مشروع الحماية الاجتماعية والوظائف للاستجابة الطارئة لجائحة كورونا (كوفيد-19) في الضفة الغربية وقطاع غزة

التمويل الإضافي الثاني (P181573)

خطة إشراك أصحاب المصلحة

تشرين الثاني/نوفمبر 19، 2023

1. المقدمة/وصف المشروع

يستند التمويل الإضافي الثاني لمشروع الحماية الاجتماعية ,والتشغيل المؤقت للاستجابة الطارئة لمواجهة فايروس كورونا (كوفيد-19) في الضفة الغربية وقطاع غزة على مشروع الحماية الاجتماعية للاستجابة الطارئة لمواجهة كوفيد-19 الجاري تنفيذه في الضفة الغربية وقطاع غزة. ويهدف التمويل الاضافي إلى تقديم الدعم العيني و/أو النقدي للأسر الضعيفة في غزة للمساعدة في إغاثتهم وتعافيهم بالإضافة إلى بناء قدرتهم على الصمود في وجه الصدمات الاقتصادية. علماً بأن الأنشطة التي سيتم دعمها في إطار التمويل الإضافي الثاني مرتبطة بالمكون الأول، لا سيما المكون الفرعي 1.1 والمكون 3 فقط، وفقاً للوصف أدناه.

المكون 1: التحويلات النقدية الطارئة إلى الضفة الغربية وقطاع غزة. سيمول التمويل الإضافي الثاني المكون الفرعي التالي فقط: (1.1) التحويلات النقدية أو العينية الطارئة للأسر المعرضة للفقر في الضفة الغربية وقطاع غزة.

المكون 3: إدارة مشاريع بناء القدرات ومُتابعتها وتقييمها.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى وثيقة معلومات المشروع المتاحة للجمهور على:

https://documents1.worldbank.org/curated/en/

تم إعداد التمويل الإضافي الثاني لمشروع الحماية الاجتماعية والوظائف للاستجابة الطارئة لمواجهة جائحة (كورونا كوفيد-19) في الضفة الغربية وقطاع غزة بموجب الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي. ووفقاً للمعيار البيئي والاجتماعي ESS10 بشأن مشاركة أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، ينبغي على الجهات المنفذة أن تزود أصحاب المصلحة بمعلومات آنية، وذات صلة، ومفهومة، ومُتاحة، كما ينبغي عليهم إجراء مُشاورات مُناسبة ثقافياً، وخالية من التلاعب، أو التدخل، أو الإكراه، أو التمييز، أو التخويف مع أصحاب المصلحة.

2. الهدف/وصف خطة إشراك أصحاب المصلحة

الهدف العام من خطة إشراك أصحاب المصلحة هو تحديد برنامج لمشاركتهم، ينطوي على الإفصاح عن المعلومات للعامة والتشاور خلال دورة المشروع بأكملها. وتُحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة الطرق التي سيتواصل بها فريق المشروع مع أصحاب المصلحة وتتضمن آلية يمكن للأشخاص من خلالها إثارة مخاوفهم أو تقديم ملاحظاتهم أو شكواهم حول أنشطة المشروع أو أي أنشطة متعلقة به.

3. تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم

3.1 المنهجية

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

- *نهج الانفتاح ودورة الحياة:* عندما يسمح الوضع الأمني، سيتم عقد مشاورات عامة حول المشروع طوال دورة حياته، وسيتم تنفيذها بطريقة منفتحة وخالية من التلاعب الخارجي، أو التدخل، أو الإكراه، أو التخويف.
- *المشاركة المُستنيرة و الملاحظات:* سيتم توفير المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع بين جميع أصحاب المصلحة على نحو مُلائم؛ كما سيتم إتاحة الفرص لتوصيل مُلاحظات أصحاب المصلحة، ولتحليل، ومعالجة تعليقاتهم، ومخاوفهم.
- *الشمولية والحساسية:* يجري تحديد أصحاب المصلحة لدعم أفضل أواصر التواصل ما بينهم وبناء علاقات فعالة. وتعتبر عملية المشاركة في المشاريع شاملة، حيث يُشجَّع جميع أصحاب المصلحة، في جميع الأوقات، على المشاركة في عملية التشاور. بالإضافة إلى توفير الوصول المُتساوي إلى المعلومات لجميع أصحاب المصلحة، وانتهاج مبدأ الحساسية تجاه احتياجات أصحاب المصلحة كمبدأ أساسي

يقوم عليه اختيار طرق المشاركة. وسيولى اهتمام خاص بالفئات الضعيفة التي قد تكون معرضة لخطر الاستبعاد من فوائد المشروع، وخاصة النساء وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والنازحين والعمال المهاجرين والمجتمعات المُهاجرة، وستُراعى الحساسيات الثقافية للمجموعات العرقية المتنوعة. كما ستقوم الوكالات المنفذة بتنظيم اجتماعات منفصلة ومناقشات جماعية مركزة للذكور والإناث عندما يسمح الوضع بذلك وحسب الضرورة ، وسيشركون مُيسرين من نفس جنس المشاركين، وسيوفرون دعماً إضافياً لتسهيل وصول الميسرين. وستتم مُراعاة الحفاظ على الحساسية تجاه الصراع في غزة والمبادئ الإنسانية المتمثلة في الحياد وعدم التحيز.

- *المرونة:* سيحول الصراع الدائر في غزة حالياً دون الأشكال التقليدية من المشاركة وجهاً لوجه، وسوف تظل مثل هذه التحديات قائمة لبعض الوقت حتى بعد وقف إطلاق النار. وعليه، ستُستخدم أشكال أخرى من المشاركة، بما في ذلك الاتصالات الهاتفية في المقام الأول (مثل الرسائل النصية القصيرة والمكالمات الواردة إلى الخط الساخن المتاح لبرنامج الأغذية العالمي)، إلى أن تصبح أشكال المشاركة التقليدية ممكنة.

3.2. الأطراف المُتأثرة والأطراف المعنية الأخرى

تشمل الأطراف المتأثرة المجتمعات المحلية وأفراد المجتمع والأطراف الأخرى التي قد تتعرض لتأثيرات مباشرة من المشروع. على وجه التحديد، يندرج الأفراد والمجموعات التالية ضمن هذه الفئة: الأسر التي وقعت في براثن الفقر حديثاً، والمتقدمون المدرجون في قائمة الانتظار الخاصة ببرامج التحويلات النقدية في قاعدة بيانات برامج التحويلات النقدية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية والذين كانوا عرضة للفقر قبل الوباء، والعمال الذين فقدوا دخلهم بسبب الوباء، وحرب غزة الحالية، علماً بأن الفئة ستمتد لتشمل أيضاً المستفيدين من برامج التحويلات النقدية نظراً لحاجتهم الكبيرة للدعم. ومن المتوقع أن يستفيد أكثر من 375 ألف مستفيد (75.400 اسرة) بشكل مباشر من مشروع التمويل الإضافي الثاني.

