

الجمهورية العربية السورية

مصرف سورية المركزي

مشروع تحديث القطاع المالي في سورية
(P517399)

خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)

حزيران 2026

1. مقدمة / وصف المشروع

تحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه (SEP) نهج تحديد وإشراك وإعلام وتلقي الملاحظات من أصحاب المصلحة أثناء إعداد وتنفيذ مشروع تحديث القطاع المالي السوري (SFSMP). تتناسب خطة إشراك أصحاب المصلحة SEP مع الطبيعة المؤسسية القائمة على أنظمة المشروع، والذي يركز على البنية التحتية للقطاع المالي، وتعزيز المؤسسات، والمساعدة الفنية، ولا يشمل الإستحواذ على الأراضي أو إعادة التوطين أو الاستثمارات المباشرة على مستوى المجتمع المحلي.

وتماشيا مع سياق الهشاشة والصراع والعنف (FCV) الخاص بالمشروع، ستلعب مشاركة أصحاب المصلحة دورا حاسما في دعم التنسيق بين المؤسسات، وإدارة التوقعات، وتعزيز الثقة في أنظمة القطاع المالي الجديدة. في حين أن المشروع لا يستهدف الأسر بشكل مباشر، إلا أن تحديث أنظمة الدفع والبنية التحتية المالية قد يخلق مخاطر غير مباشرة تتعلق بالوصول والشمول واستمرارية الخدمة وتصورات العدالة أثناء الطرح التدريجي.

تم تصميم خطة إشراك أصحاب المصلحة SEP لدعم التنفيذ الفعال للمشروع من خلال المشاركة المنظمة مع أصحاب المصلحة المؤسسيين الرئيسيين، مع استكمالها بآليات اتصال وتغذية مرتدة متناسبة للمستخدمين المتأثرين بشكل غير مباشر. كما أنه يساهم في معالجة المخاطر الاجتماعية المحددة في ESRS، بما في ذلك ثقة أصحاب المصلحة، وحماية البيانات والسرية، ومخاطر الأمن السيبراني، واضطرابات انتقال الخدمات، والوصول غير المتكافئ إلى الخدمات المالية، من خلال ضمان الإفصاح عن المعلومات في الوقت المناسب، ونهج المشاركة الشاملة، و وقنوات سهلة الوصول لتلقي الشكاوى والتعليقات.

وصف المشروع:

الهدف التنموي من تطوير المشروع هو تعزيز الأنظمة الأساسية والقدرات المؤسسية لتحديث القطاع المالي في سوريا. يركز المشروع على إنشاء وتحديث أنظمة القطاع المالي الأساسية لأول مرة، بما في ذلك البنية التحتية للمدفوعات، وأنظمة الاستقرار الإشرافي والمالي، والقدرة التشغيلية المؤسسية في مصرف سوريا المركزي، الذي سيكون بمثابة الجهة المنفذة للمشروع.

مكون	ثانيا - موجز الأنشطة
المكون 1: المدفوعات الحديثة والبنية التحتية المالية وعوامل التمكين التشغيلية لشبكة CBS	تمويل تحديث النظام المصرفي الأساسي، ونظام التحويل الآلي، والإيداع المركزي للأوراق المالية، ونظام المدفوعات السريعة، وتحويل مدفوعات التجزئة المحلية، ومركز دفع الفواتير، وواجهات التشغيل البيئي، والاتصالات الآمنة، والأمن السيبراني والمرونة السيبرانية، والبنية التحتية للائتمان الأساسي، وتعزيز القانوني / التنظيمي والمؤسسي ذي الصلة.
المكون 2: أنظمة الإشراف والنزاهة والاستقرار المالي	يدعم مراجعات جودة الأصول المصرفية على مستوى النظام، ومنصات SupTech / البيانات / إعداد التقارير، وأدوات مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب، والاستقرار المالي وأطر التحديث المصرفي، والمساعدة الفنية القانونية / التنظيمية والمؤسسية المستهدفة.
المكون 3: دعم تنفيذ المشروع	تمويل وحدة الاستخبارات العامة، والائتمانية، والبيئية والاجتماعية، والمراقبة، والتنسيق الفني، وإدارة التغيير، والتدريب، ودعم التنفيذ المطلوب لتنفيذ المشروع في بيئة عالية المخاطر ومحدودة القدرات.
المكون 4: مكون الاستجابة الطارئة المشروطة.	مكون بدون تكلفة للسماح بإعادة تخصيص الأموال غير المخصصة بسرعة في حالة حدوث أزمة أو حالة طوارئ مؤهلة.

المكون 1: المدفوعات الحديثة، والبنية التحتية المالية، والممكنات التشغيلية لمكتب الخدمة المركزية. يدعم إنشاء وتحديث البنية التحتية المالية الأساسية في سوريا والعمود الفقري التشغيلي لشبكة CBS م. ويشمل نشر نظام مصرفي أساسي حديث، إلى جانب ترقية الشبكة الآمنة، والأمن السيبراني، واستمرارية الأعمال، وترتيبات التعافي من الكوارث. سيقوم المكون أيضا بإنشاء نظام تحويل آلي (ATS) يدعم وظائف RTGS و ACH للمدفوعات الفعالة بين البنوك.

بالإضافة إلى ذلك، سيمول المكون البنية التحتية الرئيسية للأسواق المالية، بما في ذلك الوحدات الأولية للإيداع المركزي للأوراق المالية (CSD)، ونظام المدفوعات السريعة لمعاملات التجزئة الفورية، وتحويل البطاقة الوطنية لتمكين التشغيل البيئي وتوسيع قبول المدفوعات الرقمية. وستعمل الاستثمارات التكميلية على تعزيز أطر التشغيل البيئي، وبنية البيانات، وأسس البنية التحتية الائتمانية، إلى جانب المساعدة الفنية والدعم التنظيمي اللازمين لتشغيل هذه الأنظمة وضمان استخدامها وستدامتها.

المكون 2: أنظمة الإشراف والنزاهة والاستقرار المالي. يدعم هذا المكون إنشاء وتعزيز أنظمة إشرافية ونزاهة مالية واستقرار مالي أساسية لتقييم القطاع المصرفي وتوجيه التحديث واستعادة الثقة. وهي تتبنى نهجا عمليا وتدرجيا، يجمع بين النشر المبكر للأدوات الأساسية وبناء القدرات الموازي، وتعزيز القانوني والتنظيمي، والمساعدة الفنية المستهدفة. يُعد إجراء مراجعات جودة الأصول على مستوى النظام المصرفي، بنكا تلو الآخر، عنصرا أساسيا لتوفير قاعدة الأدلة اللازمة لإعادة هيكلة البنوك، وخيارات الحل، وتعزيز المؤسسي ذي الصلة.

كما سيمول المكون النشر التدريجي للتكنولوجيا الإشرافية (SupTech)، بدءا من منصة إعداد تقارير حديثة، والتطور - استنادا إلى خارطة طريق استراتيجية لتقنيات الإشراف سيتم تطويرها في إطار المشروع - نحو أدوات أكثر تقدما للإشراف القائم على المخاطر، وتحليلات البيانات، ومراقبة الاستقرار المالي.. وبالتوازي مع ذلك، سيعزز أنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال أدوات مستهدفة لإعداد التقارير والتحليل والتنسيق بين الوكالات، مدعومة بالإصلاحات التنظيمية. سيتم استكمال هذه الاستثمارات من خلال ترتيبات وإجراءات مؤسسية وبناء القدرات لضمان التنفيذ الفعال والاستدامة طويلة الأجل للوظائف الإشرافية والنزاهة والاستقرار المالي.

المكون 3: دعم تنفيذ المشروع. وسيمول هذا المكون إدارة المشروع، والجوانب الائتمانية والبيئية والاجتماعية، والمراقبة، والدعم الشامل للتنفيذ اللازم لإنجاز المكونين الأول والثاني في بيئة عالية المخاطر ومحدودة القدرات.

سيُدمع المكون التنفيذ العملي، بما في ذلك المشتريات وإدارة العقود وتكامل النظام والاختبار وتنسيق الطرح. كما ستقوم بتمويل وحدة تنفيذ المشروع داخل CBS، تغطي التوظيف والتكاليف التشغيلية والوظائف الائتمانية الشاملة والوظائف البيئية والاجتماعية. ستلعب وحدة تنفيذ المشروع PIU دورا تنسيقيا مركزيا عبر إدارات CBS والشركاء الخارجيين والبائعين، مما يضمن الامتثال وإعداد التقارير وتسليم المشروع بكفاءة.

2. الهدف / وصف SEP

الهدف العام من خطة إشراك أصحاب المصلحة SEP هذه هو تحديد برنامج إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك الإفصاح عن المعلومات العامة والتشاور طوال مدة المشروع بأكملها. يحدد SEP الطرق التي سيتواصل بها فريق المشروع مع أصحاب المصلحة ويتضمن آلية يمكن من خلالها للأشخاص إثارة مخاوفهم أو تقديم ملاحظات أو تقديم شكاوى حول أنشطة المشروع أو أي أنشطة متعلقة بالمشروع.

ملخص القضايا الرئيسية لإشراك أصحاب المصلحة في إطار المشروع:

من غير المتوقع أن يولد المشروع آثارا سلبية مباشرة كبيرة على المجتمعات. ومع ذلك، فإن المشاركة الهادفة مهمة لأن المشروع سيدعم الأنظمة التي تؤثر على أداء الخدمات المالية وموثوقيتها وشفافيتها وأمنها بمرور الوقت. ويرد أدناه ملخص للقضايا الرئيسية لإشراك أصحاب المصلحة.

المشكلة	أهمية إشراك أصحاب المصلحة
تصميم النظام واعتماده	ستحتاج البنوك ومزودو خدمات الخدمات وبنوك التمويل الأصغر والهيئات الحكومية وإدارات CBS ذات الصلة إلى فهم متطلبات النظام وقواعد التشغيل وخطط الترحيل وقابلية التشغيل البيئي والمسؤوليات.
حماية البيانات وسريتها	ستتضمن أنظمة الدفع ومنصات SupTech وأدوات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والأنشطة المتعلقة ب AQR معلومات مؤسسية وتجارية وشخصية حساسة.
استمرارية الخدمة أثناء الإطلاق	قد ينطوي الترحيل إلى أنظمة جديدة على مخاطر انتقالية أو اضطرابات مؤقتة أو أخطاء في المعاملات أو تغييرات في إجراءات التشغيل.
الثقة وتصورات الإنصاف	هناك حاجة إلى اتصال واضح لإدارة التوقعات وتجنب تصورات عدم المساواة في الوصول إلى الأنظمة أو الخدمات الجديدة.
إمكانية الوصول غير المتكافئ	قد تكون الفوائد المبكرة متفاوتة بالنسبة للمجموعات التي تواجه قيودا على التوثيق، أو الوصول الرقمي المحدود، أو محو الأمية المالية / الرقمية المنخفضة ، أو قيود التنقل ، أو قيود الاتصال.
قضايا العمال ومكان العمل	سيحتاج موظفو وحدة الاستخبارات الإسلامية والاستشاريون والبائعون والمتعاقدون إلى ترتيبات واضحة لتظلم العمال ومدونات قواعد السلوك وتدابير الصحة والسلامة المهنية لأنشطة التركيب البسيطة.

بالنظر إلى الطبيعة النظامية والمؤسسية للمشروع ، فإن فوائده ستكون غير مباشرة ولكن على مستوى الاقتصاد، مما يحسن من موثوقية وشفافية وكفاءة التدفقات المالية للأسر والشركات والهيئات الحكومية والجهات الفاعلة في المجال الإنساني. يتطلب تسليم هذه الأنظمة تنسيقاً وثيقاً بين إدارات CBS والمؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين، لا سيما أثناء تصميم النظام وتكامله واختباره وطرحه على مراحل. وهذا يؤكد على أهمية ترتيبات إشراك أصحاب المصلحة المنظمة كما هو موضح في برنامج SEP هذا.

3. تحديد أصحاب المصلحة والتحليل

3.1 المنهجية

- من أجل تلبية أفضل الممارسات، سيطبق المشروع المبادئ التالية لإشراك أصحاب المصلحة:
- نهج الانفتاح ودورة حياة المشروع: سيتم ترتيب المشاورات العامة للمشروع خلال دورة حياة المشروع بأكملها ، ويتم إجراؤها بطريقة مفتوحة وخالية من التلاعب الخارجي أو التدخل أو الإكراه أو التهريب.
 - المشاركة الواعية والتعليقات المرتجعة: سيتم توفير المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع بين جميع أصحاب المصلحة في شكل مناسب؛ وتوفير الفرص لإيصال ملاحظات أصحاب المصلحة، وتحليل التعليقات والمخاوف ومعالجتها.
 - الشمولية والحساسية: يتم تحديد أصحاب المصلحة لدعم اتصالات أفضل وبناء علاقات فعالة. عملية المشاركة في المشاريع شاملة. يتم تشجيع جميع أصحاب المصلحة في جميع الأوقات على المشاركة في عملية التشاور. يتم توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات لجميع أصحاب المصلحة. الحساسية لاحتياجات أصحاب المصلحة هي المبدأ الرئيسي الذي يقوم عليه اختيار أساليب المشاركة. ويولي اهتمام خاص للفئات الضعيفة التي قد تكون معرضة لخطر استبعادها من استحقاقات المشاريع، ولا سيما النساء والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والمشردين والعمال المهاجرين والمجتمعات المحلية، والحساسيات الثقافية لمختلف المجموعات الإثنية.
 - المرونة: إذا كان التباعد الاجتماعي أو السياق الثقافي (على سبيل المثال، ديناميكيات جنسية معينة) أو عوامل الحوكمة (على سبيل المثال، ارتفاع مخاطر الانتقام) يمنع الأشكال التقليدية للمشاركة وجها لوجه، فيجب أن تتكيف المنهجية مع أشكال المشاركة الأخرى، بما في ذلك أشكال مختلفة من الاتصال عبر الإنترنت أو الهاتف.

3.2. الأطراف المتأثرة والأطراف المعنية الأخرى¹

تتألف الأطراف المتأثرة بالمشروع بشكل أساسي من المؤسسات التي تشارك بشكل مباشر أو تتأثر بتصميم وتنفيذ وتشغيل أنظمة القطاع المالي المدعومة بموجب المشروع. نظرا للطبيعة المؤسسية والقائمة على الأنظمة للمشروع، يشمل أصحاب المصلحة هؤلاء مصرف سوريا المركزي والمؤسسات المالية المشاركة والكيانات العامة ذات الصلة التي ستستخدم أو تعمل أو تتفاعل مع الأنظمة التي يتم إنشاؤها.

وبالإضافة إلى ذلك، قد تتأثر بعض الفئات السكانية ومستخدمي الخدمات المالية بشكل غير مباشر بالمشروع من خلال التغييرات في الوصول إلى المعاملات المالية وتقديم الخدمات وموثوقيتها، لا سيما أثناء نشر النظام ومرحلي الانتقال. وستكون المشاركة مع هذه المجموعات غير مباشرة في المقام الأول وتيسرها من خلال المؤسسات وقنوات الاتصال المشاركة، بما يتماشى مع النهج النسبي للمشروع في إطار المعيار البيئي والاجتماعي رقم 10.

يقدم الجدول التالي قائمة بالأطراف المتأثرة بالمشروع:

مجموعة أصحاب المصلحة	الدور	الاهتمام بالمشروع	داخلي/خارجي	أولوية المشاركة
الإدارة العليا في البنك المركزي السوري / اللجنة الاستشارية رفيعة المستوى	تقديم المشورة والتنسيق الاستراتيجي	توفير التوجيه الاستراتيجي وضمان الملكية المؤسسية ودعم التنسيق بين الوكالات	داخلي	مرتفع
إدارات البنوك المركزية السوري وموظفي البنك المركزي	هيئة مسؤولة عن إدارة التنفيذ هيئة إدارة التنفيذ جهة مسؤولة عن إدارة التنفيذ	تكنولوجيا المعلومات ، وأنظمة الدفع ، والإشراف ، والاستقرار المالي ، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ، والمشتريات ، وإدارة المشاريع ، و البيئة والاجتماع ، ووظائف الرصد والتقييم، المسؤولية عن تصميم النظام وتنفيذه. المشاركة في مجموعات العمل الفنية	داخلي	مرتفع
البنوك (المملوكة للدولة والخاصة والإسلامية والتمويل الأصغر)	مؤسسات مشاركة في تنفيذ النظام واختباره وطرحه	مستخدمو النظام وموفري البيانات ونظراء التنفيذ أثناء الاختبار والتحويل والطرح؛ المشاركون في أنظمة الدفع والتقارير الإشرافية وتقارير AQRs؛ المشاركة من خلال الوسائل التقنية/مجموعات العمل حيثما كان ذلك ممكناً	خارجي	مرتفع
مقدمو خدمات الدفع (PSPs) ومقدمي الخدمات المالية الخاضعين للتنظيم	مؤسسات مشاركة	مستخدمو ومشغلي أنظمة الدفع والتشغيل البيئي؛ المساهمة في تكامل النظام وطرحه ووصول المستخدم. المشاركة في آليات التنسيق	خارجي	مرتفع
وزارة المالية والجهات العامة للمدفوعات	النظير الحكومي الرئيسي	التنسيق بشأن المدفوعات الحكومية، وواجهات الخزينة، وتسوية الأوراق المالية، والتدفقات المالية العامة؛ المشاركة في آليات التنسيق المشتركة بين الوكالات	خارجي	مرتفع
وحدة الاستخبارات المالية، سلطات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب،	جهة فاعلة مؤسسية رئيسية،	من بين المستفيدين الرئيسيين من المشروع، مستخدمو أنظمة وأدوات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يساهم في تعزيز النزاهة المالية.	جهة خارجية	مرتفع

أولوية المشاركة	داخلي/خارجي	الاهتمام بالمشروع	الدور	مجموعة أصحاب المصلحة
مرتفع	خارجي	المستخدمون والمساهمون في الاستقرار المالي والإشراف والحل. المشاركة في التشخيص وتنسيق السياسات	النظراء المؤسسيون	هيئة تأمين الودائع (DIA) والهيئات الإشرافية
متوسط	داخلي / خارجي	موظفو PIU وموظفو CBS والاستشاريون وبائعي تكنولوجيا المعلومات والمقاولون المشاركون في دعم تسليم النظام وتنفيذه	القوى العاملة	عمال المشروع والعمال المتعاقدون
متوسط	خارجي	المستعملون المستقبليون للخدمات المالية المحسنة؛ قد تتأثر بالطرح وشروط الوصول واستمرارية الخدمة. المشاركة بشكل أساسي غير مباشر عبر المؤسسات المالية	التوجيه الإلكتروني بشكل غير مباشر في المقام الأول من خلال المؤسسات المالية	الأسر والموظفين العموميين والمتقاعدين ومتلقي التحويلات المالية والمستفيدين من التحويلات الاجتماعية والتجارة والشركات الصغيرة والمتوسطة وغيرهم من المستخدمين

أطراف أخرى معنية:

تشمل الأطراف المعنية الأخرى أصحاب المصلحة الذين لا يتأثرون بشكل مباشر بأنشطة المشروع أو آثاره ولكن قد يكون لديهم مصلحة أو تأثير أو دور في دعم تنفيذ المشروع. ويتمتع أصحاب المصلحة هؤلاء بأهمية خاصة في التنسيق والدعم الفني والمواءمة التنظيمية وتبادل المعلومات، بالنظر إلى الطابع المؤسسي وطابع المشروع على نطاق المنظومة. وستركز المشاركة مع هذه الأطراف على التشاور والتنسيق وتبادل المعلومات، بدلاً من التخفيف من حدة التأثير.

أولوية المشاركة	داخلي/خارجي	الاهتمام بالمشروع	الدور	مجموعة أصحاب المصلحة
متوسط	خارجي	تقديم المساعدة التقنية والحوار بشأن السياسات؛ دعم مواءمة إصلاحات القطاع المالي وتنسيق التدخلات	شركاء التنسيق	شركاء التنمية والجهات الفاعلة الإنسانية (صندوق النقد الدولي والاتحاد الأوروبي وصندوق النقد العربي ووكالات الأمم المتحدة والجهات المانحة الثنائية)
متوسط	خارجي	موردو الأنظمة والشركات الاستشارية (أنظمة تكنولوجيا المعلومات ، الأمن السيبراني ، AQR ، SupTech ، مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب) ؛ مسؤول عن تسليم النظام وتكامله بالتنسيق مع CBS	شركاء التنفيذ	البائعون والجمعيات المهنية ومقدمي الخدمات الفنية

المتوسط	خارجي	الاهتمام بالشفافية والشمول المالي وحماية المستهلك وحماية البيانات والوصول إلى الخدمات. من المتوقع أن تكون المشاركة مستهدفة ومحدودة	المراقبون / أصحاب المصلحة في مجال المناصرة	المجتمع المدني وممثلو المستهلكين / المستخدمين ووسائل الإعلام (حسب الاقتضاء)
---------	-------	--	--	---

3.3. الأفراد أو المجموعات المحرومة / الضعيفة²

تمشيا مع الطابع المؤسسي القائم على النظم للمشروع، لا يتم استهداف الفئات الضعيفة بشكل مباشر. ومع ذلك، مع تحديث نظم القطاع المالي، قد تواجه بعض الفئات السكانية عقبات في الحصول على الخدمات المالية المحسنة أو الاستفادة منها. قد تتعلق هذه الحواجز بالتوثيق أو الوصول الرقمي أو محو الأمية المالية أو قيود التنقل أو قيود الاتصال.

سيعالج المشروع هذه المخاطر من خلال تدابير متناسبة، بما في ذلك المتابعة من خلال المؤسسات المشاركة، والنظر في الوصول الشامل أثناء تصميم النظام وطرحه، والتواصل الواضح والميسر، وآليات التظلم والتعليقات المرتجعة للتقاط ومعالجة المخاوف المتعلقة بالاستبعاد أو انقطاع الخدمة أو عوائق الوصول.

الفئات الضعيفة / المحرومة	العوائق الرئيسية	الصلة بالمشروع	نهج المشاركة المتناسبة
الأفراد الذين لديهم وصول محدود إلى الخدمات المالية الرسمية (بما في ذلك الأسر ذات الدخل المنخفض والشركات الصغرى / غير الرسمية)	محدودية الوصول إلى الحسابات الرسمية، والقيود المفروضة على القدرة على تحمل التكاليف، والاعتماد على النظم النقدية/غير الرسمية	قد تواجه عقبات في الوصول إلى البنية التحتية والخدمات المالية الحديثة أو استخدامها	يتم التعامل معها من خلال المشاركة مع المؤسسات المشاركة، واعتبارات تصميم النظام الشاملة، والتواصل الواضح حول متطلبات الوصول والقنوات المتاحة
الأفراد الذين يعانون من قيود على الوثائق (بما في ذلك النازحين داخليا والعائدين والأشخاص الذين ليس لديهم هوية سارية المفعول)	الافتقار إلى الوثائق المطلوبة للوصول إلى الحسابات والخدمات	خطر الاستبعاد من النظم المالية وانخفاض القدرة على المشاركة في المعاملات الرسمية	يتم تناولها من خلال التنسيق المؤسسي والتخطيط الشامل للنشر والتواصل من خلال المؤسسات المالية حول مسارات ومتطلبات الوصول
الأفراد الذين لديهم وصول رقمي أو اتصال محدود (بما في ذلك الأشخاص في المناطق المحرومة أو النائية)	الوصول المحدود إلى الإنترنت / الهاتف المحمول، قيود البنية التحتية	قدرة غير متكافئة على الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية ومنصات الدفع	يتم التعامل معها من خلال تخطيط طرح النظام، واعتبارات الوصول غير المتصلة بالإنترنت / البديلة (حسب الاقتضاء)، والمشاركة غير المباشرة من خلال المؤسسات المشاركة
الأفراد ذوو المعرفة المالية أو الرقمية المحدودة (بما في ذلك كبار السن)	الإلمام المحدود بالأنظمة الرقمية والمنتجات المالية	الصعوبات المحتملة في اعتماد أنظمة مالية جديدة أو استخدامها بأمان	يتم التعامل معها من خلال المشاركة المؤسسية ومواد الاتصال التي تركز على

المستخدم والدعم المقدم من خلال المؤسسات المالية أثناء الطرح			
---	--	--	--

4. برنامج إشراك أصحاب المصلحة

4.1. ملخص مشاركة أصحاب المصلحة الذي تم إجراؤه أثناء إعداد المشروع

نظرا للطبيعة المؤسسية للمشروع والقيود المتعلقة بأوضاع الهشاشة والصراع والعنف، اقتصرت مشاركة أصحاب المصلحة أثناء الإعداد في المقام الأول على أصحاب المصلحة المؤسسيين الرئيسيين المشاركين مباشرة في عمليات القطاع المالي. ومع ذلك، أجرى فريق البنك الدولي مشاورات هادفة مع إدارات البنك المركزي السوري، وهيئات حكومية مختارة، المؤسسات المالية (الخاصة والعامة)، وشركاء التنمية من خلال اجتماعات حضورية وافترضية. علاوة على ذلك، تعمل هيئة الخدمات المصرفية العالمية على رفع مستوى الوعي بالمشروع خلال جلسات موسعة مع مختلف فئات المشاركين في القطاع المالي. تمت مناقشة الاعتبارات البيئية والاجتماعية الرئيسية - بما في ذلك مشاركة أصحاب المصلحة والتواصل وآليات التظلم وقضايا الوصول المحتملة - وانعكست التعليقات في تصميم المشروع وأدوات الدراسات البيئية والاجتماعية. وتستند خطة مشاركة أصحاب المصلحة إلى هذه المشاورات الأولية وتحدد المشاركة المستمرة طوال فترة التنفيذ.

سيتم تنسيق مشاركة أصحاب المصلحة في إطار المشروع بشكل وثيق مع التصميم التدريجي وتنفيذ أنظمة القطاع المالي، مع التركيز القوي على التنسيق المنظم بين أصحاب المصلحة المؤسسيين. نظرا للطبيعة الفنية والمتداخلة لمكونات المشروع، ستركز المشاركة على دعم تصميم النظام وقابلية التشغيل والمشتريات والاختبار والطرح التدريجي، مع ضمان الاتصال والتغذية الراجعة وحل المشكلات في الوقت المناسب. كما ستدعم أنشطة المشاركة التخفيف من المخاطر الاجتماعية الرئيسية المحددة في المشروع، بما في ذلك ثقة أصحاب المصلحة، ومخاطر انتقال الخدمات، والعوائق المحتملة التي تحول دون الوصول إليها أثناء النشر.

سيتم التعامل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين - لا سيما إدارات البنك المركزي السوري والبنوك ومقدمي خدمات الدفع والكيانات العامة ذات الصلة - من خلال آليات منظمة مثل مجموعات العمل الفنية واجتماعات التنسيق والمشاورات المستهدفة لدعم تكامل النظام والاستعداد التشغيلي. ستكون المشاركة مع المستخدمين المتأثرين بشكل غير مباشر محدودة بشكل أكبر وستتم بشكل أساسي من خلال المؤسسات المشاركة، مع استكمالها بقنوات الاتصال العام والتظلم والتغذية الراجعة مع تحرك الأنظمة نحو النشر. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن إطار نتائج المشروع استطلاعات رأي سنوية لأصحاب المصلحة تُستخدم لإرشاد تنفيذ المشروع.

4.2. ملخص احتياجات أصحاب المصلحة في المشروع وأساليبه وأدواته وتقنياته لإشراك أصحاب المصلحة

كما هو مذكور في الجدول أدناه، يقترح طرق مشاركة مختلفة لتغطية احتياجات أصحاب المصلحة. تشمل طرق المشاركة الاجتماعات وجها لوجه والاجتماعات الافتراضية، والاجتماعات الفنية، وورش العمل، والمناقشات التنسيقية، والاجتماعات الرسمية، مسوحات سنوية، والتعليقات عبر الإنترنت مع التعليقات، وما إلى ذلك.

4.3. خطة إشراك أصحاب المصلحة

سيتم تنظيم مشاركة أصحاب المصلحة على مراحل وتكييفها وفقا للطبيعة الفنية والمؤسسية للمشروع، مع التركيز على التنسيق وتكامل النظام النشر التدريجي، ووزيادة الاستخدام، مع ضمان آليات الاتصال والتعليقات المرتبطة المناسبة للمستخدمين المتأثرين بشكل غير مباشر.

مرحلة المشروع	التاريخ / الفترة الزمنية التقديرية	موضوع الاستشارة / الرسالة	الطريقة المستخدمة	أصحاب المصلحة المستهدفون	المسؤوليات
بدء العملية	مرحلة التحضير	- أهداف المشروع وتصميمه وتسلسله - المخاطر البيئية والاجتماعية وتدابير التخفيف - الإفصاح عن SEP و ESCP - نظرة عامة على آلية التظلم	- اجتماعات شخصية وإفترضية مستهدفة المناقشات الفنية والمشاورات الثنائية تبادل البريد الإلكتروني والتعليقات المكتوبة الإفصاح عن وثائق E & S من خلال قنوات CBS / WB ، حسب الاقتضاء	إدارات CBS، وزارة المالية، هيئات حكومية مختارة، مؤسسات مالية مشاركة، شركاء التنمية	البنك المركزي السوري CBS ، البنك الدولي
التصميم الفني وإعداد المشتريات	مرحلة التنفيذ المبكر	- تصميم النظام ومواصفاته - اعتبارات التشغيل البيئي ومشاركة البيانات والأمن السيبراني - نهج الشراء وتسلسله - أدوار ومسؤوليات المؤسسات المشاركة	- ورش العمل، الجلسات التقنية والاستشارات المنظمة - سبر السوق والتفاعل مع البائعين - آليات التغذية الراجعة المكتوبة	الوحدات الفنية للخدمات المركزية، البنوك، مزودي خدمات الإنترنت، وزارة المالية، الكيانات الإشرافية ذات الصلة، البائعين	وحدة تنفيذ المشروع CBS PIU / مع المستشارين الفنيين
التحضير لمراجعة الاستعداد للتنفيذ (IR)	التحضير قبل مراجعة علاقات المستثمرين	- الاختبار وتخطيط الترحيل (مدخلات الاستعداد) - نهج التدريب والاستعداد المؤسسي - تأكيد/تحديث ترتيبات الاتصال والتظلم	- الاجتماعات التنسيقية وورش عمل الاستعداد - التغذية الراجعة المكتوبة والتحقق من الصحة مع المؤسسات الرئيسية - اجتماعات مستهدفة لتأكيد الاستعداد للنشر وتدابير التخفيف من المخاطر	CBS والمؤسسات المالية المشاركة ومزودي خدمات الدفع وكيانات الدفع العام (واعتمادات غير المستخدم غير المباشر المختارة عبر المؤسسات)	CBS / PIU والمؤسسات المشاركة
التنفيذ (بما في ذلك الاختبار والنشر)	فترة التنفيذ	- تحديد المواصفات الفنية بدقة - تخطيط الاختبارات والترحيل - خطط تكامل النظام والاختبار والترحيل - متطلبات المشاركة وعمليات الإعداد - الإجراءات التشغيلية والتدريب - تدابير تنظيمية تكميلية - التواصل حول الطرح وتغييرات الخدمة وقنوات التظلم	- اجتماعات التنسيق المنتظمة والأفرقة العاملة التقنية عند الأمان - الدورات التدريبية وورش العمل التواصل المؤسسي من خلال المؤسسات المشاركة - الأسئلة الشائعة والتعاميم ومكتب المساعدة / قنوات الملاحظات	CBS ، والمؤسسات المالية المشاركة، ومزودي خدمات البيع، وكيانات الدفع العام، ومجموعات مستخدمين غير مباشرين مختارة عبر المؤسسات	CBS / PIU والمؤسسات المشاركة

مرحلة المشروع	التاريخ / الفترة الزمنية التقديرية	موضوع الاستشارة / الرسالة	الطريقة المستخدمة	أصحاب المصلحة المستهدفون	المسؤوليات
مراقبة التنفيذ	طوال فترة التنفيذ	- تحديثات التقدم المحرز في المشروع والتنفيذ - ملاحظات أصحاب المصلحة (بما في ذلك من خلال الاستطلاعات السنوية) وأداء النظام - قضايا نقل الخدمات وحواجز الوصول - اتجاهات التظلم والإجراءات التصحيحية	- الاجتماعات الدورية لأصحاب المصلحة - التقارير نصف السنوية - استطلاعات سنوية - GRM وآليات التغذية الراجعة - ملخصات ملاحظات أصحاب المصلحة	جميع أصحاب المصلحة المؤسسين الرئيسيين؛ المستخدمون غير المباشرين من خلال المؤسسات المشاركة	البنك المركزي السوري CBS / PIU
إغلاق المشروع	نهاية المشروع	- نتائج المشروع والإنجازات الرئيسية - الدروس المستفادة - التغذية الراجعة حول مشاركة أصحاب المصلحة ومعالجة التظلمات	- التقارير والملخصات النهائية - مشاورات أصحاب المصلحة والاجتماعات الختامية - قنوات التغذية الراجعة (البريد الإلكتروني / GRM)	CBS والمؤسسات المشاركة وشركاء التنمية وأصحاب المصلحة المختارين	CBS / PIU ، البنك الدولي

سيتم نشر المعلومات على النحو التالي: الدراسات البيئية والاجتماعية ذات الصلة. إجراءات آلية الشكاوى/التظلم؛ توجيه المشروع؛ تحديثات منتظمة عن تطورات المشروع؛ وما إلى ذلك عبر منصات التواصل الاجتماعي، وموقع المشروع (إن وجد)، والمنشورات والكتيبات الإعلامية، وما إلى ذلك. سيتم نشر المعلومات باللغتين العربية والإنجليزية.

نظراً لأن المشروع ينطوي على استخدام المنصات الرقمية وأنظمة التسجيل البيومترية، فسيتم تنفيذ جميع أنشطة إشراك أصحاب المصلحة وفقاً لمبادئ حماية البيانات. سيتم تخزين البيانات الشخصية التي يتم جمعها أثناء الاستشارات أو من خلال الأنظمة الرقمية بشكل آمن، واستخدامها فقط لأغراض المشروع، وحمايتها من الوصول غير المصرح به. سيضمن المشروع الاتساق مع المعايير المعمول بها والممارسات الجيدة فيما يتعلق بخصوصية البيانات والأمن السيبراني.

خطة الإفصاح عن المعلومات:

مرحلة	المعلومات المطلوب الإفصاح عنها	مجموعة أصحاب المصلحة	الطرائق
التحضير / الاستعداد الفني (قبل الموافقة)	- خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) - خطة الالتزام البيئي والاجتماعي (ESCP) - نظرة عامة على المشروع وأهدافه - نظرة عامة على آلية التظلم (GM)	البنك المركزي السوري CBS، ووزارة المالية، والهيئات الحكومية ذات الصلة، والمؤسسات المالية المشاركة، وشركاء التنمية	- الإفصاح من خلال قنوات CBS والبنك الدولي، حسب الاقتضاء - تعميم البريد الإلكتروني إلى أصحاب المصلحة المؤسسيين الرئيسيين - المشاورات والاجتماعات المستهدفة
التنفيذ المبكر (التصميم والمشتريات)	- نهج تصميم النظام وتنفيذه - تحديثات المشتريات (حسب الاقتضاء) - الأدوار المؤسسية وترتيبات التنسيق - إجراءات التظلم المحدثة (إن وجدت)	البنك المركزي السوري CBS، البنوك، مزودي خدمات الخدمات، وزارة المالية، الكيانات الإشرافية، البائعين، شركاء التنمية	- مجموعات العمل الفنية - ورش العمل والمشاورات المنظمة - الاتصالات المكتوبة واجتماعات التنسيق
التنفيذ (بما في ذلك الاختبار والنشر)	- معلومات طرح النظام (الاختبار والترحيل والإعداد) - الإجراءات التشغيلية ومتطلبات المشاركة - آليات التظلم وقنوات التغذية الراجعة - ملخصات أداء الاستكشاف والحصانات غير السرية	البنك المركزي السوري CBS والمؤسسات المالية المشاركة ومزودي خدمات الخدمات والكيانات العامة. المستخدمون غير المباشرين من خلال المؤسسات	- التواصل المؤسسي (التعميم والإشعارات) - الدورات التدريبية وورش العمل - الأسئلة الشائعة وإرشادات المستخدم عبر المؤسسات - مكتب المساعدة / GRM
المتابعة ورفع التقارير	- التقدم المحرز في التنفيذ (غير سري) - ملخصات مشاركة أصحاب المصلحة - (بما في ذلك من خلال الاستطلاعات السنوية)، إحصاءات واتجاهات التظلمات - الوصول والقضايا المتعلقة بالخدمة	أصحاب المصلحة المؤسسيون الرئيسيون؛ المستخدمون غير المباشرين عبر المؤسسات	- التقارير نصف السنوية - إحاطات أصحاب المصلحة - آلية إعادة إعمار غرة وآليات التغذية الراجعة
إغلاق المشروع	- نتائج المشروع وإنجازاته - ملخص مشاركة أصحاب المصلحة والتعامل مع المظالم - الدروس المستفادة	البنك المركزي السوري CBS والمؤسسات المشاركة وشركاء التنمية وأصحاب المصلحة المختارين	- التقارير النهائية والنشر - اجتماعات أصحاب المصلحة - الإفصاح من خلال قنوات CBS / البنك الدولي

4.4. تقديم التقارير إلى أصحاب المصلحة

سيتم إطلاع أصحاب المصلحة على قيد تطور المشروع، بما في ذلك الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية التظلمات/الشكاوى، والتقدم العام في تنفيذ المشروع.

5. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

5.1. الموارد

سيكون مصرف سوريا المركزي، من خلال وحدة تنفيذ المشروع، مسؤولاً عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة في إطار المشروع. سيتم دمج مشاركة أصحاب المصلحة في ترتيبات تنفيذ المشروع الشاملة ودعمها من خلال دعم تنفيذ المشروع (المكون 3).

وسينفذ البرنامج باستخدام موارد متناسبة، مما يعكس الطابع المؤسسي والقائم على النظم للمشروع. ستدعم هذه الموارد في المقام الأول:

- الاجتماعات التنسيقية والمشاورات الفنية مع أصحاب المصلحة المؤسسيين الرئيسيين؛
- ورش عمل ودورات تدريبية للمؤسسات المشاركة حسب الحاجة.
- إعداد ونشر مواد الاتصال؛
- تشغيل آليات التظلم والتغذية الراجعة والحفاظ عليها.

سيتم تمويل أنشطة إشراك أصحاب المصلحة في إطار ميزانية دعم التنفيذ الشاملة للمشروع وإدارتها من قبل PIU بالتنسيق مع إدارات CBS ذات الصلة. ويرد أدناه تفصيل تفصيلي للميزانية.

فئة الميزانية	الكمية	تكاليف الوحدة	مرات / سنوات	إجمالي التكاليف (دولار)	ملاحظات
1. الاجتماعات التنسيقية والاستشارات الفنية	الكتلة الإجمالية	1,000	سنوي (4)	4,000	يتضمن اجتماعات تنسيق أصحاب المصلحة ومجموعات العمل الفنية والوثائق
2. حملات الاتصال					
2 أ. إعداد مواد الاتصال (ملخصات ، أسئلة وأجوبة ملاحظات إرشادية)	الكتلة الإجمالية	500	سنوي (4)	2,000	المواد المعدة باللغتين العربية والإنجليزية ، ونشرت من خلال القنوات المؤسسية
2 ب. الاتصال المؤسسي ونشر المعلومات	الكتلة الإجمالية	500	سنوي (4)	2,000	يتضمن تحديثات الموقع والتعاميم والتواصل من خلال المؤسسات المشاركة
3. التدريبات					
تدريب موجه لموظفي CBS / PIU والمؤسسات المشاركة على إشراك أصحاب المصلحة ، ومتطلبات GM و OHS و ESF	10 أيام	1,000	السنوات 1-2	10,000	التركيز على القدرات المؤسسية (الآلية العالمية، والاتصالات، والتوعية بالمؤسسة الأوروبية، وإشراك أصحاب المصلحة)
إجمالي ميزانية إشراك أصحاب المصلحة:		18,000			
مدرج ضمن المكون 3 (دعم تنفيذ المشروع)					

5.2. وظائف ومسؤوليات الإدارة

الكيان المسؤول عن تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة هو البنك المركزي السوري CBS. سيتم توثيق أنشطة إشراك أصحاب المصلحة من خلال تقارير سنوية عن التقدم المحرز في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP).

6. آلية التظلم/الشكاوى

الهدف الرئيسي لآلية التظلم/الشكاوى هو المساعدة في حل الشكاوى والتظلمات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة ترضي جميع الأطراف المعنية. كما طورت CBS العديد من قنوات الاستيعاب كما هو موضح أدناه. كما سيضع إجراءات واضحة لآلية معالجة التظلمات/الشكاوى في إطار المشاريع التي ستشمل أيضا الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي / التحرش الجنسي (SEA/SH).

6.1. وصف آلية التظلم/الشكاوى

المسؤولية	الإطار الزمني	وصف العملية	دراسة قياس المهارات اللازمة للتوظيف وقياس الإنتاجية
CBS / PIU (مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي)	1. CBS GM موجود بالفعل ولكنه قد يتطلب مزيدا من التحسينات. 2. سيتم تعزيز آلية التظلم/الشكاوى وتشغيلها ونشرها بالكامل في غضون السنتين (1) و (2) بعد تاريخ النفاذ. وبعد ذلك، سيتم الحفاظ عليها طوال فترة تنفيذ المشروع. 3. سيتم إنشاء LGM قبل إشراك العاملين في المشروع	1. سيعتمد المشروع على آلية التظلمات الحالية داخل CBS لمعالجة المظالم المتعلقة بالمشروع. 2. تقييم مدير عام CBS واقترح المزيد من التحسينات المطلوبة. سيتم إدارة آلية التظلم/الشكاوى المعززة وتنسيقها من قبل مصرف سوريا المركزي (CBS) من خلال وحدة تنفيذ المشروع (PIU). 3. إنشاء آلية مخصصة لتظلمات العمال (LGM) لجميع فئات العاملين في المشروع ودمجها في الآلية العامة للمشروع.	هيكل تنفيذ آلية الشكاوى/التظلم

المسؤولية	الإطار الزمني	وصف العملية	دراسة قياس المهارات اللازمة للتوظيف وقياس الإنتاجية
		سيتولى مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي داخل وحدة تنفيذ المشروع الإشراف على تنفيذ نظام إدارة آلية التظلم/الشكاوى ، بدعم من الإدارات ذات الصلة في نظام الخدمات المصرفية الأساسية (مثل الإشراف المصرفي، وأنظمة الدفع، وتكنولوجيا المعلومات، والشؤون القانونية)، حسب الحاجة. وستصمم آلية التظلم/الشكاوى بحيث تعكس الطابع المؤسسي والقائم على النظم للمشروع، وستبني، حيثما أمكن ذلك، على قنوات الاتصال ومعالجة الشكاوى القائمة للجنة التنسيق المركزي. ستكون آلية التظلم/الشكاوى في متناول جميع أصحاب المصلحة المعنيين ، بما في ذلك المؤسسات المالية المشاركة ومقدمي خدمات الدفع (PSPs) والهيئات الحكومية والبايعين والأطراف المهتمة الأخرى. سيتمكن المستخدمون غير المباشرين (مثل الأفراد والشركات الذين يحصلون على الخدمات المالية) من توجيه التعليقات من خلال المؤسسات المشاركة. وسيتم الكشف عن المعلومات المتعلقة بآلية التظلم/الشكاوى ، بما في ذلك القنوات والإجراءات المتاحة، من خلال القنوات المؤسسية المناسبة، مما يكفل الوضوح مع احترام متطلبات سرية القطاع المالي.	
مع CBS / PIU ، مع المؤسسات المشاركة	مستمر	يمكن تقديم التظلمات من خلال CBS والقنوات على مستوى المشروع ، والتي قد تشمل: • قنوات الاتصال الرسمية لمصرف CBS (حسب الاقتضاء) • عنوان البريد الإلكتروني المخصص للمشروع • صفحة الويب الخاصة بالمشروع / CBS مع نموذج التقديم عبر الإنترنت (إن كان ذلك ممكناً) • الهاتف أو الخط الساخن (إذا تم إنشاؤه) • التقديمات المكتوبة من خلال المؤسسات المشاركة ، حسب الاقتضاء سيتم تشجيع المؤسسات المالية المشاركة ومزودي خدمات الخدمات على إنشاء أو استخدام قنوات التظلم الخاصة بهم التي تواجه العملاء للشكاوى على مستوى البيع بالتجزئة وتبسيط القضايا المتعلقة بالمشروع إلى CBS GM ، حسب الحاجة.	استيعاب التظلمات

المسؤولية	الإطار الزمني	وصف العملية	دراسة قياس المهارات اللازمة للتوظيف وقياس الإنتاجية
مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي PIU	عند الاستلام	سيتم تسجيل التظلمات المتعلقة بالمشروع في سجل آمن لآلية التظلم/الشكاوى وتخصيص رقم تتبع فريد. سيتم فحص الشكاوى وتصنيفها (على سبيل المثال ، الوصول إلى النظام ، والتنسيق المؤسسي ، والمشتريات ، والعمالة ، و SEA / SH ، ومخاوف البيانات / الخصوصية) وتوجيهها إلى وحدة CBS المناسبة أو نقطة اتصال المشروع للتعامل معها.	الفرز والمعالجة
مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي / مسؤول نقطة الاتصال المعنية	في غضون 3 أيام عمل	سيتم الإقرار باستلام التظلم من خلال القناة التي يستخدمها مقدم الشكاوى، حيث تتوفر تفاصيل الاتصال.	الإقرار والمتابعة
CBS / PIU (مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي) ، وحدات CBS ذات الصلة ، المؤسسات المشاركة (حسب الاقتضاء)	في غضون 15 يوم عمل (إرشادي ، حسب التعقيد)	سيتم مركز الاتصال المعني ب E & S بتنسيق مراجعة التظلمات بالتشاور مع إدارات CBS ذات الصلة ، وعند الاقتضاء ، المؤسسات أو المقاولين المشاركين. سيتم تحديد الإجراءات التصحيحية وتنفيذها حسب الاقتضاء. سيتم التعامل مع التظلمات الحساسة، بما في ذلك تلك المتعلقة ب SEA/SH أو سرية البيانات، بطريقة سرية وإحالتها إلى الموظفين المعيّنين، بما يتماشى مع البروتوكولات المعمول بها والممارسات الجيدة.	التحقق والتحقيق واتخاذ الإجراءات
مسؤول الاتصال والتنسيق البيئي والاجتماعي / مسؤول نقطة الاتصال المعنية	في غضون 5 أيام عمل بعد الحل	سيتم إبلاغ مقدم الشكاوى بنتيجة مراجعة التظلم وأي حل مقترح ، مع مراعاة اعتبارات السرية.	تقديم التغذية الراجعة
CBS/PIU	بشكل دوري (على سبيل المثال ، نصف سنوي)	ستحتفظ وحدة تنفيذ المشروع بسجلات للتظلمات وتحلل الاتجاهات بشكل دوري لتحديد القضايا النظامية (على سبيل المثال، عوائق الوصول، وفجوات التنسيق، وقضايا أداء النظام). وستدرج معلومات موجزة عن أداء الآلية العالمية في تقارير المشاريع، بما يكفل عدم الكشف عن أي بيانات سرية أو شخصية.	الرصد والتقييم المتابعة والتقييم

المسؤولية	الإطار الزمني	وصف العملية	دراسة قياس المهارات اللازمة للتوظيف وقياس الإنتاجية
CBS / PIU ، بدعم من البنك الدولي (حسب الاقتضاء)	حسب الحاجة أثناء التنفيذ	سيتم توفير التوعية والتوجيه حول آلية التظلم/الشكاوى لأصحاب المصلحة المعنيين ، بما في ذلك: • موظفي CBS و PIU • المؤسسات المالية المشاركة ومزودي خدمات التخصيص • المقاولين والبائعين ، حسب الاقتضاء ، سيشمل التدريب إجراءات معالجة التظلمات والسرية ومسارات التصعيد.	التدريب والتوعية

التصعيد:

وستقدم آلية التظلم/الشكاوى عملية استئناف إذا لم يكن صاحب الشكاوى راضيا عن الحل المقترح للشكاوى. بمجرد اقتراح جميع الوسائل الممكنة لحل الشكاوى وإذا كان صاحب الشكاوى لا يزال غير راضٍ، فيجب إبلاغه بحقه في اللجوء إلى القضاء.

شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسي / التحرش الجنسي SEA/SH:

ستشمل آلية التظلم/الشكاوى إجراءات سرية وتركز على الناجيات للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش (SEA/SH). ستضمن هذه الإجراءات أن الناجين يمكنهم الإبلاغ عن الحوادث بأمان ودون الكشف عن هويتهم، وأن تتم الإحالات إلى خدمات الدعم المناسبة على الفور. سيتم التعامل مع التظلمات المتعلقة ب SEA / SH من قبل جهات تواصل مدربة ولن تتطلب من الناجي (ة) تقديم أدلة أو مواجهة الانتقام.

آلية التظلم الخاصة بالعمال (LGM):

بالإضافة إلى آلية التظلم/الشكاوى العامة على مستوى المشروع (GM) ، سيتم إنشاء آلية مخصصة للتظلمات العمال (LGM) لجميع العاملين في المشروع ، بما في ذلك الاستشاريين والمقاولين. سيكون LGM متاحا وسريا ومستجيبا للمخاوف المتعلقة بالعمل، بما في ذلك القضايا المتعلقة بظروف العمل والأجور والصحة والسلامة المهنية. سيتم إبلاغ العمال ب LGM أثناء الإعداد وأثناء التنفيذ. وستعمل آلية التظلم/الشكاوى المخصصة للعمال بشكل مستقل عن الآلية العامة للمشروع، وسيكفل عدم الانتقام وحل الشكاوى في الوقت المناسب بما يتماشى مع معيار ESS2

7. المراقبة والإبلاغ

7.1. ملخص لكيفية مراقبة تنفيذ SEP والإبلاغ عنها

ستكون خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) وثيقة حية وسيتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري طوال فترة تنفيذ المشروع لتعكس احتياجات أصحاب المصلحة والتطورات المؤسسية وتجربة التنفيذ. ستضمن التحديثات أن تظل نهج المشاركة متناسبة مع طبيعة المشروع القائمة على الأنظمة وشاملة ومتوافقة مع الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي.

سيكون مصرف سوريا المركزي، من خلال وحدة تنفيذ المشروع أو وظيفة التنسيق المعينة، مسؤولا عن الإشراف على تنفيذ برنامج المشروع. وسيعمل مركز الاتصال البيئي والاجتماعي في وحدة تنفيذ المشروع كمنسق مركزي لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة والرصد وإدارة الشكاوى.

أهداف الرصد

- ضمان المشاركة المناسبة والشفافية في الوقت المناسب مع أصحاب المصلحة المؤسسين الرئيسيين.
- تقييم فعالية أساليب المشاركة وتعديل الأساليب حسب الحاجة.
- مراقبة التطلعات والملاحظات لضمان المعالجة المناسبة وفي الوقت المناسب.
- توثيق مدخلات أصحاب المصلحة وكيفية أخذها في الاعتبار في تصميم المشروع وتنفيذه.

