

الجمهورية اليمنية

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

خطة إشراك أصحاب المصلحة

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي

(P180708)

17 ديسمبر 2024

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

جدول المحتويات

1. المقدمة/وصف المشروع 1
2. مبررات خطة إشراك أصحاب المصلحة وأهدافها 3
3. مبادئ إشراك أصحاب المصلحة 4
4. تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم 5
- 4.1 الأطراف المتأثرة والأطراف المهتمة 5
5. برنامج إشراك أصحاب المصلحة 5
- 5.1 ملخص عمليات إشراك أصحاب المصلحة التي تمت أثناء إعداد المشروع 5
- 5.2 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة والوسائل والأدوات والأساليب المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة 8
- 5.3 خطة إشراك أصحاب المصلحة 8
- 5.4 إبلاغ أصحاب المصلحة 11
6. المسؤوليات والموارد اللازمة لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة 11
- 6.1 الموارد 11
- 6.2 الوظائف الإدارية والمسؤوليات 11
7. آلية رفع التظلمات 11
- 7.1 وصف آلية رفع التظلمات 12
8. المتابعة والإبلاغ 14
- 8.1 موجز لكيفية متابعة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ورفع التقارير عنها 14
- 8.2 إبلاغ فئات أصحاب المصلحة 14
9. الملحقات 15
- 9.1 اجتماعات التشاور 15
10. حاشية نهاية الوثيقة 17

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

1. المقدمة/وصف المشروع

يهدف مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي في اليمن (P180708) إلى إنشاء بنية تحتية مالية تدعم شفافية وكفاءة معاملات الدفع للسكان اليمنيين وزيادة الشمول المالي.

ويشمل المشروع المكونات الأربعة الآتية:

- المكوّن الأول: تطوير نظام الدفع السريع.
- المكوّن الثاني: تطوير نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS).
- المكوّن الثالث: دعم الوصول إلى البنية التحتية للمدفوعات واستخدامها في كافة أنحاء اليمن.
- المكوّن الرابع: إدارة المشروع.

أ. تشمل الأنشطة في إطار المكوّن الأول ما يلي: (1) تمويل حل نظام الدفع السريع في الجنوب، والذي يشمل المتطلبات من حيث الأجهزة والبرمجيات والخدمات المرتبطة بتنزيل النظام وإعداده واختباره وكذلك الاستعانة بمصادر خارجية لتشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات، و(2) تقديم المساعدة الفنية لدعم الجهات المشغلة لنظام الدفع السريع في الشمال، ويشمل ذلك صياغة الاستراتيجية وتجهيز ترتيبات الحوكمة للجهات المشغلة، وصياغة استراتيجية للاستدامة المالية والفنية، وتقديم الدعم في تكنولوجيا المعلومات حسب الحاجة لتحقيق أهداف المشروع، و(3) وبناء قدرات وتدريب الكوادر المعنية لدى الجهات المشغلة.

ب. تشمل الأنشطة في إطار المكوّن الثاني ما يلي: (1) تمويل الخدمات الاستشارية اللازمة لتقييم وتحديد المتطلبات التجارية والفنية لنظام التسوية الإجمالية الفورية في البنك المركزي اليمني في عدن، و(2) تمويل الحل القائم على السحابة اللازم للنظام، بما في ذلك أي احتياجات في جوانب الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالنظام وكذلك الخدمات اللازمة لتنزيل النظام وإعداده واختباره على يد مورد خارجي، و(3) بناء قدرات وتدريب كوادر البنك المركزي المعنية، و(4) التكفل بدفع الرسوم للمورد نظير التشغيل الفني، والذي يشمل تشغيل أنظمة وخدمات تكنولوجيا المعلومات التي ستتمكن البنك المركزي من إدارة النظام، و(5) تحديث النظام المصرفي الأساسي للتكامل مع عمليات نظام التسوية الإجمالية الفورية، ويشمل ذلك توفير التمويل اللازم للاستشارات والمساعدة الفنية لتقييم الأنظمة الحالية للحلول المصرفية الأساسية، وتحديد المتطلبات التجارية والفنية اللازمة لعملية التكامل، ودمج الأنظمة القائمة للبنك المركزي مع نظام التسوية الإجمالية الفورية.

ج. تشمل الأنشطة في إطار المكوّن الثالث ما يلي: لنجاح البنية التحتية للمدفوعات، ينبغي أن تولد مبالغ كافية لضمان استدامتها وتحقيق إقبال عالٍ عليها ليحني ثمارها أكبر عدد ممكن من الناس في البلاد. وعليه، يهدف

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

المكوّن الثالث إلى زيادة استخدام وسائل الدفع الرقمية في اليمن، وبالتالي زيادة المبالغ التي تتم عبر البنية التحتية للمدفوعات إلى أقصى قدر. وفي الوقت ذاته، يأخذ هذا المكوّن في الحسبان أهمية مواصلة تطوير شبكات الإيداع والسحب النقدي في اليمن لكسب ثقة العملاء وضمان سهولة الوصول إلى النقد كعوامل لتشجيع فتح الحسابات واستخدامها. ومن هذا المنطلق، ستشمل المكوّنات الفرعية المنبثقة من المكوّن الثالث ما يلي:

- **المكوّن الفرعي (3-1): تطوير قاعدة بيانات لنقاط الوصول وانتشارها الجغرافي لتشجيع إنشاء نقاط وصول إضافية في المناطق المحرومة من الخدمات المالية.** وستشمل الأنشطة تحت هذا المكوّن الفرعي ما يلي:
(1) التكفل بدفع الرسوم للمورد نظير تطوير قاعدة بيانات لنقاط الوصول مع انتشارها الجغرافي، وستشمل بيانات ديموغرافية عن السكان، ونقاط وصول القطاع المالي بما فيها فروع البنوك، والصرافات الآلية وأجهزة نقاط البيع (POS terminal)، والتجار الذين يستخدمون كود (QR)، ومحلات الصرافة في جميع أنحاء اليمن (وسيتّم تجهيز ما سبق خلال العام الأول من التنفيذ، ويخضع للتحديث مرتين خلال المشروع)، و(2) تقديم المساعدة الفنية لجمع البيانات المرسلّة من البنوك وغيرهم من مقدمي خدمات الدفع، ومقارنتها مع بيانات نقاط الوصول التي تمّ جمعها لضمان انسجامها واستدامة قاعدة البيانات إلى ما بعد انتهاء المشروع.
- **المكوّن الفرعي (3-2): بناء قدرات المؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع وتدريبهم.** ستشمل الأنشطة في إطار هذا المكوّن الفرعي ما يلي: (1) بناء قدرات المؤسسات المالية ومُقدّمي خدمات الدفع وتدريبهم على الممارسات الجيدة والأدوات التطبيقية لتعزيز (أو بناء) شبكات وكلاء/تجار قوية لزيادة الكفاءة والوصول¹ وخدمة مراكز النشاط الاقتصادي، و(2) سيتم توفير برامج تدريبية ودعم مُصمّمة خصيصًا لمساعدة التجار على الانتقال بسلاسة إلى المعاملات الإلكترونية. وسيتركز هذا المكوّن الفرعي في مناطق جغرافية محددة بهدف إنشاء نموذج لتوسيع استخدام وسائل الدفع الرقمي في جميع أنحاء البلاد والمساهمة في تحقيق شمول مالي أكبر ونمو اقتصادي.
- **المكوّن الفرعي (3-3): تغطية تكاليف اشتراك الشركات في المناطق المحرومة من الخدمات المالية، مع التركيز على المناطق التي يتم فيها تنفيذ التحويلات النقدية، بالإضافة إلى برامج تحفيزية للتجار والمستهلكين.** ويُعدّ هذا الأمر محورًا لزيادة الإقبال على المدفوعات الإلكترونية ولضمان استمرار وصول المستخدمين إلى مواقع السحب والإيداع النقدي. وستشمل الأنشطة في إطار هذا المكوّن الفرعي تقديم حوافز من خلال المفاضلة بين المؤسسات المالية من أجل: (1) تغطية تكاليف اشتراك الشركات في المناطق المحرومة لزيادة الإقبال على المدفوعات الإلكترونية، و(2) توفير برامج تحفيزية مثل جوائز للتجار الذين يصلون إلى حجم معين من المدفوعات الإلكترونية وحوافز للمستهلكين (استرداد نقدي "كاش باك" أو برامج يانصيب).

¹ يركز هذا الدعم على تحسين توظيف الوكلاء وتنفيذ دراسات الجدوى التجارية وإدارة السيولة، من بين مجالات أخرى (واستراتيجية التجار، والحوافز، وكيفية بناء برنامج ولاء، وإنشاء منظومة متكاملة، إلخ).

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

يجب أن يتم تنفيذ ذلك خلال فترة زمنية قصيرة مع تكرارها كل ستة إلى اثني عشر شهرًا بهدف خلق عادة استخدام المدفوعات الإلكترونية لدى التجار. ستهدف معايير الاختيار إلى ضمان أن يكون عدد من مناسب من التجار المختارين من النساء صاحبات المشاريع. وللمؤسسات المالية الحرة في تشكيل اتحادات/مشاريع مشتركة للتقدم بعطاءات ومناقصات للفوز بالعقود، وستخضع المناقصات المطروحة للتقييم. وسيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بمراقبة أداء مقدمي المناقصات الفائزين. كما يجب أن تفي المؤسسة المقدمة للمناقصة بمعايير أهلية محددة بدقة وشفافية ومتاحة للعموم، وسيتم تفصيلها لاحقًا في دليل تشغيل المشروع.

● **المكوّن الفرعي (3-4): تنفيذ أنشطة التوعية.** سيمول هذا النشاط أنشطة التوعية لرفع الوعي حول وسائل ومواقع السحب النقدي، وفوائد المدفوعات الإلكترونية، وتدابير حماية المستهلك الممنوحة لعملاء المؤسسات المالية. وستأخذ مواد التوعية وقنوات التواصل مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة في الحسبان، وسيتم دعم التوعية الموجهة للنساء. ستشمل جهود تطوير السوق أنشطة لرفع الوعي بهدف جمع أفكار جديدة من القطاع والمجتمع المدني ورواد الأعمال والمدارس/الجامعات حول كيفية نشر الرقمنة في اليمن. ستشمل الأنشطة في إطار هذا المكوّن الفرعي: (1) تجهيز مواد تثقيفية وتوزيعها، و(2) تنفيذ ورش عمل مجتمعية ودورات تدريبية لتقديم عروض عملية والإجابة على الأسئلة عن المدفوعات الإلكترونية، و(3) نشر وحدات متنقلة مجهزة بمواد تثقيفية وموظفين لزيارة المناطق النائية والمحرومة من الخدمات المالية والمناطق المشمولة بالتحويلات النقدية غير المشروطة، و(4) وتنفيذ حملات عبر الرسائل النصية ورمز خدمات البيانات التكميلية غير المنظمة (USSD) تتضمن نصائح ومعلومات عن المدفوعات الإلكترونية وحماية المستهلك.

د. تشمل الأنشطة في إطار المكوّن الرابع ما يلي: إدارة المشاريع وإدارة المعرفة. سيمول هذا المكوّن التكاليف المرتبطة بإدارة المشاريع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بصفته الوكالة المنفذة، مع الأخذ في الحسبان ظروف التشغيل الصعبة بشكل خاص في اليمن. وتشمل تكاليف التنفيذ في إطار هذا المكوّن الإدارة المالية، والمشتريات، والجوانب البيئية والاجتماعية، والتواصل وإشراك أصحاب المصلحة، والمتابعة والتقييم الشاملين، وكذا تكاليف الرقابة المستقلة، وتجهيز آلية تظلم وإدارتها.

