

نيفر المنيا للطاقة المتجددة

خطة إشراك أصحاب المصلحة لمشروع نيفر المنيا للطاقة الشمسية وتخزين الطاقة محافظة المنيا

إعداد



6 شارع الدقى، الدور 12- الجيزة 12311
تليفون: 37495686/96 (+202) – 37601595 (+202) – 1648184 (+2010)
فاكس: 33360599 (+202)
بريد إلكتروني: environics@environics.org
موقع إلكتروني: www.environics.org

ابريل 2026

جدول المحتويات

قائمة الأشكال	ب
قائمة الجداول	ب
الملخص التنفيذي	ج
1- مقدمة	1
2- وصف المشروع	4
3- نظرة عامة على التأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة	7
4- الإطار التنظيمي	9
1-4 اللوائح الوطنية	9
1-4-1 منهجية إشراك أصحاب المصلحة	9
2-4 المعايير الدولية	10
5- السياق الاجتماعي لمنطقة المشروع	11
6- تحديد أصحاب المصلحة	12
1-6 تحليل أصحاب المصلحة	12
7- عملية إشراك أصحاب المصلحة	16
1-7 الاستشارة السابقة خلال مرحلتي التحديد النطاق و ESIA	16
2-7 خطة إشراك أصحاب المصلحة	26
1-2-7 قنوات إشراك أصحاب المصلحة	26
2-2-7 موارد إشراك أصحاب المصلحة	26
3-2-7 خطة عمل التواصل مع أصحاب المصلحة	28
8- آلية معالجة شكاوى المجتمع (GRM)	32
9- آلية شكاوى العمال	35
10- الرصد والتقارير	36
1-10 الرصد	36
2-10 التقارير	36
3-10 الترتيبات المؤسسية	37

الملاحق

- الملحق (1): نتائج جلسة التشاور المجتمعي
الملحق (2): نموذج محضر اجتماعات مع أصحاب المصلحة
الملحق (3): سجل الشكاوى
الملحق (4): نموذج الشكاوى

قائمة الأشكال

- شكل 1: الموقع والأنشطة المحيطة بموقع المشروع 6
شكل 2: تصنيف أصحاب المصلحة: 13
شكل 3: نظام آلية الشكاوى المقترح للمشروع 33

قائمة الجداول

- الجدول 1: المستقبلات المحتملة والتأثيرات 7
جدول 2: مجموعات أصحاب المصلحة 13
الجدول 3: نهج إشراك أصحاب المصلحة 15
الجدول 4: ملخص لأنشطة التشاور مع أصحاب المصلحة حتى الآن 17
الجدول 5: الأدوار والمسؤوليات لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة 27
الجدول 6: التوقيت الزمني للمشاركة لمختلف أصحاب المصلحة 28
الجدول 7: خطة عمل التواصل مع أصحاب المصلحة 29
الجدول 8: الأدوار والمسؤوليات 37

الملخص التنفيذي

سيتم تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة من قبل المشروع خلال مراحل التخطيط والإنشاء والتشغيل. ولتلبية متطلبات المعايير الدولية والتشريعات المصرية، كما هو مفصل في القسم 4.2، تعتمد هذه الخطة على المبادئ الأساسية التالية:

- الإفصاح المبكر.
- الإفصاح عن التصميم لدعم عملية التشاور.
- توفير معلومات ذات قيمة ومعنى لأصحاب المصلحة.
- ضمان إتاحة الوصول إلى المعلومات

كما ستتضمن عملية إشراك أصحاب المصلحة وضع وتنفيذ والتواصل بشأن آلية لتلقي الشكاوى، تُمكن أصحاب المصلحة من عرض مخاوفهم إلى إدارة المشروع مع ضمان التعامل معها ومعالجتها بالشكل المناسب.

وصف المشروع

يتكون المشروع من مشروع لتوليد الطاقة الشمسية بقدرة 1000 ميغاوات، بما في ذلك نظام تخزين الطاقة بالبطاريات بقدرة 600 ميغاوات/ساعة، وذلك ضمن امتياز غرب النيل التابع لهيئة الطاقة الجديدة والمتجددة في أطراف الصحراء الغربية من محافظة المنيا. ويهدف هذا المشروع إلى تغذية الشبكة القومية للكهرباء بالطاقة المولدة. سيتم ربط المشروع بالشبكة القومية من خلال خط هوائي لنقل الكهرباء وسيتم إنشاؤه بواسطة الشركة المصرية لنقل الكهرباء، حيث يربط وحدة رفع الجهد الخاصة بالمشروع بخط النقل الهوائي القائم الموازي لطريق الجيزة - أسوان الصحراوي على بعد حوالي 36 كم شرق الموقع.

تشمل الجوانب البيئية والاجتماعية للمشروع في مراحل الإنشاء والتشغيل:

• مرحلة الإنشاء

- الغبار/الجسيمات/الانبعاثات الغازية
- الضوضاء والاهتزازات
- متطلبات موارد المياه
- توليد مياه الصرف الصحي
- توليد النفايات الصلبة
- توليد النفايات الخطرة
- زيادة الطلب على النقل
- تدفق العمال

• مرحلة التشغيل

- الغبار/الجسيمات/الانبعاثات الغازية
- متطلبات موارد المياه
- توليد مياه الصرف الصحي
- توليد النفايات الصلبة
- توليد النفايات الخطرة
- البريق

لكل مجموعة من أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم ، سيتم مناقشة الجوانب البيئية و الاجتماعية ذات الصلة و التشاور بشأنها منذ بدء المشروع و حتى اكتماله. و ستختلف أولويات التأثيرات البيئية و الاجتماعية حسب مجموعة أصحاب المصلحة، وستتم مراجعتها وتحديثها بشكل مستمر طوال عمر المشروع.

تحديد أصحاب المصلحة

تم تحديد أصحاب المصلحة مع الأخذ في الاعتبار منطقة تأثير المشروع (AOI)¹ كما هو موضح في القسم 6، و نطاق التأثيرات المتوقعة، والمناطق التي قد تتأثر بالتأثيرات غير المباشرة و التراكمية للمشروع.

يشمل أصحاب المصلحة الرئيسيون أولئك الذين سيتأثرون بشكل مباشر، إيجاباً أو سلباً بالمشروع. ويشمل ذلك ، على وجه الخصوص، الفئات ذات الدخل المنخفض والمهمشة التي يتم استبعادهم تقليدياً من المشاركة في جهود ونتائج التنمية؛ بالإضافة الي المنظمات المجتمعية المحلية التي قد تمثل مصالحهم في المشروع.

قد يشمل أصحاب المصلحة الثانويون الجهات الحكومية والخبراء والأطراف المعنية وأي شخص قادر على التأثير على نتيجة المشروع.

