



# مشروع التمويل الإضافي الثاني للمشروع الرئيسي “ مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة وتوفير الوظائف لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد-19)“ (P181573)

خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)

## 1. مقدمة/وصف المشروع

يعتمد مشروع التمويل الإضافي الثاني للمشروع الرئيسي "مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة وتوفير الوظائف لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد-19)" على مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة في الضفة الغربية وقطاع غزة لمواجهة جائحة كورونا القائم حالياً ويهدف إلى تقديم المساعدات العينية و/أو المساعدات النقدية للأسر المُستضعفة في غزة لغايات المساعدة في عمليات الإغاثة والانتعاش. بالإضافة إلى بناء القدرة على الصمود في مواجهة الصدمات الاقتصادية. وتتعلق الأنشطة التي سيتم دعمها في إطار التمويل الإضافي الثاني بالمكوّن الأول، وبالأخص المكوّن الفرعي 1.1 والمكوّن 3 فقط، وفقاً للوصف المُبيّن أدناه:

**المكوّن 1:** حوالات نقدية طارئة للضفة الغربية وقطاع غزة. سيقوم التمويل الإضافي الثاني فقط بتمويل المكوّن الفرعي: (1.1) الحوالات النقدية أو العينية الطارئة للأسر المُعرّضة للفقر في الضفة الغربية وغزة.

**المكوّن 3:** إدارة مشروع بناء القدرات ومراقبته وتقييمه.

للمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على وثيقة معلومات المشروع المتاحة للعامة عبر الرابط: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/>

تم إعداد مشروع التمويل الإضافي الثاني للمشروع الرئيسي "مشروع الحماية الاجتماعية الطارئة وتوفير الوظائف لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد-19)" وفقاً للإطار البيئي والاجتماعي الخاص بالبنك الدولي. وفقاً للمعيار البيئي والاجتماعي رقم 10 المتعلق بإشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، يجب على الوكالات المنفذة للمشروع أن تزود أصحاب المصلحة بمعلومات في الوقت المناسب وذات صلة ومفهومة ويمكن الوصول إليها، والتشاور معهم بطريقة مقبولة ثقافياً، وخالية من التلاعب أو التدخل أو الإكراه أو التمييز أو التهريب.

## 2. الهدف/وصف خطة إشراك أصحاب المصلحة

إنّ الهدف العام من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه هو تحديد برنامج لإشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الإفصاح عن المعلومات العامة والتشاور طوال دورة المشروع بأكملها. تُحدّد خطة إشراك أصحاب المصلحة الطرق التي سيتواصل فيها فريق المشروع مع أصحاب المصلحة، وتشمل آلية يمكن للأشخاص من خلالها التبليغ عن مخاوفهم أو تقديم التغذية الراجعة أو تقديم الشكاوى حول أنشطة المشروع أو أي أنشطة ذات علاقة بالمشروع.

## 3. تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

### 3.1. المنهجية

من أجل تلبية أفضل الممارسات، سيقوم المشروع بتطبيق المبادئ التالية لإشراك أصحاب المصلحة:

- نهج الانفتاح ودورة الحياة: عندما يسمح الوضع الأمني بذلك، سيتم ترتيب مشاورات عامة حول المشروع طوال دورة الحياة بأكملها، ويتم تنفيذها بطريقة مفتوحة وخالية من التلاعب الخارجي أو التدخل أو الإكراه أو التخويف.
- المشاركة والتغذية الراجعة المستنيرة: سيتم توفير المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع على جميع أصحاب المصلحة المصلحة بالصيغة المناسبة؛ سيتم إتاحة الفرصة للسماح في التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة، ولتحليل ومعالجة تعليقات أصحاب المصلحة ومخاوفهم.

- الشموليّة والحساسيّة: يتم تحديد أصحاب المصلحة لدعم التواصل الأفضل وبناء علاقات فعّالة. إنّ عملية المشاركة في المشاريع هي عملية شاملة. سيتم تشجيع جميع أصحاب المصلحة، في جميع الأوقات، على المشاركة في عملية المشاورة. يملك جميع أصحاب المصلحة قدرة وصول متساوية للمعلومات. تعتبر الحساسية لاحتياجات أصحاب المصلحة المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه عملية اختيار أساليب الإشراك. تُعطى المجموعات المُستضعفة التي قد تكون معرّضة لخطر الاستبعاد من الاستفادة من المشروع، وخاصة النساء وكبار السن والأشخاص من ذوي الإعاقة والنازحين والعمّال المهاجرين والمجتمعات المحليّة والحساسيات الثقافية للمجموعات العرقية المتنوّعة، اهتماماً خاصاً. حسب الضرورة، ستقوم الجهات المُنفّذة بتنظيم اجتماعات منفصلة ومناقشات جماعية مركّزة للذكور والإناث عندما يسمح الوضع بذلك، وسيتم خلالها إشراك ميسرين من نفس جنس المشاركين، وتوفير دعم إضافي لتسهيل وصول الميسرين. وسيتم الحفاظ على الحساسية تجاه الصراع في غزّة والمبادئ الإنسانية المتمثلة في الحياد وعدم التحيز.
- المرونة: يمنع الصراع الدائر حالياً في قطاع غزّة الشكل التقليدي للتواصل وجهاً لوجه، وستبقى هذه التحديات قائمة لفترة بعد الإعلان عن وقف إطلاق النار. وعليه، سيتم استخدام أشكال أخرى من أشكال التواصل، بما في ذلك التواصل القائم على الخدمات الهاتفية (مثل خدمات الرسائل القصيرة والمكالمات إلى الخط الساخن لبرنامج الأغذية العالمي المتاح)، إلى أن تصبح الأشكال التقليدية للتواصل متاحة.

### 3.2. الأطراف المتأثرة والأطراف المهتمة الأخرى

تشمل الأطراف المتأثرة المجتمعات المحليّة وأفراد المجتمع وغيرها من الأطراف التي قد تتعرض لتأثيرات مباشرة للمشروع. وبشكل خاص، يقع الأفراد والجماعات التالية ضمن هذه الفئة: الأسر الفقيرة الجديدة والمتقدّمين لبرنامج الحوالات النقدية الموجودين على قائمة الانتظار الموجودة في قاعدة البيانات المُخصصة في وزارة التنمية الاجتماعية والتي كانت مُعرّضة للفقر قبل الجائحة، والعاملين الذين فقدوا مصادر رزقهم بسبب الجائحة وبسبب الحرب الحالية في قطاع غزّة، وسيتم أيضاً توسيع برنامج الحوالات النقدية ليشمل مستفيدين آخرين نظراً للحاجة الكبيرة للدعم. من المتوقع أن يكون عدد المستفيدين المباشرين من برنامج التمويل الإضافي الثاني أكثر من 375,000 مستفيد (75,000 عائلة).

يشمل أصحاب المصلحة للمشروع أطرافاً أخرى غير المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر، بما في ذلك الجهات الفاعلة المؤسسية مثل وزارة المالية ووزارة التنمية الاجتماعية، ووكالات الأمم المتحدة مثل الأونروا، والقطاع الخاص بما في ذلك المحال التجارية الشريكة مع برنامج الأغذية العالمي (حوالي 200 متجر / محل تجاري في غزّة) بالإضافة إلى بعض المحلات التجارية ومراكز التسوّق الأخرى التي سيتم التعاقد معها والتي ستقوم بدور نقاط توزيع للمساعدات العينية، والمنظمات المجتمعية وشبكات الشباب مثل مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، والمؤسسات غير الحكومية الدولية مثل أكتيد (ACTED) ومؤسسة مجتمعات عالمية (Global Communities) والصحافة المحليّة.