2. مبررات خطة إشراك أصحاب المصلحة وأهدافها

تعدّ خطة إشراك أصحاب المصلحة للمشروع بموجب الإطار البيئي والاجتماعي الصادر عن البنك الدولي. ووفقًا للمعيار البيئي والاجتماعي العاشر بشأن إشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، يجب على الوكالات المنفذة تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات ذات صلة ومفهومة ومتاحة أولاً بأول، وكذا التشاور معهم بما يتلائم مع ثقافتهم ودون أي تلاعب أو تدخل أو إكراه أو تمييز أو تخويف.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

يتمثل الهدف العام من خطة إشراك أصحاب المصلحة في وضع خطة عمل فنية لإشراك أصحاب المصلحة لأغراض التشاور والمشاركة على قدم المساواة والإفصاح عن المعلومات طوال دورة حياة المشروع. وتُحدد الخطة الطرق التي سيشارك بها فريق المشروع المعلومات مع أصحاب المصلحة، وتشمل آلية رفع التظلمات التي يُمكن للأفراد من خلالها إيصال مخاوفهم أو تقديم الملاحظات أو رفع الشكاوى حول أنشطة المشروع.

وتشمل الأهداف الرئيسية للخطة ضمان أن يتمكن أصحاب المصلحة المحتملون في المشروع من: الحصول على معلومات المشروع الرئيسية أولاً بأول مثل هدف المشروع وأنشطته وتأثيره المحتمل وأصحاب المصلحة المحتملين، بما فيها المراحل الرئيسية لعملية التشاور.

3. مبادئ إشراك أصحاب المصلحة

ستتقيد عملية إشراك أصحاب المصلحة في المشروع بالمبادئ الأساسية الآتية:

1. الشمولية والحساسية: سيتم تكييف النهج المستخدم لإشراك أصحاب المصلحة ووسائل التواصل مع كل فئة بطريقة تحترم احتياجاتهم الفريدة وتراعيها. كما سيتم تصميم عملية إشراكهم بناءً على معلومات تحديد وتحليل أصحاب المصلحة لضمان الشمولية. ويتمثل الهدف من ذلك في تحقيق تواصل أفضل وبناء علاقات بناءة. ولن يتم توفير المعلومات على قدم المساواة فحسب، بل بإنصاف، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة منها النساء وكبار السن والشباب والأقليات العرقية/الدينية وذوي الإعاقة.
2. الانفتاح ونهج دورة الحياة: ستكون المشاورات الخاصة بالمشروع ذات طبيعة تكرارية وتستمر طوال دورة حياة المشروع بأكملها، من التحضير حتى التنفيذ.
3. المشاركة الهادفة والمستنيرة واستقبال الملاحظات: سيتم توفير المعلومات ونشرها على نطاق واسع بين جميع أصحاب المصلحة بصيغة مناسبة ومفهومة (على سبيل المثال، باللهجة المحلية ووجهًا لوجه، وعبر وسائل الاتصالات، إلخ). ويجب مشاركة المعلومات ذات الصلة أولاً بأول وبصيغة مفهومة وجعلها متاحة، مع إعطاء الفرصة لأصحاب المصلحة للتحدث عن مصادر قلقهم وإتاحة وقت كافٍ لضمان أخذ الملاحظات في الاعتبار أثناء اتخاذ القرار.
4. مراعاة المساواة بين الجنسين (النوع الاجتماعي) والإدماج الاجتماعي: سيتم تنظيم المشاورات في جميع مراحل المشروع لضمان حصول كل من النساء والرجال وذوي الإعاقة على فرص وصول متساوية إلى أنشطة المشروع والمشاركة فيها بنشاط.
5. الاستدامة والقدرة على الصمود: سيقوم شركاء المشروع بتقييم مخاوف الأطراف المستهدفة والمهتمة بشأن استدامة أنشطة المشروع ونتائجه إلى ما بعد فترة المشروع. وستعزز مخرجات المشروع قدرة أصحاب المصلحة على الصمود والتكيف للتغلب على مواطن الضعف والمخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

6. **المرونة:** عندما تجعل قضايا النوع الاجتماعي أو القضايا الأمنية عملية التواصل والإشراك المباشر وجهًا لوجه أمرًا محفوفًا بالمخاطر، يجب تكييف المنهجية لاستخدام أشكال أخرى من التواصل، مثل الوسائل عبر الإنترنت أو الهاتف.

4. تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم

قد يتأثر أصحاب المصلحة بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد يكون لديهم اهتمام بالمشروع أو القدرة على التأثير في نتائجه، سواءً بشكل إيجابي أو سلبي. لذا يُعد إجراء تحديد وتحليل شامل لأصحاب المصلحة أداة مفيدة لإدارة التواصل بين فريق المشروع وأصحاب المصلحة طوال دورة حياة المشروع. ويُعرف أصحاب المصلحة في المشروع على أنهم الأفراد أو الفئات أو الكيانات الأخرى الذين:

أ. يتأثرون أو من المحتمل أن يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر - إيجابًا أو سلبيًا - بالمشروع (كما يُعرفون باسم "الأطراف المتأثرة").

ب. قد يكون لديهم اهتمام بالمشروع ("الأطراف المهمة")، ويشمل ذلك الأفراد أو الفئات التي قد تتأثر مصالحها بالمشروع ولديهم القدرة على التأثير في نتائج المشروع بأي شكل من الأشكال.