يشمل أصحاب المصلحة في المشروع أيضاً أطرافاً أخرى غير المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر، بما في ذلك الجهات المؤسسية مثل وزارة المالية، ووزارة التنمية الاجتماعية، ووكالات الأمم المتحدة مثل الأونروا، والقطاع الخاص بما في ذلك المحلات التجارية الشريكة لبرنامج الأغذية العالمي (حوالي 200 متجر في جميع أنحاء غزة)، والمتاجر ومحلات السوبر ماركت الجديدة التي من المحتمل أن تعمل بمثابة نقاط توزيع عينية، والمنظمات المجتمعية، وشبكات الشباب مثل مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، والمنظمات غير الحكومية الدولية مثل ACTED والمجتمعات العالمية، ووسائل الإعلام المحلية.

3.3. الأفراد أو المجموعات المحرومة/الضعيفة

سيستهدف المشروع الأفراد والمجموعات المحرومة والضعيفة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المجموعات الآتية:

#	المجموعات الضعيفة أو المحرومة	العوائق التي تحول دون الوصول إلى المعلومات و/أو فوائد المشروع	المنظمات التي ستُمثل إشراك أصحاب المصلحة
1	الأسر الفقيرة والأسرة المعرضة لخطر الوقوع في براثن الفقر.	1. أدت البيئات السياسية والاجتماعية–الاقتصادية المتدهورة والهشة في غزة إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم. 2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. حيث تُفرض قيود على هذا الشكل من أشكال التواصل في أوقات انقطاع الاتصالات. وغياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القادة المحليين	وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، موظفو برنامج الأغذية العالمي، ومنظمات المجتمع المدني، والمنظمات الدولية العاملة في غزة مثل مجتمعات عالمية ومنظمة ACTED.

		3. نقص خدمات الإنترنت والبنية التحتية.	
2	العاطلون عن العمل وأفراد المجتمع الفقراء الذين فقدوا مصدر دخلهم بسبب الصراع (أي النازحين واللاجئين والمجتمعات البدوية).	1. أدت البيئات السياسية والاجتماعية–الاقتصادية المتدهورة والهشة في غزة إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم. 2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. حيث تُفرض قيود على هذا الشكل من أشكال التواصل في أوقات انقطاع الاتصالات. وغياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القادة المحليين 3. نقص خدمات الإنترنت والبنية التحتية.	وزارة التنمية الاجتماعية، الأونروا
3	الأشخاص الذين أصيبوا في النزاع، و**الأشخاص الذين فقدوا منازلهم ويعيشون في مراكز الايواء** و/أو الذين فقدوا معيلهم بسبب الصراع الحالي، بما في ذلك النساء والشباب والأطفال وكبار السن والأشخاص الذين يعانون من أمراض مُزمنة، والأشخاص ذوي الإعاقة.	1. أدت البيئات السياسية والاجتماعية–الاقتصادية المتدهورة والهشة في غزة إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم. 2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. حيث تُفرض قيود على هذا الشكل من أشكال التواصل في أوقات انقطاع الاتصالات. وغياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القادة المحليين. 3. نقص خدمات الإنترنت والبنية التحتية.	منظمات المجتمع المدني، والمنظمات الدولية العاملة في غزة مثل مجتمعات عالمية. منظمات المرأة المعنية مثل سوا. المنظمات المعنية العاملة مع الأشخاص ذوي الإعاقة مثل الجمعية الفلسطينية للتمكين والتنمية المحلية REFORM
4	الأشخاص الذين يعيشون في مواقع نائية وريفية، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق ذات الوصول الصعب (ARAs)	1. أدت البيئات السياسية والاجتماعية–الاقتصادية المتدهورة والهشة في غزة إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمساعدة والدعم. 2. استخدام الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين. حيث تُفرض قيود على هذا الشكل من أشكال التواصل في أوقات انقطاع الاتصالات. وغياب آليات التواصل المناسبة كالاتصال المباشر مع القادة المحليين 3. نقص خدمات الإنترنت والبنية التحتية.	وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية برنامج الأغذية العالمي من خلال موظفيه المحليين ومن خلال الشركاء المحليين والدوليين مثل ACTED ومجتمعات عالمية.

يمكن إضافة المجموعات الضعيفة الموجودة داخل المجتمعات المتأثرة من المشروع، والتثبت منها، والتشاور معها من خلال وسائل مخصصة، حسب الاقتضاء. وسيرد وصف لأساليب الإشراك التي سينتهجها المشروع في الأقسام الآتية.

4. برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4.1. مُلّخص إشراك أصحاب المصلحة الذي أجري أثناء الإعداد للمشروع

في إطار إعداد مشروع التمويل الإضافي الثاني المقترح، عُقدت مشاورات مع السلطة الفلسطينية وشركاء التنمية. وعُقدت مشاورات مع شركاء التنمية وبرنامج الأغذية العالمي. كما عقدت اجتماعات المُشاورات العامة الآتية:

1. عُقدت اجتماعات تشاورية هاتفية ثنائية (مقابلات من شخص لشخص) في 6 تشرين الثاني/نوفمبر 2023 مع ممثلي المنظمات غير الحكومية، والمنظمات المجتمعية، والمنظمات غير الحكومية الدولية التي تُنفّذ حالياً تدخلات تتعلق بالوضع الطارئ في غزة، لا سيما في مجال الحماية الاجتماعية. ومن بين هذه المنظمات منظمة كير الدولية، ومؤسسة أنيرا، وأطفال الحرب، والهلال الأحمر الفلسطيني، وجمعية الإغاثة الطبية الفلسطينية، وACAD، بالإضافة إلى منظمة سوا التي تنشط في الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية. وخلال هذه المشاورات الثنائية، تم التعريف عن المشروع وهدفه الإنمائي، بما في ذلك تدخلاته المقترحة وموجز عن تاريخ المشروع الأصلي والتمويل الإضافي الأول. وتضمنت المناقشة المعايير البيئية والاجتماعية الواردة في إطار العمل البيئي الاجتماعي، وإرشادات البيئة والصحة والسلامة المعمول بها، والمخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة وتدابير التخفيف ذات الصلة بها، والفئة البيئية والاجتماعية للمشروع، وتحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة، وبرنامج خطة إشراك أصحاب المصلحة، والأشخاص المحددين المتأثرين بالمشروع، والأطراف المعنية الأخرى، والمجموعات الضعيفة. بالإضافة إلى ذلك، تمت مناقشة آلية التظلم وترتيبات تنفيذ المشروع وكذلك خدمة معالجة المظالم. وفي نهاية كل اجتماع، دوّنت ملاحظات ومشاغل المشاركين. *لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى المحلق 1، الجدول 1.*
2. اجتماع المجموعة: عُقدَ اجتماع تشاوري افتراضي (عبر تقنية Zoom) في 07 تشرين الثاني/نوفمبر 2023 ضم العديد من منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية الدولية التي تُجري استجابة لحالة الطوارئ وتعمل في مجال الحماية الاجتماعية. وضم المشاركون 23 جهة حاضرة من مختلف المنظمات. وركز الاجتماع التشاوري على تقديم تعريف عن التمويل الإضافي الثاني للحماية الاجتماعية والوظائف، وتدخلاته المقترحة، وترتيبات تنفيذه، ومخاطره البيئية والاجتماعية المحددة بالإضافة إلى تدابير التخفيف منها. كما قدم الاجتماع نظرة عامة على خطة إشراك أصحاب المصلحة، وطرق التشاور، والأشخاص المتأثرين بالمشروع، والأطراف المعنية الأخرى، والفئات الضعيفة. واستُعرضت القوانين الوطنية المعمول بها والمعايير البيئية والاجتماعية ونوقش برنامج خطة إشراك أصحاب المصلحة، وقُدمت آلية التظلم (للعامة والعمال) وخدمة معالجة المظالم. وعند نهاية اللقاء تم الحصول على التغذية الراجعة من المشاركين. *لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى المحلق 1، الجدول 1.*
3. عُقد اجتماع افتراضي بين وزارة المالية والوكالة المنفذة (برنامج الأغذية العالمي) والبنك الدولي في 08 تشرين الثاني/نوفمبر 2023. وهدف الاجتماع إلى مناقشة ترتيبات تنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية، والقدرات الحالية، وتنسيق إعداد وتطوير الأدوات البيئية والاجتماعية ذات الصلة بالمشروع بما يتماشى مع المعايير البيئية والاجتماعية المطبقة في الإطار البيئي والاجتماعي.

