



خطة إشراك أصحاب المصلحة

مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن (P173862)

و

التمويل الإضافي لمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن (P176827)

مايو 2021

الاختصارات والأسماء المختصرة

الأثار الجانبية بعد التطعيم	AEFI
التمويل الإضافي	AF
مستوى السلامة البيولوجية	BSL
فيروس كورونا (كوفيد - 19)	COVID-19
مكتب الصحة في المديرية	DHO
مشروع الصحة والتغذية الطارئ	EHNP
مركز عمليات الطوارئ	EOC
إطار العمل البيئي والاجتماعي	ESF
إطار الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMF
الهشاشة والصراع والعنف	FCV
مكتب الصحة في المحافظة	GHO
آليه معالجة المظالم	GM
المؤسسة الدولية للتنمية	IDA
نازح داخلي	IDP
المعرفة والسلوك والممارسات	KAP
منظمة غير حكومية دولية	INGO
وزارة الصحة العامة والسكان	MOPHP
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	MOPIC
منظمة غير حكومية	NGO
المجموعة الاستشارية الفنية الوطنية للتحصين	NITAG
وثيقة تقييم المشروع	PAD
منطقة تأثير المشروع	PAI
الهدف الإنمائي للمشروع	PDO
معدات الحماية الشخصية	PPE
منع الاستغلال والاعتداء الجنسي	PSEA
الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي	RCCE
خطة إشراك أصحاب المصلحة	SEP
الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي	SEA/SH
الأمم المتحدة	UN
منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)	UNICEF
المياه والإصحاح والنظافة العامة	WASH
مجموعة البنك الدولي	WBG
منظمة الصحة العالمية	WHO

جول المحتويات

1. مقدمة / وصف المشروع	5
عناصر المشروع الرئيسية ومخاطرها ذات الصلة	5
تشمل المخاطر الاجتماعية الرئيسية وإجراءات التخفيف ما يلي:	6
هدف المشروع ومكوناته	7
المكون الأول: الاستجابة الطارئة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19)	7
المكون الثاني: إدارة التنفيذ والرصد والتقييم	8
2 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة	8
مستوى اهتمام أصحاب المصلحة في المشروع ومدى تأثيرهم	8
1-2 المنهجية	10
2-2 الأطراف المتأثرة	11
3-2 الأطراف المعنية الأخرى	14
4-2 الأفراد أو الفئات المحرومة / الضعيفة بما في ذلك التمويل الإضافي	14
3- برنامج إشراك أصحاب المصلحة	16
1-3 ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة	16
1-1-3 ملخص مشاركة أصحاب المصلحة خلال إعداد المشروع (المشروع الرئيس)	16
2-1-3 التمويل الإضافي الخاص بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن: ملخص حول مشاركة أصحاب المصلحة أثناء الإعداد للتمويل الإضافي	19
3-1-3 ملخص حول مشاركة أصحاب المصلحة أثناء تنفيذ المشروع (المشروع الرئيس)	24
2-3 ملخص لاحتياجات أصحاب المصلحة في المشروع والأساليب والأدوات والتقنيات لإشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك التمويل الإضافي	26
الإستراتيجية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاحتياجات والأساليب والأدوات والآليات لمشاركة أصحاب المصلحة ومن ذلك التمويل الإضافي	27
4-3 الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات	31
4-3 خطة إشراك أصحاب المصلحة من أجل التمويل الإضافي	33
5-3 الإستراتيجية المقترحة لدمج وجهة نظر الفئات الضعيفة	33
6-3 رفع التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة	34
4. الموارد والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة	35
1-4 الموارد	35
2-4 وظائف ومسؤوليات الإدارة	36
5. آلية معالجة المظالم	36
وصف آلية معالجة المظالم	36
المظالم المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي:	39
الشكاوى المتعلقة بالعمل وظروف العمل	40
إدارة المظالم	41
الإبلاغ عن حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19)، والمظالم والاستفسارات على مستوى البلد/مراكز عمليات الطوارئ	45
6. الرصد والإبلاغ	46
1-6 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة [عند الاقتضاء]	46
2-6 رفع التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة	47

48 الملاحق

48	الملحق (1): إشراك أصحاب المصلحة بمسألة المخاطر المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي وآليات معالجة المظالم
48	تقييم وتحليل النوع الاجتماعي.....
49	إتاحة المعلومات وتقديم الحماية والدعم.....
49	التعاون مع الشركاء من أجل النهج المتبع حول الناجين من الاستغلال.....
50	المظالم المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.....
50	نموذج الإطار المرجعي.....
56	الملحق (2): مدونة قواعد السلوك
59	الملحق (3): سجل المظالم
59	استقبال المظالم.....
60	فرز/ تصنيف.....
61	تأكيد الاستلام ومتابعة الإجراءات.....
62	التحقيق.....
63	المتابعة والإبلاغ.....
64	الملحق (4): أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
64	أنشطة المشاركة أثناء تنفيذ المشروع.....
64	المشاورات الخاصة بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن على الصعيد الوطني.....
64	المشاورات مع العاملين في الرعاية الصحية.....
68	المشاورات مع العاملين في مراكز عمليات الطوارئ (مارس 2020).....
68	المشاورات المتعلقة بالعاملين في الرعاية الصحية/العنف القائم على النوع الاجتماعي يناير- مارس 2021.....
69	الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي.....
73	▪ المشاركة من خلال الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ (مارس 2020 حتى فبراير 2021).....
73	الإفصاح عن المعلومات
73	الوثائق البيئية والاجتماعية.....
73	الوعي بآلية الإبلاغ عن المظالم.....
73	أنشطة المشروع.....
74	الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19).....
74	الأنشطة المرتبطة بالتدريب.....

1. مقدمة / وصف المشروع

تسببت الأزمة الإنسانية والصراع والتدهور الاقتصادي الحاد الذي شهدته اليمن على مدى خمس سنوات في خلق معاناة هائلة للسكان. ومن آثار هذه الأزمة أن تعرض النظام الصحي في اليمن للدمار وأصبح على وشك الانهيار. وبحسب تقرير عام أعد عن الاحتياجات الإنسانية خلال العام الجاري 2021، أصبح 20,1 مليون شخص بحاجة إلى المساعدة للحصول على خدمات الرعاية الصحية بشكل كاف، في الوقت الذي لا تعمل فيه سوى 51% من المرافق الصحية بكامل طاقتها. كما أن ضعف التغطية في حملات التطعيم، والنقص الحاد في امدادات المياه وما رافق ذلك من قلة النظافة العامة وانهار أنظمة الصرف الصحي والتحركات السكانية الهائلة والنزوح، أدى كل هذا إلى زيادة انتشار فيروس كورونا (كوفيد - 19) وإرباك نظم الترصد والمختبرات الوطنية. وفي ظل هكذا ظروف، لا يتم رصد البيانات بشكل فعال من قبل نظام المعلومات الصحية الحالي، مما يؤثر بدوره على قدرات إدارة النظام الصحي بشكل صحيح.

وقد تم التأكيد رسمياً من قبل الجهات الرسمية بتاريخ 10 أبريل 2020 على ظهور أول حالة إصابة بفيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن. ويواجه اليمن حالياً أزمتاً متداخلة، مع ارتفاع كبير في حالات الإصابة بالفيروس والتي أصبحت آخذة في التزايد منذ 3 فبراير 2021 حتى وصلت في الأونة الأخيرة إلى أكثر من 100 حالة في اليوم الواحد، مما يشير إلى بداية الموجة الثانية ليصل إجمالي حالات الإصابة في البلاد إلى 4,535 حالة وإجمالي الوفيات إلى 907 اعتباراً من الأول من أبريل 2021.

يمثل طلب التمويل الإضافي الموضح هنا دعائم استراتيجية لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) حفاظاً على أرواح المواطنين.

ومع بدء انتشار اللقاحات المضادة لفيروس كورونا على مستوى العالم، هناك جهود تُبذل لتأمين الحصول على الوسائل اللازمة لإجراء التطعيم ضد الفيروس بشكل فعال في جميع أنحاء اليمن. وفي هذا السياق تسعى مبادرة كوفاكس إلى توفير ما يكفي من اللقاحات لتغطية 20% من السكان.

ومن الجدير ذكره أن دعم نشر اللقاحات يتم على شكل تمويل إضافي لمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) الحالي، فيما سيتم تحديث مشروع خطة إشراك أصحاب المصلحة الحالي ليعكس الأنشطة التي تقع في إطار التمويل الإضافي.

عناصر المشروع الرئيسية ومخاطرها ذات الصلة

- يقدم المشروع الدعم للعديد من مرافق ومختبرات الرعاية الصحية، ومن أمثلة ذلك الدعم المقدم للمستشفيات العامة والمختبرات الطبية ذات مستوى السلامة البيولوجية الثاني والثالث ومواقع الفحص ومراكز الحجر الصحي والعزل الطبي ومراكز معالجة العدوى ووحدات العناية المركزة ومرافق الرعاية الدائمة. ويغطي المشروع جميع المحافظات اليمنية البالغ عددها 22 محافظة.
- يشتمل المشروع على بعض الأعمال المدنية البسيطة المرتبطة بإعادة التأهيل المؤقت لمرافق الرعاية الصحية القائمة و/ أو مرافق إدارة النفايات، تم تحديد المواقع المخصصة فيما يستمر إعداد خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للأعمال المدنية لتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ذات الصلة.
- لا يتضمن المشروع حيازة أراضي المرافق العامة أو الخاصة القائمة، مثل تحويل ملعب أو فندق إلى مستشفى مؤقت أو مراكز عزل صحي أو حجر طبي أو لأي استخدامات أخرى، ولا يتضمن توسيع مرافق إدارة النفايات التي تتطلب حيازة أراضي.
- يتضمن المشروع إدارة النفايات الطبية في موقعها وإدارة قضايا الصحة والسلامة ذات الصلة بالمناولة والنقل والتخلص من نفايات الرعاية الصحية الناتجة عن أعمال المختبرات ومرافق المعالجة/ وحدات العزل ومواقع الفحص (مجموعات أدوات الفحص، وإبر الحقن، وأغطية الأسرة، ومعدات الحماية الشخصية، وغيرها) النفايات السائلة الملوثة (مثل الدم وسوائل الجسم الأخرى، والسوائل الملوثة مثل مياه الصرف الصحي؛ المحاليل والكواشف المخبرية) وغيرها من المواد الخطرة، التي قد تشكل مخاطر للعدوى بين العاملين في الرعاية الصحية الذين يلامسون النفايات أو يتعاملون معها.
- يمول المشروع بشكل أساسي شراء السلع مثل المعدات الطبية ومعدات الحماية الشخصية والكواشف الكيميائية أو البيولوجية والمستلزمات أو المواد الطبية الأخرى. وعلى الرغم من تنفيذ بعض الأعمال الأساسية الجيدة لإحداث تحسينات، إلا أن الوضع لا يزال بحاجة للمزيد من التحسين ويمثل خطراً صحياً لأن يتعرض له الموظفين الطبيين فحسب، بل أيضاً عامة الناس. ولذلك، يتعاطى المشروع مع هذا الوضع أثناء مراحل التنفيذ وسيتم تنفيذ الخطط والإجراءات ذات الصلة بقدر المستطاع.
- لن يستخدم المشروع قوات أمنية أو عسكرية.

تشمل المخاطر الاجتماعية الرئيسية وإجراءات التخفيف ما يلي:

ينطبق على المشروع الرئيس وكذلك على مكونات التمويل الإضافية.

✓ استبعاد الفئات الاجتماعية الضعيفة مثل كبار السن والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة والأشخاص غير القادرين على الوصول إلى المرافق الصحية والحصول على الخدمات بسهولة أثناء تفشي الوباء مما يؤدي إلى تقويض أهداف المشروع. ولذلك سيتعين إجراء مزيد من التأكيد لهذه الفئات الضعيفة داخل المجتمعات المتأثرة بالمشروع والتشاور معها من خلال وسائل مخصصة في إطار هذه الخطة، حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى وصف طرق المشاركة التي سيضطلع بها المشروع للوصول إلى هذه المجموعات. تم إنشاء آلية معالجة المظالم الخاصة بالمشروع الرئيس لمعالجة أي مخاوف ومظالم تُطرح وسيتم استخدامها طوال فترة حياة المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي.

✓ المعلومات المضللة والوصمة الاجتماعية والتمييز ضد الفئات الضعيفة والعاملين في الرعاية الصحية، وغيرها. تقترح خطة إشراك أصحاب المصلحة أنشطة مناسبة لمشاركة أصحاب المصلحة، ورفع مستوى الوعي المناسب ونشر المعلومات في الوقت المناسب من أجل: (1) تجنب النزاعات الناشئة من الشائعات الكاذبة (2) تيسير الوصول العادل إلى الخدمات إلى أقصى حد ممكن لجميع من يحتاج إليها. وبالتالي يمكن أن يعتمد المشروع على المعايير التي وضعتها منظمة الصحة العالمية وكذلك الممارسات الدولية الجيدة من أجل: (1) تسهيل إشراك أصحاب المصلحة بشكل مناسب ووضع خطط التوعية مع مختلف فئات الجمهور (المواطنين المعنيين، والحالات المشتبه بها والمرضى والأقارب والعاملين في الرعاية الصحية، وغيرهم) (2) تعزيز التعامل السليم مع تدخلات الحجر الصحي (بما في ذلك المعاملة الكريمة والثقة للمرضى، والاهتمام بمخاوف معينة ومحددة ثقافياً لدى الفئات الضعيفة ذات البعد الثقافي ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي، فضلاً عن الحد الأدنى من متطلبات أماكن الإقامة والخدمات). كما سيعمل المشروع باستمرار على تقييم أفضل الأساليب للتعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الاستغلال الجنسي أو الاعتداء والتحرش الجنسي.

✓ مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي ومقارنتها بالمنافع المتأتية من المشروع. يعمل المشروع على إشراك أصحاب المصلحة في التخفيف من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال أو الاعتداء والتحرش الجنسي في إطار خطة المشروع للإبلاغ والمشاركة. والغرض من ذلك هو توفير معلومات حول مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي ذات الصلة بالمشروع، والتوقعات المتعلقة بما يمكن أن يشكل استغلال واعتداء جنسي أو تحرش جنسي وكذلك طرق التعامل معها، والخدمات التي يستطيع الناجون الحصول عليها، وكيفية رفع الناجون للمظالم التي يتعرضون لها بطريقة سرية.

✓ التوزيع غير العادل وغير المنصف للقاح المضاد لفيروس كورونا، لا سيما في مناطق الصراع والدول الهشة. تم تطوير خطط دقيقة خاصة بالتطعيم صممت خصيصاً للسياق النادر في اليمن، وتتضمن تنفيذ العديد من التدابير الإضافية التي ستعمل على تبديد الشائعات، وزيادة الإقبال على التطعيم، وتجنب هيمنة النخبة في هذه الجولة من حملة التطعيم ضد فيروس كورونا. وستعالج منظمة الصحة العالمية هذه القضايا في مراحل مختلفة من حملة التطعيم من خلال تطبيق الاستراتيجيات الآتية:

- التخطيط المفصل على المستوى الوطني والمحلي، حيث يتم تحديد الفئات المستهدفة ومعايير استيفاء الشروط (الأهلية) ووضع خطة تسلسلية للمجموعات المستهدفة.
- التدريب مع التشديد على أن يكون جميع المشاركين في الحملة على دراية بمعايير استيفاء الشروط (الأهلية).
- سوف تدرس منظمة الصحة العالمية الخيارات مع وزارة الصحة العامة والسكان بشأن وضع سجل لجميع المتلقين للقاح حسب الخطة بناءً على المجموعات المستهدفة. سيتم استخدام هذا السجل بعد ذلك لمتابعة الأشخاص الذين تم تطعيمهم إلى أن يتلقى كلٍّ منهم جرعات اللقاح المطلوبة. يساعد هذا السجل أيضاً في منع حالات مخالفة قوائم الانتظار وضمان أن يكون نشر الجرعات التي يتم استلامها من مرفق كوفاكس متوافقاً مع الخطة الوطنية لترتيب المجموعات المستهدفة.
- ستزيد حملة التطعيم هذه من الإشراف على مستويات متعددة (المركزي والمحافظ والمديرية) لتقليل المخاطر ووضع الترتيب التسلسلي المناسب. وسيتم تدريب المشرفين قبل نشر اللقاح وسيكونون على دراية جيدة بمعايير استيفاء الشروط (الأهلية) لجميع الفئات المستهدفة. يضم فريق الإشراف موظفي الرصد والتقييم لدى منظمة الصحة العالمية ومتعاقدين على المستوى المحلي والوطني، وموظفين من المنظمات الدولية غير الحكومية، وموظفي وزارة الصحة العامة والسكان إلى جانب مراقبين من أطراف مستقلة.
- سيتم تنفيذ الضمانات البيئية والاجتماعية للمشروع
- سيتم تطبيق آلية تشغيلية وفعالة لمعالجة المظالم أثناء حملة التطعيم لتزويد المستفيدين بوسيلة لمشاركة ردودهم حول الخدمة التي تلقوها أو الملاحظات التي يبديها أصحاب المصلحة حول المشروع بشكل عام.
- سيلزم القيام بالتعبئة المجتمعية المستهدفة على المستوى الوطني والمحافظات والمديرية والمجتمع المحلي لتشجيع المجتمعات المحلية على التطعيم عند وصول حملات التطعيم إلى مناطقهم. تأتي النساء المسنات أيضاً من بين الفئات

الأكثر ضعفاً، حيث يمثلن غالبية السكان الذين تزيد أعمارهم عن 65 عاماً (يقدر عددهم بنسبة 54%) ومن المرجح أن يحصلن على معلومات محدودة حول فوائد اللقاح وتوافره لهن. سيكون من الأهمية بمكان إشراك شركاء آخرين مثل اليونيسف للقيام بعملية التوعية المجتمعية على مستويات المجتمع حتى يمكن الوصول إلى جميع الفئات المستهدفة. سيشرك مجموعة العمل الصحية أيضاً المنظمات غير الحكومية الدولية لإجراء أنشطة التوعية المجتمعية، لا سيما داخل أي مرافق صحية يتم فيها إعطاء اللقاحات المضادة لفيروس كورونا أو يوجد فيها عاملون صحيون سيتلقون اللقاح.

- سيتم تحديث سجل المخاطر الخاص بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن لدمج القوى المحركة لتوزيع اللقاحات المضادة للفيروس وسيتم إيجاد استراتيجيات للتعاطي مع حالات هيمنة النخبة التي يحدث فيها تجاوز لقوائم الانتظار والتردد في أخذ اللقاح، وما إلى ذلك.

هدف المشروع ومكوناته

يهدف المشروع إلى دعم الجمهورية اليمنية لكي تواجه المخاطر المرتبطة بتفشي فيروس كورونا (كوفيد - 19) بصورة عاجلة والعمل على تخفيف آثارها. وبالاستناد إلى خطة التأهب والاستجابة في اليمن، تهدف منظمة الصحة العالمية إلى سد الفجوات العاجلة التي تكمن في المجالات الفنية، مثل: التدخلات في منافذ الدخول والمختبرات العامة، ومنع حدوث العدوى ومكافحتها، وإدارة الحالات والعزل الصحي، وتقديم الدعم التشغيلي والمستلزمات اللوجستية، فقد تم تحديد هذه المجالات الفنية لتعزيز القدرات المحلية من أجل التصدي والاستجابة للتحديات الراهنة والمحملة الناشئة عن فيروس كورونا (كوفيد - 19) بشكل عاجل وفي الوقت المناسب، وذلك أثناء العمل ضمن الأنظمة القائمة في البلد وتقديم المساعدة الفنية بحسب احتياج الجهات المحلية لها.

سوف يدعم التمويل الإضافي الاستثمارات من أجل زيادة الارتقاء بأنظمة التحصين وقدرة تقديم الخدمات إلى المستوى المطلوب لإنجاح توصيل لقاحات فيروس كورونا (كوفيد - 19) على نطاق واسع، من خلال المكون الأول للمشروع الرئيس (الاستجابة الطارئة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19)). ولهذا الغاية، ستستخدم منظمة الصحة العالمية واليونيسف وشركاء التنمية الآخرون أنشطة التمويل الإضافي للتغلب على المعوقات على النحو المحدد في تقييم الاستعداد لللقاح المضاد لفيروس كورونا في البلاد. وبالإضافة إلى ذلك، ومن أجل زيادة تعزيز التأهب والاستجابة في مجال الصحة العامة في اليمن، يهدف التمويل الإضافي إلى دعم تعزيز أنظمة المراقبة والمختبرات الوطنية. فهذه الاستثمارات لن تساعد الأنظمة اليمنية على تحسين قدرات الكشف عن الحالات المصابة بفيروس كورونا والاستجابة لها فحسب، ولكنها ستساعد أيضاً في بناء القدرات على المدى الطويل لمواجهة تفشي الفيروس في المستقبل. وسيدعم التمويل الإضافي أيضاً تحديث نظام المعلومات اليمني لإجراء تقييم أفضل لموارد الخدمات الصحية ومدى توافرها في البلاد.

وفيما يلي مكونات المشروع، بما في ذلك أنشطة التمويل الإضافي:

المكون الأول: الاستجابة الطارئة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19)

يهدف هذا المكون إلى الحد من انتشار فيروس كورونا (كوفيد - 19) عن طريق تقديم الدعم العاجل لتعزيز اكتشاف الحالات وفحصها، وإدارة الحالات وتسجيلها والإبلاغ عنها، وكذلك اقتناء أثر المخالطين وتقييم المخاطر.

ويرمي هذا المكون بشكل أكثر تحديداً إلى تمويل عملية شراء المستلزمات الطبية وغير الطبية والأدوية واللقاحات والمعدات بالإضافة إلى دفع نفقات التدريب والتنفيذ وقدر محدود من إعادة التأهيل وتحديث المرافق القائمة حسب الحاجة للاضطلاع بالأنشطة المحددة في خطة التأهب والاستجابة في اليمن مثل:

- (1) الاكتشاف السريع على مستوى المديرية وفي منافذ الدخول التي جرى تحديدها عن طريق تقييم الحركة أو النقل الجوي والبحري والبري.
- (2) مراكز ترصد الأمراض والتشغيل في حالات الطوارئ وفرق الاستجابة السريعة لتمكين النظام من اكتشاف الحالات المشتبه فيها وتعقبها والإبلاغ عنها بشكل كاف وفي الوقت المناسب.
- (3) إعداد وتجهيز مراكز العزل وإدارة الحالات في جميع أنحاء اليمن لضمان توفر القدرة السريرية الكافية والكوادر المدربة للاستجابة لأية حالات تظهر عليها الأعراض
- (4) الوقاية من العدوى ومكافحتها على مستوى المرفق الصحي والمجتمع المحلي لضمان تنسيق ممارسات النظافة العامة في جانبي العرض والطلب.
- (5) تعزيز قدرة الاختبار والقدرة المخبرية في جميع أنحاء البلد من أجل الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19).

(6) نشر اللقاحات المضادة لفيروس كورونا المقدمة من مرفق كوفاكس العالمي لإتاحة اللقاحات المضادة لفيروس كورونا على الصعيد العالمي.

(7) دعم نظام مراقبة توفر الموارد والخدمات الصحية.

سيوفر التمويل الإضافي دعماً إضافياً للأنشطة الجارية في إطار النقاط (2) و (5)، أي تعزيز ترصد الأمراض والاستجابة السريعة والمختبرات الوطنية بالإضافة إلى مجموعة جديدة من الأنشطة في إطار النقاط (6) و (7). وفي نظام مراقبة توفر الموارد والخدمات الصحية نجد معلومات أساسية عن الموارد والخدمات الصحية الأساسية لصناع القرار على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية ويعمل كأساس متين لنظم المعلومات الصحية في البلاد.

المكون الثاني: إدارة التنفيذ والرصد والتقييم

يقدم هذا المكون الدعم لأنشطة الإدارة والتقييم والمتابعة لضمان تنفيذ المشروع بطريقة سليمة ومرضية، كما أن هذا المكون سيقدم التمويل للأمر الآتية:

- (1) تقديم الدعم الإداري العام لمنظمة الصحة العالمية.
- (2) التعاقد مع مراجعين ومدققين مستقلين لإجراء المتابعة الخارجية بموجب الإطار المرجعي على نحو مرضٍ للبنك الدولي.
- (3) التكلفة المباشرة للتوظيف وإدارة المشروع.

2 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

مستوى اهتمام أصحاب المصلحة في المشروع ومدى تأثيرهم

- سيساعد مستوى تأثير مختلف أصحاب المصلحة واهتمامهم على تحديد نوع وتواتر أنشطة المشاركة اللازمة لكل مجموعة. وقد يكون من المفيد إضافة مصفوفة وملء مصفوفة كتلك المعروضة أدناه لتحديد مكان تركيز جهود إشراك أصحاب المصلحة.

مستوى التأثير		
يتضمن/يشرك	يتضمن/يشرك	شريك
إبلاغ	مشاورة	مشاورة
إبلاغ	إبلاغ	مشاورة
متدن	متوسط	عالٍ
مستوى المصلحة		

شفرة الألوان	المشاركة بصورة وثيقة والتأثير بفاعلية: تتطلب المشاركة المنتظمة والمتكررة وجهاً لوجه، وفي العادة عدة مرات في السنة، بما في ذلك المعلومات المكتوبة والشفهية.
	الإطلاع المستمر والشعور بالرضا: يتطلب مشاركة منتظمة (على سبيل المثال: بشكل نصف سنوي) وفي العادة من خلال المعلومات المكتوبة.
	الرصد: يتطلب مشاركة بصورة غير منتظمة (على سبيل المثال مرة واحدة كل عام) وفي العادة من خلال معلومات مكتوبة بشكل غير مباشر (على سبيل المثال وسائل الإعلام).

يوضح الجدول التالي مستوى اهتمام أصحاب المصلحة في المشروع ومدى تأثيرهم:

مجموعات أصحاب المصلحة	المجموعات الفرعية من أصحاب المصلحة	طبيعة المصلحة في المشروع	المصلحة، عال، متوسط، متدن	التأثير، عال، متوسط، متدن
الأطراف المتأثرة	<p>الفئات السكانية المعرضة للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> الأفراد المتأثرون وعائلاتهم الأفراد المتواجدون في مراكز الحجر المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع. 	<p>الحقوق، الإنصاف، المعاملة</p> <p>الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم</p>	عالي	متدن
	<p>العاملون الصحيون في الخطوط الأمامية</p> <ul style="list-style-type: none"> موظفو وحدات العزل موظفو المختبرات أعضاء فريق الاستجابة السريعة 	<p>مدى تأثير المصلحة في المشروع على الصحة المهنية والسلامة</p> <p>الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم.</p> <p>الحصول على اللقاح المضاد لفيروس كورونا</p>	عالي	عالي
الفئات الضعيفة	<p>المعرضون بشكل كبير للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> الفئات الضعيفة/ المحرومة في المشروع الرئيس. الفئات الضعيفة/ المحرومة ✓ الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والبالغون المصابون بأمراض مزمنة. ✓ النازحون داخلياً ✓ اللاجئون والمهاجرون ✓ العاملون في مجال الصحة العامة وموظفو القطاع الصحي 	<p>الحقوق، الإنصاف، الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم.</p> <p>الحصول على اللقاح المضاد لفيروس كورونا</p>	عالي	متدن
الأطراف المعنية الأخرى	<p>النظام الصحي والممثلون الرسميون</p> <ul style="list-style-type: none"> وزارة الصحة العامة ومسؤولون آخرون. 	<p>الفرص المتاحة للقيام بمزيد من التأثير، الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم</p>	عالي	عالي
	<p>الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسل الإعلام</p> <ul style="list-style-type: none"> عامة الجمهور الوكالات الصحية الهيئات الحكومية وكالات الأمم المتحدة مجموعات العمل الإنسانية منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية مؤسسات دينية الإعلام مؤسسات تعليمية القطاع الخاص الجهات المؤثرة الأطراف المعنية الأخرى. 	<p>الفرص المتاحة للمشاركة</p> <p>الفرص المتاحة للقيام بمزيد من التأثير، الإنصاف حقوق الناس</p>	متوسط	متوسط

يتم تعريف أصحاب المصلحة في المشروع على أنهم أفراد أو مجموعات أو كيانات أخرى ممن لهم السمات الآتية:

1. يتأثرون أو يُحتمل أن يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر، بصورة إيجابية أو سلبية، بسبب المشروع (ويعرفون أيضاً باسم "الأطراف المتأثرة").
2. قد يكون لهم مصلحة في المشروع ("أطراف معنية"). ومنهم الأفراد أو الجماعات التي قد تتأثر مصالحها بالمشروع ولديهم القدرة على التأثير على نتائج المشروع بأي شكلٍ من الأشكال.

كما يتطلب التعاون والتفاوض مع أصحاب المصلحة في جميع مراحل تطوير المشروع تحديد الأشخاص داخل المجموعات الذين يعملون كممثلين شرعيين لمجموعة أصحاب المصلحة المعنيين، أي الأفراد الذين أوكل إليهم زملاؤهم من أعضاء المجموعة مهمة الدفاع عن مصالح المجموعات في عملية المشاركة في المشروع. ويحق لممثلي المجتمع المحلي تقديم رؤيتهم عن الأوضاع المحلية والعمل كقنوات رئيسية لنشر المعلومات المتعلقة بالمشروع وكطاقة اتصال/تنسيق أولي بين المشروع والمجتمعات المستهدفة وشبكات القائمة. من الممكن أن يكون ممثلي المجتمع والرموز الثقافية والقيادات النسائية وسطاء فاعلين لنشر المعلومات بطريقة مناسبة ثقافياً وبناء الثقة للبرامج الحكومية أو جهود التطعيم.

كما يمكن أن تصبح النساء أيضاً جهات وسيطة وأصحاب المصلحة الأساسيين في نشر اللقاحات لأنهن على دراية ببرامج التطعيم لأطفالهن وهن عموماً يعملن على تقديم الرعاية لأسرهن.

كما تظل عملية التحقق من ممثلي أصحاب المصلحة (أي تأكيد أنهم من مناصري المجتمع الذي يمثلونه بصفة شرعية وحقائقية) إحدى المهام الكبيرة في تحقيق التواصل مع أصحاب المصلحة في المجتمع. ويمكن التحقق من شرعية ممثلي المجتمع المحلي من خلال التحدث بشكلٍ غير رسمي إلى عينة عشوائية من أفراد المجتمع واحترام آرائهم حول من يمكن أن يمثل مصالحهم بشكل فعال. وبما أن اللقاءات المجتمعية محدودة أو محظورة بسبب فيروس كورونا (كوفيد - 19)، فقد يعني ذلك أن تحديد أصحاب المصلحة سيكون على أساس فردي أكثر بكثير، مما يتطلب وسائط مختلفة للوصول إلى الأفراد المتضررين.