منهجية إشراك أصحاب المصلحة

تختلف وسائل إشراك أصحاب المصلحة بحسب الفئة، على النحو التالي:

- تُعد الاجتماعات الفردية هي الخيار الأنسب لأصحاب المصلحة الرئيسيين وكذلك للجهات ذات بالتأثير كبير على المشروع.
- يتم اختيار مناقشات مجموعات التركيز (FGDs) لإشراك مع أصحاب المصلحة الذين يتميزون بأعداد كبيرة ودرجة من التجانس النسبي.
- يمكن استخدام النشرات التعريفية/المطويات والمراسلات الرسمية لإشراك أصحاب المصلحة الثانويين.

¹ يتم تعريف AOI بناء على الأنشطة المتوقعة خلال مراحل البناء والتشغيل مع الأخذ في الاعتبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة. ومع ذلك، قد يتم تمديد AOI بناء على نتائج مشاورات أصحاب المصلحة، خاصة وأن هذه النتائج قد تشير إلى تأثيرات غير مباشرة إضافية.

قنوات إشراك أصحاب المصلحة

تشمل قنوات التواصل المقترحة:

- وسائل التواصل الاجتماعي
- البيانات الصحفية الصادرة عن الشركة
- المنشورات التعريفية (أوراق الحقائق)
- المقابلات الشخصية (وجهاً لوجه) مناقشات مجموعات التركيز (FGDs) مع الفئات الضعيفة/الهشة

بالإضافة إلى ما سبق، يمكن رفع الشكاوى من خلال الاتصال المباشر مع مسؤول التواصل المجتمعي عبر أرقام الهاتف المحمول وتطبيق واتساب والبريد الإلكتروني، و التي تنشر عادة على صناديق الشكاوى عند بوابات الموقع وكذلك في مقر الوحدة المحلية. بالإضافة إلى ذلك، تتوفر نماذج الشكاوى على الموقع الإلكتروني للمشروع. و يتولى مسؤول التواصل المجتمعي متابعة هذه القنوات المختلفة بانتظام لجمع الشكاوى.

آلية معالجة شكاوى المجتمع (GRM)

سيتم تطوير هذه الآلية لضمان معالجة الشكاوى المتعلقة بموقع الإنشاء والشكاوى من السكان المحليين. كما ستأخذ في الاعتبار آلية شكاوى أصحاب المصلحة المرتبطة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي، والتحرش الجنسي، والاستغلال والإساءة الجنسية.

المتابعة والتقارير

سيتم مراجعة عملية خطة إشراك أصحاب المصل بناء على اجتماعات دورية مع أصحاب المصلحة. و خلال هذه الاجتماعات، سيطلب من أفراد المجتمع تقديم ملاحظاتهم حول برنامج إشراك أصحاب المصلحة. كما سيتم تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم تنفيذ الخطة . و سيتم إعداد تقارير عن أنشطة إشراك أصحاب المصلحة طوال مدة المشروع. بما يسهم في دعم التحسين المستمر لعملية الإشراك و تعزيز مساهمتها في تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمشروع.

الموارد التنظيمية لإشراك أصحاب المصلحة

سيقوم المشروع بتعبئة موارد تشمل مدير للجوانب البيئية و الاجتماعية مقره الرئيسي في القاهرة، يزور الموقع بشكل متكرر، و مسؤول تواصل مجتمعي (CLO)، ويفضل أن يكون من المجتمع المحلي. وسيكون مسؤول التواصل المجتمعي مسؤولاً عن التنفيذ اللازم لـ "خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)". ستركز أنشطة المشاركة على:

- نشر المعلومات المتعلقة بالمشروع.
- مناقشة التأثيرات والمخاطر المحتملة وكيفية إدارتها.
- استطلاع الآراء والمخاوف حول المشروع وأنشطته.
- بناء الثقة بين المشروع وأصحاب المصلحة بما في ذلك المجتمعات المحلية.
- إنشاء آلية فعالة لتحليل الملاحظات وآلية لمعالجة الشكاوى.

سيكون مسؤول التواصل المجتمعي هو نقطة الاتصال المركزية مع أصحاب المصلحة و محور أنشطة المشاركة . كما سيكون مسؤولاً أيضاً عن ضمان تفعيل وفعالية إجراءات تلقي ملاحظات المجتمع ، والتنسيق بشكل وثيق مع فرق البيئة والمجتمع والموارد البشرية (HR) في هذا الصدد. ويتولى مسؤول/مسؤولو التواصل المجتمعي إدارة الأنشطة اليومية والتواصل المباشر وجهاً لوجه مع المجتمع.

1- مقدمة

الهدف الأساسي من خطة إشراك أصحاب المصلحة هو ضمان إطلاع أصحاب المصلحة و استشارتهم و مشاركتهم الفعالة في عملية اتخاذ القرار الخاصة للمشروع. تختلف طبيعة وتكرار وعمق التشاور و إشراك أصحاب المصلحة بشكل كبير بين المشاريع ومراحلها المختلفة، ويجب أن تكون متناسبة مع مخاطر المشروع وتأثيراته السلبية، ومستوى اهتمام أصحاب المصلحة المحتملين.

في السياق أعلاه، يشكل هذا المستند خطة مشاركة أصحاب المصلحة ليتم تنفيذها من قبل المشروع طوال مراحل التخطيط والإنشاء والتشغيل.

- ولتلبية متطلبات المعايير الدولية² والتشريعات المصرية، تشمل المبادئ الأساسية لهذا الخطة الاولى:
- الإفصاح المبكر - تقديم المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة المستهدفين قبل اتخاذ القرار.
- تصميم الإفصاح بما يدعم التشاور - وقدم المجتمعات و/أو أصحاب المصلحة المتأثرين بالمعلومات الكافية لتمكينهم من المشاركة بطريقة واعية و مستنيرة.
- قدم معلومات ذات معنى - التأكد من أن المعلومات المقدمة تكون بصيغة ولغة مفهومة ومصممة خصيصا لكل فئة مستهدفة حتى يتمكنوا من الوصول إلى استنتاجات صحيحة وتقديم مدخلات مدروسة ضمان إتاحة المعلومات - التأكد من وصول المعلومات وفهمها من قبل الجهة المستهدفة بأكبر قدر ممكن من الفاعلية، من خلال مراعاة احتياجات كل فئة من أصحاب المصلحة، وشكل المعلومات، وأفضل طرق التواصل معهم.

إشراك أصحاب المصلحة هو عملية مستمرة تشمل الإفصاح العام عن المعلومات المناسبة، والتشاور الهادف مع أصحاب المصلحة. يجب أن تبدأ عملية إشراك أصحاب المصلحة في المراحل المبكرة من تخطيط المشروع وتستمر طوال عمر المشروع. علاوة على ذلك، تتضمن هذه العملية أيضا وضع آلية معالجة الشكاوى يمكن من خلالها لأصحاب المصلحة من التعبير عن مخاوفهم تجاه المشروع مع ضمان الاستجابة لها و معالجتها.