ستكون الوثائق البيئية والاجتماعية الإضافية متاحة بدءاً من كانون الأوّل/ديسمبر 2023 فصاعداً. ويرد أدناه الملخص الرئيسي للتعليقات الواردة وسيتم تناوله، حسب الاقتضاء، في التصميم التفصيلي للأنشطة، وأثناء تنفيذ المشروع. ويرد ملخص للتوصيات الرئيسية الواردة والمُدمجة في خطة إشراك أصحاب المصلحة في الملحق 1، الجدول 1.

مُلّخص للنقاط الرئيسية التي تمت إثارتها أثناء المُشاورات:

خلال المشاورات مع أصحاب المصلحة، ركز المشاركون في المقام الأول على الجوانب الفنية والمخاوف العملية المتعلقة بتوزيع المساعدات في غزة. وسلطوا الضوء على أنشطتهم الميدانية الأخيرة، بما في ذلك جهودهم في مجال توزيع المساعدات العينية والطرود الغذائية في الملاجئ. وحُدّدت التوترات المُجتمعية ونقص الموارد على أنهما أكبر المخاطر في غزة. وشدّد أصحاب المصلحة على الحاجة إلى توزيع المساعدات على قدم المُساواة من خلال تطوير معايير تحديد ضعف الأُسر وبرامج المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة والمستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، أثيرت الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص الموجودين خارج الملاجئ، مثل "العائلات المضيفة" التي تستضيف الأفراد النازحين، وتحديات الوصول إلى قواعد البيانات لاختيار المستفيدين. كما تم طرح الأسئلة وإثارة المخاوف بشأن ترتيبات التنفيذ، والفوارق

الجغرافية، وأهمية الاجتماعات التي تُشرك أصحاب المصلحة لمتابعة تطور المشروع وضمان وصول الدعم إلى المحتاجين أثناء التصدي لقضايا الأمن والتوتر الاجتماعي. *لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى المحلق 1، الجدول 1.*

4.2. ملخص لاحتياجات أصحاب المصلحة في المشروع والأساليب والأدوات والتقنيات لإشراك أصحاب المصلحة

عندما يكون الوضع مناسباً، سيضمن المشروع عقد مجموعة واسعة من ورش العمل التشاورية مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين قبل إطلاق أي نشاط من أجل إفساح المجال لتقديم المدخلات والتعديلات اللازمة لتنفيذه. واقتُرحت طرق مشاركة مختلفة وتغطي احتياجات أصحاب المصلحة المختلفة كما هو موضح أدناه: *اجتماعات/مشاورات جماعية لتبادل المعلومات العامة* (افتراضية أو وجهاً لوجه) ستشمل حضور جميع أصحاب المصلحة في المشروع، من أجل مشاركة إعلانات المشروع وفعاليات إطلاق البرنامج التي ستنطوي على مشاركة المعلومات المتعلقة بأنشطة المشروع، وجدوله الزمني، وإعلانات أنشطته المخطط لها، وللسماح للمشاركين بتقديم آرائهم وملاحظاتهم. *اجتماعات جماعية ذات جداول أعمال منظمة* (افتراضية أو وجهاً لوجه) مع الأطراف التي تأثرت على نحو مباشر. وسيتخللها نقاشات عن الأنشطة المحددة للمشروع والقضايا ذات الصلة، والقضايا البيئية والاجتماعية، وآلية التظلم. *مقابلات فردية* ستجري مع المنظمات الممثلة للمجموعات الضعيفة المحددة حول أنشطة وخطط المشروع المحددة، وحلول التصميم وتدابير تخفيف / إدارة التأثير التي تتطلب مناقشة متعمقة، لتدوين الملاحظات والمخاوف. *اجتماعات رسمية* ستنعقد مع الجهات المؤسسية الفاعلة مثل وزارة التنمية الاجتماعية، ووسائل الإعلام المحلية، والمنظمات المجتمعية، وشبكات الشباب لتوزيع المعلومات حول المشروع على المسؤولين الحكوميين والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص، ولعقد اجتماعات للمتابعة. وستنظر هذه المشاورات في احتياجات الفئات الضعيفة وسيتم تنظيمها بطريقة شاملة، بالإضافة إلى توفير المعلومات الشفافة اللازمة للمستفيدين حول الطبيعة المؤقتة للبرنامج ومعايير الأهلية.

سيوفر المشروع أيضاً إرشادات واضحة بشأن التعامل مع الشكاوى من خلال آلية التظلم، وسلامة استخدام هذه الآلية، بالإضافة إلى طرق لحل الاستفسارات المتعلقة بعمليات المشروع وطرق تقديم أي ملاحظات أخرى. سيتم تصميم وتنفيذ آليات إضافية لتلقي ملاحظات المستفيدين، حسب الاقتضاء وحسبما هو ممكن في ظل السياق الصعب، أثناء التنفيذ.

4.3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

الجدول التالي يبيم خطة اشراك اصحاب المصلحة التي سيتم العمل عليها:

مرحلة المشروع	التاريخ المتوقع/الفترة الزمنية	موضوع المُشاورات/الرسالة	الطريقة المُستخدمة	أصحاب المصلحة المُستخدمة	المسؤوليات
مرحلة الإعداد	المعلومات التي سيتم الكشف عنها قبل تاريخ تقييم المشروع.	أنشطة المشروع والجدول الزمني والإعلانات عن الأنشطة المخطط لها، وآلية التظلم المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروع وتدابير تخفيفها	اجتماعات افتراضية للمجموعات أو للأفراد، حسبما يسمح به الوضع. المراسلات (الهاتف/الرسائل النصية القصيرة، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل الرسمية)	المُستفيدين 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 ACTED	أخصائي برنامج الأغذية العالمي البيئي والاجتماعي في القدس (والمعايير البيئية والاجتماعية) في قطاع غزة

