

مشروع الاستجابة الطارئ للأزمة في اليمن  
التمويل الإضافي الخامس  
(P172662)

تقييم الأثر الاجتماعي (SIA)  
للمكون 3 (التحويلات النقدية الطارئة)

اليونيسف

24 أغسطس 2020

## قائمة المصطلحات

نموذج ادارة الحالة:	هو عباره عن نموذج ورقي، يُمنح للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ يستخدم للتحقق من هوياتهم. يتم منح النموذج من قبل فريق إدارة الحالة ويحتوي على رمز إدارة الحالة.
المستفيد من مشروع الحوالات النقدية الطارئ	المستفيد الأساسي أو أحد أفراد الأسرة المدرج في قائمة المستفيدين، الذي تم التحقق من هويته/هويتها واثباتها باحدى بطاقات الهوية المقبولة في المشروع والذي يحق له الحصول على المساعدة النقدية
الفاعلين المحليين	تشير إلى ممثلي السلطة المحلية أو غيرهم من ممثلي المجتمع الذين تم التواصل معهم وطلب منهم دعم تنفيذ المشروع
وكالة الصرف	مؤسسة متعاقد معها في إطار مشروع الحوالات النقدية الطارئ لتقديم المساعدة النقدية إلى المستفيدين.
المستفيد الرئيسي	الشخص المسجل في قائمة المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية بصفته المستفيد الأساسي في الحالة.
منظمات مقدمي الخدمة	المنظمات أو الوكالات أو الشركات المشاركة في تنفيذ المشروع بما في ذلك وكالات الصرف/البنوك التي تعاقدت معها اليونيسف لتنفيذ مكونات مشروع الحوالات النقدية الطارئ
كرت/بطاقة صندوق الرعاية الاجتماعية	هي وثيقة صادرة من صندوق الرعاية الاجتماعية وتحتوي على رقم مميز
الرمز/الرقم المميز	هو رقم/ رمز في قاعدة بيانات مشروع الحوالات النقدية الطارئ ومشار إليه أيضًا في دفتر/بطاقة صندوق الرعاية الاجتماعية (SWF). يسهل هذا الرمز الوصول إلى الاسم ومعلومات المستفيد المتعلقة بالمساعدة النقدية في مشروع الحوالات النقدية الطارئ

## فهرس المحتويات

3.....	المقدمة.....	1
4.....	الغرض من تقييم الأثر الاجتماعي وأهدافه (SIA) .....	2
5.....	قاعدة البيانات الاجتماعية والاقتصادية الأولية.....	3
6.....	وصف المشروع.....	4
7.....	الإطار القانوني والتنظيمي.....	5
8.....	أهلية المستفيدين في مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) .....	6
8.....	6.1 أهداف مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) .....	6.1
8.....	6.2 مستفيد مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) .....	6.2
8.....	6.3 قائمة المستفيدين.....	6.3
8.....	6.4 مبلغ المساعدة النقدية.....	6.4
9.....	6.5 العلامات.....	6.5
9.....	6.6 سياسة الفترة والخروج.....	6.6
9.....	6.7 الصرف.....	6.7
10.....	7 تقييم وإدارة المخاطر والآثار الاجتماعية.....	7
10.....	7.1 المخاطر الأمنية.....	7.1
11.....	7.2 التوترات الاجتماعية.....	7.2
11.....	7.3 استبعاد المستفيدين الأشد ضعفاً.....	7.3
12.....	7.4 النوع الاجتماعي ومخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين.....	7.4
13.....	7.5 انتقال مرض كوفيد 19.....	7.5
13.....	7.6 عمالة الأطفال.....	7.6
14.....	7.7 الكوارث الطبيعية / المخاطر.....	7.7
14.....	8 اشراك اصحاب المصلحة/الاطراف المشاركة.....	8
14.....	8.1 التيسير.....	8.1
16.....	9 آلية معالجة الشكاوى.....	9
19.....	9.1 الكشف عن المعلومات.....	9.1
19.....	10 الرقابه والتقارير.....	10
20.....	10.1 التحقيق في قضايا الفساد والاحتيال المزعومة.....	10.1
21.....	11 الترتيبات المؤسسية.....	11
21.....	11.1 اليونيسف.....	11.1
21.....	11.2 المانحون والممولون.....	11.2
22.....	11.3 منظمات مقدمي الخدمة.....	11.3
22.....	11.4 لجان العمل الفنية للمشروع.....	11.4
23.....	11.5 اللجنة الاستشارية.....	11.5
23.....	11.6 مستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ.....	11.6
23.....	12 تقدير التكلفة.....	12
24.....	13 الملحق: مشاركة الأطراف المعنية.....	13
24.....	13.1 التواصل مع المجتمع.....	13.1
26.....	13.2 صور من الميدان.....	13.2

أدى اشتداد الأزمة في اليمن منذ عام 2015 إلى توقف صندوق الرعاية الاجتماعية، مما ترك المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية وهم الأكثر ضعفاً دون أي دعم. وقد أدى ارتفاع أسعار السلع الأساسية الغذائية وغير الغذائية، وفقدان الأصول وسبل العيش، والنزوح، إلى تفاقم الوضع. استجابة لذلك، وافق البنك الدولي على مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) في إطار المشروع الطارئ للاستجابة للآزمات ECRP الجاري تنفيذه. يتم تنفيذ مشروع الحوالات النقدية الطارئ من قبل منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) ويقوم المشروع بتقديم خدمات شبكة الأمان الطارئ للمستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية. يتم إدارة وتنفيذ مشروع الحوالات النقدية الطارئ من قبل اليونيسف من خلال وحدة إدارة المشروع (PMU)، بتمويل ومساعدة فنية من قبل البنك الدولي / مؤسسة التنمية الدولية IDA جنباً إلى جنب مع التمويل المشترك من وزارة الخارجية الأمريكية NEA. ساهمت DFID في البداية من خلال انشاء صندوق ائتماني متعدد المانحين تابع للبنك الدولي ولاحقاً من خلال التمويل الموازي.

يستخدم مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) قائمة المستفيدين التابعه لصندوق الرعاية الاجتماعية الذي بدوره قام بتسجيل هذه القائمة قبل الصراع ؛ و يبني وفق نفس معايير هذه المؤسسة الوطنية بهدف المساهمة في تعزيز نظام الحماية الاجتماعية الوطني بحيث يمكن تسليم المشروع مرة أخرى إلى صندوق الرعاية الاجتماعية بمجرد أن تكون الظروف مناسبة. غير ان المشروع قد استفاد من إجراء بعض التعديلات على آلية صرف المساعدة النقدية و ذلك لضمان إمكانية إيصال المساعدة النقدية في ظل ظروف الصراع القائمة، والذي يتطلب من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) إجراء العديد من العمليات المترابطة. وتشمل هذه العمليات: التيسير، الصرف، رفع و معالجة الشكاوى، و الرقابة والتقييم من قبل طرف ثالث. حيث ان جميع هذه الشراكات مدعومة على مستوى أفقي من خلال أدوات اتصال ونظام ادارة المعلومات MIS-ECT. يجب أن يمر جميع المستفيدين بعملية التحقق من الهوية لمرة واحدة بمطابقة بطاقة هوية تحمل صورة يقبلها المشروع مع المعلومات المخزنة في نظام ادارة المعلومات (MIS). هذا التحقق من الهوية هو شرط مسبق للصرف وهو إجراء رئيسي لتخفيف المخاطر وضمان وصول النقود إلى المستفيد الصحيح.

لضمان أن مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) يُدار بطريقة شفافة وأمنة خاصةً في بيئة الصراع الحالية باليمن، فإن تنفيذ المشروع يحتاج إلى عدد من العمليات الإدارية التي من المتصور أن يتم دعمها من خلال العديد من الخدمات الاستشارية والتي يتم التعاقد عليها وإدارتها من قبل اليونيسف. وتشمل هذه العمليات: (1) وكالة الصرف/البنك، (2) التيسير الميداني ؛ (3) الرقابة من قبل طرف ثالث (4) خدمات دعم جودة التنفيذ. كما يتضمن المشروع أيضاً آلية لمعالجة الشكاوى تديرها اليونيسف بشكل كامل.

يبدأ مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) بإنشاء قائمة المستفيدين التي تشمل مبلغ المساعدة النقدية الخاص بكل مستفيد، محسوبة باستخدام معادلة دفع محددة مسبقاً، والعلامات التي تدل مؤسسة الصرف/البنك لإتخاذ إجراءات محددة مع المستفيد وفقاً لتعليمات اليونيسف. تبدأ منظمة التيسير بفتح أذنية للحوار و التواصل بشكل دوري و دائم مع السلطات و الجهات المحليين الرسميين وغير الرسميين لضمان التنفيذ السلس لأنشطة المشروع، حيث يتم من خلالهم الوصول إلى المستفيدين لإبلاغهم بجميع المعلومات ذات الصلة بالمشروع. يغطي المشروع كامل الأراضي اليمنية كما يتمتع بالمرونة الكافية للوصول إلى كل مستفيد في مكان إقامته الحالية. خلال فترة صرف المساعدات النقدية، يمكن للمستفيدين الذين تم التحقق منهم التوجه إلى مواقع الصرف القريبة من محل إقامتهم الحالي و التابعة لوكالة الصرف/البنك المخصصة لهم لاستلام المساعدة النقدية. كما يمكنهم الاستفادة من خدمة الإيصالي المنزلي في حال كان المستفيد من كبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة أو لديهم أي صعوبات أخرى تمنعهم من التنقل. يمكن لمن لديهم أسئلة أو شكاوى أو يحتاجون إلى دعم، تقديم شكاويهم والتي يتم تحليلها بعد ذلك من قبل فريق متخصص وفقاً لبروتوكولات مفصلة.

## 2 الغرض من تقييم الأثر الاجتماعي وأهدافه (SIA)

يعد تقييم الأثر الاجتماعي (SIA) أحد متطلبات سياسة الضمانات الوقائية للبنك الدولي (OP 4.01) ، والتي تحدد مسؤوليات المقترض لتقييم وإدارة ومراقبة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية المرتبطة بمشروع يدعمه البنك الدولي من خلال تمويل مشروع استثماري. بما ان مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) المدعوم (AF5) لن يكون له أي أثر بيئي سلبي، إلا أنه قد يتسبب في مخاطر وآثار اجتماعية سلبية، لذلك سيرج تحت التصنيف البيئي للمشروع الأصل وهي الفئة "B". الهدف من تقييم الأثر الاجتماعي هو تقييم المخاطر الاجتماعية المحتملة وآثارها واقتراح التدابير التخفيفية. نظرًا لصعوبات الوصول في البلد و التي تفاقمت بسبب COVID 19 , والطبيعة المستمرة للمشروع، فقد تم إعداد تقييم الأثر الاجتماعي بناءً على جلسة مراجعة سريعة للمصادر الأولية والثانوية بالإضافة إلى التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها من قبل الأطراف المعنية بالمشروع. يوفر تقييم الأثر الاجتماعي (SIA) أيضًا وصفًا لجميع مكونات المشروع الرئيسية بما في ذلك أهداف المشروع، الترتيبات المؤسسية بين جميع الأطراف المعنية المشاركين، والإعداد التنظيمي المقترح. كما يفصل معايير المشروع ويصف عملياته الرئيسية. وبالتالي، فإن تقييم الأثر الاجتماعي (SIA):

- يمكن الأطراف المعنية من فهم نطاق ومحتوى و هيكلية وأنشطة المشروع.
- يضمن مستوى موحد من الفهم في تفسير وتطبيق السياسات و القواعد الإرشادية لجميع الأطراف المعنية.
- توفر الأدوات اللازمة لتوجيه عمليات التنفيذ لمشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) من خلال وضع الترتيبات المؤسسية المناسبة وآليات التنسيق وكذلك سلم الصلاحيات وآليات التحكم. و
- التأكد من توفر متطلبات الشفافية والإنصاف والمساءلة.

### 3 قاعدة البيانات الاجتماعية والاقتصادية الاولية

على الرغم من وقف إطلاق النار بين الحين والآخر (في 2015 و 2016 و 2018 و 2020) والعديد من محادثات السلام (بما في ذلك جنيف - 2015، والكويت - 2016، وستوكهولم - 2018، والرياض - 2019)، يدخل الصراع عامه السادس مع عدم وجود آفاق فورية للتحسين. لقد أدى الصراع إلى انهيار الاقتصاد. توقفت صادرات النفط و هي المصدر الرئيسي للصادرات والإيرادات الحكومية والنشاط الاقتصادي في عام 2015 بسبب التخريب المتكرر للبنية التحتية و استمرار الإنعدام الأمني. كان لهذا تأثير كبير على النشاط الاقتصادي وأدى إلى تعليق واسع النطاق للخدمات العامة الأساسية و صرف رواتب الخدمة المدنية، وانخفاض سريع في قيمة العملة، ونقص في السلع المستوردة. وتشير التقديرات إلى أنه بين عامي 2015 و 2018، تقلص الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 49.8 مليار دولار كقيمة فعلية.

