



State of Palestine

Ministry of Telecommunication and IT

دولة فلسطين

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

---

مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة  
الغربية وقطاع غزة

Digital West Bank and Gaza Project

رقم المشروع

P174355

---

خطة مشاركة أصحاب المصلحة

(SEP)

---

شباط، 2021

الضفة الغربية، فلسطين

## المحتويات

6.....	المقدمة وخلفية المشروع	1.
6.....	1.1 المقدمة	
6.....	1.2 مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة	
7.....	1.3 موقع المشروع	
8.....	1.4 الخلفية القانونية	
9.....	1.5 متطلبات البنك الدولي	
9.....	1.6 المخاطر البيئية والاجتماعية	
10.....	1.7 نطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة	
11.....	ملخص الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة	2.
12.....	خطة إشراك أصحاب المصلحة	3.
12.....	3.1 مقدمة	
13.....	3.2 الغرض والأهداف	
13.....	3.3 تطبيق الخطة	
14.....	3.4 المنهجية	
14.....	3.5 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة	
17.....	3.6 تحديد وتعيين أصحاب المصلحة	
22.....	3.7 خطة العمل	
26.....	3.8 الأساليب، الأدوات والتقنيات	
28.....	3.9 آليات إشراك أصحاب المصلحة خلال جائحة كورونا	
29.....	3.10 الاستراتيجية المقترحة لدمج وجهة نظر الفئات المستضعفة	
29.....	3.11 الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات	
30.....	الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة	4.
30.....	4.1 الموارد	
30.....	4.2 الوظائف الإدارية والمسؤوليات	
30.....	آلية التظلم	5.
30.....	5.1 مقدمة	
31.....	5.2 وحدة الشكاوى وضيطة الجودة التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	
31.....	5.3 إجراءات التظلم المقترحة	
33.....	5.4 الإبلاغ وتقديم التقارير	
34.....	5.5 تنفيذ آلية معالجة المظالم	

- 35.....5.6 مسارات الإحالة الخاصة بالإساءة القائمة على النوع الاجتماعي
- 36.....5.7 آلية التظلم الخاصة بالعمال
- 36.....5.8 نظام معالجة المظالم الخاص بالبنك الدولي
- 37.....6. المراقبة ورفع التقارير
- 37.....6.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة
- 37.....6.2 رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة
- 38.....7. الملاحق
- 38.....7.1 أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة
- 7.2 مذكرة فنية: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك الدولي، في حال وجود قيود على عقد الاجتماعات العامة
- 42.....7.3 نموذج تقديم الشكاوى
- 47.....

## قائمة المصطلحات

الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية	المصطلح باللغة العربية
CA	Certificate Authority	هيئة المصادقة الإلكترونية
CQCU	Complains and Quality Control Unit	وحدة الشكاوى وضبط الجودة
CBOs	Community Based Organizations	المنظمات المجتمعية
E&S	Environmental and Social	البيئية والاجتماعية
EAU	Electronic Authentication Unit	وحدة المصادقة الإلكترونية
ECD	Early Childhood Development	تنمية الطفولة المبكرة
e-Government	Electronic Government	الحكومة الإلكترونية
e-GP	e-Government Procurement	الشراء الحكومي الإلكتروني
e-Payment	Electronic Paying Services	خدمات الدفع الإلكتروني
e-waste	Electronic Waste	المخلفات الإلكترونية
EHS	Environmental Health and Safety	البيئة، الصحة والسلامة
EPC	Engineering, Procurement, and Construction	الهندسة، الشراء والبناء
EQA	Environment Quality Authority	سلطة جودة البيئة
ERC	Emergency Response Center	مركز الاستجابة للطوارئ
ESF	Environment and Social Framework	الإطار البيئي والاجتماعي
ESIA	Environmental and Social Impact Assessment	تقييم الأثر البيئي والاجتماعي
ESMF	Environmental and Social Management Framework	إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
ESO	Environmental and Social Officer	مسؤول بيئي واجتماعي
ESSs	Environment and Social Standards	المعايير البيئية والاجتماعية
GM	Grievance Mechanism	آلية التظلم والشكاوى
GBV	Gender-Based Violence	العنف القائم على النوع الاجتماعي
GRM	Grievance and Redressal Mechanism	آلية معالجة المظالم
HCPPP	Higher Council for Public Procurement Policies	المجلس الأعلى لسياسات الشراء العام
ICT	Information and Communication Technology	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ISP	Internet Service Providers	مزودو خدمة الانترنت
IT	Information Technology	تكنولوجيا المعلومات
MFD	Maximum Finance for Development	الحد الأقصى للتمويل من أجل التنمية
MHESR	Ministry of Higher Education and Scientific Research	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MoE	Ministry of Education	وزارة التربية والتعليم
MoH	Ministry of Health	وزارة الصحة
MoNE	Ministry of National Economy	وزارة الاقتصاد الوطني
MoSD	Ministry of Social Development	وزارة التنمية الاجتماعية
MTIT	Ministry of Telecommunication and Information Technology	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
NGOs	Non-Governmental Organizations	المنظمات غير الحكومية
O&M	Operation and Maintenance	التشغيل والصيانة
OHS	Occupational Health and Safety	الصحة والسلامة المهنية
PA	Palestinian Authority	السلطة الفلسطينية
PAPs	Project Affected Parties/Populations	الأطراف المتأثرة بالمشروع
PEAP	Palestinian Environmental Assessment Policy	سياسة التقييم البيئي الفلسطينية
PEL	Palestinian Environment Law	قانون البيئة الفلسطيني
PMIU	Project Management and Implementation Unit	وحدة إدارة وتنفيذ المشروع
SEP	Stakeholders Engagement Plan	خطة إشراك أصحاب المصلحة
TITRC	Telecommunication and Information Technology Regulatory Commission	هيئة تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
WB&G	West Bank and Gaza	الضفة الغربية وقطاع غزة

## 1. المقدمة وخلفية المشروع

### 1.1 المقدمة

يلعب قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دورًا بارزًا في فلسطين، ولديه القدرة على الانتقال والتحول بشكل ملحوظ إلى اقتصاد رقمي كامل مع زيادة الطلب من القطاعات المختلفة؛ كالتعليم، الصحة، الزراعة والخدمات الحكومية. تقرّر "الاستراتيجية القطاعية لتنمية الاقتصاد الوطني 2020-2022" المحدثه من قبل وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية (MoNE) بأهمية "الرقمية"، "الاستراتيجية القطاعية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2021-2023"، "سياسة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات 2020-2030"، من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية و "سياسة التحول الرقمي"؛ ما يجعلها جزءًا من الهدف المتمثل في خلق بيئة أعمال تمكينية وجذابة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، محددة من حيث "دعم وتعزيز الصناعات الرقمية والتكنولوجية، إضافة إلى تعزيز المحتوى الرقمي".

يوفر التحول الرقمي في الضفة الغربية وقطاع غزة (WB&G) إمكانيات جديدة لربط الأفراد والشركات وتقديم الخدمات في مجالات لا تستطيع فيها الأساليب التقليدية ذلك. من خلال الاستثمار في الاقتصاد الرقمي، يمكن للضفة الغربية وقطاع غزة أن تكونا أكثر استعدادًا للتعامل مع الجائحة المستمرة (COVID-19) وحالات الطوارئ المستقبلية المماثلة، بما في ذلك الكوارث المناخية والطبيعية. إن تزايد استخدام الشبكات الرقمية يجعل اتصالات الإنترنت عالية السرعة والموثوق بها شريان حياة حيوي.

يجري إعداد مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة بموجب الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي للعام 2018. وعليه، فإنه يتحتم على المشاريع الامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية العشرة (ESSs). يدرك مشروع تطوير الخدمات الرقمية أهمية المعايير البيئية والاجتماعية وبتبناها؛ لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية (E&S).

### 1.2 مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة

سيسعى المشروع إلى تحقيق نتائج ملموسة للفلسطينيين من خلال زيادة فرص الوصول إلى خدمات النطاق العريض عالية السرعة، والخدمات الرقمية المختارة للمواطنين والشركات. وسيركز المشروع على النقاط الرئيسية لإطلاق العنان للتحول الرقمي في الضفة الغربية وقطاع غزة مع مواجهة بعض التحديات الثنائية التي تسمح له بتحقيق كامل إمكاناته. كما سيعمل على ترسيخ المرونة الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة وقدرة السلطة الفلسطينية على الاستجابة للطوارئ، مثل COVID-19.

يكن التحدي الأساسي لتعزيز ظهور اقتصاد رقمي حيوي، ديناميكي وآمن في الضفة الغربية وقطاع غزة في التطوير السريع للبنية التحتية الرقمية. إذ أن المشغلين الفلسطينيين يواجهون قيودًا على بناء البنية التحتية، تخصيص الطيف للنطاق العريض المتنقل من الجيل الثالث/الجيل الرابع، استيراد واستخدام معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حرم الطريق في

المنطقة "ج" والمنافسة في السوق من المشغلين الإسرائيليين. بموجب الاتفاقيات الحالية، يحق للسلطة الفلسطينية بناء وتشغيل بنية تحتية مستقلة للاتصالات إلى جانب الحق في وضع سياسات اتصالات خاصة بها؛ إلا أن إسرائيل تتمتع بسلطة اتخاذ القرار بشأن طيف الترددات والبنية التحتية للاتصال بالإنترنت بين المدن في الضفة الغربية وقطاع غزة في المنطقة "ج".

يتمحور مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة حول أربعة مكونات رئيسية تهدف إلى:

- i. تطوير الأسس القانونية والتنظيمية للاقتصاد الرقمي؛
- ii. تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع اتصال النطاق العريض؛
- iii. إنشاء منصات رقمية عامة آمنة وتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين والشركات.

المكونات الأربعة الرئيسية هي:

- تهيئة بيئة قانونية وتنظيمية للاقتصاد الرقمي؛ وبشكل أساسي التطوير المؤسسي بما في ذلك تطوير هيئة تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية (TITRC) - هيئة المصادقة الإلكترونية (CA)؛ الإطار القانوني والتنظيمي؛ وبناء القدرات،
- البنية التحتية الرقمية - واتصال النطاق العريض؛ والتي تشمل توسيع اتصال النطاق العريض عالي السرعة من خلال تطوير البنية التحتية للألياف الضوئية خلال نهج الحد الأقصى للتمويل من أجل التنمية (MFD)، بالإضافة إلى تطوير مركز الاستجابة للطوارئ (ERC) والتعافي والقدرة على الصمود والمواجهة.
- المنصات الرقمية العامة الآمنة وتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين والشركات؛ وما يتضمنه من إنشاء موقع لاستعادة البيانات،
- وحدة إدارة وتنفيذ المشروع (PMIU).

كما تشمل مكونات المشروع خدمات الحكومة الإلكترونية المركزية، والحكومة الإلكترونية، ومنصة الشراء الحكومي الإلكتروني (e-GP).

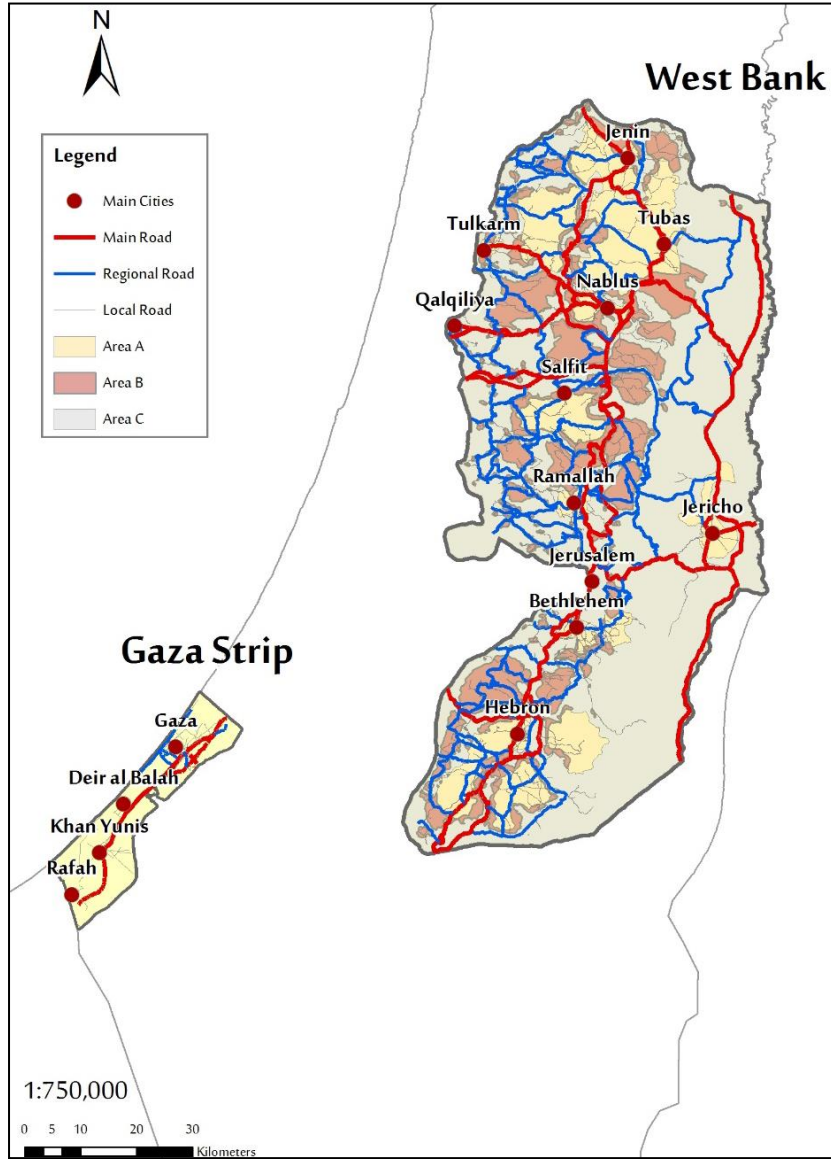
تلتزم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية (MTIT)، بصفتها المالك للمشروع، بإجراء تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA) لجميع الاستثمارات والمشاريع الممولة في إطار تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة. وكجزء من إطار الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMF)، تم إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP).

### 1.3 موقع المشروع

يستهدف مشروع تطوير الخدمات الرقمية قيد البحث مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ حيث تبلغ مساحة الضفة الغربية 5,820 كم<sup>2</sup> ويقطنها حوالي 3.5 مليون نسمة موزعين على 11 محافظة. تعتبر محافظة الخليل أكبر هذه المحافظات، بمساحة تمتد على 20٪ من مساحة الضفة الغربية. في حين يبلغ عدد سكان القطاع حوالي 2 مليون نسمة موزعين على مساحة 365 كم<sup>2</sup>، ويحتل المرتبة الثالثة عالمياً من حيث الكثافة السكانية. يبين الشكل أدناه منطقة استهداف المشروع، إضافة إلى التصنيف الجيوسياسي وفقاً لاتفاقية أوسلو.