4.1. الأطراف المتأثرة والأطراف المهمة¹

سيستفيد اليمنيون من المشروع من خلال الخدمات المالية الفعالة والكفؤة. كما سيستفيد المستلمون للمساعدات من التحويلات المالية من المغتربين، والموظفون في القطاعين العام والخاص، وكذلك المؤسسات المالية مثل البنوك التجارية، ومحلات الصرافة، ومنظمات المجتمع المدني وخاصة المنظمات غير الحكومية المشاركة في الأنشطة المتعلقة بالمعاملات النقدية.

5. برنامج إشراك أصحاب المصلحة

5.1. ملخص عمليات إشراك أصحاب المصلحة التي تمت أثناء إعداد المشروع

5.1.1. التواصل بين فريق البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

عقد فريق البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي اجتماعهما الأول في عمان خلال فبراير 2024، وتلاه العديد من الاجتماعات عبر الإنترنت. وفي مارس 2024، طلب البنك من البرنامج تقديم الدعم في مرحلة تصميم المشروع، والتي شملت التواصل مع البنك المركزي اليمني في عدن ومختلف أصحاب المصلحة الآخرين في الشمال والجنوب. كما وافق البرنامج الإنمائي على تخصيص الوقت والموارد للتخصيص المشروع. واتفق الفريقان على التخطيط لقيام خبراء إقليميين من البرنامج بتنفيذ بعثات استكشافية إلى عدن وصنعاء لإجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة. وتم الاتفاق بين الطرفين على الشروط المرجعية للبعثات وقائمة أصحاب المصلحة.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

5.1.2. إشراك أصحاب المصلحة في الجنوب

التقت بعثة استكشافية من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في يونيو 2024 مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في عدن، بمن فيهم قيادات من البنك المركزي اليمني والبنوك العاملة في عدن، لمناقشة تنفيذ مشاريع البنية التحتية المالية الحيوية، مثل نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام الدفع السريع. وشدد البنك المركزي على الضرورة الملحة لهذه الأنظمة لتحقيق الشمول المالي وأعلن عن استعداده لبدء العمل دون شروط مسبقة.

سلطت البنوك الضوء على تركيزها على الخدمات الموجهة للعملاء والحاجة إلى حل لمحوّل الدفع الإلكتروني (e-payment switch) لمعالجة تحديات التشغيل البيئي. وكشفت المناقشات مع البنوك الأخرى عن دعم قوي للأنظمة المقترحة، مشيرين إلى إمكانية تقليل التكاليف وتوسيع الخدمات، ولكن من جانب آخر ذكروا العديد من التحديات كالاتي:

1. قلة الوعي بنظام المدفوعات الوطني (NPS)، مما يستلزم تنفيذ حملة توعية مشتركة.
2. ضعف البنية التحتية الداعمة.
3. اختلاف أنماط أرقام الحسابات بين البنوك.
4. عدم وجود بروتوكولات موحدة للتشغيل البيئي، مع التوصية بمواصفة (ISO 20022) كحجر أساس.
5. تحديات في خدمات النقود عبر الهاتف المحمول، مثل عدم وجود محفظة موحدة ومحدودية البنية التحتية في المناطق الريفية.

أكد المشاركون على أهمية مراكز التدريب المهني، وتعزيز اللوائح الخاصة بأنظمة الدفع الإلكتروني، وإشراك القطاع الخاص. وتضمنت التوصيات إصدار أرقام حسابات موحدة، وتنفيذ رقابة صارمة على محوّلات الدفع، ووضع إطار حوكمة تعاوني بين البنك المركزي اليمني والبنوك، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة مثل رموز الاستجابة السريعة (QR codes) وأجهزة الصراف الآلي الموحدة.

5.1.3. إشراك أصحاب المصلحة في الشمال

بين أكتوبر ونوفمبر 2024، تواصل استشاري من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الشمال مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بمن فيهم ممثلون عن البنك المركزي ومقدمي خدمات الدفع والبنوك الإسلامية ومؤسسات التمويل الأصغر وشركات المحافظ الإلكترونية. ركز الاستشاري على تقييم وظائف ووجهات نظر أصحاب المصلحة والتحديات التي يواجهونها بخصوص المحوّل المالي الوطني. وفي حين أن البنية التحتية في الشمال أكثر تقدمًا مقارنة بالجنوب، إلا أنه ما تزال هناك فجوات في الاستخدام، والثقة في النظام، ومخاوف في الشمال بشأن استخدام الأنظمة السحابية والاستعانة بمصادر خارجية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708) خطة إشراك أصحاب المصلحة

يواجه مقدمو خدمات الدفع العديد من التحديات، منها نقص السيولة ومحدودية الوعي العام، مما يُعيق الإقبال على استخدام المحوّل المالي الوطني ويؤدي إلى انخفاض حجم المعاملات الذي يبلغ حوالي 700 معاملة يوميًا. كما تؤدي أوجه القصور التشغيلية، مثل الخدمات صعبة الاستخدام، وأنظمة إدارة المخاطر غير المتطورة، والبنية التحتية القديمة، إلى زيادة تقييد فعاليته. تؤدي الحواجز المتعلقة بالمستهلكين، بما فيها التشكيك في الخدمات المالية الرقمية، ومحدودية امتلاك الهواتف الذكية، وفجوات المعرفة الرقمية، إلى تفاقم المشكلة. وتشكل القيود المالية، حيث يكافح المساهمون لتمويل الاستثمارات، جنباً إلى جنب مع الأنظمة المتقادمة وعدم كفاية دعم الموردين، مخاطر كبيرة على استدامة مقدمي خدمات الدفع واستمراريتهم. يوجد نظام تسوية (مكافئ لنظام التسوية الإجمالية الفورية) في الشمال بدورة تستغرق 6 ساعات لدعم المدفوعات غير المتصلة بالإنترنت. ويخطط مقدمو خدمات الدفع لتطبيق نظام رمز الاستجابة السريعة الثابت (static QR code) للتجار، وحاليًا بانتظار موافقة السلطات عليه.