جعل الصراع اليمن واحدة من أفقر البلدان وأكثرها معاناة من انعدام الأمن الغذائي في العالم. تشير التوقعات إلى أن أكثر من ثلاثة أرباع السكان يعيشون على ما يعادل القوة الشرائية لأقل من 3.20 دولارًا أمريكيًا في اليوم الواحد، مقارنة بنسبة 45% في عام 2014. وبشكل ارتفاع مستوى فقر الغذاء بالتحديد مصدرًا للقلق. لقد دمر الصراع سبل العيش وبالتالي دمر القدرة على شراء الطعام. كما تسبب في اضطرابات كبيرة في سلسلة الإمداد الغذائي وارتفاع في أسعار الأغذية المستوردة، التي تعتمد عليها اليمن بشدة، نتج عن ذلك زيادات كبيرة في أسعار المواد الغذائية - زادت تكلفة سلة الغذاء للبقاء على قيد الحياة بنسبة 134% بين مارس 2015 و فبراير 2020. يعاني حوالي ثلثي السكان (20 مليون شخص) من انعدام الأمن الغذائي (ضعف العدد في 2014)، و 10 ملايين شخص معرضون لخطر المجاعة، ويحتاج مليوني طفل إلى العلاج من سوء التغذية الحاد. صنف مؤشر الجوع العالمي الصادر عن المعهد الدولي لبحوث السياسات الغذائية لعام 2019 اليمن في المرتبة 116 من بين 117، كما يصفها التقرير العالمي لأزمات الغذاء لعام 2020 بأنها "أسوأ أزمة غذائية في العالم". يفتقر معظم السكان أيضًا إلى الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل التعليم والخدمات الصحية والمياه والصرف الصحي. تؤدي أوجه الحرمان هذه إلى تآكل رأس المال البشري في اليمن: ستكون إمكانات الكسب المستقبلية للأطفال المولودين اليوم في اليمن أقل بنسبة 64% مما كان يمكن أن تكون عليه مع التعليم الكامل والصحة الكاملة (البنك الدولي 2018).

تفرض جائحة كورونا كوفيد-19 عواقب سلبية وخيمة وبعيدة المدى على السكان اليمنيين الذين يواجهون بالفعل آثار الصراع. بحلول منتصف يونيو 2020، أدت جائحة كورونا كوفيد-19 إلى إصابة أكثر من 8.16 مليون حالة و 411,440 حالة وفاة في 212 دولة. يتزايد عدد الحالات والوفيات المبلغ عنها في اليمن بسرعة، ومن المرجح أن يكون العدد الفعلي للحالات والوفيات أعلى بكثير بسبب امكانيات اجراء الاختبار المحدودة. ستكون الآثار غير المباشرة للوباء كبيرة. سيؤثر الوباء سلباً على الاقتصاد اليمني من خلال القيود المحلية على النشاط الاقتصادي، والأهم من ذلك، من خلال تأثيره على الأسواق العالمية، لا سيما من خلال انخفاض أسعار النفط والانهيار المحتمل في الريال اليمني. سيؤدي هذا إلى زيادة أسعار السلع المستوردة بشكل كبير، مما يؤدي إلى تآكل القوة الشرائية للأسر وزيادة تكلفة التشغيل للشركات. سوف تتأثر الأسر بانخفاض دخل/اجور العمل والتحويلات المالية، وخاصة ارتفاع أسعار المواد الغذائية - فالأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي والأسر المعرضة لانعدام الأمن الغذائي هي الأكثر ضعفاً. أسعار المواد الغذائية آخذة في الارتفاع بالفعل ومن المرجح أن تزداد أكثر، لا سيما مع استمرار انخفاض الواردات الغذائية بعد الانهيار في سلسلة الإمداد الغذائي العالمية الناجم عن كوفيد-19.

ويتفاقم هذا بفعل تأثير الصدمات المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك الجراد الصحراوي والفيضانات الأخيرة. اليمن شديد التأثر بتغير المناخ، مما يؤدي إلى كثافة تطور أسراب الجراد و حدوث الكوارث الطبيعية. لقد حفز التغير المناخي فروقات حادة بدرجة حرارة المياه في المحيط الهندي هي الأكبر خلال 60 عامًا. تؤدي البحار الأكثر دفئًا إلى هطول أمطار أكثر غزارة بالإضافة إلى أعاصير أقوى وأكثر تواترًا، مما يوفر ظروفًا مثالية للجراد حتى يفتس ويتكاثر وينتشر على نطاق واسع. إن تأثير الجراد على المحاصيل مدمر: سرب صغير (1 كم<sup>2</sup>) يمكن أن يضم ما يصل إلى 80 مليون جرادة ويمكن أن يستهلك في يوم واحد ما يكفي 35,000 إنسان من الطعام. ومما زاد الوضع سوءًا، أن اليمن تعرض في أبريل / 2020 لأسوأ فيضانات منذ جيل، فقد دمرت المحاصيل وأنظمة الري، وألحقت أضرارًا بالمنزل والمباني، وخلقت الظروف الملائمة لانتشار الأمراض المعدية.

#### 4 وصف المشروع

تمت الموافقة على مشروع الاستجابة الطارئ للآزمات ECRP في يوليو 2016، بهدف توفير فرص عمل قصيرة الأجل والوصول إلى خدمات أساسية مختارة للفئات الأكثر ضعفاً والحفاظ على القدرة التنفيذية الحالية لبرنامجين من أجل تقديم الخدمات الوطنية، وهما الصندوق الاجتماعي للتنمية (SFD) ومشروع الأشغال العامة (PWP). تم تطوير المشروع كاستجابة فورية للأزمة ولحماية الفقراء المستهدفين والأسر المتضررة من النزاع، بما في ذلك النازحين (IDPs) والمجتمعات من الوقوع في براثن الفقر المدقع. وافق مجلس المدراء التنفيذيين منذ ذلك الحين على أربع عمليات تمويل إضافية (AFs) في إطار المشروع. يتضمن برنامج مشروع الاستجابة الطارئ للآزمات ECRP حاليًا ثلاثة مكونات على النحو التالي:

- المكون 1: الأشغال كثيفة العمالة والخدمات المجتمعية.
- المكون 2: إدارة ومراقبة المشروع؛
- المكون 3: مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)، وهو محور هذه الوثيقة.

المكون 3 - مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) : قبل النزاع، كان صندوق الرعاية الاجتماعية (SWF)، تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ينفذ برنامج تحويلات نقدية (CT) وطني واسع النطاق يستهدف بشكل محدد 1.5 مليون أسرة بمبالغ نقدية ربع سنوية. استهدف صندوق الرعاية الاجتماعية الأسر الأشد فقراً والأكثر ضعفاً في القطر معتمدين على مزيج من اختبار مستوى المعيشة (PMT) والاستهداف الفئوي (لمجموعات مثل المعاقين).

مع اندلاع الصراع، أصبح صندوق الرعاية الاجتماعية منقسماً وتوقف برنامج الحوالات النقدية بسبب نقص التمويل. كان المستفيدون من صندوق الرعاية الاجتماعية يتحملون العبء الأكبر من المعاناة، وكانت هناك أدلة بدأت تظهر الحاجة المتزايدة لتلقي تحويلاتهم التي وفرت لهم دخلاً تكاملياً بالغ الأهمية. وهكذا تم إعداد التمويل الإضافي الثاني AF2 لمشروع الاستجابة الطارئ للآزمات ECRP كاستجابة مباشرة للاحتياجات الماسة للأسر الأشد فقراً في اليمن، مضيفاً مكوناً ثالثاً إلى مشروع الاستجابة الطارئ للآزمات ECRP لإعادة الإعمار - مكون مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) لتجديد صرف الحوالات النقدية للأسر المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية والسعي في نهاية المطاف إلى إحياء واستدامة أكبر وأهم برامج الحماية الاجتماعية في الدولة.

تم إطلاق مكون مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) بهدف: (1) توسيع نطاق الحماية الاجتماعية لتشمل أفقر 30% من السكان بعد انهيار النظام الوطني؛ و (2) الاحتفاظ بسمات البرنامج الرئيسية مثل معايير الاستهداف والتغطية ومبلغ المنفعة لتمكين الانتقال السلس إلى منظومة الحماية الاجتماعية الحكومية بعد الحرب. تم اختيار اليونيسف لتكون الوكالة المنفذة لهذا المكون ومنذ ذلك الحين قدمت الحوالات النقدية إلى متوسط ما يزيد عن 1.42 مليون أسرة على مدى سبع دورات صرف. في ضوء النزاع المستمر والبيئة المتقلبة، أدخلت اليونيسف أيضاً العديد من التحسينات وتدابير التخفيف من المخاطر للبرنامج لتمكين إيصال النقد وسط بيئة عالية المخاطر، والتي تضمنت تحويل المبالغ النقدية عن طريق المؤسسات المالية الخاصة، وعملية التحقق من المستفيدين القوية، و منظومة معالجة الشكاوى. تُظهر الأدلة أن الطريقة الأسرع والأكثر فعالية لحماية الأسر من انعدام الأمن الغذائي الناجم عن الصراع و كوفيد-19 والصدمات الأخرى هي من خلال الحوالات النقدية.

سيوفر التمويل الإضافي الخامس AF5 تمويلًا تكاملياً ل التمويل الإضافي الرابع AF4 من أجل مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT). مع تمويل AF4، من المتوقع أن يستطيع المشروع تغطية دورتين إضافيتين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) بإجمالي تسع دورات صرف محتملة حتى يناير 2021. بدأت دورة الصرف الثامنة في 27 يونيو 2020 وتضمنت حوالي 45% زيادة في مبلغ الحوالة استجابةً ل جائحة كوفيد-19. تم تمويل المبلغ الإضافي مباشرة من قبل وزارة التنمية الدولية DFID (من خلال التمويل الموازي). وسيعمل التمويل الإضافي الخامس AF5 المقترح على استكمال الأموال الموجودة في إطار التمويل الإضافي الرابع، إلى جانب التمويل الموازي من وزارة الخارجية الأمريكية US DoS NEA، لتمويل دورة الصرف التاسعة (PC9) في أكتوبر. اعتماداً على وضع تطورات سعر الصرف، يمكن استخدام تمويل AF5 لتغطية فجوة التمويل لدورة الصرف التاسعة PC9 و / أو لتوفير زيادة في المبلغ الذي سيتم صرفه خلال دورة الصرف التاسعة.

سيتم إدخال التغيير التالي في إطار التمويل الإضافي الخامس AF5 المقترح: مبلغ إضافي وقدره 23.56 مليون دولار أمريكي، وسيتم إضافة مساهمة من وزارة الخارجية الأمريكية US DoS NEA إلى الصندوق الاستئماني المتعدد المانحين MDTF للطوارئ في اليمن إلى المكون 3. ويمكن أيضاً استخدام هذه الأموال الإضافية لتوفير زيادة لمره واحد الى مبلغ المساعدة النقدية أثناء دورة الدفع التاسعة PC9 . ستراجع وحدة إدارة المشروع PMU دليل عمليات المشروع (POM) ليعكس إمكانية إدراج المبالغ الإضافية الى المبالغ النقدية الحالية مشروطاً بتوافر الموارد المالية الكافية على أن لا تكون الموارد المالية كافية لتغطية دورة صرف كاملة إضافية. لن يتم إجراء أي مراجعات أو تعديلات أخرى على المشروع بموجب التمويل الإضافي. سيستمر المشروع في تنفيذ تدابير وقائية حساسة لـ كوفيد-19 خلال دورات الصرف اللاحقة، بما في ذلك رفع مستوى الوعي، وترتيب جدولة الصرف لتجنب الازدحام، بالإضافة إلى ضمان التباعد الاجتماعي وتوافر معقم اليدين في مواقع الصرف.

## 5 الإطار القانوني والتنظيمي

تم تجهيز تقييم الأثر الاجتماعي SIA بهدف:

- الامتثال للقوانين واللوائح البيئية والاجتماعية الوطنية، وإجراءات تشغيل صندوق الرعاية الاجتماعية.
- تلبية متطلبات سياسة التقييم البيئي للبنك الدولي (OP 4.01)، بما في ذلك إرشادات البيئة والصحة والسلامة EHS لمجموعة البنك الدولي؛ والقواعد الإرشادية للبنك الدولي بشأن مشاركة الأطراف المعنية خلال كوفيد-19.
- يتضمن قانون العمل اليمني، (القانون رقم 5 لعام 1995)، متطلبات الصحة والسلامة المهنية (OHS) لأماكن العمل التي يجب تطبيقها في المشروع.
- ينص قانون العمل (قانون 1995/5) على أن المرأة متساوية مع الرجل في جميع الجوانب دون أي تمييز، وأنه يجب الحفاظ على المساواة بين العاملين من النساء والرجال في التوظيف والترقية والأجور والتدريب والتأمين الاجتماعي. كما ينظم وقت العمل للحوامل.
- ينظم قانون العمل حقوق العمال وأجورهم وحمايتهم وصحتهم وسلامتهم المهنية. بالإضافة إلى ذلك، ينظم قانون التأمينات الاجتماعية تعويضات التقاعد.
- صادقت دولة اليمن على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138 بشأن الحد الأدنى لسن الالتحاق بالعمل (قانون 2001/7). تحدد الاتفاقية حداً أدنى لسن الالتحاق بالعمل.
- صادقت دولة اليمن أيضاً على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 182 بشأن أسوأ مظاهر عمل الأطفال. يشير إلى عمل الأطفال على أنه عمل خطير عقلياً أو جسدياً أو اجتماعياً أو أخلاقياً وضاراً للأطفال؛ ويتدخل في تعليمهم من خلال حرمانهم من فرصة الذهاب إلى المدرسة، من خلال إجبارهم على ترك المدرسة قبل الأوان؛ أو بمطالبتهم بمحاولة الجمع بين الحضور إلى المدرسة والعمل الشاق المفرط.

الجمهورية اليمنية طرف في عدد من الاتفاقيات البيئية الدولية، من أهمها:

- اتفاقية التراث العالمي
- الاتفاقية الدولية بشأن المسؤولية المدنية عن أضرار التلوث النفطي
- اتفاقية التنوع البيولوجي
- اتفاقية المحافظة على الأنواع المهاجرة من الحيوانات
- اتفاقية التجارة الدولية في الأنواع المهددة بالانقراض من الحيوانات والنباتات البرية
- اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (انضمت اليمن إلى بروتوكول كيوتو وهي طرف في اتفاقية باريس ولكنها لم تصادق عليها)
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة التصحر
- اتفاقية التعديل البيئي
- اتفاقية بازل بشأن التحكم في نقل النفايات الخطرة والتخلص منها عبر الحدود
- اتفاقية الأراضي الرطبة ذات الأهمية الدولية خاصة باعتبارها موئلاً للطيور المائية
- قانون البحار
- بروتوكول مونتريال بشأن المواد المستنفدة لطبقة الأوزون



## • اتفاقية ستوكهولم بشأن الملوثات العضوية الثابتة

يتم التعاقد مع اليونيسف بما يتماشى مع شروط وأحكام عقود (الخدمات) الخاصة باليونيسف في القسم 7 المتعلق بمعيار الأخلاق. بشكل عام، الوكالات الوطنية ليست حالياً في وضع يمكنها من تحمل أعباء التعقيبات التقنية ومتطلبات إعداد التقارير المتعلقة بتنفيذ الاتفاقيات الدولية. من المتوقع أن أياً من أنشطة المشروع ستشكل خرقاً لأي اتفاقية دولية تكون الحكومة اليمنية طرفاً فيها.