1-2 المنهجية

ولتحقيق أفضل نهج الممارسات، سيطبق المشروع المبادئ التالية لإشراك أصحاب المصلحة:

- نهج الانفتاح ودورة الحياة: ترتيب المشاورات العامة للمشروع (المشاريع) خلال دورة حياة المشروع بأكملها، ويتم إجراؤها بطريقة منفتحة، دون تلاعب خارجي أو تدخل أو إكراه أو ترهيب.
- المشاركة الواعية وتقديم الردود: تقديم المعلومات إلى جميع أصحاب المصلحة وتوزيعها على نطاق واسع بالشكل المناسب، وإتاحة الفرص لإيصال الردود المقدمة من أصحاب المصلحة، لتطيل الملحوظات والمخاوف والتعامل معها.
- الشمولية والحساسية: تحديد أصحاب المصلحة لتعزيز التواصل بشكل أفضل وبناء علاقات فعّالة. تكون عملية المشاركة في المشاريع شاملة. والتشجيع المستمر لكافة أصحاب المصلحة على المشاركة في عملية التشاور المساواة في الحصول على المعلومات أمام جميع أصحاب المصلحة. التجاوب مع احتياجات أصحاب المصلحة هو المبدأ الرئيسي الذي يقوم عليه اختيار أساليب المشاركة. إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة، ولا سيما النساء والشباب وكبار السن والأشخاص ذوي القدرات المختلفة والنازحين وأولئك الذين لديهم مشاكل صحية أساسية والحساسيات الثقافية للجماعات العرقية المختلفة.
- المرونة: إذا كان التباعد الاجتماعي يمنع الأشكال التقليدية للمشاركة، فيجب أن تتكيف المنهجية مع أشكال أخرى من المشاركة، بما في ذلك مختلف أشكال الاتصال عبر الإنترنت. (انظر القسم 3.2 أدناه)

لأغراض المشاركة الفاعلة والمخصصة، يمكن تقسيم أصحاب المصلحة في المشروع/المشاريع المقترح إلى الفئات الأساسية التالية:

- **الأطراف المتأثرة:** وهم الأشخاص والمجموعات والكيانات الأخرى داخل منطقة تأثير المشروع التي تتأثر مباشرة (بشكل فعلي أو محتمل) بالمشروع و/أو تم تحديدها على أنها الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والتي تحتاج إلى مشاركة بشكل وثيق في تحديد التأثيرات السلبية وأهميتها، وكذلك في صنع القرار بشأن تدابير التخفيف والإدارة؛
- **الأطراف المعنية الأخرى-** وتشمل الأفراد/الجماعات/الكيانات التي قد لا يؤثر عليها المشروع بشكل مباشر ولكنها تعتبر أو ترى أن مصالحها تتأثر بالمشروع و/أو أنها قد تؤثر على المشروع وعلى عملية تنفيذه بطريقة أو بأخرى.

- **الفئات الضعيفة** – وهم الأشخاص الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب أو قد يتعرضون لمزيد من الحرمان من المشروع أو (المشاريع) مقارنة بأية فئات أخرى بسبب وضعهم الضعيف،¹ وقد يتطلب ذلك جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم بصورة مكافئة في عملية التشاور وعملية صنع القرار المرتبطة بالمشروع.

2-2 الأطراف المتأثرة

تشمل الأطراف المتأثرة المجتمعات المحلية، أبناء المجتمع المحلي والأطراف الأخرى التي قد تكون عرضة لتأثيرات مباشرة ناجمة عن المشروع. وعلى وجه الخصوص، يندرج الأفراد والمجموعات التالية ضمن هذه الفئة:

مجموعات أصحاب المصلحة	المجموعات الفرعية من أصحاب المصلحة	طبيعة المصلحة في المشروع	المصلحة، عال، متوسط، متدن	التأثير، عال، متوسط، متدن
الأطراف المتأثرة	الفئات السكانية المعرضة للمخاطر • الأفراد المتأثرون وعائلاتهم الأفراد المتواجدون في مراكز الحجر المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع.	الحقوق، الإنصاف، المعاملة الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم	عالي	متدن
	العاملون الصحيون في الخطوط الأمامية • موظفو وحدات العزل • موظفو المختبرات • أعضاء فريق الاستجابة السريعة	مدى تأثير المصلحة في المشروع على الصحة المهنية والسلامة الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم. الحصول على اللقاح المضاد لفيروس كورونا	عالي	عالي

تشمل الأطراف المتأثرة المجتمعات المحلية، وأبناء المجتمع المحلي والأطراف الأخرى التي قد تكون عرضة لتأثيرات مباشرة ناشئة عن المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي. وعلى وجه الخصوص، يندرج الأفراد والمجموعات التالية ضمن هذه الفئة:

✓ الأشخاص المصابون بفيروس كورونا (كوفيد - 19) الذين يتلقون العلاج في المستشفيات ووحدات العزل وأسرتهم	المخاطر والتأثيرات
<ul style="list-style-type: none"> • الوصم الاجتماعي والتمييز بسبب الإصابة بالعدوى أو التي لها علاقة بالمصاب. • انعدام العلاج الملزم والاهتمام بمتطلبات الخدمة. • عدم الالتفات لاهتمامات المصاب المتصلة بثقافته، ولا سيما تلك التي تخص الفئات الضعيفة. • الشعور بالعزلة التي تؤثر سلباً على الصحة العقلية • تدني الوعي بأهمية اللقاح المضاد لفيروس كورونا والحق في الحصول عليه. 	
<ul style="list-style-type: none"> • بيد أن المستفيدين الرئيسيين من المشروع عبارة عن الأشخاص المصابين والذين سيستفيدون من تعزيز قدرات النظام الصحي في حالات الطوارئ في مجال إدارة حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19) وذلك في إطار المشروع الذي يشمل تعزيز قدرات المختبرات والتشخيص والمساعدة في جهود احتواء الفيروس وتلقي العلاج في مرافق الرعاية الصحية. • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بألية معالجة المظالم. • زيادة الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح والقنوات الخاصة بأليات معالجة المظالم. 	التخفيف من الأضرار

¹ قد تنشأ حالة الضعف من نسب الفرد أو الفئة، أو أصوله القومية أو العرقية أو الاجتماعية، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الآراء السياسية أو غير السياسية، أو الملكية، والسن، والثقافة، والإلمام بالكتابة والقراءة، والمرض، والإعاقة البدنية أو العقلية، والفقير أو الحرمان الاقتصادي، والاعتماد على الموارد الطبيعية النادرة.

<p>✓ الأشخاص المتواجدين في مراكز الحجر الصحي / العزل وعائلاتهم وأقاربهم وكبار السن والأشخاص النين لديهم أمراض سابقة.</p>	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عدم إمكانية الحصول على المعلومات والوصول إلى المرافق الصحية، وبالتالي عدم القدرة على الاستفادة من أنشطة المشاريع. • عدم وجود الحد الأدنى من المتطلبات للحصول على السكن والخدمات • المخاطر الناجمة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي داخل مراكز الحجر الصحي والعزل. • قلة الوعي بأهمية اللقاح المضاد لفيروس كورونا والحق في الحصول عليه. 	<p>التخفيف من الأضرار</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ستستفيد هذه الفئة من تعزيز قدرات النظام الصحي في حالات الطوارئ من أجل معالجة الحالات المصابة بفيروس كورونا، ويشمل هذا تعزيز قدرات المختبرات والتشخيص وتقديم المساعدة في الجهود المبذولة لاحتواء الفيروس ومعالجة الحالات المرتبطة به في مرافق الرعاية الصحية. • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بألية معالجة المظالم. • برامج التوعية والتدريب، وتخصيص قنوات لمعالجة المظالم. • زيادة الوعي حول التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح وآليات القنوات الخاصة بأليات معالجة المظالم. 	<p>التخفيف من الأضرار</p>
<p>✓ موظفو قسم الخدمات الطبية والحالات الطارئة، موظفو قسم الخدمات السريرية والمختبرية ✓ تدريب العاملين في المجال الصحي وغير الصحي حول التعرف على الحالات والإدارة والوقاية من العدوى ومكافحتها. ✓ تدريب فنيي المختبرات حول إجراء فحوصات فيروس كورونا (كوفيد - 19).</p>	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • المخاطر والأخطار المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية. • عدم إمكانية الحصول على معدات الحماية الشخصية المناسبة والتدريب والوصول إلى المرافق (مثل وسائل النقل والسكن وما إلى ذلك، أثناء ساعات العمل الليلي) الضرورية لأداء العمل بفعالية. • عدم تلبية الاحتياجات الخاصة للعاملين الصحيين، بمن فيهم النساء الحوامل. • الوصمة الاجتماعية والتمييز التي تلحق بالأشخاص المصابين. • زيادة الضغط بسبب العمل الشاق والابتعاد عن عائلاتهم لفترات طويلة. • العمل تحت ظروف عمل سيئة وعدم إمكانية الحصول على ألية معالجة المظالم. • المخاطر المرتبطة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي خاصة التي تواجهها النساء العاملات. • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بألية معالجة المظالم. • تدني الوعي بأهمية اللقاح المضاد لفيروس كورونا والحق في الحصول عليه. 	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<p>سوف تستفيد هذه المجموعات من مكون الاستجابة الطارئة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) الذي يشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • توفير معدات الحماية الأساسية وغيرها من المواد الأساسية. التواصل بشأن المخاطر، والمشاركة المجتمعية، وتغيير السلوك. • وبالإضافة إلى المكون المتعلق بتعزيز قدرات نظام الحالات الصحية الطارئة لإدارة الحالات المصابة بفيروس كورونا، يشمل هذا تعزيز القدرات المختبرية والتشخيصية. • والمساعدة في جهود احتواء المرض وتقديم العلاج في مرافق الرعاية الصحية. • وستستفيد هذه الفئة من إجراءات إدارة العمل التي تم إعدادها خصيصاً للمشروع. • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بألية معالجة المظالم. • توقيع مدونة قواعد السلوك 	<p>التخفيف من الأضرار</p>

<ul style="list-style-type: none"> • برامج التوعية والتدريب، وتخصيص قنوات معالجة المظالم. • زيادة الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح والقنوات الخاصة بآليات معالجة المظالم. 	
<p>✓ المجتمعات المحلية الواقعة في محيط أنشطة المشروع المزمع تنفيذها والمراكز الصحية.</p> <p>✓ السكان والكيانات التجارية والمشاريع الفردية في محيط المشروع الذين يمكنهم الاستفادة من فرص العمل المتاحة والتدريب والفرص التجارية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • المخاطر المرتبطة بالتوترات الاجتماعية التي تنشأ عن المعلومات المضللة/ الشائعات بشأن مخاطر التلوث. • عدم إمكانية الحصول على المعلومات والوصول الى المرافق الصحية، وبالتالي عدم القدرة على الاستفادة من أنشطة المشاريع. • المخاطر المرتبطة بالصحة والسلامة المجتمعية التي تنجم عن الإدارة غير السليمة للنفايات الطبية. • الحاق الوصمة الاجتماعية والتمييز بالمجتمعات القريبة من مراكز معالجة الحالات المصابة بفيروس كورونا. • تدني الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا. 	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تم اتخاذ تدابير لضمان إدارة النفايات بفعالية، وجهود احتواءها، وخطط الطوارئ في مرافق الرعاية الصحية للتعامل مع المخاطر التي تهدد صحة وسلامة المجتمعات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، تركز الأنشطة المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية وتغيير السلوك بشكل رئيس على استفادة هذه الفئة السكانية. • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بآلية معالجة المظالم. • زيادة الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح والقنوات الخاصة بآليات معالجة المظالم. 	<p>التخفيف من الأضرار</p>
<p>✓ السكان المحليون والمجتمعات المحلية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • المخاطر المرتبطة بالتوترات الاجتماعية التي تنشأ عن المعلومات المضللة/ الشائعات بشأن مخاطر التلوث. • عدم إمكانية الحصول على المعلومات والوصول الى المرافق الصحية، وبالتالي عدم القدرة على الاستفادة من أنشطة المشاريع. • تدني الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والحق في الحصول على اللقاح. 	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحديث وتبادل المعلومات بشكل مستمر وزيادة الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) وخطر الإصابة بأمراض حادة. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بآلية معالجة المظالم. • زيادة الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح والقنوات الخاصة بآليات معالجة المظالم. 	<p>التخفيف من الأضرار</p>
<p>✓ المسؤولون الحكوميون ومنهم المسؤولون في مكاتب إدارة المحافظات في منطقة المشروع، والقرى، وسلطات حماية البيئة، والسلطات الصحية، والعاملون في القطاع الصحي.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • المخاطر المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية • الضغط المتزايد الناجم عن الأعمال الإضافية. • عدم إمكانية الحصول على آلية معالجة المظالم. • قلة الوعي بأهمية اللقاح المضاد لفيروس كورونا والحق في الحصول عليه. 	<p>المخاطر والآثار السلبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • وستستفيد هذه الفئة من معدات الحماية المشتراة وغيرها من المواد الأساسية، وجهود الاحتواء والمعالجة، وتدابير الصحة والسلامة المهنية. • زيادة الوعي في أوساط خدمات الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ وارقام الاتصال المجانية الخاصة بآلية معالجة المظالم. • زيادة الوعي بأهمية التطعيم ضد فيروس كورونا والفئات المستوفية للشروط للحصول على اللقاح والقنوات الخاصة بآليات معالجة المظالم. 	<p>التخفيف من الأضرار</p>

3-2 الأطراف المعنية الأخرى

بالإضافة إلى المجتمعات المحلية الواقعة تحت التأثير المباشر للمشاريع هناك أيضا أطراف أخرى تتأثر بتلك المشاريع وهي كما يأتي:

مجموعات أصحاب المصلحة	المجموعات الفرعية من أصحاب المصلحة	طبيعة المصلحة في المشروع	المصلحة، عال، متوسط، متدن	التأثير، عال، متوسط، متدن
الأطراف المعنية الأخرى	النظام الصحي والممثلون الرسميون • وزارة الصحة العامة ومسؤولون آخرون.	الفرص المتاحة للقيام بمزيد من التأثير، الفرص المتاحة لإثارة مخاوفهم	عالٍ	عالٍ
	الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسائل الإعلام • عامة الجمهور • الوكالات الصحية • الهيئات الحكومية • وكالات الأمم المتحدة • مجموعات العمل الإنسانية • منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية • مؤسسات دينية • الإعلام • مؤسسات تعليمية • القطاع الخاص • الجهات المؤثرة • الأطراف المعنية الأخرى.	الفرص المتاحة للمشاركة الفرص المتاحة للقيام بمزيد من التأثير، الإنصاف حقوق الناس	متوسط	متوسط

4-2 الأفراد أو الفئات المحرومة / الضعيفة بما في ذلك التمويل الإضافي.

من الأهمية بمكان مراعاة الأمور الآتية: (1) فهم ما إذا كانت تأثيرات المشروع قد تقع بشكل غير متناسب على الأفراد أو الفئات المحرومة أو الضعيفة، الذين لا يكون لهم في الغالب صوت للتعبير عن مخاوفهم أو فهم آثار المشروع. (2) رفع مستوى الوعي والتخاطب مع المحرومين أو المستضعفين من الأفراد أو الفئات بشأن الأمراض المعدية والإجراءات الطبية على وجه الخصوص. (3) الأخذ بعين الاعتبار الحساسيات والمخاوف والحساسيات الثقافية الخاصة بهذه الفئات أو الأفراد من أجل تسهيل فهم أنشطة وفوائد المشروع بشكل تام. قد ينشأ الضعف من أصل الشخص والجنس والعمر والحالة الصحية والعوز الاقتصادي وانعدام الأمن المالي وحالة الحرمان في المجتمع (مثل الأقليات أو الجماعات المتطرفة)، والاعتماد على الأفراد الآخرين أو الموارد الطبيعية، وما إلى ذلك. وفي الغالب تتطلب المشاركة مع الفئات والأفراد المستضعفين تطبيق تدابير ومساعدة محددة تهدف إلى تسهيل مشاركتهم في صنع القرار المتعلق بالمشروع بحيث يكون وعيهم ومساهماتهم في العملية الشاملة متناسبة مع وعي أصحاب المصلحة الآخرين.

يوضح الجدول أدناه حاجة هذه الفئات والوسائل المفضلة بشأن الإبلاغ أو التشاور.

الفئات الضعيفة والاحتياجات وطرق المشاركة (جميع مكونات المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي).	الوسائل المفضلة للإبلاغ والتشاور	المصادر الإضافية المطلوبة
الفئات الضعيفة والأفراد	السمات/الاحتياجات	المصادر الإضافية المطلوبة
الأشخاص الذين يعيشون في حالات الطوارئ الإنسانية	الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب	الاستجابة المقدمة من مجموعات العمل الإنسانية العاملة في اليمن.
	نشر المعلومات من خلال قنوات اتصال متنوعة ومناسبة للوصول إلى مجموعات مختلفة من الناس. توفير المعلومات وإتاحتها للنساء والرجال والفتيات والفتيان والأشخاص ذوي الإعاقة.	

الفئات الضعيفة والاحتياجات وطرق المشاركة (لمجموع مكونات المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي).			
المصادر الإضافية المطلوبة	الوسائل المفضلة للإبلاغ والتشاور	السمات/الاحتياجات	الفئات الضعيفة والأفراد
	<ul style="list-style-type: none"> ● تحديد مصادر معلومات موثوق بها أو الجهات المؤثرة الرئيسية لدعم الرسائل. ● تنويع أدوات الاتصال وتنسيق الرسائل وتبسيطها. ضمان اختبار الرسائل مع المجموعة المستهدفة الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات	اعطاء اللقاح المضاد لفيروس كورونا لكبار السن	القائمة والأفراد الذين يعانون من سوء التغذية
الاستجابة المقدمة من صندوق الأمم المتحدة للسكان/اليونيسف/ومجموعات العمل الإنساني الفرعية المناهضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.	ضمان التوازن بين الجنسين في أوساط العاملين الصحيين المتواجدين في الخطوط الأمامية وأن تراعي المرافق الصحية الاعتبارات الثقافية والنوع الاجتماعي. تقديم المشورة المحددة للأشخاص الذين يقدمون الرعاية للأطفال والمسنين وغيرهم من الفئات الضعيفة في الحجر الصحي، (وهم في الغالب النساء) والذين قد لا يستطيعون تجنب مخالطة المصابين. تصميم استطلاعات الرأي المتاحة على الإنترنت وتلك التي تتم مباشرة وأنشطة المشاركة الأخرى بحيث يمكن أن تشارك فيها النساء اللاتي يعملن في مجال الرعاية غير مدفوعة الأجر. الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات	توفر الرعاية الصحية بصورة عادلة. منع المخاطر المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به	النساء والفتيات
الردود المقدمة من صندوق الأمم المتحدة للسكان/اليونيسف/ومجموعات العمل الإنساني الفرعية المناهضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.	تحديث مسارات الإحالة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي لإبراز مرافق الرعاية الصحية الأولية والثانوية. إحاطة المجتمعات المحلية الرئيسية ومقدمي الخدمات حول مسارات الإحالة التي جرى تحديثها. ضمان أن تكون تدابير الحد من مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي موضع التنفيذ في مرافق الحجر الصحي وأثناء عمليات عزل. تعميم مدونات قواعد السلوك الخاصة بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسي وغيرها من تدابير الحماية وتذكير الموظفين بضرورة الامتثال لها. الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات	المساواة في الحصول على الرعاية الصحية والسلامة والأمن	العنف القائم على النوع الاجتماعي
الاستجابة المقدمة من صندوق الأمم المتحدة للسكان/اليونيسف/ومجموعات العمل الإنساني/مجموعات العمل الفرعية ذات الصلة.	إعداد مواد تعليمية للنساء الحوامل بشأن ممارسات النظافة العامة الأساسية، واحتياطات منع حدوث العدوى وكيفية ومكان الحصول على الرعاية بناءً على أسئلتهم وأوجه القلق لديهم. الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات	التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به. نشر التوعية في أماكن تقديم الرعاية للنساء الحوامل.	النساء الحوامل
الاستجابة المقدمة من المنظمة الدولية للهجرة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/مجموعات العمل الإنسانية ذات العلاقة.	الدعوة إلى إدماج النازحين داخلياً واللاجئين والمهاجرين في خدمات الصحة العامة وعدم حرمانهم من الحصول عليها لأسباب عنصرية. بناء شراكة مع الشبكات المجتمعية للاجئين والمهاجرين لرصد المخاطر المرتبطة بنقل الأشخاص في المناطق المتأثرة. مواقع التسجيل للتطعيم ضد فيروس كورونا المتطوعون الصحيون من المجتمعات المحلية وأنشطة التوعية الخاصة بالتطعيم الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات مواقع التسجيل للتطعيم ضد فيروس كورونا	المساواة في الحصول على الرعاية الصحية. نشر التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به.	النازحون داخلياً/اللاجئون والمهاجرون
الاستجابة المقدمة من الوكالات/مجموعات العمل الإنسانية ذات العلاقة.	إعداد معلومات بشأن الاحتياجات المحددة وشرح الأسباب وراء تعرض هذه الفئة لمزيد من المخاطر. تشجيعهم على تهيئة أنفسهم في حالة وجود نقص في الأدوية أو عدم تمكنهم من الوصول إلى مواقع التسجيل للتطعيم ضد فيروس كورونا. المتطوعون الصحيون من المجتمعات المحلية وأنشطة التوعية الخاصة بالتطعيم الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات من أجل التطعيم. التسجيل في المرافق الصحية من أجل التطعيم ضد فيروس كورونا	توعية أسرهم حول المخاطر التي يواجهها كبار السن. المساواة في الحصول على الرعاية الصحية. نشر التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به.	كبار السن والأشخاص الذين يعانون من مشكلات صحية قائمة.

الفئات الضعيفة والاحتياجات وطرق المشاركة (لجميع مكونات المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي).			
المصادر الإضافية المطلوبة	الوسائل المفضلة للإبلاغ والتشاور	السمات/الاحتياجات	الفئات الضعيفة والأفراد
		الحصول على اللقاح المضاد لفيروس كورونا.	
الاستجابة المقدمة من الوكالات/ مجموعات العمل الإنسانية ذات العلاقة.	نشر معلومات باستخدام لغة واضحة ومفهومة وإتاحة المعلومات بحيث يسهل الوصول إليها، مثل استخدام لغة برايل، استخدام حروف مطبوعة كبيرة وتوفير وسائل اتصال متعددة، مثل النصوص المشروحة أو مقاطع الفيديو المزودة بلغة الإشارة، والنصوص المشروحة لضعاف السمع، وإتاحة المواد إلكترونياً للأشخاص الذين يستخدمون التقنية المساعدة. إشراك المنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة في أنشطة المشاورات وصنع القرار.	الحصول على المعلومات المساواة في الحصول على الرعاية الصحية. نشر التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به.	الأشخاص ذوي الإعاقة
الاستجابة المقدمة من اليونيسف أو مجموعات العمل الإنساني ذات العلاقة.	استخدام تقنيات الاتصال السمعية والبصرية أثناء المشاركة، تشمل استخدام الرسومات التوضيحية والصور والرسوم ومقاطع الفيديوهات وأساليب سرد القصص. الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات من أجل أسرهم.	الحصول على المعلومات المساواة في الحصول على الرعاية الصحية. نشر التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) ودعم منع حدوث المخاطر المرتبطة به.	الأميون أو ممن تلقوا تعليماً محدوداً
الاستجابة المقدمة من اليونيسف	تصميم مواد إعلامية وتواصل مناسبة للأطفال. تزويد الوالدين بالمهارات اللازمة حول كيفية التعامل مع مخاوف الأطفال الخاصة والمساعدة على التعامل مع تلك المخاوف. تشجيع إقامة الأنشطة الترفيهية التي يمكن للوالدين والأطفال القيام بها معاً للحد من مستويات القلق والتوتر.	الحصول على المعلومات. يتعين على الوالدين فهم الاحتياجات الخاصة بالأطفال.	الأطفال

جدول رقم (1): الفئات الضعيفة والاحتياجات وطرق المشاركة (لجميع مكونات المشروع) بما في ذلك التمويل الإضافي.

3- برنامج إشراك أصحاب المصلحة

3-1 ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

3-1-1 ملخص مشاركة أصحاب المصلحة خلال إعداد المشروع (المشروع الرئيسي)

نظراً لحالة الطوارئ والحاجة إلى معالجة القضايا المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد - 19)، اقتصرَت المشاورات الأولية التي جرت في [مارس 2020] وحتى الآن على المشاورات الفنية مع الجهات الرسمية ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والوزارات المكلفة بالتنفيذ، وهي: وزارة الصحة العامة والسكان ووزارة التخطيط والتعاون الدولي والخبراء في مجال الصحة، بما في ذلك الممثلين المحليين لمنظمة الصحة العالمية. ومع ذلك، يستمر إشراك أصحاب المصلحة المعنيين والتشاور معهم أثناء تنفيذ المشروع على النحو المنصوص عليه في خطة إشراك أصحاب المصلحة لتلقي ردوداً إضافية من أصحاب المصلحة واستخدامها في تحسين النهج والإجراءات وترتيبات التنفيذ لمكونات المشروع. للحصول على المشاركة المفصلة أثناء تنفيذ المشروع، يرجى الرجوع إلى القسم 3.1.3 ملخص إشراك أصحاب المصلحة أثناء تنفيذ المشروع (المشروع الرئيسي).

المخاوف والاقتراحات المثارة والمقدمة خلال المشاورات الأولية (المشروع الرئيسي):

تم تصنيف المخاوف الرئيسية التي أثرت والاقتراحات التي قدمها أصحاب المصلحة خلال المشاورات الأولية على النحو الآتي:

نبذة موجزة عن المشاركات السابقة لأصحاب المصلحة				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	مناقشة القضايا الرئيسية وتوثيقها	تخفيف الآثار على إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
في جميع أنحاء البلاد. (المحافظات الشمالية والجنوبية). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متتالية.	الوزارات المكلفة بالتنفيذ: وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الصحة العامة والسكان.	مخاوف بشأن تخصيص الموارد والجهات المانحة وقدرات النظام الصحي وتقديم الخدمات، وغيرها.	سيقدم المشروع ما يلزم من الدعم/ اللوجستيات/ بناء القدرات للشركاء لضمان تطبيق جميع المتطلبات إلى أقصى حد ممكن. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية ص 17
في جميع أنحاء البلاد. (المحافظات الشمالية والجنوبية). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متتالية.	وزارة الصحة العامة والسكان	مخاوف بشأن تغطية المشروع لاستهداف جميع المحافظات.	سوف تعمل منظمة الصحة العالمية على تقييم احتياجات المرافق المستهدفة بالشراكة مع وزارة الصحة العامة والسكان اليمنية والسلطات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، سيغطي المشروع جميع المحافظات بقدر الإمكان. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية ص 15: مرحلة التخطيط والتصميم
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متتالية.	وزارة الصحة العامة والسكان	تأثير فيروس كورونا (كوفيد - 19) على المرافق الصحية التي ستصبح وحدات عزل طبي. كيفية تقديم الخدمات الصحية بشكل مستمر، وإعداد/ إعادة تأهيل أقسام/ شُعب ومداخل منفصلة لحالات فيروس كورونا (كوفيد - 19) دون التأثير على الخدمات الصحية المنتظمة.	نوع وحجم المرافق: تقوم منظمة الصحة العالمية بإجراء تقييم ودراسة للخصائص البارزة والقدرة الاستيعابية أو قدرة التخلص في المنشأة المستهدفة قبل التوزيع. ينبغي أن يراعي التقييم ترتيبات معالجة النفايات ونقلها وإجراءات التشغيل وممارسات العمل، والقدرة المطلوبة لنوع المنشأة المسؤولة عن التخلص من حجم النفايات المنتجة. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية ص 15 ص 20 تدابير التخفيف من مخاطر مكفحة العدوى المتصلة بفيروس كورونا.
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متتالية.	المنظمة الدولية للهجرة	ضرورة التحقق من الأشخاص القادمين عبر منفذ الدخول. الركيزة الرابعة:	تتحمل المنظمة الدولية للهجرة مسؤولية تطبيق الركيزة الرابعة ويقتصر دعم المشروع على توفير المساحات الحرارية وأجهزة الكشف الحراري المحمولة.
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متتالية.	وزارة الصحة العامة والسكان والسلطات المحلية	تحديد مواقع وحدات العزل، وما هي المرافق الأكثر ملاءمة لتغطية جميع المحافظات. وإشراك السلطات المحلية	تتواصل منظمة الصحة العالمية بشفاافية بشأن المواقع والمرافق المؤهلة إلى جانب العمل مع المجتمعات المحلية من أجل الحصول العادل على المنافع المتأتية من المشروع على النحو الموضح في خطة إشراك أصحاب المصلحة.

نبذة موجزة عن المشاركات السابقة لأصحاب المصلحة				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	مناقشة القضايا الرئيسية وتوثيقها	تخفيف الآثار على إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
	مفاوضات متواصلة		لدعم وزارة الصحة العامة والسكان	سيكون لدى وزارة الصحة العامة والسكان سياسة واضحة بشأن شحة المعدات الطبية. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية ص 19
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متواصلة.	وزارة الصحة العامة والسكان	ضرورة توفير معدات الحماية الشخصية للعاملين في الرعاية الصحية.	سيضمن المشروع التنفيذ الملائم لممارسات المعالجة الصحية، بما في ذلك توفير واستخدام معدات الحماية الشخصية وإجراءات التنظيف المناسبة وفحص فيروس كورونا (كوفيد - 19) ونقل العينات إلى مرافق الفحص. الصحة والسلامة المهنية للعاملين في الرعاية الصحية والمتعاقبين والعاملين المجتمعيين أثناء تنفيذ العمليات على النحو المبين بالتفصيل في دليل إجراءات إدارة العمل، ومخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي مقابل المنافع المتأتية من المشروع. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية: ص 17
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متواصلة.	وزارة الصحة العامة والسكان	تجهيز وحدات العزل (نقص في أجهزة التنفس).	سيضمن المشروع شراء السلع والمستلزمات، على سبيل المثال المعدات المتمثلة في أجهزة التنفس أو معدات الحماية الشخصية أو مواد التنظيف، وتوجد قائمة السلع التي سيتم شراؤها في الملحق الخامس لإطار الإدارة البيئية والاجتماعية، حيث يمكن تغيير قائمة المشتريات هذه بناء على الاحتياجات أثناء مراحل تنفيذ المشروع. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية: ص 15
في جميع أنحاء البلاد (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متواصلة.	وزارة الصحة العامة والسكان	توريد الأكسجين لوحدة العزل والتكلفة التشغيلية.	سيضمن المشروع شراء السلع والمستلزمات، على سبيل المثال المعدات المتمثلة في أجهزة التنفس أو معدات الحماية الشخصية أو مواد التنظيف، وتوجد قائمة السلع التي سيتم شراؤها في الملحق الخامس لإطار الإدارة البيئية والاجتماعية، حيث يمكن تغيير قائمة المشتريات هذه بناء على الاحتياجات أثناء مراحل تنفيذ المشروع. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية: ص 15
في جميع أنحاء البلاد (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/	وزارة الصحة العامة والسكان	القدرة على ترصد الأمراض لتغطية جميع أنحاء اليمن، مع ضرورة زيادة الأعداد والقدرة.	مراكز ترصد الأمراض والتشغيل في حالات الطوارئ وفرق الاستجابة السريعة لتمكين النظم من اكتشاف الحالات المشتبه فيها

نبذة موجزة عن المشاركات السابقة لأصحاب المصلحة				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	مناقشة القضايا الرئيسية وتوثيقها	تخفيف الآثار على إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	مشاورات/ مفاوضات متواصلة.			وتعقبها والإبلاغ عنها بشكل كافي وفي الوقت المناسب. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية. ص 5
في جميع أنحاء البلاد. (صنعاء وعدن). عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	خلال مرحلة إعداد المشروع (مارس 2020)، تم عقد اجتماعات/ مشاورات/ مفاوضات متواصلة.	وزارة الصحة العامة والسكان	الحاجة إلى بناء قدرات العاملين في الرعاية الصحية.	سيقدم المشروع ما يلزم من الدعم/ اللوجستيات/ بناء القدرات للشركاء لضمان تطبيق جميع المتطلبات إلى أقصى حد ممكن. إطار الإدارة البيئية والاجتماعية - ص 28

جدول (2): نبذة موجزة حول مشاركة أصحاب المصلحة خلال إعداد المشروع (المشروع الرئيس)

3-1-2 التمويل الإضافي الخاص بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن:

ملخص حول مشاركة أصحاب المصلحة أثناء الإعداد للتمويل الإضافي.

بالنسبة للخطة وتنفيذ عملية نشر اللقاحات المضادة لفيروس كورونا، كان هناك تنسيق مستمر بين منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة والسكان ووزارة التخطيط والتعاون الدولي وكذلك وكالات الأمم المتحدة بشأن الترتيبات اللازمة، ومواقع التوزيع والمجموعات المستهدفة. وأثناء التنسيق تم النظر في إعداد الخطة والإرشادات الفنية ومراحل التنفيذ والتحديات والترتيبات اللازمة لتوزيع اللقاح الآمن.

وقد واجهت مشاركات أصحاب المصلحة في هذه المرحلة بعض التحديات بسبب القيود المفروضة للوقاية من العدوى ومكافحتها بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19). أجريت المشاورات عبر الاجتماعات الافتراضية ورسائل البريد الإلكتروني.

