# دورة خطة إشراك أصحاب المصلحة في مشاريع البنية التحتية: التشاور المجتمعي والشكاوى وتقارير الممولين

22 – 26 مارس 2027

Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road - دبي

# دورة خطة إشراك أصحاب المصلحة في مشاريع البنية التحتية: التشاور المجتمعي والشكاوى وتقارير الممولين

**المرجع:** 842_39089 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

إعداد خطة إشراك أصحاب المصلحة في مشاريع البنية التحتية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المشاريع وقادة العمليات ومسؤولي العلاقات المجتمعية والمالية، ويخرج منها كل مشارك بخطة لإشراك أصحاب المصلحة مع حزمة تقارير للممولين لأصل واحد. كثيرا ما تخاطب فرق البنية التحتية المجتمعات والجهات الرسمية والممولين كل على حدة، فتتباعد الوعود والشكاوى وأرقام الأداء. وينتقل البرنامج من رسم خريطة أصحاب المصلحة إلى الإفصاح والتشاور ومعالجة الشكاوى وتقارير الممولين والمستثمرين ثم خطة متكاملة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في خطة إشراك أصحاب المصلحة لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد الطرق ومشاريع الطاقة وشبكات المياه والموانئ والمرافق التشغيلية على قبول الجوار وثقة الجهات الممولة. وحين تحفظ سجلات التشاور والشكاوى وتقارير الأداء منفصلة تتأخر الأعمال ويفقد الممولون الثقة في البيانات. ويستطيع القادة الذين يديرون سجل إشراك واحدا أن يبينوا ما وعدوا به وما سمعوه وما أنجزوه.

- التأخير الناتج عن اعتراض المجتمع: ينخفض حين تستشار الفئات المتأثرة مبكرا وتتابع مخاوفها حتى الإغلاق.
- زمن معالجة الشكاوى: يقصر حين تسلك الشكوى مسارا محددا له مسؤول معروف.
- ثقة الممولين: ترتفع حين تطابق التقارير سجلات الموقع وتفصح عن المخاطر في وقتها.

## المبادئ والأساس المعرفي

- هيكل خطة إشراك أصحاب المصلحة: تحديد الفئات والإفصاح والتشاور وآلية الشكاوى والموارد والرصد، ويطبق في الجلسات 1 إلى 3 على بناء الخطة.
- شبكة القوة والاهتمام Power-Interest Grid: ترتب فئات أصحاب المصلحة بحسب التأثير والاهتمام، وتطبق في الجلسة 1 على تحديد أولوية الإشراك.
- آلية الشكاوى Grievance Mechanism: مسار معلن لاستقبال الشكاوى وتسجيلها وإغلاقها، ويطبق في الجلسة 3 على إجراء عملي.
- تقارير الممولين والمستثمرين: الأداء مقابل الخطة والإفصاح عن المخاطر والرد على أسئلة الممولين، وتطبق في الجلسة 4 على حزمة التقارير.

## المشاركون المستهدفون

- مديرو المشاريع المسؤولون عن القبول المجتمعي والوصول إلى المواقع والعلاقات مع المجتمع في الأعمال الرأسمالية.
- قادة العمليات الذين يتعاملون مع الجوار والمقاولين والجهات الرسمية في المواقع العاملة.
- مديرو الأداء المجتمعي والاجتماعي الذين يديرون مسارات التشاور والشكاوى.
- مديرو العلاقات المالية والمستثمرين الذين يرفعون تقارير أداء الأصل إلى الممولين والملاك.

تشمل البيئات المعتادة جهات النقل والمرافق العامة ومطوري الطاقة ومشغلي الموانئ والمطارات.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة لأصحاب المصلحة وترتيب الفئات بحسب التأثير والاهتمام.
2. سيكون المشاركون قادرين على تصميم جدول للإفصاح والتشاور لكل مرحلة من مراحل المشروع.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إجراء الشكاوى وتشخيص مواضع تعثرها.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات جهد الإشراك بحسب مخاطر التأخير والسمعة.
5. سيكون المشاركون قادرين على بناء تقرير للممولين يطابق سجلات الموقع ويعرض المخاطر بوضوح.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إشراك أصحاب المصلحة أمام مجلس المشروع.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس خطة إشراك أصحاب المصلحة ورسم الخريطة