#### 1.4 الخلفية القانونية

لا يزال قطاع الاتصالات الفلسطيني محكوما لقانون الاتصالات القديم (رقم 3 لعام 1996)، إضافة إلى افتقار القطاع لوجود استراتيجية للاقتصاد الرقمي. منذ العام 2005، شاركت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في صياغة إطار قانوني وتنظيمي، وما يحتويه من إنشاء هيئة مستقلة لتنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وترتب على ذلك (1) ضعف في الاستجابة لمعالجة القضايا التقنية والقانونية الخاصة بالقطاع، (2) تأثير سلبي على شفافية عملية الترخيص، و (3) غياب التنظيم في مواجهة هيمنة شركة الاتصالات الفلسطينية (Paltel)؛ وبالتالي التأثير السلبي على المشتركين من حيث الأسعار وجودة الخدمة. هذا وقد أتمت الوزارة المسودة الأولى لقانون اتصالات جديد، والذي من المتوقع أن يخضع للمراجعة النهائية والموافقة في العام 2021.



صورة (1): منطقة استهداف المشروع (الضفة الغربية وقطاع غزة)



## 1.5 متطلبات البنك الدولي

يتضمن الإطار البيئي والاجتماعي (ESF) للبنك الدولي المعيار البيئي والاجتماعي العاشر (ESS10): إشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، والذي يقر بأهمية المشاركة المفتوحة والشفافة لأصحاب المصلحة في المشروع باعتبارها عنصراً أساسياً من الممارسات الدولية الجيدة. ويؤكد المعيار البيئي والاجتماعي العاشر على أن المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة بإمكانها المساهمة في تحسين الاستدامة البيئية والاجتماعية للمشروع وتعزيز قبوله بشكل كبير، وبالتالي نجاح تصميمه وتنفيذه.

تدعم مشاركة أصحاب المصلحة تطوير علاقات قوية، بناءة وسريعة الاستجابة، وما لذلك من أهمية في الإدارة الناجحة للمخاطر البيئية والاجتماعية للمشروع. وحتى تصبح هذه المشاركة أكثر فاعلية، فإنه لا بد لها أن تقترن بالمرحلة المبكرة من عملية تطوير المشروع، كونها جزء لا يتجزأ من قرارات المشروع وتقييمه وإدارته ومراقبته.

إنه من الأهمية بمكان، إشراك أصحاب المصلحة طيلة دورة حياة المشروع، والبدء بها باكراً في عملية تطوير المشروع وفي إطار زمني محدد، ما يتيح إجراء مشاورات مفيدة بشأن تصميم المشروع. علاوة على ذلك، فإن طبيعة، نطاق ووتيرة هذه المشاركة لا بد لها أن تتناسب مع طبيعة المشروع، حجمه، مخاطره وتأثيراته البيئية والاجتماعية المحتملة.

يجب أن تكون المشاركة على هيئة مشاورات هادفة مع كافة أصحاب المصلحة وتزويدهم بالمعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب؛ بحيث تكون مفهومة ومتاحة؛ على أن يكون التشاور بطريقة ملائمة ثقافياً وخالية من التلاعب، التدخل، الإكراه، التمييز والترهيب. إن إشراك أصحاب المصلحة لا بد أن يشمل (1) تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم؛ (2) التخطيط لكيفية إتمام المشاركة؛ (3) الإفصاح عن المعلومات؛ (4) التشاور مع أصحاب المصلحة؛ (5) معالجة المظالم والاستجابة لها؛ (6) رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة.

يجب الاحتفاظ بسجل موثق لمشاركة أصحاب المصلحة (SEP) والإفصاح عنه؛ بما في ذلك وصف أصحاب المصلحة الذين تمت استشارتهم، ملخص للتعليقات الواردة، وشرح موجز لكيفية أخذ هذه التعليقات بعين الاعتبار، أو أسباب عدمه.

يتطلب المعيار البيئي والاجتماعي العاشر (ESS10) أيضاً تطوير وتنفيذ آلية التظلم (GM)، والتي تسمح للأطراف المتأثرة بالمشروع (PAPS) وغيرهم بإثارة مخاوفهم وتقديم التعليقات المتعلقة بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع ومعالجة هذه المخاوف في الوقت المناسب.

## 1.6 المخاطر البيئية والاجتماعية

لا تنطوي الأنشطة، المرتبطة بمكونات مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة، على مخاطر/ آثار بشكل أساسي، وإنما على تأثيرات بيئية واجتماعية إيجابية. تشمل مكونات المشروع أنشطة تقديم الخدمات أو توريد المعدات ولا تشمل إنشاء البنية التحتية. كما تشمل بناء القدرات وبرامج تدريبية متعلقة بالخدمة، وضع نظام يضمن تطبيق معايير ضمان الجودة لدى مقدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من القطاعين العام والخاص. من المتوقع أن تعمل أنشطة المشروع المقترح على تحسين خدمات الاتصالات الحالية والمستقبلية

في التجمعات المحلية المستهدفة، إضافة إلى توفير فرص عمل. ومع ذلك، فقد تم تحديد العديد من التأثيرات والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بتنفيذ أنشطة المشروع في الضفة الغربية وقطاع غزة (أي في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية). في المقام الأول، ترتبط المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة بقضايا الصحة والسلامة المهنية (OHS)، النفايات الإلكترونية، الاستبعاد الاجتماعي للفئات الضعيفة؛ والتي تتضمن الأسر الفقيرة، النساء والشباب خاصة في قطاع غزة، المخاطر المتعلقة بالعمالة وظروف العمل والتعرض للإساءة القائمة على النوع الاجتماعي وقضايا التحرش الجنسي. من المحتمل أيضًا أن يؤثر انقطاع الخدمات خلال أنشطة الإنشاء/ التركيب على أطراف المشروع، ما قد يجعله مصدرًا للشكوى. يمكن تلخيص هذه المخاطر على النحو الآتي:

- مخاطر على البنية التحتية وخدمات الاتصالات أثناء أنشطة الإنشاء/ التركيب؛ ما سيؤدي إلى تعطيل الأعمال والمرافق المستهدفة الأخرى مؤقتًا؛
- الآثار والمخاطر البيئية المتعلقة بالنفايات الإلكترونية؛ والتي ستولد نتيجة لاستبدال معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، أجهزة الكمبيوتر، وما إلى ذلك. قد يؤدي سوء الإدارة والتراكم والتخلص غير السليم من النفايات الإلكترونية إلى آثار بيئية وصحية، فضلًا عن التأثير البصري المزعج. مطلوب خطة لإدارة النفايات الإلكترونية.
- مخاطر السلامة العامة والصحة والسلامة المهنية أثناء أنشطة التركيب؛ مثل تمديد الإنترنت والمرافق والشركات وتزويد البنية التحتية للنطاق العريض من خلال نظام الميكروويف اللاسلكي.
- المخاطر المرتبطة بالاستبعاد الاجتماعي، والتي يتوجب تخفيفها من خلال وضع معايير لاختيار المستفيدين والتأكد من أن فوائد المشروع؛ مثل الحصول على خدمات النطاق العريض، الاتصال بشبكة الإنترنت وفرص العمل، من الممكن الوصول إليها وتحسينها للفئات الأكثر ضعفًا مثل الشباب والنساء ، بما في ذلك من المجتمعات الفقيرة وخاصة في قطاع غزة.
- خطر تعرض المرأة للتحرش الجنسي أو الاستغلال. حيث ستتضمن آلية معالجة المظالم، الخاصة بالمشروع، إجراءات محددة للإساءة القائمة على النوع الاجتماعي؛ مثل التقارير السرية والتوثيق الأخلاقي لمثل هذه الحالات.
- المخاطر المتعلقة بالعمالة وظروف العمل للعاملين في المشروع.

### 1.7 نطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة

يتوجب على المقترض تطوير خطة إشراك أصحاب المصلحة؛ بحيث تتناسب مع طبيعة المشروع، حجمه، مخاطره وآثاره المحتملة. كما يجب الإفصاح عن الخطة، في أبكر وقت ممكن، وقبل تقييم المشروع، وعلى المقترض التماس آراء أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالخطة؛ بما في ذلك تحديد أصحاب المصلحة ومقترحات للانخراط في المستقبل. في حال إحداث تغييرات كبيرة على الخطة، فإنه يستلزم الإفصاح عن تلك المحدثات من قبل المقترض. علاوة على ذلك ووفقًا للمعيار البيئي والاجتماعي العاشر (ESS10) ، يتحتم على المقترض اقتراح وتنفيذ آلية

التظلم؛ وذلك لتلقي وتيسير حل مخاوف وشكاوى الأطراف المتأثرة بالمشروع، فيما يتعلق بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع في الوقت المناسب.

يستند إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة على النصوص التنظيمية الفلسطينية المعمول بها في قطاعي البيئة والاتصالات، إضافة إلى الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي (ESF). حيث تتضمن النصوص التنظيمية الفلسطينية؛ قانون البيئة الفلسطيني للعام 1999 وسياسة التقييم البيئي الفلسطينية.

هذا وتحدد الخطة مبادئ إشراك أصحاب المصلحة التي سنتتبعها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركاء المشروع الآخرين عبر مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة. إذ أنها تلخص المبادئ العامة والاستراتيجية لتحديد التجمعات المتضررة وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة وخطط الإشراك المتوافقة مع الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي. يتحتم على الخطة:

- وضع نهج منظم لإشراك أصحاب المصلحة؛ من شأنه مساعدة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحديد أصحاب المصلحة وتكوين والحفاظ على علاقة بناءة معهم، ولا سيما الأشخاص المتأثرين بالمشروع،
- تقييم مستوى اهتمام ودعم أصحاب المصلحة ودعم المشروع وتمكين أخذ آراء أصحاب المصلحة في الحسبان في تصميم المشروع والأداء المتعلق بالبيئة والصحة والسلامة،
- تعزيز وتوفير وسائل للمشاركة الفعالة والشاملة للأشخاص المتأثرين بالمشروع طوال دورة حياة المشروع بشأن القضايا التي من المحتمل أن تؤثر عليهم،
- ضمان الإفصاح عن معلومات المشروع المناسبة بشأن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية لأصحاب المصلحة في الوقت المناسب وبطريقة وصيغة مفهومة.
- تزويد الأشخاص المتأثرين بالمشروع بوسائل متاحة وشاملة لإثارة القضايا والمظالم، والسماح لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالاستجابة لهذه المظالم وإدارتها.

## 2. ملخص الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة

ترتبط وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفريق المشروع مع عدد من أصحاب المصلحة كجزء من التحضير لهذا المشروع. استهدفت الأنشطة أصحاب المصلحة الرئيسيين المحتملين، والذين قد يشاركون في المشروع. حيث تضمنت أنشطة إشراك أصحاب المصلحة التي جرت كجزء من التحضير للمشروع اجتماعات تمهيدية مع مختلف الجهات المعنية.

علاوة على ذلك، فقد عُقدت جلسة تشاورية عامة افتراضية، عبر تطبيق (Zoom)، يوم الأحد 13 كانون أول 2020، بمشاركة 30 ممثلاً عن الأطراف المتأثرة بالمشروع؛ وذلك عن منظمات المجتمع المدني، شركة كهرباء محافظة القدس، مزودي خدمة الانترنت من القطاع الخاص، صندوق الاستثمار الفلسطيني، الدفاع المدني، الشرطة، النيابة العامة والوزارات ذات الصلة؛ بما فيها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة النقل والمواصلات، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، وزارة التربية والتعليم وجمعية الحاسبات الفلسطينية.

خلال الجلسة التشاورية، أعرب المشاركون عن مخاوفهم إزاء ما يلي: (1) الحاجة إلى رفع مستوى الأنظمة المعمول بها في المؤسسات وبناء قدرات الموظفين ذوي الصلة؛ (2) أمن المعلومات والخصوصية؛ (3) الإفصاح عن المعلومات والتوعية العامة بشأن الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية؛ وخاصة التصاريح/ التراخيص الإلكترونية والدفع الإلكتروني؛ (4) تحديد أولويات تطبيق مكونات المشروع لمواكبة التنمية والبنى التحتية ذات الصلة في المؤسسات، مع إعطاء الدفع الإلكتروني الأولوية القصوى. إضافة إلى ذلك، شدد المشاركون على أهمية الوصول العادل إلى الخدمات وأمن المعلومات. أثناء تنفيذ أنشطة المشروع، يتحتم على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمان اتخاذ التدابير اللازمة لتجنب أي انقطاع رئيسي في الخدمات الرقمية. للمزيد من التفاصيل حول مشاركة أصحاب المصلحة والجلسة التشاورية العامة، راجع الملحق (7.1).

### 3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

#### 3.1 مقدمة

تعمل التقنيات الرقمية على تغيير الحياة، الأعمال والحكومات من خلال إنشاء صناعات جديدة، تحويل تلك القائمة، خلق فرص عمل أكثر وأفضل، وتحسين الخدمات الحكومية للمواطنين. في فلسطين، يتمتع الاقتصاد الرقمي بالقدرة على إطلاق العنان لنمو الوظائف والفرص في منطقة تعاني من عدم الاستقرار السياسي مع سياق اقتصادي صعب بكلّيته. من الممكن أن يساهم استيعاب النطاق العريض واعتماد المنصات الرقمية في تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين التماسك الاجتماعي من خلال ربط الناس بالأسواق الرقمية وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

سوف تؤثر مخرجات مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة بشكل مباشر على استخدام الخدمات الرقمية من خلال تحسين جودة الخدمة، مدى التغطية، المقدرة على الدفع والمنافسة في السوق. كما ستسهم في سد الفجوة الرقمية وتعزيز النمو الشامل في فلسطين وبين الفلسطينيين. تم تصميم المشروع ليكون مركزيا، بهدف تمكين أكبر عدد ممكن من الفلسطينيين وموظفي الحكومة من الحصول على واستخدام النطاق العريض والخدمات الرقمية الأخرى.

المستفيدون بشكل مباشر من المشروع هم الأشخاص والمؤسسات الذين سيتم تزويدهم بالتدريب واشتراكات خدمة النطاق العريض في إطار المشروع، إضافة إلى المواطنين والشركات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية الإدارية عالية الجودة. هذا وقد يشمل المستفيدون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تستفيد من فرص إضافية للمشاركة في المناقصات العامة من خلال منصة الشراء الحكومي الإلكتروني.

تُصنّف الآثار والمخاطر البيئية والاجتماعية لمشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة على أنها منخفضة إلى متوسطة. لذلك، فإنه من المرجح أن تتواتر مشاركة أصحاب

المصلحة خلال مرحلة التنفيذ؛ بسبب طبيعة أنشطة المشروع، وسيتم تقليصها بشكل كبير خلال مرحلة التشغيل.

### 3.2 الغرض والأهداف

إن الغرض من الخطة هو تبيان الكيفية التي سيتم عليها إشراك أصحاب المصلحة طوال دورة حياة المشروع والأساليب التي سيتم استخدامها كجزء من العملية؛ وكذلك تحديد مسؤوليات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والأطراف الأخرى في تنفيذ أنشطة الإشراك. تضم الأهداف الرئيسية لهذه الخطة:

- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين ضمن مكونات وأنشطة المشروع.
- إتاحة الفرصة لأصحاب المصلحة المحددين للمشاركة في عملية تحديد أي آثار و/ أو مخاوف محتملة.
- تحديد تلك الآثار/ المخاوف البيئية والاجتماعية، التي تعتبر ذات أهمية وصلة رئيسية؛ من خلال عملية الإفصاح عن المعلومات والتشاور الهادف وفقاً لمتطلبات الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي والمعياري البيئي والاجتماعي العاشر (ESS10).
- ضمان اتباع النهج المناسب والتركيز الكافي أثناء تنفيذ المشروع.
- التأكد من المشاركة المناسبة لأصحاب المصلحة المحددين في القضايا التي من المحتمل أن تؤثر عليهم، إضافة إلى إدارة آلية التظلم المجتمعية التي ستبناها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال فترة عمر المشروع؛ وخاصة أثناء التنفيذ.
- تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة لتنفيذ إشراك أصحاب المصلحة.
- توجيه بناء علاقات متبادلة؛ قائمة على الاحترام والفائدة والديمومة مع أصحاب المصلحة؛ والتأكد من أن آلية التظلم المجتمعية في متناول اليد.