	المعلومات التي سيتم الكشف عنها قبل تاريخ تقييم المشروع.	أنشطة المشروع والجدول الزمني والإعلانات عن الأنشطة المخطط لها أدوات آلية التظلم لرفع الشكاوى وتقديم الملاحظات، قواعد السلوك والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بها وتدابير التخفيف. مناقشة متعمقة لتدوين الملاحظات والمخاوف.	اجتماعات فردية (افتراضية أو وجهاً لوجه)، حسبما يسمح به الوضع. المراسلات (هاتف/رسائل نصية قصيرة أو الوسائل التقليدية) بالنسبة للفئات المحرومة والضعيفة، يجب استخدام الأدوات المناسبة والمخصصة لهم مثل نشر المعلومات من خلال قادة المجتمع والمتطوعين والمنظمات العاملة مع الفئات الضعيفة، محطات الإذاعة والتلفزيون المحلية، وأرقام الهواتف المخصصة لمكالمات الاستفسار، ووسائل التواصل الاجتماعي وأنشطة التوعية.	الفئات الضعيفة: الأسر الفقيرة، والنساء والشباب المتضررون من النزاع، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية والريفية، والفقراء من ذوي الإعاقة.	الأخصائي البيئي والاجتماعي لبرنامج الأغذية العالمي في القدس /الأخصائي البيئي والاجتماعي في قطاع غزة
مرحلة التنفيذ	خلال فترة تنفيذ المشروع	حالة المشروع التقدم معايير الأهلية وآليات التوزيع (نقاط التوزيع العينية مثل المحلات التجارية والآليات الأخرى، وآلية التوزيع النقدي مثل PayPal ..إلخ). تتضمن آلية التظلم قنوات لقبول شكاوى العنف المبني على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي دون الكشف عن الهوية	اجتماعات عامة، ومجموعات التركيز (افتراضية أو وجهاً لوجه)، حسبما يسمح به الوضع. اجتماعات رسمية ذات أثر وتأثير كبير على أصحاب المصلحة. بيانات صحفية محلية للإعلانات الرئيسية المراسلات (هاتف/رسائل نصية قصيرة) سيتم نشر التقارير على موقع برنامج الأغذية العالمي.	الحكومة وشركاء التنمية مثل وزارة المالية، ووزارة التنمية الاجتماعية، والأونروا، ومجتمعات عالمية، ومعاً	الأخصائي البيئي والاجتماعي لبرنامج الأغذية العالمي في القدس /الأخصائي البيئي والاجتماعي في قطاع غزة
	خلال فترة تنفيذ المشروع	حالة المشروع وتقدمه معلومات حول المواقع المختلفة وتوقيت التوزيع (خلال أربع وعشرين ساعة) معلومات عن أنشطة دمج النوع الاجتماعي المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروع وتدابير تخفيفها. تتضمن آلية التظلم قنوات لقبول شكاوى العنف المبني على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي	الرسائل النصية بالنسبة للفئات المحرومة والضعيفة، يجب استخدام الأدوات المناسبة والمخصصة لهم مثل نشر المعلومات من خلال قادة المجتمع والمتطوعين والمنظمات المُمثلة للمجتمع، ومحطات الإذاعة والتلفزيون المحلية، وأرقام الهواتف المخصصة لمكالمات الاستفسار والرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي وأنشطة التوعية، حسبما يسمح الوضع.	المُستفيدين من المشروع بما في ذلك الفئات الضعيفة (كما هو مذكور أعلاه)	الأخصائي البيئي والاجتماعي لبرنامج الأغذية العالمي في القدس /الأخصائي البيئي والاجتماعي في قطاع غزة

الإشراف والمتابعة	خلال فترة تنفيذ المشروع – بعد شهر واحد من تنفيذ المشروع	التقدم العام للمشروع وإنجازاته ومخرجاته الرئيسية، تحدياته الرئيسية ودروسه المستفادة، نظام آلية التظلم.	مراقبة الطرف الثالث (كل أسبوعين) من خلال المراقبة الميدانية ومقابلات المستفيدين. اجتماعات رسمية بيانات صحفية	المُستفيدين من المشروع القطاع الخاص الحكومة وشركاء التنمية الإعلام المحلي	أخصائي برنامج الأغذية العالمي البيئي والاجتماعي في القدس /الأخصائي البيئي والاجتماعي في قطاع غزة/مراقبة طرف ثالث (أوراد)/

الجدول 2: خطة إشراك أصحاب المصلحة

سيتم الإفصاح العلني عن خطة إشراك القطاع الخاص (باللغتين العربية والإنجليزية) وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي للتمويل الإضافي الثاني على الموقع الإلكتروني لوزارة المالية وعلى الموقع الإلكتروني لبرنامج الأغذية العالمي https://www.wfp.org/countries/palestine وعلى نظام البنك. سيتم أيضاً نشر مستندات المشروع بما في ذلك النسخ المُحدثة والتفاصيل حول آلية التظلم الخاصة بالمشروع على الموقع الإلكتروني لبرنامج الأغذية العالمي. سيتم إعداد المواد المطبوعة (الكتيبات والمنشورات والملصقات وما إلى ذلك) واستخدامها بناءً على الاحتياجات المحددة. سيتم استخدام اللغتين الإنجليزية والعربية للإفصاح عن المعلومات على موقع المشروع.

4.4 تقديم التقارير لأصحاب المصلحة

سيتم إطلاع أصحاب المصلحة على المستجدات أولاً بأول أثناء تطور المشروع، بما في ذلك إعداد التقارير عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية التظلم، وعن التقدم الشامل في تنفيذ المشروع.

سيقوم برنامج الأغذية العالمي بإعداد التقارير ومشاركتها مع وزارة المالية بشأن تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وتقديم التقارير عنها إلى أصحاب المصلحة.

5. الموارد والمسؤوليات اللازمة لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

5.1 المصادر

ستتولى الوكالة المنفذة للمشروع، برنامج الأغذية العالمي، مسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. سيقوم برنامج الأغذية العالمي بتوظيف أو تعيين مسؤول بيئي واجتماعي في القدس، ليتولى مسؤولية تنفيذ ومراجعة هذه الخطة كل ستة أشهر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء أي تغييرات في فئات أصحاب المصلحة أو أنشطة المشاركة. وسيُقدّم الدعم للأخصائي البيئي والاجتماعي في القدس من قبل الأخصائي البيئي والاجتماعي في غزة والذي سيتم توظيفه أو تعيينه بمجرد أن يسمح الوضع بذلك. على أن يتم مُراجعة الميزانية وفقاً لذلك.

تبلغ ميزانية خطة إشراك أصحاب المصلحة 11000 دولاراً أمريكياً لكامل مدة المشروع المخصصة للمكون 1. للمشروع.