### 3.3. الأفراد أو المجموعات الأقل حظاً / المستضعفة

يستهدف المشروع الأفراد والمجموعات الأقل حظاً والمستضعفين والذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي، والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الفئات التالية:

المنظمات التمثيلية في إشراك أصحاب المصلحة	العوائق التي تحول دون الوصول إلى المعلومات و/أو الاستفادة من المشروع	المجموعات المستضعفة أو الأقل حظاً	#
وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، العاملين في منظمة الأغذية العالمية ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الدولية العاملة في غزة مثل مؤسسة مجتمعات عالمية و أكتيد.	<p>1. السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي الهشّ في غزة، مما أدى إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم.</p> <p>2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. تحدث القيود المتعلقة بهذا النوع من الاتصال في أوقات انقطاع الاتصالات. غياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القيادات المحلية.</p> <p>3. قلة خدمات الإنترنت والبنية التحتية.</p>	الأسر الفقيرة أو تلك المُعرّضة للفقر.	1
وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، والأونروا ومؤسسات المجتمع المدني مثل مؤسسة مجتمعات عالمية، إلخ.	<p>1. السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي الهشّ في غزة، مما أدى إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم.</p> <p>2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. تحدث القيود المتعلقة بهذا النوع من الاتصال في أوقات انقطاع الاتصالات. غياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القيادات المحلية.</p> <p>3. قلة خدمات الإنترنت والبنية التحتية.</p>	أفراد المجتمع العاطلين عن العمل والفقراء الذين فقدوا مصدر رزقهم بسبب الصراع (أي النازحين واللجئين والمجتمعات البدوية).	2
مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الدولية العاملة في غزة مثل مؤسسة مجتمعات عالمية. المؤسسات النسوية ذات الصلة مثل مؤسسة سوا. المؤسسات ذات الصلة العاملة مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مثل المؤسسة الفلسطينية لتمكين والتنمية المحلية (REFORM).	<p>1. السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي الهشّ في غزة، مما أدى إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم.</p> <p>2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. تحدث القيود المتعلقة بهذا النوع من الاتصال في أوقات انقطاع الاتصالات. غياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القيادات المحلية.</p> <p>3. قلة خدمات الإنترنت والبنية التحتية.</p>	الأشخاص الذين تعرّضوا للإصابة خلال الصراع، والأشخاص الذين فقدوا منازلهم والذين يسكنون في الملاجئ، و/أو الأسر التي فقدت مُعيّلها بسبب الصراع القائم حالياً بما في ذلك النساء والشباب والأطفال وكبار السنّ والأشخاص الذين يعانون من حالات طبية موجودة مسبقاً والأشخاص ذوي الإعاقة.	3

<p>وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية. برنامج الأغذية العالمي من خلال طاقمه المحلي ومن خلال شركائه المحليين والعالميين مثل مؤسسة أكتيد (ACTED) ومؤسسة مجتمعات عالمية.</p>	<p>1. السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي الهشّ في غزّة، مما أدى إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم. 2. استخدام الرسائل النصيّة القصيرة للتواصل مع المستفيدين. تحدث القيود المتعلقة بهذا النوع من الاتصال في أوقات انقطاع الاتصالات. غياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القيادات المحلية. 3. قلة خدمات الإنترنت والبنية التحتية.</p>	<p>4 الأشخاص الذين يعيشون في مناطق نائية وريفية، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق ذات الوصول الصعب/المقيد.</p>
--	---	--

يمكن إضافة المجموعات المستضعفة من داخل المجتمعات المتأثرة بهذا المشروع، وسيتم التأكد من إمكانية إضافتها والتشاور معها من خلال وسائل مخصصة، حسب الاقتضاء. سيتم وصف أساليب الإشراف التي سيتم تطبيقها خلال المشروع في الأقسام التالية من هذه الوثيقة.

#### 4. تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

##### 4.1 ملخص لعملية إشراك أصحاب المصلحة المطبقة خلال فترة الإعداد للمشروع

كجزء من مرحلة الإعداد لمشروع التمويل الإضافي الثاني، تم عقد المشاورات مع السلطة الفلسطينية وشركاء التطوير. تم عقد المشاورات مع شركاء التطوير وبرنامج الأغذية العالمي. تم عقد اجتماعات التشاور العامة التالية:

1. اجتماع المجموعة: تم عقد اجتماع تشاوري افتراضي (عبر برنامج زووم) بتاريخ 7 تشرين الثاني/نوفمبر 2023، والذي ضمّ عدد من منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية الدولية، استجابةً لحالة الطوارئ وللعمل في مجال الحماية الاجتماعية. كان عدد الحضور 23 شخصاً من المنظمات المختلفة. ركّز الاجتماع التشاوري على إعطاء مقدّمة عن برنامج التمويل الإضافي الثاني والتدخلات المقترحة، والترتيبات المتعلقة بتنفيذه، وتم تحديد المخاطر البيئية والاجتماعية بالإضافة إلى تدابير التخفيف. بالإضافة إلى ذلك، قدّم الاجتماع التشاوري لمحة عامة عن خطة إشراك أصحاب المصلحة وآليات التشاور والأشخاص المتأثرين بالمشروع والأطراف المهتمة بالمشروع OIP والمجموعات المستضعفة، وتم استعراض القوانين الوطنية المعمول بها والمعايير البيئية والاجتماعية. كما تمت مناقشة برنامج خطة إشراك أصحاب المصلحة، وتم تقديم الآلية التظلم (الشكوى) (للعمالة والعمال) ونظام خدمة معالجة المظالم (الشكاوي) GRS. وفي نهاية اللقاء تم الحصول على آراء المشاركين. لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى الملحق 1، الجدول 1.
2. تم عقد اجتماعات تشاورية فردية ثنائية الطرف (من شخص لشخص) بتاريخ 6 تشرين الثاني/نوفمبر 2023، والذي ضمّ عدد من منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية الدولية التي يوجد لديها حالياً تدخلات ذات صلة بحالة الطوارئ القائمة في غزّة، خاصة في مجال الحماية الاجتماعية. وشملت هذه المؤسسات مؤسسة CARE الدولية، وWar Child وANERA، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وجمعية الإغاثة الطبية الفلسطينية وACAD بالإضافة إلى مؤسسة سوا الناشطين في مجال الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي ومنع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية. خلال هذه التشاورات الثنائية، تم إعطاء مقدّمة عن المشروع وتوضيح الهدف التطويري للمشروع PDO، بما في ذلك التدخل المقترح وملخص حول تاريخ المشروع الرئيسي ومشروع التمويل الإضافي الأول. تضمنت المناقشة المعايير البيئية والاجتماعية وإرشادات البيئة والصحة والسلامة (ESF) المعمول بها، والمخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة وتدابير التخفيف ذات الصلة، وفئة البيئة والصحة والسلامة للمشروع، والمستجدات على خطة إشراك أصحاب

المصلحة وبرنامج خطة إشراك أصحاب المصلحة والأشخاص المتأثرين بالمشروع والأطراف المهتمة بالمشروع OIP والمجموعات المستضعفة. بالإضافة إلى ذلك، تم مناقشة آلية التظلم وترتيبات تنفيذ المشروع. بالإضافة إلى نظام خدمة معالجة المظالم. وفي نهاية كل اجتماع، تم تدوين التغذية الراجعة والمخاوف التي أوردها المشاركون. لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى الملحق 1، الجدول 1.

3. تم عقد اجتماع افتراضي بين وزارة المالية والجهة المُنقذة والبنك الدولي بتاريخ 8 تشرين الثاني/نوفمبر 2023. وهدف الاجتماع إلى مناقشة ترتيبات تنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية والقدرات الحالية وتنسيق إعداد وتطوير الأدوات البيئية والاجتماعية للمشروع ذات الصلة بما يتماشى مع المعايير البيئية والاجتماعية المطبقة في الإطار البيئي والاجتماعي.

ستكون المستندات البيئية والاجتماعية الإضافية متاحة ابتداءً من شهر كانون الأول/ديسمبر 2023 فصاعداً. ويرد أدناه الملخص الرئيسي للتعليقات الواردة وسيتم تناوله وتحليله، حسب الاقتضاء، في التصميم التفصيلي للأنشطة أثناء تنفيذ المشروع. ويرد ملخص للتوصيات الرئيسية التي تم تلقيها ودمجها في خطة إشراك أصحاب المصلحة في الملحق 1، الجدول 1.

### ملخص النقاط الرئيسية التي أثرت خلال المشاورات:

خلال مرحلة إشراك أصحاب المصلحة، ركّز المشاركون بشكل أساسي على الجوانب التقنية والمخاوف العملية المتعلقة بتوزيع المساعدات في غزة. قام المشاركون بتسليط الضوء على أنشطتهم الجماعية الحديثة على الأرض، بما في ذلك جهود تقديم المساعدات العينية وتوزيع الطرود الغذائية في الملاجئ. تم تحديد التوترات الاجتماعية ونقص الموارد في غزة باعتبارها مخاطر كبيرة. وشدد أصحاب المصلحة على الحاجة إلى العدالة في توزيع المساعدات من خلال تطوير معايير الضعف وبرامج المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة والمستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، أثرت الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص خارج الملاجئ، مثل "العائلات المضيقة" التي تستضيف الأفراد النازحين، وتحديات الوصول إلى قواعد البيانات لاختيار المستفيدين. كما تم التعبير عن أسئلة ومخاوف بشأن ترتيبات التنفيذ، والفوارق الجغرافية، وأهمية اجتماعات المشاركة للمتابعة لتتبع تطور المشروع وضمان وصول الدعم إلى المحتاجين أثناء معالجة قضايا الأمن والتوتر الاجتماعي. لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى الملحق 1، الجدول 1.

### 4.2. ملخص احتياجات أصحاب المصلحة وآليات وأدوات وأساليب إشراك أصحاب المصلحة

سوف يضمن المشروع عقد مجموعة واسعة من ورش العمل التشاورية مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين قبل إطلاق أي نشاط يسمح بتقديم المدخلات والتعديلات اللازمة للتنفيذ، عندما يسمح الوضع بذلك. تم اقتراح عدّة طرق مشاركة مختلفة لتغطي الاحتياجات المختلفة لأصحاب المصلحة كما هو موضح أدناه: ستشمل اجتماعات/مشاورات مجموعة تبادل المعلومات العامة (افتراضية أو وجهاً لوجه) جميع أصحاب المصلحة في المشروع، للإعلانات المتعلقة بالمشروع وأحداث إطلاق البرنامج لتبادل المعلومات المتعلقة بأنشطة المشروع والجدول الزمني والإعلان عن الأنشطة المخطط لها، وللسماع للمشاركين بتقديم آرائهم وأفكارهم. كما ستعقد اجتماعات لمجموعات وفقاً لأجندات منظّمة (افتراضية أو وجهاً لوجه) مباشرة مع الأطراف المتأثرة. وستناقش خلال هذه الاجتماعات الأنشطة المحددة للمشروع والقضايا ذات الصلة والقضايا البيئية والاجتماعية وآلية التظلم. كما سيتم إجراء مقابلات فردية مع المنظمات الممثلة للمجموعات المستضعفة المحددة حول أنشطة وخطط المشروع المحددة، وحلول التصميم وتدابير تخفيف / إدارة التأثير التي تتطلب مناقشة متعمقة، لتسجيل التعليقات والمخاوف. وسيتم عقد اجتماعات رسمية مع الجهات المؤسسية الفاعلة مثل وزارة التنمية الاجتماعية ووسائل الإعلام المحلية والمنظمات المجتمعية والشبكات الشبابية لتوزيع المعلومات المتعلقة بالمشروع للمسؤولين الحكوميين والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص، ولإجراء اجتماعات متابعة. وستأخذ هذه

المشاورات في عين الاعتبار احتياجات المجموعات المستضعفة وسيتم تنظيمها بطريقة شاملة. علاوة على ذلك، سيتم توفير المعلومات الشفافة اللازمة للمستفيدين فيما يتعلق بالطبيعة المؤقتة للبرنامج ومعايير الأهلية.

سيؤمّر المشروع أيضاً إرشادات واضحة بشأن التعامل مع الشكاوى من خلال آلية التظلم وسلامة استخدام هذه الآلية بالإضافة إلى طرق معالجة الاستفسارات المتعلقة بعمليات المشروع وطرق تقديم أي ملاحظات أخرى. سيتم تصميم وتنفيذ آليات إضافية لتلقي تعليقات المستفيدين، حسب الاقتضاء والإمكان في ظل الوضع الحالي الصّعب، أثناء التنفيذ.

### 4.3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

الجدول 2: خطة إشراك أصحاب المصلحة

مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
مرحلة الإعداد للمشروع	سيتم الإفصاح عن المعلومات قبل تاريخ تقييم المشروع.	أنشطة المشروع والجدول الزمني والإعلان عن الأنشطة المخطط لها، وآلية التظلم المرتبطة بالمخاطر البيئية والاجتماعية وتدابير تخفيف آثارها.	اجتماعات جماعية افتراضية واجتماعات فردية، حسب ما يسمح به الوضع. المراسلات (عبر الهاتف / الرسائل النصية القصيرة، ورسائل البريد الإلكتروني، والرسائل الرسمية).	المستفيدون من المشروع الجهات الفاعلة المؤسسية مثل وزارة المالية، ووزارة التنمية الاجتماعية، ووكالات الأمم المتحدة مثل الأونروا، والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية والمنظمات المجتمعية مثل سوا، ومنظمة أكتيد	المُختص البيئي والاجتماعي في برنامج الأغذية العالمي في القدس (ESS) / المُختص البيئي والاجتماعي في قطاع غزة
	سيتم الإفصاح عن المعلومات قبل تاريخ تقييم المشروع.	أنشطة المشروع والجدول الزمني والإعلان عن الأنشطة المخطط لها، وأدوات التظلم المتعلقة بتقديم الشكاوى وتقديم	اجتماعات فردية (شخص لشخص) (افتراضية أو وجهاً لوجه)، حسب ما	المجموعات المستضعفة: الأسر الفقيرة، والنساء والشباب المتأثرة بالصراع والأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية والريفية، بالإضافة	المُختص البيئي والاجتماعي في برنامج الأغذية العالمي في القدس (ESS)

مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
		التغذية وقواعد السلوك والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بها وتدابير التخفيف. إجراء مناقشة معمقة لتسجيل الملاحظات/التغذية الراجعة والمخاوف.	يسمح به الوضع. المراسلات (عبر الهاتف / الرسائل النصية القصيرة أو الوسائل التقليدية). بالنسبة للمجموعات الأقل حظاً والمُستضعفة يجب استخدام أدوات ملائمة ومخصصة مثل نشر المعلومات من خلال قادة المجتمع والمتطوعين والمنظمات العاملة مع الفئات الضعيفة، ومحطات الإذاعة والتلفزيون المحلية، وأرقام الهواتف المخصصة	إلى الفقراء من أصحاب الاحتياجات الخاصة.	/ المُختص البيئي والاجتماعي في قطاع غزّة



مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
			للاستفسار، ووسائل التواصل الاجتماعي وأنشطة التوعية.		
مرحلة تطبيق المشروع	طوال مدّة تنفيذ المشروع.	حالة المشروع والتقدّم في تنفيذه. معايير الأهلية وآليات التوزيع (نقاط توزيع المساعدات العينية مثل المحلات التجارية، وآلية التوزيع النقدي مثل PalPay، إلخ). آلية التظلم بما في ذلك قنوات لقبول شكاوى العنف المبني على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي مجهول (من دون الإفصاح عن هويّة المشتكي).	اجتماعات عامة ومجموعات تركيز (افتراضية أو وجهاً لوجه)، حسب ما يسمح به الوضع. اجتماعات رسمية مع أصحاب المصلحة من ذوي النفوذ وذوي التأثير. بيانات صحفية محلية للإعلانات والمراسلات الرئيسية (الهاتف، الرسائل النصية القصيرة) سيتم نشر التقارير على	الجهات الحكومية وشركات التنمية مثل وزارة المالية ووزارة التنمية الاجتماعية ومؤسسة مجتمعات عالمية (Global Communities، ومركز معا (مركز العمل التنموي)).	المُختص البيئي والاجتماعي في برنامج الأغذية العالمي في القدس (ESS) / المُختص البيئي والاجتماعي في قطاع غزّة

مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
			موقع برنامج الأغذية العالمي.		
	طوال مدّة تنفيذ المشروع.	حالة المشروع والتقدّم في تنفيذه. معلومات حول المواقع المختلفة وتوقيت التوزيع (خلال أربع وعشرين ساعة). معلومات حول أنشطة إشراك النوع الاجتماعي والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بها وتدابير التخفيف منها. آليات التظلم بما في ذلك قنوات قبول الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي	رسائل نصّية قصيرة بالنسبة للمجموعات الأقل حظاً والمُستضعفة يجب استخدام أدوات ملائمة ومخصصة مثل نشر المعلومات من خلال قادة المجتمع والمتطوعين والمنظمات العاملة مع الفئات الضعيفة، ومحطات الإذاعة والتلفزيون المحلية، وأرقام الهواتف المخصصة للاستفسار، ووسائل التواصل	المستفيدون من البرنامج، بما في ذلك المجموعات المستضعفة (وفقاً للتعريف المبين أعلاه).	المُختص البيئي والاجتماعي في برنامج الأغذية العالمي في القدس (ESS) / المُختص البيئي والاجتماعي في قطاع غزّة

مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
			الاجتماعي وأنشطة التوعية، حسب ما يسمح به الوضع.		
المراقبة والإشراف	طوال مدّة تطوير المشروع - وحتى مرور شهر واحد على إتمام المشروع.	التقدّم للمشروع والإنجازات والمخرجات والتحديات والدروس المستفادة، نظام إدارة التطلّعات.	مراقب من طرف ثالث (كل أسبوعين) من خلال المراقبة الميدانية والمقابلات. اجتماعات رسمية. بيانات صحفية.	المستفيدون من المشروع القطاع الخاص الوكالات الحكومية وسائل الإعلام المحليّة	المُختص البيئي والاجتماعي في برنامج الأغذية العالمي في القدس / المُختص البيئي والاجتماعي في قطاع غزّة / مراقب خارجي (طرف ثالث) (مركز العربي

مرحلة المشروع	التاريخ/المدّة الزمنية المقدّرة	موضوع الاستشارة/الرسالة	المنهجية المستخدمة	أصحاب المصلحة المحتملون/المستهدفون	المسؤوليات
					للبحوث والتنمية (أوراد)

سيتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه (باللغتين العربية والانجليزية) وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي للعامة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة المالية والصفحة الإلكترونية لبرنامج الأغذية العالمي <https://www.wfp.org/countries/palestine>. وعبر نظام البنك الدولي. سيتم أيضاً نشر وثائق المشروع، بما في ذلك التحديثات والتفاصيل المتعلقة بآلية التظلم الخاصة بالمشروع، على الموقع الإلكتروني لبرنامج الأغذية العالمي. كما سيتم إعداد المواد المطبوعة (الكتيبات والنشرات والملصقات وما إلى ذلك) واستخدامها وفقاً للاحتياجات المحددة. سيتم استخدام اللغتين الإنجليزية والعربية للإفصاح عن المعلومات على موقع الإلكتروني الخاص بالمشروع.

#### 4.4. رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة

سيتم إبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع بالتطورات الحاصلة في المشروع، بما في ذلك رفع التقارير حول الأداء البيئي والاجتماعي، وتطبيق خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية التظلم، بالإضافة إلى رفع التقارير المتعلقة بالتقدم العام في تنفيذ المشروع.

سيقوم برنامج الأغذية العالمي بإعداد ومشاركة التقارير مع وزارة المالية حول تطبيق خطة إشراك أصحاب المصلحة ورفع التقارير إلى أصحاب المصلحة.

### 5. الموارد اللازمة والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

#### 5.1. الموارد

ستكون الوكالة المسؤولة عن تنفيذ المشروع، برنامج الأغذية العالمي، مسؤولة عن تنفيذ الأنشطة المتعلقة بإشراك أصحاب المصلحة. سيقوم برنامج الأغذية العالمي بتوظيف أو تعيين مُختص بيئي واجتماعي في القدس، والذي سيكون مسؤولاً عن تنفيذ ومراجعة هذه الخطة كل ستة أشهر لتحديد ما إذا كان هناك حاجة لإجراء أي تغييرات على فئات أصحاب المصلحة أو أنشطة الإشراك. سيتلقى المُختص البيئي والاجتماعي في مكتب القدس الدعم من الأخصائي البيئي والاجتماعي في غزة، والذي سيتم توظيفه أو تعيينه عندما تسمح الظروف بذلك. وسيتم مراجعة الميزانية بناءً على ذلك.

الميزانية الخاصة بخطة إشراك أصحاب المصلحة هي 11,000 دولار أمريكي لكامل مدّة المشروع وقد تم تخصيصها للمكون 1.1 من المشروع.

الجدول 3: الميزانية التقديرية لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة لمدة المشروع لتطبيق خطة إشراك أصحاب المصلحة

إجمالي التكاليف		تكلفة الوحدة		الميزانية	فئة الميزانية
بالدولار الأمريكي		بالدولار الأمريكي			
الأوقات/السنوات	بالدولار الأمريكي	الأوقات/السنوات	بالدولار الأمريكي	الميزانية	فئة الميزانية
<b>1. الأحداث / الأنشطة</b>					
0	0	0	0	0	1.أ. حدث إطلاق المشروع
0	0	0	0	0	1.ب. اجتماعات مع الأطراف المتأثرة بالمشروع (افتراضية)
3000	3	1000	3	3	1.ج. سيتم إجراء جلسات معلومات الإشراف الشخصية، عندما يسمح الوضع الأمني على الأرض بذلك
<b>2. حملة التواصل</b>					
2000	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	2.أ. أدوات التواصل (المنشورات، الكتيبات، النشرات الإعلانية... بما في ذلك التصميم)، عندما يسمح الوضع الأمني على الأرض بذلك
1500	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	مبلغ مقطوع	2.ب. الإفصاح عن المعلومات، بما في ذلك عبر الوسائل الإعلامية
3000	1		1	1	2.ج. المسح (الذي ستجريه شركة مراقبة خارجية (طرف ثالث))
<b>3. التدريبات</b>					
1500	3	500	3	3	3.أ. مثل، تلقي تدريب حول الامتثال إلى متطلبات البنك الدولي، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي، عندما يسمح الوضع الأمني على الأرض بذلك
<b>11,000</b>					<b>إجمالي ميزانية إشراك أصحاب المصلحة:</b>

**5.2. مهام ومسؤوليات الإدارة**

يعتمد التمويل الإضافي المقترح على ترتيبات التنفيذ القائمة بموجب المشروع الرئيسي. يكون برنامج الأغذية العالمي مسؤولاً عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم تطبيق هذه الأنشطة من خلال الهيكلية الإدارية التي يؤسسها برنامج الأغذية العالمي، وخاصة من قبل المختص البيئي والاجتماعي في القدس والمختص البيئي والاجتماعي المعين في غزة عندما تسمح الأوضاع بذلك. تكون وحدة تنسيق المشاريع/ المسؤول البيئي والاجتماعي في وزارة المالية مسؤولة عن عمليات المراقبة والتقييم ورفع تقارير التقدم البيئية والاجتماعية. وبالتالي، ستعتمد وظيفة تنسيق المشروع على قدرة وزارة المالية المثبتة على إدارة وتنفيذ المشاريع التي يمولها البنك الدولي.

سيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة كجزء من متطلبات توثيق تطوّر المشروع، وذلك وفقاً لما هو منصوص عليه في خطة الالتزام البيئي والاجتماعي الخاصة بالمشروع.

## 6. آلية التظلم

الغاية الرئيسية من آلية التظلم هي المساعدة في حلّ الشكاوى والتظلمات بسرعة وبطريقة فعّالة تُرضي جميع الأطراف المعنية. وسوف يستخدم التمويل الإضافي الثاني آلية التظلم التي تم تطويرها لعمليات برنامج الأغذية العالمي، والمعروفة باسم آلية تقديم الشكاوى والتعليقات (CFM).

### 6.1. وصف آلية التظلم

الجدول 4: تفاصيل آلية التظلم الخاصة بالمشروع

الجهة المسؤولة	الإطار الزمني	وصف العملية	الخطوة
المُختصّ البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي	طوال دورة حياة المشروع	<p>قام المكتب الإقليمي لبرنامج الأغذية العالمي في فلسطين بتأسيس عدّة قنوات لتلقي التظلمات والتغذية الراجعة من المستفيدين كما يلي:</p> <p>1- مكتب مساعدة تم تأسيسه لدى الشركاء المتعاونين مع برنامج الأغذية العالمي الموجودة في مواقع التوزيع.</p> <p>2- رقم ساخن يمكن لجميع الفلسطينيين الوصول إليه (المستفيدين وغير المستفيدين) من الساعده الثامنة صباحاً وحتى الساعة الثامنة مساءً. حالياً، يعمل برنامج الأغذية العالمي على مشاركة جميع المكالمات المصنّفة على أنها طلبات لمساعدات الطعام والمساعدات الصحية وطلب المساعدة للملاجئ وطلب المساعدات النقدية. إلخ... مع القطاعات/الفئات ذات الصلة ليقوموا بالعمل عليها و/أو متابعتها.</p> <p>كما تم تصميم آلية التظلم ليستقبل الشكاوى المتعلقة بالتمييز القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي والتحرّش الجنسي، مع مسارات إحالة مُخصّصة. في</p>	هيكلية التنفيذ آلية التظلم

الجهة المسؤولة	الإطار الزمني	وصف العملية	الخطوة
		<p>حال تلقّي الشكاوى المتعلقة بالتمييز القائم على النوع الاجتماعي أو الاستغلال الجنسي أو العنف الجنسي أو التحرش الجنسي، سيتم إشراك برنامج الأغذية العالمي وشبكة منع الاستغلال والاعتداء الجنسي، بالإضافة إلى مؤسسة سوا، الذين سيقدمون الدعم والحماية والإرشاد الاجتماعي للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية.</p>	
	طوال دورة حياة المشروع	<p>يمكن تقديم التظلمات من خلال القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شخصياً: يقوم صاحب الشكوى بتقديم شكوى من خلال زيارة أي من مكاتب المساعدة المنشأة لدى الشركاء المتعاونين مع برنامج الأغذية العالمي.</li> <li>• شفهيّاً عن طريق الاتصال بالخط الساخن: يمكن لصاحب الشكوى الاتصال على الرقم التالي 1800124126 لتقديم الشكوى.</li> </ul>	استيعاب التظلمات
نقاط الاتصال المحليّة للتظلمات في مكاتب المساعدة / المختص البيئي والاجتماعي / برنامج الأغذية العالمي	عند تلقّي الشكوى	<p>يتم إدارة الشكاوى والملاحظات المُستلمة من خلال قناة مكتب المساعدة من قبل الشركاء المتعاونين مباشرة، وفيما يتعلّق بالشكاوى التي يجب أن يتم تصعيدها، فيتم مشاركتها مع المختص البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي، لجمع المعلومات واتخاذ الإجراءات. يُمكن للمُختص البيئي والاجتماعي إغلاق غالبية الشكاوى على الفور.</p> <p>يتم التعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة عبر الخط الساخن من خلال مركز اتصال مقره في رام الله. يتم تصنيف المكالمات وتصنيفها فرعياً لضمان الإغلاق الفوري للمكالمات المُعتادة وتصعيد المكالمات الأخرى التي تم تصنيفها على أنها غير مُعتادة. يسمح النظام المستخدم لمشغل مركز الاتصال الحصول على معلومات عن المتصل (إذا</p>	الفرز والمعالجة
المُختص البيئي والاجتماعي / برنامج الأغذية العالمي			

الجهة المسؤولة	الإطار الزمني	وصف العملية	الخطوة
		<p>كان مستفيداً) من خلال <b>واجهة برمجة التطبيقات (API)</b>.</p> <p>يقوم المُختص البيئي والاجتماعي بفحص أي شكوى مُستلمة، ثم يقوم بإعادة توجيهها إلى مدير المشروع؛ وتسجيلها في سجلّ الشكاوى، ثم تُصنّف وفقاً لأنواع الشكاوى التالية: إدارية، بما في ذلك الطلب، أو الشكاوى أو الاستفسار أو التبليغ أو التمييز القائم على النوع الاجتماعي أو الاستغلال الجنسي أو العنف الجنسي أو التحرش الجنسي (تُحفظ بسريّة تامة وفي مكان مُنفصل). يُقدم المُختص البيئي والاجتماعي مُلخصاً حول الشكاوى الواردة ضمن التقرير المرحلية المُقدّمة إلى وزارة المالية.</p>	
المُختص البيئي والاجتماعي / برنامج الأغذية العالمي	خلال 3 أيام من تلقي الشكاوى	يتم الإقرار باستلام التطلّبات من قبل نقطة الاتصال المركزية في مكتب المساعدة و/أو من قبل المسؤول البيئي والاجتماعي.	الإقرار باستلام الشكاوى ومتابعتها
لجنة الشكاوى المتكوّنة من مدير المشروع والمُختص البيئي والاجتماعي والدوائر ذات الصلة	خلال 10 أيام عمل، ويمكن أن تستمرّ لمدة 30 يوماً في حال لم يتم حلّ الشكاوى	<p>فيما يتعلّق بالشكاوى التي استقبلها المُختص البيئي والاجتماعي، يكون المُختص البيئي والاجتماعي مسؤولاً عن معالجة الشكاوى على الفور، إن أمكن، مع مُقدّم الشكاوى مباشرة.</p> <p>في حال تم استلام الشكاوى من خلال الخط الساخن، يمكن لموظّف مركز الاتصال معالجة الشكاوى مباشرة حيثما أمكن ذلك (عندما تكون لديه المعلومات ذات الصلة في وثيقة الأسئلة الشائعة المتوفرة ويكون على اتصال مباشر مع فريق برنامج الأغذية العالمي للحصول على المشورة إذا لزم الأمر).</p> <p>إذا لم يكن من الممكن معالجة وإغلاق الشكاوى التي تم تلقيها إما من خلال المُختص البيئي والاجتماعي أو من خلال الخط الساخن على الفور، فسيتم تصعيدها إلى الوحدة المعنية في برنامج</p>	التحقّق والتحقيق واتخاذ الإجراءات اللازمة