### 3.3 تطبيق الخطة

يتوجب على وثيقة الخطة أن تكون قابلة للتطبيق على كافة أصحاب المصلحة طوال فترة عمر المشروع، والذي يتضمن بشكل أساسي المرحلتين التاليتين:

- مرحلة التنفيذ: وفقاً للمكون الثاني لمشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة، فإن الأنشطة الرئيسية المندرجة تحت هذه المرحلة تشمل التمديدات؛ مثل اتصالات الإنترنت للمنشآت والشركات وتزويد البنية التحتية للنطاق العريض من خلال الاستفادة من قدرة الألياف الضوئية الفائضة من شركات توزيع الكهرباء. من المتوقع أن تتضمن هذه الأنشطة تمديدات لاتصال النطاق العريض واتصالات الإنترنت والتي من المحتمل أن تنطوي على مخاطر الصحة والسلامة المهنية وتتطلب إدارة النفايات؛ وخاصة المخلفات الإلكترونية. تجدر الإشارة إلى أنه لن يتم تنفيذ أي تمديد للألياف الضوئية في هذا المشروع، وإنما ستستفيد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من قدرة الألياف الضوئية الفائضة المتاحة لشركات توزيع الكهرباء.
- مرحلة التشغيل: أثناء تشغيل المشروع، ستتقلص الأنشطة بشكل كبير؛ حيث ستنحصر على أعمال التشغيل والصيانة (O&M) للنظام الرقمي والتمديدات الأخرى ذات الصلة.

### 3.4 المنهجية

لضمان انتهاج أفضل الممارسات، سيعمل المشروع على تطبيق المبادئ التالية لإشراك أصحاب المصلحة:

- نهج الانفتاح ودورة الحياة: سيتم ترتيب المشاورات الخاصة بالمشروع على طول دورة حياته؛ بحيث تجري بطريقة منفتحة، خالية من التلاعب الخارجي، التدخل، الإكراه أو الترهيب. ينبغي تصميم أنشطة التشاور ومشاركة أصحاب المصلحة لضمان إجراء مشاورات فعالة وهادفة لتلبية احتياجات المشروع وأصحاب المصلحة، كما يجب أن تخضع للحالة الوبائية المتعلقة بفيروس كورونا، والقيود التي تضعها الحكومة بشأن التباعد الاجتماعي والحد من الازدحام، على النحو المحدد في المذكرات التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية؛
- المشاركة والتغذية الراجعة: سيتم توفير المعلومات ونشرها بين أصحاب المصلحة على نطاق واسع وبشكل مناسب؛ كما سيتم توفير الفرص لإيصال ملاحظات أصحاب المصلحة؛ وذلك من أجل تحليل ومعالجة التعليقات والمخاوف؛
- الشمولية والحساسية: يتم تحديد أصحاب المصلحة لدعم التواصل وبناء علاقات فعالة. يتحتم على عملية المشاركة في المشروع أن تتسم بالشمولية. يتم تشجيع أصحاب المصلحة كافة في جميع الأوقات على المشاركة في عملية التشاور. يتساوى جميع أصحاب المصلحة في الحصول على المعلومات. الحساسية لاحتياجات أصحاب المصلحة هي المبدأ الأساسي وراء اختيار أساليب المشاركة. يولى اهتمام خاص للفئات الضعيفة؛ ولا سيما النساء والشباب وكبار السن.

### 3.5 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

يشمل مصطلح "الأطراف المتأثرة بالمشروع" أولئك الذين يحتمل أن يتأثروا بالمشروع بسبب الآثار الفعلية أو المخاطر المحتملة على بيئتهم المادية، الصحة، الأمن، الممارسات الثقافية، الرفاهية أو سبل العيش. قد يندرج تحت أصحاب المصلحة هؤلاء الأفراد أو الجماعات، بما في ذلك المجتمعات المحلية". هم الأفراد أو الأسر الأكثر احتمالاً لملاحظة التغييرات الناجمة عن الآثار البيئية والاجتماعية للمشروع.

يشير مصطلح "الأطراف المهمة الأخرى" إلى "الأفراد، المجموعات أو المنظمات المهمة بالمشروع؛ إما بسبب موقعه، خصائصه، آثاره أو المسائل المتعلقة بالمصلحة العامة.

- *أصحاب المصلحة المتأثرون:* الأشخاص/ المنظمات المحتمل تأثرهم بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع بشكل إيجابي أو سلبي و/ أو تم تحديدهم على أنهم الأكثر عرضة للتغيير الذي سينجم عن المشروع. لا بد من مشاركة هؤلاء في تحديد الآثار ومدى أهميتها، إضافة إلى صنع القرار بشأن تدابير الإدارة. من الأمثلة على الأطراف المتأثرين بمشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة: الأسر والشركات الواقعة في الجوار المباشر للمشروع مثل مزودي خدمة الإنترنت (مزودو خدمة الإنترنت، السكان القاطنون في الضفة الغربية وقطاع غزة والوزارات مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات).

وتشمل الأطراف المتأثرة بالمشروع، على سبيل المثال لا الحصر:

1. وزارة التنمية الاجتماعية ومكاتبها في المحافظات؛ من المتوقع تأثرها بالمشروع لتعاملها مع النزاعات الاجتماعية والإقصاء.
2. وزارة العمل والوزارات الفلسطينية الأخرى التي ستشارك في الشراء الحكومي الإلكتروني.
3. النقابات العمالية المدافعة عن حقوق العمال.
4. مزودو خدمة الإنترنت والمؤسسات الأخرى التي تتعامل مع صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والأعمال.
5. أصحاب المصلحة الآخرون الذين قد يتأثرون سلباً أو إيجاباً بأنشطة المشروع.

• *أصحاب المصلحة الآخرون المهتمون:* الأشخاص والمنظمات المهتمون بالمشروع و/ أو الذين من المحتمل أن يؤثروا على المشروع بطريقة ما. من الأمثلة على هؤلاء؛ سكان المناطق المجاورة، عامة الناس، المنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المدني، المؤسسات، الحكومات الوطنية والإقليمية، المؤسسات الأكاديمية، شركات القطاع الخاص، المختصون في قطاع تكنولوجيا المعلومات، المنظمات البيئية، وكالات وبرامج التنمية وغيرهم من العاملين على المستويات الإقليمية، الوطنية والدولية.

• *الأفراد أو المجموعات المحرومة أو المستضعفة:* أولئك الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب أو قد يتعرضون لمزيد من الحرمان والإقصاء من المشروع بالمقارنة مع أي مجموعة أخرى بسبب ضعفهم، وقد يتطلب ذلك جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم المتساوي مع غيرهم في الاستشارة وعملية صنع القرار المرتبطة بالمشروع.

قد تشمل الفئات المستضعفة، على سبيل المثال لا الحصر:

1. كبار السن والقصر، خاصة إذا كانوا يعيشون بمفردهم.
2. الأشخاص ذوو الإعاقة الجسدية والعقلية والقائمون على رعايتهم.
3. الأسر ذات الدخل المنخفض، التي تعتمد على دعم الآخرين.
4. الأسر التي تعولها نساء أو أمهات عازبات مع الأطفال القصر والفتيات المراهقات.
5. الأطفال والفتيات المراهقات.
6. العاطلون عن العمل (رجالاً ونساءً).
7. المزارعون والصيدون الفقراء (غزة).
8. الأسر والطلاب الذين يعيشون في المناطق النائية (مثل التجمعات البدوية والطائفة السامرية في نابلس).

سيتم تحديد وإقرار المجموعات المستضعفة داخل المجتمع المتأثر بالمشروع وإدراجها والتشاور معها، حسب الاقتضاء. يجب اتخاذ التدابير التالية لتقديم الدعم للأشخاص المستضعفين:

- ستقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ وحدة إدارة وتنفيذ المشروع بإعطاء الأولوية لأفراد الأسر الضعيفة لتوفير التدريب على تنمية المهارات، وعند إتمام المشروع بنجاح فإن هذا من شأنه أن يوفر فرص عمل على أساس الأولوية.
- ستخلق وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتضمن فرص عمل للأسر التي تعولها نساء، وكذلك الأسر ذات الدخل المنخفض والأشخاص ذوي الإعاقة، قدر المستطاع.
- ستضمن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ وحدة إدارة وتنفيذ المشروع المشاركة الفعالة لجميع أصحاب المصلحة؛ بما في ذلك الفئات الضعيفة في اجتماعات التشاور لصنع القرارات المتعلقة بالمشروع.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي المالك الوحيد والمستفيد الرئيسي من المشروع. يورد الجدول التالي، جدول (1)، أصحاب المصلحة المحتملين والمستفيدين من مكونات وأنشطة المشروع.

جدول (1): أصحاب المصلحة المحتملين وفقا لمكونات وأنشطة المشروع

مكونات المشروع	أنشطة المشروع	أصحاب المصلحة المحتملين
البيئة القانونية والتنظيمية للاقتصاد الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التطوير المؤسسي.</li> <li>- تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة المصادقة الإلكترونية.</li> <li>- بناء القدرات.</li> <li>- الإطار القانوني والتنظيمي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- وزارة العدل.</li> <li>- مجلس الوزراء.</li> <li>- طاقم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> </ul>
البنية التحتية الرقمية واتصال النطاق العريض	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توسعة النطاق العريض عالي السرعة.</li> <li>- تحسين البنية التحتية الرقمية.</li> <li>- توسعة اتصال النطاق العريض.</li> <li>- تطوير مركز الاستجابة للطوارئ والتعافي والقدرة على الصمود والمواجهة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جميع الفلسطينيين المستخدمين للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- شركات الاتصالات ومزودو خدمة الانترنت.</li> <li>- شركات توزيع الكهرباء.</li> <li>- وزارة الصحة، والمستجيبين للطوارئ؛ الشرطة، الإسعاف، الدفاع المدني،</li> </ul>



المشافي، إنقاذ الطفل، الخ.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- جميع الفلسطينيين المستخدمين للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- شركات الاتصالات ومزودو خدمة الانترنت.</li> <li>- المجلس الأعلى لسياسات الشراء العام.</li> <li>- المقاولون، الاستشاريون والموردون.</li> <li>- الوزارات والهيئات الفلسطينية.</li> <li>- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومكاتبها الإقليمية الفرعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم الخدمات الرقمية للمواطنين والشركات.</li> <li>- الحكومة الالكترونية والشراء الحكومي الالكتروني.</li> <li>- مركز خدمات الحكومة الإلكترونية.</li> <li>- وحدة المصادقة الإلكترونية.</li> <li>- موقع استعادة البيانات.</li> </ul>	المنصات الرقمية العامة الآمنة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- طاقم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- خريجو تكنولوجيا المعلومات، إدارة المشاريع، العلوم البيئية والهندسة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير الوحدة.</li> <li>- بناء القدرات.</li> </ul>	وحدة إدارة وتنفيذ المشروع

### 3.6 تحديد وتعيين أصحاب المصلحة

يهدف هذا القسم إلى تقديم التوجيه لجميع الجهات الخارجية المتصلة بهذا المشروع، إضافة إلى العاملين فيه والموظفين؛ وذلك بهدف المساعدة في تنفيذ الأنشطة اليومية أثناء مرحلتي التنفيذ والتشغيل. يحدد الجدول (2) أدناه فئات أصحاب المصلحة والأطراف المتأثرة والأنشطة المتعلقة بالمشروع.

تعتبر سلطة جودة البيئة ووزارة الصحة من بين أصحاب المصلحة الآخرين الذين سيتم دمجهم في المشروع. وفقاً لقانون البيئة الفلسطيني، فإن سلطة جودة البيئة مسؤولة وتشارك أصحاب المصلحة الآخرين في إدارة، مراقبة وإعداد معايير حماية البيئة.



جدول (2): تحديد وتعيين أصحاب المصلحة

تأثير المشروع	مستوى المشاركة	أصحاب المصلحة	المجموعة
أصحاب المصلحة الداخليون			
عالي	تأثر مباشر أو غير مباشر بالمشروع في جميع مراحله. يتم توظيف العمال المباشرين من قبل مطور المشروع (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) وهو الكيان الأول المسؤول عن هذا المشروع، وعن الأداء العام والامتثال للمتطلبات التنظيمية وكذلك متطلبات البنك الدولي.	موظفو وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الذكور والإناث المشاركين في المشروع. وهذا يشمل العمال المؤقتون أو بدوام جزئي.	العمال المباشرون
عالي	تأثر مباشر أو غير مباشر بالمشروع أثناء مرحلة التنفيذ/ التمديد. عمال المقاول مسؤولون عن الامتثال لجميع أنشطة التنفيذ وفقًا لاتفاقية المقاول مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	عمال العقود والموظفون من قبل أطراف خارجية؛ مثل المقاول، المورد و/ أو المقاول الفرعي. وهذا يشمل العمال المؤقتون أو بدوام جزئي.	عمال العقود/ المقاولون/ الموردون/ المقاولون الفرعيون/ فريق التركيب والتمديد
عالي	تأثر مباشر أو غير مباشر بالمشروع خلال مرحلة التشغيل والصيانة. يتحمل عمال العقود مسؤولية أنشطة التشغيل والصيانة وفقًا للاتفاقية المبرمة بين المقاول ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	عمال التشغيل والصيانة المسؤولون عن تشغيل وصيانة النظام الرقمي خلال مرحلة تشغيل المشروع.	عمال العقود/ المشغلون وفريق التشغيل والصيانة
أصحاب المصاحبة الخارجيون			
متوسط إلى عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>أصحاب المصلحة الذين قد يؤثرون على تنفيذ المشروع خلال فترة حياته.</li> <li>قد تؤثر السلطات المحلية على المشروع</li> </ul>	سلطة جودة البيئة والوزارات الأخرى وزارة ذات الصلة مثل: وزارة العمل، الصحة، وزارة التنمية الاجتماعية، الخ.	الوزارات والهيئات المحلية الفلسطينية

	من حيث المتطلبات التنظيمية. حيث سيتعين على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التأكد من أن المشروع يتماشى مع كافة القوانين واللوائح المحلية.		
متوسط	أصحاب المصلحة الذين قد يؤثرون ويتخذون قرارات بشأن تنفيذ المشروع خلال جميع دورة حياة المشروع.	البلديات ذات الصلة/ المناطق التي تقع فيها المنشآت والشركات المستفيدة من المشروع.	البلديات والسلطات المحلية
منخفض	أصحاب المصلحة الذين لم يتأثروا بتطور المشروع، ولكن من المحتمل أن يكونوا مهتمين بالمشروع خلال أي مرحلة من مراحله.	أصحاب المصلحة الذين قد يكون لديهم اهتمام بالمشروع: <ul style="list-style-type: none"> <li>• مركز العمل التنموي/ معاً، رام الله.</li> <li>• مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، نابلس.</li> <li>• الخ.</li> </ul> <p><i>المنظمات النسائية:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية، رام الله.</li> <li>• الخ.</li> </ul>	المنظمات غير الحكومية/ منظمات المجتمع المدني/ الجمعيات التعاونية المحلية، التعاونيات، الجمعيات.
عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أصحاب المصلحة الذين قد يؤثرون ويتخذون قرارات بشأن تنفيذ المشروع في جميع مراحله.</li> <li>• قد تتأثر المجتمعات بشكل مباشر أو غير مباشر بأنشطة تنفيذ المشروع؛ مثل</li> </ul>	الشركات التجارية، وغيرهم من أفراد المجتمع والسكان المقيمين.	المجتمع والشركات؛ بما في ذلك مزودو خدمة الإنترنت، شركات الاتصالات، الخ.