مسؤوليات إعداد التقارير

- سيحتفظ مسؤول الاتصال المعني بالبيئة والاجتماع بسجل موحد لأنشطة مشاركة أصحاب المصلحة والشكاوى.
- وستقوم وحدة تنفيذ المشروع بإعداد ملخصات دورية لتنفيذ برنامج التقييم البيئي كجزء من تقارير المشروع إلى البنك الدولي.
- وستدمج المعلومات المتعلقة بالمشروع في التقارير المرحلية للمشروع، حسب الاقتضاء.

ستشمل تقارير المراقبة

- ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة التي تم إجراؤها (مثل الاجتماعات والمشاورات والمناقشات الفنية).
 - القضايا الرئيسية والتعليقات والتوصيات التي أثارها أصحاب المصلحة.
 - عدد وأنواع التطلعات المستلمة والمعالجة والمعلقة.
 - وصف عام للإجراءات المتخذة استجابة لملاحظات أصحاب المصلحة وتظلمهم.
 - ملخص المشاركة مع المؤسسات المشاركة (مثل البنوك ومقدمي خدمات الخدمات والجهات الحكومية ذات الصلة).
 - أي تعديلات يتم إجراؤها على نهج المشاركة بناء على الدروس المستفادة أو الاحتياجات المتطورة.
- (ملاحظة: نظرا للطابع المؤسسي والقائم على النظم للمشروع، سيركز إعداد التقارير في المقام الأول على المشاركة مع المؤسسات ذات الصلة. لن يتم جمع البيانات المباشرة على مستوى المستفيد (على سبيل المثال ، التقسيمات الديموغرافية) بشكل منهجي ما لم تكن ذات صلة ومجدية.)

التوثيق وحفظ السجلات

a. الاجتماعات والمشاورات

- سيتم توثيق اجتماعات ومشاورات أصحاب المصلحة الرئيسيين من خلال مذكرات موجزة.
- ستشمل الوثائق نقاط المناقشة الرئيسية والتعليقات الرئيسية والإجراءات المتفق عليها.
- وستحتفظ وحدة تنفيذ المشروع بالسجلات.

ب. سجل مشاركة أصحاب المصلحة

- سيتم الاحتفاظ بسجل مشاركة أصحاب المصلحة لتتبع التفاعلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- سيتضمن السجل معلومات عن فئة أصحاب المصلحة ونوع المشاركة والقضايا الرئيسية التي تمت مناقشتها.

- سيدعم هذا السجل مراقبة تغطية أصحاب المصلحة وتواتر المشاركة.

ج. سجل التظلمات والملاحظات

- وسيحتفظ بنظام مركزي وآمن لتسجيل التظلمات وردود الفعل الواردة عن طريق آلية التظلم/الشكاوى .
- سيقوم السجل بتتبع حالة المظالم والجداول الزمنية للمعالجة ونتائجها.
- سيتم التعامل مع البيانات وفقا لاعتبارات السرية وحماية البيانات المطبقة على القطاع المالي.

تحديثات SEP والإدارة التكميلية

- سيتم مراجعة SEP بشكل دوري (مرة واحدة على الأقل أثناء التنفيذ) وتحديثها حسب الحاجة بناء على:
 - ملاحظات أصحاب المصلحة واتجاهات التظلمات
 - التغييرات في أنشطة المشروع أو ترتيبات التنفيذ
 - تطور الظروف المؤسسية أو السياقية
- سيتم مشاركة النسخ المحدثة من خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) مع البنك الدولي ونشرها، حسب الاقتضاء..

7.2. تقديم التقارير إلى مجموعات أصحاب المصلحة

سيتم مراجعة SEP وتحديثها بشكل دوري حسب الضرورة أثناء تنفيذ المشروع. سيتم جمع الملخصات نصف السنوية والتقارير الداخلية حول المظالم العامة والاستفسارات والحوادث ذات الصلة ، جنباً إلى جنب مع حالة تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوفاية المرتبطة بها ، من قبل الموظفين المسؤولين وإحالتهم إلى الإدارة العليا للمشروع. وستوفر الملخصات السنوية آلية لتقييم عدد وطبيعة الشكاوى وطلبات الحصول على المعلومات، إلى جانب قدرة المشروع على معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. ويمكن نقل المعلومات المتعلقة بأنشطة المشاركة العامة التي يضطلع بها المشروع خلال العام إلى أصحاب المصلحة بطرق مختلفة، بما في ذلك الاجتماعات الرسمية، وجلسات التوعية، والجلسات التشاورية بشأن مواضيع محددة، وما إلى ذلك.

ملاحظات ختامية

- ¹ لأغراض المشاركة الفعالة والمصممة خصيصاً ، يمكن تقسيم أصحاب المصلحة في المشروع (المشاريع) المقترحة إلى الفئات الأساسية التالية:
- **الأطراف المتأثرة:** الأشخاص والمجموعات والكيانات الأخرى داخل منطقة نفوذ المشروع (PAI) التي تتأثر بشكل مباشر (فعلياً أو محتملاً) بالمشروع و / أو تم تحديدها على أنها الأكثر عرضة للتغيير المرتبط بالمشروع ، والذين يحتاجون إلى المشاركة عن كثب في تحديد الآثار وأهميتها ، وكذلك في اتخاذ القرارات بشأن تدابير التخفيف والإدارة.
 - **الأطراف المعنية الأخرى:** الأفراد / المجموعات / الكيانات التي قد لا تواجه تأثيرات مباشرة من المشروع ولكنهم يعتبرون أو يرون مصالحهم متأثرة بالمشروع و / أو الذين يمكن أن يؤثر على المشروع وعملية تنفيذه بطريقة ما.
 - **الفئات الضعيفة:** الأشخاص الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب أو يكونون أكثر حرماناً من المشروع (المشاريع) مقارنة بأي فئات أخرى بسبب وضعهم الضعيف، وقد يتطلب ذلك جهوداً خاصة لضمان تمثيلهم المتساوي في عملية التشاور وصنع القرار المرتبطة بالمشروع.
 - من المهم ملاحظة أن المشاريع تحتوي في بعض الأحيان على مكونات مختلفة مع مجموعات مختلفة جداً من أصحاب المصلحة لكل مكون. يجب مراعاة أصحاب المصلحة المختلفين عند إعداد SEP.
- ² ومن المهم بصفة خاصة أن نفهم ما إذا كانت آثار المشروع قد تقع بشكل غير متناسب على الأفراد أو الفئات المحرومة أو الضعيفة، الذين غالباً ما لا يكون لديهم صوت للتعبير عن شواغلهم أو فهم آثار المشروع، وضمان تكييف إدراك الوعي وإشراك أصحاب المصلحة بحيث يأخذ في الاعتبار الحساسيات الخاصة لهذه المجموعات أو الأفراد، الاهتمامات والحساسيات الثقافية وضمان الفهم الكامل لأنشطة المشروع وفوائده. وكثيراً ما تتطلب المشاركة مع الفئات والأفراد الضعفاء تطبيق تدابير ومساعدة محددة تهدف إلى تيسير مشاركتهم في صنع القرار المتعلق بالمشروع بحيث يكون وعيهم ومساهماتهم في العملية الشاملة متناسبة مع وعيهم ومساهماتهم في العملية الشاملة مع وعيهم الآخرين من أصحاب المصلحة.