مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا

(P173582)

مناهج إدارة القوى العاملة

27 نوفمبر 2020	المسودة الأولى	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
8 أبريل 2020	بعض التعليقات	البنك الدولي
19 نوفمبر 2020	المسودة الثانية	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
13 مايو 2021	تعليقات إضافية	البنك الدولي
26 مايو 2021	المسودة الثالثة	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

المسودة النهائية

26 مايو 2021

المحتويات

1. المقدمة 3
2. استخدام القوى العاملة في المشروع: لمحة عامة 3
3. تقييم المخاطر المحتملة على القوى العاملة 7
4. لمحة موجزة عن تشريعات القوى العاملة: الشروط والأحكام 11
5. لمحة موجزة عن تشريعات القوى العاملة: الصحة والسلامة المهنية 14
6. سياسات وإجراءات إدارة قضايا القوى العاملة: 15
7. الموظفين المسؤولين 18
8. آلية التظلم 20
9. إدارة المقاول 23

1. المقدمة

أُعدت مناهج إدارة القوى العاملة لصالح مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا، بحيث تضمن الامتثال للمعيار البيئي والاجتماعي للقوى العاملة وظروف العمل الخاصة بإطار العمل البيئي والاجتماعي للبنك الدولي والالتزام بالتشريعات واللوائح المحلية في الحكومة اليمنية. وبالتالي يتمثل الغرض من هذه المناهج في تيسير تخطيط المشروع وتنفيذه من خلال تحديد المتطلبات الرئيسية للقوى العاملة والمخاطر المتصلة والاجراءات والموارد اللازمة لمعالجة المسائل المتعلقة بالمشروع وتحديد التوجيه العام المتعلق بمختلف نماذج العمل وكذلك المسائل والمخاوف المرتبطة بفيروس كورونا.

2. استخدام القوى العاملة في المشروع: لمحة عامة

يصنف المعيار البيئي والاجتماعي (2) العمال إلى عمال مباشرين وعمال متعاقدين وعاملين في المجتمع، وينطبق منهج إدارة القوى العاملة على جميع العاملين في المشروع على النحو المحدد في المعيار البيئي والاجتماعي (2).

- **العمال المباشرون** – سيدير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي المشروع ويشرف عليه. ويضاف الى فئة العمال المباشرين موظفو الشركاء المنفذين (الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر ووحدة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر). بالإضافة إلى ذلك، فإن الموظفين الذين يتعاقد الشركاء المنفذين معهم مباشرة مثل الاستشاريين وكذلك العمال المصنفين في المكونين الفرعيين 1-2 و2-3 يعتبرون أيضاً عمالاً مباشرين.

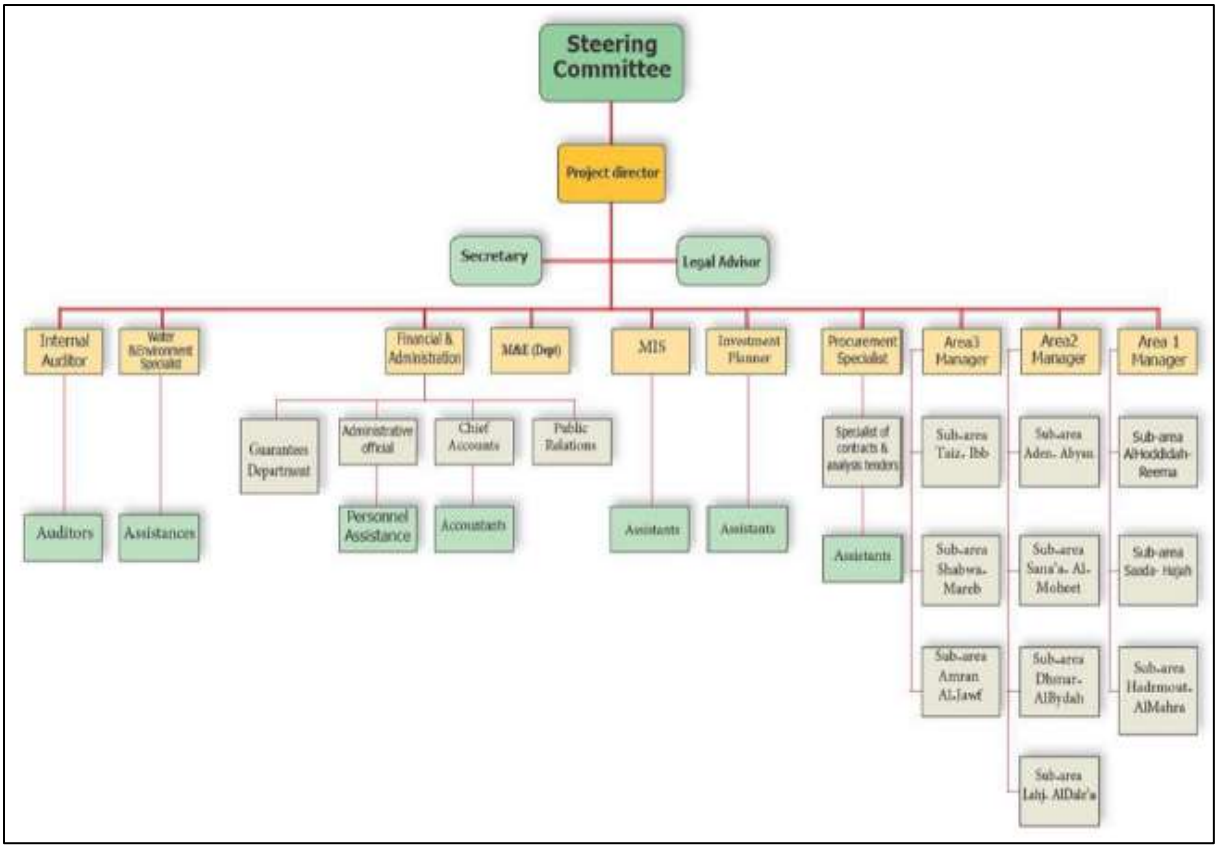
من المفترض أن يتكون فريق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من:

- مدير المشروع
- منسق المشروع
- أخصائي المراقبة والتقييم
- أخصائي تكنولوجيا المعلومات
- أخصائي اتصالات والظهور
- أخصائي الإجراءات الوقائية الدولية
- أخصائي الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية
- أخصائي الإجراءات الوقائية الوطنية بشأن النوع الاجتماعي والمجتمع
- أخصائي الصحة والسلامة المهنية الوطنية
- مساعد المشروع

سيشمل العاملون المباشرون في مشروع الأشغال العامة موظفين وموظفين استشاريين:

- مدير مشروع الأشغال العامة

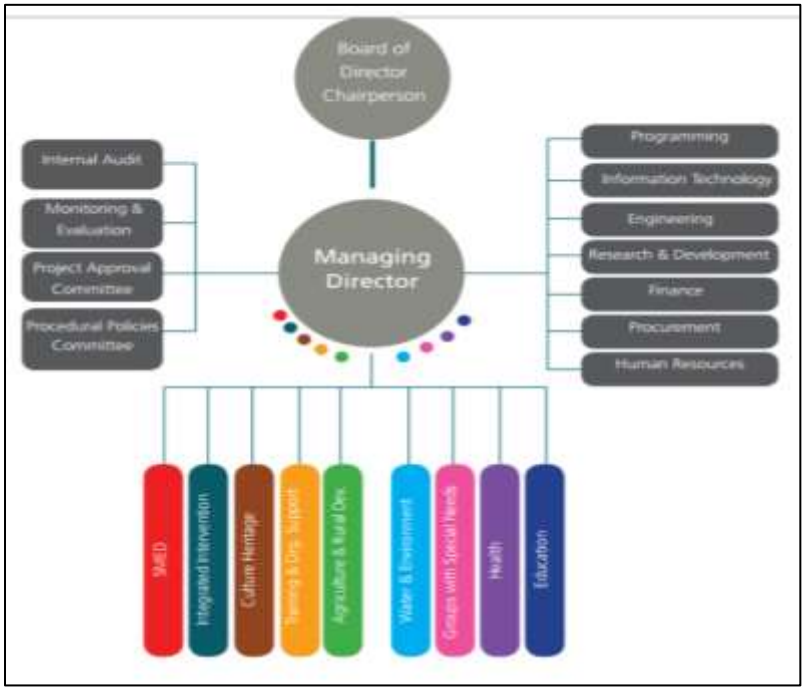
- 7 موظفين في المنطقة الرئيسية
- مستشار فني
- مستشار قانوني
- 5 موظفين في المشتريات
- 3 موظفين في تخطيط الاستثمار
- 8 موظفين في وحدة التحقيق
- موظفين (2) في التدقيق الداخلي
- 3 موظفين في المراقبة والتقييم
- 3 موظفين في الحراسة
- 6 موظفين في الوحدة الفنية
- موظفين (2) في الموارد البشرية
- 3 موظفين في تقنية المعلومات
- موظفين (2) في الاتصال الاجتماعي والإعلام
- 6 موظفين في الخدمات اللوجستية
- 6 موظفين في قاعة الجمهور
- 40 موظف في المناطق الفرعية.



الشكل 1: الهيكل التنظيمي لمشروع الأشغال العامة

سيشمل العاملون المباشرون في الصندوق الاجتماعي للتنمية جميع الموظفين والموظفين الاستشاريين:

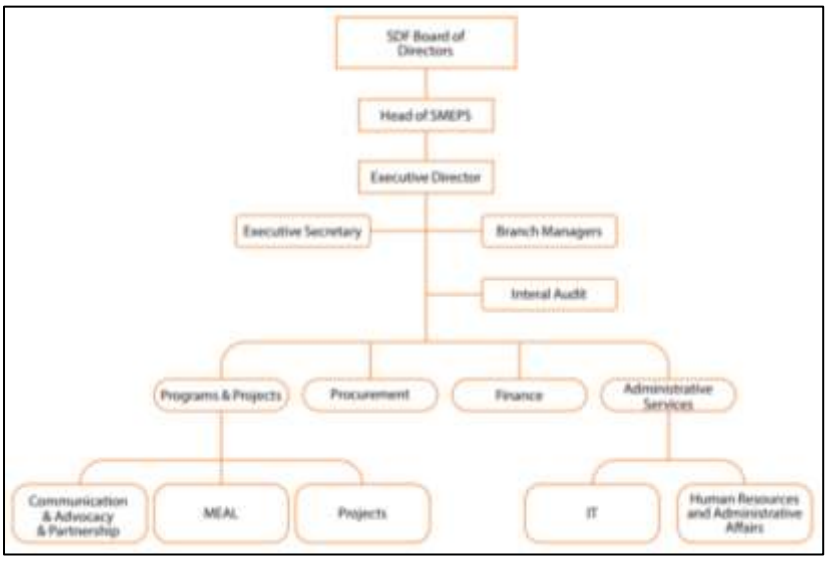
الهيكل التنظيمي لمشروع صندوق التنمية الاجتماعي



الشكل 2: الهيكل التنظيمي لمشروع الصندوق الاجتماعي

سيشمل العاملون المباشرون في وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر جميع الموظفين والموظفين الاستشاريين

الهيكل التنظيمي لمشروع وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر



الشكل 3: الهيكل التنظيمي لمشروع وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر

- **العمال المتعاقدون** – يشمل العمال المتعاقدون المقاولين الذين يوظفون بدورهم العمال/ القوى العاملة بأجر يومي لأداء (1) الأعمال الحرفية المتعلقة بالميدان، (2) الأعمال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، (3) الأعمال المتعلقة بالتدريب. ينفذ كل من الصندوق الاجتماعي للتنمية وبرنامج الأشغال العامة آلية "المقاولون المجتمعيون" عند تنفيذ المشاريع التنموية بمشاركة المجتمعات المحلية، وتشمل هذه الطريقة إقامة العقود أو إدارتها لتنفيذ الأعمال والخدمات مع المقاولين من المجتمع ومقدمي الخدمات الآخرين مثل البنائين وسائقي السيارات والمهنيين من أجل استكمال مشروع معين. لذلك، فإن شروط الأهلية للمقاولين من المجتمع أقل إلحاحاً (على سبيل المثال، لا تشترط مدة عامين من الخبرة والقدرة المالية) وتُقسم المسؤولية بينهم وبين الشريك المنفذ، خصوصاً عند إجراء تدريب الإجراءات الوقائية والتوعية وتعيين الموظفين الفنيين وإنفاذ الإجراءات والتدابير الوقائية وتأمين العمال.

- **العمال من المجتمع** – يشمل العمال الذين عينهم المقاول من داخل المجتمعات، حيث ينبغي على المقاول توظيف ما لا يقل عن 50 ٪ من العمال من المجتمع المحلي لتحقيق أهداف مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا المتمثلة في توفير فرص عمل مؤقتة وفرص اقتصادية للمجتمعات الضعيفة.

- **عمال الإمداد الأساسيين** – لن يُشرك المشروع عمال الإمداد الأساسيين، بل سيوفر المقاولون المجتمعيون المواد اللازمة للمشاريع الفرعية مثل أحجار الرصيف.

سمات عمال المشروع:

سيتم تعيين جميع العاملين في مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا محلياً، وتشجيع المقاولين على تعيين عمال محليين يكون منهم أقصى حد ممكن من العاملات، حيث يكلفن بمهام تتناسب مع قدراتهن. كما سيضمن المقاولون أن القوى العاملة تفي بالحد الأدنى للسن المعتمد، أي ما لا يقل عن 18 عاماً للأعمال الخفيفة التي لا تنطوي على أي مخاطر محتملة وأكثر من 18 عاماً للأعمال الأخرى.

توقيت متطلبات العمل:

لكل أصل مجتمعي، سيتم تعيين مستشارين في مرحلة التصميم، وتعيين جميع المقاولين والمشرفين والعاملين في بداية المشروع الفرعي، وتعيين العمال المهرة عند الحاجة، كما سيحدد عدد العمال اللازمين لكل نشاط قبل التنفيذ بناءً على طبيعة الأعمال.

3. تقييم المخاطر المحتملة على القوى العاملة

مكونات المشروع:

يعتمد مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا على مشروع الاستجابة للأزمات في حالات الطوارئ الذي تموله مؤسسة التنمية الدولية لتقديم الدعم إلى اليمنيين الضعفاء المتضررين من الصراع وفيروس كورونا والكوارث المناخية. يتمثل الهدف الإنمائي للمشروع في توفير التحويلات النقدية والتوظيف المؤقت ورفع مستوى الوصول إلى الخدمات الأساسية والفرص الاقتصادية للفئات السكانية الضعيفة المتأثرة بفيروس كورونا والصراع المستمر.

سيستهدف المشروع بشكل أساسي الأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي وسيركز على التدخلات الأكثر فعالية في معالجة انعدام الأمن الغذائي. نظراً لاحتياجات الأمن الغذائي قصيرة الأجل، من المتوقع استخدام معظم أموال المشروع في التحويلات النقدية للأسر الضعيفة، ويشمل ذلك التحويلات النقدية غير المشروطة إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية بالإضافة إلى المبالغ النقدية الإضافية والخدمات التكميلية للأسر الأكثر عرضة لسوء التغذية. بالنسبة للأشخاص الضعفاء القادرين على العمل، سيستمر المشروع في التواصل مع المجتمعات المحلية لتوفير فرص عمل مؤقتة لبناء أصول مجتمعية قيمة وإعطاء الأولوية للمشاريع المجتمعية التي تساهم في الأمن الغذائي والقدرة على التكيف مع المناخ وترسيخ التدخلات التي تراعي الفوارق بين الجنسين. وفي محاولة لمعالجة أكثر استدامة لانعدام الأمن الغذائي، سيواصل المشروع توفير الفرص الاقتصادية للفئات الضعيفة من السكان من خلال دعم الشركات الصغيرة والأصغر، مع التركيز على مرونة سوق الغذاء والآليات القائمة على السوق، وستشمل تدخلات المشروع تدابير مخصصة لفيروس كورونا كما هو الحال في مشروع الاستجابة للأزمات في حالات الطوارئ.

سيغطي المشروع ثلاث مكونات رئيسية لمدة ثلاث سنوات. فيما يلي المكونات التي سيديرها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

المكون الأول: التحويلات النقدية

- المكون الفرعي 1-2: النقد مقابل التغذية
  - تنفيذ الصندوق الاجتماعي للتنمية
  - إدارة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

المكون 2: الأشغال المكثفة والفرص الاقتصادية للقوى العاملة

- المكون الفرعي 2-1: النقد مقابل العمل
  - تنفيذ الصندوق الاجتماعي للتنمية
  - إدارة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
- المكون الفرعي 2-2: أصول المجتمع
  - تنفيذ مشروع الأشغال العامة
  - إدارة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
- المكون الفرعي 2-3: الفرص الاقتصادية ومرونة أسواق الغذاء
  - تنفيذ الصندوق الاجتماعي للتنمية
  - إدارة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

المكون 3: إدارة المشروع ومراقبته وتقييمه

- تشمل التكاليف المباشرة وغير المباشرة، وبناء قدرات الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة، والرقابة من طرف خارجي والتقييم

اولاً: التأثيرات المتعلقة بالمخاطر الاجتماعية، وتشمل:

أ. الآثار المتعلقة بسوء الاستهداف وانعدام الشفافية وممارسة التمييز ضد الفئات المهمشة، والفساد في اختيار المستفيدين من المشروع.

ب. آثار عدم التمييز بالنوع الاجتماعي، والعنف القائم على النوع الاجتماعي والانتهاك والاستغلال الجنسيين الناتجة عادة بسبب الكوارث.

ج. الآثار السلبية المتعلقة بالتمييز أثناء اختيار المستفيدين من المشروع ضد النساء والأطفال وكبار السن وذوي الإعاقة.

د. الآثار المتعلقة بانعدام حماية الأطفال وظهور عمالة الأطفال بسبب الحاجة الشديدة للمال بين الأسر الفقيرة.

هـ. الآثار المتعلقة بالنزاعات والصراعات الاجتماعية الناتجة عن عدم مراعاة احتياجات ومصالح مختلف أصحاب المصلحة وسوء إدارة موارد المياه واستخدامها وحقوق الملكية.

ثانياً: المخاطر البيئية وتشمل:

أ. آثار الاستخدام المفرط وتصاعد مستوى سوء إدارة موارد التربة والأرض.

ب. التأثيرات المتعلقة بتراكم النفايات الصلبة للعمال (القمامة والأكياس البلاستيكية) وتسببها في تلوث البيئة.

ثالثاً: مخاطر الصحة والسلامة المهنية والمجتمعية، وتشمل:

أ. آثار صحة المجتمع وسلامته الناشئة عند تنفيذ أنشطة المشروع، وتأثيرات فيروس كورونا وعدوى الكوليرا المتعلقة بالتلوث المحتمل لمصادر المياه الحالية.

ب. الآثار المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية للمجتمع مثل مخاطر الحفر والقطع والكسر ونقل الأحجار وما إلى ذلك.

ج. الآثار المتعلقة بتدمير البنية التحتية للخدمات العامة.

تشمل المخاطر الرئيسية للقوى العاملة ما يلي:

عمالة الأطفال والعمل القسري

يُنفذ العمال المحليون المشاريع الفرعية. ينبغي ضمان أن الشروط والأحكام الخاصة بهؤلاء العمال متوافقة مع متطلبات القانون الوطني ومع خطة إدارة القوى العاملة، لا سيما عمالة الأطفال والعمل القسري.

إضافة لذلك، فإن الظروف الاقتصادية المتدهورة تزيد من خطر الاستفادة من عمالة الأطفال و/ أو العمل القسري في أنشطة البرمجة. وبما أن أنشطة الأعمال الإنشائية ستشمل أعمالًا خطرة، لن يتم توظيف الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً في المشروع إلا إذا كان بهدف أداء مهام بسيطة. وبالمثل، لن يتم استخدام عمالة أطفال أو عمالة قسرية أو غير طوعية أو غير مدفوعة الأجر في أي أنشطة أعمال مرتبطة مباشرة بالمشروع.

تدفق القوى العاملة

في بعض الحالات، ينبغي على الشريك المنفذ / المقاول نتيجة عدم توفر العمال أو الافتقار إلى المهارات والقدرات الفنية لدى المجتمع المحلي إحضار العمالة الماهرة من خارج منطقة المشروع. يصاحب هذا التدفق تدفق الأشخاص الآخرين ("التابعين") الذين يتبعون القوى العاملة الوافدة بهدف بيع السلع والخدمات لهم أو للسعي وراء فرص عمل. تسمى الهجرة السريعة إلى منطقة المشروع واستقرار العمال وتابعيهم فيها بتدفق القوى العاملة، ويمكن أن يؤدي هذا التدفق إلى آثار اجتماعية وبيئية سلبية على المجتمعات المحلية، خاصة إذا كانت المجتمعات ريفية أو نائية أو صغيرة، وقد تشمل هذه الآثار السلبية زيادة الطلب والمنافسة على الخدمات الاجتماعية والصحية المحلية، وكذلك على السلع والخدمات مما قد يؤدي إلى ارتفاع الأسعار واكتظاظ المستهلكين المحليين وتضخم حركة المرور وزيادة مخاطر الحوادث وزيادة الطلب على النظام البيئي والموارد الطبيعية والصراعات الاجتماعية داخل المجتمعات وفيما بينها وزيادة مخاطر انتشار الأمراض المعدية وزيادة معدلات السلوك غير المشروع والجريمة.

اعتماداً على حجم ومستوى مهارة القوى العاملة المحلية، سيتم تعيين عدد من العمال المحليين للمشروع، ويعد هذا أسهل بشكل عام بالنسبة للعمال غير المهرة، بينما يتم تعيين موظفين متخصصين (مطلوب عادةً بأعداد أقل) في كثير من الأحيان من مكان آخر.

سيضمن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وبرنامج الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية مشاركة المجتمع المحلي بشفافية أثناء اتخاذ القرار الأولي للمشروع والاستمرار بشكل روتيني طوال حياة المشروع من خلال آليات معالجة المظالم لضمان الكشف الفعال عن المعلومات والمشاركة المجتمعية.

العنف القائم على النوع الاجتماعي/ الاستغلال والانتهاك الجنسي/ التحرش الجنسي

مع وجود فجوات مستمرة بين الجنسين حتى قبل النزاع (أي من ناحية التعليم والقيود القانونية بشأن التنقل واتخاذ القرار والعوائق التي تحول دون مشاركة المرأة في القوى العاملة وفي الحياة السياسية وقلة فرص التعبير عن الرأي والعمل بأجر ونشاط الأعمال الريادية)، فالنساء أكثر عرضة للتحديات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية الناشئة بسبب الصراع، وبالتالي ينبغي الوصول إليهن بشكل استباقي للحصول على النقد لتحسين قوتهن الشرائية للغذاء والضروريات الأساسية. تتأثر الفجوات الشاسعة بين الجنسين وتندرج في سياق أعراف جنسانية محافظة وصارمة. يتضمن المشروع إجراءات محددة ومعايير تصميم لضمان دمج ومشاركة المرأة، حيث ستضمن توفير فرص متساوية للنساء للاستفادة من فرص العمل (على سبيل المثال، استهداف الأسر التي تعيلها نساء والسماح بالمرونة في ساعات العمل وتوفير رعاية الأطفال في الموقع). يُضاف مراعاة النازحين والنساء والشباب كمجموعات ضعيفة محددة الى عملية الاستهداف وكذلك نوع التدخل. الاستثمار في الأشخاص ذوي الإعاقة أمر أساسي للحد من الفقر وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

سيضمن المشروع تعميم التدخلات المراعية للنوع الاجتماعي عبر جميع مكونات المشروع وإنشاء مسارات للتوظيف والمشاركة في المجتمع وتمثيل دور رئيسي في بناء القدرة على الصمود أمام الصدمات وتحسين سبل العيش وتخفيف القيود الاجتماعية، وتكمن أهمية هذا العميم في السياق القطري الحالي حيث يمكن أن يؤدي تمكين الإمكانات الإنتاجية الكاملة للمرأة إلى تحقيق مكاسب هائلة في الحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي والفجوات بين الجنسين من ناحية التعليم والتوظيف والوصول إلى الخدمات. سيُنفذ تقييم للعنف القائم على النوع الاجتماعي للمشروع قبل مرحلة التنفيذ لمعرفة احتمالية العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والانتهاك الجنسي/ التحرش الجنسي. يهدف التقييم الى تغطية الأنشطة في إطار المكونين 1 و2 حيث سيكون هناك تفاعل بين العمال الذكور، والإناث المستفيدات، والعاملين الذين عينهم المقاول. وسيعمل المشروع على إعداد خطة عمل بشأن النوع الاجتماعي.

صحة المجتمع وسلامته:

يتفاعل الشركاء المنفذون (الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة) وأعضاء المنظمات المجتمعية مع المجتمعات لإبلاغهم بالمشاريع الفرعية ودعمهم لإعداد التطبيقات. ستزيد هذه التفاعلات من خطر تعرض هؤلاء العمال للإصابة بالفيروس وتعرض المجتمعات للمخاطر، خاصة إذا لم يتم الالتزام بالنظافة واتباع احتياطات السلامة وتدابير التباعد الاجتماعي. لذلك، يجب تجنب الأنشطة التي تتطلب تكوين مجموعات من الأشخاص معاً، ما لم يكن ذلك ضروريًا للغاية، وعندئذٍ فقط مع اتخاذ الاحتياطات.

بالإضافة إلى ذلك، قد تتأثر المجتمعات سلباً بسبب أنشطة المشروع: الضوضاء والنفايات وحركة المرور والإضاءة والحفر وما إلى ذلك، مما قد يؤدي هذا إلى اتخاذ إجراءات سلبية تجاه عمليات المشروع مثل إغلاق الطرق ومنع العمال أو الموردين من دخول موقع العمل. من الضروري أن يقوم الشركاء المنفذون بتنفيذ تدابير الرقابة لتجنب وتقليل آثار المشروع على المجتمعات.

الصحة والسلامة المهنية:

العمال المجتمعيون هم أعضاء المجتمع الذين عينهم المقاول كعمال مهرة أو غير مهرة للعمل في توفير أصول المجتمع. بالنسبة للسكان المحليين غير المهرة وغير المدربين، لا يزال هناك خطر بعض الحوادث التي قد تؤدي إلى وقوع إصابات، وتعتمد المخاطر على نوع أعمال المشروع الفرعي التي سيتم تنفيذها.

سيتعرض العديد من العمال وأفراد المجتمع لمخاطر الصحة والسلامة المهنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- مخاطر الحفريات
- الأعمال الإنشائية مثل العمل في الأماكن المرتفعة أو الضيقة
- التعرض للمواد الكيميائية (مثل الدهانات والمذيبات والشحوم والوقود والمبيدات الحشرية والأسمدة الكيماوية)
- حوادث المرور
- رفع الأشياء الثقيلة
- التعرض لعوامل البناء المحمولة جواً (الغبار والسيليكون والأسبستوس)
- مخاطر بيئة العمل أثناء الأعمال الإنشائية
- الحوادث الأمنية مثل: الهجمات المسلحة واحتجاز الرهائن أو الاختطاف والاحتجاز غير القانوني والانفجارات والاضطرابات/ الخلافات العنيفة بين الشريك المنفذ والسلطات والمجتمعات المحلية.

4. لمحة موجزة عن تشريعات القوى العاملة: الشروط والأحكام

صاغت الجمهورية اليمنية السياسات وحددت المؤسسات والمسؤوليات لإدارة القوى العاملة، ودمجت الاتفاقيات الدولية وحدثت التشريعات والإجراءات القطاعية، وأهمها ما يلي:

النوع الاجتماعي

- صادق اليمن على اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة في عام 1984، وأعد استراتيجية وطنية لتنمية المرأة في عام 1997، والتي تم تحديثها في عام 2015. تم تفويض الوزارات والهيئات ذات الصلة بتنفيذ اتفاقية القضاء على جميع

أشكال التمييز ضد المرأة (القرار 55/ 2009). بناءً على التعديلات التي اقترحتها اللجنة الوطنية للمرأة، تم تعديل 24 قانوناً لضمان بناء التوازن بين الجنسين وفقاً للاتفاقية.

- ينص قانون العمل (القانون رقم 1995/5) على مساواة المرأة مع الرجل في جميع الجوانب دون أي تمييز، وأنه يجب الحفاظ على المساواة بين العاملين من النساء والرجال في التوظيف والترقية والأجور والتدريب والتأمينات الاجتماعية، وينص كذلك على تنظيم وقت العمل للحوامل.

القوى العاملة

- ينظم قانون العمل حقوق العمال وأجورهم وحمايتهم وصحتهم وسلامتهم المهنية. بالإضافة إلى ذلك، ينظم قانون التأمينات الاجتماعية تعويضات التقاعد.

عمالة الأطفال

- صادقت الجمهورية اليمنية على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138 بشأن الحد الأدنى لسن الالتحاق بالعمل (قانون 2001/7). تحدد الاتفاقية حداً أدنى لسن الالتحاق بالعمل.
- صادقت الجمهورية اليمن على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 182 بشأن أسوأ أشكال عمالة الأطفال. تشير الاتفاقية إلى عمالة الأطفال على أنها عمل خطير عقلياً أو جسدياً أو اجتماعياً أو أخلاقياً وضاراً للأطفال، ويؤثر على تعليمهم من خلال حرمانهم من فرصة الذهاب إلى المدرسة وإجبارهم على ترك المدرسة مبكراً، أو بمطالبتهم بمحاولة الجمع بين الحضور إلى المدرسة والعمل الشاق لفترات طويلة.

4-1 الشروط والأحكام

اتفاقية العمل:

يجب على جميع أصحاب العمل إبرام اتفاقية عمل كتابية مع موظفيهم. تعتبر مدة عقد العامل اليمني غير محددة ما لم ينص على خلاف ذلك بالاتفاق بين الطرفين، وقد يخضع العامل لفترة تجريبية لا تتجاوز ستة أشهر مع نفس صاحب العمل عند توقيع عقد العمل وعلى النحو المنصوص عليه في العقد، ولا يجوز تشغيل العامل تحت التجربة أكثر من مرة لنفس الوظيفة.

القاصرون:

يعتبر القانون أن القاصر هو شخص دون سن الخامسة عشرة، ولا يجوز تشغيل شاب (سواء كان ذكراً أو أنثى دون الخامسة عشرة من العمر). تنص المادة 7 من القرار الوزاري رقم 11 لعام 2013 (52) على أن الحد الأدنى لسن الأعمال الخطرة هو 18 عاماً. وبالرغم من ذلك، يُحظر على القاصرين الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً المشاركة في أي نوع من أعمال المشروع.

توظيف النساء:

يجب أن تكون المرأة متساوية مع الرجل فيما يتعلق بجميع شروط التوظيف وحقوق وواجبات وعلاقات العمل دون أي تمييز، ويجب مساواة المرأة مع الرجل في التوظيف والترقية والأجور والتدريب والتأهيل والتأمين الاجتماعي، وينبغي عدم استعمال متطلبات الوظيفة أو المواصفات المهنية كوسيلة للتمييز.

لا يجوز تكليف المرأة بعمل إضافي اعتباراً من الشهر السادس من حملها وخلال الأشهر الستة الأولى التي تلي عودتها إلى العمل بعد إجازة الوضع.

ساعات العمل:

يجب ألا تتجاوز ساعات العمل الرسمية ثماني ساعات في اليوم أو 48 ساعة في الأسبوع. توزع ساعات العمل الأسبوعية على ستة أيام عمل يليها يوم راحة بأجر كامل. لا يجوز مطالبة أي موظف بالعمل لأكثر من 6 (ستة) أيام متتالية في الأسبوع (في يوم يكون عادةً يومَ عطلة أو تم الاتفاق على أنه يوم عطلة) دون منحه 24 ساعة متتالية من الإجازة. لا يجوز أن تزيد ساعات العمل الرسمية في شهر رمضان عن ست ساعات في اليوم أو 36 ساعة في الأسبوع.

الفصل

لا يحق فصل الموظفين بشكل غير عادل أو بدون سبب. يوفر القانون قائمة بالإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها بشكل معقول ضد الموظف بسبب سوء السلوك والتي يجب عادة استنفادها قبل الفصل. يحظر على صاحب العمل إنهاء عقد العمل في الحالات التالية:

- خلال أي إجازة للعامل.
- أثناء التحقيق في نزاع بين صاحب العمل والعامل بشرط ألا يتجاوز التحقيق أربعة أشهر، وما لم يرتكب العامل مخالفة أخرى تستوجب فصله.
- أثناء احتجاز الجهات المختصة للعامل على خلفية عمله لحين صدور قرار نهائي في الموضوع.

الأجور والاستقطاعات:

يجب ألا يقل الحد الأدنى للأجور المستحقة للعامل عن الحد الأدنى للأجور الذي تدفعه إدارة الدولة. يجب ألا يقل متوسط الأجر اليومي الأدنى للعامل الذي يتقاضى أجراً على أساس معدلات الإنتاج بالقطعة عن الحد الأدنى اليومي للأجر المحدد للمهنة أو الصناعة المعنية. تُحسب الأجور اليومية للعمال التي لا تُدفع على أساس شهري أو أسبوعي أو يومي على أساس متوسط الأجور التي يكسبها نظرائهم عن أيام العمل الفعلية لدى نفس صاحب العمل خلال العام الماضي أو خلال فترة خدمتهم إذا كانت أقل من سنة واحدة. يجوز تغريم الموظف بسبب التغيب عن العمل أثناء ساعات العمل الرسمية، وتخصم هذه الغرامة من أجره وتتناسب مع الوقت الذي تغيب فيه عن العمل. لا يجوز لصاحب العمل أن يفرض غرامات أخرى بسبب التغيب عن العمل.

العمل الإضافي:

لا يُطلب من الموظفين العمل لساعات إضافية إلا إذا تم الاتفاق على ذلك في اتفاقية العمل. تُحسب أجور العمل الإضافي بالمعدلات التالية:

- ما يعادل ساعة ونصف من الأجر الأساسي لكل ساعة عمل إضافي في أيام العمل العادية.
- ما يعادل ساعتين من الأجر الأساسي لكل ساعة عمل إضافي ليلاً وفي يوم الراحة الأسبوعية وفي أيام العطل الرسمية والإجازات، بالإضافة إلى استحقاق الأجر المعياري عن هذه الإجازات.

5. لمحة موجزة عن تشريعات القوى العاملة: الصحة والسلامة المهنية

يجب على أصحاب العمل مراعاة القواعد الآتية:

- يجب الحفاظ على شروط الصحة والسلامة في مكان العمل بما يتفق مع متطلبات السلامة والصحة المهنية.
- يجب أن تكون أماكن العمل جيدة التهوية والإضاءة خلال ساعات العمل وفقاً للمعايير التي وضعتها السلطات المسؤولة عن السلامة والصحة المهنية.
- يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية العمال من مثل هذه الأضرار التي قد تلحق بصحتهم بسبب الغاز أو الغبار أو الدخان أو أي انبعاثات أو نفايات أخرى يحتمل تصريفها.
- يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية العمال من مخاطر المعدات والآلات ومخاطر الناقلات والمناولة، بما في ذلك مخاطر الانهيار.
- يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة ضد الأخطار الطبيعية والأضرار بما في ذلك الصحة والرطوبة والبرودة.
- يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة ضد مخاطر الضوء الساطع والضوضاء وأي خطر يهدد بانفجار.
- يجب توفير مراحيض ودورات مياه يسهل الوصول إليها، كما يجب توفير مراحيض ودورات مياه منفصلة للعاملات إذا كانت النساء يعملن في المبنى.
- يجب توفير إمدادات مياه الشرب الملائمة والتي يسهل على العامل الوصول إليها واستخدامها.
- يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة للتعامل مع الحرائق وتوفير معدات مكافحة الحرائق بما في ذلك مخارج الطوارئ التي يجب الحفاظ عليها متاحة في جميع الأوقات.
- يجب تسجيل الحوادث الصناعية والأمراض الناتجة بسبب المهنة في سجل خاص وتبليغ الجهات المختصة بها والاحتفاظ بإحصاءات حوادث العمل والأمراض الناتجة بسبب المهنة لتقديمها عند الطلب.

على أصحاب العمل اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية العمال وضمان سلامتهم من الأخطار التي قد تنجم عن عملهم وعن الآلات المستخدمة. لا يجوز لصاحب العمل أن يقتطع أي مبلغ من أجورهم مقابل:

- توفير أجهزة ومعدات وملابس الواقية لحماية العمال من التعرض للإصابات والأمراض الناتجة بسبب المهنة.
- أي بدلات تُمنح للعمال مقابل العمل في ظروف ضارة بصحتهم، أو مقابل أي وجبات تقدم لهم وفقاً لمتطلبات السلامة والصحة المهنية.

- نفقات الفحوصات الطبية للعمال، بشكل منتظم أو غير ذلك، حسبما تقتضيه متطلبات السلامة والصحة المهنية.
- توفير معدات الإسعافات الأولية في مكان العمل.

يجب على الموظفين الالتزام بما يلي:

- الحفاظ على الممارسات الآمنة في العمل لتجنب الخطر على سلامة ورفاهية الموظف وزملائه والتي قد تكون بسبب عدم الانتباه لإجراءات السلامة والأمن.
- مساعدة صاحب العمل وزملائه في الحفاظ على التدابير المصممة لضمان الصحة والسلامة في مكان العمل.
- استخدم معدات السلامة وأدوات الوقاية حسب التعليمات ووفقًا للتدريب والتعليم حول لاستخدامها.
- إبلاغ صاحب العمل عن أي ضرر أو خسارة أو تدمير يقع على معدات الحماية أو معدات السلامة.
- إبلاغ صاحب العمل أو مشرفه المعين على الفور بحدوث أي حادث لا يستطيع الموظف حله ويعتقد أنه قد يتسبب في خطر.
- إبلاغ صاحب العمل أو المشرف المعين بأي حوادث أو أضرار تحدث أثناء العمل أو تتعلق بالعمل.

6. سياسات وإجراءات إدارة قضايا القوى العاملة:

يحدد هذا القسم تدابير التخفيف التي سينفذها المشروع لمعالجة المخاطر المذكورة في القسم السابق، بما في ذلك تلك المتعلقة بالمخاطر المحددة التي يتعرض لها العمال بسبب فيروس كورونا.

6-1 شروط التوظيف

الأجور والاستقطاعات:

يكون الحد الأدنى للأجر المستحق للعامل على النحو التالي:

- يتوافق العمل المباشر لموظفي الشريك المنفذ ومستشاريه مع عقود العمل. يُحدد الأجر الشهري بما يتماشى مع مستوى المسؤوليات.
- يدفع المقاول أجور العمال المتعاقدين على أساس الأجور اليومية بما يتماشى مع معدلات السوق الحالية المدفوعة للعمالة الماهرة أو شبه الماهرة أو غير الماهرة، قد تختلف الأجور اليومية من محافظة إلى أخرى، وبالتالي يجب أن تكون مساوية للأجور المدفوعة في الموقع المحدد.
- تُدفع أجور العاملين من المجتمع على غرار العمال المتعاقدين في مشروع الأشغال العامة ووفقاً لدليل عمليات برنامج الأشغال كثيفة العمالة عند التعاقد مع الصندوق الاجتماعي للتنمية. ويتمثل نهج الصندوق في آلية ذاتية الاستهداف مما يعني أن المبالغ النقدية المشروطة اليومية لكل عامل (مستفيد) أقل من سعر السوق.

العمل الإضافي:

تنص السياسة الداخلية للشركاء المنفذين على معدلات العمل الإضافي للعمال المباشرين بما يتماشى مع لوائح القانون الوطني. تُدفع أجور العمال المتعاقدين والعاملين من المجتمع بناءً على إنجاز مهام محددة في غضون فترة زمنية محددة، وبالتالي فإن العمل الإضافي لا ينطبق. ومع ذلك، لا يُطلب من الموظفين العمل لساعات إضافية إلا إذا تم الاتفاق على ذلك في اتفاقية العمل. يجب ألا تتجاوز ساعات العمل سواء أكانت عادية أم إضافية 12 ساعة في اليوم.

النوع الاجتماعي والإدماج الاجتماعي

إلى أقصى حد ممكن، سيعمل مشروع الحماية البيئية والاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا على تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة والسعي إلى الحد من عدم المساواة بين الجنسين في الوصول إلى الموارد وفوائد التنمية والتحكم فيها.

- تضمن المشاريع الفرعية قدرة كل من النساء والرجال على المشاركة بشكل هادف وعادل وحصولهم على فرص متكافئة لموارد المشروع وحصولهم على منافع اجتماعية واقتصادية متساوية.
- لن تمارس المشاريع الفرعية التمييز ضد النساء أو الفتيات أو تعزز التمييز القائم على النوع الاجتماعي و/ أو عدم المساواة.
- تضمن المشاريع الفرعية وجود تدابير احترازية لمنع تعرض المستفيدين والعاملين والمتضررين للاستغلال والانتهاك الجنسي.
- تضمن المشاريع الفرعية وجود تدابير احترازية ورقابية لمنع تعرض المستفيدين والعاملين والمتضررين لمخاطر الصحة والسلامة.

2-6 الصحة والسلامة المهنية الخاصة بفيروس كورونا

تسري هذه الأحكام على: **العمال المباشرين والعمال المتعاقدين والعمال من المجتمع**

- تقييم الظروف الصحية للعمال قبل إشراكهم في المشروع، ورفض دخول العمال المرضى إلى مباني المكتب
- تخفيف الدخول/ الخروج إلى الموقع أو مكان العمل، واتخاذ ما يلزم للحد من الاختلاط بين العمال والمجتمع/ الجمهور.
- إقامة دورات تدريبية للعاملين على النظافة والتدابير الوقائية الأخرى، وتنفيذ استراتيجية اتصال لمستجدات فيروس كورونا.
- تعديل ممارسات العمل لتقليل عدد العمال وتطبيق التباعد الاجتماعي.
- تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة مرض العامل (وفقاً لإرشادات منظمة الصحة العالمية) واتباعها.
- الإمدادات الكافية من معدات الحماية الشخصية (الكمامات). توفير حوض لغسل الأيدي والصابون و/ أو المطهر الكحولي في مباني المكتب/ مواقع العمل.

أثناء إعداد الخطط الخاصة بالموقع التي تتضمن القوى العاملة، سيتم استخدام المواد الإرشادية التالية:

- إرشادات منظمة الصحة العالمية المؤقتة بشأن استراتيجيات مكافحة العدوى لاتباعها عند الاشتباه بفيروس كورونا.

- إرشادات منظمة الصحة العالمية المؤقتة بشأن استخدام معدات الوقاية الشخصية من أجل فيروس كورونا: الاستخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية
- إرشادات منظمة الصحة العالمية لتجهيز مكان عملك في ظل وجود فيروس كورونا: للحصول على المشورة المتعلقة بمكان العمل
- إرشادات منظمة الصحة العالمية المؤقتة بشأن المياه والصرف الصحي ونفايات الرعاية الصحية ذات الصلة بالفيروسات بما في ذلك فيروس كورونا.

بالإضافة إلى ذلك، سيُطلب من الشركاء المنفذين في إطار خطة الإدارة البيئية والاجتماعية ضمان استخدام العمال لأدوات السلامة الأساسية وتلقي التدريب الأساسي على السلامة والإجراءات الوقائية الأخرى على النحو المنصوص عليه في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية للمشروع. ومع ذلك، سيتعين على الشركاء المنفذين:

- ضمان وجود مستوى مناسب من الإدارة والموارد للامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة المهنية.
- الالتزام الواضح والقيادة للصحة والسلامة المهنية
- تحديد وتقييم المخاطر وتطبيع الأنشطة (القواعد والتعليمات والإجراءات)
- تحليل جميع الحوادث
- تقييم مؤشرات أداء الصحة والسلامة المهنية
- إجراء عمليات التدقيق الداخلي لإجراءات الصحة والسلامة المهنية
- تقييم متطلبات التدريب على الصحة والسلامة المهنية
- المتابعة الطبية للعاملين بعد الحوادث.

6-3 سن العمل

تسري هذه الأحكام على: **العمال المباشرين والعمال المتعاقدين والعاملين من المجتمع**.

يحظر على القاصرين الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً الانخراط في أي نوع من العمل. وعليه، يجب التحقق من الإثباتات المستندية (جواز السفر أو بطاقة الهوية أو شهادة الميلاد) لجميع العمال قبل إشراكهم في أنشطة المشروع.

6-4 العمال من المجتمع

هم أفراد المجتمع الذين يُعيينهم المقاول كعمال مهرة أو غير مهرة للعمل في توفير أصول المجتمع. وبما أن أهداف مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا تتضمن توفير فرص عمل مؤقتة وفرص اقتصادية للمجتمعات الضعيفة، فقد حدد المشروع ما لا يقل عن 50 ٪ من القوى العاملة من المجتمعات المحلية لتوظيفها. يُعيين المقاول هؤلاء العمال على أساس الأجور اليومية وفقاً لمعدلات الأجور الحالية في السوق المحلية، وسيضمن الشركاء المنفذون تزويد العمال بالتأمينات الضرورية وإجراءات الصحة والسلامة المهنية وخطط الاستجابة الطارئة للحوادث لضمان حمايتهم. يتم تشجيع المقاول على توظيف عمالة نسائية من المجتمع إلى أقصى حد ممكن للعمل

حسب التوقيت المناسب للعاملات، ولا يجوز للمقاول إبداء أي نوع من التمييز في توظيف العمال من المجتمعات المحلية بما يشمل النازحين والجماعات المهمشة إن وجدت داخل المجتمعات.

7. الموظفين المسؤولين

سيتم تنفيذ مشروع الحماية الاجتماعية والاستجابة لفيروس كورونا بالاشتراك مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) بالشراكة مع اثنين من الشركاء المنفذين المحليين – الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة لصالح مكوناتهم المعنية، حيث سيتضمن المشروع أربعة مكونات رئيسية وهي: (المكون 1) التحويلات النقدية، وتشمل (أ) التحويلات النقدية غير المشروطة إلى المستفيدين من صندوق الرعاية الاجتماعية. (ب) النقد مقابل التغذية، و(المكون 2) الأشغال كثيفة العمالة والفرص الاقتصادية وتشمل (أ) النقد مقابل العمل، (ب) أصول المجتمع، (ج) الفرص الاقتصادية ومرونة أسواق الغذاء، و(المكون 3) إدارة المشروع والمراقبة والتقييم وبناء قدرات المؤسسات الوطنية، و (المكون 4) الاستجابة لحالات الطوارئ المستمرة.

يغطي المشروع مديريات الـ 22 محافظة التي تظهر فيها مستويات عالية من مؤشر الضيق ومعظم المجتمعات الفقيرة والنساء والأطفال الذين يعانون من سوء التغذية والأسر المستفيدة من غير صندوق الرعاية الاجتماعية. بالنسبة للمكوِّن الفرعي للتحويلات النقدية غير المشروطة الذي تنفذه اليونيسف ويستخدم المشروع قائمة المستفيدين قبل الصراع من برنامج صندوق الرعاية الاجتماعية للتحويلات النقدية.

- **إشراك وإدارة العاملين في المشروع**

سيقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالإشراف على الشركاء المنفذين ودعمهم (الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة) لتنفيذ المهام المحددة للمشروع. إدارة الشركاء المنفذين هي المسؤولة عن توظيف عمال المشروع، وضمان الالتزام بجميع تدابير العمل في المواقع التي يتم فيها تنفيذ أنشطة المشروع الفرعي. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه المنفذون مسؤولون عن:

- تطبيق هذا المنهج لتوجيه العمال،
- تحديث هذا المنهج عند الضرورة في سياق إعداد وتطوير وتنفيذ المشروع
- ضمان تطبيق هذا المنهج على العاملين من المجتمع
- الاحتفاظ بسجلات التوظيف وعملية التوظيف للعمال المباشرين،
  - مراقبة مدى الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية في أماكن العمل بما يتماشى مع تشريعات الصحة والسلامة المهنية الوطنية
  - مراقبة تدريب العاملين في المشروع على الصحة والسلامة المهنية،
  - تطوير وتنفيذ آلية شكاوى العمال ومعالجة التظلمات الواردة من العمال المباشرين والمتعاقدين من الباطن والعاملين في المجتمع.

- توقيع جميع العمال على مدونة قواعد السلوك.

- **إشراك وإدارة المقاولين/ المقاولين الفرعيين**

سيكون موظفو الشركاء المنفذين بصفتهم في المكتب الرئيسي والمكاتب الفرعية مسؤولين عن إشراك وإدارة المقاولين. ويتلقى الموظفون الميدانيون المساعدة من المستشارين المشرفين ومهندس فني ونقطة اتصال الإجراءات الوقائية في الفرع لإدارة المقاولين والعاملين، وضمان الامتثال ومراقبة الأنشطة وتقديم تعليمات العمل بشأن السلامة والأمن. سيكون المقاولون مسؤولين عما يلي:

- الامتثال لتدابير التخفيف الخاصة بالصحة والسلامة المهنية الواردة هنا وفي إطار الإدارة البيئية والاجتماعية، وستطبق هذه التدابير على العمال المتعاقدين والمتعاقدين الفرعيين
- الاحتفاظ بسجلات التوظيف وعملية التوظيف للعمال المتعاقدين والعمال من المجتمع
- توصيل مهام العمل وظروف العمل بشكل واضح للعاملين في المجتمع والعمال المتعاقدين
- توفير نظام للمراجعة الدورية والإبلاغ عن أداء القوى العاملة والسلامة والصحة المهنية
- التوظيف المنتظم (بما في ذلك التوظيف الاجتماعي) والتدريب على الصحة والسلامة والبيئة للموظفين.

- **الصحة والسلامة المهنية**

نقطة اتصال الصحة والسلامة المهنية لدى الشركاء المنفذين في المكتب الرئيسي مسؤول عن ضمان الامتثال لجميع تدابير الصحة والسلامة المهنية، وتكون مسؤولية المراقبة الميدانية اليومية على مدراء المكاتب الفرعية ونقطة اتصال الإجراءات الوقائية في المكتب الفرعي ونقطة اتصال المواقع الفردية.

- **تدريب العاملين:**

كل من نقطة اتصال الصحة والسلامة المهنية لدى الشركاء المنفذين ونقاط الاتصال في المكتب الفرعي وفي الموقع مسؤولون عن تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية من خلال التدريب الرسمي بالإضافة إلى تدريب صندوق الأدوات والتوعية بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي/ التحرش الجنسي.

- **معالجة تظلمات العمال**

سيتم حل شكاوى العمال بشكل أساسي في الميدان من خلال الاستشاريين المشرفين، والمهندس الفني عبر آلية التظلم، ومدراء المكاتب الفرعية، وتُرفع عند الضرورة إلى الإدارة العليا لضمان الوصول إلى حل عادل.

8. آلية التظلم

يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بمعالجة الشكاوى من خلال آلية شكاوى مخصصة تدعم الأشخاص المتضررين من المشروع ومن شركاء برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وغيرهم للتعامل التعاوني مع المظالم وشكاوى المخاطر والخلافات المتعلقة بالتأثيرات والمعايير الاجتماعية والبيئية وكذلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية. يلتزم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاؤه بالمتابعة والرد الفوري على أي شكاوى عاجلة، إن أمكن. ومع ذلك، فإن الحد الأقصى للوقت اتفق عليه كل من الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة يكون ما بين 15-30 يوماً. سيناقش شركاء المشروع (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة وشركة المراقبة من طرف خارجي والبنك الدولي) على نظام معلومات الإدارة المشترك الذي يسمح بتحليل وتحسين آليات التظلم والشكاوى والحوادث والإبلاغ مع مراعاة نواحي السرية وإخفاء الهوية. عيّن شركاء المشروع موظفين ذوي خبرة في مجالات الحماية والنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والسرية، بالإضافة إلى التقارير ربع السنوية عن المجتمعات المحلية والمستفيدين التي أعدتها شركة المراقبة من طرف خارجي.

عيّن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع شركائه المنفذين نقاط اتصال معنية بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي لمتابعة ومراقبة آثار المشروع وحماية المجتمع والفئات المتضررة من التمييز بين الجنسين ومن مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي.

تضمن آلية التظلم إتاحة المجال لأصحاب المصلحة للتعبير عن عدم رضاهم عن مستوى أو جودة أنشطة الطرف المسؤول. بالإضافة إلى ذلك، فإنها نسمح بتحديد أي إجراءات سلبية ونقص في الإجراءات التي يتخذها أي من الطرف المسؤول أو شركائه والتي تتسبب بشكل مباشر أو غير مباشر في التأثير على المستفيد المتضرر أو أي طرف آخر. ويدير كل من مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية آلية معالجة المظالم الخاصة بالمشروع. سيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية على تقييم فعالية آليات معالجة المظالم الحالية والعمل على معالجة القدرات وإمكانية الوصول والشفافية والثغرات وغيرها. لن تعيق آلية التظلم الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية أو الإدارية التي قد تكون ذات صلة أو قابلة للتطبيق وستكون متاحة بسهولة لجميع أصحاب المصلحة دون تكلفة ودون عقاب، وبالتالي قد يُفضل مقدمو الشكوى المضي في الإجراءات القضائية أو التحكيم.

توفر آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة وسيلة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لمعالجة هذه الحالات بشكل منهجي ومتوقع وشفاف.
تهدف آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى:

- تحسين النتائج البيئية والاجتماعية للمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين المتأثرين بمشاريع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- تعزيز قدرة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على إدارة المخاطر المتعلقة بمعاييره الاجتماعية والبيئية من أجل تجنب الآثار الاجتماعية والبيئية أو تخفيفها.

- ضمان أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يستجيب لمخاوف أصحاب المصلحة في المشروع المتعلقة بالمخاطر والآثار الاجتماعية والبيئية.
- ضمان الاستفادة من الملاحظات والتعلم التشغيلي من آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة من خلال دمج طلبات الآلية واستجاباتها ونتائجها في عمليات ضمان الجودة والإدارة القائمة على النتائج لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي
- يسلم الطرفان المسؤولين تقريراً شهرياً عن آلية التظلم إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ويراقب البرنامج مع شركة المراقبة من طرف خارجي قضايا الشكاوى
- إبراز أفضل الممارسات وتعزيزها بين عمليات حل المظالم الاجتماعية والبيئية لتكون جزءاً منتظماً ومتكاملاً من إدارة المشروع
- سيعين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي شركة مراقبة من طرف خارجي لتطوير نظام إدارة المعلومات ومركز الاتصال على الخط الساخن لتلقي أي شكاوى بالإضافة إلى أنظمة إدارة المعلومات للشركاء المسؤولين.

8–1 آلية التظلم على مستوى المشروع

قد يدرك شخص أو مجموعة من الأشخاص أو يتعرضون لضرر محتمل، بشكل مباشر أو غير مباشر بسبب أنشطة المشروع أثناء تصميم وبناء وتنفيذ أي مشروع فرعي. يمكن أن تكون المظالم التي قد تنشأ مرتبطة بالقضايا الاجتماعية مثل معايير الأهلية والاستحقاقات وتعطيل الخدمات والفقدان المؤقت أو الدائم لسبل كسب العيش وغير ذلك من القضايا الاجتماعية والثقافية، وقد تكون المظالم مرتبطة أيضًا بالقضايا البيئية مثل التصاعد الكثيف للغبار والأضرار التي لحقت بالبنية التحتية بسبب الاهتزازات المرتبطة بالأعمال الإنشائية أو نقل المواد الخام أو الضوضاء أو الازدحام المروري أو انخفاض جودة أو كمية موارد المياه السطحية/ الجوفية الخاصة أو العامة أثناء إعادة تأهيل وسائل الري، أو الأضرار التي لحقت بالحدائق المنزلية والأراضي الزراعية، وغيرها.

عند حدوث مثل هذا الموقف، يجب أن تكون هناك آلية يمكن من خلالها للأطراف المتضررة حل هذه المشاكل بطريقة ودية مع موظفي المشروع وبطريقة فعالة وغير متحيزة وشفافة وفي الوقت المناسب وبتكلفة مناسبة. ولتحقيق هذا الهدف، تم تضمين آلية التظلم في إطار الإدارة البيئية والاجتماعية والخطة البيئية والاجتماعية الخاصة بهذا المشروع.

آلية التظلم:

أ- تقديم عملية قانونية تسمح ببناء الثقة بين مجموعات أصحاب المصلحة وتؤكد لأصحاب المصلحة أنه سيتم تقييم مخاوفهم بطريقة عادلة وشفافة

ب- السماح بالوصول البسيط والسهل إلى آلية التظلم لجميع أصحاب المصلحة وتقديم المساعدة الكافية لأولئك الذين واجهوا عقبات في الماضي حتى يتمكنوا من إثارة مخاوفهم

ج- إجراءات واضحة ومعروفة لكل مرحلة من مراحل عملية آلية التظلم، والوضوح من ناحية أنواع النتائج المتاحة للأفراد والمجموعات

د- ضمان المعاملة العادلة لجميع الأفراد والجماعات المعنية والمتضررة من خلال نهج رسمي متسق يكون عادلاً ومستنيراً ويحترم المخاوف والشكاوى و/ أو المظالم

هـ- توفير نهج شفاف من خلال إبقاء أي فرد/ مجموعة متضررة على علم بالتقدم المحرز في شكواهم والمعلومات التي تم استخدامها عند تقييم شكواهم والمعلومات حول الآليات التي سيتم استخدامها لمعالجتها

و- تمكين التعلم المستمر والتحسينات لآلية التظلم، وقد تقلل الدروس المستفادة من الشكاوى والتظلمات المحتملة نتيجة التقييم المستمر.

ستكون آلية التظلم شاملة للجنس والعمر وتستجيب وتعالج حواجز الوصول المحتملة أمام النساء وكبار السن وذوي الإعاقة والشباب والفئات الأخرى التي يحتمل أن تكون مهمشة حسب المنظور المناسب للمشروع. لن تعيق الآلية الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية أو الإدارية التي قد تكون ذات صلة أو قابلة للتطبيق وستكون متاحة بسهولة لجميع أصحاب المصلحة دون تكلفة ودون عقاب.
يجب إيصال المعلومات حول آلية التظلم وكيفية تقديم الشكوى و/ أو التظلم خلال عملية إشراك أصحاب المصلحة ووضعها في أماكن بارزة لإعلام أصحاب المصلحة الرئيسيين.

قد يكون لدى الشركاء المنفذين نظام إبلاغ منفصل عن مسائل آلية التظلم. ومع ذلك، سيستخدم العمال من المجتمع (العاملون في مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية) آلية التظلم للمشروع. وسيستخدم العمال المتعاقدون مع المقاولين من المجتمع آلية التظلم. سيستخدم العاملون في المشروعات المتوسطة والصغيرة والأصغر والمدربات والمستفيدات آلية التظلم التابعة للصندوق الاجتماعي للتنمية.

يمكن تلقي جميع الشكاوى و/ أو التظلمات المتعلقة بالقضايا الاجتماعية والبيئية إما شفهياً (إلى الموظفين الميدانيين) أو عبر الهاتف أو في صندوق الشكاوى أو كتابياً إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أو مشروع الأشغال العامة أو الصندوق الاجتماعي للتنمية. يتمثل جزء رئيسي من آلية التظلم في مطالبة فريق إدارة المشروع ومقاول البناء بالحفاظ على سجل للشكاوى و/ أو المظالم التي استلمتها مكاتب في موقع المشروع المعني، وهذا يشمل شكاوى العمال. ينبغي تسجيل المعلومات التالية:

وقت وتاريخ وطبيعة الاستفسارات و/ أو المخاوف و/ أو الشكاوى و/ أو المظالم

أ- طريقة الاتصال (مثل الهاتف والخطابات جهة الاتصال الشخصية)

ب- الاسم وعنوان الاتصال ورقم الاتصال.

ج- تسجيل الشكاوى مجهولة المصدر والتحقيق فيها وحلها

د- الاستجابة والمراجعة المنفذة نتيجة للاستفسار و/ أو القلق و/ أو الشكاوى و/ أو المظالم

هـ- الإجراءات المتخذة واسم الشخص الذي يُنفذ الإجراء.

يدير مشروع الأشغال العامة والصندوق الاجتماعي للتنمية آلية للتظلم الخاصة بالمشروع، وسيعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مع الأطراف المسؤولة لتقييم فعالية آلية التظلم الحالية والعمل على معالجة القدرات وإمكانية الوصول والشفافية والفجوات، وما إلى ذلك.

8–2 معالجة التظلم وإبلاغ الأشخاص

يهدف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ الصندوق الاجتماعي للتنمية/ مشروع الأشغال العامة إلى معالجة المظالم في فترة زمنية وجيزة، من خلال تقييم تظلمات كل شخص بكل عدل وموضوعية ومنهجية، وتجري متابعة التظلمات في جميع الظروف حتى تنفيذ جميع سبل الانتصاف المناسبة، وستقدم للشخص معلومات حول الحل وسيُطلب منه إبداء الرأي. كما ستُعالج المظالم المجهولة في المشروع. وتكون الأولوية في اتخاذ الإجراءات للمظالم المتعلقة باستغلال العاملات بما في ذلك التحرش الجنسي والاعتداء الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في مكان العمل والمعاملة غير العادلة.

يكون مدير المشروع والمنسق الميداني وأخصائي الإجراءات الوقائية وأخصائي الاتصال، حسب الاقتضاء، مسؤولين عن اتخاذ الإجراء المناسب في الحالات التي تستدعي الاعتقاد بوجود انتهاك حق، وسيتم إبلاغ السلطات المختصة بالتحقيقات في قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والإجراءات المتخذة نتيجة لهذه التحقيقات، وسيكون التعامل مع جميع المظالم والملاحظات بأسلوب عادل وموضوعي. الشفافية وإمكانية الوصول هما أيضاً شاغلان رئيسيان لآلية المعالجة هذه. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل عدد التظلمات والملاحظات وتواترها ومواضيعها وإبلاغ الوحدات ذات الصلة والمستوى الإداري عنها دورياً. بناءً على هذه التقارير التفصيلية، يتم تحديد المشاكل التي يتم التعامل معها بشكل متكرر، ومن ثم البدء في أنشطة التحسين.

9. إدارة المقاول

توفير العديد من الخدمات داخل المشروع لتحقيق أهدافه وإدارة أنشطته حسب الاقتضاء، وتشمل تطوير البرمجيات وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الخادم وقواعد البيانات وإعداد خطة تنفيذ التدريب ووثائق التدريب وتطوير وحدة التدريب عبر الإنترنت وتخطيط الاستثمار والأعمال الميدانية مثل الرقابة على العمال في الموقع، وغيرها.

في عملية اختيار المقاولين، سيتم تحديد معايير مختلفة في وثائق المناقصة مثل الأعمال السابقة المنجزة والخبرة السابقة وتأهيل الموارد البشرية للمقاول والامتثال في قضايا الصحة والسلامة والاحتياطات المتخذة بشأن عمالة الأطفال والعمل القسري. وستضاف تدابير إدارة المقاول في بنود المقاول في وثائق العطاء لضمان مشروعيتها، وستشمل البنود تدابير التخفيف لمخاطر العمل المحتملة وحقوق العمال وأجورهم وشروط وأحكام التوظيف والتأمين على العمال والأطراف الخارجية وحقوق الجنسين وإجراءات إدارة المظالم ومتطلبات السلامة مثل خطط الطوارئ بما في ذلك الاتفاق مع المستشفيات والإشراف على سلامة موظفي المقاول وتوفير معدات الحماية الشخصية. ويقع الاختيار على الأفضل وفقاً لمعايير الاختيار.

تُطبق شروط الأهلية المذكورة أعلاه وبنود المسؤولية في حالة المقاولين الوطنيين/ التقليديين بينما لا يمكن تطبيق بعضها على المقاولين من المجتمع – وهي طريقة تنفيذ ثانوية من قبل كل من الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة.

يقصد بالمقاولين من المجتمع آلية ينفذها الصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة في تنفيذ المشاريع التنموية بمشاركة المجتمعات المحلية، وتشمل هذه الطريقة إجراء أو إدارة العقود لتنفيذ الأعمال والخدمات مع المقاولين من المجتمع ومقدمي الخدمات الآخرين مثل البنائين وسائقي السيارات والمهنيين من أجل استكمال مشروع معين. لذلك، فإن شروط الأهلية للمقاولين من المجتمع أقل إلحاحاً (على سبيل المثال، لا يوجد شرط وجود الخبرة والقدرة المالية لمدة عامين)، وتُقسم المسؤولية بينهم وبين الشريك المنفذ، لا سيما في إجراء التدريب على الحماية والتوعية وتعيين الموظفين الفنيين وإنفاذ الإجراءات الوقائية وتأمين العمال.

خلال مرحلة تنفيذ الخدمات، سيُنظم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق الاجتماعي للتنمية ومشروع الأشغال العامة زيارات مخططة وغير مخططة لمكاتب المقاولين و/ أو المكان الذي يتم فيه تنفيذ العمل. في هذه الزيارات، سيسجل التقدم المحرز والقضايا المتعلقة بالصحة والسلامة وحالات عمالة الأطفال والعمل القسري. ستتضمن تقارير الموقع مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المقاول وستنعكس المخرجات في التقارير الشهرية. وسيتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة عدم امتثال المقاولين.