	عمليات نقل المواد والعمال، حركة المرور، الضجيج. كما قد تتأثر بشكل إيجابي من وجود العمال؛ حيث أن عملهم في المنطقة يمكن أن يسهم في توفير خدمات معينة.		
عالي	أصحاب المصلحة الذين قد يؤثرون ويتخذون قرارات بشأن تنفيذ المشروع في جميع مراحل. البنك الدولي هو جهة التمويل الأساسية لهذا المشروع. ونتيجة لذلك، يجب أن تتوافق وثائق المشروع وأداؤه مع المعايير المعمول بها. قد تكون وكالات التمويل الأخرى مهتمة بتمويل مكونات مختلفة لهذا المشروع أو أنشطة إضافية ضمن نفس المناطق المستهدفة.	يشمل ذلك وكالات التمويل الدولية التي قد تساهم في هذا المشروع: البنك الدولي، مؤسسة التمويل الدولية، الاتحاد الأوروبي، إلخ.	الجهات المانحة/ الوكالات الدولية الممولة للمشروع.
منخفض	أصحاب المصلحة الذين لم يتأثروا بتطور المشروع، ولكن من المحتمل أن يكونوا مهتمين بالمشروع خلال أي مرحلة. قد يكون اهتمام أصحاب المصلحة هؤلاء لأغراض البحث في المشاريع المستقبلية.	المنظمات العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة مثل: منظمة الرؤية العالمية، مهندسون بلا حدود، اليونيسيف، منظمة إنقاذ الأطفال، إلخ.	المنظمات الدولية غير الحكومية والوكالات

### 3.7 خطة العمل

سيجري تنفيذ أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة على النحو التالي:

- سيتم تحديد أصحاب المصلحة في المشروع وجميع الأطراف المتأثرة أو المهتمة به.
- سيتم تعيين مسؤول بيئي واجتماعي (ESO) للمشروع.
- سيتم إجراء اجتماعات وغيرها من أنشطة المشاركة مع أصحاب المصلحة والإفصاح عن نتائجها.
- الإفصاح عن معلومات المشروع ذات الصلة يساعد المجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين على فهم مخاطر المشروع وآثاره والفرص من ورائه. من خلال إتاحة هذه المعلومات للمجتمعات؛ مثل الغرض من المشروع، طبيعته وحجمه، مدة أنشطة المشروع المقترحة، بالإضافة إلى أي مخاطر وآثار محتملة على هذه المجتمعات وتدابير التخفيف ذات الصلة، عملية المشاركة المتوقعة لأصحاب المصلحة، وآلية التظلم المجتمعية، ستتم إدارة توقعات أصحاب المصلحة بشكل أفضل طوال فترة المشروع، بالإضافة إلى تسهيل عملية الاتصال، مما يؤدي إلى مخرجات أفضل للمشروع.
- سيتم استشارة أصحاب المصلحة المتأثرين أو المؤثرين على أعمال المشروع.
- سيتم الإفصاح عن أي معلومات عامة تتعلق بالمشروع وإتاحة الوصول إليها عند الضرورة.

سيتم إشراك أصحاب المصلحة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ سواء داخليًا أو خارجيًا، كما سيشارك أي من الأطراف المعنية (مقاول، مورد، استشاري، وما إلى ذلك) في العملية خلال مرحلة التنفيذ. ومع ذلك وخلال مرحلة التشغيل والصيانة، فإن مسؤولية إشراك أصحاب المصلحة ستقع على عاتق مقاول التشغيل والصيانة مع الوزارة.

يورد الجدول (3) خطة عمل مقترحة لإشراك أصحاب المصلحة والأنشطة التي سيتم تنفيذها خلال دورة حياة المشروع، بالإضافة إلى تقنيات التواصل مع أصحاب المصلحة؛ لضمان إبلاغهم جميعًا عن المشروع ودمجهم وإدراكهم لحقوقهم وآلية التعبير عن آرائهم. مخاوفهم. إن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن ضمان تنفيذ الأنشطة الواردة أدناه، والتأكد من أن العمال والموردين، الخ، الذين تم تعيينهم لهذا المشروع على دراية تامة بالمتطلبات خلال المراحل التي سيشاركون فيها بشكل مباشر.

تقع مسؤولية تنفيذ خطة العمل بشكل أساسي على عاتق وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ مالك المشروع. يتعين على وحدة إدارة وتنفيذ المشروع، التي سيتم إنشاؤها، تحديد عضو من الوزارة ليكون مسؤولاً عن الوحدة.

هذا وقد تم تسمية المهندسة شروق من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كعضو مركزي لهذا المشروع، ويوصى بأن تكون عضوًا في وحدة إدارة وتنفيذ المشروع بالإضافة إلى المهندس سامر منسق المشروع. لقد بدأت خطة العمل بالفعل، ومن المتوقع أن يتم الانتهاء منها خلال الأشهر الأربعة إلى الستة القادمة. حيث تشير التقديرات إلى أن أقل من 10% من الخطة (بشكل عام) تتم إدارتها بالفعل وأن 90% منها لم يتم بعد.

جدول (3): خطة العمل المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة

النشاط	نوع المعلومات المفصّل عنها	أسلوب المشاركة/ الاتصال	أصحاب المصلحة المطلوب استشارتهم/ إشراكهم	المسؤولية
قبل تنفيذ المشروع				
اجتماعات مع موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعمال العقود.	تطوير برنامج تعريفي لعرض المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية، والمسؤوليات وإبلاغهم بسياسات الوزارة ومدونة قواعد سلوك وآلية التظلم الخاصة بالعمال. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكونوا على دراية بآلية التظلم المجتمعية المتاحة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر معلومات المشروع من خلال برنامج تعريفي (Power Point) ومواد مطبوعة واجتماعات رسمية وغير رسمية.</li> <li>- تسجيل المناقشات والتعليقات المثارة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الموظفون والعمال (المؤقتون والدائمون) في الوزارة.</li> <li>المقاولون/ المقاولون الفرعيون</li> </ul>	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
مشاورات مع الجهات الحكومية والبلديات ذات الصلة	مناقشة التصاريح اللازمة ومتطلبات الرقابة الأخرى المطلوبة أثناء التنفيذ.	نشر معلومات المشروع من خلال كتيبات، الهاتف، البريد الإلكتروني، المقابلات الفردية، الاجتماعات الرسمية، ورسائل الدعوات الرسمية.	الوزارات والبلديات ذات الصلة.	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
المنظمات غير الحكومية/ منظمات المجتمع المدني/ الجمعيات التعاونية المحلية، التعاونيات، المنظمات الدولية غير الحكومية المهتمة بالمشروع.	اجتماع لمرة واحدة للتعريف بأهداف المشروع ونطاقه ومدته.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عقد اجتماع بؤري خلال مرحلة ما قبل التنفيذ للإفصاح عن المشروع وتوزيع المواد التعريفية (إن لزم الأمر). يوصى بالسماح لمجموعة من 8 إلى 15 شخصًا بتقديم وجهات نظرهم. في حال عدم استجابة أحد من أصحاب المصلحة لطلب حضور الاجتماع، سيقوم مدير الموقع بالنيابة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإرسال رسالة إلكترونية أو خطاب يعطي</li> <li>• المنظمات الدولية مثل: الرؤية العالمية، مهندسون بلا حدود، اليونيسف، منظمة أنقذوا الأطفال، إلخ.</li> <li>• المنظمات المحلية: مركز العمل التنموي/ معا، مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، جمعية المرأة</li> </ul>	المنظمات الدولية مثل: الرؤية العالمية، مهندسون بلا حدود، اليونيسف، منظمة أنقذوا الأطفال، إلخ.	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

<p>العاملة الفلسطينية للتنمية، جمعية اتحاد المرأة العربية، إلخ.</p>	<p>مقدمة عن المشروع والهدف من الاجتماع، ويطلب من أصحاب المصلحة الرد قبل أسبوعين من بدء أعمال التنفيذ كحد أقصى. في حال عدم استجابة صاحب المصلحة خلال الفترة المحددة، فسيتم الاحتفاظ بنسخة من البريد الإلكتروني/ الخطاب المرسل في ملف المشروع.</p>		
<p>أثناء التنفيذ/ التركيب</p>			
<p>المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>أفراد المجتمع المحلي. قبل أسبوعين على الأقل من بدء أعمال التنفيذ في كل موقع، سيتم نشر إشعار على المدخل الأمامي للمنشأة/ الشركة المستهدفة؛ لتوعية المجتمع المحيط بطبيعة المشروع ومدته وتوفير نقطة اتصال لرفع الشكاوى المجتمعية (على سبيل المثال، تلك المرتبطة بنقل المواد إلى الموقع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم توزيع نشرة غير فنية تحتوي على المعلومات المذكورة أعلاه بالإضافة إلى ملخص قصير للمخاطر والآثار المحتملة على المواطنين.</p>	<p>يتوجب على مدير الموقع عن المقاول أن يحافظ على قناة اتصال مفتوحة، طوال مرحلة التنفيذ، مع أفراد المجتمع المحلي الموجودين في الجوار المباشر للمنشآت/ مواقع الأعمال في حالة وجود شكاوى/ تظلمات. يجب إبلاغ المجتمع عن المشروع قبل 14 يومًا على الأقل من بدء أعمال التنفيذ حتى يمكن من اتخاذ الترتيبات اللازمة.</p>	<p>التواصل مع أفراد المجتمع المحليين</p>



المجتمعات المحيطة				
التواصل مع الهيئات المحلية ذات الصلة	يتعين على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمقاول الحفاظ على قناة اتصال/ حوار مفتوحة طوال مرحلة التنفيذ، مع الوزارات والهيئات ذات الصلة التي ستساهم في مراقبة المشروع، ترخيصه أو الإشراف عليه من الناحية التنظيمية.	التواصل المستمر من خلال البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية، ورش العمل والاجتماعات (من خلال العروض التقديمية).	الوزارات/ البلديات/ المجالس المحلية.	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
المقاولون/ المقاولون الفرعيون، العمال المؤقتون وعمال العقود المباشرين	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عند توقيع الاتفاقية وأثناء التهيئة للبدء بالأعمال، ستقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإبلاغ عن آلية التظلم المتاحة وكيفية الوصول إليها.</li> <li>- بالإضافة إلى جعلهم على دراية بآلية التظلم المجتمعية المتاحة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر المعلومات عن المشروع من خلال المطبوعات، النشرات، البريد الإلكتروني، ورش العمل والاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.</li> <li>- تسجيل المناقشات والتعليقات المثارة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون والعمال (المؤقتون والدائمون) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>• المقاولون والمقاولون الفرعيون.</li> </ul>	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
مرحلة التشغيل والصيانة				
التواصل مع العمال؛ خاصة أولئك المشاركين بشكل مباشر في أنشطة التشغيل والصيانة.	إبلاغ العمال بآلية التظلم المعمول بها وكيفية الوصول إليها.	الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية، البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية.	الموظفون والعمال (المؤقتون والدائمون) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	المسؤول البيئي والاجتماعي/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

### 3.8 الأساليب، الأدوات والتقنيات

يسعى المشروع إلى استخدام طرق وأساليب مختلفة للمشاركة، كجزء من التفاعل المستمر مع أصحاب المصلحة. ويتحتم على كل نشاط تشاوري، مهما كانت صورته، أن يفي بالمتطلبات العامة المتعلقة بسهولة الوصول؛ فعلى سبيل المثال يجب عقد اللقاءات في أماكن يسهل الوصول إليها ولا تتطلب قطع مسافات طويلة، رسوم أو تصاريح دخول. كما يجب أن يكون النشاط ملائماً من الناحية الثقافية (أي أن يتوافق مع العادات والأعراف المحلية)، وأن يمتاز بالشمولية؛ أي أن يستهدف جميع شرائح المجتمع المحلي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء وغيرهم من الأفراد المستضعفين.

تعتبر المشاورات العامة ضرورية لتحقيق فعالية واستدامة المشروع، ما يدعم عملية التخطيط التشاركي المطلوبة وفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية واللوائح الوطنية الفلسطينية. إنه من الأهمية بمكان إشراك أصحاب المصلحة والمستفيدين خلال دورة حياة المشروع؛ وذلك من مرحلة التصميم إلى مراحل التنفيذ والرقابة.

ليس بالأمر السهل تحقيق المشاركة الفعالة لكافة أصحاب المصلحة؛ فمن الناحية العملية، قد يكون هناك صعوبة في الاستماع للضعفاء، الشباب أو النساء. لذا، بإمكان وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات النظر في إنشاء هيئة وسيطة ومساندة (مثل المنظمات غير الحكومية)؛ من شأنها المشاركة في إدارة الشكاوى (الوساطة وحل القضايا المعقدة) والتشاور مع الفئات الضعيفة.

من الضروري إجراء مشاورات مكثفة مع العامة والكيانات الاجتماعية، المنظمات غير الحكومية والمؤسسات. ولتسهيل المشاورات الهادفة أثناء فترة تنفيذ المشروع، فإنه يترتب على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأي مؤسسة ذات صلة توفير جميع المواد والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب، وبصيغة ولغة مفهومة لعامة الناس. يجب الإعلان عن مكان وجود الوثائق ذات الصلة بالمشروع من خلال وسائل الإعلام المتعارف عليها. استناداً على المصلحة العامة فيما يخص التأثير المحتمل للمشروع، قد تكون هناك حاجة لعقد جلسة استماع عامة للتعبير عن المخاوف بشكل أفضل.

إن عملية التشاور مع أصحاب المصلحة تحت إطار مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة، لا بد لها أن تكون غنية بالمعلومات؛ ما يسمح بالنظر في الاحتياجات الخاصة للفئات المحرومة أو المستضعفة؛ ما يؤدي إلى مزيد من التبادل العميق لوجهات النظر والمعلومات.

من الضروري تهيئة الأطراف المتأثرة بالمشروع وأصحاب المصلحة الآخرين طوال فترة عمر المشروع، وتزويدهم بالمعلومات بطريقة تراعي مصالحهم والمخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة والآثار المترتبة على المشروع.

علاوة على ذلك، يتوجب التركيز على قنوات الاتصال والحوار التي تم إنشاؤها مع أصحاب المصلحة والسعي للحصول على ملاحظاتهم بشأن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ

التدابير التخفيفية التي سيتم تحديدها لاحقا في عملية تقييم الآثار البيئية والاجتماعية لنشاطات المشروع.

