسدي المناسب مع تزويدهم بالكمامات ومعقمات اليدين كتدابير احترازية للوقاية من فيروس كورونا.

- قام عدد من الموظفين (ذكوراً و إناثاً) المؤهلين التابعين لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتيسير جلسات المشاورات.
- تم الافصاح عن المعلومات الخاصة بالمشروع وتوزيعها على جميع المشاركين في شكل نسخ مطبوعة(كتيبات) لاستعراض وثيقة تقييم المشروع و إطار الإدارة البيئية والاجتماعية وإطار العمل المعني بإعادة التوطين وخطة إشراك أصحاب المصلحة و دليل إجراءات إدارة العمالة وخطة منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والتصدي له.
- تم أيضا توزيع منشورات على جميع المشاركين تتضمن معلومات خاصة بآلية معالجة التظلمات الخاصة بالمشروع.
- استقصاءات التقييم خلال الجلسات للحصول على الردود المقدمة من المشاركين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، وقوائم الحضور التي شملت بيانات التواصل للمشاركين والجهات التي يمثلوها ومناصبهم الوظيفية.

حرص مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع على ضمان المشاركة التفاعلية خلال جلسات المشاورات، ولهذا حصل المشاركون على وقتٍ كاف لطرح مخاوفهم. وفيما يلي موجز لبعض النقاط الرئيسة التي سُلط عليها الضوء.

❖ الجدول الزمني لاجتماعات ورشة العمل التشاورية

التاريخ	الجلسة	المدينة	مكان الاجتماع	عدد الحاضرين
الأربعاء 9 يونيو 2021	الجلسة الأولى	صنعاء	فندق البستان، صنعاء	220
الخميس 10 يونيو 2021	الجلسة الثانية	صنعاء	فندق البستان، صنعاء	
الخميس 15 يونيو 2021	الجلسة الأولى	عدن	فندق كورال، عدن	199
الأربعاء 16 يونيو 2021	الجلسة الثانية	عدن	فندق كورال، عدن	
الخميس 17 يونيو 2021	الجلسة الأولى	أبين	فندق كورال، عدن	89
الاثنين 21 يونيو 2021	الجلسة الأولى	لحج	فندق كورال، عدن	74
الأربعاء 23 يونيو 2021	الجلسة الأولى	الضالع	فندق كورال، عدن	62
الأربعاء 24 يونيو 2021	الجلسة الأولى	تعز	فندق كورال، عدن	52

صنعاء - 9 يونيو 2021
قائمة فريق مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع - اجتماعات صنعاء

- يلزم التدخل الفوري بشأن خطوط نقل المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في حارة حمرا علب.

- مستشفى خمر بحاجة إلى الدعم، لا سيما إعادة تأهيل خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في المستشفيات بشكل عام ووحدات العناية المركزة و الجراحة / غرف العمليات بشكل خاص. وعلاوة على ذلك، ثمة احتياج إلى توفير الأسرة في وحدات العناية المركزة وإيجاد بديل لتوليد الطاقة الكهربائية، بمعنى ربط المستشفيات بشبكة الكهرباء للحصول على الطاقة بدلا من استخدام المولدات.
- مراكز الغسيل الكلوي بحاجة عاجلة إلى الدعم بالطاقة وخدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي، خاصة في ظل نقص مادة الديزل.
- أشار أحد الطلبات إلى الاخذ بالحسبان محافظات أخرى مثل ذمار وعمران وتعز وإب في الخطة الاستثمارية.
- تُعد محافظة الحديدة واحدة من أكثر المحافظات التي تتطلب تدخلات نظراً للاحتياجات المتزايدة.
- هل يمكن لمكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع أن يُشارك التصاميم والمواصفات الفنية مع السلطات المحلية المعنية/ذات الصلة فيما يخص المعدات مثل المضخات والمولدات قبل تقديم العطاءات؟
- تم التطرق إلى أن توعية المجتمع المحلي بشأن حماية البيئة وأي مشروع منفذ تُعد أمراً بالغ الأهمية.
- ورشة العمل الخاصة بصيانة المعدات تحتاج الى دعم، حيث ان 65 في المائة منها لا تعمل.
- ثمة طلب متكرر لتخصيص نسبة مئوية (على سبيل المثال 12 في المائة) من أي ميزانية خاصة بالمشروع للخدمات الأخرى المتصلة بالمشروع الجاري تنفيذه، وذلك لضمان فعالية المشروع واستدامته.
- طرح سؤال عن سبب عدم إشراك المجالس المحلية على مستوى المحافظات. فعلى سبيل المثال، على الرغم من نشر تقييم الاضرار والاحتياجات، لم تتلق المجالس المحلية أي معلومات محدثة منذ عامين. وبناء على ذلك، طُلب إشراك المجالس المحلية والسلطات في تقييم الأضرار والاحتياجات ورسم الخرائط الرقمية.
- يتعين بناء قدرات الموظفين إلى جانب تنفيذ المشروع.
- قُدم طلب بتوفير منظومات الطاقة الشمسية من أجل سلسلة تبريد تخزين اللقاحات.
- أُشير الى أنه لا توجد تغطية كبيرة في تعز مع قدر ضئيل من الاعتمادات.

