برنامج تسريع التحول والوصول نحو الطاقة المستدامة والنظيفة ASCENT

(P180547)

التمويل الأصلي والتمويل الإضافي من صندوق المناخ الأخضر

مسودة نهائية

خطة مشاركة أصحاب المصلحة للمشروع

سبتمبر 2026

هذه ترجمة غير رسمية. في حال وجود أي تعارض، تسود النسخة الإنجليزية من الوثيقة.

فهرس المحتويات

- الاختصارات والمصطلحات
- وصف المشروع
- 1.1 نظرة عامة على المشروع
- 1.2 المستفيدون من المشروع
- 1.3 مبررات مشاركة البنك ودور الشركاء
- 1.4 ترتيبات التنفيذ
- 1.5 ترتيبات رصد النتائج وتقييمها
- خطة مشاركة أصحاب المصلحة
- موارد ومسؤوليات تنفيذ أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة
- آلية تسوية الشكاوى
- الرصد والإبلاغ
- الملاحق

الاختصارات والمصطلحات

الاختصار	المعنى
AFCFTA	منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية
AfDB	بنك التنمية الأفريقي
AFE	شرق افريقيا
ASCENT	برنامج تسريع التحول والوصول نحو الطاقة المستدامة والنظيفة
AU	الاتحاد الأفريقي
CCPT	أداة تخطيط الطهي النظيف
CERC	مكوّن الاستجابة للطوارئ الطارئة
CO2e	مكافئ ثاني أكسيد الكربون
COMESA	السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا
DARES	الوصول الموزع من خلال توسيع نطاق الطاقة المتجددة
DFI	مؤسسة التمويل الإنمائي
D-MRV	الرصد والإبلاغ والتحقق الرقمي
DRE	الطاقة المتجددة الموزعة
E&S	المخاطر البيئية والاجتماعية
EAFS	قسم الوصاية على المساعدة الخارجية

مجمع الطاقة لأفريقيا الشرقية	EAPP
الإطار البيئي والاجتماعي	ESF
برنامج مساعدة إدارة قطاع الطاقة	ESMAP
نظام إدارة البيئة والمجتمع	ESMS
مزود خدمات الطاقة	ESP
الاتحاد الأوروبي	EU
الأسرة التي ترأسها امرأة	FHH
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
صندوق المناخ الأخضر	GCF
غازات الدفيئة	GHG
خدمة تسوية الشكاوى	GRS
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	IBRD
رابطة التنمية الدولية	IDA
مؤسسة التمويل الدولية	IFC
منتج كهرباء مستقل	IPP
غاز البترول المسال	LPG
نهج برنامجي متعدد المراحل	MPA
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر	MSME
المساهمات المحددة وطنياً	NDC
المساعدة الإنمائية الرسمية	ODA
الطاقة الشمسية خارج الشبكة	OGS
وحدة تنسيق المشروع	PCU
هدف تطوير المشروع	PDO
المؤسسات المالية المشاركة	PFI
وحدة تنفيذ المشروع	PIU
اتفاقية شراء الطاقة	PPA
الاستخدام المنتج للطاقة	PUE
الخلايا الكهروضوئية	PV
التمويل القائم على النتائج	RBF
مرفق تمويل الوصول إلى الطاقة الإقليمي	REAFF
صندوق الطاقة المتجددة	REF
مجموعة الطاقة في رواندا	REG
نظام الطاقة الشمسية للمنازل	SHS
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	SME
العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات	STEM
بنك التجارة والتنمية	TDB
مجموعة البنك الدولي	WBG

1. وصف المشروع

1.1 نظرة عامة على المشروع

تنفّذ السوق المشتركة لأفريقيا الشرقية والجنوبية (كوميسا) مشروعاً يُعرف بـ"برنامج تسريع التحول نحو الطاقة المستدامة والنظيفة (ASCENT)" في منطقة أفريقيا الشرقية والجنوبية (AFE)، وذلك ضمن نهج برنامجي متعدد المراحل (MPA). يُعدّ مشروع ASCENT MPA مشروعاً بقيمة 5 مليارات دولار أمريكي، تموّله مجموعة البنك الدولي، ويهدف إلى توفير الكهرباء لـ100 مليون شخص. يشتمل المشروع على مشاريع خاصة بكل دولة تُنفَّذ بين البنك والدول المشاركة، إضافةً إلى مكوّنين إقليميين تنفّذهما كوميسا وبنك التجارة والتنمية (TDB).

ستنفّذ كوميسا مكوّناً إقليمياً بقيمة 55 مليون دولار أمريكي، يوفّر دعماً للمساعدة التقنية للدول المشاركة في ASCENT. تدعم المنصة الإقليمية لكوميسا إعداد المشاريع، وإدارة المعرفة، وبناء القدرات، وتقديم الخدمات الاستشارية، وأنشطة تمويل المناخ، ومنصة رصد رقمية وغيرها. كما تتضمن المنصة برنامج ASCENT-GREEN، وهو برنامج إقليمي مطوَّر بالشراكة مع صندوق المناخ الأخضر (GCF).

يهدف برنامج ASCENT-GREEN إلى دعم سكان منطقة أفريقيا الشرقية والجنوبية الذين يفتقرون إلى الوصول إلى الطاقة الحديثة، ولا سيما أولئك القاطنون في المناطق النائية وسياقات الهشاشة والنزاع، لتعزيز قدرتهم على الصمود في مواجهة التغير المناخي. ويدعم البرنامج شركات القطاع الخاص لتوصيل أنظمة الطاقة المتجددة الموزعة (DRE)، كأنظمة الطاقة الشمسية للمنازل والشبكات الصغيرة للطاقة المتجددة، وحلول الطهي النظيف، ومعدات الاستخدام المنتج للطاقة (PUE)، بهدف الاستفادة منه نحو 42.6 مليون شخص في المنطقة.

يتألف مشروع ASCENT-REAAP من المكوّنات التالية:

- المكوّن الأول: منصات الرصد والإبلاغ والتحقق الرقمي لإمكانية الوصول إلى الطاقة وتمويل المناخ – يدعم المشروع الدول في اعتماد منصات الرصد والتحقق الرقمي (D-MRV) وغيرها من الأدوات الرقمية لتيسير التخطيط والتنفيذ والرصد والإبلاغ والتحقق من جهودها في مجال إمكانية الوصول إلى الطاقة بصورة أفضل وأسرع.
- المكوّن الثاني: مرفق إعداد المشاريع – يدعم الحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الداعمة للبيئة التمكينية والمستثمرين في تطوير مشاريع قابلة للتمويل وجاهزة للاستثمار.
- المكوّن الثالث: الدعم الاستشاري للحكومات في مجالي التخطيط وصياغة السياسات والتشريعات وتعبئة التمويل – يدعم الدول المشاركة في تعزيز البيئة السياسية والتنظيمية لإمكانية الوصول إلى الطاقة.
- المكوّن الرابع: تبادل المعرفة والتجميع والبيانات وتنمية المهارات ومشاركة المستهلكين – يتيح للدول المشاركة تبادل المعرفة والخبرات التقنية المتعلقة بتدخلات إمكانية الوصول إلى الطاقة.
- المكوّن الخامس: إدارة المشروع ودعم بناء القدرات لوحدة تنفيذ المشروع – يوفّر دعماً محدداً لبناء قدرات وحدة تنفيذ المشروع (PIU) التابعة لكوميسا.

أُعدَّ مشروع ASCENT وفقاً للإطار البيئي والاجتماعي (ESF) للبنك الدولي. وانسجاماً مع المعيار البيئي والاجتماعي 10 (ESS10) المتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، يتعيّن على الجهات المنفّذة تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات في الوقت المناسب تكون ذات صلة ومفهومة وميسورة الوصول، والتشاور معهم بأسلوب ملائم ثقافياً، خالٍ من التلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والتخويف.

	Pillar 1 *Regional and National Platforms to Accelerate Energy Access*	Pillar 2 *Expanding Grid Electrification*	Pillar 3: *Scaling Distributed Renewables and Clean Cooking Solutions*
Thematic Focus Areas	▪ Regional implementation support for enabling economies of scale and cost reduction strategies ▪ Align regional and national planning processes and regulatory environment ▪ Support government role in priority setting, integrated energy access strategies, least cost resource and geospatial electrification plans ▪ Mobilize financing, at regional scale, by aligning national, donor and private sector interests ▪ Aggregate climate benefits at regional level to mobilize climate/impact financing.	▪ Planning and Implementation of Grid densification and extension ▪ Designing and Implementation of Cross-border grid electrification in remote, border areas ▪ Grid reinforcement and upgrading for Variable Renewable Energy integration for increased energy access and reliability ▪ Utility strengthening and reform for financially viable and sustainable expansion of electrification ▪ Support for enhancing affordability and inclusion for low-income, vulnerable, incl. displaced populations	• Explore and develop innovative region-level financial solutions to mobilize patient, private capital • Facilitate viability gap funding, results-based financing and small/catalytic grants for companies • Develop de-risking instruments for private companies operating at national and multi-country levels • Enable financing via regional and local financial institutions • Support enabling environment and bolster financial sector capacity to lend to private companies active in distributed renewable energy or interested in entering the market.

1.2 المستفيدون من المشروع

يُفيد برنامج ASCENT بقيادة كوميسا في المقام الأول المجتمعات في منطقة أفريقيا الشرقية ، من خلال توفير إمكانية وصول مستدامة إلى الكهرباء وحلول الطهي النظيف. يركّز البرنامج على الأسر الريفية وشبه الحضرية المحرومة من الخدمات، لضمان حصولها على طاقة موثوقة تلبيةً لاحتياجاتها اليومية وتحسين مستويات معيشتها. كما تستفيد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بما فيها المزارعون، من الوصول إلى الطاقة للأغراض الإنتاجية. وتستفيد المؤسسات العامة كالمدارس والعيادات الصحية من الكهرباء وتقنيات الطهي النظيف. فضلاً عن ذلك، يُولي البرنامج أهمية بالغة للإدماج والتمكين الاقتصادي للمرأة والشباب.

1.3 مبررات مشاركة البنك ودور الشركاء

يتصدّر البنك الدولي جهود توسيع نطاق إمكانية الوصول إلى الطاقة في أفريقيا جنوب الصحراء. ارتفع تمويل البنك الدولي لإمكانية الوصول إلى الطاقة في منطقة أفريقيا الشرقية من متوسط 400 مليون دولار سنوياً في الفترة 2018-2020 إلى أكثر من مليار دولار سنوياً في الفترة 2021-2023. وعلى مدى السنوات الأربع الماضية، وافق البنك الدولي على تمويل بقيمة 3.5 مليار دولار، من شأنه توفير الكهرباء لـ47 مليون شخص.

1.4 ترتيبات التنفيذ

1.4.1 الترتيبات المؤسسية والتنفيذية

Official Use Only

على المستوى الإقليمي، تشرف كوميسا وبنك التجارة والتنمية (TDB) على الأنشطة الممتدة عبر دول متعددة. ويستند اختيارهما إلى علاقاتهما القوية القائمة مع الحكومات وجهات القطاع الخاص والمؤسسات المالية، فضلاً عن خبرتهما المُثبتة في تنفيذ المشاريع الممولة من البنك الدولي.

1.5 ترتيبات رصد النتائج وتقييمها

يُعدّ الرصد والتقييم ركيزتين أساسيتين لنجاح ASCENT، إذ تتكامل الرقابة على مستويات البرنامج والمنطقة والمشروع. تُتيح مجموعة موحّدة من المؤشرات تتبّع النتائج بصورة متسقة عبر الدول والمرافق الإقليمية. ستجمع المنصات الرقمية البيانات وتوفّر لوحات معلومات مخصصة لأصحاب المصلحة، بما فيهم الحكومات والشركات المرافقة وشركاء القطاع الخاص، لتعزيز الشفافية وصنع القرار.

---

2. خطة مشاركة أصحاب المصلحة

2.1 هدف خطة مشاركة أصحاب المصلحة (SEP)

الهدف العام لخطة مشاركة أصحاب المصلحة هو إرساء برنامج منظّم ومنهجي لمشاركة فعّالة مع أصحاب المصلحة، وضمان الإفصاح الشفاف عن المعلومات العامة والتشاور الفعّال طوال دورة البرنامج بأكملها، وفقاً لمتطلبات المعيار ESS10.

تُحدّد خطة مشاركة أصحاب المصلحة أساليب تواصل أمانة كوميسا ووحدة تنفيذ مشروع ASCENT مع أصحاب المصلحة، وتتضمن آليات يمكن من خلالها للأشخاص إثارة مخاوفهم أو تقديم ملاحظاتهم أو تقديم شكاوى بشأن أي أنشطة تتعلق بعمليات برنامج ASCENT التابع لكوميسا.

ينبغي أن تنسجم خطة مشاركة أصحاب المصلحة مع مبادرات التواصل والتوعية الأخرى لكوميسا، وأن تُجدوَل أنشطة المشاركة بصورة استراتيجية حول الفعاليات الرئيسية لكوميسا لتحقيق أقصى قدر من الظهور ولتعزيز الانسجام مع المبادرات الإقليمية الأشمل.

الجدول 1. انسجام خطة مشاركة أصحاب المصلحة في ASCENT مع مبادرات التواصل والتوعية الأخرى لكوميسا

استراتيجية/مبادرة كوميسا	**الهدف الرئيسي**	**مجال تركيز خطة مشاركة أصحاب المصلحة ذات الصلة**	**كيفية انسجام الخطة (الآلية العملية)**
الخطة الاستراتيجية متوسطة المدى لكوميسا	تعميق التكامل الإقليمي وتنافسية التجارة وتنمية القطاع الخاص	الرسائل الاستراتيجية وأهداف المشاركة	تستشهد رسائل أصحاب المصلحة في ASCENT صراحةً بالتكامل الإقليمي وتيسير التجارة وإصلاحات مناخ الاستثمار
استراتيجية التواصل لكوميسا	ضمان التواصل المتسق والمنسجم عبر برامج كوميسا	قنوات التواصل والظهور	تستخدم ASCENT المنصات المعتمدة من كوميسا وتتوافق مع معايير التواصل الخاصة بها
برنامج كوميسا لتيسير التجارة	الحدّ من الحواجز التجارية وتحسين كفاءة التجارة عبر الحدود	المشاورات الحكومية مع القطاع الخاص	يُدمج أصحاب مصلحة ASCENT إصلاحات تيسير التجارة في قنوات المشاركة
استراتيجية كوميسا للاستثمار والتصنيع	زيادة تدفقات الاستثمار وسلاسل القيمة الإقليمية	مشاركة المستثمرين والقطاع الخاص	تُبرز أنشطة مشاركة ASCENT الإصلاحات الداعمة لأولويات الاستثمار الإقليمي
إطار مشاركة مجلس أعمال كوميسا	تعزيز مشاركة القطاع الخاص في السياسات الإقليمية	رسم خريطة أصحاب مصلحة القطاع الخاص	تستفيد ASCENT من اجتماعات مجلس أعمال كوميسا ونشراته
لجان كوميسا الوزارية والفنية	توفير الرقابة السياسية والتنسيق	المشاركة الحكومية رفيعة المستوى	تُشارَك تحديثات ASCENT ودروسه المستفادة عبر هياكل إعداد التقارير في كوميسا
أطر كوميسا للنوع الاجتماعي والتنمية الشاملة	تعزيز التنمية الإقليمية الشاملة	الإدماج والمساواة في المشاركة	تضمن خطة مشاركة أصحاب المصلحة مشاركة المؤسسات التي تقودها نساء والفئات الضعيفة

أنظمة الرصد والتقييم والتعلم في كوميسا	السياسات وتحسين البرامج القائمة على الأدلة	آليات التغذية الراجعة والإبلاغ	تُغذّي ملاحظات أصحاب المصلحة التي تجمعها ASCENT في إعداد تقارير كوميسا

2.2 تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم

2.2.1 تحديد أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم الأفراد أو الجماعات المتأثرة أو المرجَّح أن تتأثر ببرنامج ASCENT، والذين قد تكون لهم مصلحة في المشروع. يشمل ذلك الأطراف المتأثرة بالمشروع (الأشخاص أو المجتمعات المتأثرة مباشرةً) والأطراف الأخرى المهتمة.

يمكن تصنيف أصحاب مصلحة برنامج ASCENT التابع لكوميسا إلى: (أ) الأطراف المتأثرة بالمشروع، (ب) الأطراف الأخرى المهتمة، (ج) الفئات الضعيفة والمهمّشة.

2.2.2 الأطراف المتأثرة بالمشروع *(PAPs)*

الأطراف المتأثرة هي الأشخاص والجماعات والكيانات الأخرى ضمن منطقة تأثير المشروع التي تتأثر مباشرةً (فعلياً أو محتملاً) بالمشروع. وتشمل لمشروع ASCENT: هيئة كوميسا، ومجلس وزراء كوميسا، والوزراء المعنيين في الدول المشاركة، والجمهور العام في أفريقيا الشرقية والجنوبية، وشركات المرافق الكهربائية، والقطاع الخاص، ومزودي الطاقة المتجددة الموزعة وحلول الطهي النظيف، ومنظمات البيئة التمكينية.

2.2.3 الأطراف الأخرى المهتمة *(OIPs)*

الأطراف الأخرى المهتمة هي أفراد/مجموعات/كيانات قد لا تتعرض لتأثيرات مباشرة من المشروع، لكنها تعتبر مصالحها متأثرة به. وتشمل: بنك التجارة والتنمية، والمنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع الطهي النظيف، والمجموعات الاقتصادية الإقليمية الأخرى، والأوساط الأكاديمية، والمنظمات المعنية بتجارة الكربون، ووسائل الإعلام.

2.2.4 الفئات الضعيفة والمهمّشة *(VMGs)*

يُولي برنامج ASCENT أهمية كبيرة لإمكانية الوصول الشاملة إلى الطاقة، مع إيلاء الأولوية للفئات الضعيفة والمهمّشة والمحرومة، كالنساء والشباب وكبار السن والمجتمعات في المناطق النائية أو المحرومة من الخدمات. تواجه هذه الفئات في الغالب عقبات منهجية تحول دون وصولها إلى الكهرباء، بما فيها القدرة على تحمّل التكاليف وفجوات البنية التحتية وضعف التمثيل في تخطيط قطاع الطاقة.

ستتعاون كوميسا مع الحكومات وشركاء التنفيذ لتقديم أنشطة البرنامج، بدلاً من التعامل المباشر مع المجتمعات المحلية. وستُشارك الفئات المحرومة والضعيفة على المستوى الوطني من قِبَل الحكومات الوطنية بتوجيه من خطط مشاركة أصحاب المصلحة الخاصة بكل دولة.

2.2.5 فئات أصحاب المصلحة المحددة

الجدول 2. مجموعات أصحاب المصلحة وصلتها بعمليات ASCENT التابعة لكوميسا

مجموعات أصحاب المصلحة	**أصحاب المصلحة**	**الصلة ببرنامج ASCENT**
الدول الأعضاء العامة	الهيئة	تتألف من رؤساء الدول أو الحكومات وتختص بالسياسة العامة والتوجيه والإشراف
	مجلس الوزراء	مسؤول عن ضمان حسن سير عمل كوميسا واتخاذ قرارات السياسات المتعلقة بالبرامج والأنشطة
	وزراء النقل والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والطاقة	يجتمعون سنوياً لاتخاذ قرارات السياسات المتعلقة بالطاقة والاتصالات والبنية التحتية
الوزارات والإدارات والوكالات الوطنية	وزارات الطاقة المعنية	ستتلقى الدعم التقني لـASCENT وستقود مشاركة الدول في البرنامج
شركات القطاع الخاص	شركات إنتاج تكنولوجيا الطاقة المتجددة	المستفيدون من المشروع
الشركاء الدوليون	البنك الدولي والمانحون متعددو الأطراف والثنائيون	ممولو البرنامج والمبادرات ذات الصلة في قطاع الطاقة
	الاتحاد الأوروبي، بنك التنمية الأفريقي، الاتحاد الأفريقي، بنك	يدعمون تطوير أطر السياسات والتنظيم الإقليمية

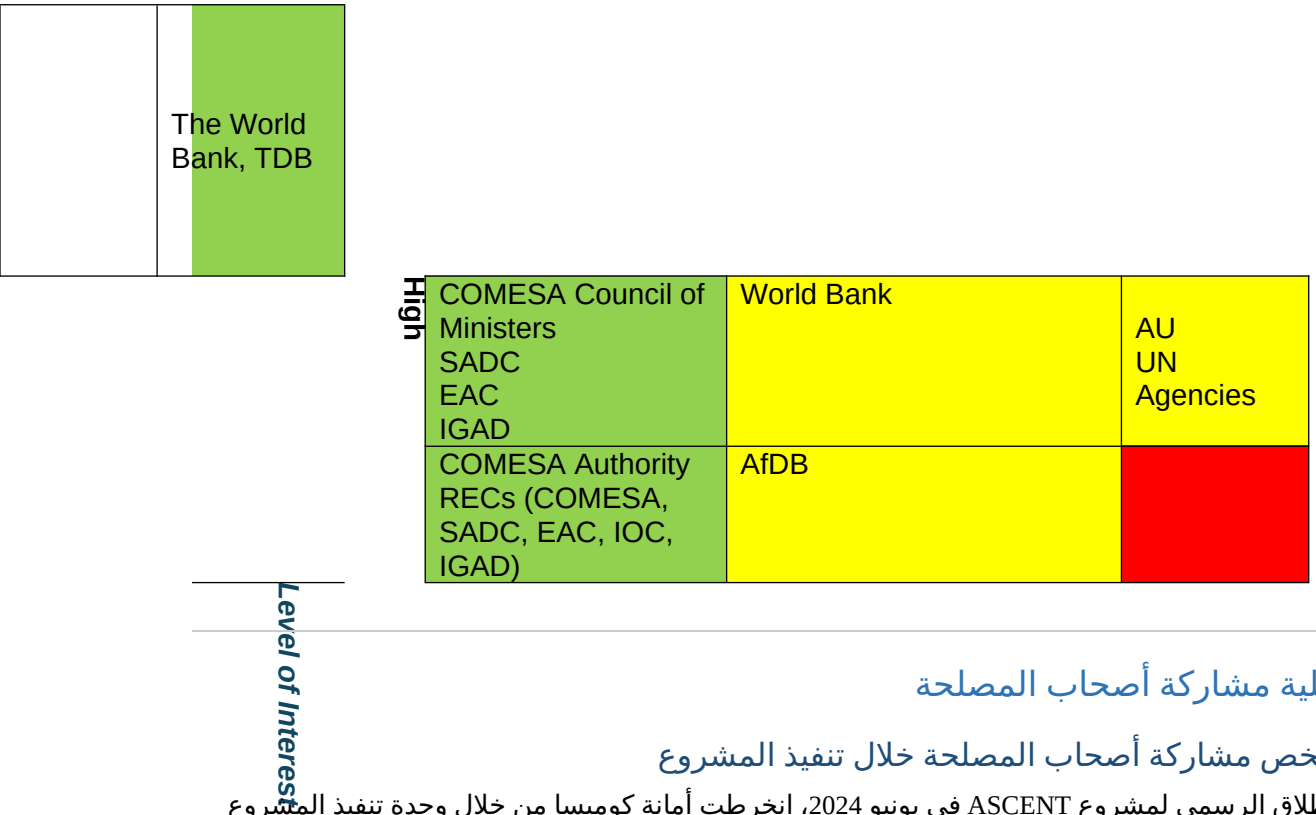
	التجارة والتنمية	
الجمعيات الإقليمية	RAERESA وEREA وEACREEE	تؤدي دوراً محورياً في إرساء التعاون السياسي الإقليمي وتطوير الأطر الملائمة
المجتمعات الاقتصادية الإقليمية	EAC وIGAD وIOC وSADC	تتعاون معها كوميسا في وضع السياسات والأطر الإقليمية
المنظمات المهتمة الأخرى	منظمات دعم وصول المرأة والفتيات إلى مصادر الطاقة الميسورة	تقدم الدعم والتعاون لتحسين وصول المرأة إلى الطاقة للطهي النظيف والاستخدام الإنتاجي

2.3 رسم خريطة أصحاب المصلحة

من المهم تكييف منهجية المشاركة مع أصحاب المصلحة المستهدفين وعلاقتهم بعمليات برنامج ASCENT التابع لكوميسا. يسعى رسم الخريطة إلى فهم مستوى اهتمام أصحاب المصلحة بالبرنامج وتأثيرهم في صنع القرار، وسيستمر طوال دورة حياة البرنامج.

يراعي رسم الخريطة ما يلي:

- المتأثرون بعمليات وأنشطة برنامج ASCENT التابع لكوميسا
- القادة المجتمعيون الرسميون وغير الرسميون ومدى اعتبارهم ممثلين
- ما إذا كان دعم أصحاب المصلحة إيجابياً أو محايداً أو معارضاً للبرنامج
- مصالح ومخاوف كل صاحب مصلحة فيما يتعلق بالبرنامج
- كيف يمكن لأصحاب المصلحة المختلفين التأثير في البرنامج والمخاطر أو الفرص التي يطرحها ذلك



3. عملية مشاركة أصحاب المصلحة

3.1 ملخص مشاركة أصحاب المصلحة خلال تنفيذ المشروع

منذ الإطلاق الرسمي لمشروع ASCENT في يونيو 2024، انخرطت أمانة كوميسا من خلال وحدة تنفيذ المشروع (PIU) في مشاركة فعّالة مع طيف واسع من أصحاب المصلحة. ركّزت المشاركات الأولى على تعريف الجهات الإقليمية الرئيسية بالمشروع، بما فيها الوزارات الحكومية والهيئات التنظيمية وشركاء التنمية.

شاركت كوميسا في مؤتمرات Innovate for Climate (I4C) في عامَي 2024 و2025، وعقدت ندوات حول أسواق الكربون. كما نظّمت وحدة تنفيذ المشروع سلسلة من ندوات الإنترنت لنقاط الاتصال المعنية بالنوع الاجتماعي، وعقدت اجتماعات تقنية مع مركز تدريب كافو غورج الإقليمي.

في سبتمبر 2025، انعقد "أسبوع ASCENT" بنجاح بمشاركة أكثر من 400 صاحب مصلحة من مختلف أنحاء المنطقة. وفي 3 ديسمبر 2025، دعمت كوميسا إطلاق مشروع ASCENT-زامبيا.

بين يناير وسبتمبر 2026، نفّذت كوميسا من خلال برنامج ASCENT الممول من البنك الدولي جملةً من المبادرات، أبرزها:

- إطلاق مرفق إعداد مشاريع ASCENT (PPF) في أبريل 2026، وتقديمه لاحقاً لأصحاب المصلحة في القطاع الخاص الإقليمي عبر ندوة في يوليو.
- ندوات إقليمية لتبادل المعرفة تتعلق بتقنيات رسم الخرائط الجغرافية المكانية وأنظمة الرصد والإبلاغ والتحقق الرقمي (DMRV).
- دعم تطوير الاستراتيجية الوطنية للاستخدام المنتج للطاقة في كينيا.
- تعزيز التعاون الإقليمي في أسواق الكربون من خلال أيام كربون ASCENT 2026 في نيروبي.

الأنشطة المخطط لها

- في 15-17 سبتمبر 2026: ورشة عمل لمرسية النوع الاجتماعي في كيغالي، رواندا، بمشاركة أكثر من 50 مشاركاً.
- في 21 سبتمبر 2026: ندوة عبر الإنترنت لتعريف أصحاب المصلحة بـASCENT Green.
- أسبوع ASCENT الثالث: نيروبي، كينيا، 7-11 ديسمبر 2026، مع الإطلاق الرسمي لـASCENT Green.

3.2 القضايا الرئيسية التي ينبغي إيصالها

3.2.1 الرسائل الهامة التي يجب إيصالها لأصحاب المصلحة

- خلفية البرنامج والتواصل العام المستمر – تقديم السياق حول سبب انطلاق البرنامج وأهدافه.
- وصف البرنامج – توضيح نطاقه ومدته ومكوّناته الرئيسية.
- معلومات عن أنشطة البرنامج – تفصيل الأنشطة المحددة والتوقيتات المتوقعة.
- الفوائد والآثار المحتملة للبرنامج – إبراز النتائج الإيجابية المتوقعة وأي آثار بيئية أو اجتماعية.
- العملية التي ستُتَّبع لمشاركة أصحاب المصلحة – توضيح كيفية التشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم.
- آلية تسوية الشكاوى – شرح النظام المعتمد لتلقي مخاوف أصحاب المصلحة وشكاواهم ومعالجتها.
- إجراءات إدارة العمالة – تقديم معلومات حول كيفية إدارة العمالة.
- كيفية ومواعيد مشاركة أصحاب المصلحة – توضيح فرص مشاركة أصحاب المصلحة وتحديد الجداول الزمنية.

للتواصل مع كوميسا في حالة الشكاوى أو الملاحظات:

الوسيلة	**التفاصيل**
البريد الإلكتروني	ascentproject@comesa.int؛ grmascent@comesa.int
الهاتف	211 (260) 229725/32
البريد المكتوب	منسق مشروع ASCENT، قسم البنية التحتية والخدمات اللوجستية، أمانة كوميسا، مركز كوميسا، ص.ب. 30051، لوساكا 10101، زامبيا
الزيارة المباشرة	مكتب برنامج ASCENT، مبنى كوميسا، شارع بن بيلا، لوساكا، زامبيا
الإساءة الجنسية والتحرش الجنسي	seah_ascent@comesa.int
الاجتماعات والمؤتمرات	عبر الاجتماعات وورش العمل والمؤتمرات

3.2.2 متى وماذا يُصال

ستكون مشاركة أصحاب المصلحة منظّمة ومنتظمة مع توفير مرونة للتعامل مع القضايا عند ظهورها.

3.3.3 أساليب التواصل

تعتمد كوميسا طيفاً من أساليب التواصل مع أصحاب المصلحة، مع مراعاة مستوى السلطة والسياق الاجتماعي والاقتصادي والعوامل الثقافية والفكرية. اللغات الرسمية للسوق المشتركة هي الإنجليزية والفرنسية والعربية، مع إدراج البرتغالية للمشاركين من الدول الناطقة بها. ستُتكيّف عملية مشاركة أصحاب المصلحة مع اللغات الرسمية لكل دولة.

3.4 ملخص احتياجات أصحاب المصلحة والأساليب والأدوات والتقنيات

الجدول 3: ملخص احتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات

مجموعة أصحاب المصلحة	احتياجات اللغة	أساليب التواصل المفضّلة	الاحتياجات المحددة
الهيئة (رؤساء الدول)	الإنجليزية والبرتغالية والفرنسية والعربية	الاجتماعات الرسمية، جداول الأعمال المنظّمة، التواصل بالبريد الإلكتروني	وثائق معلومات البرنامج والتواصل العام المستمر
مجلس الوزراء	الإنجليزية والبرتغالية والفرنسية والعربية	الاجتماعات الرسمية، الخطابات، التواصل الإلكتروني	الأدوار والمسؤوليات وخطط مشاركة أصحاب المصلحة والتواصل المنتظم
الوزارات والإدارات والوكالات الوطنية	الإنجليزية والفرنسية والبرتغالية والعربية	الاجتماعات الرسمية، التواصل الرقمي، الموقع الإلكتروني	التوعية ببرنامج ASCENT وإمكانية الوصول إلى مزاياه
شركات القطاع الخاص	الإنجليزية والفرنسية والبرتغالية والعربية	الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية، التواصل الرقمي	معلومات عن منتجات وخدمات المشروع وكيفية الوصول إليها
الشركاء الدوليون	الإنجليزية والفرنسية والبرتغالية والعربية	البريد الإلكتروني، الاجتماعات، الموقع الإلكتروني	تقدم البرنامج وجهود المشاركة والشكاوى وكيفية معالجتها
المجتمعات والفئات الضعيفة	اللغات المحلية والعربية والإنجليزية والفرنسية والبرتغالية	الراديو والتلفزيون، العروض، المسرحيات	التوعية ببرنامج ASCENT وكيفية استخدام آلية تسوية الشكاوى

3.5 الجداول الزمنية

ستُعقد مشاورات أصحاب المصلحة طوال دورة حياة البرنامج لجميع المجموعات الرئيسية. وستستغل أمانة كوميسا ووحدة تنفيذ المشروع منصتها الدولية لإجراء مشاركات مجدية مع جميع أصحاب المصلحة في غضون 6-12 شهراً من سريان البرنامج.

3.6 مراجعة التعليقات وتواصل التغذية الراجعة

ستحرص وحدة تنفيذ المشروع على التواصل المستمر والمفتوح مع جميع أصحاب المصلحة. ستُجمَع تعليقات أصحاب المصلحة عبر قنوات متعددة، بما فيها البريد الإلكتروني والاجتماعات الرسمية وغير الرسمية، وستُدرَج في تقارير البرنامج الدورية.

---

4. الموارد والمسؤوليات لتنفيذ أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة

4.1 الموارد

ستشرف وحدة تنفيذ مشروع ASCENT في أمانة كوميسا على جميع أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة.

4.2 اجتماعات التحديث والتوعية ببرنامج ASCENT

ستُدمَج جلسات التحديث والتوعية المنتظمة في اجتماعات مثل منصة أسبوع ASCENT، للقيام بما يلي:

- تقديم تحديثات للتقدم بشأن تنفيذ المشروع والمعالم المحققة.
- توعية أصحاب المصلحة بالجوانب الرئيسية لمشروع ASCENT.
- معالجة القضايا الناشئة وتوضيح الأدوار والمسؤوليات.

4.3 ورش عمل تدريبية لآلية تسوية الشكاوى وإجراءات إدارة العمالة

4.3.1 تدريب أصحاب المصلحة الداخليين

ستُعقد ورش عمل محلية سنوية لبناء القدرات، وتغطي مجالات مثل إدارة المشاريع والامتثال ومشاركة أصحاب المصلحة ومعالجة الشكاوى. التكلفة التقديرية لـ22 مشاركاً (3 أيام): 6,600 دولار أمريكي.

4.3.2 تدريب أصحاب المصلحة الخارجيين

سيُدمَج التدريب للمشاركين الخارجيين خلال أسبوع ASCENT، مع استيعاب تكاليفه ضمن الميزانيات القائمة.

4.4 التواصل وإدارة الشكاوى

خُصّص مبلغ إجمالي قدره 50,000 دولار أمريكي لما يلي:

- إنتاج مواد الإعلام والتعليم والتواصل
- معالجة الشكاوى وحلّها
- تيسير الاجتماعات والتحقيقات
- أنشطة التواصل وإعداد التقارير

4.5 اجتماعات التشاور والتحقق

لكل نشاط رئيسي في خطة العمل المعتمدة، ستُعقد اجتماعات تشاور وتحقق تتيح التواصل في الاتجاهين مع أصحاب المصلحة.

4.6 الاجتماعات التشاورية مع أصحاب المصلحة وورش العمل لبناء القدرات

الجدول 6: الميزانية التقديرية لمشاركة أصحاب المصلحة وفق خطة عمل 2025

الرقم	هدف النشاط	النتيجة المتوقعة	التكلفة (دولار أمريكي)	عدد المرات سنوياً	إجمالي التكاليف
1	ورش تدريبية لأصحاب المصلحة الداخليين على آلية تسوية الشكاوى وإجراءات العمالة	تدريب أصحاب المصلحة الداخليين	6,600	ورشة واحدة على الأقل	6,600
2	التشاور والتحقق وتدريب المشاركين الخارجيين	تحقيق تدريب المشاركين الخارجيين	5,000	ورشتان على الأقل	10,000
3	تحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة ورصدها	تحديث الخطة	مبلغ إجمالي	سنوياً	10,000
4	الاجتماع التشاوري (قبل النفاذ)	عقد الاجتماع التشاوري	مبلغ إجمالي	مرة سنوياً	50,000
5	الاجتماع التشاوري (بعد النفاذ)	عقد الاجتماع التشاوري	مبلغ إجمالي	مرة سنوياً	50,000
6	آلية تسوية الشكاوى	حل الحالات المسجّلة	مبلغ إجمالي	5 حالات على الأقل	50,000
	المجموع				176,600

4.7 المسؤوليات

مصفوفة RACI لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة

النشاط	منسق المشروع	متخصص الضمانات الاجتماعية	متخصص البيئة	ضابط التواصل مع أصحاب المصلحة	جميع موظفي البرنامج
إعداد الخطة	م	م	ي	م	إ
تحديث الخطة	م	م	ي	م	إ
التخطيط للمشاورات	ي	م	ي	م	إ
إجراء المشاورات	إ	ي	ي	م	م
توثيق الملاحظات والقضايا	إ	م	ي	م	م
تحليل الملاحظات وإعداد التقارير	ي	م	ي	م	إ
تنفيذ آلية الشكاوى	ي	م	ي	م	إ
تطوير مواد التواصل	إ	ي	ي	م	إ
رصد تقدم الخطة وإعداد تقاريره	م	م	ي	م	إ

المفتاح: م = مسؤول (يؤدي العمل) | م = محاسَب (القرار/الموافقة النهائية) | ي = يُستشار (يقدم مدخلات) | إ = يُبلَّغ (يُبقَى على اطلاع)

---

5. آلية تسوية الشكاوى

5.1 مقدمة

أرست ASCENT MPA آلية لتسوية الشكاوى (GRM) توفّر لأصحاب المصلحة عملية منظّمة لرفع مخاوفهم والتماس الحلول عند تعرّضهم أو توقّعهم لتأثيرات سلبية من أنشطة البرنامج. تشمل الحالات الحساسة المتعلقة بـالاستغلال الجنسي والإيذاء الجنسي (SEA) والتحرش الجنسي (SH).

تُعدّ آلية تسوية الشكاوى أداةً محوريةً من أجل:

- التخفيف من المخاطر وإدارتها بمعالجة الشكاوى على الفور
- حل القضايا بفاعلية مع ضمان الشفافية والمساءلة
- الامتثال للمعايير الدولية وصون حقوق أصحاب المصلحة
- تعزيز الثقة والعلاقات الإيجابية بين البرنامج وأصحاب المصلحة

5.2 أهداف آلية تسوية الشكاوى

- المساءلة: ضمان توافق تنفيذ المشروع مع سياسات البنك الدولي ومعاييره.
- المشاركة: تيسير مشاركة أصحاب المصلحة وإتاحة الفرصة للمجتمعات للتعبير عن مخاوفها.
- حل النزاعات: توفير عملية منظّمة لحل النزاعات والشكاوى.
- الشفافية: تعزيز الانفتاح في عمليات المشروع من خلال توثيق الشكاوى والردود عليها.
- التحسين المستمر: جمع الملاحظات لتحسين تصميم المشروع وتنفيذه.
- حماية الحقوق: صون حقوق الأفراد والمجتمعات المتأثرة بالمشاريع.

5.3 التوعية

سينفّذ المشروع استراتيجية متعددة القنوات لإعلام أصحاب المصلحة بتوافر آلية تسوية الشكاوى. ستُوزَّع المواد على أصحاب المصلحة عبر الموقع الإلكتروني للمشروع. وستتضمن النشرة التعريفية:

- عملية تقديم الشكاوى الرسمية
- الجداول الزمنية المتوقعة لكل مرحلة من مراحل حل الشكوى
- الالتزام بالسرية والاستجابة والشفافية
- سبل بديلة لتسوية النزاعات

5.4 خطوات التنفيذ

- تقديم الشكوى إلى منسق المشروع أو نقطة الاتصال المعيّنة لإدارة الشكاوى: عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الخطاب، أو شخصياً، أو مجهول الهوية، أو الموقع الإلكتروني.
- تُسجّل وحدة تنفيذ المشروع الشكوى وتُقرّ استلامها خلال يومَين.
- تراجع وحدة تنفيذ المشروع الشكوى وتُقرر ما إذا كانت ستُعالَج.
- يُخطَر مقدّم الشكوى بحالة قضيته.
- تُعلَّق الشكاوى وتُصاغ استجابة لها.
- يُعلَم مقدّم الشكوى بالحل المقترح في غضون 7 أيام عمل.
- إذا كان الحل مقبولاً، تنفذ وحدة تنفيذ المشروع الحل وتسوّي القضية.
- إذا كان الحل غير مقبول، تُحيل وحدة تنفيذ المشروع القضية إلى لجنة الاستجابة الإدارية في كوميسا، وفي حال بقيت دون حل، يمكن إحالتها إلى خدمة تسوية الشكاوى التابعة للبنك الدولي.

5.5 نظام تقييم آلية تسوية الشكاوى

لضمان فاعلية آلية تسوية الشكاوى، سيُجري المشروع عملية رصد وتقييم سنوية تتبّع المؤشرات الرئيسية التالية:

- العدد الإجمالي وطبيعة الشكاوى المتلقاة
- القنوات التي وردت منها الشكاوى

- نسبة الشكاوى المحلولة وغير المحلولة
- نسبة الشكاوى المُحالة إلى الوساطة
- الجداول الزمنية لحل الشكاوى
- حالة القضايا غير المحلولة
- ملاحظات أصحاب المصلحة على عملية آلية تسوية الشكاوى
- مدة حل الشكاوى
- نسبة مقدّمي الشكاوى الراضين عن عملية التسوية

5.6 نظام معالجة الشكاوى والتدريب

ستكون عملية الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي محورها الناجي وسرية، وسيُدرَّب نقاط الاتصال المعنيون بالاستغلال والتحرش الجنسيين على معالجة الحالات الحساسة.

---

6. الرصد والإبلاغ

6.1 الرصد

يُعدّ رصد أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية لضمان فاعلية جهود التشاور والإفصاح وإدارة الشكاوى وأن أصحاب المصلحة قد شُورِكوا بصورة مجدية. سيُدمَج الرصد في إطار الرصد والتقييم الإجمالي لبرنامج ASCENT.

سيرصد البرنامج أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة ولا سيما:

- تنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة وخطة التواصل والظهور والترويج والإعلان.
- فاعلية عملية المشاركة في إدارة التأثيرات والتوقعات.
- أنشطة التشاور والإفصاح مع أصحاب المصلحة.
- ملاحظات أصحاب المصلحة وتعليقاتهم حسب القضية/الموضوع والإجراءات الموثّقة.
- جميع الشكاوى المتلقاة والمحلولة سواء كانت مجهولة المصدر أم لا.

سيُقيَّم الأداء نصف سنوي من خلال تتبّع:

- مكان وزمان فعاليات المشاركة الرسمية ومستوى المشاركة حسب الفئات.
- أعداد وأنواع الشكاوى وطبيعة حلها وتوقيته.
- المواد الموزَّعة ونوعها وتكرارها وموقعها.
- أعداد التعليقات ونسبها حسب القضية/الموضوع ونوع أصحاب المصلحة.
- مواقف المجتمعات وتصوراتها تجاه البرنامج.

6.2 الإبلاغ

يُعدّ خبير مشاركة أصحاب المصلحة بالتعاون مع متخصص الضمانات الاجتماعية والمتخصص البيئي تقارير البيئة والمجتمع الفصلية، كما تقتضي ذلك متطلبات البنك الدولي. تستعرض التقارير الفصلية جميع أنشطة البرنامج بما فيها أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة وتُلخّص القضايا البيئية والاجتماعية الرئيسية.

تشمل البيانات المُبلَّغ عنها:

- توزيع مواد الإفصاح (مصنّفة حسب النوع والكمية والقناة المستخدمة)
- الإعلانات العامة ومشاركة وسائل الإعلام
- اجتماعات الإفصاح والتشاور وجمع التعليقات والملاحظات ودمجها

6.3 المراجعة والإفصاح

أُعدَّت خطة مشاركة أصحاب المصلحة وفق المعيار البيئي والاجتماعي 10 للبنك الدولي (ESS10) المتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات. ستُراجَع الخطة وتُحدَّث دورياً حسب الضرورة لضمان ملاءمة المعلومات وأساليب المشاركة.

الملاحق

الملحق 1: نموذج لتدوين محاضر التشاور

صاحب المصلحة (مجموعة أو فرد)	تواريخ التشاور	ملخص الملاحظات	رد وحدة تنفيذ المشروع	إجراءات المتابعة/الخطوات التالية	الجدول الزمني/تاريخ إكمال المتابعة

الملحق 2: استمارة الشكاوى

1. بيانات الهوية ومعلومات التواصل

Column_1	مقدّم الشكوى	الممثل (إن وُجد)
اللقب (السيد/السيدة/الآنسة)		
الاسم		
العمر		
الحالة الاجتماعية		
المستوى التعليمي		
المنظمة		
العنوان		
الدولة		
المحافظة/المنطقة		
الهاتف		
البريد الإلكتروني		
اللغة		
هل نرسل المراسلات إليك أم إلى ممثلك؟		

- هل تطلب السرية على المعلومات؟ نعم لا
- هل ثمة خشية من الانتقام أو الاعتداء أو التحرش؟ نعم لا
- عن أي مؤسسة أو مسؤول/شخص تشكو؟
- هل أبلغت بهذا الأمر أي مؤسسة أخرى من مؤسسات كوميسا؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم، أيّها؟
- هل خضع هذا الأمر لإجراءات قضائية؟ نعم لا
- يرجى تقديم ملخص لشكواك وإرفاق جميع الوثائق الداعمة [مع ذكر تفاصيل ما حدث وأين ومتى ومن قِبَل مَن]
- ما الإجراء الذي تودّ اتخاذه؟

التوقيع: _ التاريخ: _

الملحق 3: استمارة استقبال وإحالة حالات الاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي

اسم مقدّم الشكوى: .....
الجنسية: ..... العنوان/بيانات
التواصل: ..... المنصب (إن وُجد): ..... العمر: .....
الجنس: ..... اسم الضحية/الناجي (إن اختلف عن مقدّم
الشكوى): ..... العنوان/بيانات
التواصل: ..... العمر: ..... الجنس: .....
الجنسية: ..... الاسم(ات) والعنوان(ات) للوالدَين/الوصي القانوني، إذا كان عمره أقل من 18
عاماً: .....

هل أعطى الناجي موافقته على ملء هذه الاستمارة؟ نعم لا هل الضحية/الناجي مستفيد أو يتلقى أي نوع من
المساعدة الإنسانية؟ (اذكر اسم المنظمة/الجهة المساعِدة): ..... موقع
الحادثة (الحوادث) المزعومة: ..... التاريخ: .....
الوقت: ..... الحالة الجسدية والنفسية
للضحية/الناجي: ..... اسم الشاهد ومعلومات
التواصل: ..... وصف
الحادثة: ..... وصف موجز للخدمات المقدّمة
للناجين: ..... وصف موجز لمدى الحاجة إلى مساعدة متوسطة وطويلة
الأمد: ..... أي معلومات أخرى ذات
صلة: .....

التوقيع/بصمة الإبهام بإشارة إلى إحاطة مقدّم الشكوى بإجراءات التعامل مع الشكاوى: اسم الشخص المتّهم: ..... المنصب الوظيفي: ..... المنظمة التي يعمل بها: ..... عنوانه: ..... العمر: ..... الجنس: ..... هل يشكّل المتسبب خطراً مستمراً على سلامة الناجي؟ ..... هل اتُّخذت أي إجراءات تأديبية من قِبَل الجهة المسؤولة؟ ..... أعدّ التقرير: ..... التاريخ/الوقت: ..... المنصب/المنظمة: ..... الموقع: .....

الملحق 4: سجل رصد الشكاوى وتتبّعها (للشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي)

رقم الحالة	تاريخ استلام الشكوى	اسم مستلم الشكوى	مكان/ كيفية استلام الشكوى	اسم وبيانات تواصل مقدّم الشكوى	نوع الشكوى ومحتواها	هل أُقرّ استلام الشكوى؟	التاريخ المتوقع للبت	نتيجة القرار	هل أُبلّغ مقدّم الشكوى بالقرار؟	هل كان مقدّم الشكوى راضياً عن القرار؟	أي إجراءات متابعة

الملحق 5: قائمة أصحاب المصلحة الرئيسيين في ASCENT (الداخليون والخارجيون)

Column_1	أصحاب المصلحة المتأثرون	أصحاب المصلحة المهتمون الآخرون	الفئات الضعيفة والمهمّشة
1	أنغولا	البنك الدولي	
2	بوروندي	بنك التجارة والتنمية	
3	الكونغو الديمقراطية	بنك التجارة والتنمية	
4	جزر القمر	SAPOA	
5	كينيا	الاتحاد الأوروبي	WTA
6	جيبوتي	الاتحاد الأفريقي	
7	مصر	AfCTA	
8	إريتريا	GIZ	
9	ليسوتو	بنك التنمية الأفريقي	
10	زيمبابوي	وكالات الأمم المتحدة	
11	أوغندا	وحدات تنفيذ مشاريع البنك الدولي على المستوى الوطني	
12	تونس		
13	السودان		
14	إسواتيني		
15	مدغشقر		
16	إثيوبيا		
17	ليبيا		
18	ملاوي		
19	الصومال		
20	سان تومي		
21	رواندا		
22	جنوب السودان		
23	تنزانيا		
24	زامبيا		
25	أمانة كوميسا والمجتمعات الاقتصادية الإقليمية الأخرى المشاركة (EAC وSADC وIGAD وIOC)		

الملحق 6: إطار رصد مشاركة أصحاب المصلحة

المؤشر	التعريف/ما	مصدر البيانات	التصنيف	التكرار	المسؤولية

				يُقاس	
عدد أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة المنفّذة	يقيس التغطية والتسليم المخطط مقابل الفعلي	سجلات المشاركة وسجلات الحضور	الدولة	فصلياً	متخصص المشاركة في PIU
معدل المشاركة في الأنشطة	نسبة أصحاب المصلحة المدعوّين المشاركين	التقاط الحضور الرقمي	النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة	فصلياً	PCU ونقاط الاتصال في الدول الأعضاء
درجة الرضا عن مشاركة أصحاب المصلحة	متوسط تقييم الرضا من استطلاعات ما بعد الفعالية	استمارات الاستطلاع	النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة	نصف سنوي	خبير الرصد والتقييم في PIU
نسبة الفعاليات ذات التدابير الميسّرة للوصول	مدى تلبية احتياجات الفئات الضعيفة	وثائق المشاركة	الدولة ومجموعة أصحاب المصلحة	نصف سنوي	PIU ومتخصص الضمانات الاجتماعية
عدد ونوع القضايا المُثارة أثناء المشاركة	يتتبّع المخاوف/المواضيع الناشئة	سجلات الملاحظات ومحاضر الاجتماعات	مجموعة أصحاب المصلحة ونوع القضية	فصلياً	متخصص المشاركة في PIU
نسبة الشكاوى المحلولة في غضون 30 يوم عمل	فاعلية الاستجابة	تحليلات لوحة معلومات آلية الشكاوى	النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة	فصلياً	نقطة الاتصال لآلية الشكاوى في PIU
عدد الشكاوى المتلقاة	مستوى المخاوف المُبلَّغ عنها	سجل آلية الشكاوى	النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة والدولة	شهرياً للوحة المعلومات؛ فصلياً للإبلاغ	PIU ونقاط الاتصال في الدول الأعضاء
نسبة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والتحرش الجنسيين المُعالَجة عبر البروتوكول المحوره الناجي	الامتثال للحماية والضمانات	نظام آلية الشكاوى	النوع الاجتماعي	فصلياً	متخصص الضمانات الاجتماعية في PIU
الوعي العام بالبرنامج وتوافر آلية الشكاوى	يقيس فاعلية التوعية	رصد الإعلام والاستطلاعات	الدولة	سنوياً	ضابط الاتصالات في PIU

الملحق 7: بيانات التواصل مع أصحاب المصلحة

أنغولا: أنواريت كاسونغو، نائب المدير العام، البريد الإلكتروني: anuarite.kassongo@ima.gov.ao؛ ماريو دومينغو، رئيس قسم التحول الرقمي وتطوير التطبيقات، البريد الإلكتروني: mario.domingos@ima.gov.ao

بوروندي: إسبيرانس نيونزيما، رئيسة قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام، البريد الإلكتروني: niyoesperance@yahoo.fr

الكونغو الديمقراطية: بليز أزيتيمينا، المستشار الأول للوزير، البريد الإلكتروني: blaise@yahoo.fr؛ blaise.azitemina@ptntic.gouv.cd؛ ستيف تشيمبي، نقطة الاتصال الحكومية، البريد الإلكتروني: steve.tshimpe@ptntic.gouv.cd

ليسوتو: ماباليه ماتسيلا، مخطط اقتصادي أول، البريد الإلكتروني: mapale.matsela@gov.ls؛ خيبا ماسيو، مدير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البريد الإلكتروني: Khiba.Masiu@gov.ls

مدغشقر: ماميسوا راتراتراني رينا، مدير المشروع، وزارة التنمية الرقمية، البريد الإلكتروني: scomesa.mae@gmail.com

ملاوي: ستيفن لويد مجوي، الأمين الدائم للحكومة الإلكترونية، وزارة المعلومات والرقمنة، البريد الإلكتروني: stephen.mjuweni@ict.gov.mw

جنوب السودان: هنري أويرا باكاتا، نائب مدير سياسة وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البريد الإلكتروني: henry.owera@gmail.com

سان تومي: استر أفونسو، مديرة في مكتب الوزير، وزارة البنية التحتية والموارد الطبيعية والبيئة، البريد الإلكتروني: gobinele.min.stp@gmail.com

تنزانيا: نيكولاوس مرينيو مكابا، نائب الأمين الدائم، وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البريد الإلكتروني: ps@mawasiliano.go.tz

كينيا: السيدة ماري ن. كيريما، أمين دولة تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، البريد الإلكتروني: ps@ict.go.ke

زامبيا: الدكتور بريليانت مايمبو هابينزو، الأمين الدائم، وزارة التكنولوجيا والعلوم، البريد الإلكتروني: nkula.mwanza@mots.gov.zm؛ كومبوزو نكونيكا، مساعد مدير الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية، البريد الإلكتروني: Khumbuzo.Nkunika@mots.gov.zm

البنك الدولي: السيدة سيسيليا باراديي-غيلفورد، متخصصة أولى في التنمية الرقمية، البريد الإلكتروني: cparadiguilford@worldbank.org؛ السيدة إيزابيل نيتو، مدير الممارسة، البريد الإلكتروني: ineto@worldbank.org

أمانة كوميسا، شارع بن بيلا، ص.ب. 30051، لوساكا، هاتف: +260 211 229726/32

- السفير الدكتور محمد كداح، مساعد الأمين العام للبرامج، البريد الإلكتروني: Mkadah@comesa.int
- الدكتور برنارد دزاواندا، مدير البنية التحتية والخدمات اللوجستية، البريد الإلكتروني: bzawanda@comesa.int
- ليونارد تشيتوندو، موظف الاتصالات، البريد الإلكتروني: lchitundu@comesa.int
- السيدة ليديا موليينغا، مساعد إداري، البريد الإلكتروني: lmulenga@comesa.int
- برودنس كاوندا، مساعد إداري أول، البريد الإلكتروني: pkaunda@comesa.int
- إينوسنت ماكويراميتي، خبير اتصالات أصحاب المصلحة، البريد الإلكتروني: imakwiramiti@comesa.int
- إيمانويل كاتيولي، خبير تكنولوجيا المعلومات، البريد الإلكتروني: ekateule@comesa.int
- دانيال باندا، خبير اتصالات أصحاب المصلحة، ASCENT، البريد الإلكتروني: dbanda@comesa.int
- دانيال مايمبو، خبير المشتريات، البريد الإلكتروني: dmaimbo@comesa.int
- سيمال أمور، التخطيط الاستراتيجي والبحث، البريد الإلكتروني: SAmor@comesa.int
- السيدة دوبي لانكا، مدير تكنولوجيا المعلومات، البريد الإلكتروني: dlanka@comesa.int
- السيدة بياتريس هاموسوندي، مدير شؤون النوع الاجتماعي والشؤون الاجتماعية، البريد الإلكتروني: bhamusonde@comesa.int
- فرنسيس كارو، خبير مالي، البريد الإلكتروني: fkaru@comesa.int
- السيدة إيرين سيمونغا، مساعد إداري، ASCENT، البريد الإلكتروني: isimonga@comesa.int
- السيدة إيما كانديو، مساعد إداري، البريد الإلكتروني: ekandeo@comesa.int

---

تمت الترجمة بواسطة mAI.