و بشكل عام، سيتم تطوير هذه العملية عبر ي المراحل التالية:

- المشاركة السابقة لأصحاب المصلحة خلال إعداد دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي للمشروع
- توضح هذه المرحلة كيفية تحديد أصحاب المصلحة المعنيين بالمشروع وإشراكهم. كما تتناول نتائج التشاور و إشراك أصحاب المصلحة خلال إعداد دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي. وتسلط الضوء على العملية والمخرجات ومساهمات أصحاب المصلحة في إعداد الدراسة.

في السياق المذكور أعلاه، تم توجيه منهجية مشاركة أصحاب المصلحة في هذه المرحلة بالأهداف العامة لدراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي وهي:

² تحديدا، المتطلبات البيئية والاجتماعية 10 (إشراك أصحاب المصلحة)، المعيار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي 10 (الإفصاح عن المعلومات ومشاركة أصحاب المصلحة)، ومعياري أداء IFC 1 (تقييم وإدارة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية)

- التأكد من أن تحليل النطاق القياسي قد شمل منطقة التأثير والتأثيرات المحتملة.
- تحديد أصحاب المصلحة المحتملين واهتماماتهم المحتملة.
- الفهم الأفضل لاهتمام وتأثير أصحاب المصلحة وما إذا كان أصحاب المصلحة المهتمون قد تم أخذهم في الاعتبار.
- تحديد أصحاب المصلحة الإضافيين المحتملين بالإضافة إلى مساهماتهم المحتملة في تقييم التأثير البيئي والاجتماعي وخطة إشراك أصحاب المصلحة في المراحل التالية.
- تحديد التأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة التي تهم أصحاب المصلحة بشكل كبير لضمان تقييمها الكامل في الدراسة.

• إشراك أصحاب المصلحة أثناء تنفيذ المشروع

ستوضح هذه المرحلة كيفية تحديث وإشراك أصحاب المصلحة المعنيين بالمشروع. كما ستحدد طرق التواصل مع أصحاب المصلحة للمشروع، بما في ذلك قنوات التواصل الموصى بها، والرسائل الرئيسية، وخطوات إقامة حوار مفتوح مع أصحاب المصلحة المعنيين، والنهج الاستباقي الضروري لأصحاب المصلحة المحددين، ومشاركة المجتمعات المحتملة المتأثرة وفقا للمعايير الدولية.

ويمكن الاطلاع على تقارير التقييم البيئي والاجتماعي للمشروع على الروابط التالية:

IPH: <https://weareinfinitypower.com/projects>

HAU: <https://www.hassanallam.com/sustainability>

EBRD: <https://www.ebrd.com/>

ستكون وثائق الخاصة بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA)، بما في ذلك سجل ونشرة الشكاوى الخارجية، متاحة في المواقع التالية (بعد موافقة الجهات المختصة):

1. مباني الجهات الحكومية على مستوى المحافظة (مدينة المنيا)
 - ديوان عام محافظة المنيا — كورنيش النيل، مدينة المنيا. مكتب سكرتارية المحافظ
 - جهاز شؤون البيئة — الإدارة المركزية لإقليم جنوب الصعيد، المنيا
 - مديرية القوى العاملة بالمنيا
2. مباني الجهات الحكومية على مستوى المركز / المدينة (الأقرب إلى موقع المشروع)
 - مجلس مركز ومدينة ملوي
 - مجلس مركز أبو قرقاص
 - الوحدة المحلية لقرية توح الخيل
 - الوحدة المحلية لقرية صفط الخمار
3. الأماكن العامة

- البريد المصري – مكتب بريد المنيا الرئيسي
- البريد المصري – مكتب بريد ملوي الرئيسي
- مركز شباب ملوي

4. المنظمات غير الحكومية

- كاريتاس مصر – مكتب المنيا
- جمعية الصعيد للتربية والتنمية
- الهلال الأحمر المصري – فرع المنيا
- المجلس القومي للمرأة – فرع المنيا
- المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة – فرع المنيا