في حال أدت أي تغييرات مهمة في المشروع إلى مخاطر وآثار إضافية؛ لا سيما على الأطراف المتأثرين به، فإن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ستقوم بتوفير المعلومات والتشاور مع أصحاب المصلحة بشأن تدابير التخفيف المناسبة.

يتعين على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تطبيق أساليب متعددة لإشراك أصحاب المصلحة وبناء علاقات معهم، جمع المعلومات منهم، التشاور معهم ونشر معلومات المشروع؛ كما هو مفصل في الجدول (4).

جدول (4): الأساليب المقترحة لمشاركة أصحاب المصلحة

المشاركة	التطبيق المناسب
الوزارات والهيئات	<ul style="list-style-type: none"><li>• تقديم معلومات المشروع وتحديث التقدم فيه.</li><li>• الإفصاح عن وثائق المشروع ذات الصلة.</li></ul>
المراسلات (الهاتف، البريد الإلكتروني)	<ul style="list-style-type: none"><li>• نشر المعلومات للمجتمع المدني، المنظمات غير الحكومية، الحكومات المحلية والمنظمات/ الوكالات.</li><li>• دعوة أصحاب المصلحة للاجتماعات والمتابعة.</li></ul>
لقاءات فردية	<ul style="list-style-type: none"><li>• البحث عن وجهات النظر والآراء.</li><li>• السماح لأصحاب المصلحة بالحديث بحرية عن القضايا الحساسة.</li><li>• بناء علاقات شخصية.</li></ul>
اجتماعات رسمية	<ul style="list-style-type: none"><li>• تقديم معلومات عن مشروع لمجموعة من أصحاب المصلحة.</li><li>• السماح للمجموعة بالتعليق- إبداء الآراء ووجهات النظر.</li><li>• بناء علاقات غير شخصية مع أصحاب المصلحة رفيعي المستوى.</li><li>• نشر المعلومات الفنية.</li><li>• مشاركة نتائج ومخرجات المشروع مع الوحدات التنفيذية الأخرى/ أصحاب المصلحة لضمان تأثير التمزيق.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم معلومات عن المشروع لمجموعة كبيرة من أصحاب المصلحة، لا سيما المجتمعات.</li> <li>• السماح للمجموعة بإبداء الرأي ووجهات النظر.</li> <li>• بناء العلاقات مع المجتمعات، وخاصة المتأثرة منها.</li> <li>• توزيع معلومات غير فنية.</li> <li>• جعل الاجتماعات أسهل باستخدام العروض التقديمية، الملصقات، الخ.</li> <li>• تسجيل المناقشات، التعليقات والأسئلة.</li> <li>• مشاركة نتائج المشروع مع الوحدات التنفيذية الأخرى/ أصحاب المصلحة لضمان تأثير التمزيق.</li> </ul>	اجتماعات عامة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم معلومات عن المشروع لمجموعة من أصحاب المصلحة.</li> <li>• السماح لأصحاب المصلحة بإبداء رأيهم بشأن المعلومات الأساسية.</li> <li>• بناء العلاقات مع المجتمعات.</li> <li>• الاحتفاظ بسجل للردود والاجتماعات.</li> </ul>	لقاءات مجموعات بؤرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معلومات مقتضبة عن المشروع مع تقديم تحديث بشكل منتظم.</li> <li>• معلومات محددة عن المشروع (ورقة إعلامية)</li> </ul>	نشرة المشروع

### 3.9 آليات إشراك أصحاب المصلحة خلال جائحة كورونا

نظرًا لكون مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة ممولا من البنك الدولي؛ فإنه يجب الأخذ بعين الاعتبار المذكرات الصادرة عنه؛ فيما يتعلق بتسيير الأعمال في ظل جائحة كورونا. علاوة على ذلك، يجب مراعاة خطة الاستجابة للجائحة في فلسطين الصادرة في شهر آذار 2020 وتدابير سلطة جودة البيئة الصادرة في شهر نيسان من العام نفسه؛ بهدف الحفاظ على البيئة والصحة العامة وإدارة النفايات الصلبة في ظل الجائحة وكذلك عند إشراك أصحاب المصلحة.

فيما يلي بعض الاعتبارات:

- مراجعة الحالة الوبائية والتدابير التي تضعها السلطة الفلسطينية لاحتواء انتشار الفيروس؛
- التأكد من إفصاح جميع المشاركين عن فهمهم للسلوك الاجتماعي وممارسات النظافة الجيدة، وأن أي حدث لإشراك أصحاب المصلحة لا بد أن يسبقه إجراء توضيحي لمثل هذه الممارسات الصحية.
- تجنب التجمعات العامة، بما في ذلك جلسات الاستماع العامة، ورشات العمل واللقاءات المجتمعية.
- إجراء مشاورات في جلسات تضم مجموعات صغيرة، مثل المجموعات البؤرية، أو بذل كافة الجهود لعقد الاجتماعات من خلال قنوات الإنترنت؛

- تنوع وسائل الاتصال والاعتماد أكثر على وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الإلكترونية. وحيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً، فإنه يفضل إنشاء منصات ومجموعات دردشة خاصة على الإنترنت مناسبة لهذا الغرض، على أساس نوع وفئة أصحاب المصلحة؛
- استخدام قنوات الاتصال التقليدية (التلفاز، المذياع، خطوط الهاتف المخصصة والبريد الإلكتروني). يمكن للقنوات التقليدية أن تتمتع بفعالية عالية في إيصال المعلومات ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة، والسماح لهم بتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم؛
- عندما تقتضي الضرورة المشاركة المباشرة للأشخاص المتأثرين بالمشروع أو المستفيدين منه، فإنه يتم تحديد قنوات الاتصال المباشر مع كل فئة متأثرة؛ عبر مجموعة محددة السياق من رسائل البريد الإلكتروني، البريد، المنصات الإلكترونية، وخطوط الهاتف المخصصة مع مشغلين ذوي دراية؛
- على كافة قنوات المشاركة المقترحة التحديد بشكل واضح كيفية تقديم الملاحظات والاقتراحات من قبل أصحاب المصلحة.

يمكن تطوير نهج مناسب لإشراك أصحاب المصلحة في معظم السياقات والمواقف. ومع ذلك، ففي الحالات التي لا تعتبر فيها أي من وسائل الاتصال المذكورة أعلاه كافية لإجراء المشاورات المطلوبة مع أصحاب المصلحة، فإنه ينبغي على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات النظر فيما إذا كان بالإمكان إعادة جدولة نشاط المشروع إلى وقت لاحق، بحيث يتم تحقيق المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة.

يُدرج الملحق (7.2) المذكرة الفنية: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي يدعمها البنك الدولي عند وجود قيود على عقد الاجتماعات العامة. خلال جائحة كورونا، يجب إجراء جميع المشاورات والأنشطة مع أصحاب المصلحة وفقاً للمذكرة الصادرة عن البنك الدولي.

### 3.10 الاستراتيجية المقترحة لدمج وجهة نظر الفئات المستضعفة

سيعمل المشروع على اتخاذ تدابير خاصة لضمان حصول الفئات المحرومة والمستضعفة على فرص متكافئة للوصول إلى المعلومات، تقديم الملاحظات أو تقديم الشكاوى. كما بالإمكان عقد لقاءات بؤرية مخصصة للفئات المستضعفة، التي تم تحديدها في سياق المشروع، حسب الاقتضاء. وستضمن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إدراج آراء هذه الفئات في استراتيجية الاتصالات الخاصة بالمشروع.

### 3.11 الإستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

سيتم استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (<http://www.mtit.pna.ps>) للكشف عن وثائق المشروع؛ بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة؛ وذلك باللغتين الإنجليزية والعربية. كما سيتم الإفصاح عن جميع المستندات والوثائق المتعلقة بالمشروع في المستقبل على صفحة الويب المخصصة له. وسيتم نشر أي تحديثات ومعلومات عن المشروع في الموقع. وسيضمن الموقع أيضاً تفاصيل لآلية معالجة المظالم والشكاوى الخاصة بالمشروع.

وفقًا لسياسات البنك الدولي، سيتم الإفصاح عن المستندات والوثائق التالية على الموقع الإلكتروني للبنك والموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة قبل الموافقة على المشروع:

- إطار الإدارة البيئية والاجتماعية.
- خطة مشاركة أصحاب المصلحة.
- خطة الالتزام البيئي والاجتماعي.
- إجراءات إدارة العمل.

## 4. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

### 4.1 الموارد

ستكون وحدة إدارة وتنفيذ المشروع التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. تقدر ميزانية خطة مشاركة أصحاب المصلحة بحوالي 15,000 دولار أمريكي مدرجة ضمن النفقات التشغيلية للمشروع.

### 4.2 الوظائف الإدارية والمسؤوليات

يتعين على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعيين مسؤول بيئي واجتماعي (ESO) طوال فترة تنفيذ المشروع؛ بحيث يكون مسؤولاً عن تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة. ستعمل وحدة إدارة وتنفيذ المشروع على تنسيق تنفيذ المشروع مع الجهات المنفذة، كما ستوفر الإدارة المالية والتقارير الموحدة لتنفيذ الضمانات البيئية والاجتماعية، رصد التقدم المُنجز، والمشتريات.

اسم نقطة التواصل في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

- المهندسة شروق الخطيب.
- رقم الهاتف/ المحمول: 00972562504616
- البريد الإلكتروني: skhateeb@mtit.gov.ps

سيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة من خلال التقارير المرحلية في الوقت المناسب، والتي يجب تضمينها أيضًا في التقارير نصف السنوية إلى يتم رفعها إلى البنك الدولي.

## 5. آلية التظلم

### 5.1 مقدمة

في فلسطين، تم تأكيد حق العامة في التظلم أو تقديم الشكاوى من خلال لائحة التظلمات والشكاوى التي أقرها مجلس الوزراء بتاريخ 2005/3/9 وتم تحديثه بتاريخ 2009/3/8. وتنظم اللائحة الوسائل والأدوات اللازمة لتسوية شكاوى العامة، كما تحدد سياسات تحسين أداء الوزارات، الهيئات الفلسطينية والمؤسسات غير الحكومية الأخرى. ما يعني أنه بإمكان المواطنين والمستفيدين المتأثرين بالمشروع رفع شكاوهم في أي وقت أثناء تنفيذ وتشغيل المشروع وأنه يتحتم النظر فيها وتسويتها.

## 5.2 وحدة الشكاوى وضبط الجودة التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تتعامل وحدة الشكاوى وضبط الجودة (CQCU) التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع الشكاوى والتظلمات التي تتلقاها الوزارة وتتأكد من حلها وتسويتها. تقوم الوحدة برفع تقاريرها مباشرة إلى مكتب الوزير، وتضم حوالي 10 موظفين؛ يتعامل اثنين منهم على الأقل مع الشكاوى. كما تتحكم الوحدة في جودة الخدمات التي تقدمها الدوائر الإدارية الرئيسية الثلاث داخل الوزارة؛ تكنولوجيا المعلومات، الاتصالات والبريد. تتمحور معظم الشكاوى التي تتلقاها الوحدة حول أداء مزودي خدمات الإنترنت وشركات الاتصالات.

يمتاز نظام الشكاوى في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية، ويستعين بتطبيقات (برنامج) لتلقي الشكاوى والتظلمات عبر الهواتف الثابتة أو المحمولة وWhatsApp، وعبر الإنترنت، الصفحات الالكترونية و Facebook. حيث تمتلك هذه الوسائل واجهات مع الموقع الالكتروني الخاص بالشكاوى، وتقوم بتزويد العملاء بعنوان IP، مع إدراج للبيانات والمعلومات ذات الصلة. تتواصل الوحدة مباشرة مع مقدم الطلب/ المتظلم وتتابع معه الحل بما يرضيه. هذا وقد تم تسوية ما يناهز 95% من الشكاوى. يتم تصنيف العديد من الشكاوى التي لم يتم تسويتها على أنها غير ذات صلة. يتم تصنيف الشكاوى وتوجيهها إلى الدوائر الإدارية ذات الصلة. سيتم العمل على تخفيض الـ 14 يومًا الحالية لحل الشكاوى والتظلمات إلى 10 أيام فقط؛ وذلك بعد تطبيق نظام التذاكر الجديد المرتبط مباشرة بمزود خدمة الإنترنت وشركات الاتصالات والبريد.

## 5.3 إجراءات التظلم المقترحة

يتولى المسؤول البيئي والاجتماعي، الذي سيتم تعيينه، إدارة التظلمات والشكاوى المتعلقة بأنشطة التنفيذ والتشغيل الخاصة بمشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة؛ حيث سيكون مسؤولاً عن تنفيذ التدابير والإجراءات المرتبطة بآلية تسوية المظالم. تقع على عاتق المقاول/ المورد والمشغل توفير آليات التظلم للعمال.

تتولى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤولية مراقبة والإشراف على آلية التظلم والشكاوى. وبالتالي، ضمان تنفيذ الأنشطة خلال فترتي التنفيذ/ التشغيل وفقاً لمتطلبات المشروع، الشروط التعاقدية، إضافة إلى الشروط والإجراءات المنصوص عليها في وثائق الإدارة البيئية والاجتماعية ذات الصلة والمعدة لهذا المشروع.

يتوجب على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمان التعامل مع ومعالجة أي مخاطر محتملة تتعلق بالصحة والسلامة، البيئة والمخاوف الاجتماعية، بالإضافة إلى مخاوف الإساءة القائمة على النوع الاجتماعي المتعلقة بالمشروع بشكل صحيح. خلال مرحلة التنفيذ، يكون المقاولون/ الموردون والعمال مسؤولون عن الامتثال للمتطلبات، بما في ذلك سياسة الإساءة القائمة على النوع الاجتماعي وتنفيذ جميع التدابير اللازمة لإشراك أصحاب المصلحة وتسوية التظلمات والشكاوى. وينطبق هذا أيضاً على المشغل أثناء التشغيل ومرحلة التشغيل والصيانة.

يسرد الجدول (5) إجراءات التظلم المقترحة على مستوى المشروع، والتي ينبغي أن تكون قابلة للتطبيق في جميع مواقع المشروع خلال مرحلتي التنفيذ والتشغيل. يكون المقاول/ المورد/

المشغل في الموقع مسؤولاً عن ضمان الامتثال لآلية التظلم ورفع التقارير إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفقاً لذلك.