## 6 أهلية المستفيدين في مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

يلخص هذا القسم الميزات المحددة مسبقاً، والتي تصف قواعد مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT). تحدد الأقسام اللاحقة أهداف المشروع، والمستفيدين، وقائمة المستفيدين، ومعايير الصرف، وآليات التيسير، ومعايير التحقق، وأنواع الشكاوي وفئاتها، وآليات المراقبة ومدة وطريقة الخروج من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

### 6.1 أهداف مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

يهدف مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) إلى تقديم حوالات نقدية طارئة للفقراء والضعفاء استجابةً للازمة الاجتماعية والاقتصادية.

### 6.2 مستفيد مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

مستفيد مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) هو فرد أو احد افراد العائلة مخول باستلام المساعدة النقدية عندما:

- يتواجد اسمها/ في قائمة المستفيدين.
- تم التحقق من هويتها/ من خلال واحد على الأقل من مستندات التعريف بالهوية (المعرفات) التالية التي تحتوي على صورة شخصية:

- بطاقة هوية وطنية جديدة (مقبولة مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي)، أو
- بطاقة هوية وطنية قديمة (مقبول مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي)، أو
- بطاقة انتخابية (مقبول مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي ولكن فقط للمستفيدين الذين تم التحقق منهم في دورتي الدفع الأولى والثانية)، أو
- جواز السفر (مقبول مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي)، أو
- بطاقة عائلية (مقبولة مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي)، أو
- شهادة الميلاد (مقبولة مع دفتر الضمان الاجتماعي مع صورة، ولكن للمستفيدين الأساسيين فقط)، أو
- بطاقة رقم مقعد الطالب للامتحانات النهائية للصف التاسع أو الثاني عشر (مقبولة مع دفتر الضمان الاجتماعي SWF مع صورة)، أو
- عقد الزواج (مقبول مع دفتر الضمان الاجتماعي مع صورة، ولكن للمستفيدين الأساسيين فقط)، أو
- بطاقة هوية صندوق رعاية وتأهيل المعاقين (مقبولة مع دفتر الضمان الاجتماعي مع صورة)، أو
- رسالة الأمين/العائل مع / بدون صورة (مقبول مع أو بدون دفتر الضمان الاجتماعي)، ملحقاً باستمارة التحقق من الهوية المجتمعية أو نموذج إدارة الحالة. هذه الصورة تكون إلزامية فقط عند استخدام رسالة الأمين/العائل وليس لدى المستفيد أي هوية يوجد فيها صورة.

ملاحظة: يمكن لـ مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) قبول بطائق منتهية الصلاحية كمستند صالح لجميع الاجراءات.

### 6.3 قائمة المستفيدين

يستخدم مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) قائمة المستفيدين لصندوق الرعاية الاجتماعية في اليمن المستخدمة قبل بداية الصراع. تحتوي هذه القائمة على المعلومات الشخصية المتاحة لـ 1.5 مليون حالة مستفيد (حوالي 9 ملايين شخص). تحفظ قائمة المستفيدين بشكل آمن في نظام إدارة معلومات مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT-MIS).

### 6.4 مبلغ المساعدة النقدية

يستخدم مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) نفس مبلغ الاستحقاق الذي استخدمه صندوق الرعاية الاجتماعية اليمني في عام 2014. ويتراوح هذا المبلغ بين 9000 ريال يمني و 18000 ريال يمني لكل مستفيد، لكل ربع سنة، وقد تم حسابه بالأخذ بعين الاعتبار حجم الأسرة كجزء من معادلة حسابية محددة مسبقاً.

## 6.5 العلامات

إما أن تكون العلامات على مستوى العائلة (جماعية، تؤثر على جميع أعضاء العائلة)، أو أن تكون فردية (فرد، يؤثر على شخص واحد فقط) و ذلك طوال مدة تنفيذ الأنشطة المختلفة. تساعد العلامات الموظف الذي يتعامل مع المستفيد لفهم متطلبات معينة لأصرف المساعدة النقدية أو لوصف خصائص المستفيد. يتم تضمين العلامات الرئيسية في قائمة الأصرف بينما تكون العلامات الفرعية - و هي التي تشرح سبب حصول المستفيد على تلك العلامة - مرئية فقط في نظام ادارة المعلومات للاستخدام الداخلي فقط.

### الجدول 1. علامات مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

اسم العلامة في قائمة الدفع	تأثير العلامة
عدم الأصرف	المبلغ المستحق "صفر دولار أمريكي". لا يمكن لأي من أفراد الأسرة تحصيل النقود.
يتطلب ادارة حالة	مؤسسة الأصرف/البنك لا يمكنه الأصرف ما لم يقدم المستفيد نموذج إدارة الحالة.
ايصال منزلي	يجب أن يتم الأصرف عن طريق فريق فريق الايصال المنزلي ولكن يمكن تحصيلها إذا حضر المستفيد الى موقع الأصرف الثابت
متوفي عدم الأصرف	لا يمكن للشخص الذي تم وضع هذه العلامة عليه تحصيل المبلغ. ولكن يمكن لجميع أفراد الأسرة الآخرين تحصيل المبلغ.
الأصرف فقط	يستطيع أمين الصندوق الأصرف فقط للمستفيد الذي تم وضع هذه العلامة عليه وليس لأي فرد آخر من أفراد الأسرة
غير مؤهل	لا يمكن للمستفيدين الذين تم وضع هذه العلامة عليهم تحصيل المبلغ. يمكن لجميع أفراد الأسرة الآخرين تحصيل المبلغ.
تم التحقق	يجب أن يدفع أمين الصندوق لهذا المستفيد عند تقديم بطاقة هوية مقبولة.

## 6.6 سياسة الفترة والخروج

- الفترة: يحق للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) الحصول على المبالغ المخصصة لهم طالما أن هناك تمويل للمشروع.
- الخروج/اقضاء: يتم إخراج المستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) إذا ثبت أنهم ارتكبوا عمليات احتيال.

## 6.7 الأصرف

يتم أصرف المساعدة النقدية من خلال مواقع الأصرف الثابتة و المتنقلة لمستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) على أساس ربع سنوي. الطريقة المستخدمة لدفع المبالغ للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) في دورة الأصرف التاسع (AF5) هي التسليم النقدي اليدوي. مواقع الأصرف الثابتة هي مواقع أنشأها وكلاء البنوك أو الفروع الثابتة للبنك أو المكاتب العاملة في نفس الموقع طوال مرحلة تسليم المبالغ:

- يتم تحديد عدد مواقع الأصرف الثابتة لكل منطقة وفقاً لعدد السكان والتضاريس وحجم المنطقة.
- يجب أن يعمل الموقع الثابت الواحد على الأقل لمدة 26 يوماً في المنطقة، ويجب أن تتم الموافقة على تحديد موقعه من قبل وحدة إدارة المشروع PMU في اليونيسف.

يتم إنشاء مواقع الأصرف المتنقلة في المناطق التي لا تتوفر فيها مواقع أصرف ثابتة على مسافة يمكن الوصول إليها للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT). تتواجد مواقع الأصرف المتنقلة لفترة قصيرة في منطقة معينة. ستقوم مواقع الأصرف الثابتة و المتنقلة أيضاً بالأصرف لحالات محددة من خلال الزيارات المنزلية (الايصالي المنزلي). تنطبق الزيارات المنزلية على المستفيدين الذين يعانون من عوائق جسدية أو موانع اجتماعية وثقافية تمنعهم من الوصول إلى مواقع الأصرف الثابتة. يتم وضع علامة على هؤلاء المستفيدين في قوائم الأصرف. يمكن للمستفيدين طلب الايصال المنزلي من خلال آلية معالجة الشكاوى.

يجب أن تكون مواقع الأصرف الثابتة ومواقع الأصرف المتنقلة على مسافة أقصاها ساعتان سيراً على الأقدام من المستفيدين أو على بعد عشرة (10) كيلومترات كحد أقصى. في المديرية التي يصبح من المستحيل فيها أصرف المبالغ للمستفيدين بسبب الحرب، يصبح هذا المعيار مرنيا بحيث يتيح مسافة عشرين (20) كيلومتراً.

## مقدار المبلغ المدفوع

يأخذ مبلغ الصرف في الاعتبار أربعة (4) متغيرات محددة: المبلغ الشهري، وعدد الأشهر للصرف، والمتأخرات والمبالغ المستردة. أي مبالغ مستحقة لم يتم تحصيلها في الدورات السابقة تعتبر "متأخرات". إذا لم يتمكن المستفيد من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) من تحصيل المبلغ أثناء مرحلة صرف معينة، يتم تجميع هذا المبلغ وصرفه في الدورة التالية إلى جانب المبلغ المخصص لدورة الصرف الحالية. المبالغ المستردة هي المبالغ التي تم تأكيد خصمها من المبلغ المستلم أو لم يتم دفعها للمستفيدين من قبل مؤسسة الصرف/البنك، الناتجة عن التحقيق في قضايا الاحتيال والفساد المزعومة. المبلغ الإجمالي الذي يتلقاه المستفيد من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) في دورة الدفع:

المبلغ الإجمالي = (المبلغ الشهري × عدد الأشهر المطلوب دفعها) + المتأخرات + المبالغ المستردة.  
تشمل معايير الصرف العامة المحددة لمشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) ما يلي:

## الجدول 2. خصائص الدفع

الوصف	الخصائص
التغطية	22 محافظة (333 مديرية)
المبلغ المستحق	(المبلغ الشهري × عدد الأشهر المطلوب دفعها) + المتأخرات (ان وجد)
المبلغ الشهري	آخر مبلغ تم استلامه من قبل صندوق الرعاية الاجتماعية في عام 2014
تكرار الدفعات	تصرف على أساس ربع سنوي؛ لذلك، يحصل المستفيدون من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) على المخصصات كل ثلاثة (3) أشهر.
المتأخرات	أي مبلغ لم يتم تحصيله في دورة معينة يعتبر "متأخرات". إذا لم يتمكن المستفيد من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT) من تحصيل المبلغ خلال مرحلة صرف معينة، يتم تجميع المبلغ ودفعه في الدورة التالية بالإضافة إلى المبلغ المستحق لدورة الصرف تلك.
طرق الدفع	التسليم النقدي باليد
وكلاء الصرف	وكلاء تم التعاقد معهم لتقديم المبالغ المستحقة من خلال مواقع الصرف الثابتة و المتنقلة للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ (ECT)

## 7 تقييم وإدارة المخاطر والآثار الاجتماعية

سيكون مشروع التمويل الإضافي الخامس بمثابة استمرار للمشروع الأصلي ومن المتوقع أن يستمر في إحداث تأثير إيجابي وزيادة استهلاك الغذاء لـ 1.5 مليون أسرة مستهدفة و (حوالي 9 ملايين شخص) فرد، 40% من المستهدفين المباشرين هم من الإناث. تم تصميم برنامج الحوالات النقدية لاستهداف الأسر التي تعاني من الفقر المزمن، والأيتام، والأطفال الضعفاء، والأرامل، والأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، والأسر التي تعولها نساء. ومع ذلك، يمكن أن ينطوي المشروع على مخاطر وآثار اجتماعية سلبية محتملة. فيما يلي قائمة بالمخاطر الاجتماعية الرئيسية في المشروع، وتدابير التخفيف المقترحة/الجارية والدروس المستفادة من دورات الحوالات النقدية السابقة. سيتم النظر في الإجراءات والجدول الزمني وترتيبات التنفيذ وآليات الرقابة الأكثر تفصيلاً قبل بدء دورة الحوالات النقدية التي يدعمها التمويل الإضافي الخامس.

### 7.1 المخاطر الأمنية

و يشمل على وجه التحديد المخاطر الأمنية المرتبطة بالنزاع المستمر والتي تظل ذات صلة في إطار المشروع وستستمر في إطار التمويل الإضافي الخامس المقترح. إن أكبر المخاطر الأمنية في العديد من المواقع هي التهديد بالعنف الجسدي للأفراد المشاركين في تنفيذ المشروع مثل وكلاء الصرف والمستفيدين (في مواقع المشروع أو أثناء السفر إلى مواقع الصرف) المتعاقدين وعمالهم، والأضرار المحتملة لممتلكات وكالات التنفيذ والمتعاقدين، وخطر المصادرة القسرية لأموال الحوالات النقدية من المستفيدين ووكلاء الصرف.

#### • تدابير التخفيف

تقوم اليونيسف حالياً بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من هذه المخاطر الأمنية، بما في ذلك:

- تنفيذ آلية واضحة لتحديد التهديدات الأمنية للمشروع والإبلاغ عن التغييرات في مستويات التهديد لمختلف الأطراف المشاركة في تنفيذ المشروع.
- وضع ترتيبات للتواصل والتيسير لتأمين دعم جميع الفاعلين السياسيين والمجتمعيين المعنيين على المستوى الوطني والمحلي وعلى مستوى المحافظة لتعزيز التنفيذ الآمن والمحايد سياسياً للمشروع.
- تعليق أنشطة المشروع في المناطق التي لا يمكن فيها إدارة المخاطر السياسية والمحلية بفعالية وإنشاء مواقع صرف في مواقع بديلة مجاورة يمكن للمستفيدين الوصول إليها بأمان.
- إنشاء مواقع صرف متنقلة في المناطق التي تشهد صراعاً نشطاً تتيح التنقل لضمان أن عملية الدفع تتم فقط في المكان و الزمان المناسبين و بطريقة آمنة ؛
- تطبيق بروتوكول لإغلاق مواقع صرف مؤقتاً بطريقة منسقة في حالة وجود تهديدات أمنية.
- بالإضافة إلى ذلك، تشمل تدابير التخفيف وضع ترتيبات تنفيذ واضحة تؤكد على استقلالية اتخاذ القرار من قبل أي كيان سياسي و/ أو من القطاع العام. يتم إبلاغ هذه الترتيبات إلى جميع الجهات و الاطراف ذات العلاقة و بشكل منتظم.