فئة الميزانية	الكمية	تكلفة الوحدة (دولار أمريكي)	الأوقات/السنوات	التكاليف الكليّة (دولار أمريكي)

1. الفعاليات				
1 أ. فعالية إطلاق المشروع	0	0	0	0
1 أ. اجتماعات الأشخاص المتأثرين بالمشروع (افتراضية)	0	0	0	0
1 ج. ستُعقد جلسات مشاركة للمعلومات وجهاً لوجه عندما يسمح الوضع الأمني على الأرض بذلك	3	1000	3	3000
2. حملات التواصل				
2أ. مواد التواصل (ملصقات، كتيبات، منشورات... بما في ذلك التصميم) عندما يسمح الوضع الأمني على الأرض بذلك	LS	LS	LS	2000
2ب. الإفصاح عن المعلومات بما في ذلك المعلومات الإعلامية	LS	LS	LS	1500
2ج. مسح (ستجريه شركة TPM)	1		1	3000
3. التدريبات				
3أ. على سبيل المثال، التدريب على الامتثال لمتطلبات البنك بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي	3	500	3	1500
الميزانية الكليّة لإشراك أصحاب المصلحة:				11,000

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

5.2. مسؤوليات ووظائف الإدارة

سيعتمد التمويل الإضافي المقترح على ترتيبات التنفيذ الحالية في إطار المشروع الأصلي. وسيتولى برنامج الأغذية العالمي مسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم تنفيذ هذه الأنشطة من خلال الهيكل الإداري الذي أنشأه برنامج الأغذية العالمي، وعلى وجه التحديد من خلال الأخصائي البيئي والاجتماعي في القدس والأخصائي البيئي والاجتماعي المُعيّن في غزة، وذلك بمجرد أن يسمح الوضع بذلك. ستكون وحدة تنسيق المشروع/التشغيل والحماية الاجتماعية في وزارة المالية مسؤولة عن المتابعة والتقييم وتقديم التقارير المرحلية المتعلقة بالتقييم البيئي والاجتماعي. وبالتالي، ستعتمد وظيفة تنسيق المشروع على قدرة وزارة المالية المثبتة في إدارة وتنفيذ المشاريع التي يمولها البنك الدولي.

سيتم توثيق أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة كجزء من متطلبات إعداد التقارير المرحلية للمشروع، وكما هو موضح في خطة الالتزام البيئي والاجتماعي الخاصة بالمشروع.

6. آلية التظلم

الهدف الرئيسي لآلية التظلم هو المساعدة في حل الشكاوى والتظلمات آنياً وبطريقة فعالة وناجعة ترضي جميع الأطراف المعنية. سيَستخدم التمويل الإضافي الثاني آلية التظلم التي تم تطويرها لعمليات برنامج الأغذية العالمي، والمعروفة باسم آلية تقديم الشكاوى والتعليقات.

6.1. وصف آلية التظلم

الجدول 4: تفاصيل آلية التظلم للمشروع

الخطوة	وصف العملية	الإطار الزمني	المسؤولية
هيكل تنفيذ آلية التظلم	أنشأ المكتب القطري لبرنامج الأغذية العالمي في فلسطين قنوات مختلفة لتلقي التظلمات وملاحظات المستفيدين على النحو التالي: 1- مكتب المساعدة الذي تم إنشاؤه لدى الشركاء المتعاونين مع برنامج الأغذية العالمي والذي سيكون متاحاً في مواقع التوزيع. 2- رقم خط ساخن متاح لجميع الفلسطينيين (المستفيدين وغير المستفيدين) من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً. يقوم برنامج الأغذية العالمي حالياً أيضاً بمشاركة جميع المكالمات المصنفة على أنها طلبات للحصول على المساعدة الغذائية، والمساعدة الصحية، والمساعدة في المأوى، والمساعدة النقدية وما إلى ذلك ... مع القطاعات/المجموعات ذات الصلة لاتخاذ الإجراءات و/أو متابعتها. صُمِّم نظام آلية التظلم التابع لبرنامج الأغذية العالمي أيضاً لقبول الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، مع مسارات إحالة خاصة. في حالة تلقي شكوى تتعلق بالعنف الجنسي/الاستغلال والاعتداء الجنسي/العنف القائم على النوع الاجتماعي، سيتم إشراك برنامج الأغذية العالمي وشبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية بالإضافة إلى مؤسسة سوا التي توفر الدعم والحماية والمشورة الاجتماعية للناجين من العنف الجنسي والاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية.	خلال دورة حياة المشروع	الأخصائي البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي،
استلام التظلمات	يمكن استلام التظلمات عبر القنوات الآتية: • شخصياً: يقوم صاحب الشكوى بتقديم شكوى إلى أي من مكاتب المساعدة المنشأة لدى الشركاء المتعاونين مع برنامج الأغذية العالمي. • شفهياً عن طريق الاتصال بالخط الساخن: يمكن لصاحب الشكوى الاتصال على الرقم التالي 1800124126 لتقديم الشكوى.	خلال دورة حياة المشروع	
الفرز، المعالجة	تتم إدارة الشكاوى والملاحظات الواردة عبر مكتب المساعدة مباشرة من قبل الشركاء المتعاونين، ويتم مشاركة الشكاوى التي تحتاج إلى تصعيد مع الأخصائي البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي للحصول على المعلومات واتخاذ الإجراءات. الأخصائي البيئي والاجتماعي قادر على إغلاق معظم الشكاوى على الفور. يتم التعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة عبر الخط الساخن من خلال مركز اتصال مقره في رام الله. يتم تصنيف المكالمات وتبويبها فرعياً لضمان	فور استلام الشكوى	ضباط الاتصال المحليين للتظلمات في مكاتب المساعدة / الأخصائي البيئي والاجتماعي/ برنامج الأغذية العالمي

	الإغلاق الفوري للمكالمات القياسية وتصعيد المكالمات الأخرى التي تم تصنيفها على أنها غير قياسية. يسمح النظام المعمول به لعامل الهاتف لدى مركز الاتصال بالحصول على معلومات عن المتصل (إذا كان مستفيداً) من خلال واجهة برمجة التطبيقات. يقوم الأخصائي البيئي والاجتماعي بفحص أي شكوى يتم إرسالها إلى مدير المشروع؛ ويُسجلها في سجل تسجيل الشكاوى؛ ويُصنّفها وفقاً لأنواع الشكاوى التالية: إدارية، بما في ذلك الطلبات، أو الشكاوى، أو الاستفسارات، أو البلاغات، أو العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء الجنسي/العنف الجنسي (يُحفظ بشكل سري ومنفصل). سيقدم الأخصائي البيئي والاجتماعي ملخصاً للشكاوى الواردة في التقارير المرحلية المقدمة إلى وزارة المالية.		الأخصائي البيئي والاجتماعي /برنامج الأغذية العالمي،
الإقرار والمتابعة	يتم الإقرار باستلام التظلم لمُقدم الشكوى من قبل مسؤول الشكاوى في مكتب المساعدة و/أو أخصائي التشغيل والحماية الاجتماعية	خلال 3 أيام من استلامها	الأخصائي البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي،
التثبت من صحة الشكوى، التحقيق فيها، الإجراء المُتخذ	بالنسبة للشكاوى التي يتلقاها الأخصائي البيئي والاجتماعي، يكون بذاته مسؤولاً عن معالجتها على الفور إن أمكن ومع صاحب الشكوى مباشرة. إذا استُلمت الشكوى من خلال الخط الساخن، فيمكن لعامل الهاتف لدى مركز الاتصال معالجة الشكوى مباشرة حيثما أمكن ذلك (حيث يكون لديه/ها المعلومات ذات الصلة بالأسئلة الشائعة المقدمة ويكون على اتصال مباشر مع فريق برنامج الأغذية العالمي للحصول على المشورة إذا لزم الأمر). إذا لم يكن من الممكن إغلاق الشكوى التي تم تلقيها إما من خلال الأخصائي البيئي والاجتماعي أو من خلال الخط الساخن على الفور، فسيتم تصعيدها إلى الوحدة المعنية في برنامج الأغذية العالمي التي ستقوم بالتحقق واتخاذ الإجراءات وفقاً لذلك. إذا كانت الشكوى ذات طبيعة حساسة، يتم تصعيدها من قبل برنامج الأغذية العالمي إلى المفتش العام ومكتب الرقابة للتحقيق المباشر	خلال 10 أيام عمل ويمكن أن تستمر لمدة 30 يوماً إذا لم يتم حل الشكوى	لجنة الشكاوى مكونة من مدير المشروع والأخصائي البيئي والاجتماعي المعني.
المتابعة والتقييم	يتم جمع البيانات المتعلقة بالشكاوى في سجل الشكاوى وإبلاغها إلى وزارة المالية/وحدة تنسيق المشروع على أساس نصف شهري. وستقدم وحدة تنسيق المشروع في وزارة المالية تقريراً عن التظلمات الواردة إلى البنك الدولي كجزء من التقارير المرحلية.	نصف شهرية	الأخصائي البيئي والاجتماعي/برنامج الأغذية العالمي،
تقديم الملاحظات	يتم جمع الملاحظات من المُشتكين حول رضاهم عن حل الشكوى عن طريق الاتصال لضمان إرضاءهم	فور إغلاق الشكوى	SDS/برنامج الأغذية العالمي،