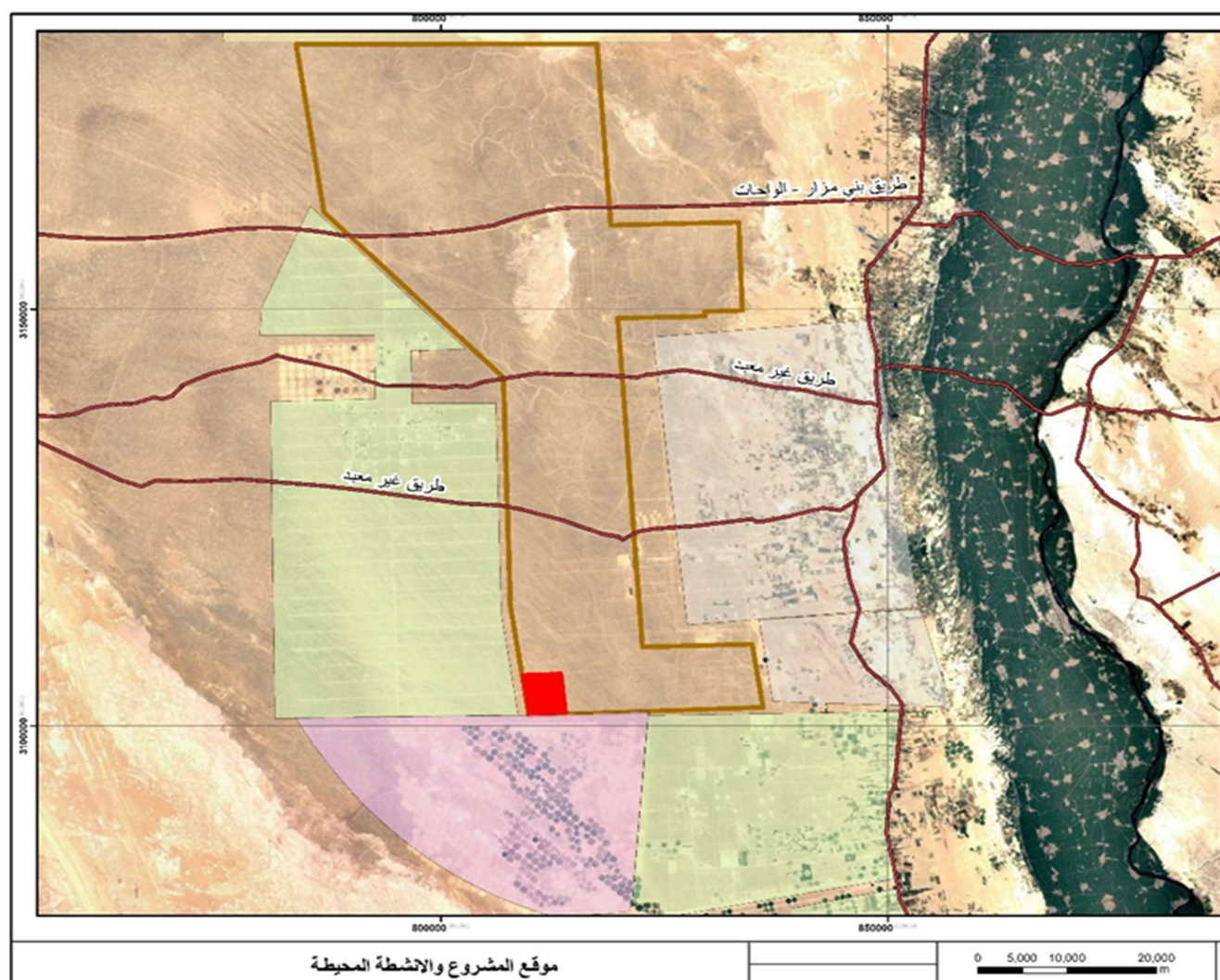
5. مواقع خاصة بالمشروع والجهات الممولة

- مكتب موقع/التواصل الخاص بالجهة الراعية للمشروع (داخل أو بالقرب من نطاق المشروع، مع توضيح ساعات العمل)
- مكتب البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بالقاهرة — مبنى EGID، قطعة 72، محور التسعين، التجمع الخامس، القاهرة الجديدة

2- وصف المشروع

يتكون المشروع من محطة لتوليد الطاقة الشمسية بقدرة 1000 ميغاواط، و متضمناً نظام تخزين الطاقة بالبطاريات بقدرة 600 ميغاوات ساعة، في امتياز غرب النيل التابع لهيئة الطاقة الجديدة والمتجددة في أطراف الصحراء الغربية بمحافظة المنيا. يهدف هذا المشروع إلى تغريغ الطاقة المولدة إلى الشبكة القومية. سيتم ربط المشروع بالشبكة القومية عبر خط نقل هوائي سيتم إنشائه من قبل الشركة المصرية لنقل الكهرباء ، لربط وحدة رفع الجهد بالمشروع بخط النقل الهوائي القائم الموازي لطريق الجيزة - أسوان الصحراوي الغربي. يقع طريق الشمال والجنوب على بعد حوالي 30 كم من موقع المشروع.

يوضح الشكل 1 أدناه الأنشطة/استخدامات الأراضي المحيطة بالموقع المقترح.



مرحلة الإغلاق	مرحلة التشغيل	مرحلة الإنشاء	مرحلة الإعداد
<ul style="list-style-type: none"> • تفكيك الألواح الشمسية والبطاريات والمكونات الأخرى • إعادة تأهيل الموقع واستصلاحه وإزالة المخلفات 	<ul style="list-style-type: none"> • خلال عمر المشروع، يتم تنفيذ أعمال الصيانة بشكل مستمر 	<ul style="list-style-type: none"> • تجهيز الموقع وتسويته • إنشاء أساسات الألواح الشمسية • إنشاء طرق الوصول للموقع • إنشاء وحدة رفع الجهد ومبنى التحكم داخل موقع مسور • تركيب المعدات المساعدة 	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد البدائل الممكنة تقنيًا والقابلة للتطبيق • إعداد دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي و الحصول على التصاريح البيئية ذات الصلة • طرح المناقصات وترسية العقود على شركات الإنشاء • التصميم النهائي

شكل 1: الموقع والأنشطة المحيطة بموقع المشروع

3- نظرة عامة على التأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة

تظهر التأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة لبناء وتشغيل محطات المشروع في الجدول 1

الجدول 1: المستقبلات المحتملة والتأثيرات

الجوانب البيئية والاجتماعية	المستقبلات المحتملة	التأثير المحتمل
مرحلة الإنشاء		
استغلال الأراضي	المكونات البيولوجية	مخاطر التنوع البيولوجي التي قد تشمل إزعاج الحياة البرية فقدان الموائل، أو لتعديلها، أو تجزئتها التأثيرات المحتملة على التراث الثقافي الملموس، إن وجدت.
الغبار/الجسيمات/الانبعاثات الغازية	الهواء المحيط، العمال والمجتمعات المجاورة، إن وجدت.	تأثيرات أنشطة تسوية السطح والحفر والردم من مركبات الإنشاء، والآلات، بالإضافة إلى استخدام مركبات النقل لنقل الألواح الشمسية والمكونات الأخرى والمعدات ومواد الإنشاء.
الضوضاء والاهتزازات	العمال	التأثيرات المحتملة أثناء الإنشاء. الضوضاء والاهتزازات أثناء الإنشاء قد يسببان إزعاجا. ومن الجدير بالذكر أنه لا توجد مجتمعات سكنية بالقرب من موقع المشروع.
متطلبات موارد المياه	محطات مياه التي سيتم الحصول على المياه منها والمجتمعات التي تخدمها	متطلبات المياه خلال ذروة الإنشاء حوالي 300 متر مكعب/يوم لأغراض صحية وحوالي 120 متر مكعب/يوم لمياه الإنشاء. يمكن تلبية متطلبات المياه من خلال محطات معالجة المياه الموجودة في أقرب مدينة.
توليد مياه الصرف الصحي	التربة والمياه الجوفية محطات معالجة مياه الصرف الصحي التي مقل الصرف الصحي لها والمجتمعات التي تخدمها	مياه صرف صحي من العمال، والمياه الرمادية من أماكن الإقامة والمطابخ، والإدارة غير السليمة قد تسبب تأثيرا على التربة ومع ذلك، فإن عمق المياه الجوفية يجعل من غير المرجح أن يتأثر بذلك.
توليد النفايات الصلبة	مكان العمل، العمال والتربة	قد يؤثر التعامل و الإدارة غير السليمين على أماكن العمل والعمال بالإضافة إلى احتمال تلوث التربة نتيجة التسرب والتسرب الناتجة عن التسرب والتسرب الصحيح. كما أنه قد يجذب الحيوانات الضالة
توليد النفايات الخطرة	مكان العمل، العمال والتربة	قد يؤثر سوء التعامل والإدارة على مكان العمل والعمال بالإضافة إلى احتمال تلوث التربة نتيجة الانسكابات والتسربات.
زيادة الطلب على النقل	المجتمعات على طول طريق النقل	سيكون نقل مكونات وحدات الطاقة الشمسية من الموانئ، ومواد ومعدات الإنشاء، والمياه و مياه الصرف الصحي والنفايات وكذلك العمال كبيرا، مما قد يؤثر على الطرق ومستخدمي الطرق والمجتمعات على طول طرق النقل بالإضافة إلى الحوادث المحتملة.
تدفق العمال	العمال، المجتمعات التي سيتم تسكين العمال بها	قد يضع العدد الكبير من العمال خلال مرحلة الإنشاء ضغطا على موارد المجتمعات القريبة. التأثيرات الاجتماعية لتدفق العمال على المجتمعات المضيفة، إذا تم استيعابها خارج الموقع مثل القضايا المتعلقة بالعنف القائم على الجنس، وخلق فرص العمل و تعزيز