صنعاء - 10 يونيو 2021

- البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في مدينة صنعاء القديمة بحاجة إلى تدخل فوري كونها متهالكة.
- قُدم طلب لتوسيع خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في منطقة السائلة.
- السلطات المحلية شريك هام، فهل ستتاح الفرصة للمنظمات غير الحكومية/منظمات المجتمع المدني ليصبحوا شركاء في تنفيذ المشاريع؟
- لدى "مؤسسة كل البنات للتنمية" مشاريع يتعين تنفيذها في مجال المياه والصرف الصحي والاصحاح البيئي. فكيف يمكنها أن تتعاون مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن تنفيذ المشاريع (آلية التعاون)؟
- هل يهدف هذا الاجتماع التشاوري إلى ضمان التعاون بين المنظمات غير الحكومية/منظمات المجتمع المحلي ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أو بين الشركاء ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع فقط وإشراك المنظمات غير الحكومية في جانب التوعية بالمشاريع والملحوظات المطروحة بشأنها؟
- هل توجد خطة لتحقيق الاستدامة للمشاريع التي يجري تنفيذها؟
- هل توجد سياسة للحفاظ على سرية وحماية الأشخاص الذين يتصلون بآلية معالجة التظلمات التابعة لمكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع؟
- هل تعد المنظمات غير الحكومية والسلطات المحلية ومنظمات المجتمع المحلي مؤهلة للمشاركة في تقديم العطاءات؟
- هل يُلزم مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع موظفي المقاول بالتوقيع على مدونة السلوك؟
- إذا ارتكب المقاول أو أحد موظفيه سوء السلوك، فما هي الإجراءات الواجب اتخاذها؟
- ثمة فئات ضعيفة مختلفة لا تحصل على حقوقها في الخدمات ولا حتى تستطيع رفع شكاواها. ما هو دور مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع في معالجة هذه المسألة؟
- قُدم طلب لإتاحة بناء القدرات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- هل يأخذ مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع بعين الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في تنفيذ المشاريع الفرعية؟
- كيف يقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بإشراك المجتمعات المحلية والمستفيدين في نتائج المشاريع؟
- كيف يمكن تحديد الاحتياجات وتقييمها؟ هل هناك معايير للاختيار؟

عدن - 15 و16 يونيو 2021

ينبغي الانتقال من مرحلة الطوارئ إلى مرحلة التنمية. استدامة المشاريع التي سيكون لها آثار ملموسة. محافظة عدن بحاجة إلى إعادة تأهيل/إعادة بناء البنية التحتية لشبكات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي. حيث لا يوجد تدخل محض في مجال المياه والصرف الصحي والاصحاح البيئي، بل إن المشاريع المنفذة تركز على مجال المياه والصرف الصحي والاصحاح البيئي التي تتبع قطاعات أخرى مثل الصحة.