5.1.4. بعثة التقييم في عمّان

في نوفمبر 2024، التقى فريق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والبنك الدولي في عمّان لمناقشة تصميم المشروع وطرائق التنفيذ والقدرات المطلوبة للإدارة المالية والمشتربات والميزانية والرقابة المستقلة وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي ومكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب. كما عُقدت اجتماعات حضورية وعبر الإنترنت مع أصحاب المصلحة من البنك المركزي اليمني في عدن وممثلي البنوك والمحافظ النقدية من الجنوب والشمال، وكذلك اجتماعات مع خبراء إقليميين من القطاع الخاص ومقدمي خدمات لديهم خبرة مرتبطة باليمن والمنطقة.

في المجموع، بين فبراير وديسمبر 2024، تم عقد 36 لقاء مع أصحاب المصلحة من عدن وصنعاء ضمت مسؤولون وممثلون عن القطاع الخاص، بالإضافة إلى خبراء إقليميين من القطاع الخاص كما هو مذكور في الملحق (9.1)، الجدول 1.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

5.2. ملخص احتياجات أصحاب المصلحة والوسائل والأدوات والأساليب المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة

تخلل المرحلة التحضيرية إجراء بعثات استكشافية وحلقات نقاشية مع البنك المركزي اليمني والمؤسسات المالية وغيرها من البنوك التجارية، ويوضح الجدول أدناه مزيداً من التفاصيل.

5.3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

مرحلة المشروع	التاريخ/الفترة الزمنية التقديرية	موضوع التشاور/الرسالة	وسيلة التنفيذ	أصحاب المصلحة المستهدفون	المسؤوليات
الاجتماعات الأولية/ عمان وعبر الانترنت	فبراير 2024	عرض فريق البنك الدولي نطاق المشروع وطلب دعم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في مرحلة التصميم.	حضورياً في عمان تلتها عدة اجتماعات عبر الإنترنت.	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	البنك الدولي
بعثة استكشافية للمشروع في عدن	يونيو 2024	بعثة استكشافية لفهم نظام الدفع في اليمن.	اجتماعات حضورية ومناقشة جماعية مع أصحاب المصلحة الماليين الرئيسيين في الجنوب.	البنك المركزي اليمني في عدن والبنوك الرئيسية في الجنوب.	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
بعثة استكشافية للمشروع في صنعاء	بين أكتوبر ونوفمبر 2024	بعثة استكشافية لفهم نظام الدفع في اليمن.	اجتماعات حضورية ومقابلات وجهاً لوجه مع أصحاب المصلحة الماليين الرئيسيين في صنعاء.	البنك المركزي اليمني في صنعاء وأصحاب المصلحة الرئيسيون الآخرون.	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
بعثة التقييم/عمان وعبر الإنترنت	نوفمبر 2024	<ul style="list-style-type: none"> أصحاب المصلحة في الجنوب والشمال فيما يتعلق بتصميم المشروع وتنفيذه. مناقشة بين البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول تصميم المشروع، وطرائق التنفيذ، والقدرات المطلوبة للإدارة المالية، والمشتريات، والميزانية، والرقابة المستقلة، وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي، وخطة إشراك أصحاب المصلحة، ومكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب. 	حضورياً في عمان تلتها عدة اجتماعات عبر الإنترنت.	أصحاب المصلحة في الجنوب والشمال.	البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

المسؤوليات	أصحاب المصلحة المستهدفون	وسيلة التنفيذ	موضوع التشاور/الرسالة	التاريخ/الفترة الزمنية التقديرية	مرحلة المشروع
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عبر شركة استشارية.	البنك المركزي اليمني، والبنوك التجارية، والمؤسسات المالية.	مسح واجتماعات تحقق، بالإضافة إلى المصادقة والاعتماد.	وضع مؤشرات خط الأساس بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة، حيث سيساعد ذلك في قياس مستوى إحراز التقدم في المشروع وتأثيره.	عند بدء المشروع	التنفيذ والرقابة
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	البنك المركزي اليمني، والمؤسسات المالية، والقطاع الخاص.	حضورياً/عبر الإنترنت	تشكيل فريق عمل للقطاع الخاص لعقد اجتماع نصف سنوي لجمع رؤاهم حول خدمات وتحديات القطاع المالي.	من بداية المشاريع	
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع شركة استشارية.	المؤسسات المالية، والقطاع الخاص، والسكان اليمنيين.	عبر الإنترنت، ومن خلال مقدمي الخدمات المالية.	إجراء مسح سنوي لتقييم مستوى الرضى عن الخدمات المالية يشمل المؤسسات المالية، والقطاع الخاص، والسكان المحتملين الذين يستلمون تحويلات مالية.	سنويًا	
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	البنك الدولي.	إجراء مناقشة حول التقرير المرحلي الفصلي مع البنك الدولي عبر الإنترنت.	تقارير مرحلية.	ربعيًا	التقارير
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتعاون مع شركة رقابة مستقلة.	جميع أصحاب المصلحة.	زيارات ميدانية.	المتابعة والتقييم، وزيارات التفتيش المفاجئة، والرقابة المستقلة.	دوريًا	التقييم والإغلاق

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

منذ عام 2016، تعاون برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه باستمرار مع البنك الدولي في المشاريع السابقة مثل مشروع الاستجابة الطارئة للأزمات، ومشروع تعزيز الحماية الاجتماعية، ومشروع الأمن الغذائي واستدامة الثروة السمكية، مما أدى إلى خبرة ومعرفه تراكمية في إشراك أصحاب المصلحة والمشاورات. تهدف خطة إشراك أصحاب المصلحة إلى ضمان المشاركة الكاملة لأصحاب المصلحة، وعدم ترك أي أحد خلف الركب، والإفصاح عن المعلومات لجميع أنشطة المشروع لمعالجة أي مخاطر محتملة بنجاح، مثل:

- (أ) مخاطر الإقصاء التي قد تؤدي إلى تهميش الفقراء، والفئات الضعيفة، والمناطق المحرومة التي قد تفتقر إلى الوصول إلى التكنولوجيا اللازمة أو الخدمات المصرفية، مما يؤدي إلى تفاقم أوجه عدم المساواة القائمة.
- (ب) مخاطر أمنية تزداد بسبب الوضع السياسي المستمر والمتقلب، مما يؤثر على سلامة الجهات المشغلة للنظام والمستخدمين.
- (ج) مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين تحوز أهمية خاصة في مراكز الصرف التي يُديرها مقدمو الخدمات، مما يُشكل مخاطر تهديد الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- (د) مخاطر سيطرة الأعيان والوجهاء تنطوي على احتكار الأفراد أو المجموعات النافذة للمنافع، واقصاء الفئات المهمشة.
- (هـ) يمكن أن يقوض الاحتيال والفساد سلامة الأنظمة، وخاصة في اختيار وتوظيف المشغلين والموردين من القطاع الخاص.
- (و) تشمل المخاطر التشغيلية أمن البيانات، وموثوقية النظام، وتحديات الرقابة الفعالة، وخاصة فيما يتعلق بالاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات.
- (ز) ثقة المستهلك وحمايته أمران حاسمان، مع وجود مخاطر تتعلق بالاحتيال وسوء الاستخدام، مما يستلزم حملات تواصل وتوعية قوية.

يمكن أن يقوض انخفاض مستوى المعرفة الرقمية وخاصة بين النساء والفئات المحرومة من فعالية مبادرات الدفع الرقمي، مما يستلزم تنفيذ برامج هادفة لحو الأمية الرقمية. خلال فترة تنفيذ المشروع، سيفصح برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عن معلومات حول محتوى المشروع، وتشمل التواريخ الرئيسية للإفصاح عن المعلومات بداية المشروع وطوال مدة المشروع وكذلك في نهاية عمر المشروع.

تشمل وسائل الإفصاح عن المعلومات مزيجًا من القنوات المختلفة المناسبة لكل مكوّن من مكوّنات المشروع. ويمكن أن تشمل هذه القنوات اجتماعات حضورية عند الاقتضاء، مصحوبة بمعلومات يتم نشرها عبر الراديو، والتلفزيون، والصحف، والملصقات، والكتيبات، والمطويات، وكذلك عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.

سيتم نشر جميع وثائق المشروع التي تتضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة المحدثة وأي وثائق بيئية واجتماعية ذات صلة تم تجهيزها أثناء التنفيذ على المواقع الإلكترونية للبنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي باللغتين الإنجليزية والعربية. وخلال جميع أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والمشاورات، سيتم إطلاع المشاركين وإعلامهم بوثائق المشروع وكيف يمكنهم الوصول إليها. وسيتم تزويد جميع المستفيدين بمعلومات عن إجراءات آلية رفع التظلمات وكيفية التواصل مع الخط الساخن التابع لها.

5.4. إبلاغ أصحاب المصلحة

سيتم إبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع مع تقدم مراحل المشروع، ويشمل ذلك اطلاعهم على الأداء البيئي والاجتماعي وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية رفع التظلمات، والتقدم الإجمالي للمشروع. كما سيُنشئ المشروع صفحة ويب خاصة على موقع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي باللغتين لإبقاء جميع أصحاب المصلحة على دراية بالتقدم المحرز في المشروع وجميع جوانب الإشراك والتظلمات. وسيتم تنظيم اجتماعات ربع سنوية لأصحاب المصلحة لإبلاغهم بالتقدم الإجمالي لأنشطة المشروع والتحديات والحلول المقترحة.

6. المسؤوليات والموارد اللازمة لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

6.1. الموارد

سيشرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على أنشطة إشراك أصحاب المصلحة وسيخصص الكوادر اللازمة بمن فيهم المختصين الاجتماعيين/النوع الاجتماعي ومنسقي آلية رفع التظلمات الذين يعملون في أكثر من مشروع. وسيخصص البرنامج الميزانية اللازمة لإجراء المشاورات والتدريب وإدارة آلية رفع التظلمات خلال جميع مراحل المشروع.

خلال فترة المشروع، ستبلغ الميزانية اللازمة لتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة مبلغ 391,000 دولار أمريكي، حسب تقدير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

6.2. الوظائف الإدارية والمسؤوليات

الجهة المسؤولة عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة هي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وسيتم توثيق هذه الأنشطة وإدراجها في التقارير المحلية النصف سنوية، وكذلك مناقشتها في بعثات دعم التنفيذ.

7. آلية رفع التظلمات

يتمثل الهدف الرئيسي من آلية رفع التظلمات في المساعدة في حل الشكاوى والتظلمات أولاً بأول وبكفاءة وفعالية ترضي جميع الأطراف المعنية.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