من المتأثر بالأصل، ومن يستطيع تغيير مساره؟

- سجل أصحاب المصلحة
- شبكة القوة والاهتمام
- ورقة تعريف بالفئات المتأثرة
- بيان أهداف الإشراك
- قائمة فحص هيكل الخطة

### اليوم 2: الإفصاح والتشاور المجتمعي

ما الذي ينبغي إبلاغه للفئات المتأثرة، وكيف تسجل آراؤها؟

- جدول الإفصاح عن المعلومات
- جدول اختيار أسلوب التشاور
- نموذج محضر الاجتماع
- فحص وصول الفئات الضعيفة
- سجل التعهدات

## اليوم 3: معالجة الشكاوى وتتبع القضايا

كيف تنتقل الشكوى من أول تواصل حتى الإغلاق؟

- إجراء آلية الشكاوى
- نموذج استلام الشكوى
- سلم التصعيد
- سجل تتبع القضايا
- سجل الإغلاق والتغذية الراجعة

## اليوم 4: تقارير الممولين والمستثمرين

ماذا يحتاج الممولون إلى رؤيته، وهل يتفق مع سجل الموقع؟

- تقرير الأداء مقابل الخطة
- بيان الإفصاح عن المخاطر
- سجل أسئلة الممولين
- فحص مطابقة التقرير لسجل الموقع
- مجموعة مؤشرات الرصد

## اليوم 5: خطة إشراك أصحاب المصلحة لأصل واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة وحزمة تقارير يستطيع المجلس اعتمادها؟

- تطبيق شبكة القوة والاهتمام من الجلسة 1
- اختبار سجل التعهدات من الجلسة 2
- فحص سجل تتبع القضايا من الجلسة 3
- قراءة تقرير الأداء من الجلسة 4
- إنجاز خطة إشراك أصحاب المصلحة وحزمة التقارير

## المنهجية

يقوم البرنامج على دراسة الحالات من مواد جاهزة لأصلين، أحدهما ممر نقل قيد الإنشاء والآخر موقع مرافق عامة قيد التشغيل. يرسم المشاركون خريطة أصحاب المصلحة ويتتبعون الشكاوى ويعدون تقريرا للممولين ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور مجلس المشروع والممول.

- نشاط مقترح: ترتيب اثنتي عشرة فئة من أصحاب المصلحة والاتفاق على من يحتاج إلى تشاور مباشر.
- نشاط مقترح: تتبع شكوى واحدة عبر سلم التصعيد وتحديد موضع تعثرها.
- نشاط مقترح: مطابقة تقرير للممولين مع سجل قضايا الموقع وتصحيح الفجوات.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لإشراك أصحاب المصلحة مع حزمة تقارير للممولين لأصل واحد. وتضم الخطة خريطة لأصحاب المصلحة وجدولا للإفصاح والتشاور وإجراء للشكاوى وسجلا للتعهدات ونموذجا للتقارير. وتستخدم في العمل لإحاطة مجلس المشروع وتوجيه السنة الأولى من الإشراك.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب التدريب على خطة إشراك أصحاب المصلحة القادة الذين لم يكتبوا خطة من قبل؟

نعم، إذ تدرس خطة إشراك أصحاب المصلحة عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن المجتمعات أو العمليات أو التقارير، دون خبرة سابقة في كتابة خطة إشراك.

### على أي هيكل تقوم خطة إشراك أصحاب المصلحة في هذا البرنامج؟

تقوم خطة إشراك أصحاب المصلحة على تحديد الفئات والإفصاح والتشاور وآلية الشكاوى والموارد والرصد، مع استخدام شبكة القوة والاهتمام لترتيب الفئات.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن التدريب على خطة إشراك أصحاب المصلحة في العمل؟

تستخدم خطة إشراك أصحاب المصلحة لإحاطة مجلس المشروع، والاتفاق مع الفرق على مسارات التشاور والشكاوى، وإعداد تقارير للممولين تتفق مع سجلات الموقع.

## بماذا تختلف خطة إشراك أصحاب المصلحة عن برنامج في علاقات المستثمرين للشركات؟

تركز خطة إشراك أصحاب المصلحة على المجتمعات والشكاوى وتقارير الأصل إلى الممولين، بينما يركز برنامج علاقات المستثمرين للشركات على إفصاح الشركات المدرجة ورسائلها ولقاءاتها مع المستثمرين.