على الرغم من الصراع المستمر، فإن إجراءات التخفيف التي وضعها المشروع كانت ناجحة. بفضل الرقابة المستمرة، أظهر المشروع القدرة على الاستجابة للتهديدات الأمنية الناشئة، والتعامل معها بطريقة سريعة، مما أدى إلى التخفيف من أثر ذلك على المستفيدين وعلى موظفي مقدمي الخدمة. كان التنسيق الذي قاده اليونيسف بين وكالات الصرف والجهة المسؤولة عن التيسير يتركز في ضمان إبلاغ المستفيدين في حينه بإغلاق موقع الصرف، مما يقلل من تعرضهم لمثل هذه المخاطر.

## 7.2 التوترات الاجتماعية

يقوم مشروع الحوالات النقدية باستخدام قائمة المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية قبل الصراع والتي تم إنشاؤها بناءً على استهداف فئات معينة واختبار متوسط المعيشة (PMT)، دون تسجيل مستفيدين جدد. مع التدهور المتزايد للوضع الاجتماعي والاقتصادي في البلاد، قد يشعر الكثيرون بأنهم مستبعدون بشكل غير عادل ؛ لذلك، قد تنشأ توترات بين المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية "SWF" وغير المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية.

### • تدابير التخفيف

تقوم اليونيسف حالياً بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من هذه المخاطر الاجتماعية، بما في ذلك:

- وضع ترتيبات للتواصل والتيسير لتأمين دعم جميع الفاعلين السياسيين والمجتمعيين المعنيين على المستوى الوطني والمحلي لتعزيز التنفيذ الآمن والمحايد سياسياً للمشروع.
- تنفيذ أنشطة التوعية المركزة من قبل الميسرين لنشر المعلومات حول توقيت ومكان تسليم الحوالات إلى المستفيدين. توضيح أهداف وغايات المشروع بشكل واضح وإيصالها على نطاق واسع بما في ذلك معايير الاستهداف و توضيح أن التحويلات النقدية يمثل استمراراً لخطة التحويل الحالي وليس تحويلاً جديداً، وبالتالي لا يتم إضافة أسماء جديدة لتقليل أي توقعات خاطئة للمستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعي وغير المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعي
- ضمان توفر نظام لمعالجة الشكاوي شغال يمكن الوصول إليه مجاناً من قبل المستفيدين وغير المستفيدين من المشروع.
- أثبتت ترتيبات التيسير وآلية معالجة الشكاوي المتاحة منذ بداية المشروع فعاليتها في التخفيف من مخاطر التوترات الاجتماعية.

## 7.3 استبعاد المستفيدين الأشد ضعفا

من الممكن استبعاد الفئات الضعيفة من المستفيدين من استلام المساعدة النقدية التي يقدمها المشروع، و هم الذين يعانون من صعوبات الوصول إلى مواقع الصرف الناتجة عن الإعاقات الجسدية أو العوائق الاجتماعية والثقافية ، بالإضافة إلى ذلك، نظراً لأن المشروع يتطلب من المستفيدين تقديم بطاقة هوية مقبولة في المشروع للمضي في عملية التحقق من الهوية والصرف، فقد يتم استبعاد الأشخاص الذين ليس لديهم بطاقات هوية من المشروع.

## • تدابير التخفيف

تقوم اليونيسف حاليًا بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من مخاطر الاستبعاد، بما في ذلك:

- ضمان توفر خدمات الصرف من خلال خدمة الايصالي المنزلي التي يتم تقديمها للمستفيدين الذين يعانون من إعاقات جسدية أو قيود اجتماعية وثقافية تمنعهم من الوصول إلى مواقع الصرف؛ وإعلامهم برسائل واضحة حول وجود خدمة الايصالي للمنازل، ومعايير الأهلية، والطريقة لتقديم طلب للاستفادة من هذه الخدمة.
- وضع بروتوكول لضمان توفير خدمة اعطاء الأولوية للنساء الحوامل وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة الذين يقومون بالاستلام من موقع الصرف.
- إنشاء آلية مجتمعية لدعم المستفيدين في الحصول على هوية مقبولة من المشروع دون ان يكون هناك تكلفة على المستفيد. تعزز هذه الآلية الأدوار الإدارية المخصصة لقادة المجتمع المعينين رسميًا وفقًا للقانون اليمني الحالي ("أمين" أو "عائل" كما هو مذكور أدناه).

كان المشروع يراقب الأداء باستمرار على هذا المستوى ويزيد من جهوده لتقديم خدمة أفضل للمستفيدين الأكثر ضعفًا. في دورة الصرف السابعة، خصصت الأيام الثلاثة الأولى من الصرف حصريًا لأنشطة الايصالي للمنازل. في دورة الصرف الثامنة، استمرت خدمة الصرف الايصالي للمنازل في عملية الصرف من خلال المواقع الثابتة والمتنقلة اثناء كل دورة صرف ؛ وتم تمديد الفترة لمدة اسبوع.

تم تضمين دعم المستفيدين الذين ليس لديهم بطاقات هوية في تصميم النموذج منذ دورة الصرف الثانية. ويستفيد المشروع من قانون الانتخابات رقم 13 لعام 2001. يحدد هذا القانون أن أي مواطن يمني بلغ سن 18 يحق له التسجيل خلال فترة تسجيل الناخبين ويجب أن يقدم نوعًا واحدًا من أنواع الهوية المعتمدة، بما في ذلك: بطاقة الهوية الشخصية (الهوية الوطنية)، أو بطاقة الهوية العائلية، أو بطاقة الهوية العسكرية، أو جواز السفر. بالنسبة للمسجلين غير القادرين على تقديم أحد هذه الانواع الأربعة لتحديد الهوية، ينص قانون الانتخابات على أنه يجوز للأمين أو العائل أن يشهد على هوية الناخب المسجل وأهليته. بالنسبة للنساء المسجلات، اللواتي لا يستطعن الوصول إلى الأمين أو العائل، يمكن لامرأتين مسجلتين حاليًا في نفس المنطقة أن تشهدا. الأمين أو العائل هو رجل مرموق يقيم في كل حي في أي منطقة ريفية أو حضرية. والجدير بالذكر هو أن الامناء/العقال في المناطق هم أيضًا أشخاص تحقق رئيسيون في اليمن لشراء الأراضي أو المركبات/العربات وعند الزواج أو الطلاق.

## 7.4 النوع الاجتماعي ومخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسين

مع استمرار وجود فجوات بين الجنسين/النوع الاجتماعي حتى ما قبل النزاع و تحديدًا في التعليم، والقيود القانونية على التنقل واتخاذ القرار، والعوائق التي تحول دون مشاركة المرأة في القوى العاملة والحياة السياسية، وقلة فرص التعبير عن الرأي والعمل بأجر وأنشطة ريادة الأعمال - النساء أكثر عرضة للتحديات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية التي تنجم عن الصراع، وبالتالي ينبغي الوصول إليها بشكل استباقي لتمكينها من الحصول على النقود لتحسين قوتهن الشرائية للغذاء والضروريات الأساسية. تتأثر الفجوات الواضحة بين الجنسين باعراف ومفاهيم نوعية محافظة وصارمة. تجعل القيود الثقافية في بعض المحافظات من الصعب على العديد من النساء الذهاب إلى مواقع الصرف للحصول على المساعدة النقدية، مما يؤدي إلى قيام العديد منهن بتعيين شخص آخر لاستلام المساعدة النقدية، مما قد يخلق فرصة للاحتيال و / أو الصرف الجماعي. يتضمن هذا المشروع أيضًا الأنشطة التي تنطوي على مخاطر الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي / التحرش الجنسي (SEA / SH) بسبب الضعف الشديد للمستفيدين، بالإضافة إلى الفقر وحالة النزوح بالنسبة للكثيرين - والذي يشير الى الحاجة الشديدة للوصول إلى الاستفادة من المشروع. في حين أن هناك العديد من الأنظمة المعمول بها لاختيار المستفيدين و صرف المساعدات النقدية آلية و منظمة بشكل جيد فإن الأنشطة التي تنطوي على إختلاف في القوة بين موظفي المشروع والمستفيدات من النساء والفتيات مما يجعلهم عرضة للاستغلال أو الاعتداء أو التحرش الجنسي.

## • تدابير التخفيف

تقوم اليونيسف حاليًا بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من هذه المخاطر المتعلقة بالنوع الاجتماعي، بما في ذلك:

- تعزيز التواصل المباشر مع المستفيدات من خلال إنشاء شبكات نسوية لتسهيل نشر المعلومات حول المشروع للإناث كوسيلة

- للتغلب على معوقات المشاركة الفعلية للإناث في اللقاءات المجتمعية التي ينظمها المشروع.
- اشتراط وجود موظفة واحدة على الأقل في موقع الصرافة كأمينة صندوق أو مساعدة، لضمان حصول كل من الذكور والإناث على فرصة لتحصيل النقود ؛ بالإضافة إلى ذلك فقد شاركت النساء كضابطات تنظيم في مواقع الصرف لتنظيم الازدحام، والذي تشمل تنظيم طوابير دور منفصلة للذكور والإناث في مناطق الانتظار.
- في المناطق الأكثر تحفظاً، إنشاء مواقع صرف للإناث فقط تديرها موظفات صرف.
- تنفيذ إجراءات رقابية خاصة تراعي النوع الاجتماعي، بما في ذلك مجموعة النقاشات المركزة (FGD) النسائية لتسليط الضوء على طبيعة و بنية هذا النوع من المخاطر، بالإضافة إلى أفكار عديدة أخرى لزيادة سلامة النساء/الفتيات وضمان استفادتهم من المشروع بشكل متساوي أسوة بالذكور.
- ضمان توافر منظومة فعالة لمعالجة الشكاوي يمكن استخدامها كقناة إبلاغ.
- تدريب للموظفين حول النوع الاجتماعي وعلى الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

## 7.5 انتقال مرض كوفيد 19

يواجه اليمن حاليًا أزمة تضاف إلى الازمة التي لازال يعاني منها بسبب جائحة كوفيد 19 الذي يثير القلق بشكل خاص حيث أن النظام الصحي اليمني على وشك الانهيار بسبب سنوات الصراع. تضررت العديد من المرافق الصحية اليمنية البالغ عددها 3500 أو دمرت من الضربات الجوية، ويعتقد أن نصفها فقط يعمل بشكل كامل. تشير التقارير إلى أن العيادات مزدحمة، والأدوية والمعدات الأساسية غير متوفرة - في بلد يبلغ عدد سكانه 30 مليون نسمة، لا يوجد سوى بضع مئات من أجهزة التنفس الصناعي. إن الضعف الشديد للسكان يزيد من تفاقم الوضع المأساوي. منذ عام 2015، لا يحصل ملايين الأشخاص على الرعاية الصحية المناسبة أو المياه النظيفة أو الصرف الصحي ؛ بينما تعاني البلاد بالفعل من أمراض مثل حمى الضنك والملاريا والكوليرا. يعتمد حوالي 24 مليون شخص، أي حوالي 80% من السكان على المساعدات للبقاء على قيد الحياة ويعاني 2 مليون طفل من سوء التغذية الحاد. تقوم دورات الصرف بحشد أكثر من 1.4 مليون شخص في اليمن إلى مواقع المشروع، والتي يمكن أن تشكل مواقع للمخاطر المحتملة لانتشار كوفيد 19 إذا لم يتم اتخاذ التدابير الوقائية المناسبة.

### • تدابير التخفيف

- تقوم اليونيسف حاليًا بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من هذه المخاطر الأمنية، بما في ذلك:
- إدراج التدابير الوقائية لكوفيد 19 في جميع الرسائل التي يتم نشرها عبر جميع قنوات التواصل ؛
- جدولة الصرف والحد من عدد المستفيدين الذين يمكن ان يستلمو في يوم معين لتجنب الازدحام في مواقع الصرف. إعلام المستفيدين بشكل واضح بشأن العدد المحدود للصرف اليومي والامتنال للجدولة في المواقع كجزء من الرسائل المرسلة إليهم؛
- توفير معقم لليدين في جميع مواقع الصرف، مع اشتراط تنظيف أيدي جميع المستفيدين عند وصولهم إلى موقع الصرف، وبعد استلام أموالهم وعدها ؛
- ضمان التباعد الجسدي واستخدام أغطية الوجه من قبل المستفيدين في مواقع الصرف.
- حيثما أمكن، اعتماد نظام بطاقات الدور في المواقع التي يتوقع فيها الازدحام ؛
- مراقبة الامتنال لهذه التدابير بدقة وكذلك القيود و التعليمات المحلية بسبب كوفيد 19 على مستوى المديرية على سبيل المثال منع السفر والإغلاق المؤقت للمحلات، وكيف يمكن أن تؤثر ذلك على وصول المستفيدين إلى مواقع الصرف، واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان إزالة هذه المعوقات.

## 7.6 عمالة الأطفال

قد يدفع الوضع الإنساني المزري العائلات إلى تبني آليات تكيف سلبية، بما في ذلك عمالة الأطفال.

### • تدابير التخفيف

تعمل اليونيسف حاليًا على التخفيف من مخاطر عمالة الأطفال من خلال المتطلبات التعاقدية المتعلقة بمنع عمل الأطفال، والحد الأدنى للسن وبروتوكول التحقق من العمر لكل طرف منفذ.

### 7.7 الكوارث الطبيعية / المخاطر

آثار تغير المناخ أصبحت ملموسة في جميع أنحاء العالم، واليمن ليس مستثنى منها. تتأثر مناطق مختلفة من البلاد بموجات الحر الشديدة ، بالإضافة إلى أنها عرضة للكوارث الطبيعية مثل الأمطار الغزيرة والفيضانات والأعاصير. يتأثر السكان بكل ذلك مما يؤدي إلى مخاطر محتملة تتعلق بصحة وسلامة المستفيدين أثناء الانتظار في مواقع الصرف، و ربما تمنع وصولهم إلى مواقع الصرف.

#### • تدابير التخفيف

تقوم اليونيسف حاليًا بتنفيذ سلسلة من الإجراءات للتخفيف من هذه المخاطر، بما في ذلك:

- المراقبة والمتابعة الدقيقة لأحوال الطقس وتطوير خطط الاستجابة لضمان سلامة المستفيدين وموظفي الصرف.
- الطلب من وكالات الصرف توفير مظلات واقية من اشعة الشمس في اماكن الانتظار التي في مواقع الصرف
- في حال حدوث موجات حر أثناء دورات الصرف في بعض المواقع: يتم العمل على تحديد ساعات عمل ملائمة في المواقع لتفادي الصرف في أوقات ارتفاع درجات الحرارة وزيادة الامكانات في المواقع لتقليل وقت انتظار المستفيدين.

## 8 اشراك اصحاب المصلحة/الاطراف المشاركة

### 8.1 التيسير

#### تهدف عملية التيسير الى :

- تحديد من هي الجهات الفاعلة المحلية ذات العلاقة بما في ذلك السلطات، وإبلاغها عن مشروع الحوالات النقدية الطارئ وبالتالي الحصول على الموافقة والدعم لضمان بيئة متعاونة لتنفيذ المشروع في جميع أنحاء البلاد.
- تعزيز العلاقات مع الجهات الفاعلة المحلية من خلال فتح قنوات الحوار واستدامته لضمان دعمهم في الحصول على موافقات المشروع و تسهيل الوصول، و شرح أهداف قوانين المشروع للمجتمع المحلي أو الاوساط المعنية بما في ذلك المستفيدين المستهدفين وغيرهم من اصحاب الاطراف ذات العلاقة.
- جدولة وتوجيه مستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ الى مواقع الصرف وفقا للجدول الزمنية المحددة، بطريقة منظمة لتجنب الازدحام
- إعلام الجهات الفاعلة ذات الصلة عن المشروع وجدول الاستلام وتسهيلات وصول المستفيدين بشكل منظم وكامل وآمن إلى مواقع الصرف. و تشمل هذه الجهات على سبيل المثال لا الحصر المستفيدين و المجتمع المحلي.
- تحديد الفئات الضعيفة من المستفيدين الذين يعانون من عوائق جسدية أو عوائق اجتماعية ثقافية قد تمنعهم من الوصول إلى مواقع الدفع الثابتة ودعمهم بتدابير مناسبة، مثل زيارات الايصال المنزلي.

منظمة التيسير مسؤولة بشكل خاص عن تحديد جهات الاتصال، والتواصل معهم ، والمحافظة على حوار منتظم مع هذه الجهات الفاعلة المحلية والرسمية وغير الرسمية لتسهيل التنفيذ السلس لأنشطة المشروع. سوف تضمن منظمة التيسير أن الجهات الفاعلة والمجتمعات المحلية الرسمية وغير الرسمية تفهم وتقبل وتدعم مشروع الحوالات النقدية الطارئ من أجل تنفيذ سلس في الوقت المحدد وبطريقة فعالة وشاملة.

يجب على منظمة التيسير بعد ذلك تحديد ولقاء السلطات المحلية ذات الصلة وقادة المجتمع (حسب اللزوم) في جميع المناطق الجغرافية التي سيتم فيها تنفيذ المشروع، قبل وأثناء عملية التنفيذ، لضمان مشاركتهم ودعمهم للتنفيذ السلس للمشروع، خاصة خلال فترة الصرف والأنشطة الداعمة التي تتم قبل الدورة وبعدها.

ستقوم منظمة التيسير ايضا بإبلاغ المستفيدين بقواعد وأنظمة المشروع، بالإضافة إلى أماكن مواقع الصرف. كما ستقوم منظمة التيسير بجدولة زيارات المستفيدين إلى موقع الصرف وتسهيل وصولهم المنظم إلى المواقع تم ذكر آليات التيسير المستخدمة في مشروع الحوالات النقدية الطارى في الجدول أدناه:

### جدول 3 : آليات التيسير

الوصف	الآلية
تقوم جهة التيسير بالتواصل مع الفاعلين على مستوى المحافظة بما في ذلك : المحافظ والسلطة الامنية واعضاء المجالس المحلية للمحافظة لتزويدهم بخطابات التيسير من السلطات المركزية، و ذلك بمجرد الحصول على تصريح المباشرة من قبل مدراء المكاتب الميدانية. سيسمح ذلك ببدء أنشطة التيسير على مستوى المديرية	الاجتماع بالفاعلين المحليين على مستوى المحافظة
تزويد الفاعلين المحليين بمعلومات عامه عن مشروع الحوالات النقدية الطارئ، اطلاعهم على مواقع الصرف، اخذ رأيهم فيما يتعلق بالوصول الى تلك المواقع والوضع الامني العام في المديرية وجمع المعلومات المتعلقة بالفاعلين المحليين المناسبين للمشاركة على مستوى القرية او المنطقة.	الاجتماع بالفاعلين المحليين على مستوى المديرية
تنشر المعلومات الخاصة بمشروع الحوالات النقدية الطارئ مما يضمن دعم وتأييد السلطات المحلية للمشروع ليعمل بسلاسة لا سيما خلال فترة الصرف. اعلامهم بالجدول الزمني للاستلام الخاص بالحضور لمواقع ومراكز الصرف. طلب تعاونهم في مشاركة المعلومات مع مستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ لضمان حضورهم لمواقع الصرف المخصصة وفي المواعيد المحددة	الاجتماع بالفاعلين المحليين على مستوى القرية او المنطقة
يقوم الفاعلين المحليين بالمساعدة بشكل فعال في مشاركة المعلومات	نشر المعلومات لمستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ

**التوعية المجتمعية** – تعد اللقاءات المجتمعية نقطة الدخول للتوعية المجتمعية. وخلالها يقوم موظفوا التيسير بشرح مبادئ المشروع الرئيسية للقادة و للفاعلين المحليين اللذين يقومون بعد ذلك بنقل الرسائل الرئيسية للمستفيدين. يتم وضع الملصقات التي تحتوي على الرسائل الرئيسية في مناطق واسعة النطاق ويتم توزيع المنشورات على اعضاء المجتمع من الفاعلين المحليين. يصاحب جهود التوعية التي تبذلها منظمة التيسير رسائل مباشرة ترسلها اليونيسف عبر الإذاعة المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي مستفيدين بذلك من قنوات صفحة اليونيسيف على فيس بوك وتويتر كما يتم استخدام منصة رسائل (رابد برو) للإعلان عن تاريخ بدء الصرف وانتهائه، اضافة الى زيادة الوعي بالآلية الشكاوى

**جدولة المستفيدين لمواقع الصرف** : لمنع الازدحام وتخفيف العبئ على المستفيدين، يتحمل الميسرون بالاضافة الى ذلك مسئولية جدولة وتوجيه المستفيدين الى مواقع صرف محده. تاخذ منظمة التيسير في الاعتبار عوامل مثل المسافة بين مواقع الصرف ومنازل المستفيدين ؛ الإنتاجية اليومية المقدرة لموقع الصرف ؛ الوضع الأمني في المنطقة و الدروس المستفادة. لإعلام المستفيدين بالجدولة. كما تستفيد منظمة التيسير من امين او عاقل الحارة بالاضافة الى طباعة الجدولة حسب المنطقة على اللافتات ( في المناطق الريفية) وتوزيع كروت الجدولة للمستفيدين ( في المناطق الحضرية)

**الوصول والدعم اثناء التنفيذ** – يتحول تركيز منظمة التيسير عند بداية الصرف النقدي للمستفيدين الى تسهيل عمل مزودي الخدمة الاخرين طوال فترة الصرف. ووفقا لذلك، ففي كل دورة صرف، يحافظ فريق التيسير على حوار منظم مع الفاعلين المحليين والسلطات الرسمية وغير الرسمية والقادة لتسهيل التنفيذ السلس لأنشطة المشروع والوصول عبرهم إلى المستفيدين بأي معلومات محدثة عن المشروع. وقد تم اعادة تنشيط غرف العمليات التي انشأتها منظمة التيسير في كل من صنعاء وعدن وتم توزيع الأرقام على جميع المنفذين مع ابلاغهم بالاتصال في حال وقوع اي حادث امني او اي تحدي اخر قد يعترض التنفيذ السلس لأنشطة المشروع. ويلعب موظفوا التيسير دورا مهما في المساعدة في تحديد مواقع صرف بديلة عند الحاجة وذلك من خلال معرفتهم بظروف العمل على أرض الواقع.

يلخص الجدول أدناه القنوات المستخدمة لإشراك الاطراف ذات العلاقة والتي تحدث في كل دورة صرف. ويتضمن التفاعلات المباشرة المصحوبة بتوزيع المطبوعات الورقية ونشر المواد السمعية والبصرية للتخفيف من مخاطر الاستبعاد. يتم توفير قواعد ارشادية لفرق التيسير ويتم تطوير جميع المحتويات المرئية والمسموعة والمكتوبة بواسطة اليونيسف. يركز المحتوى على معايير المشروع، بما في ذلك آلية تقديم الشكاوى و الحماية من الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة وتواريخ دورات الصرف.



قنوات التواصل	الجهة المسؤولة	ملاحظات
اللقاءات المجتمعية	منظمة التيسير	اللقاءات المجتمعية بشكل شخصي وعبر الهاتف والتي تضم فاعلين محليين وشخصيات مؤثرة ومستفيدين يمثلون مجتمعات مختلفة
خطب الجمعة		الاستفادة من المساجد في اليمن
المطبوعات		ويتضمن ذلك لإفقات الجدولة، كروت الجدولة، الملصقات والمنشورات
واتس اب		إرسال محتوى مرئي / مكتوب ومواد صوتية-مرئية(فيديو) إلى شبكة من الفاعلين المحليين وشبكة خاصة بالنساء فقط
الراديو	اليونيسف	يتم نشر الرسائل الرئيسية عن تواريخ المشروع والمعايير من خلال قنوات الراديو المحلية
تويتر وفيس بوك		يتم نشر الرسائل في منصات التواصل الاجتماعي لليونيسف

## 9 آلية معالجة الشكاوى

تتضمن آلية معالجة الشكاوى مكون جمع الشكاوى حيث يتم استقبال الشكاوى من المستفيدين، و افراد المجتمع وموظفي المشروع ومن ثم ادخالها الى نظام ادارة المعلومات الخاص بالمشروع (MIS)، بالإضافة الى مكون معالجة الشكاوى والذي يتم فيه تحليل الشكاوى واتخاذ الاجراءات المناسبة بشأنها. يتم جمع بيانات المشتكي عند تقديم الشكاوى، ويتم التعامل مع كل الشكاوى بسرية ولا يتم الكشف عن معلومات مقدم الشكاوى لأولئك الذين يتم تقديم الشكاوى ضدهم.

يستخدم المستفيدون مركز الاتصال الذي تم إنشاؤه في صنعاء لتقديم شكاوهم عن طريق الاتصال للخط المجاني(8003090). مركز الاتصال مفتوح ستة أيام في الأسبوع ويعمل لمدة لا تقل عن 8 ساعات في اليوم مع زيادة عدد ساعات العمل حسب الحاجة للاستجابة للطلب بناءً على المراقبة المستمرة لعدد المكالمات التي يتم تلقيها.

بسبب المخاوف بشأن فعالية وجودة جمع الشكاوى والحاجة إلى ضمان استقلالية هذه الخدمة، يعمل مركز الاتصال تحت إشراف اليونيسف المباشر. ويضمن -موظفوا مركز الاتصال المدربون - ذكورًا وإناثًا - أن يتم تسجيل هذه المظالم في وحدة الشكاوى في نظام ادارة المعلومات (MIS) ضمن نوع الشكاوى المناسب، لتسهيل التحليل و المعالجة.

نظرا لاحتمالية استبعاد المستفيدين في المناطق ضعيفة التغطية أو التي لا يوجد بها تغطية شبكة الهاتف، فقد أصدرت وحدة إدارة المشروع تطبيقًا للهاتف المحمول لجمع الشكاوى، و الذي تم تطويره بواسطة فريق إدارة نظم المعلومات في وحدة ادارة المشروع. ويقوم موظفون ميدانيون متخصصون منتشرون في هذه المناطق بجمع الشكاوى مباشرة من المستفيدين من خلال التعامل معهم وجهاً لوجه وتخزينها في أجهزة محمولة من خلال هذا التطبيق الذي يعمل بوردن الحاجة للاتصال بالإنترنت. وعند الاتصال بالإنترنت، يتصل تطبيق الهاتف المحمول هذا بنظام ادارة المعلومات - MIS ويتم حذف معلومات الشكاوى من الجهاز المحمول ورفعها إلى نظام ادارة المعلومات MIS.

يتم تصنيف جميع الشكاوى المسجلة في نظام ادارة المعلومات تلقائيًا مما يسمح بحلها وفقًا للبروتوكولات المتفق عليها. تخضع الشكاوى المتعلقة بشبهة الاحتيال للمرحلة الأولى من المراجعة المكتتبية لتحديد تلك التي تتطلب تحقيقًا فوريًا من قبل منظمة الرقابة من طرف ثالث ؛ أو تحتاج إلى نوع مختلف من المعالجة مثل مراجعة الوثائق والتوضيحات للمستفيد وما إلى ذلك. يتم إحالة الشكاوى المرتبطة بجودة الخدمات أو سوء المعاملة إلى الشخص المسؤول عن المتابعة مع مزود الخدمة المعني بالشكاوى. تتم معالجة الشكاوى المرتبطة بقضايا المستفيدين (أي التحديات التي يواجهها المستفيدون والتي تمنعهم من تحصيل مستحقاتهم النقدية) من قبل فريق إدارة الحالة الذي يضم ذكور واناث.