- هناك تباين واضح بين المجالس المحلية والوزارات. يتعين على مؤسسات القطاعات أن توفر احتياجاتها بشكل مستقل. ينبغي منع الاستغلال الموجود في بيع المياه. كما أن بناء القدرات ضروري للموظفين.
- عدم كفاية أنشطة التدخل في منظومات الطاقة الشمسية في المدارس. بعض المدارس بحاجة إلى إعادة تأهيل، مثل مدرسة العيدروس في مديرية صيره
- هناك حاجة ماسه للتنسيق بين الوزارات والسلطات المحلية، حيث ينبغي معالجة هذا الأمر من أجل الاستفادة من الأموال المقدمة وتفادي الازدواجية.
- بُذلت الجهود في سبيل تعزيز تعميم مراعاة النوع الاجتماعي وتعزيز دور المرأة في تنفيذ المشاريع.
- هل يمكن أن يقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع التدريب اللازم للمقاولين لتقديم طلبات العطاءات والاستعانة بالموردين والخدمات الكترونياً؟
- هل يمكن للكيانات الحكومية أن تشارك في عملية الشراء التي يقوم بها مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع، على سبيل المثال خلال مرحلة التقييم أو التخطيط؟
- لماذا يتم تقسيم أي مشروع مقترح إلى مشاريع فرعية موزعة في عدة مديريات أو حتى مناطق، وبالتالي يتم تنفيذ مشاريع فرعية صغيرة بدلاً من تنفيذ مشروع كبير وفعال؟
- ينبغي الاخذ بعين الاعتبار التدخلات بشأن تصريف مياه الأمطار.
- تم تقديم الشكر لمكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع على تدخلاته في القطاع الصحي بصفة عامة وتقديمه الدعم لمركز الولادة والتي تجسد النجاح في تنفيذ المشاريع. ولا يزال مستشفى الصداقة بعدن يحتاج الى الكثير من الدعم، مثل المياه والصرف الصحي والاصحاح البيئي، ودعم مراكز غسيل الكلى، والتكاليف التشغيلية، وإنشاء مراكز غسيل الكلى للأطفال، ويعاني المستشفى من نقص في تحلية المياه في مركز غسيل الكلى وغيرها الكثير. وطلب من وزارة المياه والبيئة أن ترسل فريقا لتقييم الحالة واتخاذ إجراء فوري يحظى بالأولوية فيما يتعلق بخدمة المياه والصرف الصحي والاصحاح البيئي.
- ينبغي على مكاتب وزارة التخطيط أن تؤدي مهامها وأن تنسق مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي والتي تنسق في المقابل بين المكاتب لضمان فعالية أي مشروع منفذ.
- ما هي التدابير التي اتخذها مكتب الامم المتحدة لخدمات المشاريع في مجال الصحة والسلامة والبيئة في المواقع الميدانية؟ هل لدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع آليات للرصد والتقييم؟ ما الاجراءات التي يتخذها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن تضارب المصالح؟
- ما هي الإجراءات التي يتخذها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في حالة تعرض المقاول/المستفيد للعنف؟
- كما قُدم طلب للقيام بتدخلات لتناول مسألة المنازل المتضررة من الفيضانات والأمطار الغزيرة في عدن.

أبين 17, يونيو 2021

- تضل الاحتياجات في محافظة أبين كبيره جداً، كون عدد التدخلات فيها لا يزال ضئيلاً للغاية مقارنة بعدد السكان وحجم الأضرار التي لحقت بالمحافظة نتيجة النزاع
- ففي مديرية لودر على سبيل المثال، لم تنفذ أي تدخلات رغم الحاجة الماسة لإجراء تدخلات عاجلة.
- لا تشارك منظمات المجتمع المدني ولا الجمعيات النسوية في المشروع.
- هنالك طلب لإدراج مديرية خنفر ضمن المديريات المستهدفة للتدخلات المزمع تنفيذها.
- وهنالك طلب لتخصيص ميزانية محددة لمدينة زنجبار وإتاحة الفرصة للمقاولين الشباب للمشاركة في تقديم العطاءات.
- لماذا لا توجد أية تدخلات في منطقة الكود؟
- يوجد مشروع صرف صحي بمنطقة الحمراء. بدأ هذا المشروع وقد اجتاز المرحلة الأولى ولكنه لا يزال بحاجة إلى دعم للمضي قُدُما في استكمال المراحل الأخرى المتبقية.