#### جدول (5): إجراءات التظلم المجتمعية

آلية التظلم المجتمعي- الخطوات
1. تحديد المسؤولية: سيتم إسناد مسؤولية التعامل مع التظلمات والشكاوى المتعلقة بالمشروع إلى المسؤول البيئي والاجتماعي. سيكون المقاول/ المورد/ مزود التشغيل والصيانة مسؤولاً عن توفير أدوات التظلم للعمال لديهم؛ وذلك للتعبير عن شكواهم ومخاوفهم. سيتم التعامل مع كل شكوى، سواء من فرد أو فئة، كما سيتم إرسال رد على كل شكوى محددة مباشرة إلى الطرف الذي قام بتسجيلها.
2. الشكاوى المجهولة: سيتضمن نظام آلية معالجة المظالم عملية رفع الشكاوى من قبل مجهول. سيتم قبول الشكاوى المجهولة عبر قنوات، وسيجري الرد عليها خلال الاجتماعات التشاورية وطوال فترة تنفيذ المشروع. من الجائز لمقدم الشكاوى إرسال بريد إلكتروني مجهول إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمسؤول البيئي والاجتماعي، المدرج في نموذج التظلم.
3. التعليقات أو الشكاوى: سيتم تلخيص التعليقات أو الشكاوى وإدراجها في سجل رسمي، يحتوي على اسم وجهة الاتصال للشخص المشتكي/ المجموعة المجتمعية أو الفئة التي قدمت الشكاوى وتاريخ الرد المرسل إلى مقدم الشكاوى (الإطار الزمني). يجوز لأي شخص أو فئة إرسال تعليقات و/ أو شكاوى عبر قناة محددة ومتخصصة تعلن عنها وحدة إدارة وتنفيذ المشروع/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو المقاول/ المورد/ مزود التشغيل والصيانة. علاوة على ذلك، يجب تزويد المشتكي بإثبات استلام الشكاوى.
4. الاتصال: يتوجب على المقاول/ المورد/ مزود التشغيل والصيانة تحديد رقم التواصل مع المسؤول البيئي والاجتماعي والوسيلة الدقيقة للاتصال للإبلاغ عن المظالم/ الشكاوى. سيتم الرد على جميع التعليقات والشكاوى؛ إما عبر الهاتف، البريد الإلكتروني أو غيرها من طرق الرد الكتابي أو على النحو المحدد من قبل الشخص أو الفئة التي قدمت الشكاوى.
5. الإساءة القائمة على النوع الاجتماعي: يجب الإبلاغ عن حوادث الإساءة المبنية على النوع الاجتماعي وفقاً لآلية التظلم هذه، والتي يجب توفيرها في ورقة المعلومات المقدمة إلى كل شخص محوري قد تم تعيينه.
6. شرعية وأهلية الشكاوى: سيقوم المقاول/ المورد/ مزود التشغيل والصيانة والمسؤول البيئي والاجتماعي بالتحقيق في شرعية/ أهلية الشكاوى لأغراض التحقق من الصحة. ويعتمد مدى المراجعة والتحقيق على درجة إشكالية الشكاوى. سيتم بعد ذلك تصنيف جميع الشكاوى الواردة في مجموعات.
7. القرار والاستجابة: بمجرد التحقيق في التظلم وتوضيحه، سيقوم المقاول/ المورد/ مزود التشغيل والصيانة والمسؤول البيئي والاجتماعي بتطوير وتحديد خيارات اتخاذ القرار وتحضير الرد. سيتم التعامل مع كل شكوى، بناءً على طبيعتها. إضافة إلى ذلك، سيتم إقرار التظلمات والتحقق منها



في غضون يومي عمل. وسيتم اقتراح قرار/ إجراء بعد التحقق من الشكوى، ومن ثم الرد عليها خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل (أسبوع واحد). وفي ذات الوقت، يحق للأفراد/ الفئات طلب الحفاظ على سرية أسمائهم.

8. رفض الشكوى: إذا تم رفض الشكوى لأسباب مثل عدم أهليتها أو أنه لا أساس لها أو أنه لا يلزم اتخاذ أي إجراء بشأنها، فإنه يتحتم على الهندسة والشراء والبناء (EPC)/ مزود التشغيل والصيانة والمسؤول البيئي والاجتماعي صياغة رد دبلوماسي في غضون 10 أيام، يوضح للمشتكي سبب الرفض مع تدعيمه بالأدلة عند الاقتضاء.

9. إغلاق الشكوى: يتم إغلاق الشكوى عند التوصل إلى اتفاق مع المشتكي. يجب تسجيل ذلك في سجل الشكاوى أو قاعدة البيانات، جنبًا إلى جنب مع تاريخ الإغلاق وأي وثائق أو صور داعمة يتم تخزينها للرجوع إليها مستقبلاً.

10. رضا مقدم الشكوى: إذا لم يكن مقدم الشكوى راضيًا عن القرار الذي تم التوصل إليه لتسوية شكواه، فإن بإمكانه الاستعانة بمدير المشروع عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمراجعة الشكوى؛ حيث سيتم تزويد مقدم الشكوى باسمه ووسيلة الاتصال به. في حال استمرت حالة عدم الرضى، فإنه يحق للمشتكي الرجوع إلى المحكمة للحصول على حل لشكواه.

11. الشكاوى المتكررة: يتحتم على مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة تحليل الشكاوى والتظلمات المتكررة وتطوير إجراءات تصحيحية لضمان التوصل إلى حل منهجي للقضايا والمسائل المتكررة.

#### 5.4 الإبلاغ وتقديم التقارير

من الأهمية بمكان تسجيل الأدلة والنتائج من مشاركة أصحاب المصلحة والإبلاغ عنها، بما في ذلك آلية التظلم والشكاوى؛ ما يتيح تعديل خطط الإدارة الخاصة بمشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة حسب الحاجة. على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تضمن آلية للاحتفاظ بقاعدة بيانات للسجلات الخاصة بأنشطة مشاركة أصحاب المصلحة والتي يجب استعادتها من قبل المقاول وعمال المشروع؛ بما فيهم موظفو وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمسؤول البيئي والاجتماعي، على أن تتضمن معلومات عن تاريخ ومكان المشاركة، المشاركين (الأشخاص، المنظمات والمجموعات) وملخص المخرجات والإجراءات.

قبل أسبوعين على الأقل من بدء مرحلة التنفيذ، يتم نشر إشعار على المدخل الأمامي للموقع حيث سيتم تنفيذ النشاط (على سبيل المثال، الشركات، الوزارات، الخ.)؛ وذلك لتوعية المجتمع المحيط بطبيعة المشروع ومدته وتوفير نقطة اتصال يمكن رفع الشكاوى إليها (على سبيل المثال، تلك المرتبطة بنقل المواد إلى الموقع). بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توزيع نشرة غير فنية على الذي تم تعيينه داخل كل منشأة مستهدفة، بحيث تحتوي على المعلومات المذكورة أعلاه بالإضافة إلى ملخص قصير للمخاطر والآثار المحتملة.

يتوجب على الشخص المحوري في المنشأة المتأثرة بالمشروع أن يدرك مسؤولية المسؤول البيئي والاجتماعي في تلقي الشكاوى وتسجيلها رسميًا. كما يجب عليه متابعة التظلمات والشكاوى مع المسؤولين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشخص المحوري داخل المنشأة الاتصال بالمسؤول البيئي والاجتماعي المعين من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو الخط الساخن المتوفر في الوزارة إذا رغب في ذلك. وعليه الإدراك أنه بإمكانه المتابعة مع الوزارة والمسؤول البيئي والاجتماعي بشأن قضايا متنوعة حسب الحاجة لإرضاء مقدم الشكوى وتلبية خطة عمل مشاركة أصحاب المصلحة.

يورد الملحق (7.3) نموذجاً للشكوى ونموذجاً لسجل مقترح كمرجع لآلية معالجة المظالم والشكاوى.

### 5.5 تنفيذ آلية معالجة المظالم

تعتبر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بصفتها المالك للمشروع، الشريك المناسب لتنفيذ آلية معالجة المظالم. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الوزارة كقناة للمعلومات. على سبيل المثال، تقوم بتقديم النصح للناس بشأن حقوقهم والإجراءات المختلفة، بما في ذلك تلك الخاصة بآلية معالجة المظالم، طوال فترة تنفيذ المشروع.

لضمان حصول عامة الناس على وسائل آمنة، موثوقة وخاضعة للمساءلة لسماع شكواهم، فقد تم وضع آلية محددة للسمات الرئيسية التالية؛ بحيث تتماشى مع إجراءات التظلم المفصلة في الجدول (5) أعلاه.

- معلومات عن مشروع تطوير الخدمات الرقمية ومكان وكيفية معالجة الشكاوى.

للحصول على معلومات حول المشروع وآلية التظلم، يمكن للعامة تحميل المعلومات من الموقع الإلكتروني للوزارة. إن الغرض من وجود الموقع هو الإشارة إلى معلومات الاتصال الخاصة بنظام المظالم. سيتم الإعلان عن معلومات حول كيفية استقبال الشكاوى؛ أي اسم الشخص المسؤول، الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، صندوق الرسائل، وتفاصيل الدخول.

يجب إعداد الموقع الإلكتروني لإعلام الناس عن مكان وكيفية تقديم الشكاوى. سيتضمن الموقع أيضًا نوع الشكاوى التي تم تلقيها والردود على هذه الشكاوى. كما يتوجب إعداد سجل الشكاوى وجعله متاحاً. إن توثيق الشكاوى أمر ضروري لإنجاح نظام المظالم والالتزام بتطبيقه.

إضافة إلى ذلك وقبل بدء أعمال التنفيذ، سيتم نشر مذكرة (مذكرات) عند مدخل (مداخل) موقع العمل؛ بحيث تكون مرئية وتتضمن معلومات الاتصال بالمسؤول البيئي والاجتماعي، الذي يتمثل دوره في تسجيل جميع الشكاوى وإبلاغ الوزارة بها على الفور. كما سيتم إعداد وتوزيع كتيب يصف المشروع وتأثيراته وقنوات تقديم الاستفسارات، التعليقات والشكاوى حول المشروع.

- معالجة الشكاوى

من أجل معالجة جميع الشكاوى في الوقت المناسب، ستقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتعيين موظف للشكاوى (المسؤول البيئي والاجتماعي). سيتعامل الموظف مع الشكاوى وسيؤكد من أن الرد الأولي يشير إلى استلام الشكاوى وإرسالها في غضون يومين. كما سيقوم بالمتابعة مع المسؤولين في الوزارة لتأمين الرد على الشكاوى خلال 5 أيام عمل، حسب نوع الشكاوى المقدمة. وسيرد على جميع المخاوف المثارة من خلال الاجتماعات، الردود المكتوبة وغيرها من أشكال الاتصال، الجدول (5).

يتعين على موظف الشكاوى تقديم تقرير شهري إلى المسؤولين في الوزارة بشأن الشكاوى وسيتم الإبلاغ عن أي شكاوى معلقة قد تحتاج إلى تدخل من الإدارة العليا. ما من شأنه ضمان النظر في جميع الشكاوى وتسويتها. وستقوم الوزارة بإبلاغ وحدة إدارة وتنفيذ المشروع على الفور في حال وجود أي قضايا ملحة بحاجة إلى معالجة.

#### - إجراءات الاستئناف

إذا لم يتم حل الشكاوى بالطريقة التي تُرضي مقدم الشكاوى، فيحق له الاستئناف. وسيتم الإعلان عن إجراءات الاستئناف على الموقع الإلكتروني وإتاحتها للجمهور. سيتم توجيه الاستئناف مباشرة إلى الإدارة العليا للوزارة، أي إلى مكتب الوزير حسب الاقتضاء. يجب إصدار الرد على الاستئناف في غضون 40 يومًا. يتم عقد اجتماع مع المشتكي للرد على الشكاوى والتوصل إلى حل وسط في حال عدم حل القضية.

#### - الرقابة ومتابعة الشكاوى

ستتولى الوزارة مسؤولية الإشراف والرقابة العامة على المشروع؛ بما في ذلك التأكد من تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة. كما ستأكد من أن تطبيق آلية معالجة المظالم ونظام الشكاوى تتم بشكل صحيح وبما يتوافق مع القوانين واللوائح ذات الصلة ومتطلبات الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي.

### 5.6 مسارات الإحالة الخاصة بالإساءة القائمة على النوع الاجتماعي

ستقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتعيين شخص من وحدة إدارة وتنفيذ المشروع وتدريبه على التعامل مع القضايا المتعلقة بالإساءة القائمة على النوع الاجتماعي، في حال ظهورها. سيتم الاحتفاظ بقائمة لمقدمي الخدمات للمتعنفين اجتماعيا في وحدة إدارة المشروع، وسيتم تحديد هذه القائمة قبل التعاقد مع العمال. يتعين على المسؤول البيئي والاجتماعي مساعدة مقدم الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي بإحالة إلى أحد مقدمي الخدمات الذين تم تحديدهم؛ وذلك للحصول على الدعم فور تلقي الشكاوى مباشرة.

في حال وقوع حادث متعلق بالإساءة المبنية على النوع الاجتماعي، فإنه سيتم الإبلاغ عنه من خلال وحدة إدارة وتنفيذ المشروع، حسب الاقتضاء، مع الحفاظ على سرية معلومات مقدم الشكاوى على وجه التحديد، وستقتصر المعلومات التي سيتم تسجيلها بهذا الخصوص على:

- طبيعة الشكاوى (ما يقوله المشتكي بكلماته الخاصة دون استجواب مباشر)؛

- إذا كان الجاني، حسب علم المشتكي، مرتبطًا بالمشروع؛ و
- عمر وجنس مقدم الشكوى، إن أمكن.

سيتم توثيق حالات الإساءة القائمة على النوع الاجتماعي التي تصل إلى المسؤول البيئي والاجتماعي/ وحدة إدارة وتنفيذ المشروع؛ مع الاحتفاظ بها مغلقة ومختومة للحفاظ على سرية مقدم الشكوى. كما سيقوم المسؤول البيئي والاجتماعي/ وحدة إدارة وتنفيذ المشروع بإخطار كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبنك الدولي بأي شكوى تتعلق بالإساءة القائمة على النوع الاجتماعي بموافقة مقدم الشكوى.

### 5.7 آلية التظلم الخاصة بالعمال

ستطلب وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من المقاولين/ الموردين تطوير وتطبيق آلية تظلم للأيدي العاملة لديهم قبل البدء بأعمال التنفيذ. وتعالج آلية التظلم هذه عمالة الأطفال، الإساءة القائمة على النوع الاجتماعي والشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي. ونتيجة لذلك، فإنه يتعين تطوير ميزات لقبول الشكاوى المجهولة والرد عليها. يتم إبلاغ جميع الأطراف المتأثرة عن الشكوى خلال المشاورات، دون الكشف عن هوية المشتكي.

تشمل آلية تظلم العمال:

- إجراء لتلقي الشكاوى مثل نموذج الشكوى، صناديق الاقتراحات، البريد الإلكتروني، والخط الهاتفي الساخن.
- الأطر الزمنية المنصوص عليها للرد على التظلمات والشكاوى.
- سجل لتسجيل وتتبع حل الشكاوى في الوقت المناسب.
- تعيين موظف خاص لتلقي وتسجيل ومتابعة حل الشكاوى.
- وجود ميزة تلقي شكاوى مجهولة وضمان الخصوصية.

سيتم شرح آلية تظلم العمال خلال التدريبات التعريفية للموظفين، والتي سيتم توفيرها لجميع العاملين في المشروع. ستكون المعلومات حول آلية التظلم متاحة لجميع عمال المشروع (المباشرين وعمال العقود) من خلال لوحات الإعلانات، صناديق الاقتراحات/ الشكاوى، ووسائل أخرى حسب الحاجة. ستقوم الجهات التنفيذية بمراقبة سجل المقاولين وتسوية المظالم والشكاوى، والإبلاغ عنها في التقارير المرحلية.

### 5.8 نظام معالجة المظالم الخاص بالبنك الدولي

بإمكان المجتمعات والأفراد الذين يعتقدون أنهم يتأثرون سلبيًا بمشروع ممول من البنك الدولي تقديم شكوى مباشرة إلى البنك من خلال خدمة معالجة المظالم (GRS) التابعة للبنك

([http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-](http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service)

[services/grievance-redress-service](http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service)).