سيعالج المشروع شكاوى الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي كما هو موضح في مذكرة آليات الشكاوى للاعتداء الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي في المشاريع التي يمولها البنك الدولي. تقتصر آلية الشكاوى الخاصة بالاستغلال الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي على: (1) إحالة أي ناجٍ قام بتقديم شكاوى إلى الخدمات ذات الصلة، (2) تحديد ما إذا كان الادعاء يندرج ضمن تعريف الأمم المتحدة ل الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي (3) ملاحظة ما إذا كان المشتكي يدعي

أن الشكاوى قد ارتكبتها فرد مرتبط بمشروع البنك الدولي. ليس لمنظومة معالجة الشكاوى في المشروع أي وظيفة استقصائية فيما يخص شكاوى الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي. فليس لديها أي تفويض لتحديد المسؤولية الجنائية لأي فرد (فهو من اختصاص نظام القضاء الوطني)، كما أنها لا تمتلك أي دور للتوصية أو فرض تدابير تأديبية بموجب عقد العمل (هو من اختصاص صاحب العمل). يجب أن تكون جميع فروع آلية معالجة الشكاوى حساسة للتعامل مع شكاوى الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة أو التحرش الجنسي، بما في ذلك توفير قنوات الإبلاغ المتعددة، إمكانية الإبلاغ دون كشف اسم المشتكى، بروتوكول الاستجابة والمساءلة بما في ذلك جهات الإحالة لربط مقدم الشكاوى بالخدمات التي تتطلبها حالات الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة. يمكن لأفراد المجتمع ومقدمي الخدمات تقديم الشكاوى من خلال آلية معالجة الشكاوى بشأن قضايا مثل:

- الوضع الاجتماعي أو البيئي السلبي الناجم عن المشروع.
- الوصول إلى خدمات المشروع - (على سبيل المثال إذا لم يصل المشروع إلى أحد المستفيدين المستهدفين من المشروع)
- الانحراف في تنفيذ أو استخدام مدخلات المشروع - (إذا قدم الشركاء المنفذون خدمات أو دفعوا للمستفيدين مبلغاً أقل من ذلك الذي حددته اليونيسف للمشروع)
- شكاوى بشأن القضايا المتعلقة بالاستغلال الجنسي وسوء المعاملة، مع ضمان السرية الكاملة لحماية الناجين المتأثرين مراعاةً لعادات وثقافات البلد. و
- أي مخاوف أخرى

ستقوم الية معالجة الشكاوى الخاصة بمشروع الحوالات النقدية الطارئ ب :

- التجاوب والتعامل مع المستفيدين ومعالجة شكاوهم وحلها
- العمل كفئة لتلقي الاقتراحات و تعزيز المشاركة المجتمعية
- جمع المعلومات لتعزيز الإدارة وتحسين أداء التنفيذ
- تعزيز الشفافية والمساءلة بشأن طريقة وأداء المشروع ؛
- ردع الاحتيال والفساد
- وضع مسارات لإحالة الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى خدمات الدعم المناسبة
- التخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية و
- بناء الثقة بين المواطنين وإدارة مشروع الحوالات النقدية الطارئ

#### مبادئ الية معالجة الشكاوى:

- حماية حقوق المستفيدين و الأطراف المعنية: يحق للمستفيدين و الأطراف المعنية توصيل أصواتهم. لن يتم فرض أي عقوبة على المشاركة او استخدام نظام آلية معالجة الشكاوى.
- الشفافية والمساءلة: سيتم الاستماع إلى جميع الشكاوى، والتعامل معها بجدية، ومعاملتها بانصاف
- التوقيت: سيتم التعامل مع جميع الشكاوى وفقاً للبروتوكولات
- الحياد والإنصاف وعدم التمييز: سيتم التعامل مع جميع الشكاوى باحترام وعلى قدم المساواة بغض النظر عن فئات المجتمع والأفراد، الأنواع، والأعمار والجنس
- إمكانية الوصول: ستكون آلية معالجة المظالم واضحة ومتاحة لجميع شرائح المجتمعات المتأثرة
- السرية: تقتصر المعلومات التي يتم نقلها عن طريق آلية معالجة الشكاوى على عدد محدود من الأشخاص المعنيين ولا يتم نشرها على نطاق أوسع، مما يوفر الحماية والأمان لمقدم الشكاوى

تعمل جميع مكونات آلية معالجة الشكاوى (GRM) تحت الإشراف المباشر لوحدة إدارة المشروع في اليونيسف. يتم تسجيل جميع عمليات الشكاوى والحلول بالكامل في نظام ادارة المعلومات الخاصة بالمشروع. ويتيح ذلك عملية التنفيذ مع الضمان الكامل للجودة، وفق بروتوكولات محددة، لضمان تسجيل جميع التظلمات والتعامل معها بطريقة مناسبة. يتم وصف أنواع التظلمات وفئاتها المنصوص عليها في مشروع الحوالات النقدية الطارئ كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 4 : أنواع التظلمات وفئاتها

الفئة	النوع
جودة الخدمة	الانتظار لوقت طويل في موقع الصر
	زيارات متعددة للموقع من أجل الاستلام
	لا توجد مرافق كافية في موقع الصر (لا توجد منطقة انتظار أو مقاعد أو مراحيض/مراحيض مناسبة)
	موقع الصر غير مفتوح
	عدم وجود موظفات (اناث) في موقع الصر
	موقع الصر بعيد جدا عن مكان الإقامة
	وكالة الصر المخصصة للمستفيد لا تعمل في منطقة إقامته
	لا توجد أولوية للفئات المستضعفة في موقع الصر
	صعوبات في الاستلام لأن الموقع يعمل بدون شبكة اتصال بالانترنت
	نقص في السيولة
	الأوراق النقدية التي تلقيتها قديمة للغاية أو مقطعه
	لقد طلبت مني تصوير بطاقتي الشخصية خارج موقع الصر حتى أتمكن من استلام النقود
	عدم وجود أفراد أمن
	النظام لا يعمل/مشكلة في الاتصال
	لقد طلبت أن يتم الدفع لي في المنزل لكن وكيل الصر لم يأت
المعاملة السيئة	أحتفظ الموظف/أمين الصندوق بالبطاقة الشخصية للمستفيد
	أحتفظ الموظف/أمين الصندوق بنموذج إدارة الحالة الخاص بالمستفيد
	نقص المعلومات حول خطوات الحصول على النقود/الخدمات المتاحة/أخرى (الرجاء التوضيح)
	التأخر في الاستجابة/ معالجة الشكاوى
	الموظف لم يكن متعاوناً
	المستفيد مؤهل لتلقي المساعدة النقدية لكنه لم يحصل عليه
	لم يحضر مساعد إدارة الحالة إلى منزل المستفيد لتقييم حالته وطلب منه الحضور الى مكان اخر
	لم يتم خدمة المستفيد بشكل كاف من قبل فريق إدارة الحالة
	طلب مني ان اقدم خدمة مقابل الاستفادة من الخدمات المقدمة من قبل المشروع
	معاملة غير مهذبة من قبل الموظفين
	اعتداء جسدي
	تهجم لفظي
	شخص يدعي عدم تلقيه المال
	طلب رسوم/عمولة
	المبلغ المستلم أقل من المبلغ المخصص
الاحتيال المشتبه به	يقوم شخص ما بجمع دفتر الضمان والمبلغ نيابة عن المستفيد
	تم إصدار نموذج إدارة الحالة للمستفيد لكنه لم يستلم النموذج من قبل مساعد إدارة الحالة
	الكرت الخاص بصندوق الرعاية الاجتماعية مفقود/تالف
	عدم وجود هوية تعريفية أو أنها مفقودة/تالفة
	لاستطيع الاستلام بسبب انتهاء صلاحية الهوية التعريفية
	لدي هوية تعريفية لكن لم يتم التحقق منها بعد
	تمت الإشارة إلي بأنني قد توفيت، وهذا غير صحيح
	المستفيد قاصر وليس لديه من ينوبه في قائمة المستفيدين
	لا يمكن للمستفيد الحضور إلى موقع الصر (تحديد السبب)
	المستفيد موجود في مؤسسة او يتيم ولا يوجد له أي أقارب
	مشاكل مع الاسم مقارنة ببطاقة الهوية التعريفية
	وضع علامة "بحاجة إلى نموذج إدارة الحالة" بجانب اسمي
	لا يمكنني استلام المبلغ لوجود علامة "عدم الصر" بجانب اسمي
	المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة ويقوم برعايته أحد أفراد الأسرة ويعيش ضمن أسرة وهو المستفيد الوحيد في القائمة
	لا يمكنني استلام المبلغ لوجود علامة "غير مؤهل" بجانب اسمي
لا يمكنني استلام المبلغ لوجود إشارة عدم ظهور	
أنا المستفيد الرئيسي لكن شخصاً آخر استلم مخصصاتي النقدية دون إذن مني	
تحديات متعلقة بالموظفين	المستفيد متوفى
	متابعة الشكاوى : تم التواصل بي ولكن لم استطيع الرد او ان الهاتف كان خارج نطاق التغطية
	اريد ان اقوم بتحديث عنوان سكني
	اريد ان اقوم بتحديث رقم الهاتف الخاص بي
	أجبرت على العمل لساعات إضافية دون أن يدفع لي مقابل الوقت الإضافي
	لم أتلق التدريب المناسب

طلب مني ان اقدم خدمة مقابل العمل في المشروع
لم أتلقَ الراتب الذي يحق لي الحصول عليه
لم تتوفر لي ظروف عمل مناسبة وأمنة
لقد تعرضت لسوء المعاملة من قبل رؤسائي/زملائي

كانت النتائج التي توصلت إليها منظمة الرقابة من طرف ثالث فيما يتعلق بمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها فرق معالجة الشكاوى إيجابية على نطاق واسع. ومع ذلك أبلغت منظمة الرقابة من طرف ثالث أن عددًا من المستفيدين لم يسمعوا بمركز الاتصال. بموجب التمويل الإضافي المقترح، سيتم الإعلان على نطاق أوسع عن وجود آلية معالجة الشكاوى الخاصة بالمشروع والغرض منها وطريقة الوصول إليها.

## الكشف عن المعلومات

سيتم نشر تقييم الأثر الاجتماعي في (موقع اليونيسف) الخاص بالبلد مع ترجمة موجزة باللغتين الإنجليزية / العربية بالإضافة إلى موقع البنك الدولي باللغة الإنجليزية

## 10 الرقابة والتقارير

تتعاهد اليونيسف مع منظمة مستقلة تقدم خدمات الرقابة من قبل طرف ثالث (TPM) لمراقبة مدى التقيد بتصميم المشروع ومعاييرهِ و محدّداته طوال فترة التنفيذ. الآليات المستخدمة لأغراض المراقبة مفصلة أدناه.

تشمل أنشطة الرقابة من طرف ثالث المناقشات الجماعية المركزة (FGD) للذكور وللإناث بشكل منفصل، والتي تعتبر وسيلة فعالة لتعلم من المستفيدين وأفراد المجتمع واكتساب وجهة نظر واضحة حول كيفية تأثير الجوانب المختلفة للمشروع على الذكور والإناث

جدول 5: آلية الرقابة

الوصف	الآلية
<p><b>أهداف رقابة العملية هي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد متى و ما هي المحددات من البروتوكولات و التعليمات التي لم يتم الوفاء بها، و التي تم توضيحها في الدليل التقني و ملحقاته.</li> <li>• تحديد الانحرافات التي قامت بها الوكالات المنفذة في أنشطتها الميدانية عن البروتوكولات والمبادئ التوجيهية؛</li> <li>• ما نوع التحديات التي تواجه المنظمات أثناء تنفيذ المشروع؟</li> </ul>	<p>رقابة العملية/تنفيذ العمل</p>
<p><b>التدقيق المركز على المدفوعات</b> هو الأداة المستخدمة لتحديد ما إذا استلم المستفيدين مستحقاتهم النقدية كاملة من المشروع حيث يكون المبلغ المستلم يتوافق مع المبلغ المخصص لهم.</p> <p>يتم تطبيق التدقيق المركز أيضا على مركز الاتصال عن طريق اخذ عينة من المستفيدين الذين تم دعمهم من قبل مركز الاتصال. يتم ذلك عن طريق التواصل مع عينة تمثيلية لجميع الشكاوى والتظلمات المستلمة خلال دورة الصرف.</p> <p>يتم أيضا إجراء التدقيق المركز على عمليات إدارة الحالة لتحديد مدى دقة البيانات التي تم جمعها من خلال المقابلات التي تمت عن طريق مركز الاتصال والتقارير المقدمة من فريق إدارة الحالة والمسجلة في نظام إدارة المعلومات الخاص بمشروع الحوالات النقدية الطارئة وكذلك يتم هذا للتحقق من جودة الخدمة. أيضا ، يحدد التدقيق المركز ما إذا تم التعامل مع الحالات بما يتماشى مع بروتوكول إدارة الحالة.</p>	<p>التفتيش الفوري/المفاجئ</p>
<p>من خلال مراقبة ما بعد التوزيع ، يحاول المشروع دراسة مايلي عن المستفيدين: أ) الاستخدام الفعلي للمساعدة النقدية خلال كل دورة من دورات الصرف ، ب) المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية على المستوى الفردي والأسري ، ج) تقييم الخدمات التي يقدمها المشروع (التيسير ، الصرف ، معالجة المظالم/الشكاوى).</p>	<p>رقابة مابعد التوزيع</p>
<p>تتمثل أهداف التحقيق في مديريات محددة في الكشف عن أوجه القصور في تنفيذ أنشطة العمليات التشغيلية مثل التيسير وصرف المساعدة النقدية ومعالجة المظالم بما في ذلك إدارة الحالة ؛ واتخاذ التدابير التصحيحية لمعالجة أوجه القصور.</p>	<p>التحقيق في النتائج الغير منطقيه/شاذه</p>

