

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة

و

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية

مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية في اليمن والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) (P173582)

الخطة الأولى لإشراك أصحاب المصلحة

(المسودة النهائية)

27 نوفمبر 2020

## جدول المحتويات

1	مقدمة / وصف المشروع .....	3
1-1	المخاطر الرئيسية للمشروع.....	4
2	ملخص موجز لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة .....	4
1-2	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي .....	5
2-2	اليونيسيف .....	6
3	تحديد وتحليل أصحاب المصلحة .....	8
1-3	الأطراف المتأثرة .....	9
2-3	الأطراف المعنية الأخرى.....	10
3-3	الأفراد المحرومين / الضعفاء أو الفئات المحرومة / الضعيفة .....	10
4-3	ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع.....	13
4	برنامج إشراك أصحاب المصلحة .....	14
1-4	غرض وتوقيت برنامج إشراك أصحاب المصلحة.....	14
2-4	الاستفادة من الأنظمة الحالية للمشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن لإشراك أصحاب المصلحة .....	16
3-4	الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات .....	18
18	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي .....	18
19	اليونيسيف .....	19
4-4	الإستراتيجية المقترحة للمشاورات.....	19
5-4	الإستراتيجية المقترحة لدمج آراء الفئات الضعيفة .....	22
6-4	الأطر الزمنية.....	23
7-4	استعراض التعليقات والمراحل المستقبلية للمشروع.....	23
5	الموارد والمسؤوليات الخاصة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة .....	24
1-5	الموارد.....	24
6	آلية التظلم .....	24
1-6	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي .....	25
2-6	اليونيسيف .....	26
7	الرصد والإبلاغ .....	31
1-7	إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد .....	31
2-7	تقديم التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة .....	32

## 1. مقدمة / وصف المشروع

يعتبر المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) مبني على أساس المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن و الجاري تنفيذه بتمويل من المؤسسة الدولية للتنمية لتقديم الدعم لليمنيين الضعفاء المتضررين بسبب النزاع وتفشي فيروس كورونا المستجد والصدمات الناشئة عن تغير المناخ. الهدف من تطوير المشروع يتمثل في توفير التحويلات النقدية وفرص العمل المؤقتة وزيادة الوصول إلى الخدمات الأساسية والفرص الاقتصادية للفئات السكانية الضعيفة المتضررة بسبب تفشي فيروس كورونا المستجد والنزاع المستمر.

سيستهدف المشروع بشكل أساسي الأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي وسيركز على التدخلات الأكثر فعالية في معالجة انعدام الأمن الغذائي. بالنظر إلى احتياجات الأمن الغذائي قصيرة الأجل، فإنه من المتوقع استخدام معظم أموال المشروع لتوفير التحويلات النقدية للأسر الضعيفة. يشمل ذلك التحويلات النقدية غير المشروطة إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية وكذلك النقد مقابل التغذية كخدمات إضافية وتكميلية للأسر المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية الأكثر عرضة لخطر سوء التغذية. بالنسبة للأشخاص الضعفاء القادرين على العمل، سيستمر المشروع في الانخراط مع المجتمعات المحلية لتوفير فرص عمل مؤقتة لبناء أصول مجتمعية مفيدة وتحديد أولوية المشاريع المجتمعية التي تساهم في الأمن الغذائي والقدرة على التكيف مع المناخ وترسيخ التدخلات المراعية للنوع الاجتماعي. في إطار الجهود الرامية إلى معالجة انعدام الأمن الغذائي بشكل أكثر استدامة، سيستمر المشروع في توفير الفرص الاقتصادية للسكان الضعفاء من خلال دعم المشاريع الصغيرة والصغرى، مع التركيز على مرونة أسواق الغذاء والآليات القائمة على السوق. على غرار المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن، ستشمل تدخلات المشروع تدابير مراعية لفيروس كورونا المستجد.

سيتم تنفيذ المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد بشكل مشترك من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) بالشراكة مع اثنين من الشركاء المنفذين الوطنيين - الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة بسبب أهلية مكونات كل منهما.

سوف يتضمن المشروع أربعة مكونات رئيسية، وهي: اليونيسيف في توفير التحويلات النقدية (المكون الأول)، ويشمل (أ) التحويلات النقدية غير المشروطة إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية<sup>1</sup>، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في توفير مكون التحويلات النقدية (المكون الأول)، ويشمل (ب) النقد مقابل التغذية<sup>2</sup>، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في توفير الأشغال كثيفة العمالة والفرص الاقتصادية (المكون الثاني)، ويشمل (أ) النقد مقابل العمل<sup>3</sup>؛ (ب) الأصول المجتمعية<sup>4</sup>؛ (ج) الفرص الاقتصادية ومرونة أسواق الغذاء<sup>5</sup>، وتُناط المسؤولية بشكل مشترك بكل من اليونيسيف وبرنامج

<sup>1</sup> سيتم تنفيذه من قبل اليونيسيف بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية.

<sup>2</sup> سيتم تنفيذه من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية.

<sup>3</sup> سيتم تنفيذه من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية.

<sup>4</sup> سيتم تنفيذه من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالشراكة مع مشروع الأشغال العامة.

<sup>5</sup> سيتم تنفيذه من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالشراكة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية.

الأمم المتحدة الإنمائي عن توفير إدارة المشروع والرصد والتقييم وبناء قدرات المؤسسات الوطنية (المكون الثالث)، والاستجابة لحالات الطوارئ (المكون الرابع).

يغطي المشروع المديرية في 22 محافظة التي سجلت مستويات عالية من مؤشر الشدة وتضم المجتمعات المحلية الأكثر فقراً والنساء والأطفال ممن يعانون من سوء التغذية والأسر غير المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية. بالنسبة للمكّن الفرعي للتحويلات النقدية غير المشروطة، الذي يتم تنفيذه من قبل اليونيسيف، يستخدم المشروع قائمة المستفيدين قبل النزاع من برنامج التحويلات النقدية لصندوق الرعاية الاجتماعية.

## 1-1 المخاطر الرئيسية للمشروع

تشمل المخاطر الرئيسية للمشروع المخاطر العالية أو الجوهرية في الجوانب السياسية والأمنية والتشغيلية وتلك المتعلقة بالاقتصاد الكلي - وعلى وجه الخصوص تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد والسيول في الأجزاء الغربية من البلاد وتقلب أسعار الصرف والزيادات في أسعار الوقود / نقص الوقود في جميع أنحاء البلاد. تشمل المخاطر السياسية والأمنية التدخل المحتمل في الأنشطة المتعلقة بالمشروع والذي يمكن أن يؤدي إلى تأخير المشروع. علاوة على ذلك، فإن التوترات الأمنية والسياسية، بالإضافة إلى النزاع المسلح، قد تؤدي إلى التعليق المؤقت لأنشطة المشروع أو إعادة تخصيصها. ستقوم الوكالات المتلقية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف) والشركاء المنفذين (الصندوق الاجتماعي للتنمية وبرنامج الأشغال العامة) برصد الحالة وإتباع تدابير التخفيف المناسبة. تشمل مخاطر الاقتصاد الكلي النقص في الوقود إلى جانب احتمال انخفاض قيمة الريال اليمني. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة أسعار المواد الغذائية وإثارة مخاوف من أن تصبح الخدمات الرئيسية، بما في ذلك الجهود الطبية لمكافحة فيروس كورونا المستجد، معرضة للخطر. تشمل المخاطر التشغيلية تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد على نطاق واسع، وتأثيراته على أنشطة المشروع بما في ذلك إجراء مشاورات عامة واسعة حول مخاطر الإصابة.

سيتم تقييم وفحص خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لكل مشروع فرعي بغرض تحديد المخاطر الاجتماعية والبيئية ومخاطر الصحة والسلامة المهنية المحتملة وتطوير الأنشطة اللازمة للتخفيف من هذه المخاطر من خلال خطة للتخفيف بما يتوافق مع سياسات ومعايير الحماية الاجتماعية والبيئية الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (على غرار المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن)، والآثار الاجتماعية الرئيسية للمشروع ذات الصلة بالأنشطة في إطار النقد مقابل العمل والأصول المجتمعية مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي وعمالة الأطفال والتمييز واحتمال تدفق العمالة. قد تشمل المخاطر المحيطة بالمشروع عدم شمول الفئات الضعيفة واستحواذ النخبة على فوائد المشروع والوضع الأمني على الأرض والمخاطر المحتملة لتدفق العمالة.

## 2. ملخص موجز لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة

ميرر الخطة "الأولية" لإشراك أصحاب المصلحة: "السرعة والاستعجال في إعداد هذا المشروع لمواجهة التهديد المتزايد لتفشي جائحة فيروس كورونا المستجد في البلاد، إلى جانب القيود المفروضة على تجمعات الناس، أدت إلى الحد من

قدرة المشروع على تطوير خطة كاملة لإشراك أصحاب المصلحة قبل موافقة البنك الدولي على هذا المشروع. تم تطوير هذه الخطة الأولية لإشراك أصحاب المصلحة والكشف عنها قبل تقييم المشروع بوصفها نقطة انطلاق لعملية تكرارية لتطوير استراتيجية وخطة أكثر شمولاً لإشراك أصحاب المصلحة. سيتم تحديث الخطة بمزيد من التفاصيل الواردة في التحديث الأول المخطط له بعد الموافقة على المشروع".

## 1-2 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بضمان المشاركة الهادفة والفعالة والمستنيرة لأصحاب المصلحة والشركاء وفقاً لدورة البرنامج أو المشروع والتي تشمل التخطيط المبكر وتحديد المشاكل وتصميم المشروع أو البرنامج. يتيح إشراك أصحاب المصلحة ومشاركتهم الفعالة قبول المشروع بكل يسر وملكية المجتمع المحلي وتمكين الاستدامة الاجتماعية والبيئية والصحة والسلامة المهنية وتقاسم المنافع. سيؤدي ذلك إلى المشاركة الكاملة وتحقيق نتائج ومخرجات المشروع بدعم من جميع أصحاب المصلحة والحد من الخلافات والنزاعات ودعم حقوق الإنسان والحماية الاجتماعية والبيئية في نفس الوقت. سيكفل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه تنفيذ تحليل أصحاب المصلحة وخطة المشاركة بشكل فعال وكافٍ في دورات المشروع.

