

مشروع الدعم الطارئ للبنان (P509428)

خطة مشاركة أصحاب المصلحة
بيروت

مسودة

شباط / فبراير ٢٠٢٥

تاريخ الإصدار والمراجعة

الملاحظات	التاريخ	المراجعة
مسودة خطة مشاركة أصحاب المصلحة	٢٠ شباط / فبراير ٢٠٢٥	0

قائمة المحتويات

1. المقدمة / وصف المشروع.....	٥
2. هدف/ وصف خطة مشاركة أصحاب المصلحة	٨
3. تحديد أصحاب المصلحة والتحليل بحسب مكون المشروع.....	٩
3.1 المنهجية	٩
3.2 الجهات المتأثرة.....	٩
3.3 الجهات المهتمة الأخرى.....	١٠
3.4 الأفراد أو المجموعات المحرومة / الهشة	١١
4. برنامج مشاركة أصحاب المصلحة	١٢
4.1إنجاز ملخص عن مشاركة أصحاب المصلحة خلال إعداد المشروع	١٢
4.2إنجاز ملخص عن حاجات أصحاب المصلحة في المشروع وأساليب وأدوات وتقنيات مشاركة أصحاب المصلحة	١٢
4.3الاستراتيجية المقترحة لإدراج آراء المجموعات الهشة	١٨
5. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة	١٩
5.1 إتفاقات وموارد التنفيذ	١٩
6. آلية المظالم	١٩
6.1 وصف آلية المظالم	٢٠
7. الرصد والإبلاغ.....	٢٣
7.1 ملخص عن طريقة رصد خطة مشاركة أصحاب المصلحة والإبلاغ على أساسها (بما في ذلك المؤشرات)	٢٣
7.2 رفع التقارير لمجموعات أصحاب المصلحة.....	٢٣
7.3 إشراك المواطنين.....	٢٤

المختصرات

مجلس الإنماء والإعمار	CDR
مكون الاستجابة لحالات الطوارئ	CERC
منظمة المجتمع المدني	CSO
شبكة دعم للحماية الاجتماعية	DAEM
بيئي واجتماعي	E&S
خطة الالتزام البيئي والاجتماعي	ESCP
إطار العمل البيئي والاجتماعي	ESF
تقييمات الأثر البيئي والاجتماعي	ESIA
خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMP
برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ	ESSN
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
آلية المظالم	GM
المجلس الأعلى للإغاثة	HRC
مشروع الدعم الطارئ للبنان	LEAP
إجراءات إدارة العمالة	LMP
وزارة البيئة	MoE
وزارة المالية	MoF
وزارة الأشغال العامة والنقل	MoPWT
منظمة غير حكومية	NGO
الصحة والسلامة المهنية	OHS
وكالة تنفيذ المشروع	PIA
وحدة إدارة المشروع	PMU
الاستغلال والانتهاك الجنسي/ التحرش الجنسي	SEA/SH
خطة مشاركة أصحاب المصلحة	SEP
إدارة النفايات الصلبة	SWM
إتحاد البلديات	UOM

بحسب التقديرات الأولية للتقييم السريع للأضرار والاحتياجات للبنك الدولي، والذي يغطي آثار النزاع بين ٨ تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠٢٣ و ٢٠ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٤، يبلغ إجمالي الأضرار المباشرة حوالي ١٠ مليارات دولار، وتقدر احتياجات إعادة الإعمار والتعافي بحوالي ١٨ مليار دولار. تتركز الأضرار والاحتياجات في قطاع الإسكان حيث لحقت أضرار بنحو ٢٦٩ ألف وحدة سكنية، أي حوالي ١٦ بالمئة من إجمالي مخزون الإسكان. يتجاوز الضرر الذي لحق بالبنية التحتية والمباني الحيوية التي تعتبر بالغة الأهمية للنشاط الاقتصادي وصحة وسلامة المجتمعات ١,٤ مليار دولار في مجال النقل والمياه والطاقة والتعليم والرعاية الصحية، وتقدر احتياجات التعافي وإعادة الإعمار الجماعية بأكثر من ٢,٤ مليار دولار. تقدر كمية الأنقاض من المباني والبنية التحتية المتضررة بأكثر من ١٤ مليون متر مكعب مع تكاليف إدارة الأنقاض التي تتجاوز ١٣٨ مليون دولار. خلال الصراع، نزح ما يقارب من مليون شخص، مع بقاء أكثر من ١٠٠ ألف شخص نازحين حتى كانون الثاني/ يناير ٢٠٢٥.

لقد تضررت البنية التحتية المتدهورة وغير المناسبة والضعيفة مناخياً، والتي كانت بالفعل عائقاً أمام التنمية والنشاط الاقتصادي، في نزاع ٢٠٢٣-٢٠٢٤. ووفقاً للتقديرات الأولية للمؤسسة، فإن الأضرار الناجمة عن النزاع في البنية التحتية لشبكة الكهرباء التي تعاني بالفعل من نقص حاد، بلغت ١٠٠ مليون دولار أمريكي، معظمها في شبكة التوزيع في الجنوب والبقاع والضاحية الجنوبية لبيروت. بالإضافة إلى ذلك، عانت أنظمة الطاقة الشمسية الموزعة، التي توفر معظم خدمات الكهرباء للسكان، من أضرار بلغت ٢٤٠ مليون دولار (مع مولدات الديزل التي لم يتم تقدير الأضرار التي تعرضت لها). أدى النزاع إلى مزيد من التدهور في قطاع المياه والصرف الصحي وإدارة النفايات الصلبة، مع تعطيل أنشطة فرز النفايات من خلال القطاع غير الرسمي والنزوح الداخلي للسكان، ما أدى إلى تكلفة إدارية إضافية في المناطق المضيفة. من الأهمية بمكان ألا تؤدي إدارة الأنقاض إلى زيادة المكبات المفتوحة بل الاعتماد على نهج الاقتصاد الدائري. يتسم قطاع النقل بضعف التوصيل وارتفاع التكاليف وضعف القدرة على الصمود في مواجهة الكوارث المناخية، وقد أدى النزاع إلى إلحاق الضرر بنحو ٩٣٠ كيلومتراً من الطرق الدولية والرئيسية والثانوية والثالثية. كما تضررت المعابر الحدودية الدولية الحيوية مع سوريا بشدة. وتقدر الأضرار الإجمالية التي لحقت بالطرق والأنفاق والجسور في ٢٠٢٣-٢٠٢٤ بنحو ٢٠٠ مليون دولار أمريكي. وقد أدت التأثيرات على النقل إلى تعطيل تنقل الناس ووصولهم إلى الخدمات الأساسية والوظائف، والتي تعد ضرورية لاستدامة سبل العيش، كما سيؤدي هذا الخلل إلى إبطاء جهود إعادة الإعمار. وتدهورت الخدمات البلدية، بسبب محدودية الإيرادات من مصادرها الخاصة، وضعف المؤسسات وتفتتها، والاعتماد على التحويلات من الحكومة المركزية. وخلال النزاع، توقفت العديد من الخدمات البلدية التقليدية بسبب عدم كفاية التمويل. وأثر النزاع على خدمات مكافحة الحرائق، إلى جانب الظروف المناخية القاسية والفيضانات وحرائق الغابات حيث يزيد المناخ بشكل كبير من الظروف المؤدية إلى وقوع الكوارث. وتقدر التكلفة الإجمالية للأضرار التي لحقت بالخدمات البلدية بنحو ٤١ مليون دولار أمريكي.

تهدد الأزمات المتداخلة بعكس التقدم المحرز في مؤشرات التنمية البشرية الرئيسية. فقد انخفضت معدلات التحصين الروتيني بشكل كبير منذ الأزمة الاقتصادية، وارتفعت نسبة وفيات الأمهات ومعدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة. وألحق النزاع في عامي ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤ أضراراً في نحو ٢٥ بالمئة من المستشفيات و١٤ بالمئة من مراكز الرعاية الصحية الأولية، مما قلل من توافر الخدمات، وأسفر عن إصابات ووفيات بين العاملين في مجال الرعاية الصحية. كما أدى انقطاع الخدمة إلى زيادة أوقات الانتظار، وتقليل الوصول إلى الرعاية، وتفاقم عدم المساواة في الصحة، وزادت ملاجئ النازحين داخلياً من مخاطر الصحة العامة. كما أدى النزاع في عامي ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤ إلى إجهاد قطاع التعليم اللبناني مما عرض رأس المال البشري في لبنان للخطر. وخلال النزاع، فتحت السلطات أكثر من ١٠٠٠ مأوى، ٥٩٤ منها في مؤسسات تعليمية عامة، تخدم الفئات الأكثر ضعفاً. وقد قدرت وزارة التربية والتعليم العالي أن أكثر من ٥٠٠ ألف طالب و٤٥ ألف معلم تأثروا بشكل مباشر. مع وقف إطلاق النار، هناك حاجة ملحة لإغلاق المؤسسات التعليمية المستخدمة كملاجئ لتوفير التعليم فيها مجدداً. أدى النزاع في عامي ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤ إلى تدمير ٥٩ مدرسة وإلحاق أضرار جسيمة بـ ٢٩٩ مدرسة، مع ضرورة القيام بعمليات الترميم لاستعادة التعليم وتجنب المزيد من خسائر التعلم التي ستؤثر سلبيًا على الاقتصاد اللبناني لعقود قادمة.

تأثر قطاع الإسكان بشكل متكرر بالأزمات واليوم يتأثر بنزاع ٢٠٢٣-٢٠٢٤. أثر انفجار مرفأ بيروت سلبيًا على ٣٥١ ألف مواطن في بيروت حيث تضررت ٨٧ ألف وحدة سكنية، ويُقدر أن ربعها كان يشغلها ذوي الدخل المنخفض. يفوق الطلب على إيجارات المساكن العرض في بعض المناطق، حيث ارتفعت أسعار الإيجارات في بيروت من ٣٠٠ دولار أمريكي إلى ١٤٠٠ دولار أمريكي شهرياً على مدار العام ٢٠٢٤، وغالبًا ما يُطلب تسديد عدة أشهر من الإيجار سلفاً. وما لم تتم معالجة الأضرار التي لحقت بنسبة ١٦ بالمئة من مخزون الوحدات السكنية الوطنية من نزاع ٢٠٢٣-٢٠٢٤، فقد يكون لها تأثير كارثي على تكاليف وظروف السكن

وستقلل من فرص عودة النازحين. ستكون الإصلاحات صعبة بشكل خاص بالنسبة لـ ٣٥ بالمئة من الفقراء الذين يقدر أنهم يمتلكون منازلهم. وبشكل عام، تشير التقديرات إلى أن ٢٦٩ ألف وحدة سكنية، أي نحو ١٦ بالمئة من إجمالي الوحدات السكنية، تضررت في النزاع، حيث لحقت أضرار جزئية بنحو ١٣٨ ألف وحدة، وتعرضت ٦٠ ألف وحدة لأضرار طفيفة. وتشمل الأضرار الطفيفة، التي تصل إلى ٢٠% من قيمة الوحدة، الأبواب والنوافذ المكسورة، والأضرار التي لحقت بالسقف وخدمات السباكة والكهرباء. ويُعرّف الضرر الجزئي بأنه يمثل ٢٠ إلى ٤٠% من قيمة الوحدة، من دون وجود ضرر ملموس في السلامة البنوية للمباني.

فشلت إدارة الأنقاض الناجمة عن النزاعات السابقة في تلبية المعايير الدولية المتعلقة بالمجتمعات والمنظمات غير الحكومية/الأكاديميين والمجتمع الدولي. وتشكل هذه الإدارة غير الكافية للأنقاض جزءاً من نظام إدارة النفايات الصلبة غير الكافي بشكل عام. وتم التخلص من ستة ملايين طن من الأنقاض الناجمة عن نزاع العام ٢٠٠٦ في المناطق الساحلية أو كجزء من البنية التحتية لإدارة النفايات، مع وجود آثار بيئية سلبية مبلّغ عنها. ويبلغ حجم الأنقاض الناجمة عن نزاع ٢٠٢٣-٢٠٢٤ ثلاثة أضعاف ما كانت عليه في العام ٢٠٠٦، لذا فمن الأهمية بمكان تطبيق معايير إدارة بيئية أعلى. ومن المتوقع وجود مخلفات الحرب المتفجرة في المناطق المتضررة بشدة، ويتطلب الأمر إدارة دقيقة للحد من الوفيات والإصابات في عملية إدارة الأنقاض. وقد أصدرت وزارة البيئة إرشادات بيئية إلزامية لتطهير الموقع ونقل الأنقاض وفرزها وإعادة تدويرها والتخلص من المواد غير القابلة للاستخدام أو الخطرة. كما أصدرت وزارة البيئة إرشادات إضافية للمقاولين بشأن المعايير البيئية والاجتماعية، بما في ذلك الصحة والسلامة المهنية، والتي يجب اتباعها.

إنّ الهدف الإنمائي للمشروع هو تمكين التعافي المستدام واستعادة الخدمات الأساسية والبنية الأساسية الحيوية في المناطق المتضررة من النزاع في لبنان. سيكون مجلس الإنماء والإعمار هو الوكالة المنفذة للمشروع المقترح، ويعمل تحت التوجيه الاستراتيجي لمكتب رئيس الوزراء، والإشراف التنفيذي لوزارة الأشغال العامة والنقل، وبتوجيه من وزارة البيئة.

يشمل مشروع الدعم الطارئ للبنان المكونات والمكونات الفرعية المقترحة التالية:

المكون ١. الاستجابة الفورية (٦٠ مليون دولار، من بينها ٣٠ مليون دولار متوفرة للتمويل الأولي): الإدارة السليمة والمُخطط لها للأنقاض أمر أساسي لتخفيف الضرر البيئي وزيادة تدوير/ إعادة استخدام الأنقاض واستحداث ظروف للتعافي وإعادة الإعمار. تتطلب إدارة الأنقاض الاستثمار في سلسلة القيمة التي تبدأ بالتخلص من المواد في المواقع الأصلية ونقل الأنقاض إلى مواقع انتقالية لفرزها واستعادة المواد منها إلى أقصى حد ممكن، ومن ثم إعادة استخدام وتأهيل مواقع المحاجر القديمة باستخدام الأنقاض. قد يكون هناك تدابير استجابة ضرورية لتخفيف الضرر الإضافي على الإرث الثقافي وحماية الجمهور من الهيكليات المتضررة بشدة، وإعادة المباني المستخدمة لاستضافة اللاجئين إلى الغرض منها واستخدامها الأصلي، وإعداد استراتيجيات وخطط حيوية.

- **المكون الفرعي ١أ. استخدام الأنقاض ضمن الاقتصاد الدائري:** يمكن لهذا المكون الفرعي تمويل السلع (المعدات) وعقود الأعمال والخدمات الاستشارية المتعلقة بما يلي: (i) أعمال واستشارات الإشراف على الفرز المتقدم للأنقاض واستخراج المواد القابلة للاستخدام وسحق الأنقاض للحصى وغيرها من المواد؛ (ii) التعامل مع المقاولين والشركات المشاركة في إعادة الإعمار بشأن استخدام مواد الأنقاض؛ (iii) التخلص النهائي من الأنقاض غير القابلة للاستخدام والنفايات الخطرة في المقالع بناءً على خطط إعادة تأهيل هذه المواقع التي تلي المعايير ذات الصلة. **المكون الفرعي ١ب. تدابير الاستجابة الأخرى ذات الأولوية:** يمكن لهذا المكون الفرعي تمويل الخدمات الاستشارية والأعمال المتعلقة بتأمين المواقع، وتقييم الأضرار التي لحقت بمواقع التراث الثقافي والأعمال المحتملة ذات الصلة بالتثبيت/الحماية المؤقتة، والأعمال اللازمة لإعادة المباني المستخدمة لاستضافة اللاجئين إلى الغرض الأصلي منها، وتطوير الاستراتيجيات/المبادئ التوجيهية للقطاعات ذات الأولوية.

المكون ٢. التعافي السريع للخدمات الحيوية والبنية التحتية الأساسية (٦٤٥ مليون دولار، منها ١٩٥ مليون دولار متاحة في التمويل الأولي): وفقاً لهذا التعريف، فإن الخدمات الحيوية هي الإطفاء والبحث والإنقاذ؛ والإدارة العامة؛ وإمدادات المياه؛ والمأوى/الإسكان؛ والخدمات الصحية والطبية؛ والتعليم؛ والطاقة؛ والاتصالات والنقل والخدمات الاجتماعية. تتمتع الخدمات الحيوية هذه بترابط قطاعي قوي، حيث أن إصلاح خدمة واحدة بمعزل عن غيرها قد لا يؤدي إلى التعافي المجتمعي. على سبيل المثال، لا تستطيع مراكز الرعاية الصحية الأولية التي لا تتوفر فيها خدمات كهرباء موثوقة تخزين اللقاحات بأمان، ولن يؤدي الإسكان بدون وظائف وتعليم إلى تحسن في النشاط الاقتصادي، فيما البلديات التي لا تتوفر فيها خدمات مكافحة الحرائق ومعالجة النفايات الصلبة معرضة لخطر كبير للأضرار البيئية وتأثير أكبر للكوارث. لذلك، فإن اتباع نهج متعدد القطاعات قائم على المناطق للتعافي، يكون أميني على الناس والأحياء وإمكانات النشاط الاقتصادي، أمر بالغ الأهمية.

- **المكون ٢. أ. التعافي الشريع للبنية التحتية الأساسية والخدمات الحيوية في المناطق ذات الأولوية:** سيمول هذا المكون الفرعي الخدمات الاستشارية وغير الاستشارية والسلع والأعمال ذات الصلة ب: التأمين المؤقت للخدمات من خلال آليات بديلة (مثلاً: نقل إمدادات المياه، نشر الأنظمة المستقلة – الشمسية/أنظمة تخزين الطاقة باستخدام البطاريات، تأمين قاعات تدريس/ عيادات صحية متنقلة...؛) (ii) إصلاح شبكة الطاقة المتضررة، أنظمة المياه والاتصالات والطرق/الجسور؛ (iii) ترميم المباني التي تضررت جزئياً وتؤمن الخدمات التربوية والصحية والاجتماعية والبلدية، بما في ذلك استبدال الأجهزة المتضررة؛ (iv) استبدال المركبات المتضررة المطلوبة لإدارة النفايات الصلبة، الحراك وخدمات الحرائق/ الإنقاذ/ الإسعافات؛ و (v) الاستحواذ على مبانٍ متحركة/ وتركيبها كي تستبدل مؤقتاً المباني المتضررة بشدة.
- **المكون الفرعي ٢. ب. إصلاح المساكن بإدارة أصحابها:** نظراً للتمويل المحدود المتاح، فإن دعم إصلاح المساكن بإدارة أصحابها في إطار هذا المشروع سوف يستهدف أصحاب المساكن الأكثر فقراً. وسوف يتم تفصيل تشغيل برنامج إصلاح المساكن، الذي يموله هذا المشروع، في دليل عمليات المشروع. ومع ذلك، فمن المتوقع أن يتم استخدام السجل الاجتماعي اللبناني (شبكة دعم للحماية الاجتماعية) لتسجيل أصحاب المساكن والتحقق منهم، وإثبات الأضرار والدفع. كما سيتم تطوير نموذج تسجيل مخصص ومبرمج على أساس شبكة دعم، وسيتم استدعاء السكان المقيمين في المناطق المتضررة من النزاع للتسجيل عبر الإنترنت. وسوف يتم تقديم معايير إضافية، وقد يتم التحقق من البيانات الجديدة عبر مقارنتها بقواعد بيانات أخرى في "دعم" للتحقق الأولي. وحتى إذا تمكن أصحاب المساكن من إصلاح الأضرار بالفعل، فمن المتوقع أن يظلوا مؤهلين للحصول على الدعم (وفقاً لسياسة الحكومة) نظراً لأن تلبية تكاليف الإصلاح هذه ربما قللت من إنفاق الأسر على التعليم والغذاء والصحة والتدفئة وما إلى ذلك. وسيمول المشروع مؤسسة خارجية للقيام بأعمال المتابعة من أجل التحقق من الاستخدام المناسب للأموال في سبيل الإصلاحات على أساس عينات، بالإضافة إلى عملية التحقق التي تقوم بها الحكومة. ويمكن النظر في دفع تمويل بآثر رجعي لمرة واحدة لتغطية المدفوعات إذا تم دفعها خلال الفترة الفاصلة بين الإصدار الرسمي للسياسة الحكومية وتوقيع الاتفاقية القانونية للمشروع. وفي مرحلته الأولى، سيستهدف برنامج الترميم لأصحاب المنازل الأضرار الطفيفة، بهدف زيادة العدد الإجمالي لوحدات الإسكان التي تم ترميمها (بمبلغ يقدر بنحو ١٨ مليون دولار). وفي حالة تأمين تمويل إضافي، يمكن تمديد البرنامج إلى مرحلة ثانية تستهدف أصحاب المنازل الذين لحقت بهم أضرار جزئية.

المكون ٣. إعادة إعمار مستدامة ومتينة للبنية التحتية الأساسية والخدمات الحيوية (٢٧٠ مليون دولار، منها ١٥ مليون دولار متاحة في التمويل الأولي)

- **المكون الفرعي ٣. أ. بناء الهيكلية التي ستنجح استثمارات إعادة الإعمار الجاهزة للتنفيذ:** سيمول هذا المكون الفرعي الخدمات الاستشارية اللازمة لتمكين إعداد الهيكلية التي ستنجح استثمارات إعادة الإعمار الجاهزة للتعاقد على الأعمال المدنية بمجرد توفر التمويل. وقد تشمل هذه الأنواع من استثمارات إعادة الإعمار، من بين أمور أخرى، البنية التحتية للنقل الحضري على نطاق واسع، المياه، وإعادة بناء شبكات الصرف الصحي، ومواقع إدارة النفايات الصلبة، وإعادة بناء المباني العامة المتضررة بشدة وما إلى ذلك. كما سيمول المكون الخدمات الاستشارية لتقييم الخيارات لتسخير رأس المال الخاص وقدرة التنفيذ من أجل المساهمة في إعادة بناء وحدات الإسكان والشقق المتضررة بشدة، بالإضافة إلى تسليم وتشغيل الأصول والخدمات الأخرى التي يدعمها المشروع على المدى الطويل. سيتم تصميم الاستثمارات في المباني بموجب هذا المكون لتكون مقاومة للزلازل، ومرنة في مواجهة الحرارة الشديدة، وفعالة في استهلاك الطاقة والمياه، ويسهل الوصول إليها، وتقع خارج المناطق المعرضة لخطر الفيضانات ومصممة لتلبية احتياجات الاقتصاد والمجتمع اللبناني الحديث والمتنامي.
- **المكون الفرعي ٣. ب. أعمال إعادة بناء البنية التحتية:** سيمول هذا المكون الفرعي الأعمال المدنية وخدمات الإشراف على البناء لأنشطة إعادة الإعمار ذات الأولوية العالية، باستخدام التصميمات المقاومة للكوارث والمناخ والوثائق البيئية والاجتماعية المعدة للمكون الفرعي ٣. أ. في التمويل الأولي للبنك الدولي للإنشاء والتعمير البالغ ٢٥٠ مليون دولار، لن يتم تخصيص أي مبلغ حالياً لهذا المكون الفرعي ٣. أ. نظراً لأن الأمر قد يستغرق عاماً قبل أن تصبح عقود هذه الأعمال جاهزة، فيما يُستخدم التمويل فوراً في إطار مكونات أخرى. ومن المتوقع أن تصل أعمال إعادة إعمار البنية التحتية العامة بموجب هذا المكون الفرعي بسرعة إلى ١٧٥ مليون دولار.

المكون ٤. إدارة المشروع (٢٥ مليون دولار، منها ١٠ ملايين دولار متاحة في التمويل الأولي): سيمول هذا المكون الخدمات الاستشارية وغير الاستشارية، والسلع، والتدريب، وتكاليف التشغيل لدعم وحدة إدارة المشروع في أنشطة الإدارة والتنفيذ في إطار المشروع، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرصد والتقييم، وإعداد التقارير، والمشتريات، والإدارة المالية، والإدارة البيئية والاجتماعية (وإعداد الوثائق ذات الصلة)، وآلية معالجة المظالم، وإشراك المواطنين، والاتصالات والتواصل المكثف. وقد يشمل هذا التواصل، على سبيل المثال، حملات التوعية للمستفيدين بما في ذلك ضمان وعي النساء والأطفال بخدمات مراكز الرعاية الصحية التي أعيد تأهيلها وإبلاغ الأسر بمتطلبات الأهلية للمساعدة في إصلاح المساكن. وعلى آليات التواصل المتنوعة تسليط الضوء على الأنشطة المخطط لها، والتقدم في التنفيذ والجهود المكتملة والمستفيدين. كما سيمول المكون

مؤسسة خارجية للقيام بأعمال المتابعة للمشروع. وسيكون مقرّ وحدة إدارة المشروع في الوكالة التنفيذية في مجلس الإنماء والإعمار وبدعم مباشر من وزارة الأشغال العامة والنقل ووزارة التربية.

يتم إعداد مشروع الدعم الطارئ للبنان في إطار العمل البيئي والاجتماعي للبنك الدولي. ويصنف التقييم العام للمخاطر البيئية والاجتماعية على أنه كبير. وسيطبق المشروع المعايير البيئية والاجتماعية ١ و٢ و٣ و٤ و٦ و٨ و١٠.

إن تصنيف المخاطر البيئية كبير. ومع ذلك، من المتوقع أن يسفر المشروع عن تأثيرات بيئية إيجابية كبيرة. وسوف يعمل المشروع على إدارة الانقراض الناتجة عن الحرب بشكل فعال والتخلص منها، ودعم إعادة تأهيل المنازل وإعادة بنائها، وترميم البنية التحتية الحيوية في مناطق مختارة. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم المشروع في الحد من انبعاثات غازات الدفيئة من خلال إعادة بناء المباني بطريقة فعالة من حيث استخدام الطاقة والمياه وتركيب ألواح الطاقة الشمسية. وعلاوة على ذلك، فإن التركيز على إعادة تدوير الأنقاض من شأنه أن يقلل من الطلب على المواد الخام ومواد البناء. ومع ذلك، يرتبط المشروع بالعديد من المخاطر البيئية، بما في ذلك: (i) خطر مخلفات الحرب المتفجرة وصحة وسلامة العمال أثناء فرز نفايات الأنقاض (المكون ١) وأثناء البناء (المكونات ١ب و١٢ و٣ب)، (ii) مخاطر المرور بالنسبة للمجتمع أثناء نقل النفايات (المكون ١)، (iii) خطر الإدارة غير الكافية للنفايات المترامية في مواقع التخزين المؤقتة ومواقع التخلص منها والتي تؤثر على التربة والطبقة الجوفية (المكون ١)، (iv) المخاطر المرتبطة بالأعمال المدنية التي تولد انبعاثات في الهواء وغبار وضوضاء أثناء جمع النفايات ونقلها وفرزها والتخلص منها والاضطرابات المؤقتة والتلوث المحتمل للبيئات المحلية (المكونات ١أ و١ب) خلال مشاريع البناء (المكونات ١أ و٣ب)، (v) خطر التأثير على النباتات والحيوانات في حالة التخلص غير السليم من الأنقاض في الغابات أو في البحر (المكونات ١أ و١ب). أثناء الأنشطة المتعلقة بالمكون ١ب، والتي تتضمن تأمين مواقع المباني غير السليمة هيكلياً وتقييم الأضرار التي تلحق بمواقع التراث الثقافي، هناك خطر حدوث انهيار آخر أثناء عمليات التأمين. وهذا يفرض مخاطر على سلامة العمال والمجتمعات وقد يؤدي إلى توليد أنقاض إضافية. بالإضافة إلى ذلك، هناك احتمال حدوث اضطراب عرضي أو مزيد من الضرر على التراث الثقافي أثناء جهود التقييم والتثبيت. سيتم تخفيف المخاطر والتأثيرات البيئية من خلال أدوات خاصة بالموقع بما في ذلك تقييمات الأثر البيئي والاجتماعي وخطط الإدارة البيئية والاجتماعية وقوائم مراجعة خطط الإدارة البيئية والاجتماعية التي ستشمل الصحة والسلامة المهنية وخطّة إدارة المرور وتنفيذ التسلسل الهرمي للحد من المخاطر، ومن خلال اتباع أفضل الممارسات والتصميمات الهندسية.

إن تصنيف المخاطر الاجتماعية كبير. ومن المتوقع أن يكون للمشروع تأثيرات اجتماعية إيجابية بشكل عام من خلال دعم الأشخاص الأكثر ضعفاً للقيام بترميم المساكن المتضررة جزئياً، وإصلاح البنية التحتية والخدمات الحيوية (خدمات الإطفاء والبحث والإنقاذ؛ والخدمات الحكومية الإدارية؛ وإمدادات المياه، والمأوى/الإسكان؛ والصحة والطب؛ والطاقة؛ والاتصالات، والنقل) في المناطق ذات الأولوية المتضررة من النزاع. إن ترميم البنية التحتية والخدمات الحيوية أمر بالغ الأهمية لعمل المجتمعات، وصحة وسلامة السكان والعودة إلى النشاط الاقتصادي في المناطق الجغرافية ذات الأولوية. ومع ذلك، ترتبط تدخلات المشروع بالمخاطر والتأثيرات الاجتماعية، بما في ذلك: (i) العمالة وظروف العمل، والصحة والسلامة المهنية ومخاطر الصحة والسلامة المجتمعية المرتبطة بإدارة الأنقاض (المكون ١) وترميم البنية التحتية الحيوية (المكون ١٢ و٣)؛ (ii) مخاطر الاستبعاد الاجتماعي المرتبطة بتعافي البنية التحتية (المكون ١٢) وإصلاح المساكن من قبل المالكين (المكون ٢ب): قد يشعر سكان المناطق المتأثرة بالنزاع أن مناطقهم لم تحظ بالأولوية خلال عملية التعافي؛ كما وقد يشعر المستأجرون أنه تم استبعادهم من منافع المشروع، (iii) المشاكل المرتبطة بالإفصاح عن المعلومات، ومشاركة أصحاب المصلحة وتشغيل آلية المظالم: نتيجة غياب الثقة بالحكومة، قد يشعر الناس بأنه لم يتم إطلاعهم بالطريقة المناسبة على مخاطر المشروع (إدارة الأنقاض والنفايات الخطرة) ومنافعه (أهلية مالكي المنازل للحصول على منافع المشروع)؛ (iv) مخاطر التحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسي ذات الصلة بأعمال ترميم البنية التحتية واستفادة مالكي المنازل من منافع المشروع؛ (v) الآثار على الإرث الثقافي – سيدعم المشروع التدابير الضرورية لتخفيف الضرر على الإرث الثقافي (المكون ١ج).

ستتم إدارة المخاطر والتأثيرات الاجتماعية المذكورة أعلاه من خلال التدابير المدرجة في تصميم المشروع والأدوات التالية: خطة مشاركة أصحاب المصلحة، بما في ذلك آلية التظلم المتينة، وتدابير الحد من المخاطر البيئية والاجتماعية المدرجة في الأدوات الخاصة بالموقع والتي سيتم إعدادها بعد إثبات الفعالية بما في ذلك تقييمات الأثر البيئي والاجتماعي، وخطط الإدارة البيئية والاجتماعية، وقوائم مراجعة خطط الإدارة البيئية والاجتماعية، وإجراءات إدارة العمالة، وخطة الاستجابة للاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.

2.هدف/ وصف خطة مشاركة أصحاب المصلحة

إن الهدف العام من مشاركة أصحاب المصلحة هو تحديد برنامج لإشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الإفصاح عن المعلومات العامة والتشاور طوال مدة المشروع. تحدد خطة مشاركة أصحاب المصلحة الطرق التي سيتواصل بها مجلس الإنماء والإعمار مع أصحاب المصلحة، وتتضمن آلية التظلم التي يمكن من خلالها للأشخاص إثارة المخاوف وتقديم الملاحظات أو الشكاوى

بشأن المشروع وأي أنشطة متعلقة بالمشروع. وتؤكد خطة مشاركة أصحاب المصلحة بشكل خاص على الأساليب الضرورية لإشراك المجموعات الأكثر ضعفاً والمعرضة لخطر الاستبعاد من فوائد المشروع.

3. تحديد أصحاب المصلحة والتحليل بحسب مكون المشروع

3.1 المنهجية

بالنسبة لمشروع الدعم الطارئ للبنان، تم تحديد وتحليل العديد من أصحاب المصلحة. ويشمل أصحاب المصلحة هؤلاء الأطراف المتضررة (كما هو موضح في القسم ٢، ٣)، والأطراف المهتمة الأخرى (كما هو موضح في القسم ٣، ٣) والأفراد أو المجموعات المحرومة/الهشة (كما هو موضح في القسم ٣، ٤).

3.2 الجهات المتأثرة

تشمل الجهات المتأثرة أولئك الذين من المرجح أن يتأثروا بالمشروع بسبب التأثيرات الفعلية أو المخاطر المحتملة على بيئتهم المادية أو صحتهم أو أمنهم أو ممارساتهم الثقافية أو رفاههم أو سبل عيشهم. وقد تشمل هذه الأطراف المتأثرة الأفراد أو المجموعات المتأثرة أو التي من المحتمل أن تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر (بشكل فعلي أو ممكن)، إيجابياً أو سلبياً، بالمشروع و/أو الذين تم تحديدهم على أنهم الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والذين يحتاجون إلى المشاركة عن كثب في تحديد التأثيرات وأهميتها، وكذلك في اتخاذ القرارات بشأن تدابير الحد من المخاطر والإدارة.

في هذه المرحلة، تم تقييم قيم وتصورات ومخاوف أصحاب المصلحة وقدرتهم على توجيه أو دعم أو التأثير سلبيًا على أنشطة وخدمات المشروع، وإمكانية التأثير بهذه الأنشطة والخدمات ودرجة هذا التأثير ومستوى اهتمام أصحاب المصلحة بالمشروع. يقدم الجدول ١ أدناه قائمة أولية تم تحديدها للأطراف المتضررة بناءً على دراسة مكتبية مشاورات.

الجدول ١: قائمة أولية للأطراف المتضررة

أصحاب المصلحة	التأثير والاهتمام الرئيسي بالمشروع
الأشخاص الذين تعرضت وحداتهم السكنية لأضرار جزئية، والذين يحصلون على تمويل للإصلاحات من خلال نظام الحماية الاجتماعية، ومن المتوقع أن تستفيد ٦٠ ألف أسرة	استفادة مباشرة من المشروع
جميع الأشخاص المتضررين الذين يعيشون في المناطق الجغرافية ذات الأولوية للمشروع والذين يتم تزويدهم بإمكانية الوصول إلى خدمات أساسية، بما في ذلك التنقل والطاقة والمياه والصحة والتعليم.	استفادة مباشرة من المشروع
البلديات في المناطق المتضررة من النزاع الواقعة ضمن محيط المشروع والتي تأثرت بالنزاع وعانت من أضرار هيكلية (مثل الطرق والمرافق الصحية والتعليم والطاقة وإمدادات المياه، وما إلى ذلك).	استفادة مباشرة من المشروع تشارك البلديات بشكل مباشر/غير مباشر في إدارة الأنقاض وفي عملية إعادة تأهيل المساكن التنفيذ الناجح للمشروع مع نتائج مرئية وقابلة للقياس
اتحاد البلديات في المناطق المتضررة من النزاع الواقعة ضمن محيط المشروع والتي تأثرت بالنزاع وعانت من أضرار هيكلية (مثل الطرق والطاقة وإمدادات المياه، وما إلى ذلك).	استفادة مباشرة من المشروع تشارك البلديات بشكل مباشر/غير مباشر في إدارة الأنقاض وفي عملية إعادة تأهيل المساكن. التنفيذ الناجح للمشروع مع نتائج مرئية وقابلة للقياس

3.3. الجهات المهتمة الأخرى

تشير جهات المصلحة الأخرى إلى الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي لديها مصلحة في المشروع، نتيجة موقع المشروع أو خصائصه أو تأثيراته أو نتيجة أمور تتعلق بالمصلحة العامة. على سبيل المثال، تشمل جهات المصلحة الأخرى الجهات التنظيمية والمسؤولين الحكوميين والقطاع الخاص والمجتمع العلمي والأكاديميين والنقابات والمنظمات النسائية ومنظمات المجتمع المدني الأخرى والمجموعات الثقافية. قد لا يواجه أصحاب المصلحة هؤلاء تأثيرات مباشرة من المشروع ولكنهم يعتبرون أو يدركون أن مصالحهم تتأثر بالمشروع و/أو قد يؤثر على المشروع وعملية تنفيذه بطريقة ما.

في هذه المرحلة، تم تقييم قيم وتصورات ومخاوف أصحاب المصلحة وقدرتهم على توجيهه أو دعمه أو التأثير سلبيًا على أنشطة وخدمات المشروع، وإمكانية التأثير بهذه الأنشطة والخدمات ودرجة هذا التأثير ومستوى اهتمام أصحاب المصلحة بالمشروع. يقدم الجدول ٢ أدناه قائمة أولية تم تحديدها للجهات المهتمة الأخرى بناءً على دراسة مكتبية ومشاورات.

الجدول ٢: قائمة أولية تم تحديدها للجهات المهتمة الأخرى

التأثير والاهتمام الرئيسي بالمشروع	جهات المصلحة
تنفيذ فعال للمشروع	وزارة العدل ووزارة الشؤون الخارجية ووزارة الصحة العامة ووزارة الاقتصاد والتجارة ووزارة الزراعة ووزارة الاتصالات ووزارة العمل ووزارة السياحة ووزارة الثقافة ووزارة المهجرين ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الصناعة
تأمين الدعم لنشاطات إعادة الإعمار تنفيذ فعال للمشروع	نقابة المهندسين وخاصة مكاتب صيدا والنبطية
تنفيذ فعال للمشروع	النقابات خاصة نقابة المقاولين ونقابة العمال والموظفين ونقابة مالكي العقارات
التنفيذ الميداني لأنشطة المشروع المختلفة، بالإضافة إلى تقديم الدعم الفني والخبرة العملية طوال مدة المشروع علاوة على ذلك، فإن التنفيذ الناجح للمشروع يعود بالفائدة بشكل عام على الصناعات المحلية الداعمة لقطاع البناء (الكسارات والنقل والأسمنت).	المؤسسات والشركات المحلية والخاصة، مثل المقاولين المحتملين، وشركات الهندسة الإشرافية، وشركات التدقيق، بالإضافة إلى الكسارات المملوكة للقطاع الخاص حيث يمكن التخلص من الأنقاض
تنفيذ ميداني لنشاطات مختلفة في إطار المشروع، بالإضافة إلى تأمين الدعم الفني والخبرة العملية طوال مدة المشروع تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات الإنسانية التي تؤمن الدعم للنازحين داخلياً مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر ولجنة الإنقاذ الدولية ومنظمة الإغاثة الدولية أطباء العالم...
تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بحقوق النساء والعنف الاسري مثل كفي وأبعاد
تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بالحماية البيئية مثل غرينبيس، جمعية التحريج في لبنان، وجمعية الثروة الحرجية والتنمية...
تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بحماية الإرث مثل نحن
تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بالأشخاص من ذوي الإعاقة مثل مساواة
تنفيذ فعال للمشروع	المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بالصحة النفسية مثل إميرابيس
تأمين المعرفة والدعم الفني والخبرة العملية طوال مدة المشروع تنفيذ فعال للمشروع	شركات إعادة التدوير مثل Ecoserv للإستدامة البيئية VerdeTech، جمعية الأرض - لبنان، سيدر إنفيرونمنتال وأركانسيل...

تأمين البيانات والبحوث والتحليل لمختلف نشاطات المشروع تنفيذ فعال للمشروع	المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات البحوث، مثل الجامعة الأميركية في بيروت، مركز حماية الطبيعية في الجامعة الأميركية في بيروت، الجامعة اللبنانية...
تمكين التعميم واسع النطاق والمُنْتَظَم للمعلومات ذات الصلة بالمشروع لتأمين وضوح المعلومات وتسهيل مشاركة أصحاب المصلحة على المستوى الوطني.	الإعلام الوطني
سيستفيد المقيمون في لبنان بشكل غير مباشر من التنفيذ الفعال للمشروع بما أن ذلك سيؤدي إلى زيادة قدرة السلطات على بناء بنية تحتية أفضل بغازات دفيئة ومتطلبات طاقة أقل، فعالة من حيث استهلاك المياه وذات مخاطر أقل من حيث التغير المناخي والكوارث	سكان لبنان
ستستفيد الاقتصاديات المحلية بشكل غير مباشر من التنفيذ الفعال للمشروع بسبب تحسين التوصيل والإنتاجية وزيادة الطلب على السلع والخدمات المحلية.	الاقتصاديات المحلية في المناطق المدعومة من المشروع

3.4. الأفراد أو المجموعات المحرومة / الهشة

- في إطار المشروع، تشمل المجموعات الهشة والمحرومة، على سبيل المثال لا الحصر، الفئات التالية:
- الأشخاص الفقراء المؤهلين للحصول على المساعدة الاجتماعية من شبكة دعم للحماية الاجتماعية وبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ. وفيما سيستفيدون بشكل مباشر من الدعم بموجب الإصلاح من قبل مالكي المنازل للوحدات المتضررة بشكل طفيف أو متوسط، قد يواجهوا تحديات في النفاذ إلى المعلومات بشأن معايير الأهلية للاستفادة من منافع المشروع. سيطور المشروع إستراتيجية تواصل شفافة لتأمين المعلومات وآلية تظلم للفئة المستفيدة من هذا المشروع.
 - مستأجرو المنازل: إنَّ المستأجرين الذي أقاموا في المنازل المتضررة من النزاع قد لا يكونوا مؤهلين للحصول على منافع المشروع كما هي الحال بالنسبة إلى مالكي المنازل. قد يشعروا أنه تم استبعادهم من منافع المشروع. لذلك، ستؤمن استراتيجية تواصل شفافة المعلومات وآلية تظلم لهذه المجموعة.
 - تضطلع النساء بدور رئيسي في المجتمع وعلى مستوى الأسر. وقد يشاركون ويستفيدوا من نشاطات إعادة الاستخدام وإعادة التدوير أكان على المستوى الفردي أو على مستوى الأسرة، أو في المجموعات النسائية. تعاني النساء بشكل رئيسي من النقص في المشاركة المجتمعية المتساوية من حيث النوع الاجتماعي وقد يكنَّ بحاجة إلى مزيد من الدعم نظراً لارتفاع المسؤوليات الملقاة على عاتقهن كإعانة الأطفال أو المخاطر المرتفعة التي يتعرضن لها من حيث السلامة والتحرش.
 - المسنين وذوي الإعاقة الذين يقعون في فئة المجتمعات المهمشة في لبنان والذين غالباً ما يفتقدون للوسائل المالية ووسائل النقل للمشاركة في الاجتماعات الاستشارية والنفاذ السهل إلى المعلومات. استخدام اللغة لا يراعي هذه الفئات المهمشة، ما يعيق الوصول إلى المعلومات.
 - الأشخاص النازحين داخلياً واللاجئين الذين عانوا بشكل كبير من النزاع الذي أدى إلى تهجير حوالي ٣.١ ملايين شخص أجبروا على مغادرة منازلهم وسبل عيشهم. غالباً ما تواجه هذه الفئات ظروفاً صعبة ومخاطر إضافية، حتى بعد الفرار من أجل سلامتهم. إنَّ الاعتداءات المستمرة في جنوب لبنان قد تمنعهم من المشاركة الفعالة في الاستشارات. سيقوم المشروع بجهود هادفة للوصول إلى هذه الفئة من خلال المنظمات الإنسانية.
 - جامعو النفايات غير الشرعيين في قطاع النفايات الصلبة المؤلفين من أفراد أو مجموعات لجمع النفايات الصلبة والذين قد يعملوا في مناطق جغرافية مدعومة من المشروع ويتأثرون بنشاطات المشروع. يمكن لهذه المجموعات أن تتألف من جامعي الأنقاض والنفايات المماثلة من مناطق النزاع وسيتم تحديدها لمعالجة هذه الهواجس وإيجاد سبل لتحقيق منافع مشتركة.

سيتم تحديد والتشاور مع المجموعات الهشة داخل المجتمعات المتأثرة بالمشروع من خلال اساليب خاصة بحسب الحاجة. يتم تأمين وصف لأساليب المشاركة التي سيتم اعتمادها من قبل المشروع في الأجزاء التالية.

4. برنامج مشاركة أصحاب المصلحة

4.1. إنجاز ملخص مشاركة أصحاب المصلحة خلال إعداد المشروع

خلال كانون الثاني/يناير ٢٠٢٥، أجرت وزارة البيئة ووزارة الأشغال العامة والبنك الدولي استشارات مع مختلف أصحاب المصلحة (بما في ذلك اتحاد بلديات الضاحية الجنوبية، والمؤسسات الأكاديمية، ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص) لمناقشة تصميم المشروع والمستفيدين المحتملين من المشروع وتدابير الحدّ من المخاطر البيئية والاجتماعية. وأعرب أصحاب المصلحة عن دعمهم للمشروع بشكل عام. أمّا الهواجس التي تمّ التعبير عنها فهي متعلقة بإزالة الأنقاض والتخلص منها وإدارتها بشكل آمن؛ فرص إعادة تدوير الأنقاض؛ والعبر المستخلصة من الخبرات السابقة في إدارة الأنقاض. كما أعرب أصحاب المصلحة عن أهمية ترميم الخدمات الحيويمية وتمكين الأشخاص من العودة إلى منازلهم واستعادة سبل عيشهم.

4.2. إنجاز ملخص عن حاجات أصحاب المصلحة في المشروع وأساليب وأدوات وتقنيات مشاركة أصحاب المصلحة

تقدم خطة مشاركة أصحاب المصلحة أدناه إجراءات وأساليب المشاركة بما في ذلك التسلسل ومواضيع الاستشارات وأصحاب المصلحة المستهدفين. لا يتسامح البنك الدولي والمقترض مع أي أعمال انتقامية أو تآرية ضد أصحاب المصلحة في المشروع الذين يعبرون عن آرائهم بشأن المشاريع الممولة من البنك.

الجدول ٣: جدول ملخص خطة مشاركة أصحاب المصلحة

الوثيرة / الجدول الزمني	المسؤوليات	الأسلوب المستخدم	موضوع الاستشارة / الرسالة	أصحاب المصلحة المستهدفين	مرحلة المشروع
من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تضم الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/نقاشات مجموعات التركيز -المشاورات الاجتماعية -مقابلات فردية -زيارات للموقع -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً: واتساب وتيليجرام...) اللغة: العربية بشكل خاص والإنكليزية	-تقديم المشروع والحصول على تغذية راجعة عن نشاطات المشروع. -التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة -تقديم المعلومات عن آلية المظالم	الأطراف المتأثرة بالمشروع (كما هو مذكور في القسم ٣,٢)	مرحلة الإعداد
من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تضم الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/نقاشات مجموعات التركيز -اجتماعات رسمية -نقاشات افتراضية أو دراسات استقصائية -مقابلات فردية -زيارات للموقع	-تقديم المشروع وتلقي التغذية الراجعة عن نشاطات المشروع -التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة -تقديم المعلومات عن آلية المظالم	المؤسسات الوطنية العامة (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)	مرحلة الإعداد
من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تضم الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/نقاشات مجموعات التركيز -اجتماعات رسمية -اجتماعات/نقاشات مجموعات التركيز اللغة: عربية/ إنكليزية	-تقديم المشروع وتلقي التغذية الراجعة عن نشاطات المشروع - التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة -تقديم المعلومات عن آلية المظالم	المؤسسات والشركات الخاصة (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)	مرحلة الإعداد
	وحدة إدارة المشروع	تضم الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/نقاشات مجموعات التركيز	-تقديم المشروع وتلقي التغذية الراجعة عن نشاطات المشروع	منظمات غير حكومية عاملة في قطاعات مختلفة	

<p>من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>		<p>-مشاورات مجتمعية -اجتماعات رسمية -نقاشات افتراضية أو دراسات استقصائية -مقابلات فردية -زيارات للموقع -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) اللغة: عربية/ إنكليزية</p>	<p>-التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة -تقديم المعلومات عن آلية المظالم</p>	<p>(كما هو مذكور في القسم ٣,٣)</p>	
<p>من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الأساليب على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -مشاورات مجتمعية -استطلاعات اللغة: عربية/ إنكليزية</p>	<p>-تقديم المشروع وتلقي التغذية الراجعة عن نشاطات المشروع -التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة -التشاور بشأن الفرص للاستفادة من المشروع -تأمين المعلومات عن آلية المظالم</p>	<p>المجموعات الهشة في المشروع (كما هو مذكور في القسم ٣,٤)</p>	
<p>نصف سنوي من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الأساليب الممكنة، على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -مشاورات مجتمعية -مقابلات فردية -زيارات للموقع -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: العربية بشكل خاص والإنكليزية</p>	<p>-الإعلام عن تقدم المشروع -التشاور بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية وأثارها، والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية -تحديثات عن المخاطر في حال وُجدت -تحديث عن آلية المظالم وتذكير بمسارات الإبلاغ</p>	<p>الأطراف المتأثرة بالمشروع (كما هو مذكور في القسم ٣,٢)</p>	<p>مرحلة التنفيذ</p>

<p>نصف سنوي من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الاساليب المحتملة، على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -اجتماعات رسمية -نقاشات افتراضية أو دراسات استقصائية -مقابلات فردية -زيارات للموقع -الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: العربية بشكل خاص والإنكليزية</p>	<p>-الإعلام عن التقدم في المشروع -التشاور بشأن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية الرئيسية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية -تحديث بشأن مخاطر بيئية واجتماعية جديدة وآثارها، إذا وُجدت -تحديث عن تنفيذ آلية المظالم</p>	<p>المؤسسات العامة الوطنية (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)</p>
<p>نصف سنوي من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الاساليب المحتملة، على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -اجتماعات رسمية -نقاشات افتراضية أو دراسات استقصائية -مقابلات فردية -زيارات للموقع -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً اتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: عربية/ إنكليزية</p>	<p>-الإعلام عن التقدم في المشروع -التشاور بشأن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية الرئيسية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية -تحديث بشأن مخاطر بيئية واجتماعية جديدة وآثارها، إذا وُجدت -تحديث عن آلية المظالم وتذكير بمسارات الإبلاغ</p>	<p>المؤسسات الخاصة والشركات (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)</p>
<p>نصف سنوي من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الاساليب المحتملة، على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -اجتماعات رسمية -مشاورات مجتمعية -نقاشات افتراضية أو دراسات استقصائية -مقابلات فردية -زيارات للموقع</p>	<p>-الإعلام عن التقدم في المشروع -التشاور بشأن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية الرئيسية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية -تحديث بشأن مخاطر بيئية واجتماعية جديدة وآثارها، إذا وُجدت</p>	<p>منظمات غير حكومية تعمل في قطاعات مختلفة (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)</p>

مرحلة التنفيذ

		<p>-منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع</p> <p>اللغة: عربية/ إنكليزية</p>	<p>-تحديث بشأن آلية المظالم والتذكير بمسارات الإبلاغ</p>	
<p>نصف سنوي من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة، إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -مشاورات مجتمعية -استطلاعات -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع</p> <p>اللغة: عربية/ إنكليزية</p>	<p>-الإعلام عن التقدم في المشروع -التشاور بشأن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية الرئيسية والتدابير لمعالجتها بما في ذلك خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية -تحديث بشأن المخاطر الجديدة، إذا وُجدت -تحديث بشأن آلية المظالم والتذكير بمسارات الإبلاغ</p>	<p>الفئات الهشة في المشروع (كما هو مذكور في القسم ٣، ٤)</p>
<p>حدث اختتام المشروع ونشره من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة إذا أمكن</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات/ نقاشات مع مجموعات تركيز -مشاورات مجتمعية -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع</p> <p>اللغة: العربية بشكل خاص والإنكليزية</p>	<p>-نشر مخرجات المشروع والنتائج التي تم تحقيقها</p>	<p>نهاية المشروع</p> <p>الأطراف المتأثرة بالمشروع (كما هو مذكور في القسم ٣، ٢)</p>
<p>حدث اختتام المشروع ونشره</p>	<p>وحدة إدارة المشروع</p>	<p>تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات مجموعات التركيز -الاجتماعات الرسمية -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...)</p>	<p>-نشر مخرجات المشروع والنتائج التي تم تحقيقها</p>	<p>نهاية المشروع</p> <p>المؤسسات العامة الوطنية (كما هو مذكور في القسم ٣، ٣)</p>

		-الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: العربية بشكل خاص والإنكليزية		
حدث اختتام المشروع ونشره من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات مجموعات التركيز -الاجتماعات الرسمية -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: العربية/ الإنكليزية	-نشر مخرجات المشروع والنتائج التي تم تحقيقها	المؤسسات والشركات الخاصة (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)
حدث اختتام المشروع ونشره من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -اجتماعات مجموعات التركيز -الاجتماعات الرسمية -المشاورات المجتمعية -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً: واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني للمشروع اللغة: العربية/ الإنكليزية	-نشر مخرجات المشروع والنتائج التي تم تحقيقها	المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاعات مختلفة (كما هو مذكور في القسم ٣,٣)
حدث اختتام المشروع ونشره من المفضل عقد اجتماع واحد لكل محافظة إذا أمكن	وحدة إدارة المشروع	تشمل الأساليب المحتملة على سبيل المثال لا الحصر: -الاجتماعات الرسمية -المشاورات المجتمعية -منصات التواصل الاجتماعي (مثلاً: واتساب وتيليجرام...) -الموقع الإلكتروني من المشروع اللغة: العربية/ الإنكليزية	-نشر مخرجات المشروع والنتائج التي تم تحقيقها	المجموعات الهشة في المشروع (كما هو مذكور في القسم ٣,٤)

4.3. الاستراتيجية المُقترحة لإدراج آراء المجموعات الهشة

سيسعى هذا المشروع للحصول على آراء المجموعات الهشة من خلال أساليب خاصة بهدف إتاحة المشاركة الكاملة والنفوذ إلى المعلومات:

- سيشرح المشروع مشاركة الفقراء المؤهلين للحصول على المساعدة الاجتماعية بموجب السجل الاجتماعي اللبناني وبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ في لبنان. وعلى الرغم من أنهم سيستفيدون بشكل مباشر من الدعم بموجب إصلاح الوحدات المتضررة بشكل طفيف أو متوسط من قبل أصحابها، فإن وصولهم إلى المعلومات حول أهلية ومعايير مزايا المشروع يمكن أن يشكل تحدياً. وعلى هذا النحو، سيتم تنفيذ استراتيجية اتصال واضحة وشفافة من أجل توفير المعلومات وآلية التظلم لهذه المجموعة المستفيدة من المشروع. ويجب أن يكون توفير المعلومات في تنسيقات يمكن الوصول إليها من أجل ضمان فهم هذه المجموعة الضعيفة للمعلومات المقدمة بوضوح. ومن المرجح أن تحتاج هذه المجموعة إلى أن يتم الاتصال بها من خلال وسائل مباشرة واجتماعات حيث قد لا يكون لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت. ويمكن للسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية تقديم الدعم في إشراك هذه المجموعة طوال مدة المشروع.
- سيعمل المشروع على تشجيع مشاركة مستأجري المنازل أثناء المشاورات. وسيتم تنفيذ استراتيجية اتصال شفافة من أجل توفير المعلومات وآلية التظلم لهذه المجموعة. وبما أنهم قد يظنون أنهم مستبعدون من الاستفادة من المشروع، فإن مثل هذه الاستراتيجية للتواصل، إلى جانب استخدام لغة بسيطة وتنسيقات سهلة الوصول، أمر ضروري. ويمكن للبلديات بشكل أساسي تقديم الدعم اللازم لتحديد مستأجري المنازل وتشجيعهم على المشاركة في المشاورات.
- سيشرح المشروع بشكل خاص على مشاركة أوسع من قبل النساء للاستفادة من منافع المشروع. ستشارك المشاورات النساء في المناقشات حول أنواع الوظائف في إدارة النفايات الصلبة أو إعادة التدوير أو القطاعات الداعمة ذات الصلة التي يمكن أن يستفدن منها أكثر. سيضمن المشروع أن تكون فرق المشاركة المجتمعية متساوية جندرياً وتعزز قيادة المرأة في التصميم والاستطلاعات عبر الإنترنت والشخصية وأنشطة المشاركة الأخرى حتى تتمكن النساء في أعمال الرعاية غير مدفوعة الأجر من المشاركة. من المهم أيضاً مراعاة أحكام النقل والسلامة لأي أنشطة مشاركة مجتمعية شخصية. قد تكون هناك حاجة إلى مشاورات منفصلة بين الجنسين أثناء تنفيذ المشروع للسماح بالمشاركة الحرة والممكنة للنساء والفتيات، بما في ذلك مجموعات النساء والفتيات المعرضات بشكل خاص للاستبعاد والمخاطر المرتبطة بالمشروع. من المرجح أن تحتاج النساء كقوة ضعيفة إلى أن يتم الاتصال بهن من خلال وسائل واجتماعات مباشرة لأنهن قد لا يتمكن من الوصول إلى الإنترنت وقد يكن أميات. وبالتالي، فإن المشاورات مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات النسائية والمنظمات التي تدافع عن حقوق الناجيات أمر بالغ الأهمية لدعم مشاركة النساء طوال مدة المشروع.
- من المؤكد أن كبار السن والأشخاص الذين يعانون من حالات طبية قائمة لديهم موارد وقدرات محدودة قد تعيق مشاركتهم في المشاورات. ولضمان مشاركتهم، من المهم تحديد احتياجاتهم الخاصة والتدابير التي يجب اتخاذها لرعايتهم. تتيح الرسائل المصممة خصيصاً بلغة سهلة ومفهومة لهذه المجموعات الوصول إلى المعلومات حول المشروع. ومن المرجح أن تحتاج هذه المجموعات إلى أن يتم الاتصال بها من خلال وسائل مباشرة واجتماعات لأنها قد لا تتمكن من الوصول إلى الإنترنت وقد تكون أمية. وهنا ستضطلع المنظمات غير الحكومية بدور مهم في دعم مشاركة هذه المجموعات.
- غالباً ما يحتاج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الدعم حتى يتمكنوا من المشاركة طوال مدة المشروع. واعتماداً على احتياجاتهم، تتيح التنسيقات التي يمكن الوصول إليها، مثل طريقة برايل والطباعة الكبيرة وأشكال الاتصال المتعددة، مثل ترجمة النصوص أو مقاطع الفيديو الموقعة، لهذه المجموعات الوصول إلى المعلومات. ومن المرجح أن تحتاج هذه المجموعات إلى أن يتم الاتصال بها من خلال وسائل مباشرة واجتماعات لأنها لا تستطيع الوصول إلى الإنترنت وقد تكون أمية. وهنا ستضطلع المنظمات غير الحكومية بدور مهم في دعم مشاركة هذه المجموعات.
- من المؤكد أن النازحين داخلياً سيواجهون موارد محدودة تعيق مشاركتهم في المشاورات. ومن المهم تحديد احتياجاتهم وظروفهم المعيشية الخاصة حتى يتمكن من دعمهم وتشجيع مشاركتهم في المشاورات. على سبيل المثال، قد يفتقر معظمهم إلى الوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات عبر الإنترنت، وبالتالي يجب توجيه الدعوات إلى المشاورات إما من خلال الكتيبات والنشرات أو من خلال المنظمات غير الحكومية التي تعمل مع النازحين. بالإضافة إلى ذلك، سيحتاجون في معظم الأوقات إلى وسائل النقل من أجل حضور المشاورات. وينبغي وضع مثل هذه الآليات من أجل جعل المعلومات في متناولهم وضمان مشاركتهم طوال مدة المشروع.
- ينبغي إجراء مشاورات مخصصة مع جامعي النفايات غير الرسميين في قطاع النفايات الصلبة (جامعي الأنقاض والنفايات المماثلة من مناطق النزاع). ويتألف هؤلاء العمال غير الرسميين من أفراد أو مجموعات من جامعي النفايات الصلبة الذين قد يعملون في المناطق الجغرافية التي تستهدفها تدخلات المشروع وقد يتأثرون بأنشطة المشروع. وسيتم

تحديد هؤلاء العمال غير الرسميين من خلال التنسيق الوثيق مع السلطات المحلية من أجل معالجة مخاوفهم وإيجاد وسائل لتحقيق المنافع المتبادلة.

5. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة

5.1. إتفاقات وموارد التنفيذ

سيكون المقترض مسؤولاً عن أنشطة إشراك أصحاب المصلحة. الكيان المسؤول عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة هو مجلس الإنماء والإعمار. تقع المسؤولية الكاملة عن تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة على عاتق مدير وحدة إدارة المشروع.

إن ترتيبات تنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة في المشروع تقع على عاتق وحدة إدارة المشروع بشكل عام، وهي من مسؤولية الأخصائي البيئي والاجتماعي بشكل خاص. ويجب تنفيذ الاستراتيجيات التي سيتم تبنيها لإشراك أصحاب المصلحة الذين يستهدفون عامة الناس والفئات الضعيفة طوال مدة المشروع. وقبل تنفيذ المشروع، ستقوم وحدة إدارة المشروع مع الأخصائي البيئي والاجتماعي للمشروع، بمراجعة وثيقة خطة مشاركة أصحاب المصلحة هذه واستراتيجية المشاركة لتحديثها حسب الحاجة. بالإضافة إلى ذلك، أثناء التنفيذ، إذا طرأت أي متطلبات على استراتيجيات المشاركة، سيتم تحديث هذه الاستراتيجيات ضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة. وسيكون الأخصائي البيئي والاجتماعي مسؤولاً عن تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة والتحقق بانتظام من التحديثات إذا لزم الأمر.

سيتم توثيق أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة من خلال أشكال مختلفة، مثل التسجيلات أو تدوين الملاحظات، بحسب الطريقة الأكثر ملاءمة لنوع نشاط التشاور الذي يتم عقده ومجموعة المشاركين.

بمجرد تحديدها، تُذكر الميزانية التقديرية لإعداد وتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة في الخطة. كما يجب تحديث تفاصيل الميزانية الأولية الموجودة في الملحق ٢ إذا كانت هناك حاجة إلى تغيير الميزانية أثناء إعداد المشروع.

6. آلية المظالم

آلية المظالم هي نظام يسمح ليس فقط بتقديم التظلمات، ولكن أيضاً الاستفسارات والاقتراحات والملاحظات الإيجابية والمخاوف التي تبديها الأطراف المتأثرة بالمشروع في ما يتعلق بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع، ويتم الرد عليها في الوقت المناسب.

يعمل مجلس الإنماء والإعمار على أساس المشاريع، وبالتالي يُنشئ آلية مظالم للمجتمعات لكل مشروع يفذه. وبالتالي، بالنسبة لهذا المشروع، سيتم تعيين جهة اتصال في مجلس الإنماء والإعمار قبل تنفيذ المشروع وستكون مسؤولة عن تطوير هيكلية آلية المظالم للمجتمعات، يتم تنفيذها طوال مدة المشروع.

6.1. وصف آلية التظلم

يتم وصف إجراءات آلية التظلم في الجدول أدناه. قبل تنفيذ المشروع، سيتم إعداد آلية تظلم مفضّلة ومنظمة بواسطة وحدة إدارة المشروع، وسيتم تحديث الجدول أدناه حسب الحاجة.

الجدول ٤: الجدول التوضيحي لخطوات آلية التظلم

المسؤولية	الجدول الزمني	وصف الإجراءات	الخطوة
وحدة إدارة المشروع	قبل تنفيذ المشروع	قبل تنفيذ المشروع، ستكون وحدة إدارة المشروع الموجودة في مجلس الإنماء والإعمار مسؤولة عن إنشاء آلية تظلم تنفيذية لأصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية. كما يجب على آلية التظلم تعيين جهة اتصال للتظلمات ولجنة للشكاوى، ويجب أن تقدم بالتفصيل الإجراءات الخاصة بكل خطوة والنشاط مدرج ضمن آلية التظلم، بالإضافة إلى مسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في آلية التظلم. يجب أن تتم الموافقة على هيكلية آلية التظلم من قبل البنك الدولي وتنفيذها طوال مدة المشروع. ستتمكن آلية التظلم من تلقي أي مخاوف أو شكاوى مجهولة المصدر بشأن سلوك أفراد فريق الأمن، وستتم مراقبة هذه الشكاوى وتوثيقها (مع الأخذ بالاعتبار الحاجة إلى حماية السرية) وحلها من خلال آلية التظلم الخاصة بالمشروع.	هيكلية تنفيذ آلية التظلم
جهة الاتصال المحلية للتظلم	طوال تنفيذ المشروع	يمكن تقديم المظالم من خلال قنوات مختلفة مثل: <ul style="list-style-type: none"> • هاتف مجاني ساخن يتم تشغيله من قبل شخص مُحدّد • خدمة الرسائل القصيرة • البريد الإلكتروني • رسالة • شخصياً في المرفق • غلب الشكاوى أو الاقتراحات الموضوعية في أماكن متعددة • وسائل التواصل الاجتماعي • إستمارة إلكترونية على الموقع الإلكتروني ستُذكر القنوات التي يتم تنفيذها بموجب هذا المشروع في آلية التظلم التي سيتم إعدادها قبل تنفيذ المشروع. ستتمكن آلية التظلم من قبول الشكاوى مجهولة المصدر.	استيعاب التظلم
جهة الاتصال المحلية للتظلم	طوال مدة تنفيذ المشروع	بمجرد توجيه المعلومات التي تفيد بتلقي شكوى إلى مجلس الإنماء والإعمار من أي مصدر، سيتم تحديث سجل المظالم (الملحق ٣) من قبل جهة الاتصال المحلية، وسيتم الاتصال بالشخص/الكيان الذي رفع التظلم من قبل جهة الاتصال المحلية للتظلم لطلب معلومات إضافية في غضون ٣ أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى إذا لزم الأمر.	تسجيل الشكاوى وأقرار بالاستلام
لجنة الشكاوى	طوال مدة تنفيذ المشروع	يجب تقييم التظلم وإعداد تقرير تقييم وإصداره من قبل الجهة/ اللجنة المخوّلة في غضون ١٥ يوماً من تاريخ تلقي التظلم. إنّ جهة الاتصال المحلية للتظلم مسؤولة عن تفويض التحقيق إلى لجنة الشكاوى على أساس نوع التظلم الذي يتم تلقيه. وستراجع لجنة الشكاوى تقرير التحقيق وتوافق مسبقاً على تشاركه مع الشخص/ الجهة الرافعة للتظلم.	التقييم والتحقيق

الخطوة	وصف الإجراءات	الجدول الزمني	المسؤولية
	إذا كانت التظلمات تتعلق بمسألة بسيطة، فمن المرجح أن يتم الانتهاء من التحقيق قبل ١٥ يوم عمل. يجب أن يتضمن التحقيق فحص ظروف القضية، وإجراء مقابلات مع الأطراف المعنية والتشاور مع أصحاب المصلحة. يجب أن يتضمن التقرير تفاصيل الخطوات المقترحة التي يجب اتخاذها لحل الشكوى بناءً على الحقائق. إذا كانت مثل هذه الخطوات تتطلب صرف الموارد المالية، فيجب رفع القضية إلى رئيس وحدة إدارة المشروع للمراجعة واتخاذ الإجراء المناسب.		
الاستجابة بقرارٍ مُقترح	تقوم جهة الاتصال المحلية للتظلم بإبلاغ صاحب الشكوى، في غضون ٢٠ يوم عمل من تاريخ تسجيل التظلم، بنتيجة تقرير التحقيق والخطوات المقترحة التي يجب اتخاذها لحل التظلم. ويتم ذلك من خلال اجتماع شخصي مع جميع الأشخاص القادرين على الحضور. إذا لم يكن الاجتماع الشخصي ممكناً، فيمكن عقد الاجتماع عن بُعد من خلال وسائل يمكن الوصول إليها من قبل صاحب الشكوى. إذا قبل الشخص خطوات الحل، فسيتم تنفيذها في الإطار الزمني المتفق عليه وسيطلب من الشخص الذي رفع الشكوى التوقيع على قبوله للحل المقترح حتى يمكن إغلاقه في سجل المظالم. الهدف هو إغلاق جميع الشكاوى في غضون ٣٠ يوم عمل منذ تسجيل الشكوى. وسيتم طلب الملاحظات من الشخص للتحقق من مدى رضاه عن الحل العام للشكوى.	طوال مدة تنفيذ المشروع	لجنة الشكاوى وجهة الاتصال المحلية للتظلم
الإحالة إلى موردي خدمة العنف القائم على النوع الاجتماعي إذا دعت الحاجة وبحسب الحاجة	سيضمن المشروع تدابير أخرى للتعامل مع الشكاوى الحساسة والسرية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي، بما يتماشى مع مذكرة الممارسات الجيدة للبنك الدولي بشأن الاستغلال والانتهاك/التحرش الجنسي. وسيتم تطوير مسار إحالة قبل تنفيذ المشروع. وتشمل جميع الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي حسب الحاجة. سيتم تسليط الضوء على الإبلاغ عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي) وحالات الاستغلال، وسيتم تشجيع أفراد المجتمع على الإبلاغ عن حالات العنف التي يشهدهونها في مواقع المشروع أو حولها وفي الأماكن العامة ذات الصلة. من شأن ذلك أن يساعد على ضمان حصول النساء والفتيات بشكل خاص على صوت عندما يتعرضن لأي نوع من العنف أثناء تنفيذ المشروع. وعند الاقتضاء، يمكن القيام بذلك من خلال زيادة الوعي بالآليات الآمنة والمجهولة المصدر التي يمكن لأي شخص استخدامها للإبلاغ عن العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي، فضلاً عن الوعي بالآليات الإنصاف المقدمة من خلال البرنامج والمؤسسات المحلية الأخرى.	طوال مدة تنفيذ المشروع	لجنة الشكاوى وجهة الاتصال المحلية للتظلم
فرصة الاستئناف	ستوفر آلية التظلم إجراءات الاستئناف إذا لم يكن المشتكي راضياً عن الحل المقترح للشكوى. إذا رغب شخص ما بالاستئناف، فيجب على جهة الاتصال المحلية للتظلم أن تطلب خدمات جهة مستقلة (مثل منظمة غير حكومية أو مجموعة من المجتمع المدني أو مستشار مستقل) لتوفير ممثل واحد أو أكثر للمساعدة على التحكيم في القضية. في أي وقت أثناء إجراءات حل التظلم، يمكن للمشتكي طلب المشورة القانونية المستقلة أو إشراك محكمة قانونية. ستساعد نقابة المحامين في بيروت الفئات المستضعفة على رفع شكاواها، حيث يمكنها تعيين محامين متطوعين للتحقيق في مثل هذه المطالبات. كما يمكن للمنظمات غير الحكومية المشاركة في المشروع أن تلعب دوراً في الدفاع عن الحقوق القانونية للفئات المستضعفة. وسوف تعمل جهة الاتصال المحلية للتظلم على تأمين المتابعة الكافية لعملية الاستئناف لضمان إغلاق القضية في أسرع وقت ممكن عملياً. وبمجرد اقتراح كل الوسائل الممكنة لحل الشكوى، وإذا كان المشتكي لا يزال غير راضٍ، فيجب إبلاغه بحقه في اللجوء إلى القانون	طوال مدة تنفيذ المشروع	جهة الاتصال المحلية للتظلم

المسؤولية	الجدول الزمني	وصف الإجراءات	الخطوة
جهة الاتصال المحلية للتظلم	نهاية المشروع	وبمجرد الاتفاق على حل الشكوى أو اتخاذ قرار بإغلاق الملف، فإن الخطوة النهائية ستكون تنفيذ التسوية ومراقبة النتائج واستنتاج الشكوى. عند الحاجة، ستقوم جهة الاتصال المحلية للتظلم بإعداد وثيقة "العبر المستخلصة" التي تحدد الخطوات المتخذة لتجنب تكرار شكاوى مماثلة في المستقبل. وسيتم بعد ذلك نشر هذه الوثيقة في جميع أنشطة المشروع من خلال محادثات صندوق الأدوات، وعلامات الإشعار، والاجتماعات وغيرها من الأنشطة للعمل على تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع مع مرور الوقت.	المتابعة والاختتام

7. الرصد والإبلاغ

7.1. ملخص عن طريقة رصد خطة مشاركة أصحاب المصلحة والإبلاغ على أساسها (بما في ذلك المؤشرات)

سيتم رصد خطة مشاركة أصحاب المصلحة على أساس التقارير النوعية (بناءً على تقارير التقدم) والتقارير الكمية المرتبطة بمؤشرات النتائج حول مشاركة أصحاب المصلحة وأداء التظلم.

سيشمل الإبلاغ عن خطة مشاركة أصحاب المصلحة ما يأتي:

- (i) الإبلاغ عن التقدم في التزامات مشاركة أصحاب المصلحة في المعيار البيئي والاجتماعي ١٠ في إطار خطة الالتزام البيئي والاجتماعي.
- (ii) إبلاغ نوعي تراكمي عن التغذية الراجعة التي تم تلقيها خلال نشاطات خطة مشاركة أصحاب المصلحة، خاصةً (أ) المشاكل التي تم التطرق إليها ومن الممكن معالجتها من خلال تغييرات في نطاق المشروع وتصميمه، وعكسها في التوثيق الأساسي مثل وثيقة تقييم المشروع، والتقييم البيئي والاجتماعي، أو خطة عمل الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي، إذا دعت الحاجة؛ (ب) المشاكل التي تم التطرق إليها ويمكن معالجتها خلال تنفيذ المشروع؛ (ج) المشاكل التي تم التطرق لها وهي خارج نطاق المشروع ومن الأفضل معالجتها من خلال مشاريع وبرامج ومبادرات بديلة؛ و(د) المشاكل التي لا يمكن معالجتها من قبل المشروع لأسباب فنية وقضائية أو نتيجة التكاليف العالية. ويمكن أن توضع محاضر الاجتماعات التي تلخص آراء الحاضرين في تقارير الرصد.
- (iii) إبلاغ كمي على أساس المؤشرات المذكورة في خطة مشاركة أصحاب المصلحة. ويشمل الملحق ٤ مجموعة توضيحية لمؤشرات الرصد والإبلاغ.
- (iv) إبلاغ كمي عن تنفيذ آلية التظلم على أساس الجدول أدناه:

فئة التظلم	عدد الشكاوى التي تم تلقيها في مدة الإبلاغ (مثلاً: يناير - يونيو)	عدد الشكاوى التي تم إغلاقها في الجدول الزمني المنصوص عليه في مدة الإبلاغ	إجمالي عدد الشكاوى التي تم تلقيها منذ بداية المشروع	عدد الشكاوى التي تم إغلاقها في المدة الزمنية المنصوص عليها منذ بداية المشروع	إجمالي عدد الشكاوى المفتوحة	عدد الشكاوى المفتوحة لأكثر من ٣٠ يوماً
المجموع						

7.2. رفع التقارير لمجموعات أصحاب المصلحة

ستتم مراجعة خطة مشاركة أصحاب المصلحة وتحديثها عند الحاجة خلال تنفيذ المشروع.

سيقوم الموظفون المسؤولون بجمع الملخصات الفصلية والتقارير الداخلية بشأن المظالم العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة، بالإضافة إلى حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية المرتبطة بها وإحالتها إلى مدراء المشروع.

سيتم إطلاع أصحاب المصلحة على التطورات بشأن المشروع، بما في ذلك إعداد التقارير عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة وآلية التظلم. وتختلف التدابير المحددة لرفع التقارير لأصحاب المصلحة بناءً على أصحاب المصلحة المستهدفين. ويمكن أن تشمل الآليات المختلفة اجتماعات المتابعة بعد المشاورات، أو النشرات أو الكتيبات التي تسلط الضوء على المخرجات والنتائج الرئيسية.

من المحتمل إرسال التقارير إلى أصحاب المصلحة بشكل نصف سنوي، ولكن يجب الانتهاء من هذا الأمر أو تحديثه من قبل وحدة إدارة المشروع مع أخصائي بيئي واجتماعي قبل تنفيذ المشروع. ويجب أن يضمن هذا التواتر توفير التحديثات المنتظمة في الوقت المناسب لمختلف مجموعات أصحاب المصلحة طوال فترة تنفيذ المشروع. وإذا نشأت الحاجة إلى تحديث أصحاب المصلحة بشكل متكرر أثناء التنفيذ، فيجب استيعاب وتيرة الإبلاغ وتحديثها ضمن خطة تنفيذ المشروع.

عند الاقتضاء، سوف تتضمن خطة مشاركة أصحاب المصلحة تدابير متباينة للسماح بالمشاركة الفعالة للمجموعات المحرومة أو الضعيفة (مثل الحاجة إلى رفع مستوى الموارد للتواصل مع هذه الفئات المتضررة بشكل مختلف).

7.3 مشاركة المواطنين

إن المشاركة الفعالة والقابلة للإثبات من قبل المواطنين تشكل عنصراً أساسياً في تنفيذ المشروع. ونظراً للقيود المفروضة على التواصل والمشاركة في بيئات ما بعد النزاع، فإن التخطيط الدقيق ضروري للحد من خطر استبعاد الفئات الضعيفة، وخاصة في ما يتعلق بأنشطة إصلاح المساكن. ولقياس فعالية آليات التغذية الراجعة من قبل المواطنين، والتي تم إنشاؤها بموجب المشروع، تقيس المؤشرات في إطار عمل إعادة الإعمار نسبة المظالم المسجلة التي تمت معالجتها. وسوف تضمن خطة مشاركة أصحاب المصلحة مشاركة كل الجهات المعنية، لفهم احتياجات السكان المتضررين، وضمان الشفافية والتنسيق بين الكيانات الحكومية ووحدات إدارة المشروع والمجتمعات المحلية، وتلقي الملاحظات والشكاوى. وسوف ينشئ المشروع نظاماً للتظلم، يتيح تتبع إغلاق حلقة التغذية الراجعة من قبل المواطنين، فضلاً عن قنوات الاتصال الحالية للوزارات المعنية في إطار المشروع. ويمكن تحسين منصات مشاركة المواطنين عبر الإنترنت أثناء التنفيذ على ضوء أفضل الممارسات. ومن المهم إنشاء قنوات تمكن المواطنين من مشاركة رؤاهم، وطرح الأسئلة، والمشاركة في حوار هادف بشأن المعلومات المقدمة. ويمكن أن تتألف هذه الآليات من جلسات استماع عامة، أو مجموعات عمل، أو منتديات عبر الإنترنت.

كما تحدد خطة مشاركة أصحاب المصلحة طبيعة وتيرة المشاورات مع أصحاب المصلحة، التي سيتم استخدامها لقياس وتحسين المشاركة المجتمعية. وكجزء من الاستجابة لما بعد الأزمة، فإن إبلاغ المواطنين وتلقي ردودهم في الوقت الفعلي يمكن أن يوفر معلومات حول كيفية تأثير الأزمة على النساء واللاجئين والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين وغيرهم من السكان المعرضين للخطر، مما يتيح تصحيح المسار في الوقت الفعلي. وسيتم تضمين استراتيجيات الاتصالات كجزء من عمليات التشاور والمساءلة، بما في ذلك آلية معالجة المظالم.

من المستحسن تنفيذ نهج تشاركي يتجاوز مجرد جمع الملاحظات من خلال تمكين المستفيدين من المشروع من المشاركة بشكل فعال في تصميم أنشطة المشروع ومراقبتها، وخاصة في ما يتعلق بالمكون الثاني، "الخدمات الحيوية وتعافي البنية الأساسية الأساسية". على سبيل المثال، قد يكون إنشاء لجنة للمساءلة الاجتماعية على مستوى المجتمع للمشاركة في اختيار المناطق ذات الأولوية مفيداً بشكل كبير. وبالتوازي، فإن إبقاء الجمهور على اطلاع دائم بتطورات المشروع، وتعزيز الروابط بين أصحاب المصلحة المعنيين، وتوفير منتدى للمناقشة من شأنه أن يعزز ويحافظ على النهج التشاركي المتنوع الذي يتم تنفيذه طوال مدة المشروع. ومن خلال إشراك المواطنين اللبنانيين في مثل هذه الهيئات المتخذة للقرارات، يمكنهم أن يضلوعوا بدور حاسم في تشكيل الأنشطة المخطط لها، مثل ترميم شبكات الطاقة، وأنظمة المياه، والطرق، والجسور المتضررة، إلى جانب برنامج إصلاح المساكن من أصحاب المنازل.

الملحقات

- الملحق ١. جدول تدوين محاضر الاجتماعات التشاورية
- الملحق ٢. مثال عن جدول ميزانية خطة مشاركة أصحاب المصلحة
- الملحق ٣. سجل المظالم
- الملحق ٤. جدول العينات: الرصد والإبلاغ بشأن خطة مشاركة أصحاب المصلحة

الملحق ١: جدول تدوين محاضر الاجتماعات التشاورية

أصحاب المصلحة (مجموعات أو أفراد)	ملخص التغذية الراجعة	استجابة فريق تنفيذ المشروع	المتابعة / الخطوات المقبلة

الجدول ٢: مثال عن نموذج ميزانية خطة مشاركة أصحاب المصلحة

الملاحظات	مجموع التكاليف	المرات / السنوات	سعر الوحدة	الكمية	فئات الميزانية
١. تقديرات رواتب الموظفين* والنفقات ذات الصلة					
					أ. مثلاً، مستشار التواصل
					ب. مثلاً، تكاليف السفر للموظفين
					ج. مثلاً، تقديرات رواتب ضباط الارتباط المجتمعيين
٢. المشارورات / التخطيط التشاركي، واجتماعات اتخاذ القرارات					
					أ. مثلاً، اجتماعات إطلاق المشروع
					ب. مثلاً، تنظيم مجموعات تركيز
٣. حملات التواصل					
					أ. مثلاً، الملصقات والنشرات
					ب. مثلاً، حملة على وسائل التواصل الاجتماعي
٤. التدريبات					
					أ. مثلاً، التدريب على المشاكل البيئية والاجتماعية بوحدة إدارة المشروع والموظفين المتعاقدين
					ب. مثلاً، تدريب وحدة إدارة المشروع والموظفين لمتعاقدين على العنف القائم على النوع الاجتماعي
٥. استطلاعات المستفيدين					
					أ. مثلاً، استطلاع منتصف المشروع
					ب. مثلاً، استطلاع نهاية المشروع
٦. آلية المظالم					
					أ. مثلاً، تدريب لجان آلية المظالم
					ب. مثلاً، علب الاقتراحات في القرى
					ج. مثلاً، مواد التواصل في آلية المظالم
					د. مثلاً، تحقيقات المظالم/ زيارات الموقع
					هـ. مثلاً، نظام معلومات آلية المظالم (إعداده وصيانته)
					و. غيرها من التكاليف اللوجستية لآلية المظالم
٧. تكاليف أخرى					
					أ.٧ ...
مجموع ميزانية أصحاب المصلحة:					

*ملاحظة: تكاليف الرواتب قد تكون إرشادية

الملحق ٣. سجل المظالم

ما إن يتم تلقي شكوى من أي مصدر، على وحدة إدارة المشروع والمتخصص البيئي والاجتماعي أن يدونها فوراً في سجل المظالم. ويشمل السجل المعلومات التالية:

- رقم مرجعي فريد للشكوى؛
- تاريخ وتوقيت تسجيل الشكوى؛
- طريقة تلقي الشكوى (قناة استقبال الشكوى)؛
- معلومات عن مُقدّم الشكوى (الاسم، النوع الاجتماعي، رقم الهاتف، تفاصيل الاتصال المفضلة، مكان الإقامة والعنوان)؛ يحق لرافع الشكوى أن يقدمها من دون الكشف عن هويته؛
- استخدام مسار الإحالة، إذا ينطبق؛
- وصف موجز للشكوى يذكر تفاصيل الموقع والأشخاص المعنيين كي يتم إعداد التسلسل الزمني للأحداث؛
- فئة الشكوى؛
- إذا كانت الحادثة كبيرة وتستدعي إبلاغ البنك الدولي في غضون ٤٨ ساعة؛
- الوقت والتاريخ الذي يتم فيه إغلاق الشكوى / حلها؛
- ما إذا كان مُقدّم الشكوى قرر الاستئناف.

الملحق ٤ : جدول العينات: الرصد والإبلاغ بشأن خطة مشاركة أصحاب المصلحة

أسئلة التقييم الرئيسية	أسئلة التقييم الخاصة	المؤشرات المحتملة	أساليب جمع البيانات
<p>آلية المظالم، إلى أي مدى تم تأمين أساليب دامية ويمكن الوصول إليها للأطراف المتأثرة بالمشروع لكي تتطرق إلى المشاكل والمظالم؟ هل استجابة الوكالة المُنفذة لهذه المظالم وحاولت إدارتها؟</p>	<ul style="list-style-type: none"> هل تتطرق الأطراف المتأثرة بالمشروع للمشاكل والمظالم؟ بأي سرعة/ فعالية يتم حلّ المظالم؟ 	<ul style="list-style-type: none"> استخدام آلية المظالم و/أو آليات استرجاع المعلومات طلبات المعلومات من الوكالات المعنية استخدام علب الاقتراحات الموضوعية في القرى/ مجتمعات المشروع. عدد الشكاوى التي رفعها العمال، مُفضّلة بحسب النوع الاجتماعي للعمال وموقع العمل، والتي يتم حلّها في غضون مدة زمنية محددة. عدد حالات الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي التي تم الإبلاغ عنها في مناطق المشروع وقد تمت إحالتها للحصول على دعم صحي واجتماعي وقانوني وأمني بحسب إجراءات الإحالة المُعتمدة. (إذا ينطبق). عدد المظالم التي تم (i) فتحها، (ii) فتحها لأكثر من ٣٠ يوماً، (iii) حلها، (iv) إغلاقها، و (v) عدد الأجوبة التي أرضت أصحاب الشكاوى خلال فترة الإبلاغ، مُفضّلة بحسب الشكاوى والنوع الاجتماعي وسنّ وموقع المُشتكى. 	<p>سجلات من الوكالة المُنفذة ووكالات أخرى ذات صلة</p>
<p>أثر مشاركة أصحاب المصلحة على تصميم المشروع وتنفيذه. كيف أحدثت نشاطات المشاركة فارقاً في تصميم المشروع وتنفيذه؟</p>	<ul style="list-style-type: none"> هل كان هناك اهتمام ودعم للمشروع؟ هل تم إجراء أي تعديلات خلال تصميم وتنفيذ المشروع على أساس المعلومات الراجعة التي تم تلقيها؟ هل تم الإفصاح عن معلومات ذات أولوية إلى الأطراف المعنية طوال دورة حياة المشروع؟ 	<ul style="list-style-type: none"> مشاركة فاعلة لأصحاب المصلحة في النشاطات عدد الخطوات التي تم القيام بها في الوقت المناسب استجابة للمعلومات الراجعة التي تم تلقيها خلال جلسات المشاورات مع الأطراف المتأثرة بالمشروع. عدد اجتماعات التشاور والنقاشات العامة حيث انعكست التغذية الراجعة والتوصيات التي تم استلامها على تصميم المشروع وتنفيذه. عدد جلسات المشاركة المُفضّلة التي تم عقدها، والتي تركز على الفئات المُعرضة للمخاطر في المشروع. 	<p>محاضر/ أوراق حضور المشاورات مع أصحاب المصلحة</p> <p>استمارات التقييم</p> <p>الاستطلاعات المُنظمة</p> <p>مداخلات وسائل التواصل الاجتماعي/ الإعلام التقليدي حول نتائج المشروع</p>
<p>فعالية التنفيذ. هل كانت نشاطات مشاركة أصحاب المصلحة فعالة في التنفيذ؟</p>	<ul style="list-style-type: none"> هل تم تنفيذ النشاطات كما هو مُقرّر؟ لماذا ولم لا؟ هل مقارنة مشاركة أصحاب المصلحة دامية للفئات المُصنفة؟ لماذا أو لم لا؟ 	<ul style="list-style-type: none"> نسبة نشاطات خطة مشاركة أصحاب المصلحة التي تم تنفيذها. تحديد العقبات الرئيسية أمام المشاركة مع ممثلي أصحاب المصلحة عدد التعديلات التي تم إجراؤها على نهج إشراك أصحاب المصلحة لتحسين نطاق المشروع وشموله وفعالته 	<p>استراتيجية التواصل (جدول المشاورات)</p> <p>المناقشات الدورية لمجموعة التركيز</p> <p>اجتماعات وجهاً لوجه و/أو مناقشات جماعية مركزة مع الفئات الضعيفة أو ممثليها</p>