توفر آلية التظلم عملية استئناف إذا لم يكن مقدم الشكوى راضياً عن الحل المقترح للشكوى. فبمجرد اقتراح جميع الوسائل الممكنة لحل الشكوى، إذا بقي مقدم الشكوى غير راضٍ، فسيتم إعلامه بحقه في اللجوء إلى القانون.

سيكون للمشروع تدابير أخرى معمول بها للتعامل مع الشكاوى الحساسة والسرية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالاستغلال والإساء الجنسية والتحرش الجنسي بما يتماشى مع مذكرة الممارسات الجيدة الصادرة عن البنك الدولي في الإطار البيئي والاجتماعي بشأن الاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي. أما إذا كانت الشكوى تتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، فسيُحيلها الأخصائي البيئي والاجتماعي إلى مدير مشروع برنامج الأغذية العالمي لضمان إجراء تحقيق عادل ومستقل في أي مخاوف أو شكاوى. يجب أن يتضمن نظام آلية التظلم مسارات إحالة خاصة لشكاوى وتظلمات العنف القائم على النوع الاجتماعي بما في ذلك التظلمات المتعلقة بالتحرش الجنسي والاستغلال والاعتداء الجنسي. سيتم نشر المعلومات حول وجود آلية تظلم للعنف القائم على النوع الاجتماعي إلى جميع أصحاب المصلحة من خلال طرق مختلفة ذات صلة بالوضع (أي المشاورات العامة والملصقات والمنشورات وأجهزة الراديو المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة). سيتم أيضاً توفير التدريب من قبل خبير في العنف القائم على النوع الاجتماعي للأخصائي البيئي والاجتماعي حول الكشف عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى والتظلمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. منذ بداية المشروع الأصلي، ورد إلى آلية التظلم لإعادة الهيكلة والتمويل الإضافي 1 (من خلال آلية مختلفة)، 536 شكوى، وتم حلها. لم يتم تلقِ أية شكاوى بخصوص الاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي. بالإضافة إلى ذلك، منذ 7 أكتوبر/تشرين الأول 2023، تلقى الخط الساخن لبرنامج الأغذية العالمي 30,306 مكالمة، منها 75% طلبت المساعدة الغذائية/التحويلات النقدية و1,420 طلبت المأوى. (تقرير الوضع الداخلي لبرنامج الأغذية العالمي بشأن الاستجابة لحالات الطوارئ في فلسطين 8، 7 نوفمبر/تشرين الثاني 2023)

سيوفر برنامج الأغذية العالمي أيضاً أي تدابير إضافية مطلوبة لإدارة العمل حسبما يسمح به الوضع، وسيتم تضمينها في إجراءات إدارة العمل المحدثة للمشروع الأصلي. وسيتم مراجعة إجراءات إدارة العمل المُحدثة والإفصاح عنها خلال شهر واحد من تاريخ سريان المشروع. وستشمل هذه التدابير أيضاً آلية التظلم العمالي. ويجب أن تكون آلية التظلم للعاملين متاحة أيضاً على مستوى جميع شركاء برنامج الأغذية العالمي، (مثل المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية)، الذين سيُطلب منهم تطوير وإنشاء آليات تظلم للعاملين ليستفيد منها موظفيهم. يجب على برنامج الأغذية العالمي تقديم معلومات واضحة ومفصلة عن آلية التظلم للعاملين الذين سيتم توظيفهم أو انضمامهم للمشروع أثناء التنفيذ. باختصار، سيتلقى مركز الاتصال/الخط الساخن التابع لبرنامج الأغذية العالمي أيضاً شكاوى من العمال. وسيتم تطبيق العمليات القياسية لبرنامج الأغذية العالمي من خلال جهات التنسيق المعنية بالصحة في البرنامج، والموارد البشرية، وأمين المظالم، ومن خلال المفتش العام ومكتب الرقابة التابع لبرنامج الأغذية العالمي. تتناول آلية التظلم هذه أيضاً المظالم المتعلقة بعمالة الأطفال والعنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي. ونتيجة لذلك، طوّر البرنامج ميزات لقبول الشكاوى من مجهول والرد عليها. ويجب على برنامج الأغذية العالمي إبلاغ العمال بالأدوات المتاحة لتقديم التظلمات مثل رقم الهاتف والبريد الإلكتروني. وسيتم تعيين موظف لتلقي الشكاوى ومُعالجتها وسيتولى مسؤولية إدارة الشكاوى وفرزها وتسجيل وتتبع حل التظلمات في سجل الشكاوى. وسيقوم موظفو آلية التظلم برفع تقارير إلى الأخصائي البيئي والاجتماعي للمشروع بشأن الشكاوى المستلمة ومعالجتها على أساس شهري. وسيقوم الأخصائي البيئي والاجتماعي الخاص بالمشروع بمراقبة امتثال المنظمات غير الحكومية/منظمات المجتمع المحلي (مثل ACTED والمجتمعات العالمية) فيما يتعلق بتنفيذ إجراءات آلية التظلم وسيقوم بانتظام بتقييم فعالية آلية الشكاوى الحالية. سيتم وصف آلية التظلم الخاصة بالعمال عند عقد الدورات التدريبية التعريفية لهم، علماً بأنها ستُقدم لجميع 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 والوضع.