الخطوة	وصف العملية	الإطار الزمني	الجهة المسؤولة
	الأغذية العالمي، والتي ستقوم بدورها بالتحقق واتخاذ الإجراءات اللازمة. في حال كانت الشكاوى ذات طبيعة حساسة، يتم تصعيدها من قبل برنامج الأغذية العالمي إلى المحقق العام ومكتب الرقابة للتحقيق المباشر.		
المراقبة والتقييم	يتم جمع البيانات المتعلقة بالشكاوى في سجل الشكاوى ورفعها إلى وزارة المالية/وحدة تنسيق المشاريع بشكل نصف شهري. ستقوم وحدة تنسيق المشاريع في وزارة المالية بإعداد تقرير حول التظلمات الواردة إلى البنك الدولي كجزء من التقارير المرحلية.	بشكل نصف شهري	المُختص البيئي والاجتماعي / برنامج الأغذية العالمي
تقديم الملاحظات/التغذية الراجعة	يتم جمع الملاحظات/التغذية الراجعة من مُقدمي الشكاوى فيما يتعلق بمدى رضاهم عن حل الشكاوى عن طريق الاتصال بهم لضمان الرضا عن الخدمات المقدمة.	عند إغلاق الشكاوى	SDS / برنامج الأغذية العالمي

توفّر آلية التظلم عملية استئناف في حال لم يكن مُقدم الشكاوى راضٍ عن الحلّ المُقترح للشكاوى. وفي حال اقتراح جميع الوسائل الممكنة لحل الشكاوى وكان مُقدم الشكاوى لا يزال غير راضٍ عن الحلّ، فسيتم إعلامه بحقه في اللجوء إلى القانون.

سيكون للمشروع تدابير أخرى للتعامل مع الشكاوى الحساسة والسريّة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرّش الجنسي، بما يتوافق مع مذكرة الممارسات الجيدة في الإطار البيئي والاجتماعي الصادرة عن البنك الدولي فيما يتعلّق بالاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرّش الجنسي. في حال كانت الشكاوى متعلّقة بالتمييز القائم على النوع الاجتماعي، سيقوم المُختصّ البيئي والاجتماعي بتحويل الشكاوى إلى مدير المشروع في برنامج الأغذية العالمي لضمان إجراء تحقيق عادل ومستقل في أي مخاوف أو شكاوى. يجب أن يشمل نظام آلية التظلم مسارات إحالة خاصّة للشكاوى والتظلمات المتعلّقة بالتمييز القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك التظلمات المتعلقة بحالات التحرش الجنسي والاستغلال والعنف الجنسي. سيتم إرسال المعلومات حول وجود آلية التظلم المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي إلى جميع أصحاب المصلحة من خلال طرق مختلفة بما يتناسب مع الوضع (أي المشاورات العامة والملصقات والمنشورات والمحطّات الإذاعية المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة). كما سيتم تقديم التدريب من قبل خبير في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي للمختصّ البيئي والاجتماعي حول الكشف عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

وكيفية العامل مع لاستفسارات والشكاوى والتظلمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. تلقت آلية التظلمات الخاصة بالمشروع الرئيسي والمشروع الإضافي الأول (من خلال عدّة آليات مختلفة) وحلّت 536 شكوى منذ بداية المشروع. لم يتم تلقي أي شكوى متعلّقة بالتحرش الجنسي والاستغلال والعنف الجنسي. بالإضافة إلى ذلك، ومنذ تاريخ 7 تشرين الأول / أكتوبر 2023، تلقت الخط الساخن لبرنامج الأغذية العالمي 30,306 مكالمة، 75% منها كان لطلب المساعدة الغذائية/التحويلات النقدية و1,420 مكالمة لطلب المأوى. (تقرير رقم 8 حول الوضع الداخلي لاستجابة برنامج الأغذية العالمي لحالة الطوارئ في فلسطين، 7 تشرين الثاني / نوفمبر 2023)

كما سيوفّر برنامج الغذاء العالمي أي تدابير إضافية مطلوبة لإدارة القوى العاملة وفقاً لما يسمح به الوضع، وسيتم توضيحها في إجراءات إدارة القوى العاملة المُحدّثة عن تلك الخاصة بالمشروع الرئيسي. سيتم إيضاح والإفصاح عن إجراءات إدارة القوى العاملة المُحدّثة خلال شهر واحد من تاريخ بدء المشروع. كما ستشمل هذه الإجراءات آلية التظلم للعاملين في المشروع. يجب أن تكون آلية التظلم للعاملين في المشروع متوفرة على مستوى جميع شركاء برنامج الأغذية العالمي (مثل المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي)، الذين سيطلب منهم تطوير وإنشاء آلية التظلم للعاملين لديهم. يجب أن يقدم برنامج الأغذية العالمي معلومات واضحة ومفصلة حول آلية التظلم للعاملين في المشروع الذين تمّ توظيفهم أو إشراكهم بالمشروع خلال تنفيذه. باختصار، سيتلقى مركز الاتصال/الخط الساخن التابع لبرنامج الأغذية العالمي أيضاً شكاوى من العاملين. وسيتم تطبيق العمليات المعتمدة الموحدة لبرنامج الأغذية العالمي من خلال جهات التنسيق المعنية بالصحة في البرنامج، وإدارة الموارد البشرية وأمين المظالم وفي نهاية المطاف من خلال المفتش العام ومكتب الرقابة التابع لبرنامج الأغذية العالمي. تتناول آلية التظلم أيضاً التظلمات المتعلقة بموضوع عمالة الأطفال والتمييز القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي. ونتيجة لذلك، يقوم البرنامج بتطوير ميزات لقبول الشكاوى المجهولة والرد عليها. يجب على برنامج الأغذية العالمي إبلاغ العاملين بالأدوات المتاحة لتقديم التظلمات مثل رقم الهاتف والبريد الإلكتروني. سيتم تعيين موظف لاستقبال الشكاوى والتعامل معها، وسيكون مسؤولاً عن إدارة وترتيب الشكاوى وعن تسجيل ومتابعة الحلول المقدمّة لتلك التظلمات في سجلّ الشكاوى. سيقوم موظف آلية التظلم برفع التقارير إلى المختصّ البيئي والاجتماعي حول الشكاوى التي تم استلامها والتعامل معها بشكل شهريّ. سيقوم المختصّ البيئي والاجتماعي للمشروع بمراقبة مدى امتثال المنظمات غير الحكومية/منظمات المجتمع المحلي (مثل أكتيد ومؤسسة مجتمعات عالمية) لتطبيق آليات التظلم وسيقوم بتقييم مدى فعالية آليات الشكاوى القائمة. سيتم وصف آلية التظلم الخاصة بالعاملين في التدريب التعريفي للموظفين، والذي سيقدّم لكل العاملين في المشروع. ستكون المعلومات حول وجود آلية التظلم متاحة بسهولة لجميع العاملين في المشروع (المباشرين والمتعاقدين) من خلال لوحات الإعلانات، ووجود "صناديق الاقتراحات/الشكاوى"، وغيرها من الوسائل حسب الحاجة وحسب ما يسمح به الوضع.

سيستخدم العاملون ضمن مشروع التمويل الإضافي الثاني آلية التظلم التي طوّرها برنامج الأغذية العالمي المبيّنة تفاصيله بالكامل في الجدول 4. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركاء استخدام قنوات التحقيقات العالمية الخاصة ببرنامج الأغذية العالمي وتقديم الشكاوى عبر الإنترنت (أنظر الرابط: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/106255/index.html>) التي تُشرف عليها وحدة التحقيقات في برنامج الأغذية العالمي ومكتب المفتش العام الذي يعمل مع مكتب الأخلاقيات في برنامج الأغذية العالمي. كجزء من النهج المتبع على نطاق منظومة الأمم المتحدة تجاه منع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية، يقوم برنامج الأغذية العالمي بمشاركة البيانات المتعلقة بالادعاءات مع الأمانة العامة للأمم المتحدة. تتم مراجعة الشكاوى خلال 10 أيام عمل ويمكن أن تستغرق ما يصل إلى 30 يوماً إذا لم يتم حل الشكاوى.

يُمكن لأي صاحب مصلحة مرتبط بالمشروع (أفراد أو مجتمعات) أيضاً استخدام نظام الشكاوى الخاص بوحدة تنسيق المشروع التابعة لوزارة المالية إذا لم يحلّ نظام الشكاوى الخاص ببرنامج الأغذية العالمي شكاوهم. لا يتسامح البنك الدولي والعميل وبرنامج الأغذية العالمي مع الأعمال الانتقامية وأعمال الثأر ضدّ أصحاب المصلحة في المشروع الذين يشاركونهم وجهات نظرهم حول المشاريع التي يمولها البنك.

## 7. المراقبة ورفع التقارير

## 7.1. مُلخّص لكيفية مراقبة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ورفع التقارير ذات الصلة

يلتزم المُختصّ البيئي والاجتماعي بإعداد تقارير المراقبة التي توثّق تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وغيرها من الإجراءات والمُتطلبات البيئية والاجتماعية. ليقوم بعد ذلك برفعها للوكالة المُنفّذة للمشروع ولوزارة المالية. وستتضمّن هذه التقارير أيضاً قسماً يتعلّق بإدارة التطلّعات. خلال مرحلة تنفيذ المشروع، يلتزم المُختصّ البيئي والاجتماعي بإعداد تقارير ربع سنوية حول إدارة القضايا البيئية والاجتماعية ورفعها لإدارة برنامج الأغذية العالمي؛ يجب أن تشمل هذه التقارير تحدياً عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة وأن تتضمّن المؤشرات المُحدّدة في الجدول 5 أدناه. وسيتم استخدام التقارير ربع السنوية لإعداد التقارير السنوية التي سيراجعها مدير/مسؤول المشروع في برنامج الأغذية العالمي. وسيتم مشاركة التقارير ربع السنوية والسنوية مع البنك الدولي.

### الجدول 5: مؤشرات إشراك أصحاب المصلحة التي يجب توثيقها في التقارير المرحلية

المشاركة مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع
عدد الاجتماعات المنعقدة مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع وأماكن انعقاد كل واحد من تلك الاجتماعات، إذا كانت الوضع يسمح بذلك، أو عندما يسمح الوضع بذلك
عدد الرجال والنساء الذين حضروا كل اجتماع من الاجتماعات المذكورة أعلاه
سيتم إرفاق محاضر الاجتماعات بالتقارير. تقديم مُلخّص لآراء وملاحظات الحضور
المشاركة مع أصحاب المصلحة الآخرين
عدد أنشطة الإشراك المنفّذة مع أصحاب المصلحة الآخرين وطبيعتها، مصنّفة حسب فئة أصحاب المصلحة (الدوائر الحكومية، القطاع الخاص، وكالات الأمم المتحدة، المنظمات المجتمعية)
القضايا التي أثارها أصحاب المصلحة والإجراءات المتفق عليها معهم وحالة تطبيق تلك الإجراءات
سيتم إرفاق محاضر الاجتماعات بالتقرير نصف السنوي
آلية معالجة التطلّعات
عدد التطلّعات الواردة من الأشخاص المتأثرين، أصحاب المصلحة الخارجيين
عدد التطلّعات التي تم (1) تقديمها (2) حلّها (3) إغلاقها (4) وعدد الردود التي كانت مُرضية للمشتكين، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مصنّفة حسب فئة التظلم وجنس وعمر وموقع تواجد مُقدّم الشكوى
متوسط الوقت الذي تستغرقه عملية حل الشكوى، مصنفاً حسب جنس المشتكين وفئات الشكاوى.

## 7.2. رفع التقارير لمجموعات أصحاب المصلحة

ستتم مراجعة خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل دوري حسب الحاجة طوال فترة تنفيذ المشروع. سيتم تجميع ملخصات التقارير نصف الشهرية والتقارير الداخلية المتعلقة بالتطلّعات والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، بالإضافة إلى حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية/الوقائية المرتبطة بها، من قبل الموظفين المسؤولين وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع. ستُقدّم ملخصات التقارير نصف الشهرية آلية لتقييم عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات الحصول على المعلومات، إلى جانب تقييم قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة. يمكن نقل المعلومات المتعلقة بأنشطة الإشراك العامة التي نفّذها المشروع خلال العام إلى أصحاب المصلحة بطرق مختلفة: وجهاً لوجه والاجتماعات الافتراضية مع الأفراد عندما تسمح الظروف بذلك؛ اجتماعات أو جلسات تشاورية عندما تسمح الظروف بذلك؛ التحديثات على الموقع الإلكتروني وصفحات التواصل الاجتماعي

للمشروع: حسب الاقتضاء من خلال الوسائط الإلكترونية والمطبوعة وما إلى ذلك. سيتم الرد على الملاحظات/التغذية الراجعة الواردة من خلال آلية التظلم خطياً أو شفهيّاً، إلى أقصى حد ممكن. سيتم أيضاً استخدام المكالمات الهاتفية للرد على أصحاب المصلحة الذين تتوفر أرقام هواتفهم.

## المُلحق 1

الجدول 1. نموذج لتدوين محاضرات التشاور

الجدول الزمني لإتمام أنشطة المتابعة	أنشطة المتابعة / الخطوات التالية	ردّ فريق تنفيذ المشروع	مُلخّص الملاحظات / التغذية الراجعة	تواريخ التشاورات	أصحاب المصلحة (مجموعة أو فرد)
سيتم مشاركة الملاحظات قبل تاريخ تقييم المشروع.	سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنقّدة للمشروع ودراسة إمكانية تطبيقها وإدراجها في تصميم المشروع.	• سيأخذ المشروع والوكالة المنقّدة للمشروع هذه الملاحظات في الاعتبار أثناء عملية التصميم التفصيلي للمشروع.	<ul style="list-style-type: none"> <li>كانت جميع الملاحظات متعلّقة بالاعتبارات التقنية، حيث سلّط أصحاب المصلحة الضوء على أنشطتهم الميدانية الأخيرة على الأرض فيما يتعلّق بالمساعدات العينية والطرود الغذائية، والجهود المبذولة لتوزيع الاحتياجات الأساسية في الملاجئ.</li> <li>أشار أصحاب المصلحة إلى أنّ بعض التوترات الاجتماعية بدأت تنشأ في المنطقة، وهي تُمثّل خطراً يجب أخذه في الاعتبار. كما سلّطوا الضوء على النقص الحاد في الموارد على الأرض وفي غزة، وهي الموارد التي كانوا يعتمدون عليها حيث أنّ تدفق المساعدات من خارج غزّة بطيء وقليل في الوقت الحالي.</li> <li>أكد أصحاب المصلحة على ضرورة تطوير معايير لتحديد الفئات/الأشخاص المستضعفين لضمان العدالة في توزيع المساعدات.</li> </ul>	6 تشرين الثاني / نوفمبر 2023	اجتماعات تشاورية ثنائية الجانب عبر الهاتف. (منظمات دولية غير حكومية، ومنظمات المجتمع المدني المحلي، والمنظمات غير الحكومية، والمنظمات المجتمعية)

الجدول الزمني لإتمام أنشطة المتابعة	أنشطة المتابعة / الخطوات التالية	ردّ فريق تنفيذ المشروع	مُلخّص الملاحظات / التغذية الراجعة	تواريخ التشاورات	أصحاب المصلحة (مجموعة أو فرد)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• أُكّد أصحاب المصلحة على أهمية وجود برامج توعية وإشراك فعّالة لأصحاب المصلحة والمستفيدين.</li> <li>• سلّط بعض أصحاب المصلحة الضوء على ضرورة مراعاة الأشخاص خارج الملاجئ بما في ذلك "العائلات المضيفة" الذين يستضيفون الأشخاص ذوي الإعاقة في منازلهم، والذين يحتاجون إلى الدعم للتعوّض عن الأعباء التي تحمّلوها. (على سبيل المثال، تستضيف بعض العائلات أكثر من 100 شخص).</li> <li>• لم يكن هناك أي ملاحظات إضافية فيما يتعلق بالمخاطر البيئية والاجتماعية أو تدابير التخفيف منها.</li> </ul>		
سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنقّدة للمشروع ودراسة إمكانية تطبيقها وإدراجها	سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنقّدة للمشروع ودراسة إمكانية تطبيقها وإدراجها في	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيتم إرسال الملاحظات إلى فريق المشروع والوكالة المنقّدة لتقييمها أثناء إعداد المشروع وتصميمه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تضمّنت النقاشات والأسئلة معلومات تقنية حول آليات الإشراف المشترك، وأدوات المراقبة والتوعية التي سيتم إضافتها تحت إطار التمويل الإضافي، ومعايير والاستحقاق للمستفيدين.</li> </ul>	7 تشرين الثاني / نوفمبر 2023	اجتماعات ورش عمل افتراضية مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية والمنظمات الدولية غير الحكومية.