المخاوف والاقتراحات المثارة والمقدمة خلال المشاورات الأولية (التمويل الإضافي):

ملخص موجز للمشاورة الأولية بشأن التمويل الإضافي.				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	المخاوف الرئيسية	المخرجات
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية/	فبراير 2021	الوزارات المكلفة بالتنفيذ: وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية.	الفئات ذات الأولوية لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا	تم تحديد الفئات ذات الأولوية وعدد الأشخاص لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا أولاً: • العاملون في الرعاية الصحية • الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والأشخاص البالغون المصابون بأمراض مزمنة. ثانياً: • النازحون داخلياً • اللاجئون والمهاجرون • العاملون الأساسيون الآخرون والعاملون في الخطوط الأمامية بالإضافة إلى الأشخاص الآخرين غير القادرين على تطبيق استراتيجية التباعد الاجتماعي، مثل: المحتجزون / السجناء والموظفون في مراكز الإصلاح والتأهيل. لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى الجدول (4): الفئات ذات الأولوية لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا في اليمن
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط؛ اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	الوزارات المكلفة بالتنفيذ: وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية.	استراتيجية الوصول إلى مختلف السكان المستهدفين.	الانتهاء من إعداد استراتيجية الوصول إلى مختلف السكان المستهدفين. الانتهاء من تحديد الفئات ذات الأولوية. أولاً: • العاملون في الرعاية الصحية الاستراتيجية الرئيسية: (المواقع الثابتة في المرافق الصحية) الاستراتيجية الإضافية: يمكن تصنيف بعض المرافق الصحية القريبة في مرفق صحي كبير لخدمة الآخرين. • الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والأشخاص البالغون المصابون بأمراض مزمنة. الاستراتيجية الرئيسية: المواقع الثابتة في المرافق الصحية خدمات التوعية للمقيمين في المنطقة من المستوى الثاني خدمات متنقلة للمقيمين في المنطقة من المستوى الثالث الاستراتيجية الإضافية: مواقع خدمات التوعية - مراكز الرعاية المنزلية

ملخص موجز للمشاورات الأولية بشأن التمويل الإضافي.				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	المخاوف الرئيسية	المخرجات
				<p>ثانياً:</p> <ul style="list-style-type: none"> النازحون داخلياً الاستراتيجية الرئيسية: المراكز الثابتة/المؤقتة داخل مخيمات النازحين اللاجئون والمهاجرون العاملون الأساسيون الآخرون والعاملون في الخطوط الأمامية بالإضافة إلى الأشخاص الآخرين غير القادرين على تطبيق استراتيجية التباعد الاجتماعي، مثل: المحتجزون / السجناء والموظفون في مراكز الإصلاح والتأهيل.
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط؛ اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	الوزارات المكلفة بالتنفيذ: وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية.	عدد مراكز التطعيم وعدد الفرق وأخصائيو التطعيم	الانتهاء من تحديد عدد مراكز التطعيم وعدد فرق وأخصائيو التطعيم
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط؛ اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	وزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية واليونيسف	إدارة سلسلة التوريد (ضمان أفضل قدرة ممكنة لتلقي وتخزين وتسليم اللقاحات المضادة لفيروس كورونا والعناصر الإضافية ذات الصلة بالأمان والجودة المثالية للأشخاص المتلقين للقاح خلال الفترة الزمنية المطلوبة).	إدارة سلسلة الإمداد التي تضمن الإمكانات القصوى المتاحة لاستلام وتخزين وتسليم اللقاحات المضادة لفيروس كورونا والعناصر الإضافية ذات الصلة بالأمان والجودة المثالية للأشخاص المتلقين للقاح خلال الفترة الزمنية المطلوبة. ومع ذلك، يتم تنفيذ حملة التطعيم في المحافظات الجنوبية بصورة أولية. ستقوم اليونيسف بإدارة سلسلة تبريد اللقاحات.
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط؛ اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	وزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية	إدارة النفايات البيولوجية واللقاحات	أثناء عملية نشر اللقاحات المضادة لفيروس كورونا، يتم التخلص من النفايات وفقاً للإرشادات الوطنية وأفضل الممارسات وستقع هذه المسؤولية على إحدى اللجان الفرعية لخطة التوزيع

ملخص موجز للمشاورات الأولية بشأن التمويل الإضافي.				
مكان ونوع المشاركة	التاريخ	المشاركون	المخاوف الرئيسية	المخرجات
مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية		العالمية واليونيسف		والتطعيم الوطنية على المستوى المركزي ونقطة الاتصال المقابلة على مستوى المديرية. لذلك، كثفت وزارة الصحة العامة والسكان تركيزها على منهجية التخلص من النفايات الطبية.
المحافظات الجنوبية عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	وزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية واليونيسف	قبول اللقاحات واخذها	من أجل الحصول على خطة مناسبة لتقبل اللقاح واستخدامه، ستركز وزارة الصحة العامة والسكان على بناء استراتيجيتها وتخطيطها على آلية التنسيق الحالية بشكل رئيس من خلال اللجنة الوطنية العليا للطوارئ لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) ومجموعة العمل المعنية بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي والتي أنشأها أعضاء مراكز عمليات الطوارئ. كما سيقود كبار المسؤولين في مجلس الوزراء وعلى مستوى المحافظات جهود التنسيق هذه. ستكون اليونيسف مسؤولة عن أنشطة التواصل بشأن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي.
الجنوب عبر أساليب متعددة: مقابلات/ اجتماعات/ مناقشات/ عبر الوسائط: اجتماعات افتراضية/ رسائل بريد إلكتروني/ رسائل نصية	فبراير 2021	وزارة الصحة العامة والسكان ومنظمة الصحة العالمية واليونيسف	التدريب: توافر أعداد كافية من الموظفين المدربين والمهرة والمتحمسين لدعم عملية نشر اللقاحات.	تم تطوير آلية لتدريب الموارد البشرية: - برنامج إعداد المدربين (4 من كل محافظة) على مستوى المركز. - إعداد المدربين (3 من كل مديرية) على مستوى المحافظة. سوف يتولى المدربون مسؤولية تنفيذ برامج تدريبية في مديرياتهم للأشخاص الذين سيكونون مسؤولين عن تطعيم الموظفين الصحيين وعامة الناس من خلال مواقع التطعيم الخاصة بهم. كما سيقومون بتنفيذ تدريب حول الإشراف على جميع الموظفين العاملين في مهمة الإشراف والذين سيكونون مكلفين في الإشراف على البرنامج. سيكون التدريب الوطني عبارة عن برنامج مدته ثلاثة أيام. أما التدريب على مستوى المديرية سيستمر لمدة يومين. وفي غالبية المرافق سوف يستغرق التدريب يومين بينما قد يستغرق من 3 إلى 4 أيام في بعض المرافق الكبيرة وذلك لإقامة جلسات التوعية/التدريب لجميع الموظفين. ينبغي الانتهاء من تدريب جميع الموظفين المعنيين في الدولة في غضون 3 أسابيع. مجالات التدريب: سوف تتلقى جميع هذه الفئات التدريب حول إجراءات التطعيم ومسك السجلات ومتطلبات الإبلاغ ومراقبة الآثار الجانبية بعد التطعيم والإبلاغ عنها والتحقق المفصل بشأن الآثار الجانبية الشديدة بعد التطعيم وفقاً للإرشادات الحالية التابعة لوزارة الصحة العامة والسكان. سيتم اعتماد جميع الموضوعات ذات الصلة بالتطعيم ضد فيروس كورونا من الدليل التدريبي التابع لمنظمة الصحة العالمية.

جدول (3): ملخص موجز للمشاورات الأولية بشأن التمويل الإضافي.

الأولوية	الفئة السكانية	عدد الأشخاص	نسبة السكان
أولاً	العاملون في الرعاية الصحية	979,408	3%
	الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والأشخاص البالغون المصابون بأمراض مزمنة.	2,056,757	6.3%
ثانياً	النازحون داخلياً	946,762	2.9%
	اللاجئون والمهاجرون	195,882	0.6%
الإجمالي	العاملون الأساسيون الآخرون والعاملون في الخطوط الأمامية بالإضافة إلى الأشخاص الآخرين غير القادرين على تطبيق استراتيجية التباعد الاجتماعي، مثل: المحتجزون / السجناء والموظفون في مراكز الإصلاح	سيجري تأكيدها	سيجري تأكيدها
		6,338,809	20%

جدول (1): الفئات ذات الأولوية لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا في اليمن

3-1-3 ملخص حول مشاركة أصحاب المصلحة أثناء تنفيذ المشروع (المشروع الرئيس)

1-3-1-3 ملخص مشاركة العاملين في الرعاية الصحية (المشروع الرئيسي)

يتعرض عمال الرعاية الصحية في الخطوط الأمامية لا سيما في وحدات العزل إلى مخاطر كبيرة بسبب الوباء. وهم يقومون بالدور الرئيس في المشروع نظراً للاهتمام البالغ الذي يولونه بالمشروع وقدرتهم على التأثير إلى حد كبير. لذلك، تم إشراكهم في المشروع بشكل وثيق وبصورة منظمة لمناقشة مخاوفهم واقتراحاتهم لتعزيز مستوى التأهب لديهم في وحدات العزل.

وتركزت النتائج والمخاوف بشكل رئيس على بدل المخاطر وبناء القدرات وتوفير معدات الحماية الشخصية و مواد المياه والإصحاح والنظافة العامة وإدارة النفايات الطبية.

تجدر الإشارة إلى أنه بحسب إحدى النتائج أن تعمل الخطة على إشراك بعض المتدربين من العاملين في الرعاية الصحية ضمن إدارة الوقاية من العدوى ومكافحتها في المشروع من خلال تدريبهم وتوفير مواد المياه والإصحاح والنظافة العامة والوقاية من العدوى ومكافحتها والتنسيق مع وزارة الصحة العامة والسكان بشأن رؤية تشكيل لجان تُعنى بالوقاية من العدوى ومكافحتها على مستوى وحدات العزل، وإسناد أدوار ومسؤوليات واضحة لهم لإشراكهم مباشرة في فحص ومراقبة إجراءات الوقاية من العدوى ومكافحتها بشكل يومي، وتصحيح أي سلوكيات خاطئة وإبلاغ المشروع بوجود أية مخاوف ومخاطر لكي يتسنى تطوير وسائل التخفيف اللازمة. علاوة على ذلك، تمت مشاركة قنوات الإبلاغ عن المظالم معهم للمساعدة في زيادة إشراك أصحاب المصلحة. وتتجلى تفاصيل مخاوف مشاركة أصحاب المصلحة والتخفيف من حدتها في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية.

تم تدريب 1,748 شخصاً حول الوقاية من العدوى ومكافحتها حتى الآن وسيتم ترتيب إقامة تدريب إضافي عند الضرورة بالإضافة إلى زيادة الوعي حول الصحة والسلامة المهنية وإنشاء المواد التثقيفية. تم إضافة معدات الحماية الشخصية وأدوات المياه والإصحاح والنظافة العامة في خطة التوزيع، فيما تم إعداد خطة إدارة النفايات الطبية ومكافحة العدوى للتخفيف من آثار التخلص من النفايات الطبية.

يلخص الجدول أدناه مواعيد المشاورات وأنواع المشاركين وأساليب المشاركة.

أساليب المشاركة	المشاركون		تاريخ المشاورات
	اناث	ذكور	
استطلاع عبر الإنترنت ومكالمات هاتفية حول: الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية	25	35	أغسطس 2020
إجراء مكالمات هاتفية مباشرة حول: الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية	13	17	ديسمبر 2020
لقاءات مباشرة حول: الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية	19	23	يناير-فبراير 2021
لقاءات مباشرة حول: الإجراءات الوقائية الاجتماعية والبيئية	13	13	فبراير - مارس 2021
لقاءات مباشرة ومكالمات هاتفية حول: المشاورات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي		22	فبراير - مارس 2021

الجدول (2): نبذة عن المشاورات التي أجريت مع العاملين في الرعاية الصحية

للاطلاع على المشاركة الكاملة لأصحاب المصلحة أثناء تنفيذ المشروع، يرجى الرجوع إلى الملحق الرابع: أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

2-3-1-3 مشاركة أصحاب المصلحة مع الفئات الضعيفة

النتائج المستندة إلى تقارير الهيئات التابعة للأمم المتحدة لضمان الحصول على مستويات عالية من الثقة في النتائج ضمن تدخلاتها. وتشمل المخاوف الرئيسية وسبل التخفيف منها ما يلي:

فيما يتعلق بالنازحين الداخليين، أفادت أنشطة المنظمة الدولية للهجرة وجود قيود مفروضة على الوافدين الجدد والزوار القادمين إلى مخيمات النازحين في الشمال، في حين تظل مخيمات النازحين في الجنوب مفتوحة مع فرض قيود محدودة على الزوار والعاملين في المجال الإنساني الذين يترددون على تلك المخيمات بإشراف

الجهات الأمنية الرسمية، مثل مخيم الجفينة الذي يعد أكبر مخيم إيواء للنازحين في محافظة مأرب. وتستمر الأسواق في العديد من المحافظات بفتح أبوابها في حين يلتزم النازحون وأفراد المجتمع المضيف بحظر التجوال بدءاً من الساعة 6:00 مساءً. ولا تزال القيود المفروضة على الوصول إلى المرافق الطبية وفرص العمل تشكل مصدر قلق بالنسبة للنازحين. وبينما كانت أوجه القصور هذه حاضرة قبل حدوث جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، فمن المحتمل أنها تفاقمت منذ تفشي الوباء. وفي استطلاع حديث أجراه أحد شركاء المنظمة الدولية للهجرة في مجال إدارة تنسيق وإدارة شؤون المخيمات والمياه والإصحاح والنظافة العامة، أفاد 53% من المبحوثين في مواقع النازحين داخلياً في محافظة لحج بأنهم كانوا يواجهون تحديات جديدة تتعلق بالحصول على الخدمات بسبب فيروس كورونا (كوفيد - 19). ومن بين أولئك الذين واجهوا تحديات جديدة في الوصول إلى الخدمات 74% واجهوا تحديات تتعلق بالخدمات الصحية، و42% الحصول على الطعام و26% الحصول على التعليم. تعمل الفرق الخاصة بالإيواء والمواد غير الغذائية والمياه والإصحاح والنظافة العامة والمساعدات النقدية معاً لتوفير مجموعة أدوات حماية أساسية للأسر التي تضم أفراداً أكثر عرضة للإصابة بفيروس كورونا (كوفيد - 19). تتكون الأدوات من مواد الوقاية من العدوى ومكافحتها إضافة إلى غسيل اليدين والمراحيض ومزيد من مواد الإيواء حسب الحاجة. يستهدف مشروع الوقاية التجريبي ستة مواقع للنازحين الداخليين في اليمن².

ويتم إضافة مسألة النازحين الداخليين إلى تقارير مفوضية شؤون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة³ حيث يتم تناول احتياجات النازحين الداخليين وتعزيز الوعي بينهم وتوفير الكمادات ولوازم النظافة الصحية.

يؤثر فيروس كورونا (كوفيد - 19) سلباً على الأطفال فضلاً عن الصراع المستمر، وتكمن المخاوف الرئيسية في أن عدد الأطفال الذين يعانون من سوء التغذية قد يصل إلى 2,4 مليون طفل بحلول نهاية العام، أي بزيادة قدرها 20 في المائة.⁴ وتسعى منظمة اليونيسيف لإيجاد حلول للتغلب على هذه المخاطر.

كما يحتل جانب المساواة بين الجنسين في مشروع التصدي لفيروس كورونا في الجمهورية اليمنية أولوية كبيرة وهناك العديد من المخاوف بشأن المقترح الرئيسي "وجوب دمج احتياجات وأولويات النساء والفتيات ومعالجتها في آليات وخطط الاستجابة لجائحة كورونا (كوفيد - 19) في اليمن من قبل جميع الجهات الفاعلة"⁵.

إلى جانب الأنشطة التي تقوم بها الوكالات المذكورة أعلاه والتي تقدم المساعدات الإنسانية والتوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) والأدوات اللازمة للوقاية منه، كان من الضروري تعزيز الطول وسد الثغرات من خلال التأكد من أن هذه الفئات على دراية بتدخل مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن والخدمات المقدمة. لذلك، يعمل المشروع بالتنسيق مع اليونيسيف لمشاركة الخطوط الساخنة الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ وقنوات آلية معالجة المظالم مع صندوق الأمم المتحدة للسكان وهيئة الأمم المتحدة للمرأة ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمنظمة الدولية للهجرة لمساعدة الفئات الضعيفة لزيادة وعيهم والسماح لهم بالتعبير عن احتياجاتهم ومخاوفهم وشكاويهم.

احتياجات الفئات الضعيفة بما في ذلك التطعيم المذكور أعلاه في الصفحة 16، الجدول 1: الفئات الضعيفة والاحتياجات وطرق المشاركة (لجميع مكونات المشروع بما في ذلك التمويل الإضافي) تركز بشكل أساسي على التوعية المناسبة للأطراف المتضررة لحقهم في الوصول إلى المرافق الصحية، ومن خلال تعزيز التعاون بين منظمة الصحة العالمية والوكالات ومجموعات العمل الإنساني الأخرى لدمج الطول الرامية لمكافحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) بما في ذلك أنشطة التطعيم.

² https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Impact%20on%20IDPs%20-%20Weekly%20Update%2018%20June_PDF.pdf

³ <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/77773.pdf>

⁴ <https://www.unicef.org/press-releases/yemeni-children-face-deadly-hunger-and-aid-shortages-covid-19-pandemic-spreads>

⁵ https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20arab%20states/attachmen ts/publications/2020/05/yemen%20response%20covid-19_action%20brief.pdf?la=en&vs=2651

2-3 ملخص لاحتياجات أصحاب المصلحة في المشروع والأساليب والأدوات والتقنيات لإشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك التمويل الإضافي.

وسيتّم إشراك أصحاب المصلحة من خلال ما يأتي: (1) إجراء المشاورات مع أصحاب المصلحة طوال مدة تنفيذ المشروع لاطلاعهم على المشروع، بما في ذلك مخاوفهم وردودهم وشكاويهم، (2) تنفيذ أنشطة التوعية التي ترمي إلى توعية المجتمعات المحلية بشأن المخاطر المرتبطة بفيروس كورونا (كوفيد - 19) والحصول على اللقاح المضاد للفيروس. وبناء على ملحوظات الناس وردودهم سيتم تنقيح أساليب إشراكهم وتحديثها بانتظام لتلبية احتياجاتهم.

سيتم اتباع نهج احترازي عند إجراء المشاورات لمنع العدوى أو الإصابة بالعدوى، وذلك نتيجة لطبيعة فيروس كورونا (كوفيد - 19) المتسمة بشدة العدوى. وفيما يلي بعض الاعتبارات المتعلقة باختيار قنوات الاتصال، في ضوء الوضع الحالي لفيروس كورونا:

- تجنّب التجمعات العامة (مع مراعاة القيود أو التحذيرات الوطنية)، بما في ذلك الاجتماعات العامة وورش العمل واللقاءات المجتمعية.
- في حال تم السماح أو التوصية بعقد اجتماعات مصغرة، قم بإجراء المشاورات في جلسات تتضمن مجموعات صغيرة، مثل اجتماعات المجموعات البيّورية. وفي حال لم يتم السماح أو التوصية بذلك أبذل كافة الجهود المعقولة لعقد الاجتماعات عبر القنوات الموجودة على الإنترنت.
- تنويع وسائل الاتصال والاعتماد بشكل أكبر على وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الإنترنت، قم بإنشاء منصات ومجموعات دردشة إلكترونية مخصصة لذلك ومناسبة لهذا الغرض، بناءً على نوع وفئة أصحاب المصلحة كلما أمكن ذلك.
- استخدم قنوات الاتصال التقليدية (التلفزيون والصحف والراديو وخطوط الهاتف المخصصة لذلك والبريد) عندما لا يتمكن أصحاب المصلحة من الوصول إلى قنوات الإنترنت أو لا يستخدمونها في كثير من الأحيان. قد تكون القنوات التقليدية على قدر كبير من الفعالية أيضاً في نقل المعلومات ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة وتتيح لهم تقديم ردودهم واقتراحاتهم.
- عندما تكون المشاركة المباشرة ضرورية مع الأشخاص المتأثرين أو المستفيدين من المشروع، خصص قنوات اتصال مباشرة مع كل أسرة متضررة عبر مجموعة من الوسائل المناسبة من رسائل البريد الإلكتروني والرسائل البريدية والمنصات الإلكترونية وخطوط الهاتف المخصصة لذلك على أن يكون الموظفين المسؤولين عن إجراء الاتصالات من ذوي المعرفة.
- ينبغي أن تحدد كل قناة من القنوات المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة كيفية تقديم الردود والاقتراحات بشكل واضح.
- تحديد المجتمع المدني المحلي الموثوق، المنظمات العرقية والمنظمات المجتمعية والجهات الفاعلة المماثلة التي يمكن أن تعمل كوسطاء لنشر المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة والتعامل معهم بشكل مستمر. ولكي يشارك أصحاب المصلحة مشاركة فاعلة في حملات التطعيم ضد فيروس كورونا، يتم إعداد برامج توعية مختلفة واستخدام منصات مشاركة متنوعة للتواصل مع مختلف أصحاب المصلحة بحسب ما ذكر أعلاه. وتأتي برامج التوعية في أشكال مختلفة وباستخدام وسائل مختلفة مثل الجدول الزمني الأساسي والمرئيات والرسوم البيانية والرسوم الكرتونية للصحف والمواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، وحوارات ومشاهد تمثيلية فكاهية باستخدام لغة واضحة للإذاعة والتلفزيون، والمزيد من المعلومات التفصيلية للمجتمع المدني ووسائل الإعلام. وينبغي أن تكون هذه البرامج متاحة باستخدام لهجات محلية مختلفة. يجب أن تتضمن المعلومات المنشورة أيضاً الأماكن التي يمكن للأشخاص الذهاب إليها للحصول على مزيد من المعلومات وطرح الأسئلة وتقديم المقترحات.

ووفقاً للنهج الوقائي المذكور آنفاً، تم اقتراح أساليب مشاركة مختلفة تغطي الاحتياجات المختلفة لأصحاب المصلحة على النحو الآتي:

الإستراتيجية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاحتياجات والأساليب والأدوات والآليات لمشاركة أصحاب المصلحة ومن ذلك التمويل الإضافي.		
مجموعات أصحاب المصلحة	موضوعات المشاركة	أساليب المشاركة
مرحلة الإعداد		
<p>الفئات السكانية المعرضة للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأفراد المتأثرون وعائلاتهم • الأفراد المتواجدون في مراكز الحجر المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع. • العاملون الصحيون في الخطوط الأمامية • موظفو وحدات العزل • موظفو المختبرات • أعضاء فريق الاستجابة السريعة • العاملون في مجال الصحة العامة وموظفو القطاع الصحي <p>معرضون بشكل كبير للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> • الفئات الضعيفة/ المحرومة في المشروع الرئيس. • الفئات الضعيفة/ المحرومة في التمويل الإضافي ✓ الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والبالغون المصابون بأمراض مزمنة. ✓ النازحون داخلياً ✓ اللاجئين والمهاجرون ✓ العاملون في مجال الصحة العامة والخاصة وموظفو القطاع الصحي <p>الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسائل الإعلام</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوكالات الصحية • عامة الجمهور • الهيئات الحكومية • وكالات الأمم المتحدة • مجموعات العمل الإنسانية • منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية • مؤسسات دينية • الإعلام • مؤسسات تعليمية • القطاع الخاص • الجهات المؤثرة 	<ul style="list-style-type: none"> • التوعية حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) • احتياجات المشروع والنطاق والأنشطة المزمع تنفيذها. • البيئة والمبادئ الاجتماعية، وإدارة المخاطر والآثار الناجمة • مراكز عمليات الطوارئ والخطوط الساخنة الوطنية • الفحص الطبي والعلاج في وحدات العزل. • رفع مستوى الوعي واحتياطات إدارة النفايات ونظافة الأيدي ومعدات الوقاية الشخصية • آليه معالجة المظالم • موضوعات أمنية • المعايير الخاصة باختيار الفئات التي ستتلقى اللقاحات. • جرعات وأوقات اللقاح 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ إجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل النصية القصيرة، واتساب) ✓ التوعية حول آخر التوصيات التي تقدمها منظمة الصحة العالمية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) باستخدام (الوسائل السمعية والبصرية، والوسائل التقنية مثل المكالمات الهاتفية، والرسائل القصيرة، ورسائل البريد الإلكتروني، والكتيبات، والنشرات، والملصقات، وما إلى ذلك) ✓ أنشطة التوعية الملائمة ثقافياً (مثل المكالمات الهاتفية، والاتصالات السمعية البصرية). ✓ التسجيل لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا. ✓ الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات
<p>النظام الصحي والممثلون الرسميون</p> <p>وزارة الصحة العامة والسكان وآخرون</p>	<ul style="list-style-type: none"> • أرقام ومواقع وحدات العزل والمختبرات، ونوع الخدمات • الاستمرار في تشغيل النظام الصحي الحالي • احتياجات المشروع والنطاق والأنشطة المزمع تنفيذها • البيئة والمبادئ الاجتماعية، وإدارة المخاطر والآثار الناجمة • آليه معالجة المظالم • موضوعات أمنية 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ إجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل النصية القصيرة، رسائل واتساب) ✓ التوعية حول آخر النصائح التي تقدمها منظمة الصحة العالمية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) باستخدام (الوسائل السمعية والبصرية، والوسائل التقنية مثل المكالمات الهاتفية، والرسائل القصيرة، ورسائل البريد الإلكتروني، والكتيبات، والنشرات، والملصقات، وما إلى ذلك)

الإستراتيجية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاحتياجات والأساليب والأدوات والآليات لمشاركة أصحاب المصلحة ومن ذلك التمويل الإضافي.		
مجموعات أصحاب المصلحة	موضوعات المشاركة	أساليب المشاركة
	<ul style="list-style-type: none"> المعايير الخاصة باختيار الفئات التي ستتلقى اللقاحات. جرات وأوقات اللقاح 	<ul style="list-style-type: none"> والنشرات، والملصقات، وما (إلى ذلك) ✓ التسجيل لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا ✓ الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات
مرحلة التنفيذ		
<p>الفئات السكانية المعرضة للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> الأفراد المتأثرون وأسرهم الأفراد المتواجدون في مراكز الحجر الصحي المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع. معرضون بشكل كبير للمخاطر الفئات الضعيفة/المحرومة عامة الجمهور الفئات الضعيفة/المحرومة في التمويل الإضافي ✓ الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والبالغون المصابون بأمراض مزمنة. ✓ النازحون داخلياً ✓ اللاجئين والمهاجرون ✓ العاملون في مجال الصحة العامة والخاصة وموظفو القطاع الصحي <p>الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسل الإعلام</p> <ul style="list-style-type: none"> الوكالات الصحية الهيئات الحكومية وكالات الأمم المتحدة مجموعات العمل الإنسانية منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية مؤسسات دينية الإعلام مؤسسات تعليمية القطاع الخاص الجهات المؤثرة 	<ul style="list-style-type: none"> التحديث المستمر للنصائح التي تقدمها منظمة الصحة العالمية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) الإبلاغ عن الحالات تسليم الشكاوى آخر المستجدات/احتياجات نطاق المشروع والأنشطة المستمرة أليه معالجة المظالم مواضيع أمنية المعايير الخاصة باختيار الفئات التي ستتلقى اللقاحات. جرات وأوقات اللقاح 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مواد تدريبية مطبوعة للعاملين في الرعاية الصحية. ✓ تدابير الصحة المهنية والسلامة البيولوجية، ومعدات الوقاية الشخصية وبرامج التدريب العملي ومكافحة العدوى وتخطيط إدارة المخاطر للعاملين في الرعاية الصحية. ✓ مراكز عمليات الطوارئ ✓ القنوات الخاصة بآليات معالجة المظالم ✓ اجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل النصية القصيرة، تطبيق الواتس آب) ✓ التوعية حول آخر النصائح التي تقدمها منظمة الصحة العالمية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) باستخدام (الوسائل السمعية والبصرية، والوسائل التقنية مثل المكالمات الهاتفية، والرسائل القصيرة، ورسائل البريد الإلكتروني، والكتيبات، والنشرات، والملصقات، وما (إلى ذلك) ✓ أنشطة التوعية الملائمة ثقافياً (مثل المكالمات الهاتفية، والاتصالات السمعية البصرية) ✓ التسجيل لتلقي اللقاح المضاد لفيروس كورونا ✓ الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات
<p>النظام الصحي والممثلون الرسميون</p> <p>وزارة الصحة العامة والسكان وآخرون</p> <p>العاملون الصحيون في الخطوط الأمامية</p> <ul style="list-style-type: none"> موظفو وحدات العزل موظفو المختبرات أعضاء فريق الاستجابة السريعة العاملون في مجال الصحة العامة وموظفو القطاع الصحي 	<ul style="list-style-type: none"> آخر المستجدات/احتياجات المشروع والنطاق وإدارة الأنشطة المزمع تنفيذها الإبلاغ عن الحالات تسليم الشكاوى آخر المستجدات/احتياجات المشروع والنطاق وإدارة الأنشطة المزمع تنفيذها موضوعات أمنية 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدورات التدريبية وورش العمل ✓ مراكز عمليات الطوارئ ✓ القنوات الخاصة بآليات الإبلاغ عن المظالم ✓ اجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل

الإستراتيجية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاحتياجات والأساليب والأدوات والآليات لمشاركة أصحاب المصلحة ومن ذلك التمويل الإضافي.		
مجموعات أصحاب المصلحة	موضوعات المشاركة	أساليب المشاركة
	<ul style="list-style-type: none"> المعايير الخاصة باختيار الفئات التي ستتلقى اللقاحات. جرعات وأوقات اللقاح 	النصية القصيرة، رسائل الواتس (آب)
المرحلة الختامية		
<p>الفئات السكانية المعرضة للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> الأفراد المتأثرون وأسرهم الأفراد الموجودون في مراكز الحجر الصحي المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع. معرضون بشكل كبير للمخاطر الفئات الضعيفة/المحرومة عامة الجمهور الفئات الضعيفة/المحرومة في التمويل الإضافي ✓ الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 55 عاماً أو أكبر والبالغون المصابون بأمراض مزمنة. ✓ النازحون داخلياً ✓ اللاجئين والمهاجرون ✓ العاملون في مجال الصحة العامة والخاصة وموظفو القطاع الصحي <p>الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسائل الإعلام</p> <ul style="list-style-type: none"> الوكالات الصحية الهيئات الحكومية وكالات الأمم المتحدة مجموعات العمل الإنسانية منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية مؤسسات دينية الإعلام مؤسسات تعليمية القطاع الخاص الجهات المؤثرة 	<ul style="list-style-type: none"> الدروس المُستفادة الأثار الناجمة عن المشروع وجائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) 	<p>اجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل النصية القصيرة، رسائل الواتس (آب))</p>
<p>النظام الصحي/الممثلون الرسميون</p> <p>وزارة الصحة العامة</p>	<ul style="list-style-type: none"> استراتيجية الانسحاب الدروس المستفادة الأثار الناجمة عن المشروع وجائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) 	<p>اجراء مشاورات عبر العديد من القنوات (الهاتف، رسائل البريد الإلكتروني، الرسائل، الاجتماعات الافتراضية، اجتماعات فردية، الرسائل النصية القصيرة، رسائل الواتس (آب))</p>

الجدول (3): الإستراتيجية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة

وبهدف ضمان التواصل الفعال، طورت منظمة الصحة العالمية وثيقة متطلبات التأهب للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي والاستجابة للتصدي لفيروس كورونا (كوفيد - 19) التي من شأنها إرشاد الحكومات. توفر الوثيقة قوائم مرجعية للإرشادات القابلة للتنفيذ للبلدان الموضحة في الشكل أدناه لتنفيذ استراتيجيات فعالة من شأنها أن تساعد على حماية الصحة العامة أثناء الاستجابة المبكرة للتصدي للفيروس. ولدعم هذه الجهود، تضمن المشروع الرئيس موارد من أجل الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي، بما في ذلك تقييمات عوامل المخاطر السلوكية والاجتماعية والثقافية، وإنتاج مواد التوعية وإشراك وسائل الإعلام والمجتمع والتوثيق بما يتماشى مع إرشادات منظمة الصحة العالمية بشأن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي، على الرابط الآتي:

[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement.](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement)

وينبغي أن تكون المعلومات ذات مغزى وتأتي في الوقت المناسب ومتاحة لجميع أصحاب المصلحة المتأثرين، بما في ذلك استخدام المواد باللغة المحلية ومعالجة الحساسيات الثقافية فضلاً عن التحديات الناجمة عن الأمية أو الإعاقة.