بالإضافة إلى ذلك ، يقوم فريق وحدة إدارة المشروع في اليونيسف بعملية الرقابة عن طريق تنفيذ الزيارات الميدانية وتحليل البيانات والاجتماعات اليومية ورصد وسائل الإعلام. يتم تسجيل جميع المشكلات وتحليلها وتوجيهها إلى مدراء العقود المعنيين في المنظمات المتعاقد معها ومتابعتها لاتخاذ إجراءات لازمة فورية. تُبرز لوحة استعراض المعلومات (صفحة الواجهة) المتصلة بالإنترنت رسومات بيانية محدثة يوميا وتشمل نتائج ماتم انجازه حيال تحقيق الأهداف والمناطق التي يوجد بها أكبر عدد من المستفيدين لم يستلمو المساعدة النقدية بعد حتى يتسنى الإبلاغ عن الأماكن التي يجب زيادة الجهود فيها. يعمل الزملاء في صنعاء وجميع المكاتب الميدانية الخمسة في جميع أنحاء اليمن بشكل مباشر مع مزودي الخدمة لتنسيق الأنشطة ومراقبتها وضمان التوافق مع معايير المشروع وقرارات الإدارة. كما يتم دعم مراقبة سير العمل بشكل كبير من خلال نشر مستشارين متعاقد معهم لمراقبة التنفيذ الميداني في جميع المحافظات. يتم تدريب هؤلاء المستشارين بالشكل المطلوب من قبل وحدة إدارة المشروع في اليونيسف ، حيث انهم يستخدمون أدوات المراقبة التي طورتها وحدة إدارة المشروع في اليونيسف ويقومون برفع تقارير مباشرة إلى وحدة إدارة المشروع في اليونيسف بشكل مستمر أثناء تنفيذ المشروع ، مما يتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية عند الحاجة. تتم مراقبة وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل يومي لملاحظة أي محتوى عن المشروع او تغطية المشروع ، وذلك لتسليط الضوء على المحتوى من الموقع الذي قد يشكل أي تهديد ويؤثر على تنفيذ المشروع ودورات الصرف المستقبلية ، بما في ذلك تلك المنشورات او المقالات المرتبطة بانشطة الاحتياال والفساد.

### 10.1 التحقيق في قضايا الفساد والاحتياال المزعومة

تتعاهد اليونيسف مع طرف ثالث مستقل (منظمة خدمات دعم جودة التنفيذ) لإجراء تحقيقات في قضايا الاحتياال والفساد المزعومة طوال دورة المشروع. يمكن رفع القضايا المشتبه فيها بالاحتياال ضد فرد أو مجموعة من الأفراد أو حتى منظمة بأكملها. يتم استخدام مصادر مختلفة للتأكد من صحة تلك الحالات ، وهي:

- المظالم.
  - رصد وسائل الإعلام؛
  - تقارير من فرق مكتب اليونيسف الميداني.
  - الحالات التي تم لفت انتباه وحدة إدارة المشروع إليها من خلال منظمة المراقبة التابعة للطرف الثالث.
  - تحليل البيانات باستخدام بيانات نظام ادارة معلومات مشروع الحوالات النقدية الطارئ.
  - يتم عرض قضايا الاحتياال المشتبه بها على وحدة إدارة المشروع من مصادر مختلفة.
- تعتبر منظمة خدمات دعم جودة التنفيذ الجودة مسؤولة عن إجراء التحقيقات الميدانية ورفع النتائج إلى وحدة إدارة المشروع لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وفقاً لذلك.

## 11 الترتيبات المؤسسية

يتطلب مشروع الحوالات النقدية الطارئ التنسيق الوثيق والتعاون بين جميع الأطراف الرئيسيين المعنيين (المنظمات المشاركة في تنفيذ المشروع). يعرض هذا الفصل من الدليل الترتيبات المؤسسية بين مختلف منظمات مزودي الخدمة ويعمل كمرجع عام لأدوار ومسؤوليات مختلف الوكالات والمنظمات المشاركة في تنفيذ المشروع.

تعمل اليونيسف بصفقتها الوكالة المنفذة لمشروع الحوالات النقدية الطارئ عن طريق وحدة إدارة المشروع التي تم انشائها لهذا الغرض. تتعاقد اليونيسف مع منظمات مزودي الخدمة لتنفيذ مكونات محددة للمشروع، بما في ذلك التيسير، والصرف، والرقابة من طرف ثالث، وخدمات دعم جودو التنفيذ. اليونيسف مسؤولة عن آلية معالجة المظالم/الشكاوى بأكملها والتي تشمل مركز الاتصال وفرق إدارة الحالات.

### 11.1 اليونيسف

أنشأت اليونيسف وحدة إدارة المشروع (PMU) مع موظفين على المستوى المركزي والميداني (انظر الشكل أدناه) لتصميم المشروع والإشراف على تنفيذه؛ تحت إشراف الممثل المقيم لليونيسف في اليمن. بسبب القيود التي تعيق الوصول، تعمل وحدة إدارة المشروع بين اليمن (المكتب الرئيسي في صنعاء وخمسة مكاتب ميدانية) والأردن (عمان). يتطلب هذا الدور الإدارة المباشرة للمشروع بما في ذلك ما يلي: (1) الإشراف على تنفيذ أنشطة المشروع؛ (2) مراقبة سير العمل؛ (3) التعاقد من الباطن والإشراف على جميع منظمات مقدمي الخدمة التي تم التعاقد معها؛ (4) إدارة أموال المشروع؛ (5) تنسيق أنشطة جميع المنظمات مقدمي الخدمة؛ (6) مهام إعداد التقارير (التقارير المالية وتقرير التنفيذ بمختلف مراحلها)؛ (7) التواصل وتقديم التقارير إلى الجهات المانحة والممولين؛ و (8) القيام بوظائف إدارة المشروع الأخرى حسب الضرورة.

بصفقتها الوكالة المنفذة، تتفاوض اليونيسف أيضًا مع الجهات المانحة والممولين الذين يمولون المشروع بشأن تصميم المشروع وتنفيذه وقضايا الميزانية؛ على هذا النحو، تعتبر اليونيسف مسؤولة ماليًا وتشغيليًا عن مشروع الحوالات النقدية الطارئ. يتم التعاقد مع جميع مقدمي الخدمات الآخرين والإشراف عليهم من قبل اليونيسف وتحملهم للمسؤولية أمام اليونيسف.

تشرف اليونيسف مباشرة على الفرق التي تنفذ آلية معالجة المظالم/الشكاوى الخاصة بالمشروع. ويشمل ذلك فريق مركز الاتصال، وهو المسؤول عن استلام/تلقي الشكاوى وتقديم المعلومات للمستفيدين وغير المستفيدين حول المشروع بما في ذلك معايير الأهلية واماكن مراكز الصرف؛ وفريق إدارة الحالة المسؤول عن مساعدة المستفيدين في مواجهة التحديات التي تعيقهم من استلام المساعدة النقدية.

تشرف اليونيسف أيضًا على فريق من مستشاري الرقابة الميدانية، الذين يعملون كذراع ممتدة لوحدة إدارة المشروع لمراقبة مواقع الصرف في جميع أنحاء البلاد حتى في المناطق التي لا تستطيع اليونيسف الوصول إليها. يقوم مستشارو الرقابة الميدانية أيضًا بالمساعدة في جمع الشكاوى في المناطق التي لا يوجد بها تغطية شبكة الاتصالات أو الإنترنت.

### 11.2 المانحون والممولون

يتم توفير التمويل للحوالات النقدية الطارئ وإدارة المشروع ومراقبته من قبل البنك الدولي عن طريق المؤسسة الدولية للتنمية (IDA) وكذلك من قبل وزارة الخارجية الأمريكية. ساهمت وزارة التنمية الدولية في تمويل المشروع من خلال الصندوق الاستئماني للبنك الدولي؛ وكذلك من خلال التمويل الموازي. كما تقوم اليونيسف بإيجاد الموارد من الجهات المانحة والممولين الآخرين.

ستقوم اليونيسف بإجراء مراجعات مشتركة عن سير العمل وانجازه زيارات/بعثات إشرافية بمشاركة البنك الدولي وأي مانحين /مولين آخرين بشكل منتظم (مرتين في السنة على الأقل) ووفقًا لجدول زمني متفق عليه. عند ظهور قضايا تتعلق بالتنفيذ تتطلب اهتمام المانحين والممولين وموافقتهم، فستتم مناقشتها خلال البعثات، وسيتم الاتفاق على خطوات يتم اتخاذها وفقًا للاتفاقيات القانونية الموقعة بين اليونيسف وكل مانح / ممول.

### 11.3 منظمات مقدمي الخدمة

لتنفيذ مشروع الحوالات النقدية الطارئ ، تتعاقد اليونيسف مع منظمات مزودي الخدمة التي تفي بمسؤوليات مكونات تشغيلية معينة. تقوم منظمات مقدمي الخدمة بالتنسيق بعناية للتنفيذ وايضاً المشاركة في اجتماعات لجنة العمل الفنية الوطنية واجتماعات لجنة العمل الفنية الميدانية.

#### • منظمة التيسير

تقع على عاتق منظمة التيسير المسؤولية العامة توعية الجهات الفاعلة المحلية والمجتمعات المحلية والمستفيدين عن المشروع لغرض فهمهم وقبولهم ودعمهم لمشروع الحوالات النقدية الطارئ. يجب أن تقوم المنظمة بتحديد ممثلين على مستوى المحافظة والمديرية والقرية / المنطقة والالتقاء بهم لتأسيس علاقات عمل قائمة على الثقة المتبادلة لتسهيل التنفيذ السلس للمشروع. علاوة على ذلك ، تقع على عاتق منظمة التيسير مسؤولية إبلاغ المستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ عن جداول الحضور إلى مواقع الصرف حسب القرية / المنطقة ، لتسهيل وصولهم المنظم إلى المواقع المخصصة بناءً على معلومات المشروع الصحيحة والحديثة.

#### • وكالات الصرف/البنوك

وكالات الصرف هي مؤسسات تم التعاقد معها لصرف المساعدة النقدية للمستفيدين من مشروع الحوالات النقدية الطارئ على أساس ربع سنوي ورفع تقرير إلى وحدة إدارة المشروع في اليونيسف. يمكن أن يكون وكلاء الصرف بنوكاً و / أو مؤسسات تمويل أصغر (MFIS) تشمل مسؤولياتها: اقتراح الجدول الزمني وطرق نقل البيانات ؛ صرف المساعدة النقدية للمستفيدين من المشروع مقابل اثبات هوية المستفيد بواسطة وثيقة/بطاقة الهوية التي تحمل صورة يقبلها المشروع ، وفقاً للعلامات الموجودة في قائمة الصرف ؛ تنفيذ عملية التسوية وتحويل بيانات الصرف الإلكترونية إلى نظام ادارة المعلومات بالشكل الذي تطلبه اليونيسف.

#### • منظمة الرقابة من طرف ثالث

توفر منظمة الرقابة من طرف ثالث خدمات رقابية مستقلة. المهام هي: (1) إجراء مراقبة عملية الصرف في مواقع الصرف. (2) إجراء عمليات تفتيش فوري مفاجئة ؛ (3) إجراء رقابة ما بعد التوزيع ؛ (4) التحقيق في النتائج الغير منطقية/شاذة ؛ (5) التحقيق في الحالات التي تختارها اليونيسف ؛ (6) تقديم توصيات لإيجاد حلول قيمة لأي قصور في التنفيذ ، (7) تأكد من ان السجلات يتم حفظها بشكل سليم ، في حالة وجود حاجة للتحقق من أي مشكلة تم الإبلاغ عنها.

#### • خدمات دعم جودة التنفيذ

يتم تنفيذ وظيفة دعم جودة التنفيذ من قبل مزود خدمة مستقل كطرف ثالث والذي لن يقوم بتنفيذ أي وظيفة أخرى في نفس المشروع وذلك لضمان عدم وجود تضارب المصالح. سيكون لدى منظمة دعم جودة التنفيذ القدرة على الوصول إلى جميع المحافظات والمديريات التي يغطيها المشروع والتي يتم تقديم المساعدات النقدية فيها للتحقيق في حالات الاحتيال والفساد والتواطؤ.

### 11.4 لجان العمل الفنية للمشروع

لجان العمل الفنية هي لجان مشتركة بين الوكالات ، تعمل على (1) المستوى الوطني و (2) المستوى الميداني.

#### • لجنة العمل الفنية الوطنية

تتألف لجنة العمل الفنية الوطنية من ممثل واحد أو أكثر من المنظمات أو الشركات المذكوره ادناه كونها مشاركة في تنفيذ المشروع وترأس هذه اللجنة وحدة إدارة المشروع في اليونيسف (قائد الفريق أو نائب رئيس الفريق):

- اليونيسف: رئيس الفريق أو نائب رئيس الفريق ، أخصائي مشروع الحوالات النقدية الطارئ ، أخصائي الرقابة والتقييم ، مدير العمليات ، أخصائي التواصل والتنسيق الميداني.
- رئيس (رؤساء) فريق وكالات الدفع.
- قائد (قادة) فريق (منظمة/منظمات) التيسير؛

يمكن أن تقوم اليونيسف باستضافة منظمة الرقابة من طرف ثالث لحضور اجتماع ، عندما يتطلب ذلك.

تتمثل المهمة العامة لهذه اللجنة في تأمين التنسيق والتعاون المطلوب بين مختلف الأطراف المعنية (المنظمات والشركات والمؤسسات المشاركة في تنفيذ المشروع) في مرحلة التحضير وكذلك خلال التنفيذ لمشروع الحوالات النقدية الطارئ.