وسيستخدم العاملون المشاركون في التمويل الإضافي الثاني آلية التظلم التي تم تطويرها في برنامج الأغذية العالمي، والتي ترد تفاصيلها بالتفصيل الكامل في الجدول 4. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركاء استخدام قنوات التحقيقات العالمية لبرنامج الأغذية العالمي وتقديم شكوى عبر الإنترنت (اطلّع على: https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/106255/index.html) التي تشرف عليها وحدة التحقيقات في البرنامج، مكتب المفتش العام، الذي يعمل مع مكتب الأخلاقيات في برنامج الأغذية العالمي. وكجزء من النهج المتبع على نطاق منظومة الأمم المتحدة تجاه منع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية، يُشارك برنامج الأغذية العالمي البيانات المتعلقة بهذه الادعاءات مع الأمانة العامة للأمم المتحدة. يتم مُراجعة الشكاوى خلال 10 أيام عمل ويمكن أن تستغرق 30 يوماً إذا لم يتم حلها.

يمكن لأي صاحب مصلحة مرتبط بالمشروع (أفراد أو مجتمعات) أيضاً استخدام نظام الشكاوى الخاص بوحدة تنسيق المشروع–وزارة المالية إذا لم يحل نظام الشكاوى الخاص ببرنامج الأغذية العالمي شكاواهم.

لا يتسامح البنك الدولي والعميل وبرنامج الأغذية العالمي مع الأعمال الانتقامية والثأر ضد أصحاب المصلحة في المشروع الذين يشاركونهم وجهات نظرهم حول المشاريع التي يمولها البنك.

7. المتابعة والإبلاغ

7.1. ملخص لكيفية مُتابعة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة والإبلاغ عنها

سيتم إعداد تقارير المراقبة التي توثق تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة، وغيرها من التدابير والمتطلبات البيئية والاجتماعية، من قبل الأخصائي البيئي والاجتماعي لتقديمها إلى هيئة تنفيذ المشروع وإلى وزارة المالية. وستتضمن هذه التقارير أيضاً قسماً يتعلق بإدارة التظلمات.

خلال مرحلة تنفيذ المشروع، سيقوم الأخصائي البيئي والاجتماعي بإعداد تقارير ربع سنوية عن إدارة القضايا البيئية والاجتماعية لإدارة برنامج الأغذية العالمي، وستتضمن هذه التقارير تحديثاً بشأن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة وستتضمن المؤشرات الواردة في الجدول 5. سيتم استخدام التقارير الربعية لإعداد التقارير السنوية التي يراجعها مدير برنامج الأغذية العالمي/مدير المشروع. وسيتم مشاركة التقارير ربع السنوية والسنوية مع البنك الدولي.

المُشاركة مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع
عدد وموقع الاجتماعات المختلفة مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع التي عُقدت، إذا ومتى سمح الوضع بذلك
عدد الرجال والنساء الذين حضروا كل اجتماع من الاجتماعات المذكورة أعلاه
سيتم إرفاق محاضر الاجتماعات بالتقارير. تلخيص آراء وتعليقات الحضور.
المُشاركة مع أصحاب المصلحة الآخرين
عدد وطبيعة أنشطة المشاركة مع أصحاب المصلحة الآخرين، مصنفة حسب فئة أصحاب المصلحة (الإدارات الحكومية، القطاع الخاص، وكالات الأمم المتحدة، المنظمات المجتمعية)
القضايا التي أثارها أصحاب المصلحة والإجراءات المتفق عليها معهم وحالة تلك الإجراءات
سيتم إرفاق محاضر الاجتماعات بالتقرير نص السنوي.
آلية معالجة المظالم

عدد التظلمات الواردة من الأشخاص المتأثرين وأصحاب المصلحة الخارجيين
عدد التظلمات التي تم (1) تقديمها و(2) حلها و(3) إغلاقها و(4) عدد الحلول التي أرضت أصحاب الشكوى، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مصنفة حسب فئة التظلم والجنس والعمر وموقع صاحب الشكوى .
متوسط الوقت الذي تستغرقه عملية حل الشكوى، مصنفاً حسب جنس المشتكين وفئات الشكاوى.

الجدول 5: يجب توثيق مؤشرات إشراك أصحاب المصلحة في التقارير المرحلية

7.2. تقديم التقارير لمجموعات أصحاب المصلحة

سيتم مراجعة وتحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل دوري حسبما تقتضيه الضرورة أثناء تنفيذ المشروع. سيتم تجميع ملخصات التقارير نصف الشهرية والتقارير الداخلية حول التظلمات العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، بالإضافة إلى المرحلة التي وصلت إليها الإجراءات التصحيحية/الوقائية المرتبطة بها، من قبل الموظفين المسؤولين وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع. ستوفر ملخصات التقارير نصف الشهرية آلية لتقييم عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات الحصول على المعلومات، إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. يمكن نقل المعلومات المتعلقة بأنشطة المشاركة العامة التي قام بها المشروع خلال العام إلى أصحاب المصلحة بطرق مختلفة: عقد اجتماعات وجهاً لوجه وافتراضية مع الأفراد عندما يسمح الوضع بذلك؛ و الفعاليات التشاورية حسب ما يسمح به الوضع؛ والتحديثات على الموقع الإلكتروني للمشروع وصفحات التواصل الاجتماعي حسب الاقتضاء ومن خلال الوسائط الإلكترونية والمطبوعة وما إلى ذلك. سيتم الرد على الملاحظات الواردة من خلال آلية التظلم كتابياً وشفهياً، إلى أقصى حد ممكن. سيتم أيضاً استخدام المكالمات الهاتفية للرد على أصحاب المصلحة الذين تتوفر أرقام هواتفهم.