7.1. وصف آلية رفع التظلمات

الخطوة	وصف العملية	الإطار الزمني	المسؤولية
هيكل تنفيذ آلية رفع التظلمات	هيكل آلية رفع التظلمات موجود على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية.	موجود مسبقاً	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
استلام التظلمات	يمكن رفع التظلمات بالطرق الآتية: في اليمن: الرقم المجاني: 8000939 مختص الحماية في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: رام جوبيندا ياداف البريد الإلكتروني: ramgobinda.yadav@undp.org • هاتف رقم: 207 4285 (917) 001 يُعد سكايب (Skype) وسيلة ميسورة التكلفة لإجراء المكالمات. • بريد إلكتروني: project.concerns@undp.org and secuhotline@undp.org (بأية لغة) العنوان: عناية: وحدة الالتزام الاجتماعي والبيئي/آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة، مكتب التدقيق والتحقيق، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) 1 U.N. Plaza, 4th Floor, New York, NY USA 10017 (يمكنك أيضاً إرسال أي طلب أو بلاغ بالبريد بأي لغة) وسائل التواصل الاجتماعي: إرسال رسالة إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عبر واتساب أو فايبر (Viber) أو سيجنال (Signal) على الرقم (001 207 4285 (917)) أو عبر حساب وي تشات (WeChat) على (@SECUSRМ).	قائم	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
الفرز والمعالجة	يتم استلام أي شكوى وتسجيلها وتصنيفها من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وفقاً لأنواع الشكاوى التالية: الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، والاحتيال والفساد.	عند استلام الشكوى	منسقي آلية رفع التظلمات المحليين في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
الإقرار بالاستلام والمتابعة	يتم إقرار استلام التظلم من مقدم الشكوى من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.	في غضون يومين من تاريخ الاستلام	منسقي آلية رفع التظلمات المحليين في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
التحقق من صحتها والتحقق واتخاذ إجراء	يُحقق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الشكوى، ويقوم مدير المشروع بصياغة حل مقترح لها، ويقوم منسق آلية رفع التظلمات المحلي لدى البرنامج بإرسال الحل إلى مقدم الشكوى.	في غضون 10 أيام عمل	لجنة الشكوى تتكون من نائب الممثل المقيم للبرنامج ومنسق آلية رفع التظلمات المحلي

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

ومسؤول التواصل ومدير المشروع.			
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	شهريًا	يجمع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي البيانات عن الشكاوى ويرفعها إلى الإدارة العليا للبرنامج كل شهر.	المتابعة والتقييم
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (بمساعدة شركة الرقابة المستقلة)	على الفور	يقوم البرنامج بأخذ رد من مقدم الشكاوى حول رضاه عن حل الشكاوى.	تقديم الملاحظات
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	عند التوظيف ودوريًا	تشمل احتياجات تدريب الموظفين/المستشارين في وحدة تنفيذ البرنامج والمقاولين/المتعاقدين والمستشارين المشرفين كالاتي: سُحِّد لاحتقًا.	التدريب
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتوجيه من مكتب التدقيق والتحقيق في نيويورك وغيره من الوحدات المعنية في المقر الرئيسي.	حسب الحالة	يجب دفع أي تعويضات بموجب القوانين واللوائح الوطنية التي لا تتعارض مع قواعد ولوائح الأمم المتحدة.	دفع التعويضات بعد حل الشكاوى إذا لزم الأمر

ستوفر آلية رفع التظلمات عملية استئناف في حال عدم رضا مقدم الشكاوى عن الحل المقترح لشكاواه. وبمجرد اقتراح جميع السبل الممكنة لحل الشكاوى، وإذا ظل مقدم الشكاوى غير راضٍ، فيجب إبلاغه بحقه في اللجوء إلى سُبل الانتصاف القانوني.

عند الاقتضاء، سيكون لدى المشروع تدابير أخرى للتعامل مع الشكاوى الحساسة والسرية، بما فيها تلك المتعلقة بالاستغلال والاعتداء/التحرش الجنسي، وذلك تماشيًا مع مذكرة الممارسات الجيدة للإطار البيئي والاجتماعي الصادرة عن البنك الدولي بخصوص هذه الشكاوى. يتبنى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي سياسة عدم التسامح مطلقًا على مستوى المؤسسة تجاه الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فضلاً عن التحرش. وسيتم تطبيق هذه السياسة وفقًا لذلك، وستتضمن جميع الاتفاقيات الفرعية مع الموظفين والمقاولين والشركاء المنفذين مواد ذات صلة بالسياسة لضمان الامتثال الكامل.

سيؤكد المشروع من الالتزام بمعايير العمل الدولية، وستعكس جميع الاتفاقيات الفرعية مع الموظفين والمقاولين والشركاء المنفذين أهمية الامتثال. ويجب وصف آلية رفع التظلمات الخاصة بالعمال بالتفصيل في إجراءات إدارة العمالة.

لا يتسامح البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع الأعمال الانتقامية والرد على أصحاب المصلحة في المشروع الذين يشاركون بأرائهم حول المشاريع الممولة من البنك.

8. المتابعة والإبلاغ

8.1. موجز لكيفية متابعة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ورفع التقارير عنها

إلى جانب موظفي المشروع، سيتم التعاقد مع شركة رقابة مستقلة في عملية المتابعة والإبلاغ المنتظمين عن نتائج أنشطة المشروع، والتي ستشمل تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. وبناءً على خصوصيات هذا المشروع، سيتم وضع مؤشرات خط أساس سنوية بالتشاور مع جميع أصحاب المصلحة والمؤسسات.

8.2. إبلاغ فئات أصحاب المصلحة

ستخضع خطة إشراك أصحاب المصلحة للمراجعة والتحديث دورياً حسب الضرورة خلال فترة تنفيذ المشروع. وسيتم تجميع الملخصات ربع السنوية والتقارير الداخلية المتعلقة بالتظلمات العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، إلى جانب حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية/الوقائية المرتبطة بها، من قبل الموظفين المسؤولين وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع. وستوفر الملخصات ربع السنوية آلية لتقييم كل من عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات المعلومات، إلى جانب قدرة المشروع على معالجة تلك الشكاوى أولاً بأول وبفعالية. ويمكن نقل المعلومات المتعلقة بأنشطة إشراك الجمهور التي يقوم بها المشروع خلال العام إلى أصحاب المصلحة بوسائل مختلفة مثل النشرات الشهرية، والمنشورات، وما إلى ذلك.