منذ عام 2016، قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه بتوسيع نطاق التعاون مع البنك الدولي في مشاريع سابقة مثل المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن<sup>6</sup>، الأمر الذي أدى إلى تراكم الخبرة والمعرفة في مجال إشراك أصحاب المصلحة والتشاور معهم. يهدف الإطار البيئي والاجتماعي إلى ضمان إشراك أصحاب المصلحة والمشاركة الكاملة وعدم إغفال أحد الإفصاح عن المعلومات حول جميع أنشطة المشروع للتصدي لأية مخاطر محتملة بنجاح، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

### أولاً: الآثار المتعلقة بالمخاطر الاجتماعية، وتشمل:

- أ) الآثار المتعلقة بسوء الاستهداف وانعدام الشفافية والتمييز ضد الفئات المهمشة والفساد في اختيار المستفيدين من المشروع؛
- ب) الآثار المتعلقة بعدم إتباع منهج ذو حساسية للنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاعتداء والاستغلال الجنسيين المرتبطين عادة بالأحداث الكارثية؛
- ج) الآثار السلبية المتعلقة بالتمييز ضد النساء والأطفال والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة أثناء اختيار المستفيدين من المشروع؛
- د) الآثار المتعلقة بانعدام حماية الأطفال وعمالة الأطفال بسبب الحاجة الشديدة للمال بين الأسر الفقيرة؛

<sup>6</sup> للإطلاع على المزيد من المعلومات، أنظر الرابط التالي:

<https://www.ye.undp.org/content/yemen/en/home/projects/yemen-emergency-crisis---wb.html> (بتاريخ 21 سبتمبر 2020)

هـ) الآثار المتعلقة باندلاع النزاعات والمنازعات الاجتماعية بسبب عدم مراعاة احتياجات ومصالح مختلف أصحاب المصلحة وسوء إدارة موارد المياه واستخدامها وحقوق الملكية.

ثانياً: المخاطر البيئية، وتشمل:

- أ) الآثار المتعلقة بالإفراط في استخدام التربة وموارد الأراضي وسوء إدارتها وتدهورها؛  
ب) الآثار المتعلقة بالنفايات الصلبة التي ينتجها العمال (القمامة والأكياس البلاستيكية) التي تتراكم وتلوث البيئة.

ثالثاً: مخاطر الصحة والسلامة المهنية والمجتمعية، وتشمل:

- أ) الآثار على صحة وسلامة المجتمع ذات الصلة بأنشطة المشروع أثناء التنفيذ، والآثار الناجمة عن جائحة فيروس كورونا المستجد والإصابة بالكوليرا المرتبطة باحتمال تلوث مصادر المياه القائمة، والانفجارات المحتملة بسبب مخلفات الحرب؛  
ب) الآثار المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية للمجتمع مثل الحوادث أثناء الحفر بما في ذلك المخاطر المرتبطة بالمتفجرات من مخلفات الحرب وقطع وتكسير واستخراج ونقل الأحجار، وما إلى ذلك؛  
ج) الآثار المتعلقة بتدمير البنية التحتية للخدمات العامة (الغارات الجوية / استخدام المتفجرات).

للتخفيف من المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، سيتم إعداد خطط للإدارة البيئية والاجتماعية خاصة بكل موقع بما في ذلك شروط العقود الخاصة بالمقاولين.

## 2-2 اليونيسيف

يهدف نهج إشراك أصحاب المصلحة الذي تبنته اليونيسيف في المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة إلى تحديد السلطات المحلية والرسمية وغير الرسمية والاتصال بها والتواصل والحفاظ على حوار منتظم معها لتيسير التنفيذ السلس لأنشطة المشروع من خلال منظمة تيسير يتم التعاقد معها. تعمل منظمة التيسير على التأكد من أن الجهات الفاعلة الرسمية وغير الرسمية والمجتمعات المحلية تدرك وتقبل وتدعم مكون التحويلات النقدية لتمكين التنفيذ السلس على نحو يتسم بحسن التوقيت والكفاءة والفعالية والشمولية.

بعد ذلك، يجب على منظمة التيسير أن تقوم بتحديد وعقد لقاءات مع السلطات المحلية ذات الصلة وقادة المجتمعات المحلية (حسب الاقتضاء) في جميع المناطق الجغرافية التي يتم تنفيذ المشروع فيها، قبل وأثناء عملية التنفيذ، لضمان تأييد ودعم هذه الأطراف من أجل تنفيذ المشروع بسلاسة، وبشكل خاص خلال فترة الدفع والأنشطة الداعمة التي يتم تنفيذها قبل الدورة وبعدها. أيضاً، تعمل منظمة التيسير على التأكد من إبلاغ المستفيدين بمعايير المشروع، بالإضافة إلى موقع الدفع. تقوم منظمة التيسير أيضاً بوضع جداول زمنية تحدد مواعيد حضور المستفيدين إلى مواقع الدفع وتسهيل وصولهم بشكل منظم إلى المواقع.

تهدف عملية التيسير إلى:

- أ) تحديد والتنسيق مع الجهات الفاعلة المحلية ذات الصلة، بما في ذلك السلطات، وإبلاغها بشأن المشروع، ومن ثم الحصول على الموافقة والدعم لضمان بيئة مواتية لتنفيذ المشروع في جميع أنحاء البلاد.
- ب) تقوية الروابط مع الجهات الفاعلة المحلية من خلال إطلاق ومواصلة الحوار معها لتلقي دعمها في الحصول على الموافقة على المشروع وتيسير الوصول والتعريف بأهداف وقواعد المشروع في أوساط مجتمعاتها أو الجمهور المعني بما في ذلك المستفيدين المستهدفين وأياً من أصحاب المصلحة الآخرين.
- ج) إعداد قوائم بالمستفيدين من برنامج التحويلات النقدية وتوجيههم إلى مواقع الدفع وفقاً للجدول الزمني المحددة، بطريقة منظمة لتجنب الازدحام.
- د) إبلاغ الجهات ذات الصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المستفيدين والمجتمعات المحلية حول المشروع والجدول الزمني للدفع، وتيسير وصول المستفيدين بشكل منظم وشامل وآمن إلى مواقع الدفع.
- هـ) تحديد الفئات الضعيفة من المستفيدين الذين يواجهون عوائق مادية أو حواجز اجتماعية وثقافية تمنعهم من الوصول إلى مواقع الدفع الثابتة ودعمهم بتدابير تفضيلية، مثل زيارات الإيصال المنزلية.

#### آليات التيسير

الآلية	التفاصيل
اجتماعات الجهات الفاعلة على مستوى المحافظات	يتم الاتصال بالجهات الفاعلة على مستوى المحافظة من قبل مشرفي التيسير، بما في ذلك المحافظ والسلطة الأمنية وأعضاء المجلس المحلي للمحافظة، بمجرد الحصول على الموافقة من قبل مدير المكاتب الميدانية لتزويدها بمخططات التيسير من السلطات المركزية. سيتم لهم ذلك بدء أنشطة التيسير على مستوى المديرية.
اجتماعات الجهات الفاعلة على مستوى المديرية	تزويد الجهات الفاعلة المحلية بمعلومات عامة حول برنامج التحويلات النقدية، بما في ذلك معايير الأهلية وآليات معالجة المطالب؛ إبلاغها بطرق وتكرار ومواقع الدفع، وأخذ رأيهم فيما يتعلق بالوصول إلى تلك المواقع والوضع الأمني العام في المديرية؛ جمع المعلومات المتعلقة بالجهات الفاعلة المحلية المناسبة لإشراكها على مستوى القرية / العزلة.
اجتماعات الجهات الفاعلة المحلية على مستوى القرى / العزل	نشر المعلومات حول برنامج التحويلات النقدية وضمان مساندة ودعم السلطات المحلية للمشروع لتنفيذه بسلاسة، بشكل خاص خلال فترة الدفع؛ إبلاغهم بالجدول الزمني للمستفيدين من برنامج التحويلات النقدية الطارئة للحضور إلى مواقع الدفع؛ طلب تعاونها في مشاركة المعلومات مع المستفيدين من برنامج التحويلات النقدية لتأمين حضورهم إلى مواقع الدفع المخصصة وفي المواعيد المحددة فقط.
نشر المعلومات على المستفيدين من التحويلات النقدية	تقديم المساعدة من قبل الجهات الفاعلة المحلية في مشاركة المعلومات بشكل فعال.

أيضاً، قامت اليونيسيف بإنشاء آلية لمعالجة المظالم. يمكن للمستفيدين وغير المستفيدين تقديم شكاواهم من خلال رقم مجاني أو إلى الموظفين العاملين في الميدان باستخدام تطبيق للهاتف المحمول لتقديم الشكاوى متصل بنظام إدارة معلومات المشروع، مع إمكانية التقديم في حالة الاتصال أو عدم الاتصال بالإنترنت.

في كل دورة للدفع، سيتم إجراء مسح ما بعد التوزيع من قبل جهة رصد خارجية، مما يوفر فرصة للانخراط مع المستفيدين ومختلف أصحاب المصلحة.

### 3. تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

سيتيح المشروع إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة وإشراك جميع الفئات المستهدفة، من خلال تحديد الأفراد والفئات والمجموعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين الذين من المحتمل أن يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع. تركز خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل خاص على المتأثرين بشكل مباشر وغير مباشر بأنشطة المشروع؛ بالإضافة إلى الأفراد والفئات والمجموعات المحلية التي لها مصلحة في المشروع.

وفقاً لنهج أفضل الممارسات، ستطبق الوكالات المنفذة المبادئ التالية على أنشطة إشراك أصحاب المصلحة:

- **الانفتاح.** سيتم إجراء المشاورات العامة طوال دورة حياة المشروع وأثناء تنفيذه في جو يتسم بالصراحة، دون تلاعب أو تدخل أو إكراه من مصادر خارجية. سيكون من السهل الوصول إلى أماكن الانعقاد، والتي لن تتطلب تنقلات يومية طويلة أو رسوم دخول أو تصريح دخول أولي.
- **مراعاة الخصائص الثقافية.** سيحترم الشكل والتوقيت ومكان الانعقاد العادات والتقاليد المحلية.
- **مراعاة النزاع.** مراعاة السياق المعقد لليمن والتنويه بالمبادئ الإنسانية للحياد وعدم التحيز.
- **المشاركة المستنيرة والتعليقات:** سيتم توفير وتوزيع المعلومات على نطاق واسع على جميع أصحاب المصلحة بالشكل المناسب وإتاحة الفرصة لأصحاب المصلحة لتقديم التعليقات، وسيتم تحليل ومعالجة تعليقات وشواغل أصحاب المصلحة.
- **الشمول.** سيتم في المشاورات إشراك جميع شرائح المجتمع المحلي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأقليات والأفراد الضعفاء الآخرين. إذا لزم الأمر، ستقدم الوكالات المنفذة مساعدة لوجستية لتمكين المشاركين ذوي القدرات البدنية المحدودة وأولئك الذين لا تتوفر لديهم القدرة المالية أو وسائل النقل الكافية لحضور الاجتماعات العامة التي ينظمها المشروع.
- **مراعاة النوع الاجتماعي.** سيتم تنظيم المشاورات بطريقة تكفل تساوي فرص الرجال والنساء في الوصول إليها. عند الضرورة، ستقوم الوكالات المنفذة بتنظيم الاجتماعات المنفصلة ومناقشات مجموعات التركيز للنساء والفتيات والفتيان، وإشراك ميسرين من نفس نوع جنس المشاركين وتقديم دعم إضافي لتسهيل وصول مقدمي الرعاية.



تركز خطة إشراك أصحاب المصلحة على ما يلي:

- تحديد المتأثرين، أو المتأثرين المحتملين، بشكل مباشر وغير مباشر، والأشخاص الذين سيحتاجون إلى معلومات إضافية لفهم حدود الآثار المترتبة على المشروع.
- التعرف على المناطق التي يتحقق فيها أثر المشروع والمجتمعات المحلية المتأثرة في منطقة جغرافية محددة يساعد في تحديد أو تنقيح المناطق التي يتحقق فيها أثر المشروع.
- إشراك المستفيدين من المشروع والتشاور معهم في عملية التخطيط والتنفيذ والرصد وإعداد التقارير.
- تعزيز النهج التشاركية في جميع دورات المشروع من قبل كل مجتمع محلي مختار مع الأسر المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية والأسر الأخرى التي يوجد فيها نساء حوامل ومرضعات وأطفال.
- ضمان السرية والحماية الاجتماعية للمحرومين والنازحين داخلياً والفئات المهمشة من خلال استخدام آلية التظلم التي توفر فرصة للأشخاص المتأثرين للإبلاغ عن أي مشاكل وشواغل بكل سرية ودون الكشف عن الهوية.
- تعميم مراعاة حقوق الإنسان وتمكين المرأة والمشاركة الكاملة والشفافية والإفصاح عن المعلومات والاستدامة البيئية في جميع أنشطة المشروع.
- بناء نظام إدارة معلومات قوي ومبتكر وشفاف يعكس جميع الأنشطة، والتي يتم تنفيذها وفقاً لما تم تحديده في المشروع وفي مقترح المشروع.

### 1-3 الأطراف المتأثرة

ينبغي إشراك الأطراف المتأثرة بشكل مباشر بأنشطة المشروع عن كئب في تحديد المخاطر؛ وكذلك في صنع القرار بشأن تدابير التخفيف. تشمل الأطراف المتأثرة بشكل مباشر على سبيل المثال لا الحصر:

#### برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

- المجتمعات المحلية المستفيدة من المشاريع الفرعية وتدخلات الأصول المجتمعية.
- العاملين المجتمعيين (رجال ونساء).
- الأشخاص الضعفاء والسكان في المناطق التي يتم فيها تنفيذ المشاريع الفرعية، بما في ذلك النساء والرجال والمسنين والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة.
- الأسر التي يوجد فيها نساء حوامل ومرضعات وأطفال، بما في ذلك من قائمة المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية.
- النازحين داخلياً.
- المقاولين المتعاقدين والموظفين والاستشاريين والعمال والفنيين العاملين في المواقع.
- الموظفين الميدانيين المعنيين بشكل مباشر بمهام الإشراف والرصد.

- المنظمات المحلية غير الحكومية المشاركة في تعبئة وإعداد المجتمعات المحلية تأهباً للتنفيذ.
- مؤسسات التمويل الأصغر والمشاريع الصغيرة والصغرى.

## اليونيسيف

- المستفيدين من برنامج التحويلات النقدية غير المشروطة (قائمة المستفيدين الخاصة بصندوق الرعاية الاجتماعية) هم أصحاب المصلحة الرئيسيين في إطار برنامج التحويلات النقدية غير المشروطة الذي تنفذه اليونيسيف. يتعين عليهم التفاعل مع المشروع أثناء عملية التحقق وعملية الدفع ومع آلية معالجة المظالم، بالإضافة إلى أنشطة التوعية والرصد الخارجي.
- الموظفين العاملين لدى مقدمي الخدمات المشاركين في تنفيذ برنامج التحويلات النقدية غير المشروطة.
- السلطات والجهات الفاعلة المحلية التي تدعم أنشطة التيسير والتوعية.

## 2-3 الأطراف المعنية الأخرى

من المحتمل أن لا تتعرض الأطراف المعنية الأخرى للتأثيرات المباشرة من المشروع. مع ذلك، قد ترى هذه الأطراف أو تدرك أن مصالحها تتضرر من المشروع، وبالتالي قد تؤثر على تنفيذ المشروع.

بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، فإن هذه الأطراف تشمل:

- السلطات المحلية؛ بما في ذلك المجالس المحلية.
- المشاريع الأخرى المحيطة والجاري تنفيذها في موقع المشروع الفرعي.
- المنظمات المحلية غير الحكومية الأخرى والمنظمات الأهلية.

بالنسبة لليونيسيف، فإن هذه الأطراف تشمل:

- أفراد المجتمعات المحلية غير المدرجين في قائمة صندوق الرعاية الاجتماعية.

## 3-3 الأفراد المحرومين / الضعفاء أو الفئات المحرومة / الضعيفة

### برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

من المهم بشكل خاص فهم أثر المشروع وما إذا كان قد يمس بشكل غير متناسب الأفراد المحرومين / الضعفاء أو الفئات المحرومة / الضعيفة. يتضمن كل مشروع فرعي إجراء عملية فرز لتحديد وتصنيف الفئات الأكثر ضعفاً والتي ينبغي أن تكون أول المستفيدين وفقاً لمعايير أصحاب المصلحة والمتأثرة بشكل مباشر بالمشروع الفرعي. يعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على ترسيخ مبادئه الشاملة للمعايير البيئية والاجتماعية ليس فقط بشأن حقوق الإنسان ومبدأ لا ضرر

ولا ضرار وتمكين المرأة والإدماج الاجتماعي، ولكن أيضاً لإدراج الفئات الضعيفة والأقليات في اللجان المجتمعية لضمان تمكين جميع الأشخاص المتأثرين من التعبير عن الرأي والمشاركة بصورة متساوية. يعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع شركائه بشكل وثيق مع اللجان المجتمعية لضمان أن تكون المشاركة في أنشطة أصحاب المصلحة تشمل الفئات التالية:

- الفئات الأكثر ضعفاً وفقراً التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي والفقير.
- المطلقات والأرامل والنساء اللاتي هجرهن أزواجهن والنساء الحوامل والمرضعات والأسر التي تعيلها نساء.
- الأسر التي لديها أطفال.
- النازحين داخلياً.
- الأقليات والقبائل.
- المسنين.
- الأشخاص ذوي الإعاقة.
- الأسر الفقيرة.
- الأسر التي تعيلها النساء والشباب والأطفال.

## اليونيسيف

يستهدف مكون التحويلات النقدية في المشروع المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية الذين تم تحديدهم من قبل الصندوق قبل اندلاع النزاع باعتبارهم الفئة الأكثر ضعفاً وفقراً. ضمن هذه الفئة المستهدفة، قد يكون البعض منهم بحاجة إلى جهود خاصة تتعلق بإشراكهم لضمان تمثيلهم على قدم المساواة في عملية التشاور وصنع القرار، مثل الأسر التي تعيش في مواقع نائية والأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والنازحين داخلياً. ستسعى اليونيسيف للحصول على آراء الفئات الضعيفة والمحرومة أثناء المشاورات إذا ما اقتضت الضرورة بطريقة سرية لحماية سلامتهم، وأخذ هذه الآراء في الاعتبار أثناء تنفيذ المشروع. سيتم تصميم تقنيات تبادل المعلومات والمشاورات وفقاً لطبيعة و متطلبات مجموعات أصحاب المصلحة، على سبيل المثال من خلال وسائل الإيضاح البصرية، وسيتم عند الاقتضاء استخدام مترجمي لغة الإشارة للأشخاص ذوي الإعاقات السمعية والأشخاص الأميين، وسيتم اختيار أماكن الانعقاد بحيث يسهل على الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية الوصول إليها. على وجه الخصوص، سيتم تطبيق التدابير المصممة التالية (أنظر الجدول رقم 1).

جدول رقم 1: التدابير المصممة لإشراك أصحاب المصلحة (الأفراد المحرومين / الضعفاء أو الفئات المحرومة / الضعيفة)

فئة أصحاب المصلحة	القيود على المشاركة	التكرار	تدابير / موارد تيسير المشاركة
المستفيدات	قد يكون غير مريح مشاركة الآراء أو طرح الأسئلة أو إثارة مواضيع خاصة معينة في حضور الرجال بسبب التقاليد الثقافية / الاجتماعية.	في كل دورة للدفع، من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي. طوال العام من خلال مركز الاتصال.	عقد مناقشات مجموعات التركيز النسائية من خلال أنشطة الرصد الخارجي. تعزيز أنشطة التوعية التي تقودها الميسرات، بما في ذلك عبر شبكة على تطبيق واتساب مخصصة للنساء فقط. ضمان نشر رسائل المشروع الرئيسية من خلال قنوات متعددة، بما في ذلك الراديو ووسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشفهي واللافتات وما إلى ذلك. سيشمل ذلك المواد السمعية والبصرية المخصصة للمجتمعات المحلية التي تسودها الأمية.
	العوائق التي تحد من الوصول إلى هذه الاجتماعات (على سبيل المثال عدم توفر وسائل النقل، الحاجة إلى إذن الزوج، احتياجات رعاية الأطفال).		الوقت المناسب لأنشطة الرصد الخارجي والتوعية لمراعاة ساعات الحضور الأكثر ملاءمة للنساء. يواصل مركز الاتصال العمل لمدة 6 أيام في الأسبوع، لفترة 10 - 13 ساعة في اليوم من أجل تغطية أوسع.
المستفيدين الذين يعيشون في المناطق النائية والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين	التحديات المرتبطة بعدم توفر وسائل النقل	في كل دورة للدفع، من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي. طوال العام من خلال مركز الاتصال.	نشر فرق التوعية (المتنقلة) للوصول إلى المجتمعات المحلية النائية، استخدام الهاتف للوصول إلى المستفيدين عند الاقتضاء. ضمان نشر رسائل المشروع الرئيسية من خلال قنوات متعددة، بما في ذلك الراديو ووسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشفهي واللافتات وما إلى ذلك. سيشمل ذلك المواد السمعية والبصرية المخصصة للمجتمعات المحلية التي تسودها الأمية. يواصل مركز الاتصال العمل لمدة 6 أيام في الأسبوع، لفترة 10 - 13 ساعة في اليوم من أجل تغطية أوسع.
النازحين داخلياً	قد يكون لدى النازحين داخلياً شعور بأنهم غير مرحب بهم لحضور اجتماعات (الخوف من التعرض للتمييز)	في كل دورة للدفع، من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي. طوال العام من خلال مركز الاتصال.	عادة ما يكون لدى القادة المجتمعيين والدينيين فهم جيد للأشخاص الذين يعيشون في مجتمعهم ويمكن الاستعانة بهم لتيسير المشاركة في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. ضمان نشر رسائل المشروع الرئيسية من خلال قنوات متعددة، بما في ذلك الراديو ووسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشفهي واللافتات وما إلى ذلك. سيشمل ذلك المواد السمعية والبصرية المخصصة للمجتمعات المحلية التي تسودها الأمية. يواصل مركز الاتصال العمل لمدة 6 أيام في الأسبوع، لفترة 10 - 13 ساعة في اليوم من أجل تغطية أوسع.

بالإضافة إلى ذلك، ستكفل الوكالات المنفذة أن تكون المشاورات هادفة. كما هو مبين في المعيار البيئي والاجتماعي 10، فإن المشاورات الهادفة هي عملية متبادلة:

- تبدأ في وقت مبكر من عملية تخطيط المشروع لجمع الآراء الأولية حول مقترح المشروع ويُسترشد بها في تصميم المشروع.
- تشجع أصحاب المصلحة على تقديم تعليقاتهم، بشكل خاص كوسيلة للاسترشاد بها في تصميم المشروع وإشراك أصحاب المصلحة في تحديد وتخفيف المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية.
- تتواصل بشكل مستمر، بقدر ما تنشأ المخاطر والآثار.
- تستند إلى الإفصاح عن والنشر المسبقين عن المعلومات ذات الصلة والشفافية والموضوعية والهادفة والتي يسهل الوصول إليها في إطار زمني يتيح إجراء مشاورات هادفة مع أصحاب المصلحة بشكل مناسب ثقافياً بلغة (لغات) محلية ذات صلة ومفهومة لأصحاب المصلحة.
- تأخذ بعين الاعتبار الملاحظات وتستجيب لها.
- تدعم الانخراط الفعال والشامل مع الأطراف المتأثرة بالمشروع.
- خالية من التلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والتخويف من مصادر خارجية.
- يتم توثيقها والإفصاح عنها.

### 4-3 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع

على نحو ما تم ذكره آنفاً، لم يتم إجراء تقييم لاحتياجات أصحاب المصلحة بسبب الطابع الطارئ للمشروع، ومع ذلك، سيتم إجراءه خلال الأشهر الأولى لتنفيذ المشروع. ستم مناقشة كل مشروع ومشروع فرعي والموافقة عليها في المرحلة الأولى من كل دورة مشروع فرعي خلال سلسلة من المشاورات مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك: الفحص المسبق والفحص وتحديد المشروع لمسودة خطة الإدارة البيئية والاجتماعية أو مقترح المشروع الفرعي. ستعتمد احتياجات أصحاب المصلحة على كل مشروع فرعي ويتم تحديدها وفقاً لمعايير المشروع الخاصة بالأشخاص المتأثرين، والمستفيدين من برنامج التحويلات النقدية، والأسر المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية، والأسر التي يوجد فيها نساء حوامل ومرضعات وأطفال وغيرهم، لضمان تحسين التغذية والأمن الغذائي للفئات الأكثر عُرضة لسوء التغذية خلال تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد.

سيتم تقييم وتدقيق كل مشروع فرعي وفقاً للاحتياجات والمخاطر والمستويات المحتملة. سيتم تطوير خطة إدارة المخاطر وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي وفقاً لمستوى مخاطر المشروع الفرعي والموافقة عليها من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف والبنك الدولي.

#### 4. برنامج إشراك أصحاب المصلحة

##### 1-4 غرض وتوقيت برنامج إشراك أصحاب المصلحة

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسيف بضمان مشاركة هادفة وفعالة ومستنيرة لأصحاب المصلحة والشركاء وفقاً لدورة البرنامج أو المشروع التي تشمل التخطيط المبكر وتحديد المشاكل وتصميم المشروع أو البرنامج. يتيح إشراك أصحاب المصلحة ومشاركتهم الفعالة قبول المشروع بكل يسر وملكية المجتمع المحلي وتمكين الاستدامة الاجتماعية والبيئية والصحة والسلامة المهنية وتقاسم المنافع. سيؤدي ذلك إلى المشاركة الكاملة وتحقيق نتائج ومخرجات المشروع بدعم من جميع أصحاب المصلحة والحد من الخلافات والنزاعات ودعم حقوق الإنسان والحماية الاجتماعية والبيئية في نفس الوقت.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسيف وشركاؤهما هي الأطراف التي ستكفل تنفيذ تحليل أصحاب المصلحة وخطة المشاركة بشكل فعال وكافٍ في دورات المشروع.

##### 1-4-1 مكونات اليونسيف لإشراك أصحاب المصلحة

سيُقي مكون التحويلات النقدية على نفس التدخلات الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة كما هي عليه في المشروع الجاري تنفيذه (المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن)، حيث يتم التشاور مع المستفيدين وأصحاب المصلحة بشكل مستمر من خلال التيسير ومسوحات الرصد الخارجي وآلية معالجة المظالم.

##### 1-4-2 مكونات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لإشراك أصحاب المصلحة

أ. تحليل إشراك أصحاب المصلحة: يتطلب إشراك مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين والمجموعات المحلية ومشاركتها الكاملة من مرحلة تخطيط المشروع حتى مرحلتى الرصد والتقييم. يساعد تحديد أصحاب المصلحة والمشاورات المبكرة مع الفئات الأساسية المستهدفة في تحديد ممثلي مختلف أصحاب المصلحة لعضوية اللجان المجتمعية في المستقبل. تتضمن هذه العملية أيضاً إجراء مشاورات مع كل مجموعات أصحاب المصلحة حول الاهتمامات والاحتياجات مع مراعاة النوع الاجتماعي والعرق والفئات المتأثرة بشكل مباشر وغير مباشر بالمشروع أو التدخل.

ب. خطة إشراك أصحاب المصلحة: تعتمد على نتائج تحليل إشراك أصحاب المصلحة والمشاورات معهم، التي تتواءم مع النهج القائمة على حقوق الإنسان والشاملة للجميع والقضايا الاجتماعية والإعاقة والعمى والعرق. ينبغي أن تكون منهجية وخطة ونهج إشراك أصحاب المصلحة مراعية ومتلائمة مع الفئات المستهدفة أو المجتمعات المحلية المختلفة التي تشارك في المشروع، لضمان فعالية مشاركتها والمشاورات معها. إلى جانب ذلك، فإنه ينبغي تعميم مراعاة المسائل المتعلقة بالنوع الاجتماعي والتعامل معها

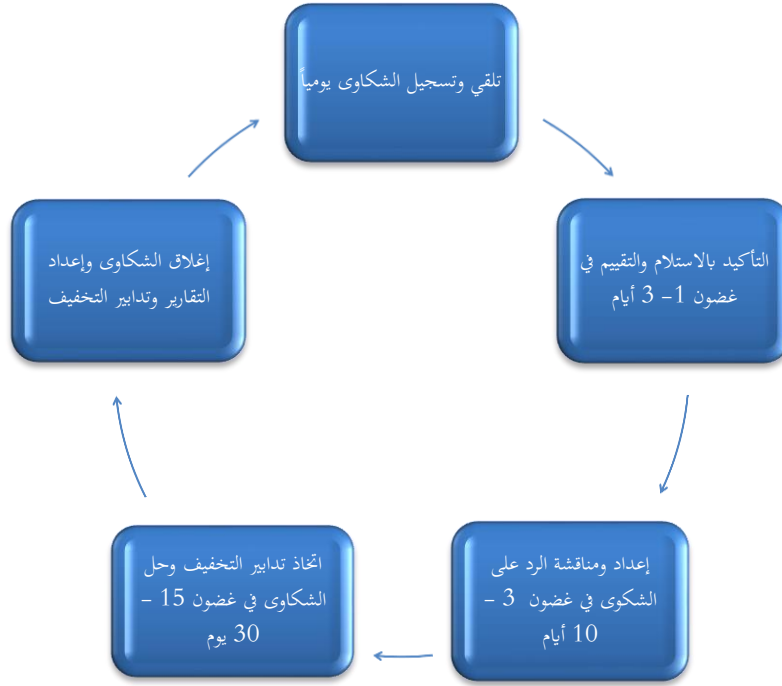
باعتبارها مسائل محورية مثل النوع الاجتماعي والشباب والمسنين وفئات المهمشين / النازحين داخلياً / المهاجرين والأشخاص ذوي الإعاقة.

ينبغي مناقشة مكونات المشروع المختلفة وأنشطة التنفيذ والمخاطر المحتملة وقضايا الرصد بشفافية وإشراك مجموعات أصحاب المصلحة المحددة. ينبغي أن يتم انتخاب اللجنة المجتمعية مع مراعاة التنوع في شمول الرجال والنساء والأطفال والفئات المهمشة.

ج. آلية التظلم الخاصة بأصحاب المصلحة: يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بإشراك أصحاب المصلحة بشكل قوي وأن يتحمل مسؤولية النظر في المظالم الخاصة بأصحاب المصلحة التي تدعم الأشخاص المتأثرين بالمشروع، وأن يعمل شركاء برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وغيرهم بشكل تعاوني لمعالجة المظالم والمخاطر والشكاوى والخلافات المتعلقة بالآثار والمعايير الاجتماعية والبيئية وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية. يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه بمتابعة أي شكاوى والرد الفوري عليها في غضون فترة زمنية متفق عليها بين 15 - 30 يوم من قبل الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة. سيقوم شركاء المشروع (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة وجهة الرصد الخارجي والبنك الدولي) بمناقشة نظام مشترك لإدارة المعلومات يتيح تحليل وتحسين آليات المظالم والشكاوى والحوادث والإبلاغ، مع مراعاة اعتبارات السرية وعدم الكشف عن الهوية. قام شركاء المشروع بتعيين موظفين من ذوي الخبرة في مجالات الحماية والنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والسرية، بالإضافة إلى قيام جهة الرصد الخارجي بإعداد تقريرها ربع السنوي من واقع المجتمعات المحلية.

قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع شركائه المنفذين بتعيين منسقين للنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي لمتابعة ورصد آثار المشروع وحماية المجتمعات المحلية والفئات المتضررة من التمييز بين الجنسين ومخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي.

## شكل رقم 1: آلية معالجة وإغلاق المظالم الخاصة بأصحاب المصلحة



## 2-4 الاستفادة من الأنظمة الحالية للمشروع الطارئ للاستجابة للأزمة في اليمن لإشراك أصحاب المصلحة

يتضمن المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة تطبيق نظام لإشراك أصحاب المصلحة سيستمر تنفيذه في المشروع الحالي.

فيما يتعلق بمكون برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، فإنه يتعين تنفيذ المشاركة الهادفة لأصحاب المصلحة من قبل مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية لضمان المشاركة الكاملة في تدخلات المشروع من قبل كل المجتمعات المحلية والأفراد. تتضمن الإجراءات التشغيلية الموحدة المحدثّة الخاصة بكل من الطرفين المعنيين إجراءات لإشراك المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة في دورات المشروع الخاصة بكل طرف منهما بوصفها مكون رئيسي في تحديد وتصميم وتنفيذ المشروع، وبوصفها مكون رئيسي لإستراتيجية الاستدامة طويلة الأمد للعمليات واستمراريتها. يتضمن المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة تطبيق نظام ستم الاستعانة به في خطة إشراك أصحاب المصلحة وسيعمل على تحسينها على النحو المذكور أدناه:

- يتم تشكيل اللجان المجتمعية في بداية المشروع في مرحلة التخطيط والتصميم؛ وتضطلع بدور رئيسي في دعم الفرق الميدانية وتيسير التنفيذ وفي استدامة الأصول المجتمعية التي يتم إنشاؤها من خلال المشاريع الفرعية، بعد انتهاء المشروع. للحفاظ على استمرارية هذه المشاركة المجتمعية، تنطوي المشاريع الفرعية على أحكام بشأن إنشاء مثل هذه اللجان المجتمعية وتوفير الموارد للتدريب عند الاقتضاء.
- مبادئ تحديد وتطوير وإدارة دورة المشاريع الفرعية تحدد مشاركة المجتمعات المحلية منذ البداية في مرحلتي الاختيار والتصميم وحتى انتهاء المشروع.



- بهدف إشراك المجتمعات المحلية في وقت مبكر والحد من المخاطر المحتملة للمنازعات بين أصحاب المصلحة حول المشاريع الفرعية، تم تطوير معيار اختيار دقيق من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والأطراف المعنية. عند تصميم مجموعة موضوعية من المعايير ومؤشر الشدة القائم على البيانات الوطنية، فإن المجتمعات المحلية مدعوة أيضاً للمشاركة على المستوى المحلي للمشاركة في تحديد أولويات المشاريع المجتمعية وتحديد المستفيدين.
- يجب أن تلي المشاريع الفرعية الاحتياجات الأساسية وفقاً لمستويات الفقر والاحتياجات من الخدمات على النحو المبين في المؤشرات الوطنية. تُعطى الأولوية للمجتمعات المحلية الأكثر فقراً. يتم توفير البيانات من خلال المؤشرات الوطنية، ويتم التشاور مع فئات المجتمع لتحديد طبيعة المستفيدين من المشاريع الفرعية، وبهذه الطريقة يشارك أصحاب المصلحة بأنفسهم في اختيار وتقرير طبيعة المستفيدين من المشاريع الفرعية.
- لدى كلا المؤسستين (الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة) أحكاماً بشأن تعميم مراعاة النوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي كوسيلة لضمان المشاركة المتساوية لجميع أصحاب المصلحة في المشاريع الفرعية وتوفير الفرص لتحسين مشاركة المرأة في صنع القرار على النحو الموضح في الفصل أعلاه حول آثار ومخاطر المشروع، الفصل الخاص بالنوع الاجتماعي. بالإضافة إلى ذلك، يتم تطوير خطة عمل لبناء القدرات في مجال احتياجات الحماية الاجتماعية المتعلقة بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- يساعد الرصد الخارجي أيضاً على ضمان أن يتم التشاور مع أصحاب المصلحة على النحو الواجب ويرصد مستوى رضاهم عن المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة؛ بما في ذلك بشأن معايير اختيار المشروع الفرعي. مسوحات الرصد الخارجي تحققت من تنفيذ التدخلات المخطط لها والالتزام بإجراءات التنفيذ المتفق عليها وجودة التدخلات المنفذة والمستفيدين ورضا المجتمعات المحلية عن مختلف جوانب تدخلات المشروع وتأثيراتها / آثارها على المستفيدين والمجتمعات المحلية المستهدفة. يتم إجراء المقابلات مع النساء والرجال والشباب بشكل منفصل لتمكين الفئات المهمشة من المشاركة الفعالة.
- بالإضافة إلى ذلك، أشارت المشاورات مع أصحاب المصلحة بشأن إطار الإدارة البيئية والاجتماعية إلى الحاجة إلى تعزيز واستمرار إشراك أصحاب المصلحة، والجمع بين أصحاب المصلحة المختلفين بشكل أكثر انتظاماً باعتبارهم شركاء حقيقيين للمساعدة في تحديد الحلول للتحديات التي يواجهها المشروع. سيظل إشراك أصحاب المصلحة من أولويات المشروع وسيواصل شركاء المشروع استكشاف وسائل جديدة وفعالة للوفاء بهذا الالتزام. ينبغي أن يتضمن كل مشروع فرعي بنداً في الميزانية مخصص لإشراك وتدريب أصحاب المصلحة.

باختصار، ستكفل خبرات ومعارف وقدرات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركائه بتحقيق الغرض وضمان تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة في الوقت المحدد.

فيما يتعلق بمكون اليونيسيف، سيُقيى المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في اليمن على نظام مماثل لإشراك أصحاب المصلحة في المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة

على النحو الموضح في الفصل 2، إلى جانب الرصد المستمر والجهود المبذولة لزيادة تعزيز الآليات التي تم إنشاؤها مسبقاً.

- ستحافظ آليات المشاركة على الاتصال المنتظم مع المستفيدين والجهات الفاعلة المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين، قبل وأثناء وبعد فترة الدفع، من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي.
- ستتواصل الجهود لزيادة مشاركة النساء، والبحث عن آليات مبتكرة لمعالجة العوائق التي تحول دون مشاركة النساء بسبب التقاليد الاجتماعية والثقافية السائدة.
- ستظل آلية معالجة المظالم فعالة على مدار العام، مما يمنح المستفيدين وغير المستفيدين فرصة مستمرة لتقديم ملاحظاتهم إلى المشروع. سيتواصل بذل المزيد من الجهود لزيادة توعية المستفيدين بقنوات آلية معالجة المظالم وتشجيعهم على تقديم شكاواهم.
- سيستمر تنفيذ أنشطة الرصد الخارجي، بمشاركة المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين، لجمع ملاحظاتهم حول عمليات المشروع المختلفة.

#### 3-4 الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

أثناء تنفيذ المشروع، ستقوم الوكالات المنفذة بالإفصاح عن المعلومات بشأن محتوى المشروع بالإضافة إلى العمليات ذات الصلة لجميع أصحاب المصلحة المستهدفين. ستكون المواعيد الرئيسية للإفصاح عن المعلومات في بداية المشروع وفي منتصف المدة وكذلك عند انتهاء مدة المشروع.

طرق الإفصاح عن المعلومات هي عبارة عن مزيج من القنوات المختلفة حسبما هو مناسب لكل مكون محدد من مكونات المشروع. يمكن أن تشمل هذه الاجتماعات المباشرة حيثما أمكن ذلك، مصحوبة بالمعلومات التي تتم مشاركتها عبر الراديو والتلفزيون والصحف والملصقات والمنشورات والنشرات؛ وكذلك عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي. سيتم تحديد طرق الإفصاح عن المعلومات في المناقشات بين الوكالتين والشركاء المنفذين، الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة، في أعقاب بدء تنفيذ المشروع.

#### برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

- إقامة اتصالات متبادلة بين الأشخاص المتأثرين وغيرهم من الأشخاص المعنيين والأشخاص المحرومين. توزيع المعلومات على المسؤولين الحكوميين والمنظمات غير الحكومية والحكومات المحلية والهيئات / الوكالات.
- التنسيق والمتابعة المستمران والمنظمين مع شركاء المشروع، مثل الشركاء المنفذين ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والمجموعات القطاعية لتقديم إحاطات حول المشاريع.
- خلال المرحلة الأولية - إبلاغ المجتمعات المحلية بعملية التشاور (عبر الهاتف والاجتماعات المباشرة واجتماعات المناقشة الجماعية)، وإجراء مسح ميداني بالتنسيق مع المجتمعات المحلية - إبلاغها بالأهداف العامة للمشروع

وقطاعات التدخلات والميزانية المتاحة وأساليب اختيار التدخل وأهمية مشاركة جميع الأفراد بما في ذلك النساء والنازحين داخلياً والأفراد الضعفاء أو الفئات الضعيفة والفئات المهمشة إن وجدت.

- تشجيع المجتمعات المحلية على مشاركة آرائها وملاحظاتها بكل حرية بشأن المعلومات الأساسية للمستهدفين وبناء علاقات متينة مع المجتمعات المحلية.
- تسجيل وتوثيق ردود وشواغل المجتمعات المحلية أثناء المشاورات المتعلقة بالفرز والإدارة والتنفيذ والرصد والتقييم.
- تشجيع المجتمعات المحلية على استخدام أدوات آلية معالجة المظالم مثل (صندوق البريد والهاتف والبريد الإلكتروني وغيرها)، بما في ذلك لاستخدامها بشأن الآثار السلبية وتوفير التدريب على كيفية تقديم الشكاوى السرية.
- التوعية بشأن فيروس كورونا المستجد والمخاطر الصحية الأخرى (مثل الكوليرا) والتدابير الوقائية.
- الاتفاقات الاجتماعية المجتمعية التي تحدد الأدوار والمسؤوليات المجتمعية المحلية بشأن صحة وسلامة المجتمعات المحلية.
- يتم من قبل الشركاء المنفذين تطبيق تقنيات مختلفة للمشاورات بشأن التمييز وتكييفها لتتلاءم مع التقاليد والعادات المحلية والنوع الاجتماعي والعمر والعرق.

#### اليونيسيف

- التنسيق والمتابعة المستمران والمنتظمان مع شركاء المشروع، مثل الشركاء المنفذين ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والمجموعات القطاعية لتقديم إحاطات حول المشاريع.
- ضمان تنفيذ استراتيجية اتصال شاملة حيث يتم نشر معايير المشروع ومواقع الدفع وتواريخ الدفع، بالإضافة إلى آلية معالجة المظالم ورسائل التوعية حول الاحتيال باستخدام مجموعة من القنوات.
- تسجيل وتوثيق ردود وشواغل المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين أثناء مشاورات الرصد والتقييم.
- تشجيع المستفيدين والمجتمعات المحلية على استخدام قنوات آلية معالجة المظالم.
- التوعية بشأن فيروس كورونا المستجد والمخاطر الصحية الأخرى (مثل الكوليرا) والتدابير الوقائية.
- إقامة اتصالات متبادلة بين اليونيسيف والمجتمع الأوسع باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

#### 4-4 الإستراتيجية المقترحة للمشاورات

بالنظر إلى أن جميع التدخلات في إطار المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في اليمن هي نفس التدخلات في إطار المشروع الحالي الذي ينفذه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة)، فإنه سيتم عقد المشاورات مع المستفيدين وأصحاب المصلحة بطريقة مماثلة، أي حيثما تم إنشاء اللجان المجتمعية للمناطق المستهدفة؛ بما في ذلك ممثلي جميع الفئات (الرجال والنساء والنازحين داخلياً والفئات المحرومة) في العملية، ثم سيتم تحديد أولوية مناطق / مواقع التدخل اعتماداً على الاحتياجات

والفوائد المتوقعة للمجتمع. في هذا الصدد، سيحدد كل مشروع فرعي الموقع العام الذي سيتم فيه بدء تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم إجراء رصد مستمر من خلال مسوحات الرصد الخارجي وآلية معالجة المظالم.

## جدول رقم 2: إستراتيجية برنامج الأمم المتحدة الإنمائي المقترحة للإفصاح عن المعلومات والمشاورات<sup>7</sup>

مرحلة المشروع الفرعي	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الوسائل	الفئة المستهدفة	الجهة المعنية
تحديد وفحص وتقييم المشروع	وثيقة خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تتضمن المنطقة، الفئات المستهدفة، التكلفة التقديرية، آلية التظلم / آلية معالجة الشكاوى، إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وإدارة مخاطر الصحة والسلامة المهنية وخطط التخفيف، العنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسيين / خطة التخفيف / الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي.	الوسائل التشاركية، الزيارات المباشرة / الاجتماعات مع التقييد بالتباعد الاجتماعي، المشاورات العامة، الوثائق	الفئات المتأثرة والفئات المعنية: الرجال والنساء والشباب والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المحرومة والمهاجرين والنازحين داخلياً	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من خلال الشركاء المنفذين
التنفيذ والرصد	تقارير تنفيذ المشروع الفرعي، الاستغلال والاعتداء الجنسيين والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وأنواع آلية معالجة المظالم وإغلاقها، والحوادث و خطة إدارة العمالة، والمخاطر البيئية وتدابير التخفيف، ومؤشرات الأثر النوعية	الزيارات الميدانية / مناقشات مجموعات التركيز، والمشاورات العامة والمجتمعية	الفئات المتأثرة / المحرومة المستهدفة، اللجان المجتمعية	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
التقييم والإغلاق	التفتيش الموقعي في إطار الرصد والتقييم حيثما أمكن، تقارير الرصد الخارجي، الوثائق	المشاورات / الحلقات النقاشية المركزة، الاجتماعات اليومية / الزيارات الميدانية، حالات آلية معالجة المظالم وتقارير وتحديثات الحوادث	الأشخاص المتأثرين والفئات المتأثرة واللجان المجتمعية والمصابين ومقدمي الشكاوى	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين في مجال الحماية
		آلية معالجة المظالم / الحوادث، مسارات الوقاية من / إحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي، والتقارير اليومية / نصف الشهرية	اللجان المجتمعية والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين في مجال النوع الاجتماعي والحماية
		مناقشات مجموعات التركيز مع المستفيدين وغير المستفيدين	الأشخاص المتأثرين والأشخاص المعنيين / المحرومين وغير المستفيدين والحكومات المحلية	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع جهة الرصد الخارجي المتعاقد معها والشركاء المنفذين

<sup>7</sup> يتعين على برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين تضمين كافة تدابير الوقاية من فيروس كورونا المستجد في جميع أنشطتهم.

سيتم تنفيذ طرق وتقنيات متعددة (أنظر الجدول رقم 2 أعلاه) من قبل الشركاء المنفذين للتشاور والتواصل مع مجموعات أصحاب المصلحة التي يتم التحقق منها وفقاً للموقع والفئات المستهدفة، مثل:

- المقابلات شبه المنظمة والمباشرة مع أصحاب المصلحة والمنظمات ذات الصلة.
- المسوحات والاستبيانات الورقية والإلكترونية.
- الاجتماعات العامة وورش العمل و / أو مجموعات التركيز.
- الأساليب والنهج التشاركية.
- الآليات التقليدية الأخرى للتشاور واتخاذ القرار.
- سيتم تنفيذ فعاليات ومشاورات إشراك أصحاب المصلحة لتلقي أي تعليقات قد تثار أثناء اللقاءات الفردية واللقاءات الجماعية والدورات المجتمعية.
- خلال دورة المشروع، سيتم تنظيم الاجتماعات بشكل مستمر خلال مراحل تحديد وفحص وإدارة وتقييم المشروع وإعداد التقارير بشأنه.
- في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد، سيتم تطبيق تدابير الوقاية الخاصة بالتباعد الاجتماعي أثناء التواصل، أو الاجتماع مع عدد محدد من الأشخاص والمناقشة المباشرة أثناء المشاورات مع أصحاب المصلحة.
- وفقاً لقدرة معرفة مجموعات أصحاب المصلحة على القراءة والكتابة، سيتم بشكل مشترك تحديد تقنيات التواصل الخاصة بجمع البيانات والملاحظات والتعليقات.
- سيتعين على الشركاء المنفذين توثيق أي عملية تشاور من خلال تقرير مكتوب وصور ولقطات فيديو قصيرة إن أمكن. إلى جانب ذلك، فإنه ينبغي مراعاة الفصل بين الجنسين في المشاورات العامة لضمان مشاركة النساء بحرية وعدم التمييز بين مختلف أصحاب المصلحة.

جدول رقم 3: استراتيجية اليونيسيف المقترحة للإفصاح عن المعلومات والمشاورات

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

- أثناء تنفيذ هذه الإستراتيجية، سيلتزم المشروع بشكل صارم بالتدابير الوقائية الضرورية لمواجهة فيروس كورونا المستجد، بما في ذلك الحفاظ على مسافة تباعد جسدي كافية والتأكد من استخدام الكمامات أو أغطية الوجه من قبل جميع المشاركين في الاجتماعات واعتماد الاستخدام المنتظم لمعقم اليدين، ويُفضل عقد الاجتماعات في الهواء الطلق بحضور عدد قليل من المشاركين.

#### 5-4 الإستراتيجية المقترحة لدمج آراء الفئات الضعيفة

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

- المشاركة الحرة والكاملة: ستستمر المشاورات العامة حول المشروع خلال دورة حياة المشروع بأكملها من الإعداد وحتى التنفيذ. ستكون مشاركة أصحاب المصلحة خالية من التلاعب والتدخل والإكراه والتخويف.

- **تُحج الاتصال المتبادل والمشاركة المستنيرة وتلقي الملاحظات:** سيتم توفير المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع بين جميع أصحاب المصلحة بشكل ملائم؛ ويتم تنفيذ ذلك استناداً إلى معلومات آنية ومفهومة ويسهل الوصول إليها تتعلق بالمشروع. من خلال الاجتماعات المستمرة، يتم تشجيع مجموعات أصحاب المصلحة على تقديم الملاحظات، بالإضافة إلى توفير خط ساخن وصندوق بريد لتقديم أي تعليقات بسررية عالية.
- **الشمول ومبدأ لا ضرر ولا ضرار:** يتم تحديد أصحاب المصلحة لدعم تواصل أفضل وبناء علاقات فعالة. عملية المشاركة في المشاريع شاملة. يتم دائماً تشجيع جميع أصحاب المصلحة على المشاركة في عملية التشاور. يجب إتاحة الوصول المتكافئ إلى المعلومات لجميع أصحاب المصلحة. مراعاة احتياجات أصحاب المصلحة تُعد المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه اختيار أساليب المشاركة.
- **المشاورات المنفصلة والخاصة والمباشرة:** يتم إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة والأقليات وخاصة الأسر التي تعيلها نساء، والشباب والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والحساسيات الثقافية للمجموعات العرقية المتنوعة.
- **الاجتماعات الدورية وأنواع الاجتماعات المختلفة:** هناك أنواع مختلفة من الاجتماعات الفردية واجتماعات المجموعات الصغيرة والتجمعات العامة والاجتماعات الخاصة المباشرة، وكلها سيتم استخدامها اعتماداً على الموقع واحتياجات مجموعات أصحاب المصلحة؛ ويتم أخذ آرائهم ومناقشتها مع الفئات الأخرى في المجتمع المحلي.

#### 6-4 الأطر الزمنية

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف والشركاء المنفذين بضمان التواصل المناسب والإفصاح المناسب عن المعلومات من خلال المشاورات والاجتماعات المستمرة مع مجموعات أصحاب المصلحة.

بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، سيتم ذلك على النحو التالي:

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

فيما يتعلق بمكون التحويلات النقدية، ستبنى اليونيسيف / الصندوق الاجتماعي للتنمية نفس الإطار الزمني الحالي المستخدم خلال تنفيذ المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة، مع إشراك أصحاب المصلحة قبل وأثناء فترة الدفع من خلال أنشطة التيسير والرصد الخارجي والرصد ما بعد التوزيع التي يتم تنفيذها قبل وأثناء وبعد فترة الدفع، وعبر آلية تظلم فاعلة يتم من خلالها تحليل المظالم على الفور واتخاذ إجراءات بشأنها ضمن الإطار الزمني المحدد بواسطة البروتوكولات ذات الصلة.

#### 7-4 استعراض التعليقات والمراحل المستقبلية للمشروع

سيقوم جميع الشركاء المنفذين للمشروع واليونيسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بجمع التعليقات المكتوبة والشفوية المقدمة من أصحاب المصلحة إلى آلية معالجة الشكاوى وآلية معالجة المظالم، التي تم إنشاؤها في اليونيسيف والصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة أثناء تنفيذ المشروع. بالإضافة إلى ذلك، سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتطوير نظام لإدارة المعلومات لتصنيف جميع الشكاوى المقدمة عبر آلية معالجة المظالم وفقاً للقضايا والوقت اللازم للرد عليها. توافق اليونيسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين على ضمان التعامل مع جميع الشكاوى المقدمة عبر آلية معالجة المظالم وفقاً لحسن النية والعدالة الطبيعية والإنصاف وأن يتم حلها وفقاً للبروتوكول الحالي<sup>8</sup>، ما لم تكن هناك ضرورة للتعامل مع حالات معينة من خلال إجراءات قضائية / قانونية. بالإضافة إلى ذلك، سيقوم المشروع بتقديم ردود عاجلة على القضايا الهامة. ستقوم اليونيسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والشركاء المنفذين بتطوير نظام مشترك لإدارة معلومات متفق عليه يتيح الشفافية والمساءلة فيما يتعلق باستعراض شواغل أصحاب المصلحة. سيقوم الشركاء المنفذون بتوفير خدمات الخط الساخن والهاتف للاستجابة للشواغل أو الاحتياجات الفورية والعاجلة خلال مرحلة التنفيذ.

#### 5. الموارد والمسؤوليات الخاصة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

##### 1-5 الموارد

سيكون برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف هما الطرفين المعنيين بإدارة المشروع على مدى عامين. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة، وستعمل اليونيسيف مع الصندوق الاجتماعي للتنمية. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف على تحسين قدرات الشركاء المنفذين على تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ومعالجة المسائل المتعلقة بالحماية الاجتماعية بشكل فعال وضمان مشاركة أصحاب المصلحة من خلال جميع أنشطة المشروع.

<sup>8</sup> تستغرق أغلب التظلمات ما بين 1 - 15 يوماً لتتم معالجتها، في حين أن البعض الآخر منها قد تستغرق أكثر من 30 يوماً خاصة إذا كان يتوجب تصعيدها إلى القنوات التشريعية الرسمية أو التحقيق من قبل طرف ثالث.



سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع جهة للرصد الخارجي لإنشاء مراكز اتصال تديرها الوكالات المعنية، مما يكفل حصول الشركاء المنفذين على وسائل اتصال عبر البريد الإلكتروني والهواتف المحمولة لتلقي الشكاوى في أي وقت.

فيما يتعلق بمكون التحويلات النقدية، ستشارك اليونيسيف والصندوق الاجتماعي للتنمية في تكاليف التيسير والرصد الخارجي وآلية معالجة المظالم وفقاً للعقود الموقعة مع مقدمي الخدمات من أجل وصول الخدمات إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية.

## 6. آلية التظلم

لدى كلا الطرفين المعنيين آلية للتظلم وآلية لمعالجة الشكاوى، ولديهما خبرة سابقة في العمل في اليمن وفقاً لتوجيهات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونيسيف وقواعد ولوائح البنك الدولي.

### 1-6 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

يضمن تقديم أي شكوى عبر آلية التظلم أن يتمكن أصحاب المصلحة من التعبير عن عدم رضاهم عن مستوى أو جودة أنشطة الطرف المعني. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تتيح تحديد أي إجراءات سلبية وأي نقص في الإجراءات المتخذة من قبل أي من الطرفين المعنيين أو شركائهما والتي تتسبب بشكل مباشر أو غير مباشر في معاناة المستفيد المتأثر أو أي طرف آخر. ينبغي تلقي الشكاوى عبر صندوق تقديم الشكاوى في المشاريع الفرعية، أو تسليمها بشكل مباشر إلى مسؤول ميداني مكلف أو مسؤول آلية التظلم المكلف، أو عبر أرقام هاتف أو فاكس وعناوين بريد إلكتروني محددة، وسيتم تبادلها ونشرها قبل مراحل التنفيذ. توجد آلية لمعالجة الشكاوى تم إنشاؤها في إطار المشروع الطارئ للاستجابة للأزمة وسيتم تحسينها وتكييفها لتتلاءم مع المشروع الطارئ لتعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا المستجد لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ستتلقى آلية معالجة الشكاوى المحدثّة الشكاوى عبر قنوات مختلفة مثل مركز الاتصال وصندوق تقديم الشكاوى والهاتف وتطبيق واتساب والبريد الإلكتروني وسيتم تسجيلها واتخاذ تدابير التخفيف بشأنها ورصدها وإغلاقها في غضون 15 يوماً. أهداف آلية معالجة الشكاوى هي كما يلي:

- (1) تحسين المساءلة أمام الصندوق الاجتماعي للتنمية والمستفيدين.
- (2) زيادة مستوى رضا المستفيدين عن تقديم الخدمات وتعزيز العلاقة بين المستفيدين والصندوق الاجتماعي للتنمية.
- (3) توفير آليات فعالة وعادلة ويمكن الوصول إليها لمعالجة شكاوى المستفيدين / الشركاء.

- 4) توجيه موظفي الصندوق الاجتماعي للتنمية بشأن معالجة الشكاوى.
- 5) إتاحة تصحيح الأخطاء ورفع درجة الانتباه للمشاكل والتعلم والتحسين المستمرين.

تتميز آلية معالجة الشكاوى بعدد من الخصائص المهمة، بما في ذلك ما يلي:

- 1) حماية حقوق المستفيدين / الشركاء في تقديم التعليقات والشكاوى.
  - 2) الحياد والإنصاف عند معالجة الشكاوى.
  - 3) التوقيت: دورة قصيرة وردود سريعة على الشكاوى الحساسة.
  - 4) الشفافية: سوف يكون لدى الشركاء إلمام بالإجراءات ويفهمون الغرض منها، ولديهم معلومات كافية حول كيفية الوصول إليها وفهم كيفية عملها.
  - 5) السرية: خلق بيئة يشعر فيها الأشخاص بالراحة لإثارة ما لديهم من شواغل وتظلمات أو الوقوف في مربع الشهود. تكفل السرية أن يقتصر تداول أي معلومات يتم تقديمها على عدد محدود من الأشخاص ولا يتم نشرها على نطاق واسع، وبالتالي فإنها توفر عنصر الحماية والأمان لمقدم الشكاوى.
  - 6) إمكانية الوصول: سيكون الوصول إلى آلية معالجة الشكاوى متاحاً بكل يسر من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص ضمن أي مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة في الموقع الذي يتم فيه تنفيذ المشاريع.
- تهدف آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة المؤسسة الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى التكامل مع آلية معالجة الشكاوى الخاصة بالأطراف المعنية طوال دورة المشروع. توفر آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة وسيلة رسمية إضافية لأصحاب المصلحة للانخراط مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عندما يكون لديهم اعتقاد بأن المشروع قد تكون له آثار اجتماعية أو بيئية سلبية عليهم وأثاروا مخاوفهم لدى الأطراف المعنية ولم يكونوا راضين عن الرد من خلال آلية معالجة الشكاوى. توفر آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة وسيلة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لمعالجة هذه الأوضاع بشكل منهجي وعلى نحو متوقع وشفاف.

تهدف آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى ما يلي:

- تحسين النتائج البيئية والاجتماعية للمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين المتأثرين بمشاريع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- تعزيز قدرة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على إدارة المخاطر المتعلقة بمعايير الاجتماعية والبيئية، من أجل تجنب أو تخفيف الآثار الاجتماعية والبيئية.
- ضمان استجابة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لشواغل أصحاب المصلحة في المشروع فيما يتعلق بالمخاطر والآثار الاجتماعية والبيئية.
- ضمان تلقي الآراء و والتعلم العملي من تشغيل آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة، من خلال دمج الطلبات عبر آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة والردود والنتائج في نظام إدارة المعلومات القائم على النتائج الخاص ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وعمليات ضمان الجودة.

- تقديم تقرير شهري عن آلية معالجة المظالم من قبل الطرفين المعنيين إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، يتم رصد القضايا الواردة في الشكاوى والمدة التي تستغرقها آلية معالجة الشكاوى من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وجهة الرصد الخارجي.
- مراعاة وتعزيز أفضل الممارسات بين عمليات معالجة المظالم الاجتماعية والبيئية لتكون جزءاً منتظماً ومتكاملاً من إدارة المشروع.
- سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع جهة للرصد الخارجي لتطوير نظام لإدارة المعلومات وإنشاء مركز اتصال بالخط الساخن لتلقي أي شكاوى؛ بالإضافة إلى أنظمة إدارة المعلومات الخاصة بالشركاء المعنيين.

## 2-6 اليونيسيف

تشتمل آلية التظلم على مكون لجمع الشكاوى، حيث يتم تلقي الشكاوى من المستفيدين وأفراد المجتمعات المحلية وموظفي المشروع وإدخالها في نظام معلومات إدارة المشروع، ومكون للمعالجة حيث يتم تحليل الشكاوى واتخاذ الإجراءات بشأنها. يتم جمع بيانات مقدم الشكاوى عند تقديم التظلم، إلا أنه يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية ولا يتم الكشف عن معلومات مقدم الشكاوى لأولئك الذين يتم تقديم الشكاوى ضدهم.

يستخدم المستفيدون مركز الاتصال الذي تم إنشاؤه لأغراض المشروع في صنعاء لتقديم شكاواهم باستخدام خط هاتف مجاني (8003090). يظل مركز الاتصال مفتوحاً لستة أيام في الأسبوع ويعمل 8 ساعات في اليوم على الأقل، وتتم زيادة عدد ساعات العمل حسب الاقتضاء للاستجابة للطلب بناءً على الرصد المستمر لعدد المكالمات.

نظراً للمخاوف بشأن فعالية وجودة تلقي الشكاوى والحاجة إلى ضمان استقلالية هذه الخدمة، سيعمل مركز الاتصال تحت إشراف اليونيسيف المباشر. يعمل وكلاء مركز الاتصال الذين تم تدريبهم - ذكوراً وإناثاً - على التأكد من تسجيل هذه الشكاوى في وحدة الشكاوى في نظام إدارة المعلومات ضمن النوع الملائم للشكاوى، وذلك لتيسير التحليل والمعالجة.

نظراً لخطر استبعاد هؤلاء المستفيدين في المناطق ذات تغطية شبكة الهاتف المحدودة أو التي لا تغطيها شبكة الهاتف، قامت اليونيسيف بإطلاق تطبيق للهاتف المحمول لتلقي الشكاوى. يتم جمع الشكاوى من المستفيدين مباشرة من قبل الموظفين الميدانيين المكلفين المنتشرين في هذه المناطق من خلال التواصل المباشر وتخزينها في أجهزة الهاتف المحمول من خلال هذا التطبيق غير المتصل بالإنترنت. عند اتصال أجهزة الهاتف المحمول بالإنترنت، يتصل هذا التطبيق المثبت على الهاتف المحمول بنظام إدارة المعلومات ويتم حذف معلومات الشكاوى من الهاتف المحمول وتحميلها في النظام.

يتم تصنيف جميع الشكاوى المسجلة في نظام إدارة المعلومات تلقائياً مما يتيح معالجتها وفقاً للبروتوكولات المتفق عليها. تخضع الشكاوى المتعلقة بشبهة الاحتيال للمستوى الأول من الاستعراض المكتبي لتحديد ماهية الشكاوى التي تقتضي إجراء تحقيق فوري من قبل جهة الرصد الخارجي، والشكاوى التي يتعين التعامل معها بنوع مختلف من المعالجة مثل

مراجعة الوثائق وتقديم توضيح للمستفيد، وما إلى ذلك. تتم إحالة الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمات أو سوء المعاملة إلى مدير العقد ذي الصلة لمتابعة الأمر مع مزود الخدمة. تتم معالجة الشكاوى المتعلقة بمشاكل المستفيدين (أي التحديات التي تواجه المستفيدين وتحول دون استلام إعاناتهم النقدية) من قبل فريق إدارة الحالات - المكون من ذكور وإناث.

ستتعامل اليونيسيف مع الشكاوى بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي على النحو المبين في المذكرة الخاصة بآليات المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي. تقتصر ولاية آلية التظلم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي على: (1) إحالة أي ناچ قدم شكوى إلى الجهة ذات الصلة، (2) تحديد ما إذا كان الادعاء يندرج ضمن تعريف الأمم المتحدة للاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي، (3) الإحاطة بشأن ما إذا كان مقدم الشكاوى يدعي أن التظلم ارتكبه شخص مرتبط بمشروع للبنك الدولي. آلية التظلم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي لا تنطوي على أي اختصاص للتحقيق، ولا تتمتع بولاية تحديد المسؤولية الجنائية لأي فرد (من اختصاص نظام العدالة الوطني)، ولا أي دور في التوصية بتدابير تأديبية أو فرضها بموجب عقد العمل (عقد العمل من اختصاص صاحب العمل). يجب أن تراعي جميع فروع آلية التظلم حساسية التعامل مع الشكاوى بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين / التحرش الجنسي، بما في ذلك قنوات الإبلاغ المتعددة وخيار الإبلاغ دون الكشف عن الهوية وبروتوكول الاستجابة والمساءلة بما في ذلك مسارات الإحالة لربط الناجين بخدمات الاستغلال والاعتداء الجنسيين اللازمة.

من خلال آلية التظلم، يمكن لأفراد المجتمعات المحلية ومقدمي الخدمات تقديم شكاوى بشأن قضايا مثل ما يلي:

- الوضع الاجتماعي أو البيئي السلبي الناجم عن المشروع.
- الوصول إلى خدمات المشروع - على سبيل المثال إذا لم يصل المشروع إلى المستفيد المستهدف من المشروع.
- الانحراف في تنفيذ أو استخدام مدخلات المشروع - في حال قيام الشركاء المنفذين بتقديم خدمات أو دفع مبالغ للمستفيدين دون مستوى المعايير التي حددتها اليونيسيف للمشروع.
- الشكاوى بشأن القضايا المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين مع ضمان السرية التامة لحماية الناجين المتضررين بسبب العادات الثقافية في البلاد.
- أي شواغل أخرى.

ستقوم آلية التظلم الخاصة ببرنامج التحويلات النقدية بتنفيذ ما يلي:

- التجاوب مع المستفيدين ومعالجة وحل مظالمهم.
- العمل كفئة لتلقي الاقتراحات ولزيادة المشاركة المجتمعية.
- جمع المعلومات لتعزيز الإدارة وتحسين الأداء في التنفيذ.
- تعزيز الشفافية والمساءلة بشأن طريقة وأداء المشروع.

- ردع الاحتيال والفساد.
- تضمين مسارات الإحالة لإحالة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى خدمات الدعم المناسبة.
- التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية.
- بناء الثقة بين المواطنين وإدارة برنامج التحويلات النقدية الطارئة.

## مبادئ آلية التظلم

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

يتم تسجيل عملية تلقي ومعالجة الشكاوى بالكامل وإدخالها في نظام إدارة المعلومات. يتيح ذلك تنفيذ عمليات ضمان الجودة الشاملة، من خلال بروتوكولات محددة، وذلك لضمان تسجيل جميع الشكاوى ومعالجتها بطريقة مناسبة.

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

### فئات وأنواع الشكاوى

فئة الشكاوى	نوع الشكاوى
شبهة الاحتيال	تم إصدار نموذج إدارة الحالة للمستفيد، إلا أنه لم يتم مطلقاً تسليمه نموذج إدارة الحالة من قبل مساعد إدارة الحالات
	طلب رسوم / عمولة
	شخص يدعي عدم الدفع
	استلام أقل من المبلغ المحدد
	قيام شخص ما بجمع دفاتر الحسابات والنقود نيابة عنهم
جودة الخدمة	عدم استخدام موظفي المشروع لمعدات الوقاية من فيروس كورونا المستجد (حدد: قفازات، كامات، غير ذلك)
	عدم إعطاء أولوية للفئات الضعيفة في موقع الدفع
	الأوراق النقدية التي استلمتها غير مقبولة في منطقتي
	الموقع غير مفتوح

فئة الشكوى	نوع الشكوى
	لم يقدم فريق إدارة الحالات المعلومات اللازمة للمستخدم
	عدم توفر السيولة النقدية
	عدم وجود أفراد أمن
	يقع الموقع بعيداً جداً عن المنزل
	الموظفين غير متعاونين
	الحضور عدة مرات إلى الموقع لاستلام المبلغ
	طلب مني تصوير نسخة من هويتي خارج موقع الدفع حتى أتمكن من استلام المبلغ
	لا توجد موظفات
	تم تعليق الدفع في محافظتي
	تم رفض الدفع في الموعد المحدد
	لم يتم إخطاري بالموعد المحدد لحضوري
	الانتظار لمدة طويلة في الموقع
	لا يوجد مسؤول فرز لتنظيم الحشود
	التأخر في الرد على / معالجة الشكوى
	احتفظ الموظف / أمين الصندوق بنموذج إدارة حالة المستخدم
	لا توجد مرافق كافية (لا توجد منطقة انتظار ولا مقاعد ولا مراحيض / لا يوجد مرحاض مناسب)
	جهة الدفع التي تم تخصيصها للمستخدم لا تعمل في منطقة إقامته
	صعوبات في الاستلام لأن الموقع يعمل دون اتصال
	تم رفض بطاقة الهوية من قبل نظام البنك
	طلبت استلام المبلغ في المنزل، لكن وكيل الدفع لم يحضر
	النظام لا يعمل / توجد مشكلة في الاتصال
	احتفظ الموظف / أمين الصندوق ببطاقة هوية المستخدم
	نقص المعلومات حول خطوات استلام المال / الخدمات المتاحة / غير ذلك (اشرح ما هي)
	الأوراق النقدية التي استلمتها قديمة جداً أو ممزقة
	المستخدم مؤهل لاستلام المبلغ ولكن لم يتم تسليم المال له
	التقى مساعد إدارة الحالات بالمستخدم ولكن ليس في منزل المستخدم
	اتفق المستخدم ومساعد إدارة الحالات على موعد الزيارة، إلا أن مساعد إدارة الحالات لم يحضر
	تقدمت بشكوى بشأن شبهة احتيال، إلا أنه لم يتم معالجة الشكوى
	طلبت أن يتم الدفع لي في المنزل، إلا أنه لم يتم تصنيفي كمستخدم في قائمة إيصال الإعانات إلى المنزل
	لم يتم من قبل موظفي المشروع تنفيذ التباعد الجسدي الآمن (متر واحد على الأقل) للوقاية من فيروس كورونا المستجد (حدد: في اللقاءات المجتمعية، في موقع الدفع، أثناء إدارة الحالات، أثناء الرصد الخارجي، أثناء التحقيق في الاحتيال)
	لم يكن هناك معقم لليدين في موقع الدفع
سوء المعاملة	طلب مني تقديم خدمة تقديم خدمة الاستفادة من المشروع
	سوء سلوك الموظفين
	الاعتداء الجسدي
	الاعتداء اللفظي
مشاكل المستخدمين	المستخدم يختلف عن غيره، ويعتمد على رعاية أحد أفراد الأسرة ويعيش في أسرة وهو المستخدم الوحيد في القائمة

فئة الشكوى	نوع الشكوى
	مشاكل في الأسماء حسب هويته
	لا يمكنني استلام إعائتي النقدية لأنه تم تصنيفي "غير مستحق"
	لا يمكنني استلام إعائتي النقدية لأنه تم تصنيفي "غير مؤهل"
	أريد تعديل / تغيير الشكوى
	أريد سحب الشكوى التي قدمتها
	دفتر حساب صندوق الرعاية الاجتماعية فُقد أو تعرض للتلف، بطاقة الهوية فُقدت أو تعرضت للتلف
	المستفيد لا يستطيع الحضور إلى الموقع العامل
	المستفيد متوفى
	لا توجد بطاقة هوية، أو بطاقة الهوية فُقدت أو تعرضت للتلف
	لدي بطاقة هوية ولكن لم يتم التحقق منها بعد
	لا يمكن الاستلام بسبب انتهاء صلاحية بطاقة الهوية
	تم تصنيفي بالخطأ على أنني متوفى
	المستفيد قاصر وليس له ممثل في قائمة المستفيدين
	المستفيد في مؤسسة صحية أو دار أيتام ولا يوجد أيًا من أفراد الأسرة
	أريد إلغاء طلبي الخاص بالإيصال إلى المنزل
	تم تصنيفي "بحاجة إلى إدارة حالة"
	لا يمكنني استلام إعائتي النقدية لأنه تم تصنيفي "لم يحضر"
	تم رفض حالتي بسبب نقص الوثائق، ولكن الآن لدي الوثائق المطلوبة وأريد دعم إدارة الحالة
	متابعة الشكوى: تم الاتصال بي ولكن لم أتمكن من الرد على الهاتف / كان خارج التغطية
	أريد تحديث عنواني (الموقع)
	أريد تحديث رقم هاتفي
مشاكل الموظفين	أُجبرت على العمل لساعات إضافية دون أن أحصل على أجر مقابل الوقت الإضافي
	تعرضت لسوء المعاملة من قبل رؤسائي / زملائي
	طُلب مني تقديم خدمة تقديم خدمة العمل في المشروع
	لم أحصل على ظروف عمل مناسبة / آمنة
	لم أحصل على الراتب الذي أستحقه
	لم أتلق التدريب المناسب

## 7. الرصد والإبلاغ

### 1-7 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة الرصد

سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بإدراج تدابير في خطة إشراك أصحاب المصلحة النهائية لضمان مشاركة أصحاب المصلحة في رصد المشروع خلال مراحل التنفيذ، ولتعزيز ملكية ومشاركة المجتمع؛ بما في ذلك:

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

سُتُبقِي اليونيسيف على الترتيبات الحالية الخاصة بالمشروع الطارئ للاستجابة للأزمة، حيث سيتم التعاقد مع جهة للرصد الخارجي في كل دورة للدفع. أيضاً، ستواصل اليونيسيف / الصندوق الاجتماعي للتنمية الرصد المنتظمة للتقدم المحرز والتحديات.

## 2-7 تقديم التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

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