تم اعتماد الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي الذي أعدته منظمة الصحة العالمية المبين أعلاه كاستراتيجية لتنفيذ هذا الهدف من خلال الأنشطة الآتية:

- وضع خطة وطنية للإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19).
- توفير أدوات لقياس مدى تقبل الناس ومعرفتهم وتصوراتهم تجاه اللقاح. (الاستطلاع الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات)
- إعداد الرسائل المحلية واختبارها مسبقاً من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
- تدريب العاملين في الرعاية الصحية وفريق التوعية.

الخطوة	الإجراءات الواجب اتخاذها
دولى	<input type="checkbox"/> تنفيذ خطة التواصل بشأن المخاطر الوطنية والمشاركة المجتمعية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) بما في ذلك تفاصيل تدابير الصحة العامة المتوقعة (استخدام الإجراءات الحالية للإنفلونزا الوبائية إن وجدت)
	<input type="checkbox"/> إجراء تقييم السلوك السريع لفهم الجمهور المستهدف الأساسي والتصورات والمخاوف والمؤثرين وقنوات الاتصال المفضلة
	<input type="checkbox"/> إعداد الرسائل المحلية والفحص الأولي من خلال عملية قائمة على المشاركة تستهدف على وجه التحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين والمجموعات المعرضة للمخاطر
	<input type="checkbox"/> تحديد مجموعات المجتمع الموثوقة (المؤثرون المحليون مثل قادة المجتمع والقادة الدينيين والعاملين الصحيين والمتطوعين المجتمعيين) والشبكات المحلية (التنظيمات النسائية والشبابية والمعالجين التقليديين، إلخ)
	<input type="checkbox"/> إنشاء واستخدام عمليات الموافقة لنشر الرسائل والمواد في الوقت المناسب باللغات المحلية واعتماد قنوات الاتصال الملائمة
ناحية	<input type="checkbox"/> المشاركة مع الصحة العامة القائمة والشبكات المجتمعية ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية المحلية والمدارس، والحكومات المحلية والقطاعات الأخرى مثل مقدمي خدمات الرعاية الصحية وقطاع التعليم والأعمال التجارية وقطاعات النقل والأغذية / الزراعة باستخدام آلية منسقة للاتصال
	<input type="checkbox"/> استخدم "القنوات" ذات الاتجاهين من أجل المجتمعات ومشاركة المعلومات العامة مثل الخطوط الساخنة (التجارب والمحادثات) ووسائل التواصل الاجتماعي سريعة الاستجابة مثل منصة U-Report ما أمكن ذلك، والبرامج الإذاعية، مع توفير أنظمة للكشف عن المعلومات المضللة والتصدي لها بسرعة.
	<input type="checkbox"/> إشراك المجتمع على نطاق واسع من أجل أساليب التغيير الاجتماعي والسلوكي لضمان الصحة الوقائية للمجتمع والفرد وممارسات النظافة الصحية بما يتماشى مع توصيات احتواء الصحة العامة الوطنية.
	<input type="checkbox"/> إنشاء آليات للمعلومات والملاحظات المجتمعية بشكل منتهي بما في ذلك من خلال: مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي وتصورات المجتمع والمعرفة واستطلاعات الرأي والممارسات والحوارات المباشرة والوسائط
	<input type="checkbox"/> ضمان أن التغييرات في أساليب إشراك المجتمعات تستند إلى الأدلة والاحتياجات وأن تكون مناسبة ثقافياً وتبدي تعاطفاً مع الفئات المستهدفة.
	<input type="checkbox"/> توثيق الدروس المستفادة وعكسها على أنشطة التأهب والاستجابة في المستقبل

قوائم منظمة الصحة العالمية المرجعية بشأن التأهب في جانب الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي

- تحديد قنوات التواصل ذات الصلة ونشر الرسائل.
- إجراء البرامج الحوارية الإذاعية والتلفزيونية وتطوير إعلانات الخدمات العامة.
- إنشاء آلية خاصة بالمعلومات المجتمعية وتلقي الردود.
- توثيق الدروس المستفادة للاسترشاد بها في أنشطة التأهب والاستجابة في المستقبل.
- طباعة مواد الإعلام والتنقيف والاتصال.
- طباعة نشرات الوقائع للمسافرين والعاملين في مجال الصحة المجتمعية والمتطوعين والخطباء والسلطات المحلية ومعلمي المدارس وسائقي وسائل النقل العام.
- إنتاج وبث مقطع فيديو قصير يتضمن رسائل الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد - 19) والوقاية الأساسية من العدوى والنظافة العامة.
- نشر نصائح يومية حول الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد - 19) على قنوات التلفزيون والراديو.
- إرسال رسائل نصية قصيرة حول الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد - 19) إلى عامة الجمهور.

3-4 الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

من أجل الحصول على خطة مناسبة لتقبل اللقاح واستخدامه، ستركز وزارة الصحة العامة والسكان على بناء استراتيجيتها وتخطيطها على آلية التنسيق الحالية بشكل رئيسي من خلال اللجنة الوطنية العليا للطوارئ لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) ومجموعة العمل المعنية بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي والتي أنشأها أعضاء مراكز عمليات الطوارئ. وسوف يشرف كبار المسؤولين في مجلس الوزراء وعلى مستوى المحافظات على جهود التنسيق هذه.

وفقاً للتوصية والاتفاق مع فريق عمل مرفق كوفاكس، سيتم تقديم اللقاح إلى مجموعة مستهدفة يتم اختيارها والعاملين الصحيين في الخطوط الأمامية والأكثر عرضة للمخاطر (كبار السن الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً والمصابين بأمراض مزمنة) وسيتم استهدافهم من خلال الدفعة الأولى من اللقاح المقدم من مبادرة كوفاكس. لذلك، ستكون الرسائل الموجهة بما في ذلك معلومات دقيقة ومحدثة حول جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) واللقاح متاحة للجمهور ويمكن الحصول عليها من خلال وسائل الإعلام المناسبة والمتاحة مثل القنوات التلفزيونية والمحطات الإذاعية المحلية والصحف المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي. وسيشارك أصحاب المصلحة الرئيسيون في نشر الرسائل الموجهة مثل وزارة الإعلام ووزارة الأوقاف ووزارة الشباب والرياضة ووزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي بالإضافة إلى منظمة الصحة العالمية واليونيسيف وشركاء الصحة. كما لن يتم إغفال دور القطاع الخاص لأنه يمكن أن يكون أداة داعمة للترويج لأخذ اللقاح من قبل المجموعة المستهدفة من خلال تمويل حملات التوعية المجتمعية على سبيل المثال، عبرت شركة ام تي ان (شركة الهاتف النقال) عن التزامها الرسمي بدعم بعض مكونات خطة توليد الطلب على اللقاحات.

كما سُدّد وزارة الصحة العامة والسكان رسائل مركزية ولكن بسيطة تساعد المجتمع على فهم السبب وراء إعطاء الأولوية للفئات المستهدفة المذكورة في الدفعة الأولى من اللقاح، وكذلك لمنع أي سوء تفسير مثل إعطاء الأولوية في أخذ اللقاح للعاملين الصحيين قبل غيرهم أو أن الحكومة تفكر في التأثير سلباً على المرضى المسنين. وبالتالي، من المهم توفير بيئة داعمة لتعزيز عملية نشر اللقاح وضمان تقبل المجتمع للفئات المستهدفة المتفق عليها لأخذ اللقاح.

قامت وزارة الصحة العامة والسكان بإجراء العديد من الأبحاث لجمع البيانات أثناء الجائحة التي من المرجح أن تفيد في عملية تصميم التدخلات. وكان أحد المصادر الرئيسية لهذه البيانات التقييم السريع للمعرفة والمواقف والممارسات المتعلقة بفيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن الذي أجرته اليونيسيف في يوليو 2020، حيث أشارت المعلومات التي تم جمعها من خلال هذا التقييم إلى أن المعرفة العامة حول الفيروس كانت عالية بشكل عام وتمثلت المصادر الثلاثة الرئيسية للمعلومات في التلفزيون وتطبيق الواتس أب ووسائل التواصل الاجتماعي. بينما تمثلت المصادر الأكثر موثوقية في التلفزيون والعاملين الصحيين ووسائل التواصل الاجتماعي والمتطوعين. وعلى الرغم من الوعي الكبير بمخاطر فيروس كورونا (كوفيد - 19)، كان هناك مفهوم منخفض المخاطر، حيث كان 3/1 فقط من المشاركين في التقييم يعتقد أنه في خطر وحوالي 5/1 لم يعتقد أنه كان في خطر. بالإضافة إلى ذلك، تمت الإشارة إلى أن هناك اعتقاد سائد بأن بعض الناس الذين أصيبوا بفيروس كورونا (كوفيد - 19) تعرضوا لمشكلة مجتمعية وهي التعامل معهم بشكل سلبي ويتحاشى الناس الحديث معهم أو مخالطتهم.

وخلال الموجة الأولى من جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) أنشأت اليونيسيف في اليمن منصة بالتنسيق مع منظمة الصحة العالمية لتتبع الشائعات والممارسات السلبية التي قد تنشأ في المجتمع. سيتم إعادة تفعيل هذه المنصة واستخدامها كأداة داعمة لدعم إعادة وضع/مراجعة خطة الاتصال والإعلام أثناء الأزمات، بالإضافة إلى آلية لتتبع ومعالجة الشائعات / المفاهيم الخاطئة والآثار السلبية بعد أخذ اللقاحات.

علاوة على ذلك، سيقوم أعضاء مجموعة العمل المعنية بالإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي بتوسيع جهودهم خلال حملة التطعيم ضد فيروس كورونا (كوفيد - 19) لجمع البيانات والردود حول البيانات السلوكية والاجتماعية، والاستماع الرقمي ومراقبة وسائل الإعلام والمصادر الأخرى ذات الصلة، بالإضافة إلى زيادة عدد اجتماعات مجموعة العمل لمعالجة أي حالات رفض محتملة لللقاح المضاد لفيروس كورونا والمعلومات الخاطئة ومسائل انعدام الثقة.

وسوف تتولى وزارة الصحة العامة والسكان بالتعاون مع اليونيسيف الإشراف على تطوير وتنفيذ إستراتيجية المناصرة والتواصل والتعبئة الاجتماعية / التواصل الاجتماعي والتغيير السلوكي بالتعاون مع الشركاء الرئيسيين من أجل تصميم محتوى برامج التوعية ومراجعتها وتوجيهه بالشكل السليم. بالإضافة إلى إدارة المعلومات المغلوطة والمفاهيم الخاطئة. كما يمثل الخط الساخن التابع لوزارة الصحة العامة والسكان منصة أخرى سيتم استخدامها لبناء الثقة في المجتمع. إلى جانب ذلك، سيتم تقييم ومراجعة واقع الاتصال والإعلام والشبكات الاجتماعية الأخرى المتاحة في الوقت المناسب من أجل تقديم توصيات لإعداد خطط الإشراك كجزء من أساليب المناصرة والتعبئة الاجتماعية. وسيترافق هذا الأمر مع مراجعة دورية لمواد الاتصال والتوعية (المطبوعة والمرئية والمسموعة) والرسائل بما يضمن التكيف المناسب للرسائل والمواد المنتجة العالمية بناءً على تقييم معرفة المجتمع واتجاهاته، فضلاً عن السياق المحلي لفئات الجمهور. كما سيتم إجراء دراسات نوعية من قبل مجموعة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي لتوفير بيانات اجتماعية وتقييم مدى وصول الرسائل وأثرها، والاستجابات للأحداث المتعلقة باللقاح والآثار الجانبية بعد التطعيم. وسيصاحب هذا الأمر توثيق أفضل الممارسات وقصص النجاح.

من ناحية أخرى، وبالتعاون مع الشركاء، ستقوم وزارة الصحة العامة والسكان واليونيسف بالإشراف على تدريب المتطوعين من المجتمعات المحلية بما في ذلك القيادات الدينيين وزعماء القبائل والمؤثرون الرئيسيون لنشر الرسائل وإشراك المجتمعات. كما سيتم إرشاد مكاتب الصحة في المحافظات لتقديم رداً منتظمة حول الأنشطة والتحديات والمعوقات واقتراح الخطوات الرامية إلى التحسين، بالإضافة إلى دعمها في وضع خطط مفصلة للاتصال والتعبئة المجتمعية المدرجة في الميزانية.

الإستراتيجية المقترحة لأنشطة الإفصاح عن المعلومات (خلال دورة حياة المشروع) بما في ذلك التمويل الإضافي.		
الوسائل	المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	مجموعات أصحاب المصلحة
<p>✓ نشر المعلومات عبر النسخ الإلكترونية من خلال موقع منظمة الصحة العالمية، ومجموعات العمل الإنسانية، ومجموعات العمل الفنية، والمواقع الإنسانية، وموقع وزارة الصحة العامة والسكان، ووسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام.</p> <p>✓ ملصقات التوعية في وحدات العزل والمرافق الصحية المخصصة.</p> <p>✓ البروشورات والنشرات المطبوعة، والقنوات التلفزيونية والمحطات الإذاعية وأثناء جميع أنشطة المشاركة والأنشطة التوعوية والحملات الأخرى.</p> <p>✓ المواعيد: قبل وأثناء بدء أنشطة المشروع</p>	<p>تحديثات دورية لما يأتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - أنشطة التخطيط والتصميم - أنشطة تنفيذ المشروع ونسبة إنجازها - الخطوط الساخنة لمراكز عمليات الطوارئ والخطوط الساخنة المخصصة الأخرى. - آليات معالجة المظالم - وحدات العزل الوطنية - إحصائيات الحالات - التوعية بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19)، مع مراعاة كافة احتياجات الفئات - برنامج التطعيم - المعايير الخاصة باختيار المستفيدين. - استيفاء المستفيد للشروط من أجل الحصول على اللقاح - مواعيد ومواقع برنامج التطعيم 	<p>الفئات السكانية المعرضة للمخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأفراد المتأثرون وأسرهم الأفراد المتواجدون في مراكز الحجر الصحي المجتمعات المحلية القريبة من أنشطة المشروع. العاملون الصحيون في الخطوط الأمامية • موظفو وحدات العزل • موظفو المختبرات • أعضاء فريق الاستجابة السريعة العاملون في مجال الصحة العامة وموظفو القطاع الصحي معرضون بشكل كبير للمخاطر • الفئات الضعيفة/ المحرومة عاملة الجمهور الشبكات الإنسانية/المؤسسات/الوكالات/وسائل الإعلام • الوكالات الصحية • الهيئات الحكومية • وكالات الأمم المتحدة • التكتلات • منظمات غير حكومية/منظمات غير حكومية دولية • مؤسسات دينية • الإعلام • مؤسسات تعليمية • القطاع الخاص • الجهات المؤثرة النظام الصحي والممثلون الرسميون وزارة الصحة العامة والسكان وآخرون

خلال دورة حياة المشروع

• تماشياً مع إرشادات منظمة الصحة العالمية بشأن تحديد الأولويات، فإن الهدف الأولي للتطعيم في إطار تمويل النهج البرامجي متعدد المراحل التابع للبنك الدولي بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19) [التمويل الإضافي لمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا] يتمثل في الوصول إلى [20٪] من السكان في كل بلد، مع إعطاء الأولوية للعاملين في الرعاية الصحية والعاملين الأساسيين الآخرين والفئات الأكثر ضعفاً، بما في ذلك كبار السن والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة. وبما أن جميع الأشخاص لن يتلقوا اللقاح المضاد لفيروس كورونا في ذات الوقت، فقد يؤدي الإفصاح غير الكافي أو غير الفعال عن المعلومات إلى عدم الثقة في اللقاح أو عملية اتخاذ القرار لإيصال اللقاحات.

لذلك، فإن الحكومة ممثلة بوزارة الصحة العامة والسكان ستضمن أن تكون المعلومات التي سيتم الكشف عنها:

- دقيقة ومحدثة ويمكن الحصول عليها بسهولة.
- تستند إلى أفضل الأدلة العلمية المتاحة.
- تؤكد على القيم الاجتماعية المشتركة.
- توضح المبدأ والأساس المنطقي لإعطاء الأولوية لمجموعات معينة لتلقي اللقاح.

- يتضمن جدولاً زمنياً إرشادياً ومراحل تطعيم جميع السكان.
 - يتضمن شرحاً للتدابير التي سيتم استخدامها لضمان الموافقة الطوعية، أو إذا كانت التدابير إلزامية أن تكون معقولة، واتباع الإجراءات القانونية اللازمة، ولا تتضمن تدابير عقابية بل وسائل لمعالجة المظالم.
 - يتضمن شرحاً عن سلامة اللقاح وجودته وفعاليتها والآثار الجانبية المحتملة والآثار الضارة، بالإضافة إلى ما يجب عمله في حال ظهور آثار ضارة.
 - تحدد الأماكن التي يمكن للأشخاص الذهاب إليها للحصول على مزيد من المعلومات وطرح الأسئلة وتقديم الملاحظات.
 - تشمل التكاليف الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة المتوقعة للقاحات وتعالج التدابير في حالة وجود آثار ضارة خطيرة على أصحاب المصلحة بسبب اللقاح، مثل الآثار الجانبية الخطيرة.
 - يتم توصيلها بأساليب تراعي اللغة والمعرفة والجوانب الثقافية.
- ومع مرور الوقت وبناءً على الردود المقدمة إلى آلية معالجة المظالم والقنوات الأخرى، يجب أن تحتوي المعلومات التي يتم الكشف عنها على إجابات عن الأسئلة الشائعة التي يطرحها الجمهور والمخاوف المختلفة التي يثيرها أصحاب المصلحة.
- سرعان ما تنتشر المعلومات المضللة، خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي. ولذلك سوف تعين الحكومة موظفين يتولون مسؤولية الرقابة على وسائل التواصل الاجتماعي بانتظام أثناء التنفيذ بحثاً عن أي معلومات خاطئة عن فعالية اللقاح وآثاره الجانبية، وتحديد الحصص من اللقاح وتوزيعها. كما يجب أن تشمل عملية الرقابة جميع اللغات المستخدمة في الدولة.
- واستجابة لذلك، ستعمل الحكومة على نشر برامج اتصال ونقاط جديدة للحوار لمواجهة مثل هذه المعلومات المضللة من خلال منصات مختلفة في الوقت المناسب، وتكون أيضاً متاحة باللغات أو اللهجات المحلية.
- في حال هناك خطة لإشراك أفراد من الأمن أو العسكريين في عملية نشر اللقاحات، فتأكد من تطبيق استراتيجية اتصال لإبلاغ أصحاب المصلحة بشاركتهم واحتمالية إثارة المخاوف والمظالم بشأن سلوكهم من خلال آلية معالجة المظالم.

3-4 خطة إشراك أصحاب المصلحة من أجل التمويل الإضافي

من أجل تحقيق التكامل والتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين فقد خصص هذا التمويل الإضافي مبلغ 300,000 دولار أمريكي لمنظمة الصحة العالمية بشأن الإبلاغ عن المخاطر، وهذا التمويل يكفي لتنفيذ حملة تعبئة مجتمعية على المستوى الوطني. ومع ذلك، ومن أجل تهيئة البلاد تهيئة مناسبة لتقبل اللقاح الجديد، ستكون التعبئة المجتمعية على مستوى المجتمع ضرورية لتعزيز استخدام اللقاح. وفي هذا الصدد تقوم منظمة الصحة العالمية بالتعاون مع اليونيسف بأنشطة الإبلاغ عن المخاطر الضرورية على مستوى المجتمع المحلي.

يرجى الرجوع إلى الجدول الخاص بالإستراتيجية التفصيلية المقترحة لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاحتياجات والأساليب والأدوات والتقنيات لمشاركة أصحاب المصلحة بما في ذلك التمويل الإضافي. (صفحة 25)

- ستكون التعبئة المجتمعية المستهدفة ضرورية على المستوى الوطني والمحافظات والمديرية والمجتمع المحلي لتشجيع المجتمعات المحلية على التطعيم عند وصول حملات التطعيم إلى مناطقهم. ولذلك يخصص هذا التمويل الإضافي مبلغاً من المال يكفي لإجراء التعبئة المجتمعية على المستوى الوطني من قبل منظمة الصحة العالمية. ومع ذلك، سيكون من الأهمية بمكان إشراك شركاء آخرين مثل اليونيسف، لإجراء التعبئة المجتمعية وعلى مستويات المجتمع من أجل الوصول إلى جميع الفئات المستهدفة. سيشرك مجموعة العمل الصحية أيضاً المنظمات غير الحكومية الدولية لإجراء أنشطة التعبئة المجتمعية، لا سيما داخل أي مرافق صحية يتم فيها إعطاء اللقاحات المضادة لفيروس كورونا، أو يوجد فيها عاملون صحيون سيتلقون اللقاح.

3-5 الإستراتيجية المقترحة لدمج وجهة نظر الفئات الضعيفة

سينفذ المشروع بإشراك أصحاب المصلحة المستهدفين مع الفئات الضعيفة لفهم المخاوف/ الاحتياجات المتعلقة بالحصول على المعلومات والوصول إلى المرافق والخدمات الطبية وغيرها من التحديات التي يتعرضون لها في المنزل وفي أماكن

- العمل وفي مجتمعاتهم المحلية، مع إيلاء اهتمام خاص للتعامل مع النساء كوسيطات. كما سيتم النظر في تفاصيل الاستراتيجيات التي سيتم تبنيها للمشاركة الفعالة والتواصل مع الفئات الضعيفة أثناء تنفيذ المشروع⁶
- سيتم تطبيق مجموعة من الأدوات بهدف دمج وجهة نظر الفئات الضعيفة:
- 1 قبل إطلاق حملة التطعيم، سيتم تنفيذ استطلاع بشأن المعرفة والسلوك والممارسات والتي ستكون بمثابة: أ. السياق لقياس مدى تقبل الناس ومعرفتهم وتصورات الناس والعاملين الصحيين تجاه اللقاح. ب. ستساعد نتائج الاستطلاع في تصميم حملة توعية للجمهور لتعزيز تقبلهم للقاح وتعزيز التغطية باللقاحات وتجنب أي مضاعفات قد تنجم عن الرفض العام للقاح.
 - 2 بحلول نهاية خطة نشر اللقاحات، سيتم إجراء تقييم يعد بمثابة تمهيد لمسح ما بعد اللقاح، وسيتم مقارنة النتائج مع استطلاع خط الأساس الخاص بالمعرفة والسلوك والممارسات.
 - 3 سيتم تصميم النماذج لاستنباط الدروس المستفادة والتركيز على القصص والطول البديلة للتعامل مع القضايا، وسيتم ذلك على المستويين الوطني والمحلي باستخدام التقنيات المتاحة.

من أجل الوصول إلى المجموعات المستهدفة التي لها الأولوية، ستكون هناك خطة تعبئة وتوعية لتنفيذ حملات تستهدف هذه الفئات. ومع ذلك، ستكون هناك أيضاً عمليات تعداد وتسجيل وتفعيل للمساعدات الرئيسيين الذين يساعدون في الحصول على المعلومات لتعزيز الوصول ولمعرفة العدد النهائي للفئات المستهدفة والتوعية وزيادة الاستيعاب. سيشمل ذلك مشاركة القطاع الصحي العام والخاص وكذلك المنظمات غير الحكومية (الذين يقومون أيضاً باستقدام العاملين في الرعاية الصحية والعاملين الصحيين المجتمعيين والقبائل في المجتمعات المحلية والمتطوعين الصحيين من المجتمعات المحلية أيضاً) على جميع المستويات لتسجيل جميع العاملين في الرعاية الصحية في مرافقهم عن طريق البيانات الشخصية وموقع الخدمة (لتصنيفهم وفقاً للفئات المعرضة للمخاطر) وإذا كان لديهم أي أمراض مزمنة. وسيتم توسيع هذه العملية لتشمل النقابات الطبية ومعاهد التعليم العالي والمنظمات غير الحكومية مثل الجهاز المركزي للإحصاء، الذي بدأ بالفعل باستخدام البيانات الرقيمة لمقدمي الطلبات المسجلين.

علاوة على ذلك، سيكون هناك طاقم عمل مختص لبدء تسجيل المرضى وتثقيفهم حول اللقاحات في مواقع تقديم خدمات الأمراض المزمنة (على سبيل المثال مراكز غسيل الكلى وقسم الأورام وعيادات داء السكري والمستوصفات الطبية العامة)، وسوف تخصص هذه المواقع لإعطاء اللقاحات لتلك الفئات المعينة في وقت لاحق. وستشارك البرامج الصحية والموظفون ذوو العلاقة في هذه الأنشطة أيضاً، مثل برنامج الإدارة المجتمعية لبرنامج سوء التغذية والعاملين في برنامج التوعية من أجل التنمية ومشاريع الحماية والمياه والإصحاح والنظافة العامة. ولذلك، ستحتوي الدورات التدريبية القادمة على المعلومات المستفادة من كتيبات التدريب. ستشارك الأنشطة الخاصة بشركاء ركيزة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي في خطة المناصرة وتقبل التطعيم والمشاركة في إرشاد المجموعات المستهدفة إلى مواقع التسجيل والتطعيم.

3-6 رفع التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

سيتم موافاة أصحاب المصلحة بأي تطورات في المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية معالجة المظالم.

⁶ ومن الأمثلة ما يأتي: (1) النساء: ضمان التوازن بين الجنسين في الفرق المجتمعية المشاركة وتعزيز القيادة النسائية ضمن هذه الفرق، وتصميم استطلاعات عبر الإنترنت واستطلاعات فردية وأنشطة المشاركة الأخرى حتى تتمكن النساء العاملات في أعمال الرعاية غير مدفوعة الأجر من المشاركة، مع الأخذ بعين الاعتبار أحكام رعاية الأطفال والنقل والسلامة والمتعلقة بأنشطة المشاركة المجتمعية الشخصية. (2) النساء الحوامل: إعداد مواد تثقيفية للحوامل بشأن ممارسات النظافة الأساسية وأخذ الاحتياطات من العدوى وكيفية التماس الرعاية ومكان الحصول عليها في ضوء الأسئلة والمخاوف المثارة من جانبهن. (3) كبار السن والأشخاص الذين يعانون حالات صحية قائمة: إعداد معلومات عن احتياجات محددة وشرح سبب تعرضهم لمخاطر أكبر وما هي التدابير التي يجب اتخاذها لرعايتهم. تخصيص الرسائل وجعلها قابلة للتنفيذ في ظروف معيشية معينة (بما في ذلك مرافق الرعاية الدائمة) والوضع الصحي. استهداف أفراد الأسرة ومقدمي الرعاية الصحية ومقدمي الرعاية. (4) الأشخاص ذوو الإعاقة: توفير المعلومات بأشكال وصور مبسطة مثل طريقة برايل والحروف المطبوعة الكبيرة. تقديم أشكال متعددة من وسائل الاتصال، مثل النصوص المشروحة أو مقاطع الفيديو المزودة بلغة الإشارة والنصوص المشروحة لضعاف السمع وإتاحة المواد عبر الإنترنت للأشخاص الذين يستخدمون التقنية المساعدة. (5) الأطفال: تصميم المعلومات ومواد الاتصال بطريقة مناسبة للأطفال وتزويد الوالدين بالمهارات اللازمة للتعامل مع مخاوفهم والمساعدة في التعامل مع مخاوف أطفالهم.

4. الموارد والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة 1-4 الموارد

يتولى المشروع مسؤولية تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. حيث سيتم تمويل أنشطة خطة إشراك أصحاب المصلحة في إطار المكون الأول للمشروع، حيث تم تخصيص مبلغ قدره 100,000 دولار أمريكي لتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة، الركيبة الثامنة⁷ لمدة 12 شهراً.

يُبين الجدول التالي ميزانية خطة إشراك أصحاب المصلحة بشأن مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن بمزيد من التفصيل.

خطة إشراك أصحاب المصلحة - الميزانية المقدرة					
ملحوظات	التكلفة الإجمالية (دولار أمريكي)	عدد المرات	سعر الوحدة (دولار أمريكي)	العدد	أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
	28,792.00	8	61	59	ورش عمل واجتماعات مع تكاليف أصحاب المصلحة
	5,015.00	1	85	59	المواد اللازمة للدعاية والتواصل
	6,761.40				مخصصات الطوارئ (10%)
	40,568.40				المجموع الفرعي - إشراك أصحاب المصلحة
ملحوظات	التكلفة الإجمالية (دولار أمريكي)	عدد المرات	سعر الوحدة (دولار أمريكي)	العدد	أنشطة معالجة المظالم
	93,380	29 شهراً	3220	1	خدمات آلية الإبلاغ عن المظالم والتكلفة التشغيلية
	4,693.45	1	79.55	59	تكلفة إدماج قنوات آلية الإبلاغ عن المظالم
	98,073.45				المجموع الفرعي - معالجة المظالم
تقريباً 138,000	138,641				الإجمالي

الجدول (4): خطة إشراك أصحاب المصلحة - الميزانية المقدرة

وقد خصص هذا التمويل الإضافي مبلغ 300,000 دولار أمريكي لمنظمة الصحة العالمية بشأن إبلاغ المخاطر، وهو ما يكفي لتنفيذ حملة تعبئة مجتمعية على المستوى الوطني.

ملحوظات	التكلفة الإجمالية (دولار أمريكي)	أنشطة إشراك أصحاب المصلحة
	300,000	التعبئة المجتمعية: الرسائل العامة لتوعية المستفيدين حول الحملة، بما في ذلك المواد الإعلامية والتعليمية والاتصال والحملات الإذاعية والرسائل العامة على المستوى الوطني.
	300,000	الإجمالي

⁷ الركيبة الثامنة: الدعم التشغيلي واللوجستي.

2-4 وظائف ومسؤوليات الإدارة

ترتيبات تنفيذ المشروع هي كما يلي: تتولى منظمة الصحة العالمية مسؤولية تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك التمويل الإضافي أثناء العمل جنباً إلى جنب مع الكيانات الأخرى مثل اليونيسف ووزارة الصحة العامة والسكان ووسائل الإعلام والعاملين الصحيين وغيرهم. ومع ذلك، ينبغي تعزيز قدرات وحدة إدارة المشروع، خصوصاً من أجل إدارة جوانبه البيئية والاجتماعية. يقوم فريق المشروع بإعداد الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية للمشروع، ويقوم المتخصصون البيئيون والاجتماعيون بإدارة الدعم الاجتماعي والبيئي المقدم للمشروع بشكل يومي. سيكون هنالك أيضاً، بالإضافة إلى منظمة الصحة العالمية، مراكز عمليات الطوارئ في وزارة الصحة العامة والسكان في المحافظات الجنوبية (والشمالية) التي تم إنشاؤها خصيصاً لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19). وسيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة عن طريق إعداد تقارير دورية فصلية على أن يتم مشاركتها مع البنك الدولي.

وسيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة عن طريق إعداد تقارير فصلية دورية وفي خطة إشراك أصحاب المصلحة المحدثة.

5. آلية معالجة المظالم

يكن الهدف الرئيسي لآلية معالجة في المساعدة على حل الشكاوى والمظالم في الوقت المناسب وفعالاً وكفاءة ترضي جميع الأطراف المعنية. كما أنها توفر، على وجه التحديد، إجراءات تتسم بالشفافية والمصداقية لتحقيق نتائج عادلة وفعالة ودائمة، فضلاً على بناء الثقة والتعاون باعتبارهما مكونين أساسيين لإجراء مشاورات مجتمعية واسعة النطاق ترمي إلى تسهيل الإجراءات التصحيحية. ويمكن حصر فوائد آلية معالجة المظالم كما يأتي:

- توفير قنوات وأساليب للأشخاص المتضررين لتقديم المظالم أو حل أي نزاع قد ينشأ أثناء عملية سير تنفيذ المشاريع.
- تحديد إجراءات المعالجة المناسبة والمقبولة للطرفين وتنفيذها بما يرضي مقدمي الشكاوى.
- تفادي ضرورة اللجوء إلى الإجراءات القضائية.

وصف آلية معالجة المظالم

سيتم التعامل مع المظالم على المستويات الموضحة أدناه، اعتماداً على المستويات المختلفة أو إدارة المظالم على مستوى المجتمع / الإدارة والمديرية والمحافظات والمستوى الوطني.

المستوى الأول: (على مستوى الإدارة) المستشفيات والمستشفيات التي تستقبل علاج الحالات ومستوى مراكز العزل/الحجر الصحي.

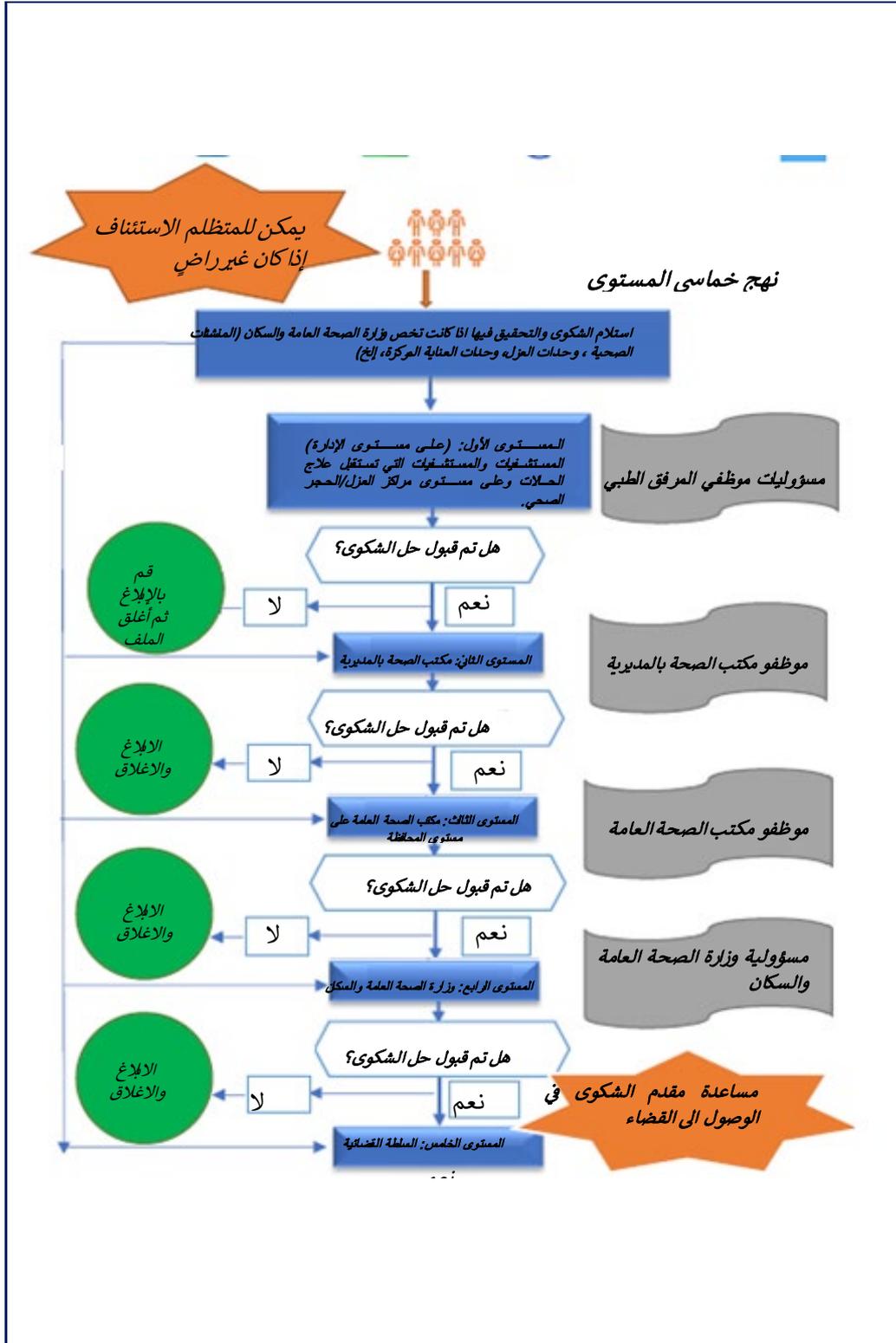
المستوى الثاني: (على مستوى المديرية): مكتب الصحة العامة على مستوى المديرية

المستوى الثالث: (على مستوى المحافظة): مكتب الصحة العامة على مستوى المحافظة.

المستوى الرابع: (على المستوى الوطني): على مستوى وزارة الصحة العامة والسكان

المستوى الخامس: السلطة القضائية

ملاحظة: يتم حل المظالم في بعض الأحيان على مستوى وزارة الصحة العامة والسكان أو على مستوى المرافق الصحية.



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

ومن أجل أن يصبح نظام معالجة المظالم فعالاً بدءاً من مرحلة إنشاء آلية معالجة المظالم، ينبغي أن يكون مصحوباً بمرحلة إذكاء التوعية للمتضررين وأصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم. سيتم إتاحة آلية معالجة المظالم لطائفة واسعة من أصحاب المصلحة المعنيين بالمشروع الذين من المحتمل أن يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع، وسوف تشمل المستفيدين

وأفراد المجتمعات المحلية ومنفذي أو مقاولي المشروع والمجتمع المدني ووسائل الإعلام - وسيتم تشجيعهم جميعاً على إحالة مظالمهم وردودهم إلى آلية معالجة المظالم.

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

متى - ولكن لا تقتصر على	من يمكنه تقديم الشكوى
عندما لا يقدم المشروع خدماته ومنافعه بشكل عادل ومنصف وفي الوقت المحدد.	جميع أصحاب المصلحة:
عندما لا يتم الامتثال لإطار الإدارة البيئية والاجتماعية وإجراءات العمل ووثائق الإجراءات الوقائية الأخرى.	- الأطراف المتأثرة
عدم استقبال مراكز العزل والمستشفيات للحالات ومعالجتها.	- الأطراف المعنية
عدم التعامل مع المرضى بطريقة لائقة.	الأخرى
الفساد وسوء إدارة الأموال المخصصة للمشروع.	- الفئات الضعيفة أو ممثلوها
انتهاك مدونة السلوك والقضايا المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش الجنسي.	
عند وجود أي مخاوف بشأن التأثير السلبي المباشر أو غير المباشر أو التراكمي الناجم عن تدخل المشروع (أي الآثار البيئية أو الاجتماعية السلبية).	
عندما لا تتلقى الخطوط الساخنة مكالمات أو تستجيب في الوقت المحدد	
عندما لا تستجيب الفرق الميدانية للأشخاص المتأثرين.	
عندما لا يكون الأشخاص المستوفيين للشروط مسجلين في قوائم التطعيم.	

الجدول (8): متى ومن يمكنه تقديم الشكوى

سيتم معالجة مجموعة محددة من المظالم بشكل منفصل وذلك بسبب حساسيتها ومتطلباتها الإضافية المتعلقة بالسرية. وهي المظالم المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي، والتحرش الجنسي المرتبط بالمشروع والمظالم التي تتعلق بعمل وظروف العاملين في المشروع.

وسوف تتيح آلية معالجة المظالم إمكانية استئناف المشتكي إذا لم يكن راضياً عن الحل المقترح، ففي حال ثبت أن مقدم الشكوى لا يزال غير راضٍ عن الحل المقترح لاسيما بعد طرح جميع الوسائل والمقترحات الممكنة لحل الشكوى، فيجب إخطاره بحقه في اللجوء إلى القضاء.

من المهم وجود طرق متعددة ومعروفة على نطاق واسع لتسجيل المظالم، حيث يمكن رفع المظالم المجهولة ومعالجتها. ومن قنوات استقبال المظالم التي لا زالت قيد الدراسة من قبل المشروع ما يأتي:

- الخط الساخن المجاني / خط خدمة الرسائل القصيرة
- البريد الإلكتروني
- الرسائل إلى مسؤولي تنسيق المظالم في المرافق الصحية المحلية ومواقع التطعيم
- تقديم نموذج الشكوى عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه
- يمكن لمقدمي الشكاوى تسجيل شكوى في سجل الشكاوى في مرفق الرعاية الصحية أو صندوق الاقتراحات في العيادة / المستشفيات

سيكون للمشروع تدابير أخرى مطبقة للتعامل مع الشكاوى الحساسة والسرية، ومنها تلك المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بما يتماشى مع مذكورة الممارسات الجيدة للإطار البيئي والاجتماعي التابع للبنك الدولي بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.

بمجرد تلقي الشكوى، عبر أي من القنوات، يجب تسجيلها في سجل الشكاوى أو ملفات جداول/ قاعدة بيانات المظالم.

المظالم المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي:

ويعمل المشروع على وضع نظام تسجيل المظالم كأحد نقاط الاستقبال المخصصة لشكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسي. تتم إدارة الشكاوى المسجلة في هذا النظام عبر موظف إداري مدرب ومتخصص لتلقي البلاغات عن الاستغلال والاعتداء الجنسي بسرية تامة، وإذا وافق الشاكي على تلقي الرعاية المناسبة، يتم الاتصال باستشاري مستقل للقيام بذلك.

ويقوم المشروع ومسؤول العنف القائم على النوع الاجتماعي بتقييم فاعلية آلية معالجة المظالم (والأمثلة للنهج المتبع حول الأشخاص الناجين من العنف) كنقطة استقبال شكاوى حالات الاستغلال والاعتداء الجنسي وتقديم التوصية ببناء القدرات إذا لزم الأمر. ولذلك فقد تم تدريب مشغلي مركز الاتصال الذين يتلقون الشكاوى حول النهج المتبع للتعامل مع الناجين وحول المعايير الأخرى الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. وللمزيد من التفاصيل بشأن تصميم⁸ النهج المتبع حول الناجين أنظر الملحق (1).

لقد تم إثارة القضايا والمخاوف المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في مناقشات المشاركة المجتمعية حيث اعتُبر أن المشروع ينطوي على مخاطر متعددة. ولذلك، يتم إشراك المنظمات غير الحكومية الأخرى والمنظمات ذات الصلة والتشاور معها أثناء دورة المشروع الرئيس حول إدارة مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي وتحديث خرائط مواقع خدمة العنف القائم على النوع الاجتماعي في السياق الإنساني في اليمن. تساعد خرائط مواقع خدمة العنف القائم على النوع الاجتماعي المشروع على إحالة الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي (إن وجد) لتلقي الدعم اللازم والتأكد من أن الأشخاص الذين يحتمل أن يتأثروا بالمشروع يتمكنون من تحديد نقاط الدخول المختلفة إلى مسار الإحالة في حال وقوع حوادث الاستغلال الجنسي.

وبالنظر إلى السياق اليمني والقيود الثقافية، هناك عوائق وتحديات عند إجراء التوعية على مستوى المجتمع. ونتيجة لذلك، وكجزء من عملية رفع الوعي المجتمعي، اقتصر التوعية على المواد المرئية (الملصقات واللافتات) لقنوات آلية معالجة المظالم التابعة للمشروع، التي تم تركيبها في جميع مواقع التطعيم لمساعدة الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي للوصول إلى هذه القنوات.

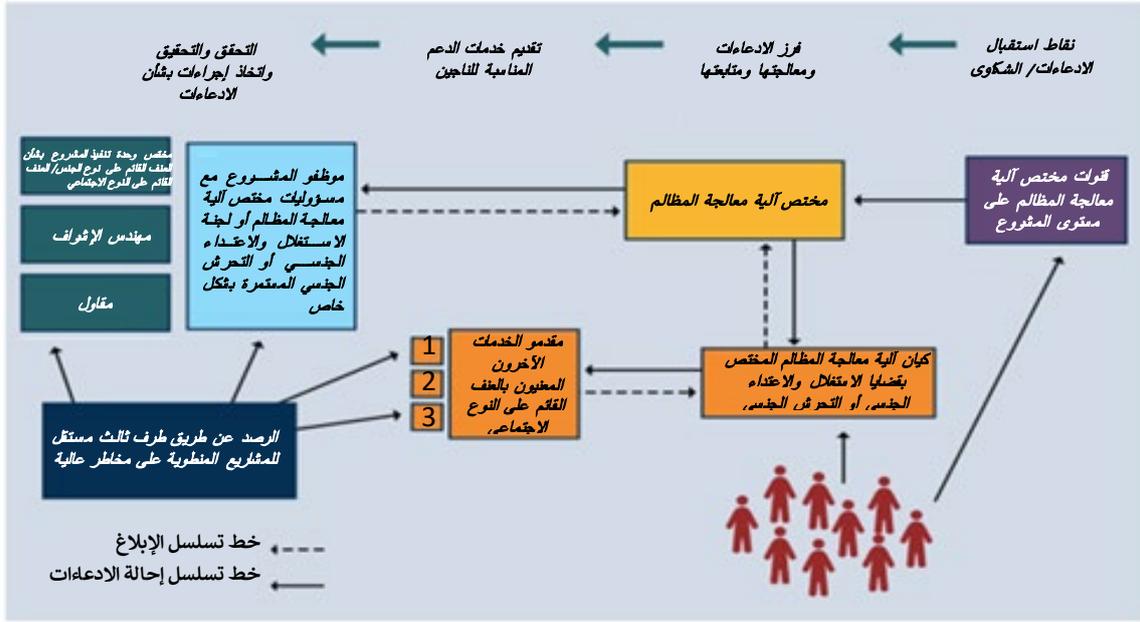
كما أن هناك مشاورات أخرى تُجرى مع العاملين في الرعاية الصحية من خلال وسائل مختلفة للمشاركة (مثل الملحوظات المقدمة من أطراف الرصد المستقلة)، ومن خلال الاستطلاعات عبر الإنترنت، والاستطلاعات الأخرى المتعلقة بالمنظمات غير الحكومية). وفي الوقت نفسه تُجرى المشاورات مع المستفيدين من خلال وسائل مختلفة للمشاركة (مثل الاستطلاعات المقدمة من أطراف الرصد المستقلة والمنظمات غير الحكومية الأخرى).

سيجري عقد مزيد من المشاورات مع أصحاب المصلحة الثانويين (المنظمات غير الحكومية أو الشركاء) لتحديد احتياجات واستراتيجية الحوار المجتمعي ورفع مستوى الوعي بشكل أفضل، الذي سيجري تناوله بمزيد من التفصيل. وتعمل أنشطة النشر والدورات التدريبية المتعلقة بنقاط الاستقبال المختلفة، وغيرها من الأنشطة الأخرى، على استدامة الإجراءات المتخذة وتهيئة المجتمع للتعامل مع الحالات بشكل سليم في المستقبل عقب انتهاء المشروع.

ومن الأهمية أن يكون أصحاب المصلحة على دراية بالقضايا الآتية على الأقل:

- الغرض من المشروع وطبيعته ونطاقه.
- مدة أنشطة المشروع المقترحة.
- المخاطر والآثار المحتملة على العاملين والمجتمعات المحلية، والمتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.
- سياسة الصحة والسلامة الاجتماعية والبيئية التي يتبعها صاحب العمل (أي الحكومة) بحسب معايير البنك الدولي.
- معايير مدونة قواعد السلوك التي سيتم استخدامها في المشروع، مع التواصل الواضح بشأن كل ما يشكل انتهاكاً وكيفية الإبلاغ عنه. يمكن تطبيق هذا على العاملين في المشروع باستثناء موظفي الحكومة.
- من هم مقدمو الخدمات المحليون الذين يقدمون خدمات لمن يتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي، وكيف يمكن التواصل معهم، وما هي خدمات الدعم المقدمة؟
- القنوات المتاحة للمشروع الرئيس بما في ذلك التمويل الإضافي لتقديم الشكاوى من خلال آلية معالجة المظالم وكيفية معالجتها. كما يحق لمقدم الشكاوى استئناف المظالم وإعادة فتحها إذا لم يكن راضياً عن القرار.

⁸ النهج المتبع حول الناجين: (1) ينبغي أن يتعاطف مشغل آلية معالجة المظالم مع مقدم الشكاوى والاستماع إليه بأسلوب لا ينطوي على إصدار أحكام. (2) ينبغي السماح لمقدم الشكاوى بتقديم معلومات حول طبيعة الشكاوى (ما يقول مقدم/ مقدمة الشكاوى حرفياً). (3) لا ينبغي طرح أي أسئلة إضافية وينبغي الإحالة فوراً إلى مقدمي الخدمة. وأخيراً (4) ينبغي الحفاظ على سرية الشكاوى في جميع الأوقات.



الشكاوى المتعلقة بالعمل وظروف العمل

يقوم المقاولون بإنشاء آلية منفصلة لمعالجة المظالم خاصة بعمالهم، وذلك إلى جانب آلية معالجة المظالم الخاصة بالمشروع ككل، بحيث يتمكن العاملون من تقديم شكاواهم المتعلقة ببيئة أو ظروف عملهم، مثل نقص معدات الحماية الشخصية، أو غياب الإجراءات المناسبة أو العمل لمدة غير معقولة من الساعات الإضافية وغيرها، إلى موظف آلية الإبلاغ عن المظالم. ويتحمل المقاولون المسؤولية الأساسية عن إدارة شكاوى العاملين التي تنشأ في مكان العمل (مثلاً: العمال لدى مقدمي خدمات المختبرات وعمال البناء وعمال الإمدادات الطبية). ويتولى مسؤول تنسيق آلية معالجة المظالم في وحدة إدارة المشروع العمل بوصفه المسؤول الثاني عن الآلية والتعاطي مع المظالم التي لم يتم البت فيها وباعتبارها آلية تحول دون حدوث الانتقام.

تتضمن آلية معالجة المظالم الخاصة بالعمال ما يأتي:

- إجراءات تلقي المظالم، مثلاً استمارة الملحوظات والشكاوى، وصناديق الاقتراحات، والبريد الإلكتروني، والخط الهاتفي الساخن.
- الأطر الزمنية المحددة لمعالجة المظالم.
- سجلات لتدوين تسوية المظالم ومتابعتها في الوقت المناسب.
- إدارة تتولى مسؤولية تلقي المظالم وتدوينها ومتابعة معالجتها.

تستند آلية معالجة المظالم الخاصة بالعمال إلى المبادئ الآتية:

- يتم التعامل مع المظالم بأسلوب يتسم بال موضوعية وسرعة الاستجابة لاحتياجات وهموم ومخاوف العاملين المتضررين.
- تتسم العملية بالشفافية وتسمح للعاملين بالتعبير عن مخاوفهم وتقديم مظالمهم.
- لا يتعرض العاملون الذين يعبرون عن مظالمهم للتمييز.
- يتم التعامل مع جميع المظالم بسرية، ويجوز للأفراد الذين يقدمون تعليقاتهم أو مظالمهم أن يطلبوا عدم الإفصاح عن أسمائهم.
- يتم النظر في المظالم مجهولة الهوية ويتم التعامل معها على قدم المساواة مع المظالم الأخرى التي يكون مصدرها معروفاً.

تتعامل الإدارة بجدية مع المظالم وتتخذ الإجراءات المناسبة للاستجابة لها في الوقت المناسب. وتكون المعلومات المتعلقة بوجود آلية معالجة المظالم متاحة بسهولة لجميع العاملين في المشروع (المباشرين والمتعاقدين) عبر لوحات الإعلانات وبشأن وجود "صناديق الاقتراحات والشكاوى" والمواقع الإلكترونية ورسائل البريد الإلكتروني والوسائل الأخرى حسب الحاجة.

ويتم السماح باستخدام الوسائل المختلفة التي يمكن للعاملين تقديم مظالمهم من خلالها، مثلاً تقديم الشكوى شخصياً، أو عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو صندوق البريد أو البريد الإلكتروني. ويتم تعريف العاملين المتعاقدين بآلية معالجة المظالم في الجلسة التعريفية قبل بدء العمل، وإعطائهم معلومات التواصل الخاصة بمسؤول تنسيق آلية معالجة المظالم ووحدة إدارة المشروع.

ومن الضروري أيضاً في سياق فيروس كورونا (كوفيد - 19) أن يتم السماح للعاملين بسرعة الإبلاغ عن قضايا العمل والسماح للمشروع بالاستجابة واتخاذ الإجراءات اللازمة على الفور. وبالتالي، سيتم تدوين المظالم المرفوعة في غضون يوم واحد. وفي حين أن الإطار الزمني للمعالجة يعتمد على طبيعة المظالم، سيتم على الفور معالجة مخاوف الصحة والسلامة في بيئة العمل أو أي قضايا عاجلة أخرى.

تقوم كل وحدة أو مقاول بتدوين المظالم التي رفعها العاملون مع الإجراءات التي تم اتخاذها. ويتم رفع تقرير موجز عن حالات المظالم إلى وحدة إدارة المشروع كجزء من التقرير الدوري للمقاول ومرافق الرعاية الصحية والأطراف الأخرى ذات العلاقة. وعندما يرغب العاملون المتضررون في تصعيد قضاياهم أو طرح مخاوفهم دون الكشف عن هويتهم إلى أي شخص آخر غير المشرف المباشر عليهم، يجوز لهم طرح قضاياهم على وحدة إدارة المشروع.

ولا تؤدي آلية معالجة المظالم الخاصة بالعاملين في المشروع إلى منعهم من استخدام إجراءات التوافق والتصالح المنصوص عليها في قانون العمل.

إدارة المظالم

تستند مهام آلية معالجة المظالم إلى مبادئ الشفافية وإمكانية الوصول والشمولية والعدالة والحيادية وقابلية الاستجابة. وسيتم التعامل مع المظالم من خلال اتخاذ الخطوات الآتية:

الشكل رقم (5) خطوات آلية معالجة المظالم



يكمُن الهدف الرئيس لآلية معالجة المظالم في المساعدة على حل الشكاوى والمظالم في الوقت المناسب وبفعالية وكفاءة ترضي جميع الأطراف المعنية. كما أنها توفر، على وجه التحديد، إجراءات تتسم بالشفافية والمصداقية لتحقيق نتائج عادلة وفعالة ودائمة.

كما تعمل آلية معالجة المظالم التي يعتمدها المشروع على إتاحة العديد من قنوات التواصل (مثل الهاتف والمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والبريد العادي) حتى يتسنى للمستخدمين معرفة الأشخاص والجهات التي يتعين عليهم الاتصال بها لطرح قضاياهم.

وللحصول على المزيد من التفاصيل حول محتويات سجل آلية معالجة المظالم، يرجى الاطلاع على الملحق (2)

تم إنشاء الخط الساخن الخاص بمعالجة المظالم 8000844 تحت إشراف وإدارة المشروع، من أجل المظالم المتعلقة بفيروس كورونا ذات الصلة بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن الذي يقدم الردود على المظالم والشكاوى المتعلقة بالتمويل الإضافي.

يوضح الرسم البياني الآتي خطوات وإجراءات آلية معالجة المظالم بالتفاصيل:

الشكل 2: خطوات وإجراءات آلية معالجة المظالم



في الرسم البياني أعلاه الشكاوى الحساسة التي تتمثل في العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الفساد.

يحتوي الجدول التالي على مزيد من التفاصيل بشأن توضيح المسؤوليات والإطار الزمني لإنشاء آلية معالجة المظالم وإجراءاتها:

إنشاء آلية معالجة المظالم وإجراءاتها			
المسؤولية	الإطار الزمني	وصف الإجراءات	الخطوة
مسؤول آلية معالجة المظالم مسؤول الضمانات الاجتماعية.	أبريل - يوليو 2020	- التعاقد مع مركز مزود خدمات الاتصال لتلقي المظالم عبر القنوات المتاحة. - إعداد سجل آلية معالجة المظالم - إعداد قسم خاص بخطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية معالجة المظالم. - إعداد وتطوير فئات المظالم. - إعداد وتطوير آلية الإحالة.	وضع هيكل لتنفيذ آلية معالجة المظالم
مسؤول آلية معالجة المظالم مسؤول الضمانات الاجتماعية. مسؤول التواصل والإعلام. أخصائي العنف القائم على النوع الاجتماعي	أبريل - أغسطس 2020	- الحصول على إذن لتعميم قنوات آلية معالجة المظالم على الصعيد الوطني. - تعميم قنوات آلية معالجة المظالم على الصعيد الوطني والتوعية بها والغرض منها. (على الصعيد الوطني، وحدات ومرافق العزل الصحي، العاملين في المشروع، ...) - تدريب موظفي المشروع على آلية معالجة المظالم وحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في المشروع.	
أصحاب المصلحة	دورة حياة المشروع	يجوز لأي شخص من المجتمعات المتأثرة أو أي شخص يعتقد أنه متأثر بالمشروع تقديم شكوى باستخدام القنوات التالية: - الخط الساخن: (8000844) - البريد الإلكتروني: YEMGRM covid19@who.int - وسائل التواصل الاجتماعي - مقابلات/ اجتماعات واتساب: 776999014 رسائل نصية قصيرة: 776999014 فور استلام الشكوى، يقوم الموظفون المعنيون في وحدة إدارة المشروع بتدوينها بدقة. ينبغي تدوين جميع الشكاوى المستلمة في سجل آلية معالجة المظالم ويتم تدوين المعلومات الآتية في السجل: • الرقم المرجعي للشكوى • تاريخ استلام الشكوى • طريقة وصول الشكوى • اسم مقدم الشكوى • النوع الاجتماعي • مدى حساسية المظالم • المحافظة/ المديرية/ المرفق الصحي/ وحدة العزل • فئة مقدم الشكوى • التأكيد بأنه قد تم استلام الشكوى • وصف الشكوى • فئة المظالم	استقبال المظالم
المراكز المحلية لتلقي المظالم	فور استلام الشكوى	يتم إرسال أي شكوى مستلمة إلى المسؤولين الفنيين، وتدوينها في سجل آلية معالجة المظالم، وتصنيف نوعها وفقاً لأنواعها، (قيد الإعداد).	الفرز والمعالجة
المراكز المحلية لتلقي المظالم	في غضون أسبوع واحد من الاستلام	يؤكد مشغل مركز الاتصال لمقدم الشكوى أنه قد تم استلام الشكوى	التأكيد بالاستلام والمتابعة

إنشاء آلية معالجة المظالم وإجراءاتها			
إجراءات التحقق والتحقق	يحقق موظفو وحدة إدارة المشروع في المظالم باتباع الخطوات التالية: <ul style="list-style-type: none"> التحقق من صحة المعلومات والوثائق المرفقة. الطلب من مقدم الشكوى تقديم مزيد من المعلومات إذا لزم الأمر. إحالة الشكوى إلى الإدارة المختصة. يجب على الإدارة المعنية التحقيق في الشكوى وإعداد توصية لوحدة تنفيذ المشروع بالإجراءات التي يتعين اتخاذها وأي إجراءات تصحيحية لتفادي احتمال تكرار حدوثها. ينبغي على الموظفين تدوين القرار والإجراءات المتخذة في سجل آلية معالجة المظالم. يتولى مسؤول آلية معالجة المظالم والمسؤولون الفنيون أو لجنة آلية معالجة المظالم قيادة عملية التحقيق في الشكوى. ويقوم المسؤولون الفنيون ومسؤول آلية معالجة المظالم بصياغة القرار المقترح وإبلاغ مقدم الشكوى بذلك عبر مسؤول آلية معالجة المظالم أو مشغل مركز الاتصال.	لوحداث العزل/ شكواى المرافق الصحية؛ خلال 7 أيام عمل. كل مستوى.	تتكون لجنة الشكاوى من مسؤول آلية معالجة المظالم وعضو في المشروع وقيادات الركائز.
تقديم الردود	يتم جمع الردود من مقدمي الشكاوى بشأن مدى رضاهم عن حل/ تسوية الشكوى ... رد مقدم الشكوى: إما إغلاق ملف الشكوى أو اتخاذ خطوات إضافية إذا ظلت الشكوى مفتوحة. وإذا ظلت الشكوى مفتوحة، سيتم منح مقدم الشكوى فرصة للاستئناف أمام وزارة الصحة العامة والسكان أو إحالة الملف إلى القضاء. عند تقديم الرد لمقدم الشكوى، ينبغي على الموظفين تضمين المعلومات التالية: <ul style="list-style-type: none"> ملخص للقضايا المطروحة في الشكوى الأولية. سبب القرار. 	10 أيام، يستغرق الاستئناف 15 يوماً.	مختص مركز الاتصال/ مسؤول آلية معالجة المظالم.
الرصد والتقييم	يتم جمع البيانات المتعلقة بالشكاوى في ... ورفع تقارير عنها إلى وحدة إدارة المشروع كل شهر وإلى أصحاب المصلحة الآخرين كل ثلاثة أشهر.	على أساس شهري	مسؤول آلية معالجة المظالم، مسؤول الضمانات الاجتماعية.
التدريب	الاحتياجات التدريبية للموظفين/ الاستشاريين في وحدة إدارة المشروع والمقاولين والخبراء الاستشاريين القائمين بالإشراف	أسبوعان	مسؤول آلية معالجة المظالم، مسؤول الضمانات الاجتماعية.

الجدول (9): إجراءات آلية معالجة المظالم والمسؤولية والإطار الزمني.

الإطار الزمني الموصى به لمعالجة المظالم

ستحدد آلية معالجة المظالم جداول زمنية محددة بوضوح تخص جانب الإقرار وآخر المستندات والردود النهائية للمتظلم. وسيجري نشر هذه الجداول الزمنية على نطاق واسع بين أصحاب المصلحة في المشروع من أجل تعزيز مبدأ المساءلة. يجب أن لا يتجاوز الإطار الزمني لحل الشكوى 30 يوماً من تاريخ استلامها أول الأمر؛ أما إذا كانت القضية لا تزال معلقة بحلول نهاية الـ 30 يوماً، سيتم تزويد المتظلم بأخر ما استجد من معلومات عن حالة المظالم والوقت المقدر للوصول إلى قرار. وسيتم تسوية كافة المظالم في غضون 45 يوماً من تاريخ استلامها. يتم حل القضايا العالجة على الفور.

آلية الاستئناف في حالة عدم تسوية الشكوى بالشكل الذي يُرضي المُتظلم، فيمكنه/يمكنها اللجوء إلى الإجراءات القانونية المناسبة في اليمن لإيجاد حل للشكوى. بالنسبة للشكاوى التي لم يتم حلها، سيتم تصعيدها إلى مستوى إدارة وحدة إدارة المشروع أو مستوى منظمة الصحة العالمية للتوصل إلى حل بشأنها.

أثناء الوضع الطارئ لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، ينبغي استخدام إجراءات المظالم المتاحة لتشجيع القيام بالإبلاغ عن زملاء العمل الذين تظهر عليهم أعراض خارجية، مثل السعال المستمر المصحوب بالحمى، وعدم خضوعهم لإجراء الفحوصات من تلقاء أنفسهم.

يوضح الرسم البياني أدناه مسار إحالة المظالم والوقت الذي يستغرقه الوصول إلى قرار نهائي مع المسؤولين على كل مستوى من مستويات الخدمات الصحية:

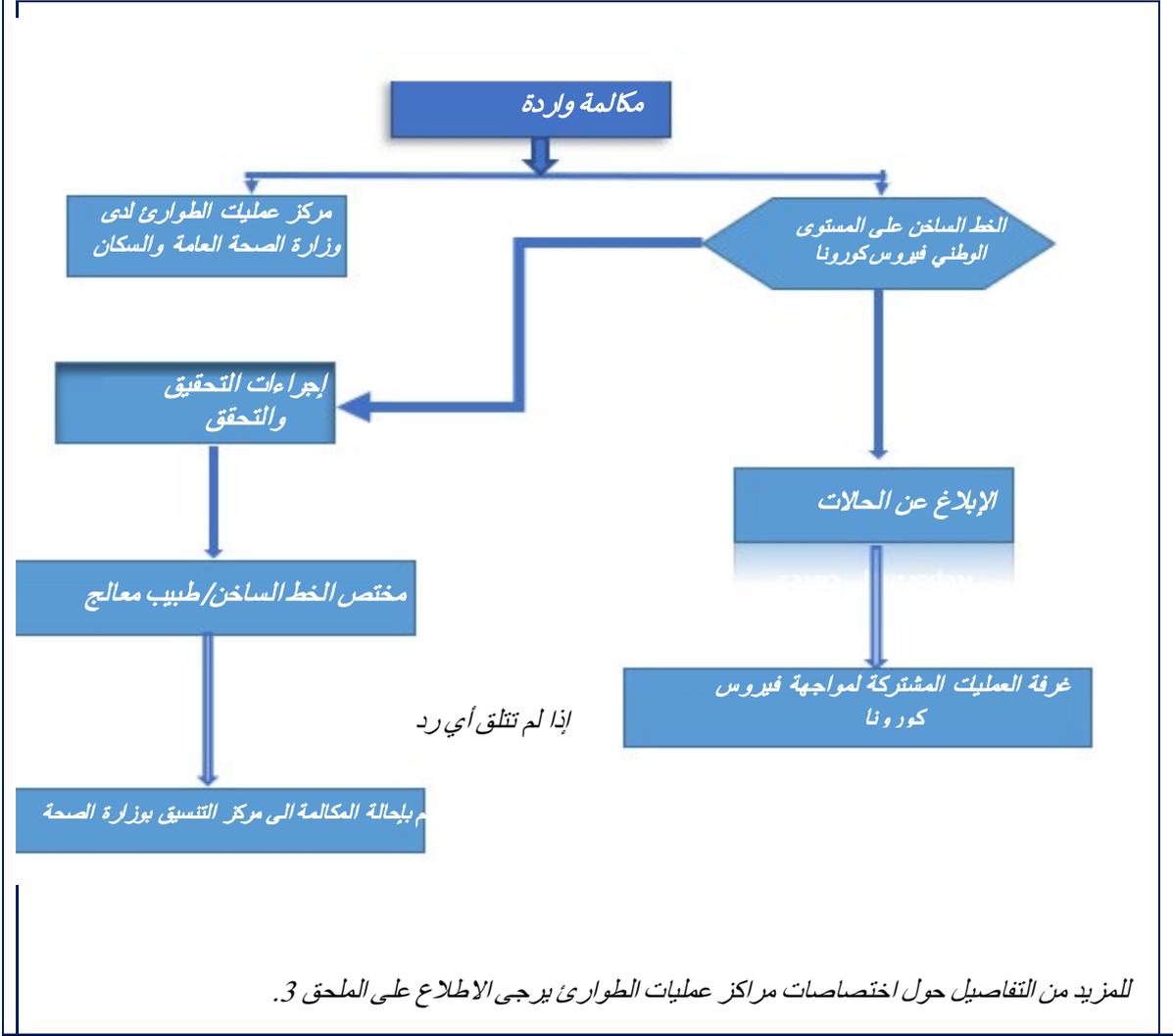
الإبلاغ عن حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19)، والمظالم والاستفسارات على مستوى البلد/مراكز عمليات الطوارئ

فيما يخص مشروع الاستجابة الطارئة والاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن ومشروع تأهب النظام الصحي، الذي تديره وزارة الصحة العامة والسكان، سيتم معالجة المظالم والاستفسارات وحالات الإبلاغ عن فيروس كورونا (كوفيد - 19) المرتبطة بالمشروع على مستوى شعبة الإدارة في وزارة الصحة العامة والسكان (أحد مراكز عمليات الطوارئ في صنعاء ومركز مماثل في عدن).

ستمثل الخطوط الساخنة إحدى المصادر الرئيسية لتلقي المكالمات على مدار الساعة طوال اليوم:

المحافظات الشمالية	195	-
المحافظات الجنوبية	358259-02	-
المحافظات الجنوبية	358260-02	-
المحافظات الجنوبية	354913-02	-
المحافظات الجنوبية	354914-02	-
المحافظات الجنوبية	354915-02	-

الشكل 3: مركز عمليات الطوارئ لدى وزارة الصحة العامة والسكان على المستوى الوطني



لمزيد من التفاصيل حول وظائف مراكز عمليات الطوارئ يرجى الاطلاع على الملحق (3)

6. الرصد والإبلاغ

1-6 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة [عند الاقتضاء]

تعتبر عملية مراقبة وتقييم أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية لضمان قدرة المشروع على الاستجابة للقضايا المحددة. إن الالتزام بالخصائص / الالتزامات / الأنشطة الآتية يساعد في تحقيق النجاح: الإشراف:

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

إن القيام بمراقبة عملية إشراك أصحاب المصلحة يساعد في تقييم فاعلية العملية لاسيما من خلال تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تعكس أهداف خطة إشراك أصحاب المصلحة والإجراءات والتوقيتات المحددة، ويصبح من الممكن مراقبة وتقييم العملية المنفذة.

وتقع على عاتق وحدة إدارة المشروع مسؤوليات المراقبة الأساسية، باعتبارها إدارة آلية الإبلاغ عن المظالم، والرصد البيئي والاجتماعي الشامل ذات الصلة بالمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. ستكون آلية معالجة المظالم متميزة وتساعد أصحاب المصلحة، على مستوى المجتمع، على تقديم الردود حول آثار المشروع وبرامج التخفيف منها. وسيحدد إطار الإدارة البيئية والاجتماعية تدابير التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية، مع وجود خطة مخصصة للرصد البيئي والاجتماعي وإعداد التقارير.

تقوم وحدة إدارة المشروع بإشراك جهة رصد مستقلة على أساس تنافسي لتقديم مراجعة تشغيلية مستقلة بشأن تنفيذ المشروع، فضلاً عن التحقق من جميع نتائج المشروع. وسيتم الاتفاق على نطاق ومنهجية آلية جهة الرصد المستقلة مع البنك الدولي، ثم مشاركة تقارير الرصد الفصلية.

2-6 رفع التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

سوف تُراجع خطة إشراك أصحاب المصلحة وتُحدَّث بشكل دوري حسب الحاجة وفي سياق تنفيذ المشروع للتأكد من أن المعلومات المقدمة هنا ملائمة ومحدثة، وأن أساليب إشراك أصحاب المصلحة تظل مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع ومراحل معينة من تطويره. وستعكس أية تغييرات رئيسية على الأنشطة ذات الصلة بالمشروع والجدول الزمني الخاص به في خطة إشراك أصحاب المصلحة على الوجه الأمثل. وسيعمل الموظفون المسؤولون على جمع الملخصات والتقارير الداخلية [شهرياً] بشأن المظالم العامة والاستفسارات والحالات ذات الصلة بها، بالإضافة إلى حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع، في حين ستعمل الملخصات [الشهرية] على توفير آلية لتقييم عدد الشكاوى وطبيعتها وطلبات الحصول على المعلومات إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. وهناك طريقتان محتملتان لنقل المعلومات المتعلقة بأنشطة المشاركة العامة التي قام بها المشروع خلال العام إلى أصحاب المصلحة:

- نشر تقرير سنوي مستقل حول تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة.
- كما سيقوم المشروع بمراقبة عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية بصورة دورية ومنها المعايير الآتية:⁹
- عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاورية والمناقشات والمنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال الفترة التي شملها التقرير (على سبيل المثال: شهرية أو ربع سنوية أو سنوية) ;
- معدل تكرار أنشطة المشاركة العامة.
- عدد المظالم العامة التي تم تلقيها خلال فترة إعداد التقارير (على سبيل المثال ربع سنوي أو سنوي) وعدد المظالم التي تم حلها خلال الجدول الزمني المحدد.

⁹ [عدد جلسات الاستماع العامة والاجتماعات التشاورية والمناقشات والمنتديات العامة الأخرى التي أجريت خلال الفترة التي شملها التقرير (على سبيل المثال: شهرية أو ربع سنوية أو سنوية) معدل تكرار أنشطة المشاركة العامة. عدد المظالم العامة التي تم تلقيها خلال فترة إعداد التقارير (على سبيل المثال: شهرية، ربع سنوي أو سنوي) وعدد المظالم التي تم حلها خلال الجدول الزمني المحدد. وعدد المظالم التي تم البت فيها خلال الجدول الزمني المحدد. عدد المواد الصحفية المنشورة / المذاعة في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والوطنية]

الملاحق

الملحق (1): إشراك أصحاب المصلحة بمسألة المخاطر المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي وآليات معالجة المظالم

سيعمل فريق المشروع مع الوزارات الحكومية ذات العلاقة ومقدمي الخدمات، بما في ذلك مجموعات العمل الإنساني الفرعية أو مجموعات العمل المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل، وذلك بهدف دمج مسارات الإحالة للحصول على المساعدة والدعم في إطار القنوات المخصصة لتلقي الشكاوى بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي في المشروع. وسيعمل فريق المشروع مع أصحاب المصلحة المعنيين أيضاً لتدريب مسعفي حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19) على كيفية الإبلاغ بأمان وسرية، وإحالة الناجين إلى الجهات الفاعلة المدربة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، وهذا سوف يمكن كتملة منع الاستغلال والاعتداء الجنسي من استخدام أحدث مسارات الإحالة الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي.

تقييم وتحليل النوع الاجتماعي

وفي إطار عمل مشروع إشراك أصحاب المصلحة، سيقوم خبير استشاري (أخصائي أو شركة متخصصة في شؤون العنف القائم على النوع الاجتماعي) بما يأتي:

1. دراسة الفجوات وأوجه عدم المساواة بين الجنسين والقيود والفرص المختلفة بالمشاركة، والوصول إلى منافع المشروع.
 2. تحديد الآثار السلبية المحتملة على النساء والرجال.
 3. البحث عن فرص لزيادة وتعزيز مشاركة النساء والفتيات. كما يجب أن يتضمن التقييم معلومات عن المشاورات للتحقق من المساواة بين الجنسين فيما يتعلق بأصوات أو حقوق المرأة، والوصول على فرص متساوية في التوظيف والتنمية الاقتصادية.
- ويمكن استخدام البيانات المتوفرة لتقييم دور المرأة عند اتخاذ القرارات، والنساء اللاتي تعول أسرهن، وكذا التنمية البشرية للنساء والفتيات، بل وحتى حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي على الصعيد الوطني أو على مستوى المحافظات،¹⁰ ومن ذلك على سبيل المثال ما يأتي:

1. تقييم الوضع الاجتماعي والثقافي والقانوني في مواقع المشروع.
2. تقييم احتمال أن تتسبب أنشطة المشروع والعاملين في المشروع في إمكانية زيادة تعرض الفتيات والنساء للمخاطر المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي والتوصية باتخاذ تدابير لمنع أو تخفيف المخاطر.
3. تحديد وتقييم وضع خدمات الدعم المقدمة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في مناطق المشروع والآليات المتواجدة للتصدي لحالات العنف بطريقة آمنة وأخلاقية.
4. تحديد وتقييم قدرة حصول الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي على خدمات الدعم.
5. تقييم مدى انتشار وفعالية الآليات والمبادرات المتاحة للتصدي لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسي في مناطق المشروع، وتقديم التوصية بشأن الأساليب التي يمكن للمشروع من خلالها أن يستخدم مثل هذه المبادرات.

سوف يمكننا هذا التحليل من تقييم المخاطر المرتبطة بالنوع الاجتماعي في المشروع الذي قد يؤدي - عن غير قصد - إلى حدوث أو تفاقم العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الاستغلال والاعتداء الجنسي أثناء تنفيذ المشروع، ويمكن تقديم توصيات لتعزيز قدرة المجتمعات المحلية والمؤسسات المحلية وأصحاب المصلحة المعنيين على منع حدوث العنف القائم على النوع الاجتماعي عند تنفيذ أنشطة المشروع.

وعند القيام بهذه المهمة، يُقدم الاستشاري الخبير بشؤون النوع الاجتماعي المشورة للمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي (على سبيل المثال، المدافعون عن المرأة والطفل، والأخصائيون الاجتماعيون، والفرق الصحية) ويتعاون معهم من أجل القيام بما يأتي:

1. إبلاغ المجتمعات المحلية المجاورة للمشروع بشأن مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، كجزء من المشاورات مع أصحاب المصلحة.
2. معرفة من هي الفئات الأكثر عرضة للضرر وكيفية تعاملها حالياً مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
3. الاستعلام عن القنوات المتاحة للإبلاغ عن شكاوى العنف القائم على النوع الاجتماعي وتحديد ما إذا كانت هذه القنوات تتبع نهجاً قائماً على الناجين (على سبيل المثال، احترام رغبات الناجين والالتزام بالسرية).

¹⁰ يوصى بعدم جمع البيانات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، نظراً لحساسية هذا المسعى والآثار الأخلاقية المترتبة عليه. يمكن استخدام البيانات المتاحة لأغراض المشروع.

إتاحة المعلومات وتقديم الحماية والدعم

كما سوف يستند مشروع إشراك أصحاب المصلحة إلى الخطوات السبع التي صدرت مؤخراً لتصميم رسائل فعالة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي خلال عمليات مكافحة فيروس كورونا (كوفيد - 19).¹¹

الخطوة رقم (1): تحديد سلوكيات معينة، ومعتقدات وأفكار راسخة لكي يتعاطى معها المشروع

الخطوة رقم (2): تحديد الجمهور وخصائصه ذات الصلة

الخطوة رقم (3): تحليل السياق بما في ذلك المخاطر

الخطوة رقم (4): صياغة وتصميم محتوى الرسائل

الخطوة رقم (5): اختيار مبعوث موثوق به ونزيه

الخطوة رقم (6): اختيار قنوات تواصل تحظى بالتقدير والقبول

الخطوة رقم (7): التنفيذ، مع مراعاة القيود على التوعية (مثل القيود المتعلقة بانتشار فيروس كورونا (كوفيد - 19))

سوف يوفر المشروع المعلومات ويعزز التواصل المتبادل بين السلطات الصحية والمجتمعات المحلية أثناء جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19). وقد يشمل ذلك تطوير مواد تواصل ملائمة وترجمتها ونشرها من خلال الإذاعة المحلية والملصقات واللافتات وما إلى ذلك، التي تحدد السلوكيات غير المقبولة والمتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. والرجوع - عند الحاجة - إلى القواعد الناظمة التي تسري على الموظفين الحكوميين.

عند نشر الرسائل المهمة ينبغي التركيز على هذه الأمور: (1) لا يجوز طلب ممارسة الجنس أو أي طلب آخر مقابل المساعدة الطبية. (2) يُحظر على العاملين في المهن الطبية ممارسة الاستغلال والاعتداء الجنسي. (3) يجوز الإبلاغ عن أي حالة أو اشتباه للاستغلال والاعتداء الجنسي عبر الرقم المجاني 8000844 YEMGRMcovid19@who.int ورسائل الواتساب على الرقم: 776999014 -والرسائل النصية القصيرة على الرقم: 776999014 أو إشراك المواطنين عن طريق آلية تقديم الردود].

التعاون مع الشركاء من أجل النهج المتبع حول الناجين من الاستغلال

يعمل برنامج إشراك أصحاب المصلحة على تقديم المساعدة في إعداد الرسائل الرئيسية للمنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية لتعزيز متطلبات برنامج إشراك أصحاب المصلحة وضمان تطبيق النظم المطلوبة وتشغيلها حتى يتم الرد على المزاعم والتخفيف من المخاطر المرتبطة بذلك. يتعين على موظفي إدارة المنظمات الإنسانية التأكيد مجدداً على الالتزامات الخاصة بعدم التسامح مطلقاً بالاستغلال والاعتداء الجنسي عند الاتصال بالجهات المستجيبة للحالات الإنسانية، وأن يؤكدوا على أن الأشخاص المسؤولين عن منع الاستغلال والاعتداء الجنسي وكذا أجهزة التحقيق في حالة تآهب قصوى نظراً للمخاطر العالية المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسي. وسيكون هناك تدقيق مستمر للجهات المستجيبة، وستبذل كل الجهود لضمان أن تظل قنوات الشكاوى مفتوحة وأن يخضع الجناة للمساءلة القانونية.

وسوف يعمل المشروع على أن تدخل التدابير التالية حيز التنفيذ، وعلى تقديم خدمات ذات حد أدنى من الجودة للتعاطي مع المخاطر المرتبطة بالنوع الاجتماعي أثناء التنفيذ، ومن هذه التدابير ما يأتي:

- ضمان توفر الأدوية الأساسية مثل مجموعات العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس والوسائل العاجلة لمنع الحمل في النظم الصحية، كما أن هناك نظام خاص لإحالة الحالات إلى الخدمات خارج النظام الصحي للحصول على دعم آخر. وقد يتطلب ذلك تحديث مسارات الإحالة أيضاً.
- تدريب العاملين في الرعاية الصحية على الأساليب المناسبة لتحديد مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي والمخاطر والحالات المرتبطة بالعنف بين الزوجين، والتعامل مع الحالات التي يتم الإفصاح عنها بطريقة ملائمة ومعرفة من الذي يحيل المرضى للحصول على خدمات إضافية.
- التدخلات التي يجب مراعاتها عند قيام النساء والأطفال بالإبلاغ عن حالة من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، وما إذا كانوا بحاجة إلى الحماية.

¹¹ أعدته وحدة العقل والسلوك والتنمية بالبنك الدولي ضمن قطاع الممارسات العالمية للفقر والانتصاف ويمكن الحصول على نسخة من هذه المذكرة تحتوي على تفاصيل أوفى.

- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإذاعة، وما إلى ذلك، لتضمين معلومات حول كيفية الحصول على الخدمات خلال فترات التباعد الاجتماعي.
- النظر في استخدام التكنولوجيا ووسائل الإعلام لنشر المعلومات المتعلقة بتسوية النزاعات، الرعاية الأبوية السليمة، والسيطرة على مستويات التوتر والغضب بطريقة إيجابية. تزويد المجتمعات بعدد كافٍ من رسائل التعاطف لتطبيقها داخل المنزل ومع الآخرين.

المظالم المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي

سينشئ المشروع آليات لكيفية تقديم الردود لمقدمي الرعاية الصحية مع التركيز على تقديم الخدمات عموماً (بما في ذلك مدى كفاية الاستجابة، والمجالات التي تكون بحاجة لاتخاذ إجراءات تصحيحية ومتابعتها) وسيشمل ذلك أيضاً الاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرش. وستكون خطة إشراك أصحاب المصلحة عبارة عن آلية فعالة تنظم عملية طرح الردود من قبل أفراد المجتمع ومتابعتها، بحيث يتم وضع الطرائق المناسبة للتعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرش.

كما يجب أن يستند إعداد آليات تلقي الردود على المشاورات مع المجتمعات المحلية المتضررة (لا سيما مع النساء والفتيات) لتحديد البديل المفضل لرفع الشكاوى الشخصية (مثل الهاتف، أو الإنترنت، أو غيره). وتتاح هنا إرشادات بشأن المشاورات في سياق التباعد الاجتماعي. يجب إبراز أي تغيير في آليات معالجة المظالم التقليدية للمجتمعات باللغة أو اللهجة التي يتحدثها المجتمع ومن خلال المصادر ذات الصلة (مثل الرسائل المتعددة، والإعلانات الإذاعية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمجموعات المجتمعية، وما إلى ذلك).

وقد يشمل ذلك وضع دليل إرشادي إضافي سريع حول كيفية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء أو التحرش الجنسي التي تتم عبر آليات معالجة المظالم المتاحة أو باستخدام الخطوط الساخنة (في حال استند المشروع على آليات المظالم نفسها) أو في الحالات التي يتم فيها إنشاء آليات معالجة المظالم جديدة

نموذج الإطار المرجعي¹²

آلية معالجة المظالم على مستوى المشاريع في مجال ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في المشاريع الممولة من البنك الدولي

1. المجال

1. يتطلب الإطار البيئي والاجتماعي التابع للبنك الدولي من الجهات المقترضة أن تستجيب للمخاوف والمظالم المتعلقة بالمشاريع التي تخص الأطراف المتأثرة بالمشاريع من خلال آلية معالجة المظالم.¹³ ينبغي أن تكون هذه الآلية متاحة للجميع، وأن تكون شاملة، وأن تصمم بطريقة تتناسب مع المخاطر والآثار المحتملة الناجمة عن المشروع. في هذا السياق، تُعد آلية معالجة المظالم بشأن ادعاءات الاستغلال الجنسي أحد عناصر نهج البنك الدولي لمعالجة الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي. وقد تأتي آلية معالجة المظالم الخاصة بادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بأشكال مختلفة، بناءً على بيئة المشروع والاحتياجات ومستوى المخاطر. وقد تكون واحدة من آليات معالجة المظالم على مستوى المشروع التي تم تكييفها للتعاطي مع الادعاءات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، أو قد تربط آلية معالجة المظالم الخاصة بالمشروع بآلية معالجة المظالم القائمة والمستخدمة لمواجهة الأنواع المختلفة من العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو قد تكون هذه الآلية قائمة بذاتها ويتم الاستعانة بمصادر خارجية مستقلة للاضطلاع بها.¹⁴ وعموماً، تتولى إدارة وحدة المشروع إدارة آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي ويتمويل من المشروع.¹⁵

¹² يمكن للجهات المقترضة استخدام نموذج الإطار المرجعي من أجل تفعيل آلية الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي ويقدم الإطار المرجعي وصفاً للأغراض آلية معالجة المظالم وهيكلها، وتوفر أساساً موثقاً يمكن من خلاله تنفيذ أنشطة التنسيق والإحالة ذات الصلة. وتُوفى نماذج الإطار المرجعي هذه كملحق للمذكرة الفنية المؤقتة "آلية معالجة المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي" المؤرخة في أبريل 2020 (ويشار إليها فيما يلي بـ "المذكرة الفنية") وينبغي قراءتها مقترنة مع مذكرة الممارسة الجيدة "التصدي للاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في تمويل المشاريع الاستثمارية التي تظوي على الأشغال المدنية الكبرى" المؤرخة في فبراير 2020 (ويشار إليها فيما يلي بـ "مذكرة الممارسة الجيدة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي")

¹³ الإطار البيئي والاجتماعي التابع للبنك الدولي، المعيار البيئي والاجتماعي 10 بشأن إشراك أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات، الفقرتان 26 و 27 والمعيار البيئي والاجتماعي (ESS10) - الملحق رقم (1) بشأن آلية معالجة المظالم.

¹⁴ للمزيد من التفاصيل عن هذه النماذج (أي النموذج رقم (1) و(2) و(3) على التوالي)، راجع الملحق الخاص بـ "خيارات تصميم آلية معالجة المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي" ("الملحق") من الإطار المرجعي والمذكرة التقنية.

¹⁵ لكن في النموذج رقم (3)، قد يتم إسناد إدارة آلية معالجة المظالم بالكامل إلى طرف متعاقد مستقل. وللمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحات من رقم 14-20 من الملحق والمذكرة التقنية.

2. ولا تدرج في نطاق اختصاص آلية معالجة المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي سوى المظالم المتعلقة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش التي ارتكبت من قبل أي "فرد مرتبط بمشروع من مشاريع البنك الدولي".¹⁶ ويقتصر اختصاص آلية معالجة المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على ما يأتي: (1) إحالة أي ناج قدّم شكوى إلى الجهات ذات الصلة، (2) تحديد ما إذا كانت المزاعم تدرج ضمن تعريف البنك الدولي لـ "الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي"، و(3) ملاحظة ما إذا كان صاحب الشكوى يدعي أن الظلم جرى ارتكابه من جانب فرد له علاقة بمشروع من مشاريع البنك الدولي. ولا تتضمن هذه الآليات اختصاصات للتحقيق في الاعتداءات، ولا الصلاحيات لتحديد المسؤولية الجنائية ضد أي فرد (لأن ذلك من صلاحيات السلطة القضائية في البلد). وليس لها أي دور في أن توصي باتخاذ التدابير التأديبية أو فرضها بموجب عقد العمل؛ لأن هذا من اختصاص صاحب العمل).

2. المبادئ التوجيهية لآلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي

1. إمكانية الوصول والشفافية وعدم التمييز: ينبغي إتاحة آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي لكافة مقدمي الشكاوى المرتقبين، وتكون سهلة في متناولهم، ولا بد أن تتسم إجراءاتها وعملياتها بالشفافية في المجتمع الواقعة فيه. كما ينبغي أن تراعي عملية الوصول إلى آلية معالجة المظالم هذه النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة وغيرها من العوائق السياقية المحتملة الأخرى. ويتم توفير المعلومات الكافية حول وجود وعمل هذه الآلية باللغة والطريقة المعروفة والميسرة لأي شخص معني بهذا المشروع.¹⁷ وينبغي احترام مبدأ عدم التمييز أثناء تلقي أي شكوى ومعالجتها وإحالتها.
2. النهج المتبع حول الناجين: ينبغي أن توازن كافة عمليات الوقاية والاستجابة بين احترام الإجراءات القانونية ومتطلبات النهج المتبع حول الناجين والذي يتم بموجبه يتم الحفاظ على سلامة الشخص الناجي وسريته واختياراته واحتياجاته وصحته. وينبغي أن تشمل آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي أيضاً على الإجراءات التي تحمي حقوق الجاني المزعوم، بما في ذلك السرية.
3. السلامة: تظل السلامة الجسدية والنفسية للناجي وكذلك أسرته من ضمن الأولويات في جميع الأوقات.
4. السرية: ينبغي أن تُحاط كافة المعلومات الواردة في الشكوى – التي قد تقود إلى تحديد الحادثة ذات الصلة أو أولئك المتأثرين – بالسرية التامة، وهذا ينطبق أيضاً على الناجي والشهود، وكذلك هوية الجاني المزعوم، فالسرية عبارة عن مفتاح لضمان سلامة الناجي والشهود، وبالتالي، لا ينبغي مشاركة المعلومات التي تم جمعها عن الدعوى مع أي شخص أو كيان ما لم تكن هناك موافقة صريحة من مقدم الشكوى.¹⁸ وحتى في وجود هكذا موافقة، ينبغي أن تكون عملية مشاركة المعلومات على أساس الحاجة الماسة لمعرفة تلك المعلومات، بحيث تقتصر عملية المشاركة على المعلومات الأساسية¹⁹، اعتماداً على بروتوكولات مشاركة المعلومات التي يتم تحديدها مسبقاً والتي تتسق مع أفضل الممارسات للتعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.²⁰ وينبغي أن تتضمن تقارير المظالم المقدمة إلى البنك الدولي وحدة إدارة المشروع ملخصاً مجهول الهوية عن الادعاءات استناداً إلى بروتوكولات مشاركة المعلومات المحددة مسبقاً.²¹
5. الاعتبارات المتعلقة بالأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية: عندما يكون الناجي طفلاً، فالمبدأ الحاكم يكمن في تحقيق أفضل مصلحة لذلك الطفل، وذلك لعدم قدرته على تقديم أي موافقة لأنه لا يملك القدرة أو الخبرة الكافية لتوقع الآثار المترتبة على أي إجراء، وقد لا يفهم ممارسة حقه في الرفض أو لا يتم تمكينه من ذلك. ومن هنا يرى البنك الدولي أن الطفل هو أي شخص دون سن الثامنة عشر²² وبالتالي يكون غير قادر على إعطاء الموافقة الحرة

¹⁶ انظر التعريف الوارد أدناه في القسم السادس.

¹⁷ في الحالات التي يوجد بها شروط إلزامية لتقديم البلاغات بموجب قانون وطني، ينبغي نشر المعلومات المتعلقة بهذه الشروط على نطاق واسع بين المجتمعات المتأثرة كجزء من عملية نشر معلومات المشروع حول آلية معالجة المظالم.

¹⁸ ينبغي دائماً حماية هوية الشهود والجنات المزعومين.

¹⁹ ينبغي الإفادة بالعناصر التالية فقط عند الحاجة وذلك لتعزيز السرية: 1- عمر وجنس الناجي. 2- نوع الحادثة المزعومة (بحسب البلاغ). 3- ما إذا كانت تفيد الأبناء أن الجاني المزعوم يرتبط بعلاقة مع المشروع (نعم/لا، بحسب إفادة الناجي). 4- ما إذا تم إحالة الناجي إلى جهة تقديم الخدمات:

²⁰ قد تكون هناك ثمة حاجة إلى أخذ تدابير أخرى بعين الاعتبار لضمان السرية، مثل عدم تدوين الشكوى في سجل متاح لكثير من الناس، أو عدم الإشارة إلى المعلومات الشخصية في السجل، أو استخدام نظام تشفير لحماية هوية الناجي، واستخدام خزانة مقللة لحفظ ملف الناجي، وما إلى ذلك.

²¹ ينبغي إبلاغ مقدم الشكوى، قبل تسجيل الادعاء، بأنه سيتم مشاركة ملخص مجهول الهوية عن الادعاء مع البنك الدولي ووحدة إدارة المشروع. ولمزيد من التفاصيل، انظر القسمين الرابع والخامس من الإطار المرجعي هذا.

²² حتى لو نص القانون الوطني على سن أدنى.

والطوعية.²³ ويمكن أيضاً أن تنطبق الاعتبارات الإضافية والإجراءات الوقائية المماثلة عندما يكون صاحب الشكوى أو الضحية شخصاً ذا إعاقة ذهنية.

3. تكوين آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي

1. تتألف آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي مما يلي: أ- مختص آلية معالجة المظالم. ب- اللجنة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي²⁴، حيث يمتلك كل عضو مؤهلات وخبرات مرضية للبنك الدولي. وسيتلقى جميع موظفي آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي تدريباً حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وكيفية إجراء تحليل للوقائع الأساسية بشأن ما إذا: 1- كانت الدعوى المرفوعة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. 2- الجاني المزعم مرتبط بمشروع يموله البنك الدولي. كما ينبغي أن يتمتع الموظفين المعيّنين بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بالمعرفة الكافية والخبرة ذات الصلة من أجل: 1- تمكينهم من التفريق بين الاستغلال والاعتداء الجنسي وبين التحرش الجنسي، وبين الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي وبين الأشكال الأخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي. 2- التعامل مع الادعاءات عندما يكون الناجي فيها طفلاً. 3- التمسك بالمبادئ التوجيهية²⁵ والمتطلبات الأخلاقية للتعامل مع الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. 4- التواصل باللغة/اللغات المحلية ذات الصلة. وينبغي أن يتمتع مختص آلية معالجة المظالم بما يكفي من المعارف حول الخدمات المتاحة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وكيفية الوصول إلى هذه الخدمات المذكورة وما هي الجهة التي يمكن التواصل معها والدعم المالي الذي يمكن تقديمه، بالإضافة إلى الخيارات المتاحة للمساعدة داخل وخارج نطاق آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.

2. **تضارب المصالح:** لا بد من تجنب أي تضارب فعلي أو مُتصوّر في المصالح عند اختيار أعضاء لجنة آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي،²⁶ وقد يحتاج تكوين هذه الآلية إلى التغيير تبعاً لطبيعة ومصدر الدعوى.

4. أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة في آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي

1. يتولى مختص آلية معالجة المظالم المهام الآتية: 1- تلقي الادعاءات وفرزها وتسجيلها. 2- إحالة جميع الناجين الذين يأتون للتظلم إلى مقدمي الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. 3- إبلاغ وحدة إدارة المشروع والبنك الدولي بالادعاء في ضوء بروتوكولات مشاركة المعلومات المحددة مسبقاً.

2. تكون اللجنة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي مسؤولة عن تحديد ما إذا كان: 1- الادعاء يندرج ضمن تعريف الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. 2- الجاني المزعم مرتبط بالمشروع. وفي الحالات التي تقرر فيها اللجنة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي أن: 1- الادعاء يرقى إلى مستوى الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. 2- الجاني المزعم مرتبط بالمشروع، عندئذ يتم إحالة هذا الادعاء بموافقة الناجي إلى صاحب العمل (والسلطات إذا تطلب الأمر بموجب القانون المحلي).

5. تدابير محددة لآلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي²⁷

1. تلقي الشكاوى وفرزها وتجهيزها

²³ انظر مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020)، ص 8.

²⁴ قد تضم اللجنة، من بين موظفين آخرين: 1- أخصائي في مجال الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي من وحدة إدارة المشروع. 2- مقدم خدمات للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. 3- [أي موظف إضافي آخر لديه المؤهلات المطلوبة].

²⁵ انظر القسم الثاني أعلاه.

²⁶ ويشمل تضارب المصالح الفعلي أو المُتصوّر التضارب بين المصالح الخاصة للفرد ومسؤولياته في منصبه الرسمي الذي يحظى فيه بثقة الجميع بصفته عضواً فاعلاً في آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.

²⁷ للاطلاع على مزيد من التفاصيل بشأن التدابير الخاصة في سلسلة قيمة آلية معالجة المظالم، انظر من صفحة 21 إلى 24 في المذكرة الفنية.

1. يقوم مختص آلية معالجة المظالم عند استلام الادعاءات بفرزها وتجهيزها. وهناك ثمة وسائل مختلفة لتلقي الادعاءات عن طريق آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (مثلاً، عبر الإنترنت أو الهاتف أو الكتابة أو بالحضور الشخصي)، ويمكن لمختلف الأشخاص تقديم الشكوى (مثلاً: ناج أو شاهد أو مُبلغ أو مخالفت)،²⁸ ويتم استلام الشكوى من خلال قنوات متعددة (مثلاً: جهة التنسيق في وحدة إدارة المشروع أو المقاول أو مستشار الإشراف أو مقدم خدمة العنف القائم على النوع الاجتماعي). وعندما يتم تلقي الادعاء بحضور الناجي شخصياً، يقوم مختص آلية معالجة المظالم بتسجيل رواية الناجي عن الحادث، ويكون ذلك في جلسة مفردة، مع ضمان الأخذ بعين الاعتبار أية مواطن ضعف محددة.
2. لا ينبغي لهذه الآلية أن تسأل عن أو تقوم بتسجيل أي معلومات غير ما يلي: 1- طبيعة الشكوى. 2- عمر وجنس الناجي إن أمكن. 3- إذا ما كان الجاني، إلى حد علم مقدم الشكوى، مرتبطاً بالمشروع. 4- معلومات عما إذا كان الناجي قد أُحيل إلى جهة تقديم الخدمات، إن أمكن.²⁹ ولا بد من الحصول على موافقة الناجي أثناء استلام الشكوى وإحالتها أو إحالتها إلى الخدمات من خلال التوضيح المسبق لاختصاصات آلية معالجة المظالم بشكل وما تحتوي عليه خدمات الإحالة والعناصر الرئيسية التي يلزم جمعها، مع اطلاعه أو اطلاعها على قوانين الإبلاغ الإلزامية بقدر ما يكون ذلك مناسباً. وينبغي استخدام استمارات موحدة لتلقي الشكاوى والموافقة عليها.³⁰ ويعمل مختص آلية معالجة المظالم على تسجيل جميع الادعاءات والمعلومات الواردة في إطار احترام مبدأ السرية.
3. يعمل مختص آلية معالجة المظالم على تلقي جميع الادعاءات، ولكن يتعين عليه تشجيع مقدم الشكوى، في حال لم يكن هو الناجي، للتواصل مع الناجي، وشرح الفوائد المحتملة في المجيء لتقديم البلاغ شخصياً أو مع الشخص الذي قام بالإبلاغ في آلية معالجة المظالم. وفي حال وجود مخاوف فعلية بشأن سلامة الناجي، يحاول مختص آلية معالجة المظالم التواصل بالناجي بشكل مباشر لعرض خدمة الإحالة إلى جهة الخدمات المعنية. وهنا - كما هو الحال في الحالات المشابهة - تكون موافقة الناجي هي الفيصل.

2. تأكيد الاستلام ومتابعة الإجراءات

1. يقوم مختص آلية معالجة المظالم، بموافقة الناجي، في أقرب وقت ممكن، بإحالة الناجي إلى مقدم الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي³¹ ذات الصلة لتلبية أي خدمة قد يحتاجها الشخص الناجي ويريدها وفقاً لإجراءات الإحالة المسبقة والسرية.³² وقد تشمل هذه الخدمات الرعاية القانونية³³ والنفسية والطبية، والدعم المتصل بالأمن والسلامة وفرص التمكين الاقتصادي.³⁴
2. يقوم مختص آلية معالجة المظالم، خلال 24 ساعة، من تلقي الادعاء بإبلاغ وحدة إدارة المشروع بحادثة الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي³⁵ وعمل نسخة من البلاغ للبنك الدولي³⁶ من خلال إرسال ملخص مجهول الهوية عن الادعاء بناءً على بروتوكول مشاركة المعلومات المحددة مسبقاً. وعلى مختص آلية معالجة المظالم التأكيد بأن المعلومات التي تم جمعها بخصوص مقدم الشكوى والادعاءات تحترم مبادئ السرية وعدم الكشف عن الهوية

²⁸ ينبغي تشجيع الناجين على تقديم البلاغ بأنفسهم عن الحادثة المزعومة بوقوع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، ومع ذلك يمكنهم القيام بذلك بمساعدة شخص موثوق به، مثلاً أحد أفراد الأسرة المقربين أو صديق أو فرد موثوق به من أبناء المجتمع.

²⁹ مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020م)، ص 37.

³⁰ للاطلاع على مزيد من التفاصيل، انظر المذكرة الفنية.

³¹ تتم هذه الإحالة بغض النظر عما إذا تم التحقق من الادعاء لاحقاً على أنه استغلال واعتداء جنسي أو تحرش جنسي، وعما إذا كان الجاني المزعوم مرتبط بالمشروع.

³² يتلقى الناجون الرعاية بغض النظر عما إذا كان من المعروف أن الجاني المزعوم مرتبط بالمشروع أم لا. وعلى مختص آلية معالجة المظالم إحالة الشكوى إلى الوسيط القائم من ذوي الخبرة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو إلى الجهة المختصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي عندما يتم إسناد إدارة آلية معالجة المظالم هذه إلى طرف خارجي مستقل. لمزيد من التفاصيل، انظر الملحق والمذكرة الفنية.

³³ من الممكن أيضاً أن يسعى الناجي بشكل مستقل إلى اتخاذ إجراءات قانونية من خلال نظام العدالة في هذه المرحلة.

³⁴ في النموذجين الثاني والثالث حيث يتم الاستعانة بوسيط حالي ذي مؤهلات خاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي أو جهة مختصة تم الاستعانة بها لتنظيم آلية معالجة المظالم بأكملها، على مختص آلية معالجة المظالم إحالة الناجي إلى هذه الجهات، ويمكنه إحالة الناجي إلى مقدمي خدمات آخرين في مجال العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي بناءً على موافقة الناجي.

³⁵ ليس هناك ثمة حاجة إلى الإبلاغ بشأن الأشكال الأخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي التي يتم تلقيها وإحالتها من خلال آلية معالجة المظالم إلا إذا كان هناك قانون إلزامي ينظم عملية الإبلاغ عن حالات محددة، مثل حالات الاعتداء الجنسي على الفُصّر.

³⁶ ينبغي تقديم البلاغ وفقاً لمجموعة أدوات الاستجابة للحوادث البيئية والاجتماعية التي نُحلت لتحديد الإجراءات الخاصة بموظفي البنك الدولي للإبلاغ عن الحوادث البيئية والاجتماعية السلبية المرتبطة بعمليات تمويل المشاريع الاستثمارية. كما تحدد أدوات الاستجابة للحوادث البيئية والاجتماعية الشروط اللازمة للإبلاغ عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولديها بروتوكول لتصنيف الحوادث باستخدام ثلاثة أنواع ("طفيفة" و"خطيرة" و"شديدة الخطورة")، ويتم تحويل الحوادث إلى مختلف الجهات/الوحدات الفاعلة بناءً على تصنيف الحادثة.

وموافقة الناجي.³⁷ وتشمل العناصر التي يتم الإبلاغ عنها المعلومات الآتية فقط: 1- عمر وجنس الناجي. 2- نوع الحادثة المزعومة (حسب ما ورد في البلاغ). 3- ما إذا كان الجاني المزعوم يعمل في المشروع. 4- عما إذا كان الناجي قد أُحيل إلى جهة تقديم الخدمات.

في حال رغب الناجي في متابعة الإجراءات التأديبية إلى جانب الإحالة إلى الخدمات المقدمة، يقوم مختص آلية معالجة المظالم بإحالة القضية إلى اللجنة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي لتحليل وقائع الادعاء من خلال تحديد ما يأتي: 1- الادعاء يندرج ضمن تعريف الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي. 2- الجاني المزعوم مرتبط بمشروع يموله البنك الدولي. وفي حالة أكدت اللجنة هذين العنصرين، يتم إحالة الادعاء إلى صاحب العمل، الذي سيكون عندئذٍ مسؤولاً عن التحقيق في الادعاءات.³⁸ وفي حال اقتضى القانون الوطني إحالة القضية إلى الجهات المختصة، على اللجنة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي إحالة الشكوى إلى السلطات المحلية لإجراء المزيد من التحقيقات التي تنتهي بالمقاضاة الجنائية. وينبغي توعية الناجي بالالتزامات القانونية المتعلقة بالإبلاغ عن بعض الحوادث قبل الكشف عن الشكوى بما يتوافق مع مبدأ موافقة الناجي. وينبغي أن تتم الإحالة إلى السلطات المحلية بالاستناد إلى موافقة الناجي بشكلٍ حصريٍّ في جميع الحالات التي لا يوجد فيها شرطاً إلزامياً بتقديم بلاغات بهذا الشأن.

3. الرصد والتقييم

يقوم مختص آلية معالجة المظالم بجمع البيانات المتعلقة بادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي وفقاً لمبادئ السلامة والسرية. ويقوم برفع تقارير دورية إلى وحدة إدارة المشروع والبنك الدولي، تتضمن المعلومات الأساسية عن أنواع ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وعدد الادعاءات المتعلقة بالمشروع الذي يموله البنك الدولي، وعمر الناجي وجنسه لتمكنه من متابعة المظالم.

4. تقديم الردود

في حال رغب الناجي من الاعتداء أو التحرش الجنسي في متابعة الإجراءات التأديبية، يقوم مختص آلية معالجة المظالم بتقديم الردود للناجي حول استلام الادعاء والإبلاغ عنه، كما يقوم بإبلاغه عندما يتم إحالة الأمر إلى صاحب العمل لاتخاذ أي إجراءات تأديبية. وقد يُفضّل الناجون الذهاب إلى صاحب العمل بأنفسهم مباشرة أو عبر ممثلهم القانوني بعد التشاور مع خدمات الإحالة.

5. إغلاق العملية/ الدعوى

1. في حالة عدم رغبة الناجي من الاعتداء أو التحرش الجنسي في أن يقوم صاحب العمل باتخاذ أي إجراء تأديبي، ولم يتخذ أي إجراء قانوني بصورة مستقلة، يتم إغلاق هذه الدعوى بعد إتمام الإحالة إلى الخدمات.
2. في الحالات التي يأمل فيها الناجي من صاحب العمل اتخاذ إجراءات تأديبية، أو عندما يلجأ الناجي إلى اتخاذ إجراءات قانونية مستقلة³⁹، يتم إغلاق هذه العملية في إطار آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بمجرد الشروع في اتخاذ إجراءات تأديبية أو قانونية.⁴⁰ وينبغي أن توضح سجلات التتبع في آلية معالجة المظالم نتائج الإحالة وإجراءات المتابعة المختارة (أي، عقوبة وظيفية أو حكم قضائي). ويمكن للناجي الرجوع إلى آلية معالجة المظالم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي إذا احتاج إلى المزيد من المساعدة والعون.
3. يتم إحالة جميع الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي الذين يتقدمون قبل تاريخ إغلاق المشروع مباشرة إلى مقدم الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للحصول على الدعم الصحي والنفسي والاجتماعي والقانوني. وينبغي اتخاذ الترتيبات المناسبة مع مقدم هذا النوع من الخدمات قبل الشروع بإغلاق المشروع في ظل وجود قضايا قائمة تتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وذلك لضمان وجود موارد كافية لدعم الناجين لفترة مناسبة بعد إغلاق المشروع. بما أنه لا يمكن للمشروع توفير أي تمويل بعد تاريخ الإغلاق، ينبغي

³⁷ ينبغي قراءة هذه وفقاً لأي متطلبات ذات صلة بموجب القانون المحلي.

³⁸ يُقر الإطار المرجعي هذا بأنه لا ينبغي دائماً الإعلام بهوية الجاني المزعوم.

³⁹ يمكن أن يحدث ذلك في الحالات التي يقوم فيها أحد مقدمي الخدمات القانونية بتمثيل الناجي أو عندما تتولى السلطات متابعة القضية نيابة عن الناجي.

⁴⁰ لمزيد من التفاصيل، انظر مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020م)، ص 47، بشأن حل القضية وإغلاقها.

ترتيب تمويل آخر عن طريق (مثلاً: المقترض، مشاريع أخرى ضمن المحافظة التي قد تكون لها أهداف متوافقة ومرونة في الميزانية، أو تمديد تاريخ الإغلاق).⁴¹

6. التعاريف الرئيسية

يمكن الاطلاع على تعريف جميع المصطلحات ذات الصلة في المذكرة الفنية المؤقتة الموسومة بـ "آلية معالجة المظالم بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي"، المؤرخة أبريل 2020م، ومذكرة الممارسات الجيدة الموسومة بـ "التصدي للاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في تمويل المشاريع الاستثمارية التي تنطوي على الأشغال المدنية الكبرى" المؤرخة فبراير 2020م. كما يتضمن هذا القسم تعاريف لعدد محدد من المصطلحات ذات الصلة بسياق هذا الإطار المرجعي، فضلاً عن عدد من المصطلحات الإضافية المقدمة في هذا الإطار المرجعي.

الطفل: يشير إلى شخص دون سن الثامنة عشر⁴²، وينبغي التعامل مع الادعاءات التي يقدمها الطفل أو من ينوب عنه بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي بتقديم ضمانات إضافية لحماية الطفل.

مقدم الشكوى (الشاكي): الشخص الذي يقدم ادعاء بالاستغلال والاعتداء الجنسي إلى آلية معالجة المظالم وفقاً للإجراءات المتبعة، سواء كان ذلك الشخص أحد الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي أو أي شخص آخر على علم بالاعتداء.

الموافقة: ينبغي أن تكون الموافقة مدروسة، استناداً إلى تقدير وفهم واضح للوقائع والآثار والعواقب المستقبلية لأي إجراء يتم اتخاذه. وينبغي أن يكون الشخص المعني بإعطاء الموافقة على اطلاع بجميع الوقائع ذات الصلة، ويكون قادراً على تقييم عواقب الإجراءات وفهمها. ويكون أيضاً على علم بحقه في رفض المتابعة في أي إجراء أو عدم الرضوخ لأي إكراه على ممارسة حقه في الرفض. وهناك حالات قد لا تكون فيها الموافقة ممكنة بسبب السن أو الإعاقات الإدراكية أو الإعاقات البدنية أو الحسية أو إعاقات في النمو. ويمكن سحب الموافقة في أي وقت، وينبغي احترام هذا القرار.

العنف القائم على النوع الاجتماعي: عبارة عن مصطلح شامل لأي عمل من أعمال إلحاق الأذى ضد إرادة أي شخص، ويستند إلى الفروق المنسوبة اجتماعياً (أي النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. ويشتمل هذا العنف على الأفعال التي تلحق الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، والتهديدات بارتكاب مثل هذه الأفعال أو الإكراه وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية. ويمكن أن ترتكب هذه الأفعال سراً أو علانية.⁴³

الأفراد المرتبطون بمشروع للبنك الدولي: يشمل هؤلاء الأفراد أي عامل يتم توظيفه بتمويل من البنك الدولي، أو خبراء استشاريون يشرفون على سير الأعمال، أو خبراء استشاريون ينفذون أنشطة المساندة الفنية أو الدراسات المتعلقة بسير الأعمال، أو موظفو الأمن المعنيين بحماية موقع المشروع، أو موظفو وحدة إدارة المشروع (سواء كان التمويل من البنك أو من مصادر أخرى) أو المقاولون، أو المستشارون في المشروع الذين يتم تمويل عقودهم من جهة تمويل مشتركة مع البنك، أو موظفو البنك الدولي، أو أي شخص تنطبق عليه شروط العنف القائم على النوع الاجتماعي.

الاستغلال والاعتداء الجنسي

- **الاستغلال الجنسي:** أي اعتداء فعلي أو محاولة استغلال لحالة ضعف شخص ما أو لتفاوت في النفوذ أو الثقة لأغراض جنسية، ويشمل ذلك، ولا يقتصر على، تحقيق فائدة مادية أو اجتماعية أو سياسية جراء الاستغلال الجنسي لشخص آخر.⁴⁴
- **الاعتداء الجنسي:** التعدي البدني الفعلي ذو الطابع الجنسي أو التهديد بارتكابه، سواءً بالقوة أو في ظروف غير متكافئة أو إجبارية.⁴⁵

التحرش الجنسي: أي محاولة جنسية غير مرغوب بها، والسعي لإقامة علاقات جنسية، وأي سلوك آخر لفظي أو جسدي ذي طابع جنسي.⁴⁶

41 المرجع السابق، الفقرة رقم 127.

42 يتوافق هذا مع المادة رقم (1) من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل.

43 انظر مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020م) قائمة المصطلحات، والمبادئ التوجيهية بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2015م، ص5.

44 انظر مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020م) قائمة المصطلحات، ومصدر مصطلحات الأمم المتحدة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي لعام 2017م، الصفحات 5-6.

45 المصدر السابق.

46 انظر مذكرة الممارسات الجيدة الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي (2020م) قائمة المصطلحات.

الشخص الناجي: هو الشخص الذي تعرض لحادثة استغلال واعتداء جنسي أو تحرش جنسي في سياق آلية معالجة المظالم هذه الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي.⁴⁷

الملحق (2): مدونة قواعد السلوك

ينبغي تكييف هذا النموذج مع المشروع

مقدمة:

تلتزم الشركة بتأمين بيئة عمل تقلل من أي آثار سلبية على البيئة والمجتمعات المحلية والعاملين فيها. كما تلتزم الشركة بصورة جادة في تهيئة وصون بيئة لا مكان فيها للاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وعدم السماح لهذه الأفعال من جانب أي موظف أو مقاول من الباطن أو مورد أو شريك أو ممثل للشركة. ويتمثل غرض مدونة قواعد السلوك هذه فيما يلي:

1. إيجاد فهم مشترك لما يشكل استغلالاً واعتداءً وتحرشاً جنسياً.
2. إيجاد التزام مشترك بالسلوكيات والمعايير الموحدة لموظفي الشركات لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، والإبلاغ عن هذه الأفعال والتصدي لها.
3. لفت الانتباه والتوعية بأن خرق مدونة قواعد السلوك هذه يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

التعريفات

الاستغلال والاعتداء الجنسي⁴⁸

يُعرّف بأنه أي اعتداء فعلي أو محاولة استغلال لحالة ضعف أو فارق في النفوذ أو ثقة لأغراض جنسية، ويشمل ذلك، ولا يقتصر على، تحقيق فائدة مادية أو اجتماعية أو سياسية جراء الاستغلال الجنسي لشخص آخر.⁴⁹

- **الاعتداء الجنسي:** "التعدي البدني الفعلي ذو الطابع الجنسي أو التهديد بارتكابه، سواء بالقوة أو في ظروف غير متكافئة أو إجبارية."
- **التحرش الجنسي:**⁵⁰ أي محاولة جنسية غير مرغوب بها، والسعي لإقامة علاقات جنسية، وأي سلوك آخر لفظي أو جسدي ذي طابع جنسي.
- **التحرش الجنسي بالمقارنة مع الاستغلال والاعتداء الجنسي⁵¹**
يحدث الاستغلال والاعتداء الجنسي ضد أي مستفيد أو أحد أفراد المجتمع المحلي. أما التحرش الجنسي فيحدث بين موظفي/عاملية منظمة أو شركة ما، وينطوي على أي محاولة جنسية غير مرغوب بها، أو أي سلوك لفظي أو جسدي غير مرغوب به ذي طابع جنسي. ومن المهم التمييز بين التحرش الجنسي والاستغلال والاعتداء الجنسي حتى تتمكن سياسات الجهات المعنية والدورات التدريبية للموظفين من إدراج تعليمات محددة بشأن إجراءات الإبلاغ عن هذه الحالات.
- **الموافقة** هو قرار طوعي لشخص ما بشأن القيام بشيء ما بمعرفة كافية، وإدراك للوضع الراهن، والرضا بالانسحاب. ولا تعد الموافقة قبولاً إذا تم الحصول عليها باستخدام التهديدات أو الأكاذيب أو الإكراه أو استغلال النفوذ. وبموجب مدونة قواعد السلوك هذه،⁵² لا يمكن لأي شخص نون سن الثامنة عشرة أن يعطي الموافقة، بصرف النظر عن سن الرشد القانوني أو سن الرضى أو القبول المتعارف عليه محلياً. ولا يُعد الاعتقاد الخاطئ بشأن عمر الطفل مبرراً.

لا توجد هناك موافقة إذا تمت عن طريق ما يلي:

استخدام التهديدات أو القوة أو غيرها من أشكال الإكراه أو الاختطاف أو الاحتيال أو التلاعب أو الخداع أو تحريف الحقائق.

47 المصدر السابق.

48 على النحو المحدد في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة، التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي، 9 أكتوبر 2003م، نشرة الأمين العام للأمم المتحدة 2003/13م.

49 يحدث في سياق العمليات الممولة من البنك الدولي عند استخدام الوصول إلى خدمات أو سلع ممولة من البنك الدولي أو الاستفادة منها بغية الحصول على مآرب جنسية.

50 اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي: التعاون المشترك بين الوكالات في آلية الشكاوى المجتمعية. الإجراءات التشغيلية القياسية العالمية، مايو 2016

51 المصدر السابق.

52 وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل.

استخدام تهديد لحبب فائدة يحق للشخص الحصول عليها.

وعد لشخص ما بتقديم منفعة له/ لها.

التزام فردي موقع:

أقر، أنا.....، بأن الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي أمراً محظوراً. وأقر بصفتي (موظفاً/مقاولاً) في (الوكالة المتعاقد معها/ المتعاقد معها من الباطن) في (اسم البلد) بأن أنشطة الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي في موقع العمل، أو محيطه، أو في سكن العمال، أو في المجتمع المحيط، تشكل انتهاكاً صارخاً لمدونة قواعد السلوك هذه. كما أتفهم بأن أنشطة الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي هي أساس للعقوبات أو الغرامات أو الفصل من العمل، ويمكن أيضاً ملاحقة مرتكبي الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي قضائياً، إذا اقتضت الحاجة ذلك.

تثناء العمل في المشروع أو افق على القيام بما يأتي:

التعامل مع جميع الأشخاص، بمن فيهم الأطفال (الأشخاص دون سن الثامنة عشرة) باحترام، بصرف النظر عن الجنس أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو غيره من الآراء، أو الأصل القومي أو العرقي أو الاجتماعي أو النوع أو الإعاقة أو المولد أو أي حالة أخرى.

- التزم بتوفير بيئة تمنع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، وتعزيز مدونة قواعد السلوك هذه.
- وسوف أسعى، على وجه الخصوص، إلى دعم النظم التي تحافظ على هذه البيئة.
- علم المشاركة في الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على النحو الموضح في مدونة قواعد السلوك هذه، وعلى النحو المحدد في قانون (البلد) (وغيره من القوانين المحلية، حسب الحالة).
- عدم استخدام لغة، أو سلوك، غير لائق، أو مضايق، أو مسيء، أو مثير جنسياً، أو مهيناً، أو غير ملائم ثقافياً، تجاه النساء أو الأطفال أو الرجال.
- علم القيام بعلاقة حميمية أو نشاط جنسي مع أي شخص دون سن الثامنة عشرة. ولا يعد الاعتقاد الخاطئ بشأن عمر الطفل دفاعاً. كما أن الموافقة من الطفل أيضاً ليست مبرراً. ولن أشارك في أعمال ترمي إلى بناء علاقة مع قاصر تفضي بدورها إلى علاقة غير شرعية.
- علم التماس أو الدخول في علاقات حميمية مقابل أي شيء على النحو المبين أعلاه.
- ما لم تكن هناك موافقة كاملة من جميع الأطراف المعنية، مع التسليم بأن الطفل غير قادر على إعطاء الموافقة، وأن الطفل هو أي شخص دون الثامنة عشرة من العمر، لن أدخل في أي علاقات غير شرعية مع أفراد المجتمعات المحلية المحيطة. وتشمل تلك العلاقات التي تنطوي على الامتناع أو قطع وعود بتقديم استحقاقات فعلية (نقدية أو غير نقدية) لأفراد المجتمع المحلي مقابل علاقات حميمية، لأن هكذا علاقات حميمية تعد "غير توافقية" بموجب هذه المدونة.

التزم بما يأتي:

- أحكام مدونة قواعد السلوك هذه في موقع المشروع وخارجه على السواء.
- حضور دورات تدريبية ذات صلة بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي حسب طلب صاحب العمل، والمشاركة في هذه الدورات بفاعلية.

في حالة معرفتي أو اشتباهي بحدوث أي حالة للاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، في موقع المشروع، أو محيطه، فأنا أتفهم أنه ينبغي عليّ تقديم بلاغ بذلك إلى إدارة الإبلاغ عن المظالم أو إلى مسؤولي المباشر. وسأضع نصب عيني سلامة، وموافقة الشخص الذي عانى من سوء المعاملة، والعواقب المترتبة على ذلك عند تقديم البلاغ. كما أتفهم أنه ينبغي عليّ أن أحافظ على سرية الأمور المتعلقة بالحادث لحماية خصوصية وأمن جميع المعنيين.

الإجراءات التأديبية: أدرك أنه في حال خالفت مدونة قواعد السلوك الفردية هذه، سيتخذ صاحب العمل إجراءات تأديبية ضدي قد تشمل ما يلي:

- إنذار غير رسمي أو إنذار رسمي.
- تدريب إضافي.
- فقدان المرتب.
- التوقيف عن العمل (براتب أو بدون راتب).
- الفصل من العمل.
- إبلاغ الشرطة أو السلطات المختصة الأخرى بحسب ما تقتضيه الحاجة.

أدرك أن من مسؤوليتي التقيد بمدونة قواعد السلوك هذه، وبأنني سألتجنب الأفعال أو السلوكيات التي يمكن أن تفسر على أنها استغلال واعتداء جنسي وتحرش جنسي. وأن أي أفعال من هذا القبيل ستكون مخالفة لمدونة قواعد السلوك الفردية هذه. كما أقر بأنني قرأت مدونة قواعد السلوك الفردية، وأوافق على الامتثال للمعايير الواردة في هذه الوثيقة، وأفهم دوري ومسؤولياتي في منع الاستغلال والاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، والإبلاغ عن الحالات ذات الصلة. وأدرك أيضاً أن هناك إجراءات تأديبية، ربما تؤثر على عملي، في حال القيام بأي فعل يتعارض مع مدونة قواعد السلوك الفردية هذه، أو عدم العمل بما جاء فيها.

التوقيع:

الاسم طباعة:

الصفة:

التاريخ:

الملحق (3): سجل المظالم

استقبال المظالم

المستوى (مستشفى، مكتب الصحة في المديرية/ المحافظة، وزارة الصحة)	اسم المستشفى	المديرية	المحافظة	رقم هاتف مقدم الشكوى للرد على الشكوى (إذا كان مسموحاً به ومتاحاً)	فئة مقدم الشكوى	نوع مقدم الشكوى (نكر / ثني)	اسم مقدم الشكوى أو مجهول الهوية	استلام المظالم عبر (القناة)	تاريخ استلام المظالم (اليوم / الشهر / السنة)	الرقم المرجعي للمظالم/الشكوى

فرز/ تصنيف

الاستعجال	الحساسيات	فئة المظالم/الردود	بيانات موجزة	وصف المظالم/ الشكوى	هل يمكننا زيارة مقدم الشكوى؟ (نعم / لا)	هل يمكننا الاتصال بمقدم الشكوى؟ (نعم / لا)	هل الرد مطلوب؟ (نعم / لا)	الرقم المرجعي للشكوى/ المظالم
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	

تأكيد الاستلام ومتابعة الإجراءات

اسم الموظف 2	الموظف الذي أبلغ مقدم الشكوى بالقرار	وصف القرار بالنسبة للمتظلم المقبول	ما هو سبب الرفض؟	تاريخ تلقي مقدم الشكوى التأكيد الرسمي باستلام المظالم	هل تم قبول المظالم أو تم رفضها؟	لماذا لا يشعر مقدم الشكوى بالرضا؟	رضا مقدم الشكوى	الرد	تاريخ آخر رد مُرسل إلى مقدم الشكوى	الرقم المرجعي
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

التحقيق

جميع الاتصالات مع مقدمي الشكاوى/ التواريخ	أحدث تاريخ لتلقي الردود من الموظف المختص.	جهة التواصل بشأن التحقيق	جميع الملاحظات/ وصف التحقيقات وعملية التسوية (عن طريق الوحدة الفنية، الموظفين الميدانيين، إلخ)، التاريخ	اسم الموظف	إحالة مقدم الشكوى إلى وحدة / مكتب (المياه والإصحاح والنظافة العامة، مسؤول التغذية، إلخ)	الفئة الفرعية	الفئة	الرقم المرجعي
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-

المتابعة والإبلاغ

هل تم إبلاغ أصحاب المصلحة؟	هل تم الإحالة إلى القضاء؟	هل تم تقديم طلب استئناف؟	الأيام	الحالة	تاريخ اغلاق الملف (اليوم / الشهر / السنة)	الرقم المرجعي

الملحق (4): أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

أنشطة المشاركة أثناء تنفيذ المشروع

المشاورات الخاصة بمشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن على الصعيد الوطني.

تعتبر المشاورات مع وزارة الصحة العامة والسكان والوزارات المكلفة بالتنفيذ ووكالات الأمم المتحدة الأخرى وعلى مستوى مجموعات العمل الإنساني أثناء تنفيذ المشروع أمراً بالغ الأهمية لضمان التكامل وتطوير تصميم المشروع. وبسبب الإجراءات الاحترازية المتخذة بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19)، أجريت المشاورات بشكل أساسي من خلال المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني والمؤتمرات والاجتماعات الافتراضية. وكانت مخرجات هذه المشاورات على هذا المستوى كما يأتي:

- تمت مشاركة وثيقة مفهوم المشروع وتقييمه مع وزارة الصحة العامة والسكان والمنظمة الدولية للهجرة واليونسيف (مايو 2020).
- إشراك أصحاب المصلحة عبر جميع الركائز، وتم إنشاء لجنة ووكالات الأمم المتحدة.
- تم تحديد فرق الاستجابة السريعة من 84 مديرية.
- الانتهاء من اختيار وحدات العزل.
- تم اختيار وتشغيل مراكز عمليات الطوارئ.
- التنسيق مع وزارة الصحة العامة والسكان لتنفيذ الخطوط الساخنة.
- تمت أنشطة الإبلاغ عن المخاطر بالتنسيق مع منظمة الصحة العالمية واليونسيف ووزارة الأوقاف ووزارة التربية والتعليم والمراكز الوطنية للتنقيف الصحي والإعلام.
- تمت مشاركة مذكرة مفهوم المشروع مع منسق الشؤون الإنسانية.
- شارك في المناقشات مع مانحين آخرين البنك الإسلامي للتنمية ووزارة التخطيط والتعاون الدولي من أجل الحصول على دعم تكميلي لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19).
- تُعقد اجتماعات مجموعة عمل الصحة واجتماعات شركاء مواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) كل أسبوعين منذ بداية الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19).
- اجتماعات تنسيقية أسبوعية مع اليونسيف لتحديث ركائز الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19).
- التنسيق مع وزارة الصحة العامة والسكان في اختيار مختبرات الصحة العامة المركزية.
- اختيار الرسائل التوعوية المعدة للنشر.
- عرض تقديمي عن مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن للشركاء خلال اجتماع مجموعات العمل الإنساني في أكتوبر 2020.

وتشمل الأنشطة التشاورية التي تم إجراؤها على مستوى وحدة العزل أثناء أنشطة المشروع ما يأتي:

المشاورات مع العاملين في الرعاية الصحية

تم التشاور مع العاملين في الرعاية الصحية المتواجدين في الخطوط الأمامية والمعرضين جداً للمخاطر خلال الاستطلاع. وتشمل المشاورات جميع فئات العمال الذين يعملون في وحدات العزل. كما يقوم العاملون في الرعاية الصحية بدور مهم في هذا المشروع بحكم تأثيرهم الرئيسي. ولذلك انطلق المشروع بإشراكهم بشكل وثيق وعلى أساس فصلي.

المشاورات الأولى: أغسطس 2020

بسبب القيود المفروضة على التحركات نتيجة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، أجريت المشاورات الأولى من خلال استطلاع عبر الإنترنت ومكالمات هاتفية في أغسطس 2020 مع 60 من العاملين في الرعاية الصحية. 25 عاملة و35 عاملاً. وتم اختيار العاملين في الرعاية الصحية الذين شاركوا في الاستطلاع من خمس محافظات و7 وحدات عزل على مستويات مختلفة من القوى العاملة على سبيل المثال الأطباء والممرضات والعاملين في إدارة النفايات، إلخ. وتم اختيار وحدات العزل بشكل عشوائي للمشاورات.

وحدة العزل	المحافظة	م
مستشفى الثورة	البيضاء	1
مستشفى السلخانة	الحديدة	2
مستشفى الكويت	أمانة العاصمة	3
مستشفى الشيخ زايد للأمم	أمانة العاصمة	4
المعهد التقني، منطقة السحول	إب	5
مستشفى جبلة	إب	6
مستشفى عتق	شبوة	7

المخاوف الرئيسية

الردود/تدابير التخفيف المقترحة	مخاوف العاملين في الرعاية الصحية	الفئة
يقتصر دعم المشروع والمبالغ المخصصة للدفع لفترة شهرين فقط لـ 21 عاملاً لكل وحدة عزل.	أسباب عدم دفع بدل المخاطر لجميع العاملين في الرعاية الصحية في وحدات العزل، ولفترة محدودة فقط. (شهرين).	بدل المخاطر
سيتم ترتيب تدريب إضافي عند الضرورة وتركيب ملصقات عن جوانب الصحة والسلامة المهنية.	المزيد من التدريبات والملصقات أو المواد المهنية التي يطلبها العاملون في الرعاية الصحية عند الالتزام بإجراءات التعقيم (الوقاية من العدوى ومكافحتها)	إجراءات الصحة والسلامة المهنية في وحدة العزل
قام المشروع بتوزيع مواد الوقاية من العدوى ومكافحتها بالإضافة إلى معدات الوقاية الشخصية اللازمة إلى المرافق المدعومة على الرغم من التحديات الحالية التي تواجه المشتريات في الأسواق المحلية والدولية. عملية شراء الإمدادات الإضافية لا تزال جارية وسيتم توزيعها وفقاً لذلك.	توفير المطهرات ومواد النظافة إلى أقصى حد ممكن	توفير اللوازم
كجزء من التدريب على الوقاية من العدوى ومكافحتها، تم تنفيذ برامج تدريبية على إدارة النفايات، بالإضافة إلى جلسات أخرى مخصصة لإدارة النفايات سيتم تنفيذها في الربع الأول من عام 2021. تم الانتهاء من قائمة الكميات والتخطيط والتصميم لترتيب وحدة معالجة النفايات ولا تزال عملية الشراء أو التعاقد مستمرة.	التدريب العملي على إدارة النفايات الطبية تركيب محارق جديدة	إدارة النفايات والتدريب
تركيب ملصقات عن آلية معالجة المظالم داخل وحدات العزل.	زيادة الوعي حول آلية معالجة المظالم	آلية الإبلاغ عن المظالم

المشاورات الثانية: ديسمبر 2020

أجريت المشاورات الثانية مع العاملين في الرعاية الصحية من خلال زيارة ميدانية في ديسمبر 2020. العاملون في الرعاية الصحية الذين تمت مقابلتهم هم من عدن ولحج (ثلاث وحدات عزل ومختبر واحد) بمشاركة مستويات مختلفة من القوى العاملة بمن فيهم الأطباء والممرضات والموظفون الإداريون والعاملون في إدارة النفايات. 13 عاملة و17 عامل.

م	المحافظة	وحدة العزل
1	عدن	وحدة العزل في مركز الأمل - عدن
2	لحج	وحدة العزل في مركز ابن خلدون
3	لحج	وحدة العزل في مركز الحبيبين
4	عدن	مختبر الصحة العامة المركزي/وحدة فحص الـ بي سي آر

المخاوف الرئيسية

الفترة	مخاوف العاملين في الرعاية الصحية	تدابير التخفيف المقترحة
إجراءات الصحة والسلامة المهنية في وحدة العزل.	المزيد من التدريبات والملصقات أو المواد المهنية التي يطلبها العاملون في الرعاية الصحية عند الالتزام بإجراءات التعقيم (الوقاية من العدوى ومكافحتها)	سيتم ترتيب تدريب إضافي عند الضرورة وتركيب ملصقات عن جوانب الصحة والسلامة المهنية.
توفير اللوازم	توفير المطهرات ومواد النظافة إلى أقصى حد ممكن	قام المشروع بتوزيع مواد الوقاية من العدوى ومكافحتها بالإضافة إلى معدات الوقاية الشخصية اللازمة إلى المرافق المدعومة على الرغم من التحديات القائمة التي تواجه المشتريات في الأسواق المحلية والدولية. عملية شراء الإمدادات الإضافية لا تزال جارية وسيتم توزيعها وفقاً لذلك.
إدارة النفايات والتدريب	التدريب أثناء العملي على إدارة النفايات الطبية تركيب محارق جديدة	كجزء من التدريب على الوقاية من العدوى ومكافحتها، تم إجراء تدريب على إدارة النفايات، بالإضافة إلى جلسات أخرى مخصصة لإدارة النفايات سيتم تنفيذها في الربع الأول من عام 2021. تم الانتهاء من قائمة الكميات والتخطيط والتصميم لتركيب وحدة معالجة النفايات ولا تزال عملية الشراء أو التعاقد مستمرة.
آلية معالجة المظالم	زيادة الوعي حول آلية معالجة المظالم	تركيب ملصقات عن آلية معالجة المظالم داخل وحدات العزل.

المشاورات الثالثة: يناير-فبراير 2021

تم إجراء المشاورات الثالثة مع العاملين في الرعاية الصحية من خلال زيارة ميدانية في الفترة من يناير إلى فبراير 2021، في محافظة صنعاء (مستشفى مركز الحميات) ومن أمانة العاصمة (مستشفى الجمهوري) وتم إشراك مختلف القوى العاملة بمن فيهم الأطباء والممرضات والموظفون الإداريون والعاملون في إدارة النفايات. 19 عاملة و23 عامل.

م	المحافظة	وحدة العزل
1	أمانة العاصمة	المستشفى الجمهوري
2	صنعاء	مركز مستشفى الحميات

المخاوف الرئيسية

الفئة	مخاوف العاملين في الرعاية الصحية	تدابير التخفيف المقترحة
بديل المخاطر	لا يوجد بديل مخاطر	يقتصر دعم المشروع والمبالغ المخصصة للدفع لفترة شهرين فقط لـ 21 عاملاً لكل وحدة عزل.
إجراءات الصحة والسلامة المهنية في وحدة العزل.	المزيد من التدريبات والملصقات أو المواد المهنية التي يطلبها العاملون في الرعاية الصحية عند الالتزام بإجراءات التعقيم (الوقاية من العدوى ومكافحتها)	سيتم ترتيب تدريب إضافي عند الضرورة وتركيب ملصقات عن جوانب الصحة والسلامة المهنية.
توفير اللوازم	توفير المطهرات ومواد النظافة إلى أقصى حد ممكن	قام المشروع بتوزيع مواد الوقاية من العدوى ومكافحتها بالإضافة إلى معدات الوقاية الشخصية اللازمة إلى المرافق المدعومة على الرغم من التحديات القائمة التي تواجه المشتريات في الأسواق المحلية والدولية. عملية شراء الإمدادات الإضافية لا تزال جارية وسيتم توزيعها وفقاً لذلك.

المشاورات الرابعة: فبراير - مارس 2021

أجريت المشاورات الرابعة للعاملين في الرعاية الصحية من خلال زيارة ميدانية في فبراير-مارس 2021. العاملون في الرعاية الصحية الذين تمت مقابلتهم هم من عدن ولحج (وحدتي عزل وممثل عن وزارة الصحة العامة والسكان) بمشاركة مستويات مختلفة من القوى العاملة بمن فيهم الأطباء والممرضات والموظفون الإداريون والعاملون في إدارة النفايات. 11 عاملة و13 عاملاً.

م	المحافظة	الموقع	ملاحظات:
1	عدن	ممثل عن وزارة الصحة العامة والسكان	مناقشة آليات الحدث
2	عدن	مستشفى الجمهوري	
3	لحج	حده العزل في مركز ابن خلدون	بالإضافة إلى متابعة الحادث الأخير الذي وقع في المرفق الصحي.

المخاوف الرئيسية

الفئة	مخاوف العاملين في الرعاية الصحية	تدابير التخفيف المقترحة
إجراءات الصحة والسلامة المهنية في وحدة العزل.	المزيد من التدريبات والملصقات أو المواد المهنية التي يطلبها العاملون في الرعاية الصحية عند الالتزام بإجراءات التعقيم (الوقاية من العدوى ومكافحتها)	يبلغ عدد المتدربين من وحدات العزل بشأن الوقاية من العدوى ومكافحتها حوالي 1,748 شخصاً. سيتم الترتيب لإقامة تدريب إضافي عند الضرورة وتركيب ملصقات عن جوانب الصحة والسلامة المهنية.
توفير اللوازم	توفير المطهرات ومواد النظافة إلى أقصى حد ممكن	قام المشروع بتوزيع مواد الوقاية من العدوى ومكافحتها بالإضافة إلى معدات الوقاية الشخصية اللازمة إلى المرافق المدعومة على الرغم من التحديات القائمة التي تواجه المشتريات في الأسواق المحلية والدولية. عملية شراء الإمدادات الإضافية لا تزال جارية وسيتم توزيعها وفقاً لذلك.

كجزء من التدريب على الوقاية من العدوى ومكافحتها، تم إجراء تدريب على إدارة النفايات، بالإضافة إلى جلسات أخرى مخصصة لإدارة النفايات سيتم تنفيذها في الربع الأول من عام 2021. تم الانتهاء من قائمة الكميات والتخطيط والتصميم لتكريب وحدة معالجة النفايات ولا تزال عملية الشراء أو التعاقد مستمرة.	التدريب العملي على إدارة النفايات الطبية تركيب محارق جديدة	إدارة النفايات والتدريب
تركيب ملصقات عن آلية معالجة المظالم داخل وحدات العزل.	زيادة الوعي حول آلية معالجة المظالم	آلية الإبلاغ عن المظالم

المشاورات مع العاملين في مراكز عمليات الطوارئ (مارس 2020)

تم إجراء زيارة ميدانية إلى مركز عمليات الطوارئ في عدن يناير 2021، وتمت المناقشة مع اثنين من الموظفين (نكور) بشأن التحديات والمقترحات من جانبهما.

المخاوف:

- طلب الحصول على تدريب حول مهارات الاتصال لتحسين التجاوب مع المتصلين.
- يتكون الرقم المخصص للخطوط الساخنة من عدة أرقام في المحافظات الجنوبية بحيث يجعل من الصعب على المجتمعات استخدامه كرقم للطوارئ.
- هناك خلل في النظام يحظر تحويل بعض المكالمات عبر الرقم 195 إلى الخطوط الساخنة في عدن من المحافظات الجنوبية، وسيعمل برنامج الأغذية العالمي على التعديلات الجديدة.

المقترحات:

- الحاجة إلى تدريب.
- التنسيق مع اليونيسيف بخصوص ص الخطوط الساخنة.
- العمل على ضمان أن تكون جميع المكالمات الواردة الى الرقم 195 من المحافظات الجنوبية محولة إلى الخط الساخن في عدن وبدون تكلفة.

المشاورات المتعلقة بالعاملين في الرعاية الصحية/العنف القائم على النوع الاجتماعي يناير - مارس 2021

تم إجراء المشاورات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال زيارة ميدانية في يناير - مارس 2021 مع 22 من العاملات في الرعاية الصحية من صنعاء وأمانة العاصمة ولحج وعدن وأبين (وحدتا عزل وممثل عن وزارة الصحة العامة والسكان) بمشاركة مختلف مستويات القوى العاملة بمن فيهم الأطباء والممرضات والموظفون الإداريون والعاملون في إدارة النفايات. 22 عاملة من خلال الزيارات الميدانية والاتصالات الهاتفية.

م	المحافظة	الموقع
1	أمانة العاصمة	المستشفى الجمهوري
2	عدن	المستشفى الجمهوري
3	لحج	مستشفى ابن خلدون
4	أبين	مستشفى زنجبار

المخاوف المُثارة من جانب العاملين في الرعاية الصحية/العنف القائم على النوع الاجتماعي وتدابير التخفيف المقترحة:

الموقع	مجموعات أصحاب المصلحة	المخاوف الرئيسية	تدابير التخفيف المقترحة
المستشفى الجمهوري	العاملات في الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> عدم وجود خصوصية للنساء بسبب المعدل الكبير لعدد المرضى إساءة استخدام آلية معالجة المظالم من قبل بعض المستفيدين 	<ul style="list-style-type: none"> توسيع قسم النساء لضمان الخصوصية
مستشفى ابن خلدون	العاملات في الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> استخدام لغة غير لائقة تجاه العاملين في الرعاية الصحية من قبل الأشخاص الذين يرافقون المرضى. الافتقار إلى العاملات في الرعاية الصحية 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة الوعي بين أوساط المستفيدين توظيف المزيد من الطبيبات / الممرضات.
المستشفى الجمهوري	العاملات في الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> تواجه العاملات في الرعاية الصحية انعدام الخصوصية في الغرف أثناء النوبات الليلية يواجه المرضى في وحدة العزل انعدام الخصوصية في دورات المياه. استخدام لغة غير لائقة من قبل الأشخاص الذين يرافقون المرضى. 	<ul style="list-style-type: none"> تخصيص غرفة للعاملين في الرعاية الصحية أثناء نوبات العمل الليلية. اتخاذ ترتيبات أفضل لاحترام خصوصية المستفيدين من الإناث والذكور. توعية الناس من أجل التعامل باحترام وحسن السلوك
مستشفى زنجبار	العاملات في الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> انعدام السلامة / الأمن للعاملات في الرعاية الصحية دخول الأشخاص الذين يحملون السلاح لا يوجد حراسة أمنية من النساء 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة الوعي / منع دخول الأشخاص المسلحين توظيف حراسة أمنية من النساء

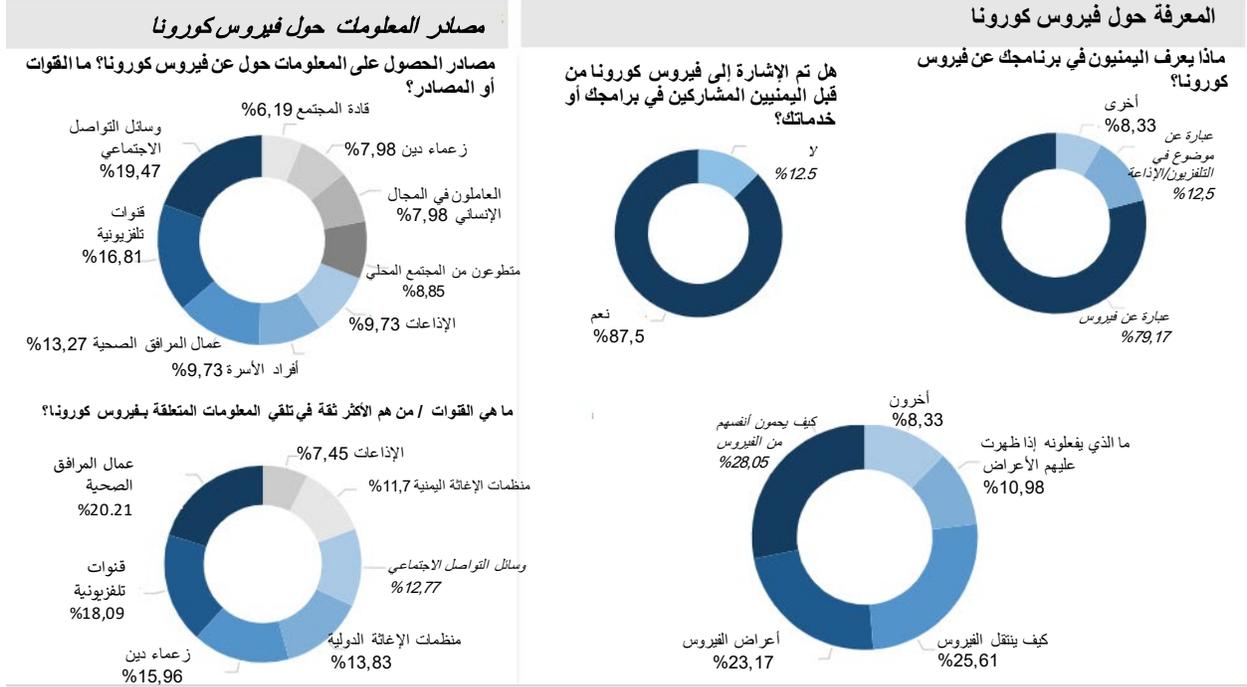
الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي

تنفيذ بعض أنشطة المشاركة مع المستفيدين على مستوى المجتمع وذلك كجزء من أنشطة المشاركة.

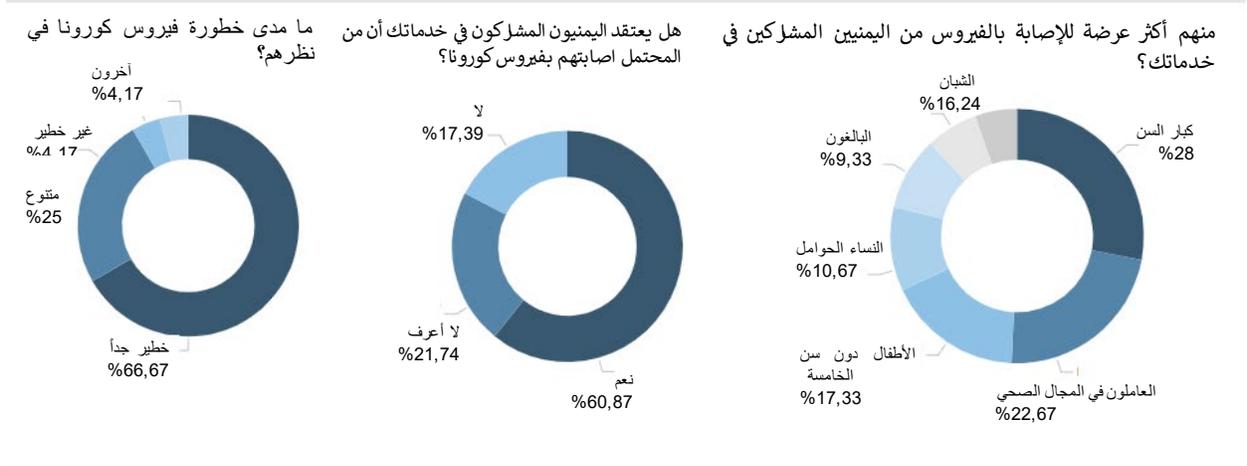
منظمة الصحة العالمية: استبيان التقييم بشأن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي فيما يخص فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن الذي أجرته مجموعة العمل الصحية

استبيان التقييم السريع بشأن الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي في اليمن فيما يخص فيروس كورونا <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMTAxOGJhYjktOTM5MS00Mzc4LTgwNDItNDliNDg2ODg1YjhkIiwidCI6ImY2MTBjMGI3LWJkMjQtNGIzOS04MTBiLTNkYzI4MGFmYjU5MCIsmMiOjh9> الذي تم إجراؤه في الفترة: مارس - أبريل 2020 عبر 21 شريكاً في مجموعة العمل الصحية وكانت النتائج على النحو التالي:

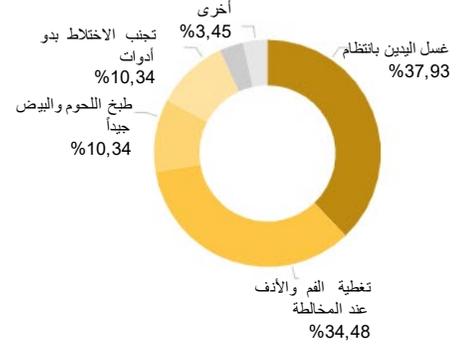
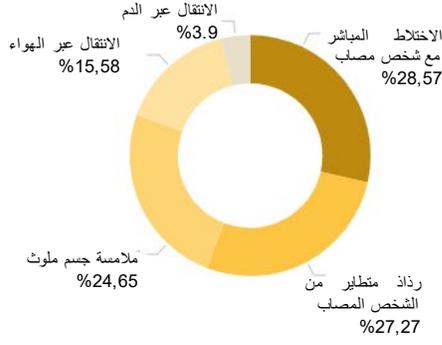
اليمن: استبيان التقييم السريع للإبلاغ بشأن المخاطر وإشراك المجتمع حول فيروس كورونا (كوفيد - 19)
21 شريك في مجموعة العمل الصحية



التصور بشأن مخاطر فيروس كورونا (كوفيد - 19)

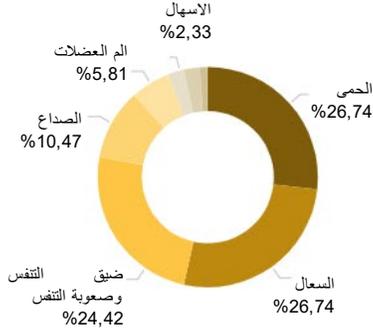


هل اليمينيون المشاركون في برنامجك يعرفون كيفية الوقاية من فيروس كورونا؟ كيف يعتقدون أن الفيروس ينتشر؟

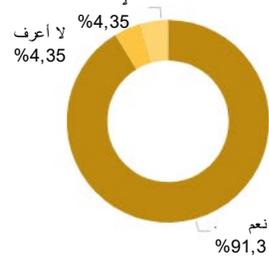


معرفتهم حول الوقاية من فيروس كورونا معرفتهم حول أعراض فيروس كورونا

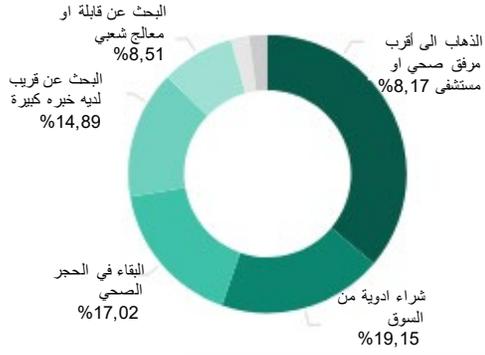
ما هي أبرز الأعراض؟



هل اتخاذ إجراءات منع انتشار فيروس كورونا في مجتمعك أمراً هاماً لليمينيين المشاركين في برنامجك؟



ما الذي أخبرك به المشاركون اليمينيون في برنامجك أو خدمتك أنهم سيقومون به إذا ظهرت أعراض الفيروس على أحد أفراد أسرته؟

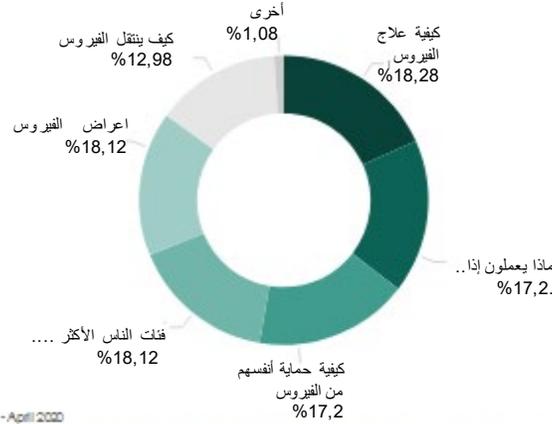


ما نوع الإجراءات التي تتخذها أنت أو اتخذتها اسرتك لمنع انتشار فيروس كورونا في الأيام الأخيرة؟



المعلومات المطلوبة

ما المعلومات الأخرى حول فيروس كورونا أخبرك المشاركون اليمينيون في برنامجك أو خدمتك أنهم بحاجة لمعرفة؟



Data source: Health Cluster Partners Survey Period: March - April 2020

Disclaimer: Names, designation and opinions do not imply official endorsement by the United Nations WHO will not be held liable for the use and misinterpretation of the content reflected here. This is to be used only as proxy indicators

اليونيسف- اليمن: تقييم سريع للمعرفة والمواقف والممارسات المتعلقة بفيروس كورونا.

أشارت المعلومات التي تم جمعها من خلال هذا التقييم إلى أن المعرفة العامة حول فيروس كورونا (كوفيد - 19) المصادر الثلاثة الرئيسية للمعلومات في التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي ووسائل التواصل الاجتماعي كانت عالية بشكل عام وتمثلت المصادر الرئيسية للمعلومات في التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي ووسائل التواصل الاجتماعي. وعلى الرغم من الوعي الكبير بمخاطر فيروس كورونا (كوفيد - 19)، كان هناك مفهوم منخفض المخاطر، حيث كان 3/1 فقط من المشاركين في التقييم اعتقدوا أنهم في خطر وحوالي 5/1 لم يعتقدوا أنهم كانوا في خطر. بالإضافة إلى ذلك، تمت الإشارة إلى أن هناك اعتقاد سائد بأن بعض الناس الذين أصيبوا بفيروس كورونا (كوفيد - 19) تعرضوا لمشكلة مجتمعية وهي التعامل معهم بشكل سلبي ويتحاشى الناس الحديث معهم أو مخالطتهم.

المجلس الدانماركي للاجئين: تقرير تقييم تأثير فيروس كورونا: اليمن / صنعاء وعمران وتعز ولحج والحديدة وحجة - يوليو 2020

استهدف التقييم النازحين داخلياً. يمكن الوصول إلى التقييم من خلال هذا الرابط

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/NRC%20COVID-19%20Impact%20Assessment%202020%20-%20Combined.pdf>

المشاركة من خلال الخطوط الساخنة لدى مراكز عمليات الطوارئ (مارس 2020 حتى فبراير 2021)

إجمالي المكالمات	14,121
إجمالي المكالمات للإبلاغ عن الحالات المشتبه فيها.	3,502
إجمالي المكالمات التي تسعى للحصول على معلومات حول فيروس كورونا (كوفيد - 19).	8,876
مكالمة أخرى	1,743

الإفصاح عن المعلومات

الغرض من آلية الكشف عن المعلومات هو ضمان وصول المعلومات المطلوبة إلى الأشخاص المعنيين خلال فترة حياة المشروع. توضح الأقسام أدناه مجالات المعلومات التي يتم الكشف عنها.

الوثائق البيئية والاجتماعية

نشر الوثائق البيئية والاجتماعية على صفحة منظمة الصحة العالمية - اليمن والملخص على النحو التالي:
الإصدارات: إطار الإدارة البيئية والاجتماعية - خطة إشراك أصحاب المصلحة - خطة مكافحة العدوى وإدارة النفايات الطبية - دليل إجراءات إدارة العمالة)
باللغة الانجليزية (نشر في أكتوبر 2020)
باللغة العربية (نشر في مارس 2021)

الرابط: [منظمة الصحة العالمية المكتب الإقليمي لشرق المتوسط | مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا \(كوفيد - 19\) في اليمن | موارد المعلومات | موقع اليمن](#)

سيتم الكشف عن الوثائق المحدثة مع أنشطة التمويل الإضافية بعد موافقة البنك الدولي.

الوعي بألية الإبلاغ عن المظالم

التغريدات حول قنوات آلية معالجة المظالم (فيسبوك وتويتر) بدءاً من 15 يونيو 2020 ومشاركتها مع مجموعة العمل الصحي بالإضافة إلى مشاركتها مع جميع الفئات الضعيفة.

أنشطة المشروع

يتم توضيح الكشف عن معلومات الأنشطة المتعلقة بفيروس كورونا في اليمن عبر الرابط أدناه مع أداة متابعة شاملة:

[منظمة الصحة العالمية - اليمن لوحة المعلومات حول فيروس كورونا \(كوفيد - 19\)](#)

توضح هذه المعلومات الأنشطة التي تتم في المجالات الآتية:

- ✓ التحديث الوبائي
- ✓ التسلسل الزمني
- ✓ النقل والامداد
- ✓ المشتريات
- ✓ وحدات العزل
- ✓ تقييم مخاطر العاملين في الرعاية الصحية
- ✓ اسطوانات الاكسجين في المرافق الصحية
- ✓ ملخص أدوات تحسين مرافق المياه والإصحاح والنظافة العامة بشأن فيروس كورونا (كوفيد - 19)
- ✓ الجدول الزمني للاستجابة
- ✓ تأثير جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) على استمرارية الخدمة
- ✓ الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي
- ✓ إحصائيات حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19)

يمكن العثور على إحصائيات حالات فيروس كورونا (كوفيد - 19) عبر الروابط التالية أيضاً:

<https://covid19.who.int/region/emro/country/ye>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiY2ZlNTc1M2ItMDI5Zi00ZmM5LTK2YjAtMzZkMjc2N2Y1MzNmliwidCI6ImY2MTBjMGI3LWJkMjQtNGl3OS04MTBiLTNkYzI4MGFmYjU5MCI6ImMiOjh9>

[Yemen - COVID-19 Information Dashboard | Humanitarian Response](#)

ملاحظة: مصدر الشبكات / الوكالات الإنسانية التي تقوم بنشر التقارير الإنسانية المتعلقة بفيروس كورونا. على سبيل المثال:

https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Yemen_COVID%20Monthly%20Report_January2021_V02.pdf

الوعي حول فيروس كورونا (كوفيد - 19)

لا يتم دعم هذه الأنشطة من قبل مشروع الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19) في اليمن كونها تقع في إطار الركيزة الثانية- الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي التقدم والمؤشرات والإنجازات التي تم تحقيقها في إطار الركيزة الثانية التي تديرها اليونيسف كجزء من خطة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع المحلي بدعم من منظمة الصحة العالمية (أكتوبر 2020):

- 1- إشراك 4 ملايين شخص من منزل إلى منزل: 639,392 زيارة، جلسة
- 2- 3,5 مليون: شاركوا من خلال 11,000 مجموعة / أشجار واتساب تم إنشاؤها بواسطة المتطوعون المجتمعون، القيادات الدينية، وأعضاء منتديات الأمهات.
- 3- 3.6 مليون شاركوا من خلال الفعاليات التي أقيمت في 5,000 مسجد
- 4- 8,4 مليون مركبة في المجتمعات التي تعاني من ضعف الوصول إلى وسائل الإعلام
- 5- 1,52 مليون تم الوصول إليهم في اللقاءات المجتمعية والمناسبات الاجتماعية
- 6- 16,5 مليون تم الوصول إليهم عبر قنوات التلفزيون والراديو: 18 محطة تلفزيون و44 محطة إذاعية
- 7- 20,100 شبكة التواصل من أجل التنمية (المتطوعون المجتمعون، خطباء المساجد، صغار المزارعين، منتديات الأمهات) شاركوا في الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، إلى جانب 18,000 متطوع مجتمعي في المجال الطبي.
- 8- 32,030 خطأ ساخنا لتلقي الردود وهاتف لاسلكي

الأنشطة المرتبطة بالتدريب

التدريب جزء من أنشطة إشراك أصحاب المصلحة ومجالات التدريب التي قام بها العاملون في الرعاية الصحية والتي تشمل: (ديسمبر 2020)

- التدريب حول الوقاية من العدوى ومكافحتها: تم تدريب 1,748 عامل في الرعاية الصحية و1,665 عضو من أعضاء فرق الاستجابة السريعة حول الركيزتين الثالثة والسادسة
- تم إجراء دورة تدريبية تنشيطية لفرق الاستجابة السريعة في أكتوبر في محافظة عدن ووزارة الصحة العامة والسكان (مركزي). تم تدريب ما مجموعه 43 شخصاً من 8 مديريات في عدن و5 آخرين على المستوى المركزي.
- التدريب على إدارة الحالة: منذ بداية هذا المشروع، بلغ إجمالي عدد الأفراد الذين تم تدريبهم 1,134.