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

9. الملحقات

9.1. اجتماعات التشاور

الجدول (1): نموذج لمخاض المشاورات

الجدول الزمني/تاريخ إكمال المتابعة	إجراءات المتابعة/الخطوات التالية	استجابة فريق تنفيذ المشروع (البعثة الاستكشافية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)	ملخص الملاحظات	تواريخ المشاورات	صاحب المصلحة (الفئة أو الفرد)
نوفمبر 2024	إعداد الشروط المرجعية للبعثات وقائمة بأصحاب المصلحة المقرر مقابلتهم	عبر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عن استعداده لدعم ونشر الخبرات المكتسبة والإقليمية	عرض البنك الدولي نطاق المشروع وطلب دعم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في مرحلة التصميم	فبراير 2024 تلاه عدة اجتماعات عبر الانترنت	الاجتماع الأولي لفرق البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي
يونيو 2024	تسليم تقرير البعثة الاستكشافية وتقديمه إلى البنك الدولي	سترفع البعثة تقريرًا إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والبنك الدولي بشأن نتائج البعثة الاستكشافية للنظر في وضع الصيغة النهائية للمشروع	استقصاء القضايا والتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني والتعبير عن أهمية المشروع وتجهيز أنظمة التسوية الإجمالية الفورية ونظام الدفع السريع لضمان الالتزام بمكافحة غسل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب	يونيو 2024	لقاءات مع مسؤولين من البنك المركزي اليمني (عدن)
				يونيو 2024	اجتماعات مع ستة بنوك في عدن، حضرها 18 فردا
ديسمبر 2024	تسليم تقرير البعثة الاستكشافية وتقديمه إلى البنك الدولي	سترفع البعثة تقريرًا إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والبنك الدولي بشأن نتائج البعثة الاستكشافية للنظر في وضع الصيغة النهائية للمشروع	استقصاء القضايا والتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني والتعبير عن الاهتمام بدعم نظام الدفع السريع في الشمال	نوفمبر 2024	لقاء مع البنك المركزي اليمني (صنعاء)

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

الجدول الزمني/تاريخ إكمال المتابعة	إجراءات المتابعة/الخطوات التالية	استجابة فريق تنفيذ المشروع (البعثة الاستكشافية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)	ملخص الملاحظات	تواريخ المشاورات	صاحب المصلحة (الفئة أو الفرد)
ديسمبر 2024	تسليم تقرير البعثة الاستكشافية وتقديمه إلى البنك الدولي	سترفع البعثة تقريرًا إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والبنك الدولي بشأن نتائج البعثة الاستكشافية للنظر في وضع الصيغة النهائية للمشروع	لتقييم المشهد الحالي للمدفوعات الرقمية، بما في ذلك البنية التحتية (وتشمل الجهات الفاعلة الرئيسية مثل شركات الصرافة وتحويل الأموال) والخدمات. استكشف التحديات التي يواجهها الأفراد في مجال المدفوعات الرقمية، ودراسة كيفية تحويل الأموال إلى الشمال ومنه. وقياس مدى اهتمام واستعداد المؤسسات المالية ومقدمي أنظمة الدفع لاعتماد خدمات مثل نظام الدفع السريع، وتحديد أي عوائق أمام مشاركتهم.		لقاءات مع أصحاب المصلحة من القطاع المالي في صنعاء
ديسمبر 2024	الانتهاء من الاجتماعات في صنعاء. وضع الصيغة النهائية لجميع الوثائق المطلوبة للتحضير لاجتماع المفاوضات.	ساهمت الاجتماعات في وضع الصيغة النهائية لتصميم المشروع، والمتطلبات التشغيلية ومتطلبات البرنامج والامتثال.	لقاء مع مسؤولين من البنك المركزي اليمني (عدن) وأصحاب مصلحة آخرين في الجنوب. لقاء مع أصحاب المصلحة من القطاع الخاص في الشمال. لقاء مع خبراء القطاع الخاص الإقليميين ومقدمي الخدمات.	نوفمبر 2024	بعثة التقييم/عثمان واجتماع عبر الانترنت

مشروع البنية التحتية للأسواق والشمول المالي (P180708)
خطة إشراك أصحاب المصلحة

10. حاشية نهاية الوثيقة

- ¹ لتحقيق عملية مشاركة فعالة ومخصصة، يمكن تقسيم أصحاب المصلحة في المشروع (المشاريع) المقترح إلى الفئات الأساسية التالية:
- **الأطراف المتأثرة:** الأفراد والمجموعات والكيانات الأخرى الواقعة ضمن منطقة تأثير المشروع الذين يتأثرون بشكل مباشر (فعلي أو محتمل) بالمشروع و/أو الذين تم تحديدهم على أنهم الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والذين يجب إشراكهم بشكل وثيق لتحديد التأثيرات وأهميتها، وكذلك في عملية اتخاذ القرار بشأن تدابير التخفيف والإدارة.
 - **الأطراف الأخرى المهتمة:** الأفراد/المجموعات/الكيانات الذين قد لا يتعرضون لتأثيرات مباشرة من المشروع ولكنهم يعتبرون أو يرون أن مصالحهم تتأثر بالمشروع و/أو الذين يمكن أن يؤثر على المشروع وعملية تنفيذه بطريقة ما.
 - **الفئات الضعيفة:** الأفراد الذين قد يتأثرون بشكل متفاوت أو يتعرضون لمزيد من الحرمان بسبب المشروع (المشاريع) مقارنة بأي فئات أخرى بسبب وضعهم الهش، وقد يتطلبون جهود إشراك خاصة لضمان تمثيلهم المتساوي في عملية التشاور واتخاذ القرار المرتبطة بالمشروع.
 - من المهم التنويه إلى أن المشاريع قد تحتوي في بعض الأحيان على مكونات مختلفة يتخللها فئات مختلفة جدًا من أصحاب المصلحة لكل مكون. ويجب أخذ أصحاب المصلحة المختلفين هؤلاء بعين الاعتبار عند إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة.