

حكومة الأردن

مشروع التحويل النقدي الطارئ استجابة لفيروس كوفيد-19

خطة إشراك أصحاب المصلحة

أولية
أيار 2020

قائمة الاختصارات

ESF	Environmental and Social Framework	الإطار البيئي والاجتماعي
ESS	Environmental and Social Standards	المعايير البيئية والاجتماعية
EU	European Union	الاتحاد الأوروبي
GOJ	Government of Jordan	حكومة الأردن
GRM	Grievance Redress Mechanism	آلية تسوية المظالم
NGO	Non-Governmental Organization	منظمة غير حكومية
OIP	Other Interested Party	طرف آخر مهتم
PAP	Project-Affected Parties	الأطراف المتأثرة بالمشروع
PCM	Presidency of the Council of Ministers	رئاسة مجلس الوزراء
PDM	Post Distribution Monitoring	رصد ما بعد التوزيع
PMT	Proxy-Means Testing	الاختبار بالوسائل غير المباشرة
PMU	Project Management Unit	وحدة إدارة المشروع
SDC	Social Development Center	مركز التنمية الاجتماعية
SEP	Stakeholder Engagement Plan	خطة إشراك أصحاب المصلحة
SSN	Social Safety Net	شبكة الأمان الاجتماعي
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
WFP	World Food Program	برنامج الأغذية العالمي
NUR	National Unified Registry	السجل الوطني الموحد
NAF	National Aid Fund	صندوق المعونة الوطنية
MoSD	Ministry of Social Development	وزارة التنمية الاجتماعية
PI	Participating Institution	مؤسسة مشاركة
MIS	Management Information System	نظام إدارة المعلومات
FGD	Focused Group Discussion	مناقشات جماعية مركزة
ECT	Emergency Cash Transfer	التحويل النقدي الطارئ
DPs	Development Partners	الشركاء التنمويون
PSPs	Payment Service Providers	مقدمي خدمات الدفع
MoH	Ministry of Health	وزارة الصحة

المحتويات

4.....	1. المقدمة
	2. تحديد وتحليل أصحاب المصلحة 7
7.....	2.1 المنهجية.....
8.....	2.2 أصحاب المصلحة المحددين والأطراف المتأثرة.....
10.....	2.3 الأطراف المهمة الأخرى.....
10.....	الجدول 1: الأطراف المهمة الأخرى.....
11.....	2.2 المجموعات الأقل حظا / الضعيفة.....
	3. خطة إشراك أصحاب المصلحة 12
12.....	3.1. ملخص إشراك أصحاب المصلحة خلال فترة التحضير للمشروع.....
14.....	3.2. ملخص احتياجات أصحاب المصلحة للمشروع والوسائل والأدوات والتقنيات لإشراك أصحاب المصلحة.....
15.....	3.3. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات.....
20.....	3.4. الاستراتيجية المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة.....
20.....	الجدول 3. الاستراتيجية المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة.....
	4. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ نشاطات إشراك أصحاب المصلحة 22
22.....	4.1. الموارد.....
22.....	4.2. مهام ومسؤوليات الإدارة.....
	5. آلية الشكاوى 24
24.....	5.1. وصف آلية تسوية الشكاوى.....
26.....	6. الرصد والتقارير.....
26.....	6.1. إشراك أصحاب المصلحة في نشاطات الرصد.....
26.....	6.2. التقارير المشاركة مع مجموعات أصحاب المصلحة.....
27.....	الملحقات.....
27.....	الملحق 1. أعداد منتفي الصندوق.....
28.....	الملحق 2. الشروط المرجعية للتقييم الاجتماعي السريع في أنظمة صندوق المعونة الوطنية.....
29.....	الهدف.....
29.....	النطاق.....
30.....	المنهجية.....
30.....	المدة والمخطط الزمني.....
31.....	المسلمات.....

1. المقدمة

بدأ مرض كورونا الناتج عن فيروس كورونا المستجد (سارس-كوفيد-2) ينتشر بسرعة حول العالم منذ كانون أول 2019، بعد تشخيص الحالات الأولى في مدينة وهان في مقاطعة هوبي الصينية. ومنذ بداية شهر آذار 2020، ارتفع عدد الحالات خارج الصين ثلاثة عشر مرة وتضاعف عدد الدول المتأثرة ثلاث مرات. وتسبب كورونا المستجد حتى الآن بتبعات خطيرة على الصحة العامة والاقتصاد، عالمياً وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

أن أثر كورونا المستجد على الصحة العامة واضح، فحتى تاريخ 27 نيسان 2020 أدى الوباء العالمي إلى حوالي 2,858,635 حالة و196,295 وفاة في 213 دولة على ضوء قرب الأردن من الدول المجاورة وروابطه مع الأسواق الإقليمية والعالمية من خلال نشاطاته الاقتصادية، فإن منع الآثار الوبائية واحتوائها والتخفيف منها في الأردن سيكون أكثر أهمية للمنطقة. من المرجح أن يؤثر التباطؤ الاقتصادي العالمي الناتج عن كورونا المستجد على الأردن بسبب تأثير أنظمة سلاسل التوريد على مستويات الدولة والإقليم والعالم. وحتى 20 أيار 2020، كانت هناك 672 حالة كورونا مؤكدة، بما في ذلك 446 حالات شفاء و9 وفيات. اتخذت حكومة الأردن إجراءات قوية لاحتواء وتخفيف أثر كورونا المستجد شملت إغلاق الحدود وإعلان حظر تجول تام. وطلب من موظفي القطاعين العام والخاص العمل عن بعد. اتخذت هذه القرارات لفرض إجراءات صارمة لإنقاذ الحياة وحماية النظام الصحي من الانهيار؛ إلا أن هذا أدى إلى خسارة الدخل لنسبة كبيرة من السكان، وزيادة في البطالة، وانخفاض في العرض والطلب من شركاء التجارة. تضيف هذه الصدمة الخارجية إلى وضع اقتصادي كلي معقد أصلاً. من المرجح أن يؤثر الحظر الصارم على الظروف المعيشية للأسر الأردنية، ومن المتوقع أن يكون هذا الأثر أكبر على الأسر العفيفة والهشة وتحديدًا العمال في القطاع غير الرسمي وعمال المياومة بسبب خسارة الوظائف وانخفاض الدخل واحتمالية ارتفاع أسعار الغذاء، لأن استهلاك الغذاء يشكل الحصة الأكبر من مجموع استهلاكهم.

يدعم البنك الدولي برنامج الحكومة الأردنية للحماية الاجتماعية استجابة لفيروس كورونا المستجد (البرنامج) من خلال مشروع التحويل النقدي الطارئ الأردني (P173974)، حيث سيوفر البرنامج الدعم النقدي لحوالي 270 ألف من الأسر العفيفة والهشة المتأثرة بكورونا المستجد. سينفذ المشروع من قبل صندوق المعونة الوطنية ويبنى على الأنظمة القائمة، وآليات وعمليات توزيع الدفعات المستخدمة لبرنامج الصندوق. سيكون برنامج التحويل النقدي المؤقت مفتوحاً أمام الأسر الأردنية، وأسرة النساء الأردنيات المتزوجات من غير الأردنيين، والأسر من غزة.¹

باستثناء اللاجئين من غزة سابقاً، لم يتم شمول اللاجئين في البرنامج بسبب شمولهم في برامج مساعدات أخرى تديرها المفوضية والمنظمات غير الحكومية الأخرى. وصل اللاجئين من غزة إلى الأردن عام 1976 ويحملون الإقامة الدائمة، وبهذا فقد قررت الحكومة شمولهم في المشروع. وقد صنفت هذه الفئة على أنها عفيفة لأن دخل 53% من سكان مخيم غزة دون خط الفقر الوطني.²

سيقع اختيار الأسر من قاعدة بيانات تكافل، والتي تشمل بيانات اجتماعية واقتصادية حديثة لحوالي مليون أسرة تقدمت بطلبات إلى تكافل، ومؤخراً، إلى تعويضات دعم الخبز. سيفتح صندوق المعونة الوطنية التسجيل في برنامج التحويل النقدي المؤقت لمدة عشرة أيام، مما سيسمح للأسر الجديدة بالتسجيل والأسر المسجلة أصلاً في قاعدة بيانات تكافل بتحديث معلوماتها. يتمتع نظام إدارة معلومات تكافل بالقدرة التلقائية على تحديث المعلومات الإدارية حول الأسر وأفرادها، ويشمل هذا البيانات حول حالة العمل الرسمية والأجور بالإضافة إلى أشكال الدخل الرسمي الأخرى (مثل التقاعد) والأصول، والتي يتم تحصيلها تلقائياً من مؤسسة الضمان الاجتماعي والمؤسسات الأخرى العامة. وتصف الفقرات القادمة اختيار المستفيدين، والتسجيل، والدفعات، بالإضافة إلى آلية تسوية الشكاوى ضمن هذا المكون الفرعي.

¹ اللاجئين الفلسطينيين القادمون من غزة إلى الأردن عام 1976.

² تقرير فافو (Fafu)؛ بالكاد قادرون على العيش؛ سكان غزة سابقاً في جرش ومخيمات اللجوء الأخرى في الأردن؛ 2019: 34.

كما سيمول المشروع تمويل تكميلي على موازنة تكافل لدعم 55 ألف أسرة عام 2020، مما يسمح للصندوق بإضافة 10 آلاف أسرة إضافية (مخطط لها أصلاً عام 2020) إلى تكافل وتسديد القيمة كاملة إلى جميع منتفعي تكافل (أربعة دفعات ربعية) عام 2020. سوف يمول المشروع أيضًا الدعم المنتظم من تكافل بمبلغ إجمالي يصل إلى 128 مليون دولار أمريكي لجميع المنتفعين في عام 2020 (55000) و 25000 (من 85000) منتفع في عام 2021. وتصف الفقرات التالية اختيار المنتفعين والتسجيل والدفعات وآلية تسوية الشكاوى ضمن هذا المكون الفرعي.

تلقي المنتفعين الحاليين زيارة منزلية من القائمين على التعداد في الميدان وتم تسجيلهم من خلال جلسات معلومات شخصية منظمة؛ حيث تم إعلامهم حول أهليتهم للاستفادة من البرنامج، وقيمة الانتفاع، ومدة الدفعات، وآليات التوزيع. كما تم تقديم الدعم لهم في فتح حساباتهم وإيجازهم حول الدفعات الإلكترونية وآليات الدفع النقدي.

أما الأسر الإضافية والبالغ عددها 10 آلاف أسرة فسيقع اختيارها من مجموعة الأسر التي تم التحقق منها بالفعل من خلال الزيارات الميدانية والأسرة العفيفة بالدرجة التالية (تبعاً لمعادلة استهداف تكافل) في قاعدة بيانات تكافل. وسيتم تنظيم الزيارات الميدانية لهذه الأسر – متطلب أساسي في تكافل لضمان تحقق إضافي من معلومات الأسر، في مرحلة قادمة عندما تسمح الظروف بذلك.

التزاماً بإجراءات السلامة الخاصة بفيروس كورونا سيتم استبدال جلسات تقديم المعلومات بجلسات افتراضية.

ستكون مدة المشروع ستة وعشرين شهراً؛ لتنفيذ وختام جميع المكونات، وسيتم توزيع المساعدات النقدية الطارئة للعاملين بصفة غير رسمية لمدة 6 أشهر في حين يتوقع أن يكون تاريخ ختام المشروع 31 أيار 2022.

ينظم مشروع التحويل النقدي الطارئ الأردني ضمن الإطار البيئي والاجتماعي في البنك الدولي. تبعاً للمعيار البيئي والاجتماعي 10 مشاركة أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، يجب أن تقدم الوكالات المنفذة إلى أصحاب المصلحة معلومات حديثة وذات صلة وسهلة الفهم والوصول إليها، والتشاور معهم بطريقة مناسبة ثقافياً، وأن تكون المعلومات خالية من التلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والتخويف.

تهدف خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه أساساً إلى تعريف برنامج لمشاركة أصحاب المصلحة ويشمل الإفصاح عن المعلومات العامة والتشاور خلال كامل دورة المشروع. وتحدد الخطة الأولية الطرق التي سيتواصل من خلالها فريق المشروع مع أصحاب المصلحة وتشمل آلية يمكن من خلالها للأشخاص إثارة المخاوف وتقديم التغذية الراجعة أو التقدم بالشكاوى حول المشروع وأي نشاطات ذات صلة بالمشروع. تعتبر مشاركة السكان المحليين مفتاح نجاح المشروع بهدف ضمان التعاون السلس بين موظفي المشروع والمجتمعات المحلية والتقليل والتخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية ذات الصلة بنشاطات المشروع المقترحة. في سياق الأمراض المعدية، تعد نشاطات التوعية الواسعة والمناسبة ثقافياً والمكيفة ذات أهمية خاصة لتوعية المجتمعات بشكل خاص فيما يخص المخاطر ذات الصلة بالأمراض المعدية. وستتم صياغة نسخة مراجعة من خطة إشراك أصحاب المصلحة الأولية في غضون شهرين من تاريخ السريان وطوال فترة تنفيذ المشروع.

1.1 نبذة عامة عن المشروع ووصف المشروع

ينطوي الهدف التنموي للمشروع لتقديم الدعم النقدي للأسر العفيفة والهشة المتأثرة بوباء فيروس كورونا في الأردن. تضم مؤشرات مستوى الهدف التنموي للمشروع عدد الأسر المتلقية للدعم النقدي (270,000)؛ (مفصلة لتشمل عدد الأفراد وعدد الأسر التي تكون رب الأسرة فيها امرأة).

سيقدم المشروع المقترح نسبة كبيرة من برنامج الحكومة الأردنية للحماية الاجتماعية استجابة لفيروس كورونا (البرنامج)، الذي سيقدّم الدعم النقدي إلى 293,000 من الأسر العفيفة والهشة المتأثرة بفيروس كورونا المستجد. يتألف المشروع من المكونات أدناه:

- المكون 1: الدعم النقدي إلى الأسر العفيفة والهشة المتأثرة بفيروس كورونا المستجد (حوالي 370.8 مليون دولار أمريكي).** سيركز هذا المكون على تقديم التحويلات النقدية إلى حوالي 270,000 أسرة عفيفة وهشة متأثرة بفيروس كورونا المستجد وسيشمل ثلاثة مكونات فرعية كما يلي:
- 1.1 تحويلات نقدية مؤقتة إلى الأسر الهشة (190,000 أسرة على الأقل) في أول ستة أشهر
 - 1.2 التحويلات المنتظمة لبرنامج تكافل لجميع 55.000 مستفيد في 2020 و 25000 من 85.000 مستفيد في 2021
 - 1.3 زيادة مبلغ الانتفاع مؤقتاً (ستة أشهر) للأسر التي تتلقى تكافل في عام 2020

تجدر ملاحظة أن المكونات 1.2 و 1.3 تبني على برنامج مطبق أصلاً من قبل صندوق المعونة الوطنية؛ برنامج تكافل؛ والمنفذ بشكل كامل مع قائمة جاهزة من المنتفعين (الأسر العفيفة) والتي تتلقى المساعدة النقدية المنتظمة من الصندوق. سيتوسع المكون 1.2 في وصول برنامج تكافل ليشمل 10 آلاف أسرة إضافية، في حين سيوفر المكون 1.3 مزايا تكميلية للأسر المنتفعة حالياً والتي تعتبر منفعتها المنتظمة دون حد تكافل لمبالغ الانتفاع (136 دينار أردني شهرياً للأسر التي تتكون من ثلاثة أفراد أو أكثر و70 دينار أردني للأسر التي تتكون من فردين).

المكون 2: إدارة المشروع، الرصد والتقييم (2.36 مليون دولار أمريكي)

سيقدم هذا المكون صندوق المعونة الوطنية بالإدارة والرصد والتقييم لنشاطات المشروع. وسيمول وحدة إدارة المشروع بكادر وظيفي كامل ومعدات، يكون مقرها داخل الصندوق. ستكون الوحدة مسؤولة عن جميع النواحي المالية للمشروع، والإدارة اليومية لنشاطات المشروع، ورصد وتقييم تدخلات المشروع مقارنة بمؤشرات النتائج، بالإضافة إلى التنسيق الداخلي ضمن الصندوق. كما سيمول هذا المكون كلف (أ) التوظيف؛ (ب) جمع البيانات وتفصيلها والتقارير الدورية تقدم المشروع؛ (ج) متطلبات برامج الحاسوب والمعدات للصندوق والمؤسسات ذات الصلة الضرورية للتوسع بمنصة تبادل المعلومات للسجل الوطني الموحد ونظام إدارة المعلومات في الصندوق؛ (د) رصد مؤشرات أداء المشروع الرئيسية والتقييم الدولي؛ (هـ) التواصل؛ (و) أتمتة الدفعات؛ (ز) آلية تسوية الشكاوى؛ (ح) تدريب موظفي الصندوق؛ (ط) النفقات المرتبطة بتشغيل المشروع بشكل عام، كلف التدقيق، وتشمل التحقق المستقل للتحويلات النقدية، ورصد الامتثال لخطة الالتزام البيئي والاجتماعي.

المكون 3: مكون الاستجابة الطارئة للطوارئ (0 مليون دولار)

في حالة أزمة أو طوارئ مؤهلة، سيساهم المشروع في تقديم الاستجابة المباشرة والفعالة لأزمة أو طوارئ فيروس كورونا المستجد. سيعتمد هذا المكون على أموال غير ملتزم بها ضمن المشروع من مكونات أخرى لتغطية استجابة الطوارئ.

ستكون الكلفة العامة حوالي 277 مليون دولار أمريكي بناء على تقديرات الحكومة الأردنية. سيمول المشروع المقترح حوالي 245 مليون دولار أمريكي من خلال تمويل مشترك بين البنك الدولي لإعادة الإعمار والتنمية ودائرة التنمية الدولية البريطانية، و سيمول مانحين آخرين (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ودائرة التنمية الدولية البريطانية، والوكالة الإسبانية لتعاون التنمية الدولية) باقي البرنامج من خلال اتفاقية التمويل المشترك. سوف يمول المشروع أيضاً برامج التكافل العادية بقيمة إجمالية تبلغ 128 مليون دولار أمريكي لجميع المنتفعين في عام 2020 (55000) و 25000 (من 85000) مستفيد في عام 2021. سيتم تمويل المشروع بقرض من البنك الدولي للإنشاء والتعمير (350 مليون دولار أمريكي) مع تمويل مشترك من منحة وزارة التنمية الدولية البريطانية بما مجموعه 23.16 مليون دولار أمريكي.

2. تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

- يعرف أصحاب المصلحة في المشروع على أنهم أفراد أو جماعات أو هيئات أخرى:
- (i) تأثروا أو قد يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر، إيجاباً أو سلباً، بالمشروع (يعرفون أيضاً باسم "الأطراف المتأثرين")؛
- (ii) وقد تكون لهم مصلحة بالمشروع ("الأطراف المهتمين"). ويشملون الأفراد أو المجموعات الذين قد تتأثر مصالحهم بالمشروع والذين يمكنهم التأثير على نتائج المشروع بأي طريقة كانت.

كما أن التعاون والتفاوض مع أصحاب المصلحة خلال فترة تطوير المشروع يتطلب تحديد الأشخاص ضمن المجموعات الذين سيعملون على تمثيل مجموعة أصحاب المصلحة التي يتبعونها، مثلاً، الأفراد الذين فوضهم أفراد مجموعتهم لمناصرة مصالح المجموعة في عملية المشاركة مع المشروع. قد يقدم ممثلي المجتمع معلومات قيمة حول الظروف المحلية وأن يعملوا كوسائل رئيسية لنشر المعلومات الخاصة بالمشروع وحلقة الوصل الرئيسية بين المشروع والمجتمعات المستهدفة مع شبكتها القائمة. ويبقى التحقق من ممثلي أصحاب المصلحة (أي عملية التأكيد بأنهم المناصرين الشرعيين والحقيقيين للمجتمع الذي يمثلونه) مهمة رئيسية في بناء علاقات التواصل مع أصحاب المصلحة في المجتمع، ويمكن التحقق من شرعية ممثلي المجتمع من خلال التحدث بطريقة غير رسمية مع عينة عشوائية من أفراد المجتمع والسماع إلى آرائهم حول من يمكنه تمثيل مصالحهم بأكثر الطرق فعالية.

2.1 المنهجية

- بهدف اتباع نهج الممارسات الفضلى، سيطبق المشروع المبادئ التالية لمشاركة أصحاب المصلحة:
- **نهج الانفتاح ودورة الحياة:** سيتم تنظيم المشاورات العامة للمشروع (المشاريع) خلال كامل دورة الحياة، وتنفذ بطريقة منفتحة، خالية من التلاعب الخارجي، التدخل، الإكراه أو التخويف؛
 - **المشاركة المستنيرة والتغذية الراجعة:** ستنشر المعلومات بشكل واسع بين جميع أصحاب المصلحة بطريقة مناسبة؛ وتوفر الفرص لجمع التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة وتحليل التعليقات والمخاوف والإجابة عليها؛
 - **الشمولية والحساسية:** يتم تحديد أصحاب المصلحة بهدف دعم التواصل الأفضل وبناء العلاقات الفعالة. تعد عملية المشاركة للمشاريع شمولية، حيث يشجع جميع أصحاب المصلحة دائماً على المشاركة في عملية المشاورات. وسيتم تمكين جميع أصحاب المصلحة من الوصول بشكل متكافئ إلى المعلومات، بالإضافة إلى أن الحساسية تجاه احتياجات أصحاب المصلحة ستكون من أهم المبادئ المتبعة في اختيار وسائل المشاركة، مع التركيز بشكل خاص على المجموعة الأكثر هشاشة، وخصوصاً النساء، والشباب، كبار السن، والحساسيات الثقافية للمجموعة العرفية المتنوعة.

لأغراض المشاركة الفعالة والمكيفة، يمكن تقسيم أصحاب المصلحة للمشروع (المشاريع) المقترح إلى الفئات الرئيسية التالية:

- **الأطراف المتأثرة – الأشخاص، والجماعات، والهيئات الأخرى** ضمن دائرة تأثير المشروع المتأثرة بشكل مباشر (فعلياً أو ممكناً) بالمشروع و/أو قد تم تحديدها على أنها الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع، والذين يجب إشراكهم في تحديد الآثار وأهميتها، بالإضافة إلى اتخاذ القرار في إجراءات التخفيف والإدارة؛
- **الأطراف الأخرى المهتمة – الأفراد / المجموعات / الهيئات** التي قد لا تتأثر مباشرة بالمشروع ولكنها تعتبر أو تعتقد بأن مصالحها ستتأثر بالمشروع والتي قد تؤثر أو أثرت على المشروع وعملية تنفيذه بطريقة ما؛

- **المجموعات الهشة** – الأشخاص الذين قد يتأثرون بطريقة غير متكافئة أو الذين قد يصبحون أقل حظاً بسبب المشروع (المشاريع) مقارنة بأي مجموعات أخرى بسبب وضعهم الهش³، والتي قد تتطلب جهود مشاركة خاصة لضمان تمثيلهم المتكافئ في عملية المشاورات واتخاذ القرار المرتبطة بالمشروع.

2.2 أصحاب المصلحة المحددين والأطراف المتأثرة

في سياق المشروع، تعتبر الأطراف المتأثرة الرئيسية للمشروع هي المنتفعين من التحويل النقدي، وخصوصاً:

- **الأسرة الهشة المختارة من قاعدة بيانات تكافل والتي لا تستفيد حالياً من صندوق المعونة الوطنية؛ الأسر ضمن (المكون 1.1)**

سيمول المشروع مؤقتاً (6 أشهر) التحويلات النقدية إلى 190 ألف أسرة في وضع هش والتي لا تستفيد حالياً من صندوق المعونة الوطنية. وسيقع اختيار الأسر من قاعدة بيانات تكافل. تشمل قاعدة البيانات هذه البيانات الاجتماعية – الاقتصادية الحديثة لحوالي مليون أسرة تقدمت لتكافل، ومؤخراً، تقدمت إلى تعويض دعم الخبز. يرتبط نظام إدارة معلومات تكافل مع السجل الوطني الموحد والذي يحتوي على بيانات إدارية حول سجل الأسر المدني، والأصول، والحالة الوظيفية، الخ، وبهذا يتم تحديث جميع مجموعات البيانات من خلال الرابط بين نظام إدارة المعلومات والسجل الوطني الموحد.

اختيار المنتفعين: سيركز الدعم على الأسر شبة الفقيرة التي تجني دخل العمل من مصادر غير رسمية. تماشيًا مع هذا المبدأ ، فقط الأسر التي تستوفي المعايير التالية هي المؤهلة للحصول على التحويلات النقدية المؤقتة: (i) رب الأسرة الذي لا يعمل في القطاع الرسمي ولا يتلقى المعاشات التقاعدية وأن لا يزيد إجمالي الدخل الصافي المنتظم وغير المنتظم المصرح به لباقى افراد الاسرة عن شهرية وذلك بعد تنزيل ما نسبته 20% من هذا إجمالي هذا الدخل بدل الاقتطاعات المفروضة بموجب القوانين والانظمة المعمول بها. 493 دينار؛ و (2) القيمة النقدية أو عدد الأصول (الممتلكات ، الأصول المالية ، الماشية ، المركبات) التي تمتلكها الأسرة هي أقل من العتبات المحددة. سيتم تصنيف الأسر التي اجتازت هذه المعايير وفقاً لدرجة صيغة التكافل لغرض اختيار المستفيدين. تمت مراجعة آلية الاستهداف هذه من قبل البنك ووافقت عليها الحكومة الأردنية، وهي ذات الآلية التي تستخدم من أجل تكافل ولكن تم تكييفها للاعتماد على الدخل الرسمي فقط والمنفعة المحددة في فلتز الدخل. تعتمد معادلة الاستهداف الخاصة بتكافل 57 مؤشر اجتماعي اقتصادي، منها النوع الاجتماعي لرب الأسرة، إدراكاً لأوجه الضعف الإضافية التي تواجه النساء ربوات الأسر. أظهرت محاكاة تعتمد البيانات من مسح نفقات ودخل الأسرة، بأن منهجية استهداف تكافل قريبة من مستوى فقر الأسر. بعد ثلاثة أشهر من الدفعات، يمكن لصندوق المعونة الوطنية إعادة التأكد من أهلية المنتفعين من التحويلات النقدية المؤقتة. سيتم تنفيذ أي تصحيح أو مراجعة لمعايير الأهلية فيما يخص المنهجية والإجراءات بطريقة مرضية للبنك. كما أن تقييم الاستهداف سينفذ عام 2020.

³ قد ينتج الوضع الهش عن عرق الفرد أو المجموعة، الأصل الوطني أو الاثني أو الاجتماعي، اللون، النوع الاجتماعي، اللغة، الدين، الرأي السياسي أو أي رأي آخر، الملكية، العمر، الثقافة، الأمية، المرض، الإعاقة الجسدية أو الذهنية، الفقر أو العوز الاقتصادي، والاعتماد على الموارد الطبيعية الخاصة.

• التحويلات النقدية المنتظمة

سيقوم هذا المكون الفرعي بتمويل التحويلات النقدية المنتظمة لجميع منتفي تكافل البالغ عددهم 55.000 في عام 2020 و 25.000 من أصل 85.000 مستفيد في عام 2021. وقد دفع الصندوق دفعة الربع الأول إلى 45.000 أسرة وسيضيف 10000 أسرة جديدة على الأقل إلى التكافل في 2020. وسيتم تمويل برامج التكافل العادية ل 55000 أسرة في 2020 بالكامل من المشروع. كجزء من خطة التوسع ، سيضيف الصندوق 30 ألف أسرة أخرى على الأقل إلى التكافل في عام 2021 ليصبح المجموع 85 ألف أسرة منتفعة أو أكثر. سيمول المشروع التحويلات النقدية ل 25000 من تلك الأسر في عام 2021.

• زيادة مبلغ الانتفاع للأسر الملتحقة ببرنامج تكافل

سيمول المشروع زيادة مؤقتة في الإعانة (6 أشهر) للأسر التي تتلقى تكافل. سيتم تحديد مستوى الإعانة عند 136 دينارًا أردنيًا شهريًا للأسر التي تضم ثلاثة أفراد أو أكثر (بما يتماشى مع سقف الانتفاع لأسر التكافل) ، و 70 دينارًا أردنيًا للأسر التي تضم فردين. سيمول المشروع الفرق بين الاستحقاق المنتظم الذي تتلقاه الأسرة والمنفعة المحددة. وبالتالي ، فإن الأسر التي تقل استحقاقها المنتظم عن الإعانة المحددة هي وحدها التي ستحصل على زيادة. بتطبيق هذه القاعدة ، ستحصل جميع عائلات التكافل التي يبلغ عددها 55000 تقريبًا على زيادة. سيتم التعامل مع التظلمات من خلال آلية الشكاوى والتظلمات التابعة ل للصندوق والمدرجة في المكون الفرعي

تشمل الأطراف الأخرى المتأثرة (1) الأطراف الأخرى ذات الصلة والمنسقة، و(2) المانحون الآخرون والشركاء التنمويين؛

• الأطراف الأخرى ذات الصلة والمنسقة

- **مؤسسة الضمان الاجتماعي:** سينسق صندوق المعونة الوطنية مع الضمان الاجتماعي حزمة دعم للعمال الرسميين وغير الرسميين؛ ستدعم مؤسسة الضمان الاجتماعي الأفراد الذين يساهمون في الضمان في حين سيغطي الصندوق العمال غير الرسميين من الأسر العفيفة غير المسجلين لدى الضمان. كما سيرسل الضمان إلى الصندوق قوائم بالأفراد الذين تقدموا بطلبات لحزم الدعم العيني، والتي سيتم التحقق منها من خلال السجل الوطني الموحد.
- **المؤسسات المشاركة في السجل الوطني الموحد؛** ستستخدم قواعد بيانات جميع المؤسسات المرتبطة بالسجل الوطني الموحد للتحقق من بيانات الأسر؛ وخصوصًا فيما يخص الأصول والدخل ومعلومات السجل المدني. إضافة إلى صندوق المعونة الوطنية (الجهة المنفذة لمشروع التحويل النقدي الطارئ)، يضم السجل الوطني الموحد 15 مؤسسة وطنية : مؤسسة الضمان الاجتماعي، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة المالية – دائرة التقاعد، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، دائرة ترخيص السائقين والمركبات، وزارة التربية والتعليم، إدارة التأمين الصحي، وزارة العمل، وزارة الإدارة المحلية، دائرة الأراضي والمساحة، أمانة عمان الكبرى، وزارة التعليم العالي، دائرة مراقب الشركات، ووزارة الصناعة والتجارة والتنمويين. سيدعم المشروع السجل الوطني الموحد للتوسع من أجل شمول 5 أسر إضافية.
- **البنك المركزي الأردني:** أصدر البنك عدة قرارات لتسهيل عملية التسجيل والدفعات لمنتهي الصندوق، خلال أزمة فيروس كورونا، منها تسهيل تعليمات "أعرف عميلك" عند فتح الحسابات ومنح الموافقة للصندوق ولمقدمي خدمات الدفع من أجل فتح الحسابات نيابة عن المنتفعين غير القادرين على فتح الحسابات إلكترونياً.

- كما سيقدم البنك الدعم الفني للصندوق والشركاء التنمويين في تصميم تدفق الدفعات وحشد الدعم لمقدمي خدمات الدعم حسب الحاجة.
- **هيئات الأطراف الثالثة من القطاع الخاص، ومنها:**
- شركة البرمجة لنظام إدارة معلومات تكافل والتي ستنفذ التعديلات على النموذج القائم؛ تمشيا مع أطر تصميم المشروع
 - طرف ثالث ميسر والذي سيوفر مركز اتصالات موسع وقدرات على التواصل عبر الرسائل القصيرة
- مقدمي خدمات الدفع عبر المحفظة الإلكترونية: هناك حاليا سبع شركات محافظ إلكترونية في الأردن⁴ والتي ستدعم الصندوق في تسجيل وتوزيع الدفعات على المنتفعين.

• المانحين الآخرون والشركاء التنمويين

يدعم الصندوق عدد من الشركاء التنمويين، ومنهم اليونيسف، وبرنامج الأغذية العالمي، والاتحاد الأوروبي، والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وهم الشركاء الذين يقدمون الدعم التشغيلي لتكافل. ستدعم اليونيسف بعض أوجه التحسين على نظام إدارة المعلومات في تكافل لتنفيذ البرنامج، في حين سيدعم برنامج الأغذية العالمي تسجيل أسر إضافية في تكافل بالإضافة إلى أتمتة الدفعات إلى المنتفعين من برنامج الصندوق للتحويل النقدي الأخرى. كما ستمول الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ودائرة التنمية الدولية البريطانية والوكالة الإسبانية لتعاون التنمية الدولية أجزاء من التحويل النقدي المباشر من خلال اتفاقية تمويل مشتركة.

2.3 الأطراف المهمة الأخرى

تعد الأطراف الأخرى المهمة بالمشروع الأفراد، الجماعات أو المنظمات التي قد لا تتأثر مباشرة بالمشروع إلا أنها قد تساهم في لعب دور في تحديد المخاطر والآثار والفرص المحتملة للمقترض حتى يأخذها المقترض بعين الاعتبار ويعالجها في عملية التقييم وخلال فترة التحضير للمشروع. تم تحديد الأطراف المهمة الأخرى التالية كأصحاب مصلحة في هذا المشروع:

الجدول 1: الأطراف المهمة الأخرى

- كما تنسق الهيئات الحكومية الأخرى التي تقدم المساعدة الاجتماعية المختصة للحالات / الفئات المختارة (مثلا، الديوان الملكي الهاشمي وصندوق تسليف النفقة) مع الصندوق خلال فترة انتشار وباء فيروس كورونا المستجد؛ من أجل التحقق من البيانات عبر السجل الوطني الموحد. بعد إطلاق البرنامج، سيضيف الصندوق متغيرا يشير إلى الأسر التي تلقت الدعم النقدي الطارئ لمدة 6 أشهر تبعا للمكون 1.1.

الفئة	المؤسسة	المصلحة
الوكالات الحكومية الأخرى	أفراد الحكومة الآخرين في فريق الحماية الاجتماعية	النصيحة الفنية حسب الحاجة
	وزارة الصحة	تقديم النصيحة حول إرشادات الصحة والسلامة، والتي يجب أن يدمجها الصندوق في نشاطات المشروع

⁴ قائمة بمقدمي خدمات الدفع في الأردن: <http://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=168>

مجموعات المجتمع المدني العاملة على قضايا الفقر والمرأة	مجموعات المجتمع المدني العاملة على قضايا الفقر والمرأة (مثلاً، تكية أم علي)؛ والهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية	عضو فريق الحماية الاجتماعية؛ يمكن للصندوق التشاور معهم فنياً حسب الحاجة
الصحافة والإعلام	جميع قنوات الاتصال المحددة في القسم 4 من خطة الإشراك هذه، وتشمل التلفزيون والراديو والصحف	إعلام العامة حول تنفيذ المشروع والنشاطات المخطط لها وآلية تسوية المظالم

2.2 المجموعات الأقل حظاً / الهشة

في حين يعمل المشروع على استهداف الأسر الأردنية الأكثر هشاشة للتبعات الاقتصادية لوباء فيروس كورونا المستجد، من الأهمية بمكان تحديد ما إذا كانت مزايا المشروع مفهومة تماماً ويمكن الوصول إليها من قبل الأفراد أو المجموعات الأقل حظاً والهشة، والذين غالباً ما لا يملكون صوتاً للتعبير عن مخاوفهم أو فهم المزايا، وضمان تكييف التوعية وإشراك أصحاب المصلحة لأخذ حساسيات معنية ومخاوف وحساسيات ثقافية خاصة بهذه المجموعات أو الأفراد بعين الاعتبار، وضمان الفهم الكامل لنشاطات ومزايا المشروع. قد تنجم أوجه الضعف عن أصل الشخص، النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الصحية، العوز الاقتصادي، عدم الاستقرار المالي أو المكانة الأقل حظاً في المجتمع.

غالباً ما يتطلب إشراك الجماعات والأفراد في وضع هش إلى تطبيق الإجراءات المحددة والمساعدة التي تستهدف تيسير مشاركتهم في اتخاذ القرارات ذات الصلة بالمشروع حتى يكون وعيهم ومساهماتهم في العملية ككل مساوياً لوعي ومساهمة أصحاب المصلحة الآخرين.

ضمن المشروع، قد تشمل المجموعات الضعيفة أو الأقل حظاً الفئات التالية على سبيل المثال لا الحصر:

- المجموعات المستهدفة حالياً من قبل الصندوق، للمساعدة النقدية؛
 - الأسر التي ترأسها امرأة؛ والتي تشكل 4% من أسر تكافل⁵
 - العمال في القطاع غير الرسمي
 - الفقراء العاملون والفقراء نسبياً
- المجموعات التي تواجه تحديات في إمكانية الوصول، والتي تشمل؛
 - محدودية إمكانية الوصول إلى رسائل تواصل الصندوق المكتوبة والرسائل النصية للتسجيل (مثلاً، المنتفعين الأميين)
 - محدودية إمكانية الوصول إلى نماذج التسجيل الإلكترونية وتطبيقات المحافظ الإلكترونية، وهي آلية الدفع المستخدمة من قبل الصندوق (مثلاً، المنتفعين غير القادرين على الوصول إلى الإنترنت، والذين لا يملكون الهواتف الذكية أو الأجهزة الضرورية للوصول إلى تطبيقات المحافظ الذكية، وتنقصهم المهارات الفنية المطلوبة لتعبئة النماذج الإلكترونية)
 - محدودية إمكانية الوصول الملموس إلى نقاط دفع النقد (وكلاء المحافظ الإلكترونية). ويشمل هذا الأشخاص ذوي الإعاقة أو المصابين بالأمراض المزمنة، البعد الجغرافي عن أقرب نقطة دفع نقدي، وأرباب الأسر المسجونين / الغائبين.
- الأسر المستعبدة بسبب أخطاء في الاستهداف؛ غالباً ما تحصل أخطاء في الاستبعاد من برنامج المساعدة الاجتماعية بسبب عدم وجود "معادلة استهداف" كاملة، وبالتالي فإن أخطاء الاستبعاد متوقعة.

⁵ إضافة إلى برنامج تكافل ومكونات المشروع، يوفر صندوق المعونة الوطنية الدعم الشهري لحوالي 100 ألف أسرة، منها 60% رب الأسرة فيها امرأة

بالإضافة إلى المجموعات الهشة أعلاه، قد لا تسمح الموازنة المحدودة للحكومية بشمول جميع الأسر العفيفة. بعد ثلاثة أشهر من الدفعات، يمكن للصندوق تصحيح المنتفعين من التحويلات النقدية المؤقتة. وسيتم هذا التصحيح أو أي مراجعة لمعايير الأهلية تبعاً للمنهجية والإجراءات المعتمدة من البنك.

سيسمح هذا للصندوق باستبدال بعض المنتفعين الذين حظوا ببعض التحسن بآخرين ما زالوا متأثرين بوباء الكورونا المستجد. تبعاً لخطة الالتزام البيئي والاجتماعي سيتم إجراء التقييم الاجتماعي السريع (المعروف على أنه التقييم الاجتماعي في خطة الالتزام البيئي والاجتماعي) بحسب تاريخ الفعالية للنظر في العمليات التشغيلية وأداء المشروع، وتقييم ما إذا كان الأفراد والجماعات الأقل حظاً أو في وضع هش قادرين على الوصول إلى مزايا التنمية الناتجة عن المشروع. سيشمل التقييم تحليل (1) نتائج نشاطات إشراك أصحاب المصلحة (2) الشكاوى المستلمة (3) مقابلات مع المخبرين الرئيسيين مع إدارة وموظفي الصندوق (4) وتجربة التنفيذ. سيتم أخذ نتائج وتوصيات التقييم بعين الاعتبار في عمليات مراجعة أداء المشروع.⁶

سيكون اختيار المنتفعين مبنيًا على الحاجة والهشاشة؛ ولهذا فإن الاختيار الجغرافي غير ممثل في معادلة الاختيار.

3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

3.1. مخلص إشراك أصحاب المصلحة خلال فترة التحضير للمشروع

3.1.1 التحويلات النقدية خلال البرامج القائمة (المكونان 1.2 و 1.3)

خلال فترة تصميم برنامج تكافل (أيلول 2018 – آذار 2019)، قام الصندوق بإشراك الكثير من أصحاب المصلحة؛ ومنهم المنتفعين، والمنتفعين المستهدفين، والشركاء التنمويين، من خلال؛

- **التعاون الفني مع الشركاء التنمويين حول تصميم المشروع والتضيرات:** شكلت مجموعة عمل فنية من الشركاء التنمويين للصندوق (البنك الدولية، يونيسف، المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، برنامج الأغذية العالمي، والاتحاد الأوروبي). عقدت اجتماعات منتظمة لدعم موظفي الصندوق في رسم خارطة دورة المشروع، صياغة أطر تصميم البرنامج، والتخطيط لعمليات التنفيذ. ومن ثم إقرار أطر التصميم. بعد ذلك، تشكلت مجموعة عمل أصغر، تضم رؤساء وحدات الصندوق، وضباط الاتصال الفنيين من ذوي الصلة، وممثل عن كل شريك تنمية؛ لكل مسار للبرنامج (التسجيل، الاستهداف، الاشتراك والدفع، والتواصل، وآلية تسوية الشكاوى). تم إنتاج ونشر دليل تشغيلي، والذي ساهم لاحقاً في تطوير أدوات البرنامج، ومنها نماذج جمع البيانات ووحدات نظام إدارة المعلومات الأوتوماتيكية. عمل الصندوق مع الشركاء على تطوير رسائل التواصل الرئيسية والتي تم نشرها عبر وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي.

⁶ الملحق 3: الشروط المرجعية الخاصة بالتقييم الاجتماعي السريع لأنظمة الصندوق.

- أجريت تجارب ومناقشات مجموعات التركيز مع السكان الفقراء؛ لاختبار الأدوات المنتجة وتطبيق التحسينات بناء على التغذية الراجعة المستلمة من جانب المستفيدين
- تجربة لنموذج التسجيل قبل الإطلاق، مع 300 منتفع. وشمل هذا تجربة الإدخال الذاتي من خلال النموذج الإلكتروني والتسجيل المساعد، من قبل موظفي الصندوق. قدم المنتفعين التغذية الراجعة حول (1) الاستخدام الفني والوظائف، و(2) وضوح الرسائل والأسئلة. جمعت التغذية الراجعة وتمت مراجعتها ودراستها في النموذج المعزز.
 - أجريت تجارب على نموذج التحقق الميداني في ثلاث محافظات وعلى أكثر من 50 أسرة. وأجريت التعديلات على النموذج بناء على النتائج.
 - اختبار عملية تدفق آلية تسوية الشكاوى داخليا ضمن الصندوق من خلال الحالات الفرضية.
 - أجريت تجربة على الدفعات الرقمية في محافظة جرش لألف أسرة. وتم توثيق نتائج التجربة في تقرير وأثرت على أطر تصميم دفعات الصندوق الرقمية
 - نفذ برنامج بناء القدرات لموظفي الصندوق من قبل الشركاء التنمويين، من خلال موظفين مدربين على عمليات البرنامج الجديدة.

من خلال مراحل التجربة والتنفيذ، عمل شركاء الصندوق بشكل وثيق مع الصندوق على التنفيذ من خلال تقديم المساعدة الفنية والتعاقد مع أطراف من القطاع الخاص لتنفيذ النشاطات واسعة النطاق. وشملت جميع النشاطات المنفذة بناء قدرات وإشراك موظفي الصندوق كمكون أساسي.

بعد السنة الأولى من تنفيذ البرنامج، دعم البنك الصندوق في تنفيذ عملية تقييم شملت نقاط الضعف والقوة في جميع العمليات الكلية. شملت منهجية تقييم العمليات جلسات نقاش ومقابلات المخبرين الرئيسيين مع إدارة وموظفي الصندوق، واجتماعات مع الشركاء التنمويين للصندوق (الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، برنامج الأغذية العالمي، واليونيسف) وأطراف ثالثة تم التعاقد معها، ومقابلات مجموعات التركيز مع منتفعي الصندوق، ومقابلات مجموعات التركيز مع موظفي فروع الصندوق، وزيارة ميدانية لمنظمة مجتمع مدني غير مرتبطة بالبرنامج، ومسح عينات لمنتفعي الصندوق، حول تجربتهم مع بعض عمليات البرنامج. بالإضافة إلى ذلك، دعم البنك الدولي وبرنامج الأغذية العالمي الصندوق في تقييم كفاءة سلسلة دفع النقد والتحسينات المقترحة على العمليات.

مع أنها غير منشورة، عرضت التوصيات الرئيسية من عمليتي التقييم على الحكومة الأردنية وعلى الشركاء التنمويين، واعتمدت لتطبيق التحسينات على عملية التنفيذ خلال السنة الثانية من البرنامج (كانون ثاني 2020).

3.1.2 التحويلات النقدية الطارئة للأسر المتأثرة، لمدة 6 أشهر؛

بسبب الطبيعة الطارئة للوضع المتعلق بفيروس كورونا، لم تجر مشاورات محددة مع المستفيدين المستهدفين خلال التحضير للمشروع.

أجريت مشاورات فنية مع البنك والشركاء التنمويين الآخرين لتنقيح المسارات البرمجية (الاستهداف، التسجيل، الدفع، آلية تسوية الشكاوى)؛ لمعالجة السياق الذي يتم فيه توزيع التحويلات النقدية الطارئة وتقديم الدعم الإضافي حسب الحاجة إلى الفئات الهشة.

3.2. ملخص احتياجات أصحاب المصلحة للمشروع والوسائل والأدوات والتقنيات لإشراك أصحاب المصلحة ستعتمد أدوات وتقنيات ووسائل مختلفة للإشراك لتغطية الاحتياجات المختلفة لأصحاب المصلحة. وبسبب طبيعة المشروع، تركز الاستراتيجية بشكل كبير على الإفصاح عن المعلومات بشكل مستمر ونشرها بطريقة كفؤة وشفافة وتعالج احتياجات أصحاب المصلحة المختلفين.

سيتم تكييف التصميم ووسائل إشراك أصحاب المصلحة بحسب متطلبات التباعد الاجتماعي الحالية الصادرة عن حكومة الأردن، والسارية حالياً، وبالتالي يقترح بأن تتم جميعها عبر النماذج الإلكترونية والافتراضية. ستعمل الهيئة المنفذة (الصندوق) على ضمان أن المعلومات المنشورة افتراضياً تتماشى مع معايير تبادل المعلومات المنفذة قبل فيروس كورونا المستجد.

ستشمل قنوات التواصل وآليات الإشراك:

a. آليات الإشراك بين المؤسسات الحكومية

يجتمع فريق الحماية الاجتماعية الحكومية بشكل منتظم، غالباً بشكل افتراضي. منح أعضاء مختارين من اللجنة تصاريح للحركة خلال الحجر وكانوا يجتمعون عند الضرورة. اعتمدت الاتصالات والرسائل النصية والرسائل الإلكترونية في حين أن تبادل الرسائل الرسمية عبر التلغراف، الوسيلة المعتمدة غالباً في الحكومة، لم يستخدم خلال الحظر. عملت الفرق العاملة على الاستجابة للطوارئ على تكييف جداول عملها بحسب احتياجات عمل تصميم المشروع.

b. إشراك المانحون والشركاء التنمويون

كان التواصل الافتراضي الوسيلة الوحيدة المستخدمة لتنسيق المشروع بين الحكومة الأردنية والشركاء التنمويون (مثلاً منصات الاجتماع الافتراضية، والرسائل الإلكترونية، والمكالمات الهاتفية)

c. قنوات التواصل مع الجمهور

تستخدم حكومة الأردن وسائل الإعلام العامة (التلفاز، الراديو، والصحف الإلكترونية) كقناة اتصال رئيسية مع السكان. ينظم مؤتمر صحفي يومي للتواصل حول مستجدات وضع الكورونا المستجد، بالإضافة إلى برامج الدعم للتخفيف من أثر الأزمة. كما تستخدم المواقع الإلكترونية ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي لنشر التحديثات ورسائل التوعية. تشمل المواقع الإلكترونية / منصات وسائل التواصل الاجتماعي ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر؛

- موقع الحكومة <https://corona.moh.gov.jo/ar> for updates on COVID-19
- صفحة رئاسة الوزراء على الفيسبوك <https://web.facebook.com/PMOJO/>
- صفحة وزارة الصحة على الفيسبوك <https://www.facebook.com/mohgovjordan/>
- صفحة وزارة الصحة على تويتر <https://twitter.com/mohgovjo>
- ملخص وزارة الصحة الإعلامي اليومي <https://www.facebook.com/261384844225735/posts/1063827763981435/?d=n>
- صفحة مكتب منظمة الصحة العالمية في الأردن على فيسبوك <https://www.facebook.com/WHOJordan/>
- صفحة مكتب منظمة الصحة العالمية القطري في الأردن على تويتر <https://twitter.com/WHOJordan>
- تعمل الحكومة الأردنية مع فيسبوك على إطلاق حملة توعية حول فيروس كورونا المستجد
- صفحة صندوق المعونة الوطنية على فيسبوك <https://www.facebook.com/naf.gov.jo/>

- صفحة صندوق المعونة الوطنية / برنامج تكافل على فيسبوك
<https://www.facebook.com/TakafolProgram/>
- منصة صندوق المعونة الوطنية للدعم الاجتماعي <https://reg.takmeely.jo/>
- موقع صندوق المعونة الوطنية (جاري العمل على تحديثه ليعكس التغيرات البرمجية)
- منصة التواصل الخاصة بالحكومة الأردنية "بخدمتكم"
<https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU?lang=en&isFromLangChange=y>
es

d. وسائل التواصل مع منتفعي المشروع

تنظم جلسات التسجيل لمنتفعي تكافل للسنة الثانية افتراضيا من خلال مركز اتصالات يديره طرف ثالث ومنصة تفاعلية إلكترونية. يدعم برنامج الأغذية العالمي الصندوق بالإضافة إلى شركة قطاع خاص تم التعاقد معها. بشكل عام، سيتم التواصل مع المنتفعين من التحويل النقدي الطارئ من خلال قنوات مختلفة؛

- مركز الاتصالات الوطني الخاص بالحكومة الأردنية
- رسائل نصية تفاعلية مجانية، من خلال منصة Rapid-Pro بدعم من اليونيسف
- طرف ثالث ميسر للتواصل مع المنتفعين غير المستجيبين للرسائل النصية التفاعلية (الأشخاص الأميين أو ذوي القدرات الفنية المحدودة)
- مقدمي خدمات الدفع (شركات المحافظ الإلكترونية الخاصة) الذين سيلعبون دورا في التواصل مع المنتفعين المحتاجين للدعم الإضافي؛ لفتح المحافظ نيابة عنهم.
- يمكن استعمال واتس آب لمشاركة المواد ومقاطع الفيديو من قبل الصندوق ومقدمي خدمات الدفع

3.3. الاستراتيجية المقترحة للإفصاح عن المعلومات

سيستخدم موقع الصندوق للإفصاح عن وثائق المشروع، ومنها خطة إشراك أصحاب المصلحة الأولية باللغتين الإنجليزية والعربية. وسيتم نشر التفاصيل حول آليات تسوية الشكاوى الخاصة بالمشروع على موقع التواصل الوطني التابع للحكومة الأردنية "بخدمتكم" بالإضافة إلى منصات الصندوق.

مدرج أدناه جدول يبين الاستراتيجية المقترحة تبنيها من قبل الصندوق للإفصاح عن المعلومات، بالنظر إلى احتياجات أصحاب المصلحة المختلفين خلال تنفيذ المشروع. ويتم تحديث كل المعلومات حتى تبقى محدثة وتعكس الوضع المتغير وتشمل المراحل المستقبلية للمشروع ومنها الإشراف والرصد.

الجدول 2. استراتيجية الإفصاح عن المعلومات المقترحة

الهيئة المسؤولة	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الوسائل المفضلة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الراديو، الرسائل)	الاحتياجات المحددة (مثلاً، إمكانية الوصول، اللغة)	الخصائص الرئيسية	مجموعة أصحاب المصلحة
صندوق المعونة الوطنية، بالتنسيق مع الشركاء التنمويين و/أو مركز اتصالات متعاقد معه كطرف ثالث	توزيع المزايا التكميلية المؤقتة، استجابة لفيروس كورونا المستجد يبقى حساب الدفع ذاته يجب أن يتماشى الدفع النقدي مع تعليمات الحكومة الأردنية	الاتصالات الهاتفية، الرسائل النصية القصيرة	سيتم التواصل بطريقة واضحة باللغة العربية يجب أن يتم التواصل عبر نفس المنصات التي اعتاد عليها المتفاعلين	الأسر العفيفة المسجلة أصلاً في برامج الصندوق وتتلقى بانتظام الدعم النقدي. تعلم الأسر عن البرنامج، وقيمة المنفعة المنتظمة وآلية تقديم النقد	منتفعي الصندوق الحاليين الذين سيتلقون مبالغ إضافية
صندوق المعونة الوطنية، بالتنسيق مع الشركاء التنمويين و/أو مركز اتصالات متعاقد معه كطرف ثالث مقدمي خدمات الدفع (شركات المحافظ الإلكترونية)	- توضيح الأهلية - قيمة المنفعة - مدة البرنامج - آلية الدفع - خطوات التسجيل والموافقة على استلام الدعم الإضافي من مقدمي خدمات الدفع - رقم مركز اتصالات للدعم	الاتصالات الهاتفية، الرسائل النصية القصيرة، التفاعلية، جلسات المعلومات الافتراضية (أينما كان ذلك ممكناً)	سيتم التواصل بطريقة واضحة باللغة العربية تقديم الدعم في فتح الحسابات والتسجيل توضيح قيم الدفع، الأمور المنتظمة، ووسائل الدفع	الأسر العفيفة التي تقدمت بطلبات إلى برنامج تكافل واجتازت فترات الأهلية، ولكن لم يتم تسجيلها بسبب القيود على الموازنة	منتفعي الصندوق الذين سيتم شمولهم في برنامج تكافل
صندوق المعونة الوطنية، بالتنسيق مع الشركاء التنمويين و/أو مركز اتصالات متعاقد معه كطرف ثالث مركز الاتصال الوطني	- توضيح الأهلية - قيمة المنفعة - مدة البرنامج وهدفه - آلية الدفع - خطوات التسجيل والموافقة على استلام الدعم الإضافي من مقدمي خدمات الدفع - رقم مركز اتصالات للدعم	المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية القصيرة، ورسائل الواتس آب حسب الحاجة	سيتم التواصل بطريقة واضحة باللغة العربية توضيح الطبيعة المؤقتة للدعم والقيم التي ستدفع تواصل واضح حول اقتصار وسائل	الأسر الهشة المتأثرة بأزمة فيروس كورونا المستجد؛ من خلال انخفاض الدخل (العمال في القطاع غير الرسمي أساساً) واحتمالية ارتفاع أسعار الغذاء	الأسر التي ستلقى التحويلات النقدية المؤقتة

مجموعة أصحاب المصلحة	الخصائص الرئيسية	الاحتياجات المحددة (مثلاً، إمكانية الوصول، اللغة)	الوسائل المفضلة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الراديو، الرسائل)	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الهيئة المسؤولة
		الدفع على المحافظ الإلكترونية فقط			مقدمي خدمات الدفع (شركات المحافظ الإلكترونية) الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (?)
العامة	الأسر في الأردن؛ من مجموعة من مستويات عشرية وتعليمية متنوعة	يتم التواصل بطريقة واضحة، ليشمل الحقائق ذات الصلة، باللغتين العربية والإنجليزية	وسائل الإعلام (الراديو والتلفاز والصحف الإلكترونية) وسائل التواصل الاجتماعي (المنصات الحكومية)	- توضيح البرنامج (الهدف، المدة، السكان المستهدفين، معايير الاختيار، ومصادر البيانات) - إظهار (حسب الإمكان) الأثر الإيجابي لتنفيذ المشروع على الأسر الهشة - التوعية حول وسائل الدفع الإلكتروني المحافظ الإلكترونية - توضيح كيفية تنفيذ البرنامج والبرامج الحكومية الأخرى بطريقة تكاملية	مكتب رئيس الوزراء (فريق الإعلام) المتحدث باسم الصندوق وفريق الإعلام
المسؤولين الحكوميين، الوزارات الأخرى ذات الصلة، الوكالات، وموظفي الصندوق	قد يشمل هذا موظفي الصندوق العاملين من المنزل وغير المشاركين بشكل مباشر في عملية التصميم، وأي هيئة حكومية	موجز وواضح، باللغة العربية	البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية / الرسائل النصية القصيرة، والاجتماعات الافتراضية حسب الإمكان	- إيجاز حول المشروع، تاريخ الإطلاق، ودور الصندوق في الاستهداف، والتحقق من البيانات، والدفع توجيه موظفي الصندوق لإحالة أي أسئلة إعلامية	إدارة الصندوق

الهيئة المسؤولة	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الوسائل المفضلة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الراديو، الرسائل)	الاحتياجات المحددة (مثلاً، إمكانية الوصول، اللغة)	الخصائص الرئيسية	مجموعة أصحاب المصلحة
	أو طلبات المقابلات إلى المتحدث في المركز			تنطوي تحت مجموعة الأطراف الأخرى المهمة	
البنك المركزي الأردني والصندوق	أدوار ومسؤوليات مفصلة، مبادئ التواصل مع المنتفعين، خصائص المنتفعين، قائمة منظمة للأسئلة الأكثر شيوعاً والأجوبة الممكنة بناءً على البيانات والتجارب مع دفعات تكافل الأخيرة، وعدد موظفي الدفعات التقنية للصندوق لتقديم الدعم الإضافي	اجتماعات افتراضية وبريد إلكتروني	مفصل وواضح	يشمل 7 مقدمى خدمات دفع يعملون حالياً في الأردن وسيقدمون الدعم للمنتفعين في التسجيل	مقدمى خدمات الدفع
متحدث باسم الصندوق / المدير العام مكتب اتصالات رئيس الوزراء وزير التنمية الاجتماعية	معلومات حول هدف البرنامج، المجموعات المستهدفة، مدة الدعم وعرض الآثار الإيجابية على المنتفعين المستهدفين معلومات حول استخدام المحافظ الرقمية ومزايا الدفعات الرقمية	يعتمد على نوع الإعلام والتكنولوجيا المستخدمة (تلفاز، راديو، وسائل التواصل الاجتماعي، الخ)	اللغة العربية. هناك حاجة للتحديثات المستمرة والدقيقة.	قناة نشر الأخبار والمعلومات. يسمح هذا أيضاً بقناة لتغذية المواطنين الراجعة ومخاوفهم.	الإعلام العام ومجموعات المصلحة ذات الصلة، وتشمل الإعلام المحلي والوطني المطبوع والمذاع، الهيئات الرقمية / الإلكترونية، وجمعياتهم.
الصندوق - وحدة إدارة المشروع	تحديثات تنفيذ المشروع؛ تمشياً مع النشاطات والمخرجات والنتائج المخطط لها	البريد الإلكتروني (تقارير الحالة) والاجتماعات الافتراضية	منتظم	يشمل الهيئات الممولة للمشروع من خلال القروض والأموال؛ بالإضافة إلى الشركاء التنمويين للصندوق والذين يقدمون المساعدة الفنية	الشركاء التنمويين الآخرون المشاركون في المشروع

الهيئة المسؤولة	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الوسائل المفضلة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الراديو، الرسائل)	الاحتياجات المحددة (مثلاً، إمكانية الوصول، اللغة)	الخصائص الرئيسية	مجموعة أصحاب المصلحة
الصندوق بالتنسيق مع الشركاء التنمويين	<p>الأهلية واضحة</p> <ul style="list-style-type: none"> - قيمة المنفعة - مدة وهدف البرنامج - آلية الدفع - خطوات التسجيل <p>والموافقة على تلقي الدعم الإضافي من مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني</p> <ul style="list-style-type: none"> - رقم مركز الاتصال للتواصل من أجل الدعم 	مكالمات هاتفية	<p>التواصل السمعي باللغة العربية؛ باستخدام المصطلحات المبسطة والدعم للتسجيل من قبل مقدمي خدمات الدفع</p>	المنتفعين الأميين	<p>المستفيدين في وضع هش والذين تنقصهم إمكانية الوصول إلى رسائل التواصل المكتوبة الخاصة بالصندوق والرسائل النصية القصيرة للتسجيل</p>
			<p>تقديم الإرشادات الخطية والسمعية باللغة العربية؛ استخدام المصطلحات المبسطة والدعم في التسجيل من قبل مقدمي خدمات الدفع و/أو مركز الاتصال</p>	<p>المنتفعين غير القادرين على الوصول إلى النماذج الإلكترونية وتطبيقات المحفظة الذكية المستخدمة للدفع</p>	
<p>الصندوق، مقدمي خدمات الدفع، وزارة الصحة، والبلديات، حسب الحاجة</p>	<p>الخطوات الضرورية لتغيير متلقي الدفع. تتطلب أيضاً: تدفق محدد لآلية التعامل مع الشكاوى، لتمكين أفراد الأسرة (عدا عن رب الأسرة)</p>	<p>نموذج إلكتروني لآلية معالجة الشكاوى، الاتصالات الهاتفية</p> <p>في حالة البعد الجغرافي</p>	<p>رسالة واضحة باللغة العربية وإمكانية الوصول إلى موظفي آلية معالجة الشكاوى لإجراء التعديلات الضرورية</p>	<p>يشمل هذا الأشخاص ذوي الإعاقة أو المصابين بالأمراض المزمنة، البعد الجغرافي عن أقرب نقطة دفع نقد، وأرباب</p>	<p>محدودية إمكانية الوصول إلى نقاط الدفع (نقاط السحب من المحفظة الإلكترونية)</p>

الهيئة المسؤولة	قائمة المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها	الوسائل المفضلة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الراديو، الرسائل)	الاحتياجات المحددة (مثلاً، إمكانية الوصول، اللغة)	الخصائص الرئيسية	مجموعة أصحاب المصلحة
	<p>الأسرة) ليتمكنوا من استلام الدفعات</p> <p>في حالة المسافة الجغرافية:</p> <p>- يجب تعريف المنتفع بأقرب مقدم لخدمات الدفع (إن لم يكن يعلم)</p> <p>- إعلامهم بأن الحكومة الأردنية ستتنسق مع مقدمي خدمات الدفع ووزارة الصحة / البلديات لإرسال موظف لدعمهم في العملية، مع المحافظة على الأمن والسلامة.</p>			المنزل المسجونين / الغائبين	
الصندوق	<p>رسائل تواصل رئيسية حول البرنامج؛ وتشمل قائمة بالأسئلة والأجوبة</p> <p>توضيح منهجية الإحالة إلى الصندوق</p>	اجتماع افتراضي، بريد إلكتروني	إرشادات مكتوبة بوضوح باللغة العربية	مركز الاتصال الحكومي الرسمي المتلقى للشكاوى خلال فترة انتشار وباء فيروس كورونا	مركز الاتصال الوطني

3.4 الاستراتيجية المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة

ينوي المشروع أن يستغل الوسائل المختلفة لإشراك أصحاب المصلحة بطريقة تلبى السياسات الحكومية الحالية والإرشادات للتباعد الاجتماعي.

سيتم إعلام أصحاب المصلحة بتطورات المشروع، ويشمل هذا من خلال التقارير حول الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية الشكاوى.

الجدول 3. الاستراتيجية المقترحة لإشراك أصحاب المصلحة

التوقيت	الوسائل والقنوات	المواضيع الرئيسية للمشاورات	مجموعة أصحاب المصلحة
خلال فترة تنفيذ المشروع	نماذج آلية تسوية الشكاوى الإلكترونية ومركز الاتصالات	الوصول إلى الدفعات، التحديات الرئيسية والاقتراحات للتحسين	المنتفعين المتلقين للمساعدات النقدية
مرحلة تصميم مكون تحويل النقد الطارئ مراجعة بعد ثلاثة أشهر من تنفيذ المشروع	الاجتماعات (غالبيتها اجتماعات فرضية ورسائل بريد إلكتروني)	سيتم منح الأولوية للقطاعات الأكثر تأثراً في تقديم الدعم	فريق الحماية الاجتماعية الحكومي
خلال فترة تنفيذ المشروع	الاجتماعات الفرضية ورسائل البريد الإلكتروني	إرشادات فنية بناء على الخبرات الدولية والتقييمات السابقة لتنفيذ برنامج تكافل مجالات رئيسية لبناء قدرات موظفي الصندوق قائمة بالتحسينات المطلوبة للأنظمة (نظام إدارة معلومات تكافل والسجل الوطني الموحد)	الشركاء التنمويون للصندوق
مرحلة تصميم مكون تحويل النقد الطارئ	الاجتماعات الفرضية ورسائل البريد الإلكتروني	أنظمة وممارسات تقديم الدفعات	البنك المركزي الأردني
خلال فترة تنفيذ المشروع	الاجتماعات الفرضية ورسائل البريد الإلكتروني	التحديات الرئيسية والممارسات الفضلى المنفذة	القطاع الخاص (ميسري الاتصالات، مقدمي خدمات الدفع، وشركة البرمجة)

4. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ نشاطات إشراك أصحاب المصلحة

4.1. الموارد

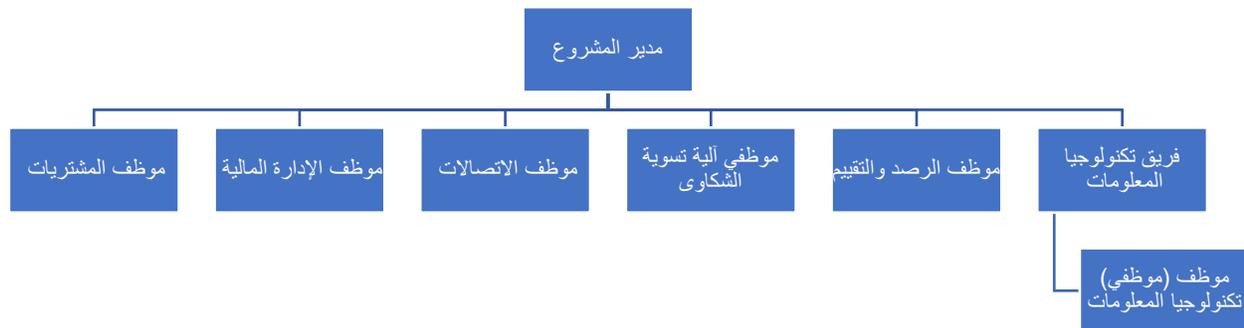
ستكون وحدة إدارة المشروع في الصندوق مسؤولة عن نشاطات إشراك أصحاب المصلحة وستنسق مع الهيئات الأخرى ذات الصلة. أدرجت موازنة خطة إشراك أصحاب المصلحة في المكون 2.

4.2. مهام ومسؤوليات الإدارة

ستنفذ خطة إشراك أصحاب المصلحة من قبل وحدة إدارة المشروع، بالتنسيق مع مكتب المدير العام للصندوق، ووحدة تكافل، ووحدة برنامج المساعدات، ووحدة التنمية المؤسسية، ووحدة الاتصالات، ووحدة الأبحاث والدراسات. ستضم الوحدة مدير مشروع واحد، منسق فني واحد، ستة موظفين فنيين وفريق تكنولوجيا المعلومات. سيكون مدير المشروع مسؤولاً عن ضمان تنفيذ الخطة، تمشياً مع خطة الالتزام للمشروع. يعرض الشكل أدناه الهيكل التنظيمي. يمكن تعيين الموظفين الذين يتعين عليهم التمتع بالمعرفة الفنية والتاريخية المفصلة لعمل الصندوق (مثلاً، مسؤول آلية التعامل مع الشكاوى) من قبل الصندوق، من ضمن وحدته، بدلاً من تعيين خارجي. يجب أن يكون هذا بالتنسيق مع البنك.

سيكون الموظف الرئيسي المسؤول عن التنفيذ موظف الاتصالات وآلية التعامل مع الشكاوى، والذين عليهم التنسيق مع إدارة الصندوق والأقسام الفنية الأخرى ذات الصلة خلال فترة التنفيذ.

الشكل 1. الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة المشروع



سيكون مدير المشروع مسؤولاً عن ضمان قيام وحدة إدارة المشروع، بالتنسيق مع مكتب المدير العام، بتنفيذ جميع أعمال التنسيق الضرورية مع الشركاء والهيئات الحكومية الأخرى، وسيضمن المناقشة المستمرة للقضايا الفنية مع ضباط الاتصال الفنيين ضمن وحدات الصندوق ذات الصلة بهدف تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة.

سيكون موظفي الصندوق ضمن دوائر الوحدات المذكورة أعلاه مسؤولين عن التنسيق الداخلي المستمر مع موظف الاتصالات وتسوية الشكاوى في وحدة إدارة المشروع؛ لضمان تنفيذ جميع النشاطات تمثيلاً مع أطر المشروع المخطط لها وخطة إشراك أصحاب المصلحة.

سيتم تلقي الصندوق الشكاوى من قنوات متعددة (مثلاً، مركز الاتصالات الوطني، المنصات الإلكترونية، الخ). سيكون فريق آلية تسوية الشكاوى ضمن الصندوق، والذي يشمل موظفي مركز الاتصالات والتعامل مع الشكاوى، والمدير المشرف، مسؤولاً عن التعامل مع القضايا وتقديم التغذية الراجعة إلى الهيئات القائمة على الإحالة، إن لم تكن الشكاوى مقدمة مباشرة إلى موظفي الصندوق، وللمنتفعين.

بسبب إجراءات الحظر الناتجة عن فيروس كورونا المستجد، توقفت فروع الصندوق عن العمل. وبهذا، سيكون دوراً محدوداً جداً بعد أن أصبحت جميع العمليات مركزية في المقر الرئيسي؛ تماشيًا مع تعليمات الحكومة الأردنية. يجب أن يقوم مكتب المدير العام للصندوق بإعلام جميع مدراء الفروع عن المشروع الجديد وأن يطلب منهم إحالة جميع أسئلة الإعلام إلى الناطق الإعلامي في الصندوق.

يجب أن يعمل المسؤول عن آلية تسوية الشكاوى في وحدة إدارة المشروع لدى الصندوق على رصد وتنظيم الشكاوى، والتغذية الراجعة إلى المتقدمين بالشكاوى، وحل الشكاوى بالسرعة الممكنة وإيصالها بحسب العملية المحددة، ونشر التقارير الشهرية المنتظمة حول الشكاوى وتحليلها، بالتزامن مع رصد المشروع بشكل عام. وتقدم التقارير إلى الوحدات الفنية في الصندوق وإدارة الصندوق؛ لتنعكس على تحسين تصميم المشروع على المستوى الاستراتيجي. ويجب تنظيم تحليل أكثر عمقاً لنتيجة آلية تسوية الشكاوى كجزء من التقييم الاجتماعي السريع، مع التوصيات حول تنفيذ التحسينات.

سيتم إنتاج نسخة مراجعة لخطة إشراك أصحاب المصلحة الأولية في غضون شهرين من سريان المشروع، ومن ثم خلال فترة تنفيذ المشروع.

سيقيم التقييم الاجتماعي السريع الكفاءة الكلية لعمليات آلية التعامل مع الشكاوى، وتشمل:

- كفاية عملية الاستئناف للمتقدمين بالشكاوى غير الراضين.
- القدرة على تقديم الشكاوى بدون الكشف عن الهوية
- الأطر الزمنية المتوقعة للإقرار بالاستلام والتحقيق والتقرير النهائي للمشتكين.
- إمكانية الوصول إلى آلية تسوية الشكاوى للمجموعات الهشة
- البروتوكولات لإحالة القضايا التي تندرج خارج نطاق عمل الصندوق المباشر، إلى الهيئات المتخصصة (مثلاً، الحالات ذات الصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، إهمال الأطفال / الإساءة إليهم، الخ)

سيتم توثيق نشاطات إشراك أصحاب المصلحة في تقرير نصف سنوي سيتم إرساله إلى البنك الدولي.

5. آلية الشكاوى

تهدف آلية تسوية الشكاوى أساساً إلى المساهمة في تسوية الشكاوى بسرعة وبطريقة فعالة وكفؤة مرضية لجميع الأطراف ذات العلاقة. وتوفر تحديداً عملية شفافة وذات مصداقية لنتائج عادلة وفعالية وبعيدة الأمد. كما تؤدي إلى بناء الثقة والتعاون كمكون محوري في مشاورات مجتمعية أوسع تيسر الإجراءات التصحيحية. كما يجب اعتمادها كآلية لتحليل وتعزيز عمليات المشروع. بشكل خاص، يجب أن تحقق الآلية ما يلي:

- توفير وسيلة للأشخاص المتأثرين للتقدم بشكاوى أو تسوية أي نزاع قد ينشأ خلال فترة تنفيذ المشاريع؛
- ضمان تحديد إجراءات المعالجة المناسبة والمقبولة للجميع وتنفيذها بطريقة مرضية للمشتكين؛
- واعتماد مخرجات عملية تسوية الشكاوى لتعزيز تنفيذ البرنامج.

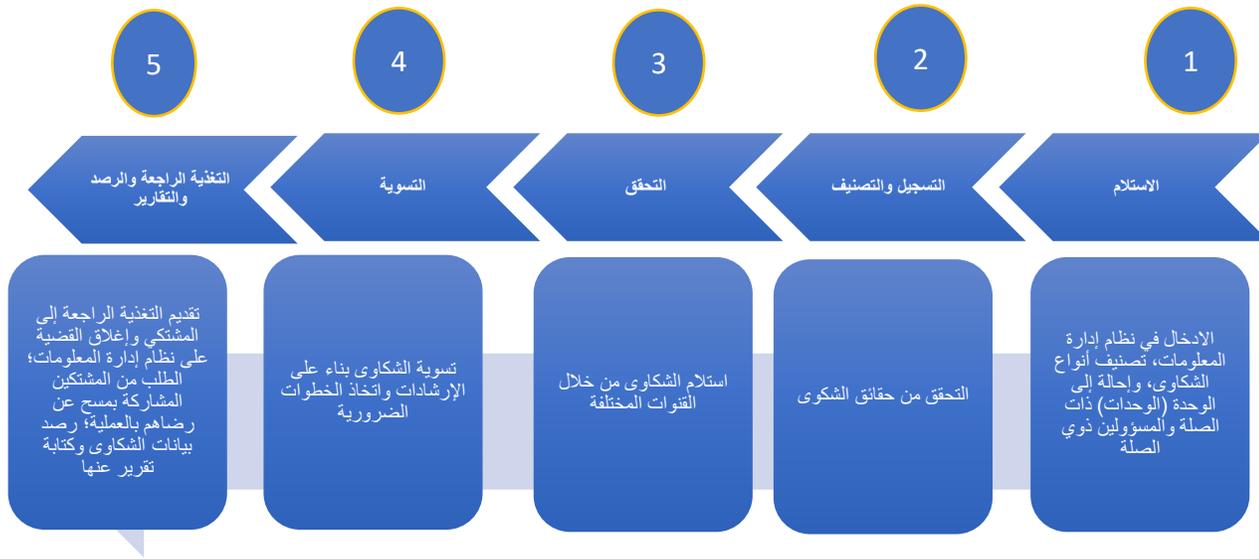
5.1. وصف آلية تسوية الشكاوى

أنشأ الصندوق العمليات والبروتوكولات لآلية تسوية الشكاوى والتي سيتم تحديثها لتشمل الفئات الجديدة ضمن هذا المشروع. يجب أن يكون التعامل مع جميع القضايا المستلمة أو المحالة إلى الصندوق عبر القنوات المختلفة بناءً على البروتوكولات المذكورة. يفصل الملحق 2 العمليات الرئيسية. إلى الحد الممكن، يجب توثيق جميع الحالات المحالة إلى الصندوق والتعامل معها من خلال نموذج محدد لآلية تسوية الشكاوى في نظام إدارة المعلومات.

تصنف القضايا المستلمة كما يلي: الاستفسار، وتقديم شكوى، واقتراح، وثناء، ومظالم

تطبق آلية إدارة الشكاوى تبعاً للقيم التالية: المهنية، والسرية، والحياد والشفافية. تخضع جميع القضايا إلى خطوات المعالجة الظاهرة في الشكل 2.

الشكل 2. خطوات معالجة آلية تسوية الشكاوى المعيارية



سيستخدم المشروع القنوات المحددة والقائمة، كما يلي؛

معلومات	قناة آلية تسوية الشكاوى
065008080	مركز الاتصال الوطني؛ مركز الاتصال المسؤول عن تلقي الشكاوى والاستفسارات من حول المملكة، خلال فترة انتشار وباء كورونا
https://portal.jordan.gov.io/wps/portal/Home/CMU?lang=ar	نموذج آلية تسوية الشكاوى الإلكتروني "بخدمتكم"
https://reg.takmeely.io/Complaints/index	نموذج الصندوق الإلكتروني للتعامل مع الشكاوى والذي تم تطويره لبرنامج تكافل
https://www.facebook.com/TakafolProgram/	رسائل الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي
0791268888	مركز اتصالات الصندوق (مع قدرات محدودة، لدعم مركز الاتصالات الوطني)

في حالة مركز الاتصال الوطني؛ يجب أن يقدم العاملين فيه أجوبة على الأسئلة العامة فيما يخص البرنامج، بناء على قائمة أسئلة وأجوبة يقدمها الصندوق. إذا تلقى مركز الاتصال الوطني شكوى حول أي ناحية من نواحي التنفيذ، يجب أن تحال إلى موظفي الصندوق الفنيين حتى يتسنى لهم التعامل معها تمثيلاً مع أنظمة الصندوق وتسلسل آلية تسوية الشكاوى الفنية. يجب توثيق جميع "الإحالات المستلمة" من قبل فرق آلية تسوية الشكاوى في الصندوق على نظام إدارة المعلومات. سينظم التدريب للموظفين من داخل وخارج الصندوق حول التعامل مع الاستفسارات والشكاوى والمظالم ذات الصلة بالمشروع.

ستحال أي شكاوى ذات صلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي إلى مقدمي الخدمات المناسبين مثل دائرة حماية الأسرة / مديرية الأمن العام، المقر الرئيسي، ووزارة التنمية الاجتماعية. سيتم اعتماد بروتوكول إحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل رسمي (ويشمل ضمان السرية) وإدماجه في آلية التعامل مع الشكاوى، كما سيتم تدريب موظفي الصندوق على البروتوكول.

6. الرصد والتقارير

6.1. إشراك أصحاب المصلحة في نشاطات الرصد

سترصد وحدة إدارة المشروع في الصندوق نواحي معينة من أداء المشروع وتقديم التغذية الراجعة إلى إدارة الصندوق وأصحاب المصلحة الآخرين.

كما سيستمر الصندوق في رصد الشكاوى ذات الصلة والتي سيتم استلامها من خلال النماذج المختلفة وسيسمح هذا بجمع التغذية الراجعة من الأطراف المختلفة، ومنهم المنتفعين. سيتم إشراك مانحي المشروع تحديدا في صياغة مؤشرات الأداء الرئيسية وصياغة إطار الرصد للمشروع، تمشيا مع إطار النتائج الموضوع من قبل البنك الدولي.

سيتم إشراك أصحاب المصلحة في نشاطات الرصد بطريقة تحترم جميع متطلبات التباعد الاجتماعي الحالية والناشئة والتي تصدرها الحكومة.

6.2. التقارير المشاركة مع مجموعات أصحاب المصلحة

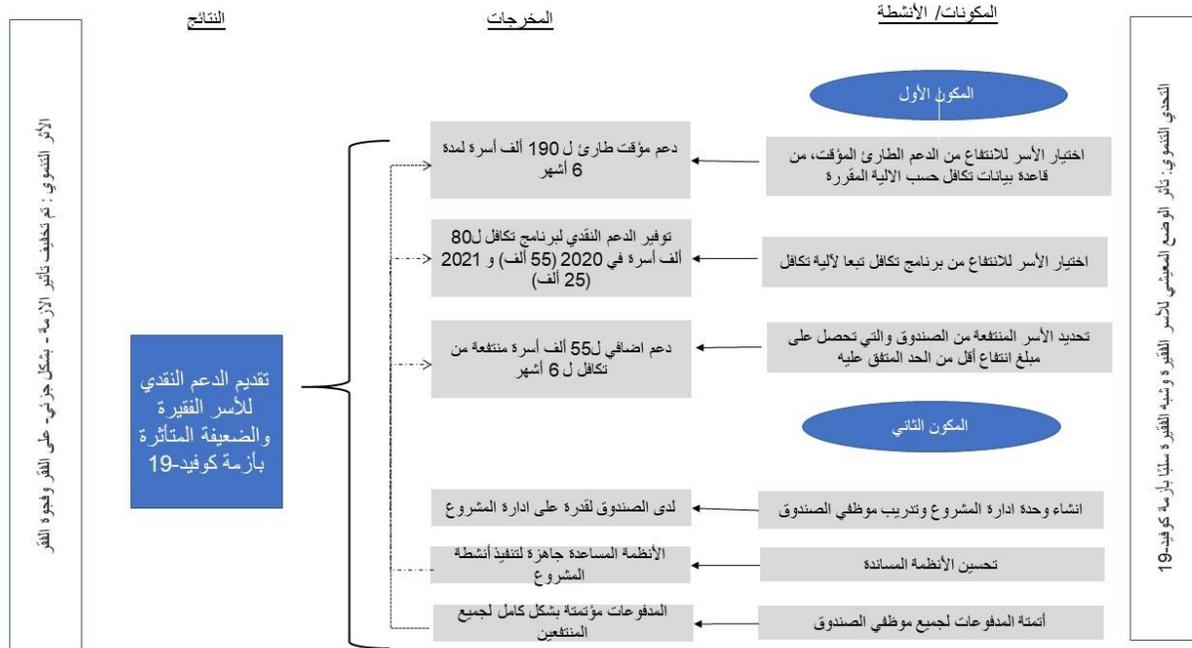
ستضع خطة إشراك أصحاب المصلحة للمراجعة والتحديث حسب الحاجة أثناء تنفيذ المشروع بهدف ضمان أن المعلومات المقدمة هنا متناسقة وحديثة، وأن وسائل الإشراك المحددة ما زالت مناسبة وفعالة فيما يتعلق بسياق المشروع ومراحل التنمية المحددة. ستظهر أي تغييرات كبيرة على النشاطات ذات الصلة بالمشروع وجدول المشروع في خطة إشراك أصحاب المصلحة.

ستجمع الملخصات الشهرية والتقارير الداخلية حول الشكاوى العامة، والاستفسارات، والحالات ذات الصلة، مع الوضع الحالي لتنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية من قبل الموظفين المسؤولين وتحال إلى الإدارة العليا للمشروع. ستوفر الملخصات الشهرية آلية لتقييم عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات المعلومات، وتمكن المشروع من معالجتها بسرعة وفعالية.

يمكن مشاركة المعلومات حول نشاطات الإشراك المنفذة من قبل المشروع خلال العام مع أصحاب المصلحة بطريقتين:

- نشر تقرير سنوي قائم بحد ذاته حول تفاعل المشروع مع أصحاب المصلحة.
- نشر تقرير ربعي يرصد مؤشرات الأداء الرئيسية تبعا لإطار النتائج وسلسلة نتائج المشروع.

الشكل 3. سلسلة نتائج المشروع



الملحقات.

الملحق 1. أعداد منتفعي الصندوق

حتى تاريخ آذار 2020

عدد الأسر	المحافظة
1,072	عجلون
13,423	عمان
1,086	العقبة
4,196	البلقاء
8,613	اريد
1,288	جرش
1,416	الكرك
831	معان
1,225	مادبا

1,854	المفرق
666	الطفيلة
8,583	الزرقاء

الملحق 2. الشروط المرجعية للتقييم الاجتماعي السريع في أنظمة صندوق المعونة الوطنية

الخلفية

ينتشر وباء فيروس كورونا المستجد بسرعة حول العالم منذ كانون أول 2019. في يوم 11 آذار 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية مع استمرار انتشار الفيروس حول العالم بسرعة. بتاريخ 16 نيسان 2020، سجل الأردن 401 حالة مؤكدة للفيروس وسبع وفيات.

اتخذت الحكومة الأردنية إجراءات حاسمة لاحتواء آثار الفيروس والتخفيف منها، شملت فرض حظر شامل يوم 21 آذار 2020، وإغلاق المدارس والحدود، وقيادة جهود الصحة العامة لاحتواء انتشار حالات العدوى والتخفيف من أثرها على نظام الرعاية الصحية. أطلقت مؤسسة الضمان الاجتماعي حزمة من البرامج للتخفيف من أثر الأزمة على العمال في القطاع الرسمي والعام. كما طلبت الحكومة دعم البنك في تمويل وإطلاق مشروع التحويل النقدي الطارئ للأسر الهشة الأكثر تأثراً بالأزمة، بسبب خسارة الدخل؛ وتحديدًا العمال في القطاع غير الرسمي وأسرههم. يتألف مشروع البنك الدولي ("المشروع") من المكونات التالية:

المكون 1: الدعم النقدي

المكون 1: الدعم النقدي إلى الأسر العفيفة والهشة المتأثرة بفيروس كورونا المستجد

- 1.1 تحويلات نقدية مؤقتة إلى الأسر الهشة (190,000 أسرة) في أول ستة أشهر
- 1.2 التحويلات المنتظمة لبرنامج تكافل لجميع 55.000 مستفيد في 2020 و 25000 من 85.000 مستفيد في 2021
- 1.3 زيادة مبلغ الانتفاع مؤقتاً (ستة أشهر) للأسر التي تتلقى تكافل في عام

المكون 2: إدارة المشروع، الرصد والتقييم

سيُدمع المشروع تأسيس وحدة إدارة المشروع، وتعزيز بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية للصندوق والسجل الوطني الموحد، والرصد والتقييم، والتواصل، وأتمتة الدفعات، وآلية تسوية الشكاوى وبناء القدرات.

سينفذ صندوق المعونة الوطنية مشروع المساعدات النقدية الطارئة، حيث يعد الصندوق الوكالة الأردنية الرائدة في التحويلات النقدية للفقراء. سيكون الصندوق مسؤولاً عن تنفيذ مهام رئيسية من الدعم النقدي المقدم من خلال المشروع، وتشمل التحقق من البيانات، واختيار المنتفعين، والتسجيل، والدفعات، والرصد والتقييم، وآلية تسوية الشكاوى. سيعتمد الصندوق الأنظمة والأدوات القائمة لديه وسيقوم بتعزيزها حسب الحاجة بهدف تنفيذ المشروع. ويشمل هذا الأنظمة

والأدوات التي صممت من أجل برنامج تكافل. أطلق برنامج تكافل في أيار 2019 كبرنامج موسع ومحسن للمساعدة المالية المقدمة من الصندوق بهدف تعزيز حماية الأشخاص العفيفين وفي وضع هش، وتيسير انتقالهم خارج دائرة الفقر بطريقة فعالة من حيث الكلفة. تبعا للخطة، ستتم زيادة عدد الأسر المستفيدة من الصندوق بواقع 85 ألف خلال الفترة 2019-2012. دعم الشركاء التنمويون للصندوق عملية تصميم وتنفيذ تكافل، ومنهم البنك الدولي، ودائرة التنمية الدولية البريطانية، وبرنامج الأغذية العالمي، واليونيسف، والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين والاتحاد الأوروبي. تعتمد معادلة استهداف تكافل 57 مؤشر اجتماعي اقتصادي، ومنها النوع الاجتماعي لرب الأسرة، إدراكا للهشاشة الإضافية التي تواجه المرأة ربة الأسرة. أظهرت محاكاة تعتمد البيانات من مسح نفقات ودخل الأسرة، بأن منهجية استهداف تكافل قريبة من مستوى فقر الأسر. وسيتم تقييم استهداف تكافل عام 2020 للمساهمة في إجراء التحسينات.

الهدف

لأن هذا المشروع سينفذ ضمن إطار البنك الدولي البيئي والاجتماعي⁷، ترتبط هذه الأداة الاجتماعية (المشار إليها أيضا بالتقييم الاجتماعي السريع) بالتزام متلقي القرض في تقييم المخاطر الاجتماعية وآثار المشروع خلال فترة حياة المشروع. وسيكون التقييم متناسبا مع المخاطر المحتملة وتبعات المشروع، وسيقيم، بطريقة مدمجة، جميع المخاطر والآثار الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة والتراكمية خلال فترة حياة المشروع. كما سيشمل التقييم إجراءات التخفيف والإدارة والرصد المناسبة.

النطاق

سيقيم التقييم مخاطر وآثار برنامج تكافل الحكومي والمرتبطة بتنفيذ المشروع. مدة المشروع 16 شهر. أما العوامل والأنظمة ذات الصلة بالبرنامج فهي:

- (i) نظام إدارة معلومات يستخدم لجميع عمليات المشاريع لجمع البيانات، والتحقق التلقائي من البيانات، واختيار المنتفعين باستخدام معادلة مبرمجة، وتوليد الأجور، وتوثيق الشكاوى، والتعامل مع حالات آلية تسوية الشكاوى المستلمة؛
- (ii) عمليات تسجيل المنتفعين
- (iii) مركز اتصالات يعتمد نظام تشغيل للتعامل مع الاتصالات، بالإضافة إلى استغلال نظام إدارة المعلومات للتوثيق البرامجي للحالات، والإحالة، والتعامل مع الحالات (كما يمكن دعم مركز اتصالات الصندوق من قبل مركز الاتصالات الحكومي المركزي و/أو مقدمي خدمات من الأطراف الثالثة)
- (iv) البروتوكولات التشغيلية والعمليات البرامجية لبرنامج تكافل، والتي سيتم تعديلها لتعكس أي تغييرات ذات صلة بمشروع النقد الطارئ.
- (v) الأخصائيين الاجتماعيين الذين يجرون زيارات ميدانية للمنتفعين
- (vi) عمليات إشراك أصحاب المصلحة والتي تشمل آليات الشكاوى
- (vii) فتح الحسابات (التسجيل) وأنظمة الدفع النقدي التي يتم التعامل معها من قبل مقدمي الخدمات من القطاع الخاص

سيحدد التقييم المخاطر والآثار الاجتماعية، وتشمل: (1) مخاطر تأثير المشروع بشكل غير متناسب على الأفراد والمجموعات، والذين قد يكونوا أكثر حرمانا أو ضعفا بسبب ظروفهم المعينة؛ و(2) أي تحيز أو تمييز تجاه الأفراد أو المجموعات في تمكين الوصول إلى موارد التنمية ومزايا المشروع، خصوصا في حالة الأشخاص الأكثر حرمانا أو ضعفا؛ (3) الآثار على صحة وأمان وسلامة الأشخاص المتأثرين بالمشروع، ومنهم ذوي الصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

⁷ إطار البنك الدولي البيئي والاجتماعي (2017)؛ <http://pubdocs.worldbank.org/en/837721522762050108/Environmental-and-Social-Framework.pdf>

سيتم تسليط الضوء على المخاطر الكبيرة، إن وجدت، في التقرير النهائي. وستقدم التوصيات حول إمكانيات تعزيز النظام والعمليات المحتملة، كما ستساهم النتائج والتوصيات الناتجة عن التقييم في تحديث بروتوكولات المشروع والدليل التشغيلي.

يقع التحليل الكامل للمنهجية الكامنة في معادلات الاستهداف المبرمجة مسبقاً والمستخدمه من قبل الصندوق خارج نطاق هذا التحليل، لأن هناك دراسة مستقبلية مخطط لها في العام 2020. إلا أن التقييم سيوثق عملية التصميم وتشمل عمليات إشراك أصحاب المصلحة، مع تسليط الضوء على المزيد من الدراسة.

المنهجية

سيجري فريق التقييم مراجعة مكتوبة كاملة وتحليل للدراسات السابقة، وتقارير التقدم المحرز⁸، وبيانات أنظمة إدارة المعلومات التي أنتجها الصندوق والشركاء بهدف؛

- (i) تقييم مخاطر وآثار المشروع. سيستخدم فريق التقييم أي إطار تقييم مخاطر أو أداة يعتبرونها كافية لتحقيق هذا الهدف
- (ii) تقييم العقوبات أمام الوصول إلى منافع المشروع، وخصوصاً بالنسبة للمجموعات الهشة أو الأفراد في وضع هش
- (iii) تقييم مخاطر المشروع على السلامة والصحة ضمن سياق وباء فيروس كورونا المستجد، ومنها إجراءات دفع النقد
- (iv) تحديد الفجوات في المعرفة والتي ينبغي التعامل معها
- (v) تقييم ما إذا كانت التوصيات الناتجة عن تقييمات سابقة قد أدمجت في عمليات الصندوق
- (vi) إجراء مراجعة لعمل آلية تسوية الشكاوى تبعاً للمعيار 10 من المعايير البيئية والاجتماعية، وتشمل؛
 - كفاية عملية الاستئناف للمشتكين غير الراضين
 - القدرة على تقديم الشكاوى بدون الإفصاح عن الهوية
 - الأطر الزمنية المتوقعة للإقرار والتحقيق والإجابة على المشتكين
 - إمكانية الوصول إلى آلية تسوية الشكاوى، خصوصاً بالنسبة للمجموعات الهشة
 - بروتوكولات لإحالة القضايا التي تقع خارج نطاق عمل الصندوق المباشر إلى الهيئات المتخصصة (مثلاً، الحالات ذات الصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، إهمال الأطفال / الإساءة إليهم، الخ)
- (vii) تصميم إجراءات وخطط مناسبة للتخفيف والرصد

بالإضافة إلى المراجعة المكتوبة، ستنظم مقابلات المخبرين الرئيسيين مع المدير العام للصندوق وموظفيه.

المدة والمخطط الزمني

ينبغي الانتهاء من التقييم ونشره مع تاريخ فعالية المشروع.

المسلمات

لهذه المهمة، ينبغي تسليم تقرير تقييم اجتماعي سريع يخضع للمراجعة من البنك الدولي والموافقة عليه. سيضم التقرير ما يلي، مع إمكانية المزيد من التعديل، تبعاً للبنك الدولي؛

محتوى تقرير التقييم السريع

1. الخلفية

ستشمل الخلفية مراجعة لسياق الدولة؛ فيما يخص الفقر واستجابة حكومة الأردن له. كما سيضم ملخص حول أزمة فيروس كورونا في الدولة، والإجراءات الحكومية المتخذة للتخفيف من آثار الأزمة، والأثر المتوقع للأزمة على الهشاشة والفقر في الأردن، بناءً على نتائج تمرين المحاكاة المستمر للبنك الدولي.

2. مقدمة

2.1. الغرض من التقييم ونطاقه

تهدف الدراسة إلى تحديد المخاطر والآثار الاجتماعية، وآثار المشروع على صحة وسلامة وأمن الأشخاص المتأثرين بالمشروع، ومنها تلك المتصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، والعقبات أمام الوصول بالنسبة للمجموعات الأقل حظاً والهشة.

2.2. قيود الدراسة

ستشير الدراسة إلى القيود على توفر البيانات، والقيود الأخرى، وتعلق على مدى تأثيرها على النتائج.

3. وصف المشروع

3.1. الأهداف

3.1.1. الهدف التنموي للمشروع (تقديم الدعم النقدي للأسر الفقيرة والهشة المتأثرة

بوباء فيروس كورونا في الأردن)

3.1.2. اختيار المنتفعين؛ الأطر الرئيسية مفسرة في سياق الهدف.

3.2. مكونات ونشاطات المشروع

3.2.1. المكون الأول (الدعم النقدي)؛ ويشمل معلومات الخط الأساس حول التركيبة

السكانية، البيانات الكمية الحالية أينما كان ذلك ممكناً، مع الإشارة إلى الفجوات في البيانات

3.2.2. المكون الثاني (الإدارة والرصد والتقييم)؛ ويشمل قائمة النشاطات

3.2.3. الأدوار والمسؤوليات لتنفيذ المشروع (ترتيبات التنفيذ)، تحليل أصحاب

المصلحة

4. تقييم إمكانية الوصول إلى الآثار والمنافع

4.1. المخاطر والآثار

4.1.1. الاجتماعية الاقتصادية

4.1.2. التوتر والتجانس الاجتماعي

4.1.3. سلامة وصحة المجتمع

(تقييم المخاطر على صحة وسلامة المجتمع في ظل فيروس الكورونا، ويشمل العنف القائم على النوع الاجتماعي، مقارنة بمتطلبات المعيار البيئي والاجتماعي (4)

4.2. العقبات أمام الوصول إلى منافع المشروع:

(فيما يخص نشاطات / مكونات المشروع المختلفة، يجب أن يحاول التقييم الإجابة على ما إذا كانت التركيبة السكانية (العمر، النوع الاجتماعي، العرق، الخ) تعيق الوصول إلى منافع المشروع).

5. تقييم قدرات الوكالات المنفذة

6. آلية الشكاوى

(وصف وتقييم آلية الشكاوى في المشروع مقارنة بالمعيار البيئي والاجتماعي 10)

7. إشراك أصحاب المصلحة

(توثيق أي نشاطات سابقة لإشراك أصحاب المصلحة والتي حصلت خلال فترة عملية تصميم تكافل وأي نشاطات مشاورات إضافية أو مساهمات استلمت منذ تنفيذ البرنامج)

8. التوصيات

(ما هي معايير التصميم أو إجراءات التخفيف التي يمكن للمشروع اعتمادها للتقليل من العقبات أمام الوصول إلى المنافع)

(ما هي النشاطات المحتملة والتدخلات لتعزيز العمليات)
(كيف ينبغي على المشروع رصد المخرجات وإمكانية الوصول)

9. الملحق: خطة سلامة وصحة المجتمع

الملحق؛ مصادر المراجعة المكتبية

ستشمل المراجعة المكتبية على سبيل المثال لا الحصر المصادر التالية؛

- تقييم عملية تكافل (تشرين أول 2019)؛ نفذ من قبل مستشار البنك واعتمد وسيلة مختلطة شملت (أ) مراجعة مكتبية لوثائق البرنامج لجميع العمليات والعمليات الفرعية؛ بالإضافة إلى نقاشات المجموعات المركزة ومقابلات المخبرين الرئيسيين مع شركاء الصندوق ومنتفعيه وموظفيه. كما نفذ مسح عينة صغيرة مع منتفعي المشروع. وصف تقييم العملية النشاطات الرئيسية ومخرجاتها، ثم جرى تقييم كفاية ومصداقية وسرعة كل عملية شمولية بناء على أهدافها ومقارنة بالممارسة الدولية.
- تقييم في لدفعات تكافل (تشرين أول 2019)؛ نفذ من قبل البنك لتقييم دورة تقديم النقد من قبل الصندوق. عقد المستشار عدة اجتماعات مع الصندوق والبنك المركزي الأردني ومقدمي خدمات الدفع المتعاقدين مع الصندوق، بالإضافة إلى مطور نظام إدارة معلومات الصندوق؛ بهدف فهم التحديات والقيود والمخاطر المرتبطة بعملية الدفعات الحالية للمنتفعين، تلاها تقديم التوصيات الفنية لتعزيز دورة الصندوق النقدية وربط أنظمة الصندوق بأنظمة البنك المركزي الأردني
- تقرير صادر عن نظام إدارة المعلومات حول نتائج عمليات الصندوق فيما يخص التسجيل والزيارات المنزلية (تموز 2019 إلى آذار 2020)

- تقارير شهرية حول آلية تسوية الشكاوى التي ينتجها فريق الصندوق (تموز 2019 إلى آذار 2020)
- تقارير الانتهاء من قبل الأطراف الثالثة المتعاقد معها، لكل عملية؛ الزيارات المنزلية، التسجيل، الخ.
- دليل العمليات
- خطة إشراك أصحاب المصلحة
- مواد التواصل وسجلات إشراك أصحاب المصلحة