لحج - 18 يونيو 2021

- يعد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من المنظمات الأممية القليلة التي تعمل بالتنسيق مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي للتنفيذ الفعلي للمشاريع.
- تبرز في لحج أربع احتياجات هامة لإعادة تأهيل الصرف الصحي في مستشفى ابن خلدون (خصوصاً في الحوطة)
- في مدينة الحوطة، المرافق الصحية بحاجة ماسة للدعم وإعادة تأهيل خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي وغيرها الكثير.
- كما تبرز الحاجة لإعادة تأهيل المعهد الصحي في لحج وكذلك بناء قدرات الموظفين.
- لسوء الحظ، لا تقوم السلطة المحلية بالتنسيق مع منظمات المجتمع المدني ولم تقدم لها أي دعم. وعلاوة على ذلك، لا تحصل منظمات المجتمع المدني على فرص للاضطلاع بأدوارها في تنفيذ المشروع
- يعد تلوث مياه الشرب في مديرية تُبن من أهم القضايا التي يتعين معالجتها على وجه السرعة. حيث تختلط مياه الصرف الصحي بمياه الشرب. يجب توفير شاحنات لشفط مياه المجاري وتنظيف قنوات الصرف الصحي
- تعرضت مدرسة المحسينة في الحوطة للخراب نتيجة النزاع، وتحتاج لأعمال إنشائية وخدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي
- مخيمات النازحين بحاجة لتدخلات الصرف الصحي
- مدينة الحوطة بحاجة لتدخلات عاجلة ويجب إدراجها ضمن الخطة الاستثمارية.
- هنالك حاجة لتوفير منظومات الطاقة الشمسية وخدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي لمدرسة الزهراء وغيرها من المراكز التعليمية والصحية
- كانت "حفرة مقبل" جزءاً من مشروع لم يُستكمل منذ مدة طويلة، وأصبحت الآن أحد مصادر انتشار الأمراض، بعد تحولها إلى مستنقع لتجمع مياه الصرف الصحي.
- خُصصت ميزانية من المحافظة لمواجهة مشكلة "حفرة مقبل" في الحوطة وبالرغم من التعاقد مع مقاول لتنفيذ هذا المشروع، إلا أن تنفيذه تعثر، نظراً لصعوبة الوصول إلى المنطقة المستهدفة وعدم كفاية المخصصات في ميزانية المشروع. هل يمكن أن يتعاون مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في دعم هذا المشروع أو أي مشروع آخر بأموال تكميلية؟
- هنالك حفرتين أخريين (الترزي وعوشل) في منطقة الواحدية حيث تتجمع فيهما مياه المجاري وخصوصا في موسم الأمطار.
- ولا تزال هنالك الكثير من الحفر في مدينة الحوطة رغم تنفيذ تدخلات في مجال الصرف الصحي من قبل.
- لا تتوفر أي إمكانية للحصول على المياه في منطقة قابيلو.
- من الضروري جداً أن تتدخل السلطات والمجتمعات المحلية وأن تشارك بفاعلية.
- يجب أن يأخذ مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بعين الاعتبار جوانب الاتصال للإفصاح عن المعلومات حول المشروع وأهدافه ومخرجاته.
- مدرسة عبس هي المدرسة الوحيدة في مديرية المسيمير في محافظة لحج. هذه المدرسة، شأنها شأن المدارس الأخرى (كمدرسة الإيمان ومدرسة الدرة) تحتاج منظومات الطاقة الشمسية نتيجة انقطاع الكهرباء و خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي.
- لم تشارك السلطات المحلية في بعض الجلسات. حيث أن إشراك السلطات المحلية ومشاركتها سيساهم في تنفيذ المشاريع بفاعلية.
- قُدمت طلبات لإجراء تدريب في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، وذلك لرفع مستوى وعي المجتمع حول هذه القضية.