يمكن تقديم الشكوى عبر القنوات التالية:

• عن طريق البريد الإلكتروني: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

• بالفاكس: +1.202.614.7313

• عن طريق البريد: ( MSN MC10-1018, 1818 )  
The World Bank, Grievance Redress Service, ( H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA.

## 6. المراقبة ورفع التقارير

### 6.1 إشراك أصحاب المصلحة في أنشطة المراقبة

يتيح المشروع الفرصة لأصحاب المصلحة، وخاصة الأطراف المتأثرين بالمشروع، لرصد ومراقبة جوانب معينة من أداء المشروع وتقديم التغذية الراجعة. كما ستسمح آلية معالجة المظالم للأطراف المتأثرين بالمشروع بتقديم الشكاوى وأنواع أخرى من التعليقات. هذا وسيتم تنظيم اجتماعات متكررة ومتواترة مع هؤلاء وغيرهم من أصحاب المصلحة المحليين؛ مع الالتزام بإجراءات السلامة والتباعد الاجتماعي الذي يفرضه جائحة كورونا.

### 6.2 رفع التقارير إلى أصحاب المصلحة

سيتم تنقيح خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتحديثها بشكل دوري حسب الضرورة ضمن سياق تنفيذ المشروع؛ وذلك من أجل ضمان أن المعلومات المطروحة في هذه الوثيقة متسقة ومحدثة، وأن أساليب المشاركة المحددة لا تزال مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع ومراحله التنموية. أي تغييرات جوهرية قد تطرأ على أنشطة المشروع والجدول الزمني الخاص بها سوف تنعكس على خطة مشاركة أصحاب المصلحة.

سيتم تجميع الملخصات الشهرية والتقارير الداخلية حول الشكاوى المجتمعية، الاستفسارات والحوادث ذات الصلة، جنباً إلى جنب مع حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية/ الوقائية ذات الصلة من قبل المسؤول البيئي والاجتماعي وإحالتها إلى الإدارة العليا للمشروع. ستعمل الملخصات الشهرية على توفير آلية لتقييم كل من عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات الحصول على المعلومات، إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

بالإمكان إيصال المعلومات المتعلقة بأنشطة المشاركة المجتمعية التي يقوم بها المشروع خلال دورة حياته إلى أصحاب المصلحة بطريقتين محتملتين:

- نشر تقرير سنوي مستقل عن التفاعل بين المشروع وأصحاب المصلحة.
- مراقبة عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من قبل المشروع على أساس منتظم، بما في ذلك المعايير التالية:
  - تكرار أنشطة المشاركة المجتمعية العامة.
  - عدد الشكاوى العامة التي تم تلقيها خلال فترة إعداد التقارير (على سبيل المثال، شهرية، ربعية أو سنوية) وعدد الشكاوى التي تم حلها ضمن الإطار الزمني المحدد.
  - عدد المواد الصحفية المنشورة/ المذاعة في وسائل الإعلام المحلية والوطنية.

## 7. الملاحق

### 7.1 أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة

كجزء من إعداد خطة مشاركة أصحاب المصلحة هذه، تم تنفيذ الأنشطة التالية:

تم يوم الاثنين، الموافق 2 تشرين ثاني 2020، عقد اجتماع في مقر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في رام الله ما بين الساعة 10-12 صباحًا. علاوة على الاستشاري، فقد حضر الاجتماع:

- م. سامر علي، منسق المشروع، عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- م. شروق الخطيب، نقطة التواصل، عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- السيدة رجاء عيسى، مساعد إداري، عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- السيد رامي رباح، استشاري قطاع خاص، البنك الدولي

كما تم عقد اجتماع افتراضي يوم الأربعاء 11 تشرين ثاني 2020. بمشاركة أكثر من 15 ممثلًا عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي. هذا وقد ناقش الاجتماع عدة نقاط تتعلق بمكونات وأنشطة المشروع والآثار والمخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة. وركز أيضا على تحديد أصحاب المصلحة في المشروع والمستفيدين منه.

أما الاجتماع الثالث الذي تم عقده يوم الأربعاء 18 تشرين ثاني 2020 في مقر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فقد كان تركيزه على عمل وحدة الشكاوى وضبط الجودة التابعة للوزارة، وتم الحصول على صورة كاملة للآلية المتبعة للمظالم والشكاوى في الوزارة وتحديد أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة التي تم تنفيذها بالفعل. حضر الاجتماع، عبر تطبيق Zoom، ممثلون عن البنك الدولي، وعن مشروع تنمية الطفولة المبكرة التابع لوزارة الصحة. هذا وقد جرى إعطاء نبذة عن مشروع وزارة الصحة والتوقعات المرتقبة من مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة، كما تم تسليط الضوء على آلية تقديم الشكاوى في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

في يوم الأحد 13 ديسمبر 2020، تم عقد جلسة استشارة عامة عبر Zoom. تم تنظيم الجلسة بواسطة MTIT وأدارها المهندس. سامر و م. شروق من MTIT والمستشار. تستهدف الجلسة مجموعة من المستفيدين والمتضررين من مشروع Digital WB&G. ومن بين المدعويين جمعيات مدنية وشركة كهرباء القدس ومقدمي خدمات الإنترنت وصندوق الاستثمار الفلسطيني ومجلس المشتريات والدفاع المدني والشرطة والنيابة وسلطة النقد الفلسطينية ومجموعة من الوزارات. أكثر من 30 مشاركًا يمثلون العديد من الوزارات والمؤسسات بما في ذلك وزارة النقل، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، شركة Massdear، جمعية الكمبيوتر الفلسطينية، إلخ. تم تقديم معلومات المشروع للحضور، وسماع الآراء والاهتمامات ومناقشتها، والرد على الاستفسارات. م. حضر تميم بدوي من مركز تنمية الطفولة المبكرة الاجتماع وعلق على خطة المساواة بين الجنسين وتصنيف أصحاب المصلحة.

علاوة على ذلك، فقد عُقدت جلسة تشاورية عامة افتراضية، عبر تطبيق (Zoom)، يوم الأحد 13 كانون أول 2020، بمشاركة 30 ممثلاً عن الأطراف المتأثرة بالمشروع؛ وذلك عن منظمات المجتمع المدني، شركة كهرباء محافظة القدس، مزودي الخدمة من القطاع الخاص، صندوق الاستثمار الفلسطيني، الدفاع المدني، الشرطة، النيابة العامة والوزارات ذات الصلة؛ بما فيها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة النقل والمواصلات، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، وزارة التربية والتعليم وجمعية الحاسبات الفلسطينية.

تم خلال الاجتماع تعريف الحضور بالمشروع، سماع الآراء والمخاوف ومناقشتها، والرد على الاستفسارات المطروحة.

خلال الجلسة التشارورية، أعرب المشاركون عن مخاوفهم إزاء ما يلي: (1) الحاجة إلى رفع مستوى الأنظمة المعمول بها في المؤسسات وبناء قدرات الموظفين ذوي الصلة؛ (2) أمن المعلومات والخصوصية؛ (3) الإفصاح عن المعلومات والتوعية العامة بشأن الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية؛ وخاصة التصاريح/ التراخيص الإلكترونية والدفع الإلكتروني؛ (4) تحديد أولويات تطبيق مكونات المشروع لمواكبة التنمية والبنى التحتية ذات الصلة في المؤسسات، مع إعطاء الدفع الإلكتروني الأولوية القصوى. إضافة إلى ذلك، شدد المشاركون على أهمية الوصول العادل إلى الخدمات وأمن المعلومات. أثناء تنفيذ أنشطة المشروع، يتحتم على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمان اتخاذ التدابير اللازمة لتجنب أي انقطاع رئيسي في الخدمات الرقمية.

تجدد الإشارة إلى أن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد بدأت مشاورات مع مختلف أصحاب المصلحة المعنيين. وقد طلبت الوزارة منهم تقديم آرائهم حول المشروع والآثار المتوقعة عنه، استناداً على معلومات المشروع التي تم مشاركتها معهم. هذا وقد استجاب عدد قليل من أصحاب المصلحة لطلب الوزارة. إلا أنها ستواصل عملية التشاور من خلال تنفيذ إطار الإدارة البيئية والاجتماعية الخاصة بالمشروع.

وفقاً لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وضمن إطار المشروع، فقد تم عقد الأنشطة والاجتماعات التالية:

- اجتماع لتعريف جامعة فلسطين التقنية بالمشروع، في مقر الجامعة وبحضور ممثلين عن وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. جدير بالذكر أن استهداف جامعة فلسطين التقنية بالدعوة جاء على أساس امتلاكها مختبراً تعليمياً افتراضياً. وكان من بين الذين حضروا الاجتماع:

- عن وزارة التربية والتعليم:
  - السيد جهاد الدريدي، المدير العام لتكنولوجيا التعليم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - السيدة خلود ناصر، مدير عام العلاقات الدولية والعامة.
  - السيد إيهاب شكري، مدير عام الصحة المدرسية.
- عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

- السيد منذر صلاحات، رئيس قسم قواعد البيانات.
- د. أحمد عثمان، المدير العام للتنمية والبحث العلمي.
- د. أشرف عبد الهادي، استشاري تكنولوجيا معلومات.
- السيد سامر موسى، القائم بأعمال المدير العام للتعليم التقني والمهني، جامعة فلسطين التقنية (خضوري).
- السيد خالد خنفر، أكاديمي في خضوري.

عقدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عدة اجتماعات تتعلق بالمشروع يمكن اعتبارها من بين أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة، ومن بينها:

- اجتماعات تعريفية حضرها ممثلون عن عدة دوائر في الوزارة؛ دائرة الاتصالات، مركز الكمبيوتر الحكومي، دائرة الحكومة الإلكترونية، وحدة الشكاوى وضبط الجودة، بالإضافة إلى وزارة التربية والتعليم.
- اجتماعات تتعلق بالنطاق العريض في فلسطين. عقد الاجتماع في 18 تشرين أول 2020 بهدف إجراء تقييم للجهازية الفنية والاقتصادية مع الشركات: Ooredoo و Paltel والعديد من مزودي خدمات الإنترنت (Mada، Call you، Cool Net، إلخ)، اتحاد الحكم المحلي، راديو أجيال وشركة كهرباء القدس. حضر الاجتماع السيد ماتياس هالفمان ممثلاً عن البنك الدولي. وجاء الاجتماع بالأساس لمناقشة قانون الاتصالات الجديد. كما تم تقديم نبذة عن مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- بتاريخ 17 آب 2020 عُقد اجتماع في مقر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع وزارة الداخلية، النيابة العامة، الدفاع المدني، الشرطة والإسعاف، الخ. لمناقشة تفاصيل مكون المشروع المتعلق بمركز الاستجابة للطوارئ. وقد تمحور الاجتماع حول كيفية تحديد موقع مكالمة الطوارئ.

العديد من الوزارات على دراية بالفعل بالمشروع. قلة منهم تواصلوا مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للاستفسار عن دورهم ومدى استفادتهم من المشروع. وهذا ينطبق على مزودي خدمة الإنترنت وشركات الاتصالات.

إنه لمن الواضح أن العديد من أصحاب المصلحة على دراية بالفعل بالمشروع، إلا أن هذا لا يعتبر كافياً. وحيث أن جميع المواطنين والمؤسسات الفلسطينية سوف يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بأنشطة المشروع، فقد تم اقتراح إعداد مقدمة تعريفية من صفحة واحدة عن المشروع، ومشاركتها والإعلان عنها عبر الموقع الإلكتروني للوزارة وصفحتها على الفيسبوك وغيرها من الوسائل الإعلامية المتاحة للعامة. تم الترحيب بالفكرة من قبل المهندس سامر، منسق المشروع والمهندسة شروق، وستقوم دائرة العلاقات العامة في الوزارة على الأغلب بإعداد هذه المقدمة. كما ستكون الفرصة مفتوحة للجمهور والمُطلّعين للتعليق وإرسال الملاحظات حول نشاطات المشروع، وما إلى ذلك.

من بين المناقشات الأخرى ومشاركة الأشخاص المتأثرين بالمشروع، تلك التي تجري حالياً بين أساتذة الجامعات، المعلمين، الأفراد والعائلات، أثناء تواجدهم في المنزل عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تتحدث عن تأثير الإغلاق والتدابير بسبب Covid-19. تتمحور هذه النقاشات



حول كيفية تأثير التدريس عن بعد باستخدام الوسائل الرقمية على العديد من طرق العمل والتعليم والمعيشة، كيفية التعامل مع التأثيرات على الأنظمة التعليمية وطرق تقييم الطلاب والتلاميذ وما إلى ذلك. علاوة على التأثير على العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة بسبب البقاء والعمل في المنزل. حيث يتوجب تقييم هذه القضايا أثناء تنفيذ وتشغيل مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وقطاع غزة.

## 7.2 مذكرة فنية: المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في العمليات التي

### يدعمها البنك الدولي، في حال وجود قيود على عقد الاجتماعات العامة

مع تفشي وانتشار فيروس كورونا، تم توجيه الناس وتكليفهم بموجب القانون الوطني أو المحلي، بممارسة التباعد الاجتماعي، وتحديدًا تجنب التجمعات العامة؛ وذلك سعياً لمنع وتقليل مخاطر العدوى. هذا وقد اتخذت البلدان تدابيراً تقييدية مختلفة؛ فمنها ما يفرض قيوداً صارمة على التجمعات العامة، والاجتماعات وحركة الناس، ومنها ما يحذر من المناسبات الجماعية العامة. وفي الوقت ذاته، بات الناس أكثر وعياً وقلقاً من مخاطر انتقال العدوى، وخاصة في التجمعات الكبيرة.

هذه القيود من شأنها أن تؤثر على سريان العمليات التي يدعمها البنك الدولي. وعلى وجه الخصوص، المتطلبات المتعلقة بالتشاور العام ومشاركة أصحاب المصلحة في المشاريع الاستثمارية، سواء أكانت قيد التنفيذ أو في مرحلة الإعداد. وكانت منظمة الصحة العالمية قد أصدرت توجيهات فنية للتعامل مع فيروس كورونا، بما في ذلك: (1) الاستعداد والاستجابة لخطة العمل الإرشادية بشأن الاتصالات الخاصة بالمخاطر والمشاركة المجتمعية، (2) التأهب والاستجابة للاتصالات الخاصة بالمخاطر والمشاركة المجتمعية، (3) حزمة الإبلاغ عن مخاطر فيروس كورونا لمؤسسات الرعاية الصحية، (4) تجهيز مكان العمل لفيروس كورونا، و(5) دليل لمنع ومعالجة الوصمة الاجتماعية المرتبطة بالإصابة بالفيروس. تجدر الإشارة إلى أن هذه الوثائق متوفرة على موقع منظمة الصحة العالمية من خلال الرابط التالي:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.