الجوانب البيئية والاجتماعية	المستقبلات المحتملة	التأثير المحتمل
		المشتريات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤثر عدم ملائمة السكن المؤقت على رفاهية العمال.
مرحلة التشغيل		
الغبار/الجسيمات/الانبعاثات الغازية	بيئة العمل المهنية	الانبعاثات محدودة جداً، والتي قد تنتج عن التنقلات في الموقع لأنشطة الصيانة
مطلبات موارد المياه	نقل موارد المياه من أقرب محطات مياه	من المتوقع أن تكون محدودة لأغراض منزلية بسبب قلة عدد العاملين في التشغيل. (10 متر مكعب/يوم) من المخطط أن يكون تنظيف الألواح الشمسية، لكن قد يتم تنفيذ حملة تنظيف المياه من وقت لآخر (مرة أو مرتين في السنة). هذه ستكون المناسبة لتجديد (استخدام وتجديد) المياه في خزانات مكافحة الحرائق
توليد مياه الصرف الصحي	التربة والمياه الجوفية	على الرغم من أن الكميات محدودة بسبب قلة عدد العاملين في التشغيل، إلا أنه إذا تم إدارتها بشكل غير صحيح فقد يكون لها تأثير محتمل على التربة ولكن من غير المرجح أن يكون لها تأثير على المياه الجوفية بسبب عمقها وحجم الإنتاج المحدود.
توليد النفايات الصلبة	مكان العمل، العمال والتربة	على الرغم من قلة الكميات بسبب قلة عدد العاملين في التشغيل، إلا أنه إذا لم تدار بشكل صحيح، فقد يكون للنفايات تأثير محتمل على التربة وكذلك جذب الحيوانات الضالة.
توليد النفايات الخطرة	مكان العمل، العمال والتربة	على الرغم من أن الكميات محدودة (باستثناء بطاريات الليثيوم في نهاية عمرها) الناتجة عن أنشطة الصيانة، إلا أنه إذا تم إدارتها بشكل خاطئ قد يكون لها تأثير محتمل على التربة
الوهج	التغيرات في مظهر المناظر الطبيعية	لا يتوقع حدوث تأثيرات بصرية على البيئة المجاورة نظراً لعدم وجود مجتمعات سكنية حساسة في المنطقة. علاوة على ذلك، لا تتطلب الأنشطة الزراعية جنوب المشروع وجود عمال دائم. ومع ذلك، قد يكون ذلك مستخدماً الطريق جنوب المشروع.

لكل مجموعة من أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم ، سيتم مناقشة الجوانب البيئية و الاجتماعية و التشاور بشأنها منذ بدء المشروع وحتى اكتماله. وستختلف القضايا البيئية و الاجتماعي ذات الأولوية حسب كل فئة من حاب المصلحة، كما سيتم مراجعة وتحديث هذه القضايا باستمرار طوال فترة المشروع.

4- الإطار التنظيمي

4-1 اللوائح الوطنية

وفقا للإرشادات الوطنية لتقييم التأثير البيئي والاجتماعي التي أصدرها جهاز شئون البيئة في عام 2010، تتم المشاورات العامة والإفصاح مع التركيز على الجوانب البيئية والاجتماعية المتعلقة بالمشروع ولا تتناول الجوانب السياسية أو الاقتصادية أو أي جوانب أخرى لا يجب تناولها في الدراسة.

4-1-1 منهجية إشراك أصحاب المصلحة

أ) التشاور العام خلال تحديد نطاق التأثير البيئي والاجتماعي

وفقا للإرشادات الوطنية لجهاز شئون البيئة يجب إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة مرتين خلال عملية إعداد دراسة لتقييم التأثير البيئي والاجتماعي لمشاريع الفئة ج (الفئة أ وفقا للأنظمة الدولية). تهدف مرحلة تحديد نطاق دراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي إلى الاتفاق على الجوانب والتأثيرات التي سيتم تناولها وتحليلها في الدراسة. ويمكن عقد اجتماعات أصحاب المصلحة مع كل جهة معنية بشكل فردي أو في شكل اجتماع جماعي يدعى إليه كافة الأطراف المعنية. ومن المفترض أن تسفر مرحلة تحديد النطاق إلى:

- استطلاع آراء الأطراف المعنية بشأن الجوانب البيئية والاجتماعية التي يجب أن تتناولها دراسة لتقييم التأثير البيئي والاجتماعي.
- تحديد مدي الحاجة لتناول قضايا بيئية واجتماعية إضافية في الدراسة.
- تحديد أي أطراف أخرى معنية يتعين التشاور معها، إن وجدت.

ب) الإفصاح عن دراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي

بعد إعداد مسودة دراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي للمشروع وقبل تقديمها لجهاز شئون البيئة، يجب الإفصاح عن دراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي من الفئة ج³. الهدف من الإفصاح هو عرض نتائج الدراسة علي الأطراف المعنية مع أتاحه الفرصة لهم للتأكد بأن مخاوفهم ذات الصلة، التي تم طرحها خلال مرحلة تحديد النطاق، قد تم معالجتها في الدراسة بشكل مناسب له، بالإضافة إلى ضمان ارتياحهم لتدابير التخفيف المقترحة.

وفقا للنظام الوطني، يعقد اجتماع الإفصاح على شكل اجتماع موحد (جلسة استماع عامة) يدعى إليه ممثلو جميع الأطراف المعنية، وعلى الأقل أولئك الذ شاركوا في مرحلة تحديد النطاق. وتشمل هذه الأطراف:

- ممثلي جهاز شئون البيئة
- الجهات الحكومية ذات الصلة
- ممثلي المحافظة والوحدات المحلية التي يقع فيها المشروع
- ممثلي الفئات المتأثرة بما في ذلك الشركات والمجتمعات المحلية، والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني (حسب موقع المشروع وطبيعته ونوعه والتأثيرات الناتجة عنه)

³ المشاريع الأخرى من الفئة الأدنى ليست ملزمة بعقد اجتماعات الإفصاح العام

- ممثلي وسائل الإعلام

يجدر بالذكر أن المشروع مصنف وفقا لإرشادات تقييم التأثير البيئي الوطنية⁴ كمشروع من الفئة ب محددة ، ولذلك لا يتطلب عقد اجتماع إفصاح عام

ج) المشاركة المستمرة

تؤكد إرشادات تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي على أهمية التشاور والمشاركة المستمرة مع المجتمع المحيط. ومع ذلك، لم توصي او تحدد وسائل معينة لإجراء هذه المشاركة.