- من الجدير بالذكر أن الضالع كانت جزء من محافظة لحج، وتعاني من نقص الخدمات الأساسية منذ أن أصبحت محافظة مستقلة. لم تُدرج الحكومة ولا الوكالات والمنظمات الدولية هذه المحافظة ضمن أهدافها. ولهذا تصبح محافظة الضالع في حاجة ماسة لتدخلات طارئة وتنموية كبيرة.

الضالع - 23 يونيو 2021

- تلقى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع عبارات الشكر عن مساهماته الملموسة في تأهيل ست طرقات في محافظة الضالع
- ضعف خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في الضالع، وقد تم طلب توفير شاحنات ومضخات شفط كجزء من الحلول لهذه المشكلة
- من الممكن تركيز احتياجات محافظة الضالع في خدمات المياه و الصرف الصحي و الإصحاح البيئي و محطات معالجة مياه الصرف الصحي، و الطرق و مكب النفايات والمدارس و المستشفيات.
- يوجد في الضالع مهندسون مؤهلون ويبحثون عن وظائف ويمكن إشراكهم في المشاريع التي ينفذها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في المحافظة
- يتم إعداد كشف بالمقاولين المؤهلين لضمان مشاركة المقاولين الجيدين فقط.

- تعد استدامة المشاريع من المسائل الجوهرية، على سبيل المثال، تم إعادة تأهيل المستشفى المركزي في الضالع ثلاث مرات من قبل جهات مختلفة. ومع ذلك، لا يتم الاستفادة منه بحسب التوقعات نتيجة تنفيذه بصورة لا تراعي استدامته.
- يجب عمل خرسانة اسمنتية للمناهل كجزء من مشروع المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي في الضالع كون المناهل متآكلة حاليا وتحتاج للصيانة.
- مياه الآبار في قريتي خوبر ومرفد وكذلك في مناطق الخلعة وأكمة العصوب والحجر إلى بحاجة إلى معالجة، حيث يعاني الناس من مشاكل صحية ناتجة عن الشرب من تلك الآبار غير المعالجة، حيث تحتوي مياه الآبار في تلك المناطق على نسبة عالية من أملاح الفلور والكلور.
- هل يتدخل مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتوفير منظومات الطاقة الشمسية لتوليد الكهرباء؟
- كيف يمكن لمنظمات المجتمع المدني التعاون مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع؟

تعز - 24 يونيو، 2021

- لا تشارك منظمات المجتمع المدني في تعز في تنفيذ المشاريع
- هنالك احتياجات كبيرة في تعز وخصوصا في مجالات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي
- هل لدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع خطة تشاورية حول الاستثمار لتتم مناقشتها مع جميع الأطراف؟
- تتمثل أهم ثلاث أولويات للتدخل في محافظة تعز في المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي والكهرباء والطرق.
- قُدمت مقترحات لتشكيل مجموعات رصد من قبل منظمات المجتمع المدني وتشكيل مجموعات رصد من جانب المجتمعات المحلية للرقابة على إسهامات السلطات المحلية وتنفيذ التدخلات اللازمة.
- من هم شركاء مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع الذين تم اختيارهم لتنفيذ المشروع؟
- هنالك العديد من المهندسين الأكفاء يبحثون عن فرص توظيف، وسيكون من الجيد إشراكهم في تنفيذ المشروع.
- تلقى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع رسائل شكر عن مراعاته لقضايا النوع الاجتماعي أثناء تنفيذ المشروع.
- التدخلات في مجال التعليم في تعز ضئيلة جداً ويجب أن يراعي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع هذا القطاع المهم عند تنفيذ تدخلاته.
- من المهم دعم خدمات المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي يجب أن تتولى السلطات المحلية مسألة تحديد واختيار أنواع التدخل وكذلك اختيار المناطق المستهدفة.
- يعتبر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من المنظمات الرائدة في مجال البنى التحتية. وجرى اقتراح أن يتم معالجة التدخلات المنفذة حاليا في جانب إعادة تأهيل مستشفى الثورة العام بتعز وتوفير منظومات الطاقة الشمسية والإبلاغ عنها بشكل أكبر.
- تضطلع منظمات المجتمع المدني بدور أساسي في المجتمعات، ولكن التنسيق مع المكاتب التنفيذية بالمحافظة للرفع بالاهتمامات ووضع أولويات التدخل سيكون له أثر إيجابي ملموس.
- ما هو دور المجتمع في الرقابة على التدخلات؟
- ثمة احتياجات كبيرة لتقديم الدعم الطارئ لمرضى السرطان. ومن شأن معالجة التدخلات الخاصة بهذه الخدمة أن تخفف من معاناة هؤلاء المرضى.
- قُدمت طلبات متكررة لإدراج تعز ضمن الخطة الاستثمارية وتخصيص ميزانية أكبر لتلبية احتياجات المحافظة.
- قُدمت طلبات لدعم المرأة وتعزيز مشاركتها وبناء قدراتها.