لجنة العمل الفنية الوطنية هي المنتدى الذي يتم فيها مناقشة التعديلات المطلوبة على الخطط التشغيلية عند الحاجة والاتفاق على آليات لحل القضايا العالقة التي لم يتم حلها على المستوى الميداني. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن اتخاذ قرار مشترك على مستوى لجنة العمل

الفنية الوطنية. يمكن للجنة العمل الفنية الميدانية رفع توصيات بشأن تغييرات في العمليات إلى لجنة العمل الفنية التي بدورها تقوم بإبلاغها عن لقرارات المتخذة حيال تلك التوصيات المرفوعة.

في إطار عمل لجنة العمل الفنية الوطنية ، يتم عقد عدد من الاجتماعات التنسيقية برئاسة وحدة إدارة المشروع في اليونيسف قبل بدء كل فترة صرف لتقييم الجاهزية لمواجهة ومعالجة التحديات ، تليها اجتماعات يومية خلال فترة الصرف لتقييم سير العمل في التنفيذ. واتخاذ إجراءات تصحيحية بشأن التحديات التي يتم مواجهتها.

#### • لجان العمل الفنية الميدانية

يرأس لجنة العمل الفنية الميدانية مسؤول وحدة إدارة المشروع في اليونيسف على المستوى الفرعي/المكتب الميداني لليونيسف ، بدعم من مدير مكتب اليونيسف الميداني عند الحاجة. يحضر اللجنة ممثل واحد أو أكثر من المنظمات / الوكالات / الشركات التالية:

• المشرف (المشرفون) على وكالات الصرف.

• المشرف (المشرفون) على منظمة (منظمات) التيسير ؛

المسؤوليات الرئيسية للجان العمل الفنية الميدانية هي: (1) تنسيق الأنشطة اليومية لجميع المنظمات المشاركة في تقديم الخدمة في المنطقة الجغرافية المعنية ؛ و (2) الاستجابة لأية أزمة قد تحدث من خلال إجراءات فورية.

#### 11.5 اللجنة الاستشارية

تعمل اللجنة الاستشارية كمنصة يمكن من خلالها لمشروع الحوالات النقدية الطارئ في اليمن تلقي الملاحظات من الوزارات الحكومية ذات الصلة وتقديم تحديثات عن المشروع بطريقة منسقة. اللجنة عبارة عن منتدى استشاري تتلقى من خلاله اليونيسف ملاحظات من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل (صندوق الرعاية الاجتماعية) ووزارة التخطيط والتعاون الدولي والمجلس الاعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الانسانية ومواجهة الكوارث حول تنفيذ المشروع وتقوم بمشاركة التحديثات خلال دورة الصرف بهدف تحسين جودة تنفيذ مشروع الحوالات النقدية الطارئ.

يتم ذلك من خلال:

1. المشاركة في اجتماعات اللجنة الاستشارية الدورية.

2. الزيارات الرقابية المشتركة لصندوق الرعاية الاجتماعية ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل عند اللزوم بالتعاون مع اليونيسف لتقديم تقرير إلى اللجنة الاستشارية بشأن المجالات التي تتطلب التحسين.

اللجنة الاستشارية هي منصة اجتماعات استشارية مع اليونيسف وليس مع متعاقد اليونيسف. ويترأس اليونيسف اجتماع اللجنة.

#### 11.6 مستفيدي مشروع الحوالات النقدية الطارئ

بصفتهم متلقين للمساعدة النقدية التي يقدمها مشروع الحوالات النقدية الطارئ ، فإن المستفيدين هم أحد الأطراف المعنية الرئيسيين. يتفاعل المستفيدين مع المشروع أثناء عملية التحقق ، وعملية الصرف وآلية معالجة المظالم/الشكاوى ، بالإضافة إلى أنشطة التواصل الرقابة من طرف ثالث.

#### 12 تقدير التكلفة

يتضمن المشروع المكون الفرعي رقم 3.2 - إدارة المشروع والرقابة عليه (ما يعادل 11.01 مليون دولار أمريكي): سيستمر هذا المكون الفرعي في دعم تنفيذ مشروع الحوالات النقدية الطارئ ، وإدارته، والرقابة عليه وتقييمه (M&E) لضمان كفاءة ونجاح المشروع وايضا ضمان التنفيذ بما يتوافق مع تصميمه. سيمول هذا المكون الفرعي: (أ) التكاليف المباشرة لليونيسف ، بما في ذلك تكاليف التوظيف والتشغيل ؛ (ب) التكلفة غير المباشرة والإدارة العامة لليونيسف ؛ (ج) توفير الخدمات الاستشارية اللازمة للجوانب الفنية ودعم تنفيذ المشروع ؛ و (د) الرقابة من طرف ثالث لليونيسف. سيتم تغطية تكلفة تنفيذ تقييم الاثر الاجتماعي من خلال هذا المكون الفرعي.



## 13 الملحق: مشاركة الأطراف المعنية

### 13.1 التواصل مع المجتمع

#### عدد المجتمعات التي تم الوصول اليها والمشاركين

في دورة الدفع الثامنة ، تم إشراك ما يقارب 130,000 شخص من خلال منظمة التيسير، بما في ذلك الجهات الفاعلة المحلية والمستفيدين<sup>1</sup> ، و ذلك ضمن 37,980 تجمعاً سكانياً ( 33,413 في الريف و 3,764 في المدينة). تضمنت هذه المشاركات حوالي 27,500 لقاء وجهاً لوجه (لـ 75% من المجتمعات) باستثناء المجتمعات التي تحتوى على أقل من 6 مستفيدين حيث تم الوصول اليهم عن طريق المكالمات الهاتفية (25%). بدأت زيارات التوعية بتاريخ 26 يونيو 2020، واستمرت ما بين 7 إلى 16 يوماً في كل منطقة ، و ذلك في أيام مختلفة في كل مجتمع.

يوضح الجدول 1 إجمالي القرى / المحليات التي تغطيها اجتماعات/ مكالمات منظمة التيسير مع الجهات الفاعلة المحلية في المناطق الريفية و المدينة.

الجدول 1: الزيارات الميدانية / المكالمات الخاصة بالوصول لكل المحافظة

المحافظة	عدد القرى/المناطق التي تم تغطيتها	الإجمالي
ابين	1,780	4,401
الضالع	1,319	3,650
عدن	253	944
البيضاء	1,587	5,915
الحديدة	2,510	10,948
الجوف	473	1,847
المهرة	304	689
المحويت	1,231	5,784
امانة العاصمة	872	1,785
عمران	1,740	7,716
ذمار	3,225	9,622
حضر موت المكلاء	948	3,054
حضر موت سينون	1,135	2,605
حجة	3,812	14,434
إب	2,969	13,269
لحج	3,803	7,968
مأرب	465	1,443
ريمة	750	3,483
صعدة	1,147	4,127
صنعاء	2,130	8,351
شبووة	2,814	7,253
سقطرى	482	908
تعز	2,231	9,162
<b>الإجمالي</b>	<b>37,980</b>	<b>129,358</b>

كحد أقصى 6 مستفيدين من المجتمع<sup>1</sup>

## نوع الفاعلين المحليين

نوع الممثلين	اجمالي الممثلين
مستفيد	40,190
ممثل اجتماعي	35,033
الامين/عاقل الحاره	13,179
طاقم التعليم	10,707
امام	5,863
موظف حكومي/ سلطات	4,965
شيخ قبيلة	5,440
مجلس محلي	3,440
طاقم الصحة	1,479
اخرى	9,062
الاجمالي	129,358

## مواضيع تم نقاشها

ركزت المشاركة على معايير وتواريخ المشروع ، بما في ذلك:

- معايير أهلية المستفيدين ؛
- متطلبات استلام المساعدة النقدية من المشروع.
- الزيادة في مبلغ الاستحقاق التي تم اضافته في دورة الصرف 8 ؛
- آلية معالجة الشكاوى ، بما في ذلك رقم مركز اتصال اليونيسف ؛
- آلية الجدولة وأهميتها وطرق الحصول على المعلومات عن المواعيد مواقع الصرف التي سيتم الاستلام منها.
- تعزيز الرسائل لأولئك الذين لم يسبق ان تم خدمتهم من قبل عن كيفية الوصول إلى مركز الاتصال للحصول على الدعم في التحقق من هوياتهم؛
- أهمية الإجراءات الوقائية لـ كوفيد-19 التي يجري تطبيقها من قبل المشروع ، وايضاً في مواقع الصرف، وكذلك الإجراءات التي يجب على المستفيدين الالتزام بها.
- الحصول على ملاحظاتهم فيما يتعلق بالقيود المفروضة على الحركة أو مخاوف إمكانية الوصول وسلامة المستفيدين.
- السعي للحصول على تعاون الفاعلين المحليين في اصال المعلومات للمستفيدين والمجتمع.
- السعي للحصول على دعمهم في حل المشاكل التي تنشأ أثناء التنفيذ ، مما يضمن في النهاية منح المستفيدين ومقدمي الخدمات الوصول إلى المناطق المعنية.
- تلقي المشورة أو المعلومات بشأن الجهات الفاعلة المحلية المناسبة للمساعدة والدعم على مستوى القرية / المنطقة.

## نتائج هذه الاجتماعات :

- تعلم المشاركون الرسائل الرئيسية التي سيتم توصيلها لمجتمعاتهم وفقاً للمواضيع المذكورة أعلاه ؛ وبدأت الاتصالات بشكل متتالي و متدرج للوصول إلى المستفيدين.
- تم التوصل إلى اتفاق فيما يتعلق بتحديد أفضل مكان داخل المجتمع لوضع ملصق الجدولة الذي يحتوي على تاريخ ومكان الصرف ، مما يضمن إمكانية وصول الجميع إليه ؛
- تم تحديد المناطق التي بها قيود للحركة و إمكانية الوصول. ومن الأمثلة على ذلك مناطق في حضرموت سيئون وعمران حيث تم تدمير بعض الطرق بسبب الفيضانات. أو المناطق ذات القيود المتعلقة بـ كوفيد-19. تم استخدام هذه المعلومات أثناء عملية مراجعة خطة الصرف لتقديم المشورة بشأن التغييرات المطلوبة على مواقع الصرف الأولية ، من أجل ضمان إمكانية وصول جميع المستفيدين إلى مواقع الصرف بطريقة آمنة.
- التزمت الجهات الفاعلة المحلية بتقديم الدعم لحل أي اشكالات ناشئة ؛ أو تحديد من في المجتمع يمكنه الدعم في حل مسائل معينة. كذلك تم التواصل مع كافة الجهات الفاعلة المحلية الجديدة تم تحديدها خلال هذه الاجتماعات لضمان الحصول دعمها.

- يلتزم الفاعلون المحليون بإبلاغ مسؤول التيسير في حال واجه المستفيدون في مناطقهم تحديات تعيقهم من الوصول إلى مواقع الصرف.
- في مناطق النزوح التي تخص محافظتي الجوف ومأرب ، قدمت الجهات الفاعلة المحلية معلومات عن المناطق التي استقر فيها النازحون مؤخرًا للإبلاغ عن مواقع الصرف.

### التدابير الوقائية لـ كوفيد-19

خضعت عملية التخطيط للقاءات المجتمعية لمجموعة من التعديلات مقارنة بدورات الصرف السابقة وذلك بسبب COVID 19:

1. استخدم جميع الميسرين الأقنعة والقفازات ومعقمات اليدين.
2. تم تنظيم الاجتماعات في الهواء الطلق طالما كان ذلك ممكناً.
3. تم تقليل عدد الأشخاص المشاركين في الاجتماع الواحد إلى خمسة ما لم يكن بالامكان الاجتماع في الهواء الطلق في مكان يضمن تحقيق التباعد الاجتماعي.

### شبكة الاتصال

تكملةً لهذه الجهود ، استخدم ضباط التيسير أيضاً شبكاتهم المجتمعية ، بما في ذلك المجالس المحلية و جهاء المجتمع والجهات الفاعلة المحلية الأخرى ، لطلب دعمهم في الوصول إلى المستفيدين. وبلغ العدد الإجمالي للأشخاص في هذه الشبكة 150,424 شخصاً، 13% منهم إناث. مراعاةً للاعراف وللتقاليد الاجتماعية في اليمن فيما يتعلق بالأنوع الاجتماعي، فقد تضمنت مجموعات الشبكة النسائية إناث فقط. كما شارك عدد من العاملين في شبكة الاتصال ضمن اجتماعات التوعية.

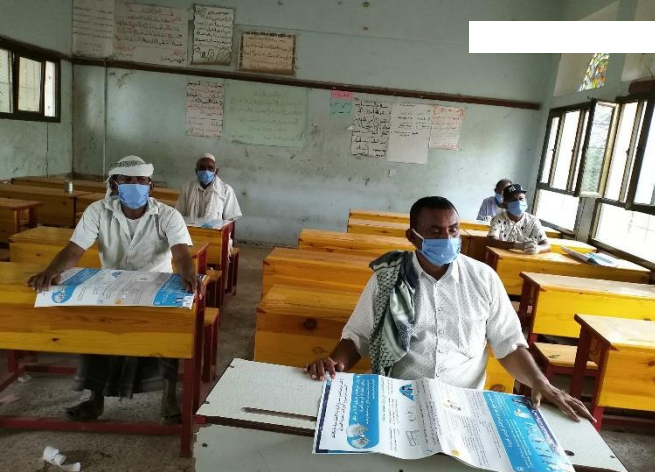
### 13.2 صور من الميدان



1 أنشطة التيسير التي تجري في مساحة خارجية (الهواء الطلق) بمحافظة صنعاء



2 ضابطة تيسير تعقد لقاء توعية في مديرية شرس بمحافظة حجة



3 في محافظة حجة ،مديرية عيس ، اجراء لقاء مجتمعي في مبنى المدرسة، حيث يستخدم جميع المشاركين الأقفنة



4 في مديرية ميين ، بمحافظة حجة ، مجموعة من الفاعلات المحليات تجري اجتماع توعية مع الالمستفيدات في الهواء الطلق



5 اجتماع للتوعية المجتمعية في مديرية بني معطر بصنعاء.