الجدول الزمني لإتمام أنشطة المتابعة	أنشطة المتابعة / الخطوات التالية	ردّ فريق تنفيذ المشروع	مُلخّص الملاحظات / التغذية الراجعة	تواريخ التشاورات	أصحاب المصلحة (مجموعة أو فرد)
في تصميم المشروع. سيتم الإفصاح قبل شهر كانون الأول/ديسمبر 2023. تكون عملية الإشراف عملية مستمرة وفقاً لما هو محدد في خطة إشراف أصحاب المصلحة.	تصميم المشروع. سيتم إبلاغ أصحاب المصلحة بالإفصاح عن خطة إشراف أصحاب المصلحة. سيتم التواصل مع أصحاب المصلحة للمزيد من الإشراف طوال فترة تنفيذ المشروع.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم أخذ المخاطر الاجتماعية الماثرة في الاعتبار في خطة إشراف أصحاب المصلحة، وسيتم مراجعتها لضمان الشمولية في تصميم تدابير التخفيف بطريقة متناسبة مع الوضع القائم.</li> <li>• سيتم الإفصاح عن خطة إشراف أصحاب المصلحة ومشاركتها مع أصحاب المصلحة، وسيتم إشرافهم في برامج المشاركة والتشاور اللاحقة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شملت الملاحظات المطروحة مدى توفّر قواعد بيانات لدى وزارة العمل ووزارة التنمية الاجتماعية للأشخاص الأكثر ضعفاً لاختيار المستفيدين. وقد أوضحت وزارة المالية هذا الشأن بشكل أكبر من خلال الإشارة إلى أنّ هناك صعوبات تواجهها الوزارة في تقييم وإجراء تقييمات ميدانية للحالات الجديدة والمستفيدين المحتملين بسبب الوضع الحالي. بينما كانت قاعدة بيانات وزارة العمل الرئيسي المتعلّق بالوظائف.</li> <li>• كانت هناك توضيحات إضافية تتعلّق بترتيبات التنفيذ ومشاركة الوكالة المنفّذة.</li> <li>• ضمنت المطروحة الاستفسار عن الإطار الزمني المتوقع لبدء فعالية المشروع.</li> <li>• كانت الملاحظات التي أثيرت بسبب الاستبعاد المحتمل لبعض الأشخاص المواقع الجغرافية التي يتواجدون فيها وبسبب</li> </ul>		بالإضافة إلى وزارة المالية (كير وأكثيد ووزارة المالية وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، War Child، صندوق الأمم المتحدة للسكان في فلسطين، وأنيروا وسوا وجمعية العون الطبي للفلسطينيين (

أصحاب المصلحة (مجموعة أو فرد)	تواريخ التشاورات	مُلخّص الملاحظات / التغذية الراجعة	ردّ فريق تنفيذ المشروع	أنشطة المتابعة / الخطوات التالية	الجدول الزمني لإتمام أنشطة المتابعة
		<p>الوضع على الأرض (أي شمال وجنوب غزة).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أعرب أصحاب المصلحة عن اهتمامهم بمتابعة اجتماعات الإشراف للحصول على تحديثات بشأن تطوّر المشروع.</li> <li>• شملت المخاوف التي أثّرت موضوع التوتّرات الأمنية والاجتماعية أثناء توزيع الطرود الغذائية.</li> <li>• تصدّنت الملاحظات الختامية ضمان تصميم الدعم بشكل جيد بما يضمن الوصول إلى السكّان الذين يحتاجون إليه.</li> </ul>			
اجتماع افتراضي مع برنامج الأغذية العالمي	8 تشرين الثاني / نوفمبر 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هدف الاجتماع إلى مناقشة الترتيبات البيئية والاجتماعية الخاصة بالوكالة المنفذة.</li> <li>• لم تكن هناك أي ملاحظات.</li> </ul>	ساعد الاجتماع الفريق على فهم الترتيبات القائمة حالياً ومدى القدرة الحالية على إدارة الأدوات والخطط البيئية والاجتماعية.	سيؤثر هذا على ترتيبات تنفيذ تدابير التخفيف البيئية والاجتماعية وسيتم تضمينها في الأدوات البيئية والاجتماعية وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي.	سيتم مشاركة الملاحظات قبل تاريخ تقييم المشروع.



## قائمة المشاركين بالمشاورة الافتراضية المنعقدة بتاريخ 07 تشرين الثاني / نوفمبر 2023

المنظمة

أكتيد (ACTED)

كير (CARE)

وزارة المالية

وزارة المالية

جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني

منظمة كير فلسطين

منظمة كير فلسطين

منظمة كير فلسطين

الكنيسة الأسقفية بالقدس

البنك الدولي

البنك الدولي

War Child

صندوق الأمم المتحدة للسكان في فلسطين (UNFPA)

منظمة أنيرا (ANERA)

مؤسسة سوا

جمعية العون الطبي للفلسطينيين (MAP)

النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ - كير

War Child

صندوق الأمم المتحدة للسكان في فلسطين (UNFPA)

صندوق الأمم المتحدة للسكان في فلسطين (UNFPA)

جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني

## المُلحق 2

عينة من نموذج تقديم التظلم بشكل شخصي (إذا لزم)

(الشكاوى التي يتلقاها مركز اتصال برنامج الأغذية العالمي لا تتطلب تفاصيل كتابية ويتم تسجيلها في النظام)

التاريخ: ...../...../.....

رقم الشكوى: \_\_\_\_\_

### القسم الأول: معلومات مُقدّم الشكوى

أ. مقدم الطلب الفردي (يتم قبول الطلبات المجهولة أيضاً):

- اسم مُقدّم الطلب:
- رقم الهوية:
- الجنس: ذكر أنثى
- تاريخ الميلاد:
- رقم الهاتف:
- عنوان البريد الإلكتروني:

ب. الشركة المُقدّمة للطلب:

- اسم الشركة:
- رقم الهاتف:
- عنوان البريد الإلكتروني:
- الهاتف:
- البريد الإلكتروني:

### القسم الثاني: وصف الشكوى

الجهة المشتكى عليها (التي تم تقديم الشكوى ضدها):

هل قدّمت شكوى مشابهة في الماضي؟ نعم لا

الجهة التي تم الاشتكاء عليها سابقاً: .....

تاريخ تقديم الشكوى: ...../...../.....

هل تلقيت ردّ على الشكوى السابقة؟ نعم لا

تاريخ الرد: ...../...../.....

وقائع وأسباب الشكوى:

### القسم الثالث: مرفقات ووثائق الشكوى

أنا، المشتكي، ..... أقرّ وأؤكّد بأنّ المعلومات والبيانات والمرفقات الواردة أعلاه حقيقية وصحيحة ودقيقة، وأتعهد بتحمّل المسؤولية القانونية الكاملة إذا تبين خلاف ذلك في أي وقت من الأوقات، أو إذا تبين تقديم الشكوى بسوء نية أو بهدف التسبب بأذى.

التوقيع: .....