الملحق 1

الجدول 1. نموذج لتدوين محاضر اجتماعات التشاور

صاحب المصلحة (مجموعة أو فرد)	تواريخ المُشاورات	ملخص الملاحظات	استجابة فريق تنفيذ المشروع	إجراء (إجراءات) المتابعة/الخطوات التالية	الجدول الزمني لإكمال إجراء (إجراءات) المتابعة
اجتماعات التشاور الهاتفية الثنائية (المنظمات غير الحكومية الدولية ومنظمات المجتمع المدني المحلية والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي)	تشرين الثاني/نوفمبر 06، 2023	جميع الملاحظات كانت تتعلق بالاعتبارات الفنية، وسلط أصحاب المصلحة الضوء على أنشطتهم الأخيرة على الأرض من حيث المساعدات العينية والطرود الغذائية وجهودهم في توزيع الاحتياجات الأساسية في مراكز الإيواء. أبرز أصحاب المصلحة أن هناك بعض التوترات الاجتماعية الناشئة، والتي تشكل خطراً يجب أخذه في الاعتبار. وسلطوا الضوء على النقص الحاد في الموارد على الأرض وفي غزة بالتحديد لأن تدفق المساعدات لها بطيء وقليل من خارج غزة في الوقت الحالي. شدد أصحاب المصلحة على ضرورة وضع معايير الضعف لضمان تحقيق العدالة في توزيع المساعدات. شدد أصحاب المصلحة على أهمية وجود برامج فعالة للتواصل والمشاركة مع أصحاب المصلحة والمستفيدين. سلط بعض أصحاب المصلحة الضوء على ضرورة مراعاة الأشخاص خارج الملاجئ بما في ذلك "العائلات المضيفة" الذين يستضيفون أشخاص نازحين في منازلهم، وبذلك، يحتاجون إلى دعم يُعوّضهم عن الأعباء التي تحملوها. (على سبيل المثال، تستضيف بعض العائلات أكثر من 100 شخص). لم يتم الحصول على أي ملاحظات إضافية فيما يتعلق بالمخاطر البيئية والاجتماعية أو تدابير للتخفيف منها.	سيأخذ المشروع والوكالة المنفذة هذه الملاحظات في الاعتبار أثناء التصميم التفصيلي للمشروع.	سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنفذة ودراسة إمكانية تطبيقها وإدراجها في تصميم المشروع.	- يجب مشاركة الملاحظات قبل تاريخ تقييم المشروع.
اجتماع ورشة عمل افتراضية مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية والمنظمات الدولية غير الحكومية. ووزارة المالية.	تشرين الثاني/نوفمبر 07، 2023	تضمنت المناقشة والأسئلة معلومات فنية حول آليات المشاركة مع المستفيدين، وما هي أدوات الرصد والتوعية التي سيتم إضافتها في إطار التمويل الإضافي، ومعايير الاختيار والأهلية للمستفيدين.	سيتم إرسال الملاحظات إلى فريق المشروع والوكالة المنفذة لتقييمها أثناء إعداد المشروع وتصميمه.	سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنفذة ودراسة إمكانية تطبيقها وإدراجها في تصميم المشروع.	سيتم طرح هذه النقاط على فريق المشروع والوكالة المنفذة ودراسة إمكانية تطبيقها

(منظمة كير، منظمة التعاون العملي والتنمية ACTED، وزارة المالية، جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، منظمة أطفال الحرب، صندوق الأمم المتحدة للسكان، مؤسسة أنيرا، منظمة سوا، وجمعية العون الطبي للفلسطينيين)		انطوت التصريحات التي أثيرت على مدى توفر قواعد بيانات وزارة العمل ووزارة التنمية الاجتماعية للأفراد الضعفاء لاختيار المستفيدين. وخاصت وزارة المالية بهذه النقطة بالتفصيل، مُشيرة إلى الصعوبات التي تواجهها بسبب الأوضاع حينما تُجري تقييم وزيارات ميدانية للحالات الجديدة والمستفيدين المحتملين. حيث كانت قاعدة بيانات وزارة العمل خاصة بالوظائف أثناء تنفيذ المشروع الأصلي. كانت التوضيحات الإضافية تتعلق بترتيبات التنفيذ ومشاركة الوكالة المنفذة. شملت الأسئلة المطروحة توقعاً للإطار الزمني لفعالية المشروع. أثيرت مُلاحظات حول الاستبعاد المحتمل لبعض الأشخاص بسبب المواقع الجغرافية والوضع على الأرض (أي شمال وجنوب غزة). قد أعرب أصحاب المصلحة عن اهتمامهم بمتابعة اجتماعات المشاركة للحصول على تحديثات بشأن تطور المشروع. شملت المخاوف التي أثيرت التوترات الأمنية والاجتماعية أثناء توزيع الطرود الغذائية. تضمنت الملاحظات الختامية ضمان تصميم الدعم بشكل جيد للوصول إلى السكان الذين يحتاجون إليه.	تم أخذ المخاطر الاجتماعية المثارة في الاعتبار في خطة مشاركة أصحاب المصلحة وستتم مراجعتها لضمان شموليتها في تصميم تدابير التخفيف بطريقة متناسبة مع الوضع على أرض الواقع. سيتم الإفصاح عن خطة مشاركة أصحاب المصلحة، وتوزيعها عليهم، كما سيتم تضمينها في برامج المشاركة والتشاور اللاحقة.	سيتم إبلاغ أصحاب المصلحة عن الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة. – سيتم الاتصال بأصحاب المصلحة لمزيد من المشاركة طوال فترة تنفيذ المشروع	وإدراجها في تصميم المشروع. علماً بأنه سيتم الإفصاح عنها قبل ديسمبر 2023. ينبغي أن يستمر إشراك أصحاب المصلحة على الدوام وفقاً لخطة إشراك أصحاب المصلحة.
اجتماع افتراضي مع برنامج الأغذية العالمي	تشرين الثاني/نوفمبر 08، 2023	هدف الاجتماع إلى مناقشة الترتيبات البيئية والاجتماعية للوكالة المنفذة. لم تُسجل أي ملاحظات.	قد ساعد ذلك الفريق على فهم الترتيبات الحالية والقدرة على إدارة وتنفيذ الأدوات، والخطط البيئية والاجتماعية.	سيؤثر ذلك على ترتيبات تنفيذ تدابير التخفيف البيئية والاجتماعية وسيتم تضمينه في الأدوات البيئية والاجتماعية وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي.	يجب مشاركة الملاحظات قبل تاريخ تقييم المشروع.

قائمة المشاركين في المشاورة الافتراضية يوم 07 نوفمبر 2023

المنظمة
ACTED
CARE
وزارة المالية
وزارة المالية
الهلال الأحمر الفلسطيني
CARE فلسطين
CARE فلسطين
CARE فلسطين
الكنيسة الأسقفية بالقدس
البنك الدولي
البنك الدولي
أطفال الحرب
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)
مؤسسة أنيرا
سوا
جمعية العون الطبي للفلسطينيين
أخصائي النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ – CARE
أطفال الحرب
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)
صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)
جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني

الملحق 2

عينة من نموذج تقديم طلب التظلم الشخصي (إذا لزم الأمر)

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

التاريخ: ...../...../.....

رقم الشكوى: _____

الجزء الأول: معلومات المُشتكي

A- مقدم الطلب الفردي (يتم قبول الطلبات مجهولة الهوية أيضاً)

- اسم المُشتكي:
- رقم الهوية:
- الجنس: ذكر، أنثى
- تاريخ الميلاد:
- رقم الهاتف:
- البريد الإلكتروني:

ب- الشركة المُقدمة للشكوى:

- اسم الشركة
- رقم الهاتف:
- البريد الإلكتروني:
- الهاتف:
- بريد إلكتروني

الجزء الثاني: وصف الشكوى

.....

.....

الهيئة المرفوع بحقها الشكوى:

.....

.....

هل رفعت شكوى مشابهة في الماضي؟ نعم لا

الهيئة المرفوع بحقها الشكوى في المرة الماضية: .....

تاريخ رفع الشكوى: ...../...../.....

هل تلقيت ردا على الشكوى السابقة؟ نعم لا

تاريخ الرد: ...../...../.....

وقائع وأسباب الشكوى:

.....

.....

الجزء الثالث: مرفقات ومستندات الشكوى

أنا، صاحب الشكوى، ..... أؤكد بموجبه أن المعلومات والبيانات والمرفقات أعلاه حقيقية وقانونية ودقيقة، وأتعهد بتحمل المسؤولية القانونية الكاملة إذا تبين خلاف ذلك في أي وقت من الأوقات، أو إذا تبين تقديم الشكوى للإيذاء أو بسوء نية.

التوقيع: .....