4-2 المعايير الدولية

يعد تواصل أصحاب المصلحة عنصرا أساسيا ضمن معايير جهات التمويل الدولية. يركز متطلب أداء البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (متطلب الأداء 10) على الإفصاح عن المعلومات ومشاركة أصحاب المصلحة. حيث يهدف إلى ضمان شفافية المشاريع الممولة من البنك و التأكد من إبلاغ المجتمعات المتأثرة و استشارتها و إشراكها في عمليات اتخاذ القرار طوال دورة حياة المشروع. يتطلب متطلب الأداء العاشر مشاورات مجدية ، تتناسب مع طبيعة وحجم المخاطر والآثار السلبية للمشروع ومستوى اهتمام أصحاب المصلحة.

وبالمثل، تعترف مؤسسة التمويل الدولية (IFC)⁵ بأهمية مشاركة أصحاب المصلحة كأساس لبناء علاقات قوية وبناءة وقابلة للاستجابة.

حدد البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية⁶ خمس خطوات للتشاور التكراري كما يلي:

- **التخطيط المسبق:** قبل بدء عملية التشاور مع أصحاب المصلحة، من المفيد تحديد من يجب التشاور معهم ، وحول أي موضوعات ، ولأي غرض.
- **التشاور وفق المبادئ الأساسية للممارسات الجيدة:** اعتمادا على سياق المشروع، يجب أن تبدأ المشاورات الجيدة في مرحلة مبكرة ، وأن تكون موجهة و واعية، وذات مغزى، ومحلية وثنائية الاتجاه، و شاملة للنوع الاجتماعي وموثقة.
- **دمج الملاحظات:** يجب أخذ الملاحظات التي تم استلامها خلال عملية التشاور على محمل الجد وبذل أقصى الجهود لمعالجة القضايا المطروحة من خلال ادخال تعديلات علي تصميم المشروع
- **التوثيق:** بعد توثيق أنشطة التشاور ونتائجها أمراً بالغ الأهمية لإدارة عملية إشراك أصحاب المصلحة بفعالية
- **التقرير الإبلاغ عن النتائج:** متابعة أصحاب المصلحة الذين تم استشارتهم لاطلاعهم على الإجراءات المتخذة والخطوات التالية.

⁴ قوائم تصنيف المشاريع، تم تحديثها في يونيو 2023

⁵ تطبيق السياسات والإجراءات البيئية والاجتماعية (ESPP) التابعة لمؤسسة تمويل التنمية الدولية الأمريكي (DFC) معايير الأداء البيئي والاجتماعي الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية

⁶ إشراك أصحاب المصلحة -البنك الدولي: دليل للممارسات الجيدة للشركات العاملة في الأسواق الناشئة، <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/ifc-stakeholderengagement1.pdf>

5- السياق الاجتماعي لمنطقة المشروع

تلخص الجوانب الاجتماعية الرئيسية كما يلي:

- **عدد السكان:** نما عدد سكان محافظة المنيا بشكل كبير منذ تعداد عام 2017. حتى عام 2025⁷، بلغ عدد سكان المحافظة ما يقدر بـ 6,511,377 نسمة، مقارنة بـ 5,497,095 في عام 2017⁸—زيادة تقارب 18.5% خلال ست سنوات. تغطي المحافظة مساحة تقارب 32,279 كم²، مما ينتج عنه متوسط كثافة سكانية تبلغ 202 شخصا لكل كم² في عام 2025. لا تزال الإقامة في المناطق الريفية هي السائدة: حيث يقدر أن 81% من سكان المنيا يعيشون في المناطق الريفية، مقارنة بالمتوسط الوطني المصري البالغ 57%. بلغ عدد سكان مركز المنيا في عام 2017 676,181 نسمة، أي ما يعادل 12.3% من إجمالي سكان المحافظة.
- **التعليم:** بلغ معدل الأمية بين من هم فوق 10 سنوات 27% في المنيا عام 2016، وهو أعلى من المتوسط الوطني البالغ 25%. معدل الأمية بين الإناث أعلى بنسبة 45% من الذكور (29%) في المحافظة (CAPMAS، 2016). بعض الأطفال يتركون المدرسة لأن بعض الأسر ذات الدخل المنخفض تشجع أطفالهم أحيانا على العمل للحصول على دخل إضافي.
- **التوظيف:** لا يزال التوظيف في المنيا غير رسمي في معظمه و يقتصر على القطاع الزراعي في الغالب. يعتمد الاقتصاد غير الرسمي على الزراعة والإثشاء والبيع بالتجزئة والصناعات المملوكة للعائلات. تستمر الوظائف في القطاع العام في الهيمنة على التوظيف الرسمي، خاصة في التعليم والرعاية الصحية.
- **المرافق الصحية:** يوجد خمسة مستشفيات حكومية وستة مستشفيات خاصة في مركز المنيا (مركز معلومات محافظة المنيا، 2025).
- **البنية التحتية:** موقع المشروع لا يحتوي على خدمات اتصالات أو شبكات غاز طبيعي أو شبكة مياه أو شبكة صرف صحي. أقرب طريق معبد إلى موقع المشروع هو طريق الجيزة—أسوان الصحراوي الغربي، الواقع على بعد حوالي 40 كم إلى الشرق، يليه طريق بني مزار—الواحات، الذي يقع على بعد حوالي 60 كم شمالا. علاوة على ذلك، تخدم عدة طرق غير معبدة مشاريع استصلاح الأراضي المحيطة؛ تبدأ هذه الطرق من طريق الجيزة—أسوان وتسير عادة في اتجاه شرق-غرب
- **مياه الشرب:** إجمالي القدرة التصميمية لمحطات معالجة المياه في المنيا وأبو قرقاص هو 313,240 و 106,320 متر مكعب/يوم على التوالي. يحتوي مركز المنيا على ما مجموعه 15 محطة معالجة مياه. تتراوح قدراتها من 2000 إلى أكثر من 100,000 متر مكعب/يوم، منها خمسة فقط بسعة تزيد عن 20,000 متر مكعب/يوم. من ناحية أخرى، لدى مركز أبو قرقاص مصنعان فقط للمعالجة بسعة 4,320 و 102,000 متر مكعب يوميا.
- **مياه الصرف الصحي:** يتم معالجة مياه الصرف الصحي في محافظة بلدة المنيا في محطة معالجة مياه الصرف الصحي في تالا التي تبلغ سعتها 53,600 متر مكعب/يوم، ويمكن أن تستوعب مياه الصرف الصحي التي ينتجها المشروع في فترة ذروة الإنشاء.

⁷ الوكالة المركزية للتعبئة العامة والإحصاءات (CAPMAS). الدليل الإحصائي السنوي لجمهورية مصر العربية، 2025.

⁸ الوكالة المركزية للتعبئة العامة والإحصاءات (CAPMAS). تعداد السكان لجمهورية مصر العربية، 2017.

- التراث الثقافي: لا توجد آثار أو مواقع تراثية مسجلة بالقرب من موقع المشروع. أقرب موقع أثري مسجل يقع في غرب المنيا هو المدينة (البهانس)، الواقعة على بعد حوالي 71 كم شمال شرق منطقة المشروع (Kwok and Peters, 2020). بالإضافة إلى ذلك، تقع قبور بني حسن، الواقعة على الضفة الشرقية لنهر النيل، على بعد حوالي 67 كم من موقع المشروع.

6- تحديد أصحاب المصلحة

يصف هذا القسم مجموعات أصحاب المصلحة التي تم تحديدها حتى الآن، بما في ذلك تلك المستهدفة للمشاركة المستقبلية. تعد عملية تحديد أصحاب المصلحة عملية مستمرة، تتطلب المراجعة والتحديث. يشرح هذا القسم بالتفصيل النهج القائم على المشاركة مع مجموعات أصحاب المصلحة المحددة.

تم أخذ منطقة تأثير المشروع (Aoi)، والبنية التحتية المرتبطة به ومدى التأثيرات المتوقعة، والمناطق التي قد تتأثر بالتأثيرات المترتبة والتركيبية للمشروع لتحديد أصحاب المصلحة بشكل شامل. يمكن تقسيم مجموعات أصحاب المصلحة بشكل عام إلى فئات:

- قد تتأثر بالمشروع بشكل مباشر و/أو غير مباشر.
- قد تكون لديها اهتمام بالمشروع أو المناطق التي قد تتأثر به.
- لديها القدرة على التأثير على نتائج المشاريع أو العمليات.

بشكل عام، أصحاب المصلحة الرئيسيون هم أولئك الذين سيتأثرون بشكل مباشر، إيجابياً أو سلبياً بالمشروع. وتشمل هذه، على وجه الخصوص، الفئات ذات الدخل المنخفض والمهمشة التي تم استبعادها تقليدياً من المشاركة في جهود ونتائج التنمية؛ وكذلك المنظمات المجتمعية المحلية التي قد تمثل مصالحها في المشروع، وفي جميع الحالات، يمكن أن تساعد في الوصول إلى المجتمعات بشكل عام وهذه المجموعات بشكل خاص.

قد يشمل أصحاب المصلحة الثانويون الهيئات والخبراء والأطراف المعنية وأي شخص قادر على التأثير على نتائج المشروع. ويشمل هؤلاء بشكل رئيسي الحكومة المركزية، والوزارات المعنية، والحكومات المحلية/السلطات، والجهات التنفيذية، ومؤسسات التمويل الوطنية والدولية، والأجهزة الإعلامية، والمؤسسات الأكاديمية. أصحاب المصلحة الثانويون مهمون لأنهم يقدمون بيانات ومعلومات قيمة بالمنطقة، أي أنهم مصدر للبيانات الثانوية.

6-1 تحليل أصحاب المصلحة

تم إجراء تحليل أولي لأصحاب المصلحة لإعطاء أهمية لأصحاب المصلحة، وفهم أدوارهم فيما يتعلق بالمشروع، والمساعدة في تحديد نهجهم في المشاركة. يمكن تصنيف أصحاب المصلحة إلى الأرباع الأربعة الموضحة أدناه.

مستوى التأثير	عال	يجب أن يتم اشراكه	الأطراف الفاعلة الرئيسية
	منخفض	يجب ابلاغه	يجب الرجوع اليه
		منخفض	عال
مستوى الاهتمام			

شكل 2: تصنيف أصحاب المصلحة

تم تحديد أصحاب المصلحة مع الأخذ في الاعتبار العوامل التالية:

- طبيعة المشروع وأنشطته؛
- الامتداد الجغرافي وموقع المشروع؛ و
- الجوانب البيئية والاجتماعية والتأثيرات المحتملة للمشروع

وبناء عليه، تم تحديد المجموعات الرئيسية الأولية لأصحاب المصلحة في جدول 2 أدناه:

جدول 2: مجموعات أصحاب المصلحة

فئة أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة	مستوى التأثير	الاهتمام	التأثير، التأثير والاهتمامات
أصحاب المصلحة الرئيسيون				
الشركات المحلية	أصحاب الأعمال في أقرب وأكثر المدن سهولة الوصول	منخفض	عال	مصلحة اقتصادية في المشروع (كموردي السلع والخدمات).
	العاملون في الزراعة	منخفض	منخفض	قد يتأثرون بأنشطة المشروع أثناء الإنشاء، وقد يكونوا اطرافا في الدعم المتبادل طوال عمر المشروع.
المجتمعات المحلية/ السكان	أقرب المجتمعات إلى موقع المشروع	منخفض	عال	قد يشمل توفير القوى العاملة بعض الطرق قد تتأثر أيضا بأنشطة النقل. وقد يتأثر آخرون بطلب المشروع على المياه وغيرها من الموارد.
	المنظمات غير الحكومية المحلية	منخفض	عال	يمكن أن توفر فهم للسياق الاجتماعي وإقامة تواصل فعال مع المجتمعات المعنية