تورد هذه المذكرة اقتراحات لفرق عمل البنك الدولي؛ وذلك لتقديم المشورة للجهات النظيرة بشأن إدارة المشاورات العامة ومشاركة أصحاب المصلحة في مشاريعهم، مع الإدراك بأن الوضع سريع التطور ويتطلب إيلاء الاعتبار للمتطلبات الوطنية وأي توجيهات محدثة صادرة عن منظمة الصحة العالمية. إنه من الأهمية بمكان أن تكون الوسائل البديلة لإدارة المشاورات ومشاركة أصحاب المصلحة التي تم مناقشتها مع العملاء متوافقة مع القوانين والسياسات المحلية السارية، وخاصة تلك المتعلقة بالإعلام والتواصل. وتخضع الاقتراحات المدرجة أدناه للقوانين واللوائح السارية على المشروع:

المشاريع الاستثمارية قيد التنفيذ. كجزء من التخطيط والالتزام بتصميم المشروع، فإنه من الراجح أن تخضع جميع المشاريع قيد التنفيذ للمشاورات العامة وأنشطة مشاركة أصحاب المصلحة. بالإمكان وصف هذه الأنشطة وأصحاب المصلحة ذوي العلاقة في وثائق المشروع المختلفة. وفي العادة، تتمثل السبل المزمعة لمثل هذه المشاركة في جلسات الاستماع العامة، اللقاءات المجتمعية، نقاشات المجموعات البؤرية، الاستطلاعات الميدانية والمقابلات الفردية. ومع تزايد القلق المتعلق بخطر انتشار فيروس كورونا، تظهر الحاجة لتعديل وضبط الأسلوب والمنهجية لمواصلة التشاور ومشاركة أصحاب المصلحة. مع الأخذ في الحسبان أهمية الامتثال لمتطلبات القانون الوطني، فيما يلي بعض الاقتراحات لفرق العمل من أجل النظر فيها أثناء تقديم المشورة والتوجيه للعملاء:

تحتاج فرق العمل إلى مراجعة المشاريع بالاشتراك والتعاون مع وحدات إدارة المشاريع، على أن يتم ما يلي:

- تحديد واستعراض الأنشطة المخطط لها في إطار المشروع، والتي تتطلب مشاركة أصحاب المصلحة والمشاورات العامة.
- تقييم مستوى المشاركة المباشرة المقترحة مع أصحاب المصلحة؛ بما في ذلك موقع وحجم التجمعات المقترحة، تكرار المشاركة، وفئات أصحاب المصلحة (دولي، وطني، محلي)، إلخ.
- تقييم مستوى خطر انتقال الفيروس لهذه المشاركات، وكيف للقيود السارية في البلد/ منطقة المشروع أن تؤثر على هذه المشاركات.
- تحديد أنشطة المشروع التي تتوجب الاستشارة/ المشاركة؛ بحيث لا يمكن تأجيلها دون إحداث تأثير كبير على الجدول الزمني للمشروع. على سبيل المثال، انتقاء خيارات إعادة التوطين من قبل الأشخاص المتأثرين أثناء تنفيذ المشروع.
- تقييم مستوى تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، لتحديد نوع قنوات الاتصال التي يمكن استخدامها بشكل فعال في سياق المشروع.

استناداً على ما سبق، يجب أن تناقش فرق العمل وتتفق مع وحدات إدارة المشروع على قنوات الاتصال المحددة التي يجب استخدامها أثناء إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة وأنشطة المشاركة. فيما يلي بعض الاعتبارات عند اختيار قنوات الاتصال، في ضوء الوضع الحالي لتفشي الفيروس:

- تجنب التجمعات العامة (مع مراعاة القيود والإجراءات الوطنية)، بما في ذلك جلسات الاستماع العامة، ورشات العمل واللقاءات المجتمعية.
- في حال السماح بالاجتماعات واللقاءات على مستوى أصغر، يتم إجراء المشاورات في مجموعات صغيرة، مثل اجتماعات المجموعات البؤرية. وإن لم يكن مسموحاً بذلك، يتم بذل كافة الجهود المتاحة والمعقولة لعقد الاجتماعات من خلال قنوات الإنترنت، بما في ذلك skype و zoom و webex.
- تنويع وسائل الاتصال والاعتماد بشكل أكبر على وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الإنترنت. حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً، يتم إنشاء منصات ومجموعات دردشة مخصصة عبر الإنترنت، مناسبة لهذا الغرض؛ بناءً على نوع وفئة أصحاب المصلحة.
- تسخير القنوات التقليدية (التلفاز، الصحف، المذيع، خطوط الهاتف المخصصة، والبريد الإلكتروني) عندما لا يتمكن أصحاب المصلحة من الوصول إلى القنوات عبر الإنترنت أو لا يستخدمونها دورياً. كما يمكن للقنوات التقليدية أن تكون في غاية الفعالية في نقل المعلومات ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة، والسماح لهم بتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم.
- عندما تكون المشاركة المباشرة مع الأشخاص المتأثرين بالمشروع أو المستفيدين منه ضرورية، كما هو الحال بالنسبة لإعداد وتنفيذ خطط عمل إعادة التوطين أو خطط الشعوب الأصلية، يتم تحديد قنوات الاتصال المباشر مع كل أسرة متأثرة عبر مجموعة

محددة السياق من رسائل البريد الإلكتروني، البريد، المنصات الاللكترونية وخطوط الهاتف المخصصة مع مشغلين ذوي خبرة.

- على كل قناة من قنوات المشاركة المقترحة أن تحدد بوضوح الوسيلة التي يمكن لأصحاب المصلحة من خلالها تقديم الملاحظات والاقتراحات.
- بالإمكان تطوير نهج مناسب لإجراء مشاركة أصحاب المصلحة في معظم السياقات والموافق. ومع ذلك، ففي الحالات التي لا تعتبر فيها أي وسيلة من وسائل الاتصال المذكورة أعلاه كافية لإجراء المشاورات المطلوبة مع أصحاب المصلحة، فإنه يتحتم على فريق العمل أن يناقش مع وحدة إدارة المشروع فيما إذا كان بالإمكان إعادة جدولة نشاط المشروع إلى وقت لاحق، عندما يكون من الممكن إشراك أصحاب المصلحة بشكل هادف. في حال استحالة تأجيل النشاط (كما في حالة إعادة التوظيف) أو كان التأجيل لأكثر من بضعة أسابيع، يجب على فريق العمل التشاور مع لجنة مراجعة العمليات البيئية والاجتماعية (OESRC) للحصول على المشورة والتوجيه.

المشاريع الاستثمارية قيد الإعداد. عندما تكون المشاريع في مرحلة الإعداد ومشاركة أصحاب المصلحة على وشك البدء أو مستمرة؛ كما هو الحال في عملية التخطيط البيئي والاجتماعي للمشروع، فإنه لا ينبغي تأجيل أنشطة التشاور ومشاركة أصحاب المصلحة؛ وإنما يتعين تصميمها لتلائم الغرض المنشود منها ولضمان إجراء مشاورات فعالة وذات مغزى؛ تلبيةً لاحتياجات المشروع وأصحاب المصلحة. وفيما يلي بعض الاقتراحات لتوجيه ونصح العملاء بشأن مشاركة أصحاب المصلحة في مثل هذه الحالات. حيث تخضع هذه الاقتراحات للوضع الوبائي في البلد، علاوة على القيود والإجراءات التي تضعها الحكومات. يترتب على فريق العمل ووحدة إدارة المشروع:

- مراجعة حالة انتشار الفيروس في البلد وفي منطقة المشروع على وجه التحديد، والقيود التي وضعتها الحكومة لاحتواء انتشار الفيروس.
- استعراض مسودة خطة مشاركة أصحاب المصلحة (إن وجدت) أو غيرها من ترتيبات مشاركة أصحاب المصلحة المتفق عليها، لا سيما نهج، منهجية وأشكال المشاركة المقترحة، وتقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بانتقال الفيروس والمترتبة على إجراء أنشطة المشاركة المختلفة.
- التأكد من تعبير أعضاء فريق العمل وأعضاء وحدة إدارة المشروع عن فهمهم للسلوك الاجتماعي والممارسات الصحية الجيدة، وأن تكون أي مشاركة لأصحاب المصلحة مسبوقة بإجراءات توضيحية لهذه الممارسات.
- تجنب التجمعات العامة (مع مراعاة القيود والإجراءات الوطنية)، بما في ذلك جلسات الاستماع العامة، ورشات العمل واللقاءات المجتمعية. إضافة إلى تقليل الاحتكاك المباشر بين إدارة المشروع والمستفيدين/ المتأثرين.
- في حال السماح بالاجتماعات واللقاءات على مستوى أصغر، يتم إجراء المشاورات في مجموعات صغيرة، مثل اجتماعات المجموعات البؤرية. وإن لم يكن مسموحًا بذلك، يتم بذل كافة الجهود المتاحة والمعقولة لعقد الاجتماعات من خلال قنوات الإنترنت، بما في ذلك skype و zoom و webex.

- تنويع وسائل الاتصال والاعتماد بشكل أكبر على وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الإنترنت. حيثما كان ذلك ممكنًا ومناسبًا، يتم إنشاء منصات ومجموعات دردشة مخصصة عبر الإنترنت، مناسبة لهذا الغرض؛ بناءً على نوع وفئة أصحاب المصلحة.
- تسخير القنوات التقليدية (التلفاز، الصحف، المذياع، خطوط الهاتف المخصصة، والبريد الإلكتروني) عندما لا يتمكن أصحاب المصلحة من الوصول إلى القنوات عبر الإنترنت أو لا يستخدمونها دوريًا. كما يمكن للقنوات التقليدية أن تكون في غاية الفعالية في نقل المعلومات ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة، والسماح لهم بتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم.
- استخدام أدوات الاتصال عبر الإنترنت؛ لتصميم ورشات عمل افتراضية في الحالات التي تكون فيها الاجتماعات الكبيرة وورشات العمل ضرورية، خلال المرحلة التحضيرية للمشروع. كما يمكن للاجتماعات الصوتية أن تكون فعالة لتصميم ورشات العمل الافتراضية، عبر اجتماعات Webex و Skype وفي الحالات التي لا تتطلب قدرة عالية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تتضمن ورشات العمل هذه الخطوات التالية:
  - التسجيل الافتراضي للمشاركين: يمكن للمشاركين التسجيل عبر الإنترنت من خلال منصة محددة.
  - توزيع مواد ورشة العمل على المشاركين؛ بما في ذلك جدول الأعمال، ووثائق المشروع، العروض التقديمية، الاستبيانات ومواضيع النقاش: يمكن توزيع هذه المواد على المشاركين عبر الإنترنت.
  - استعراض ومراجعة المواد الإعلامية الموزعة: يُمنح المشاركون مدة محددة لهذا، قبل جدول مناقشة حول المواد والمعلومات المقدمة.
  - المناقشة، جمع الملاحظات والمشاركة:
    - بالإمكان تنظيم المشاركين وتوزيعهم في مجموعات مختلفة، فرق أو "طاولات" افتراضية شريطة موافقتهم.
    - يمكن تنظيم مناقشات المجموعة، الفريق والطاولة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، مثل skype، webex، أو Zoom، أو من خلال التعليقات المكتوبة في شكل استبيان إلكتروني أو نماذج ملاحظات يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني.
  - الخاتمة والخلاصة: يلخص رئيس ورشة العمل مجريات ورشة العمل الافتراضية، ويعمل على صياغة الاستنتاجات ويتبادلها إلكترونيًا مع جميع المشاركين.
- في الحالات التي يكون فيها التواصل والتفاعل عبر الإنترنت صعبًا، فإنه بالإمكان نشر المعلومات من خلال منصة رقمية (في حال توفرها) مثل Facebook، Twitter، مجموعات WhatsApp، الروابط/ المواقع الإلكترونية الخاصة بالمشروع، الوسائل التقليدية للاتصالات (التلفاز، الصحف، المذياع، المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني) مع وصف واضح لآليات تقديم التغذية الراجعة عبر البريد و/ أو خطوط الهاتفية المخصصة. على كل قناة من قنوات المشاركة المقترحة أن تحدد بوضوح الوسيلة التي يمكن لأصحاب المصلحة من خلالها تقديم الملاحظات والاقتراحات.

- المشاركة مع أصحاب المصلحة المباشرين في المسوح الأسرية: قد يكون هناك أنشطة تخطيطية تتطلب مشاركة أصحاب المصلحة بشكل مباشر، لا سيما في الميدان. ومن الأمثلة على ذلك التخطيط لإعادة التوطين؛ حيث يتطلب الأمر إجراء المسوحات الميدانية للتأكد من الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأشخاص المتأثرين، جرد الأصول المتأثرة، وتسهيل النقاش المتعلق بإعادة التوطين وتخطيط سبل العيش. تتطلب الأنشطة المسجّية هذه مشاركة نشطة من أصحاب المصلحة المحليين، وخاصة المجتمعات التي قد تتأثر سلباً. ومع ذلك، قد تشمل بعض الحالات السكان الأصليين، أو المجتمعات الأخرى التي قد لا تتمكن من الوصول إلى المنصات الرقمية أو وسائل الاتصال، ومن هنا، يتوجب على الفرق تطوير طرق وأساليب مشاركة مصمّمة خصيصاً لأصحاب المصلحة هؤلاء، وبما يتناسب مع بيئتهم. كما يتحتم على الفرق أن تتواصل مع الإدارة الإقليمية للمشروع من أجل البيئة والموارد الطبيعية والاقتصاد الأزرق (ENB) والتنمية الاجتماعية أو تقييم النظام البيئي والاجتماعي (ESSA) للمنطقة المعنية، في حال احتياجهم إلى دعم إضافي لتطوير مثل هذه الطرق والأساليب.
- في الحالات التي يتقرر فيها أن المشاورات الواجب إجراؤها لتسيير نشاط معين، لا يمكن إتمامها على الرغم من كافة الجهود المبذولة من قبل العميل بدعم من البنك الدولي، فإنه يتوجب على فريق العمل أن يناقش مع العميل مدى إمكانية تأجيل أنشطة المشروع المقترحة لبضعة أسابيع في ضوء مخاطر انتشار الفيروس. وهذا يعتمد على الحالة الوبائية في الدولة، ومتطلبات سياسة الحكومة لاحتواء انتشار الفيروس. في حال تعدّر تأجيل النشاط (كما في حالة إعادة التوطين) أو كان التأجيل لأكثر من بضعة أسابيع، يجب على فريق العمل التشاور مع لجنة مراجعة العمليات البيئية والاجتماعية (OESRC) للحصول على المشورة والتوجيه.

### 7.3 نموذج تقديم الشكاوى

نموذج الشكاوى المجتمعية	
الرقم المرجعي	
الاسم الكامل (اختياري)	
معلومات الاتصال	• عبر الهاتف
يرجى تحديد الطريقة التي ترغب فيها أن يتم الاتصال بك (الهاتف، البريد الالكتروني).	• عبر البريد الالكتروني
	• غيرها، الرجاء التحديد
وصف الحدث أو التظلم:	ماذا حدث؟ مكان الحدث؟ الشخص المتضرر؟ نتيجة الحدث؟
تاريخ الحدث/ التظلم	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• حدث/ تظلم لمرة واحدة (التاريخ -----)</li> <li>• حدث أكثر من مرة (كم مرة؟ -----)</li> <li>• متواصل (تواجه مشكلة حالياً؟ -----)</li> </ul>	
ماذا تقترح لحل المشكلة؟	
التوقيع: -----	
التاريخ: -----	
الرجاء تسليم هذا النموذج إلى:	
(الاسم)، المسؤول البيئي والاجتماعي "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ المقاول/ المورد"	
العنوان: -----	
الهاتف: -----	
البريد الالكتروني: -----	