المخرجات الرئيسة للمشاورات:

- ❖ عدم كفاية التمويلات والتدخلات المقترحة في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن في مجال المياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي لتلبية أولويات الاحتياجات المحلية المتزايدة (بمعنى البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والإصحاح البيئي لمدينتي صنعاء القديمة وخنفر)
- ❖ احتاجت الأطراف المتأثرة بالمشروع إلى مشاركات ومشاورات إضافية تراعي الاعتبارات الجنسانية لتعزيز وعيهم بالترتيبات المؤسسية للمشروع، وقدرتهم على اختيار الاحتياجات وتحديد الأولويات وإدراكهم لأهمية آلية معالجة التظلمات الخاصة بالمشروع والحفاظ على سرية المعلومات.
- ❖ أعرب أصحاب المصلحة عن تقديرهم للإفصاح عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع ونشرها بصورة مسبقة، مطالبين بإجراء المزيد من المشاورات التي تدعم المشاركة الفاعلة والشاملة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع. جدد الشركاء المنفذين لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (مشروع الأشغال العامة و وحدة إدارة مشاريع المياه الحضرية) تأكيدهم على فهم أهداف إطار العمل البيئي

والاجتماعي وكذلك خططهم في الحصول على الموارد الكافية لتنفيذها (على سبيل المثال تعيين موظف بدوام كامل يعنى بقضايا النوع الاجتماعي). ومع ذلك، أعرب الشركاء أيضاً عن مخاوف تتعلق بـالجوانب الآتية: مدى تعقيد هذه الوثائق، لا سيما متطلبات رفع مستوى الوعي حول العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي المنصوص عليها في خطة العمل الخاصة بالتصدي ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وخطة إدارة الأمن، ودليل إجراءات إدارة العمالة. كما عبروا عن "قائمة طويلة" من المتطلبات وعن "الحاجة إلى بناء قدرة الشركاء المنفذين" للامتثال لهذه المتطلبات.

- وفيما يلي النتائج الرئيسة للمشاورات مع منظمات المجتمع المدني:
  - لدى منظمات المجتمع المدني خبرة متميزة في تبني وتنفيذ خطط الإجراءات الوقائية والمشاركة، فهمها لهذا الأمر بشكل جيد.
  - إن قدرة منظمات المجتمع المدني على الامتثال للمتطلبات البيئية والاجتماعية والامتثال لها، بما في ذلك المشاورات، تخضع لإرشادات الجهات المانحة (أو الشركاء الرئيسيين) وسياساتهم النافذة، وكذلك لمقدار دعم القدرات الذي يقدمه المانحون.
  - أعربت منظمات المجتمع المدني عن أملها في أن يتمكن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة كما هو مخطط لها كون الأوضاع في اليمن (أي المواجهات على الأرض، ومحدودية الوصول و انتشار الوباء) تزداد صعوبة مما قد يعيق تنفيذ الخطة بسلاسة.
  - قدمت منظمات المجتمع المدني توصيات بأن ينظم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات حول خطة إشراك أصحاب المصلحة بحسب تخصصات ومنظمات المجتمع المدني، وذلك لضمان إجراء مناقشات مثمرة والحصول على الملاحظات عند إجراء هذه المشاورات. وقد وضع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع في اعتباره تلك التوصيات.
  - أعربت جميع منظمات المجتمع المدني عن "اهتمامها الكبير" بالمشاركة في تدريب القدرات ومشاورات أصحاب المصلحة بما يعود بالفائدة المشتركة بينها وبين المجتمعات المحلية في إطار مشروع رأس المال البشري الطارئ في اليمن. وأشار مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع إلى أنه سيبلغ منظمات المجتمع المدني تلك(وغيرها) عن أي فرص تدريب قادمة بشأن إطار العمل البيئي والاجتماعي، فضلاً عن مشاورات أصحاب المصلحة في مختلف المجالات المستهدفة.
- تم توزيع استمارات جمع الملاحظات على 696 مشاركًا للحصول على آراء واقتراحات الأشخاص الذين يُحتمل أنهم امتنعوا عن التعبير عن آرائهم أو مخاوفهم بصورة علنية. وقد أشارت النتائج الرئيسة إلى أن المشاركين بشكل عام أبدوا تأييدهم للمشروع كالتالي:
  - 95,5 في المائة من المشاركين كانوا راضين عن النهج القائم على المشاركة في المشروع (بمن فيهم 42,6 في المائة نساء)
  - أوصى 4,5 في المائة من المشاركين بأن يتم إضافة بدل يومي لتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة.

الإجراءات الرئيسة المتفق عليها:

- يقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بتحديث خطة الاستثمار وفقاً للملاحظات المقدمة ووضع اللمسات الأخيرة على خطة مشتريات المشروع. على سبيل المثال، تم تحديث الخطط الاستثمارية لمحافظتي لحج وعدن من خلال :(أ) استبدال توريد مولدات الديزل لمديرتي تبن وصبر بإعادة تأهيل شبكة الصرف الصحي في الحوطة بمحافظة لحج. (ب) استبدال الغلاف المعدني بقاطع الدائرة الفراغي- 11 كيلو فولت، 1600 أمبير- اللازم لحقل آبار المياه بمنطقة بير ناصر في عدن مع توريد وتركيب منظومات الطاقة الشمسية لحقل الآبار نفسه.
- بمجرد أن يدخل المشروع حيز التنفيذ، يضمن مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع توفير وتوزيع كتيب معلومات عن المشروع (النسخة المطبوعة من وثيقة تقييم المشروع وإطار العمل البيئي والاجتماعي) في مكاتب الشركاء المنفذين وفي مكاتب السلطات المحلية ووزارة التخطيط والتعاون الدولي والمجلس الأعلى لتنسيق الشئون الإنسانية والتعاون الدولي في المناطق المستهدفة.
- يُجري مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع مشاورات إضافية للمتابعة مع الأطراف المتأثرة بالمشروع بما في ذلك منظمات المجتمع المدني المحلية وذلك لمعالجة الملاحظات والتعليقات المحلية التي تم استلامها على الصعيد المحلي. التخطيط لإجراء مشاورات إضافية أثناء إعداد خطط الإدارة البيئية والاجتماعية المحددة للمشاريع الفرعية وكذلك أثناء ورش العمل التشاورية القادمة.
- سيقوم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركاؤه المنفذون بموافاة أصحاب المصلحة بأي تطورات في المشروع، بما في ذلك الابلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية معالجة التظلمات، وذلك من خلال عرض المعلومات في الموقع الالكتروني للمكتب وخلال الاجتماعات العامة.

- **الملحق (4): نموذج شكوى واقتراح خاصة بمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع**

استمارة توثيق ومتابعة شكاوى المستفيدين من المشروع

"Documenting and Monitoring Complaints Form of Beneficiaries"

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

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

موضوع الشكوى:

Complaint Subject

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

- 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

التاريخ Date: ..... توقيع الموظف المختص/ Signature