فئة أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة	مستوى التأثير	الاهتمام	التأثير، التأثير والاهتمامات
العمال	موظفو المشروع والمقاولون	عال	عال	التعرض لمخاطر الصحة والسلامة المهنية و تحقيق فوائد اقتصادية
المجموعات الضعيفة (سيتم تحديد هذه المجموعات الضعيفة بشكل أكثر تحديدا مع تقدم تطوير المشروع)	النساء الاشخاص ذوي الإعاقة، مجموعات كبار السن، إلخ.	منخفض	عال	لهذه المجموعات مصلحة خاصة في المشروع بسبب إمكانيات فرص العمل بشكل رئيسي. بالإضافة إلى ذلك، قد تتأثر هذه المجموعات بتأثيرات سلبية محتملة أخرى (مثل تدفق العمال، العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي وغيرها).
أصحاب المصلحة الثانويون				
الجهات التنظيمية الوطنية/الهيئات و سلطات إصدار التصاريح	هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة (NREA)، جهاز شؤون البيئة (EEAA)، إدارة تقييم التأثير البيئي (EIA) وقطاع حماية الطبيعة	عال	منخفض	يشمل الجهات الرقابية والهيئات المسؤولة عن الموافقات على تصاريح المشاريع.
جهات أخرى ذات صلة	الشركة المصرية لنقل الكهرباء وزارة النقل (هيئة الطرق والجسور، إدارة المرور بوزارة الداخلية) شركة المياه والصرف الصحي	عال	منخفض	وغالبا ما يتعلق ذلك بالبنية التحتية للمرافق مثل خطوط النقل الهوائية وخدمات المياه والصرف الصحي بالإضافة إلى طرق الوصول إلى موقع المشروع.
المؤسسات المحلية	محافظة المنيا ومركزي المنيا وأبو قرقاص.	عال	عال	تتمتع المحافظة المؤسسات المحلية بأهمية سياسية نظرا لكونها موطنًا لأصحاب المصلحة الرئيسيين، وبالتالي قد يكون لهما دور في تعظيم الفوائد و/أو الحد من الآثار السلبية. كما أن لها دورا رئيسيا في إصدار تصاريح إنشاء المشاريع و توفير خدمات المرافق والأمن. بالإضافة إلى ذلك، الدعم في تسهيل الإعلان عن فرص العمل واستقبال الطلاب من المجتمعات المحلية
مقدمو الرعاية الصحية وخدمات الطوارئ	المستشفيات الرئيسية والوحدات الصحية	منخفض	منخفض	سيتمتع عليها أن تلبي احتياجات القوى العاملة الكبيرة التي يجذبها المشروع
وسائل الإعلام	وسائل الإعلام والصحف الوطنية والمحلية	منخفض	منخفض	قناة لنشر المعلومات؛ و تُعد من الجهات المؤثرة في تشكيل الرأي العام.
التمويل	المؤسسات الممولة	عال	منخفض	تنفيذ المشاريع يعتمد على تمويل المؤسسات لكنه يمثل حصة محدودة من محفظتها

- يعرض التحديد والتصنيف الأولي لأصحاب المصلحة الأولي في الجدول 3، وسيستمر تحديثه طوال فترة عمل المشروع. يقترح الجدول أيضا أساليب المشاركة التي تعتبر الأكثر فعالية لكل مجموعة من أصحاب المصلحة، كما يلي:
- تُعد الاجتماعات الفردية هي الطريقة الانسب لتلك المنظمات التي تتميز بتأثير كبير على تطوير المشروع .
 - يتم اختيار مناقشات مجموعات التركيز لإشراك أصحاب المصلحة الذين يتميزون بعدد كبير وتجانس نسبي.
 - يمكن استخدام النشرات التعريفية/المطويات والمراسلات الرسمية لإشراك مع أصحاب المصلحة الثانويين.

الجدول 3: نهج إشراك أصحاب المصلحة

فئة أصحاب المصلحة	النهج	طريقة الاشتباك
الأعمال المحلية	يجب الرجوع إليه	مناقشات مجموعات التركيز
المنظمات غير الحكومية	يجب ابلاغه	مناقشات مجموعات التركيز
المجتمعات المحلية (سكان/المجتمع)		مناقشات مجموعات التركيز
الجهات التنظيمية الوطنية / الهيئات و سلطات التصاريح	يجب أن يتم اشراكه	الاجتماعات الفردية
لمؤسسات التمويل المالية	يجب أن يتم اشراكه	الاجتماعات الفردية
الجهات المشرفة على الأنشطة المرتبطة	الأطراف الفاعلة الرئيسية	الاجتماعات الفردية
الحكومة المحلية	الأطراف الفاعلة الرئيسية	الاجتماعات الفردية
مقدمو الرعاية الصحية	يجب ابلاغه	المراسلات الرسمية
المؤسسات التعليمية	يجب ابلاغه	النشرات التعريفية/المطويات والمراسلات الرسمية
وسائل الإعلام	يجب ابلاغه	مناقشات مجموعات التركيز
العمال	الأطراف الفاعلة الرئيسية	الاجتماعات الفردية
الفئات الضعيفة		مناقشات مجموعات التركيز

7- عملية إشراك أصحاب المصلحة

نظرا لأن إشراك أصحاب المصلحة هو عملية مستمرة، فإن أنشطة المشاركة المستقبلية خلال فترة ما قبل الإنشاء والتعبئة والانشاء والتشغيل ستضمن أن أنشطة الكشف عن المعلومات والتشاور تكون فعالة وذات معنى لجميع الأطراف المعنية طوال عمر المشروع.

7-1 الاستشارة السابقة خلال مرحلتي التحديد النطاق و ESIA

تم بدء أنشطة التشاور الأولية مع أصحاب المصلحة في مرحلتي تحديد النطاق و دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي. الجدول 4 ادناه يعرض نتائج أنشطة التشاور مع أصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، يعرض الملحق 1 نتائج اجتماع الإفصاح عن دراسة تقييم التأثير البيئي والاجتماعي حتى الآن.

الجدول 4: ملخص لأنشطة التشاور مع أصحاب المصلحة حتى الآن

الموضوع	النقاشات
2025/11/3: محافظة الالمنيا	
	<ul style="list-style-type: none"> • شمل الاجتماع رؤساء الدوائر المعنية في المحافظة. وشملت هذه: <ul style="list-style-type: none"> - الأمين العام لمحافظة المنيا - وحدة البيئة في المحافظة - الفرع الإقليمي لجهاز شئون البيئة - إدارة التخطيط الحضري في المحافظة - وحدة كفاءة الطاقة في المحافظة - وحدة نظام معلومات المحافظة - قسم توظيف الشباب - مركز معلومات المحافظة - مكتب العمال - مديرية التضامن الاجتماعي • شملت القضايا التي أثرت ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> - تصنيف المشروع وفقا لإرشادات جهاز شئون البيئة - مسؤوليه الانشاء و التشغيل لخط النقل الهوائي - عدد ومؤهلات القوى العاملة المطلوبة - الطلب اليومي على المياه في المشروع - مدي إمكانية وصول العمال الي موقع المشروع نظرا لبعده الكبير عن التجمعات السكنية. - آلية الإعلان عن الوظائف - سكن العمال - التبعية الإدارية لمنطقة موقع المشروع - طرق الوصول الحالية لموقع المشروع <p>مكتب الأمين العام</p> <p>العمال</p> <p>تصنيف المشروع</p> <p>خط الربط الهوائي (المنشأة المرتبطة)</p> <p>سكن العمال</p> <p>إدارة المخلفات والتخلص منها</p> <p>إدارة المياه ومياه الصرف الصحي</p> <p>طرق الوصول إلى المشروع</p>

النقاشات	الموضوع
<p>المناقشات/الردود</p> <ul style="list-style-type: none"> - بعد المناقشة مع ممثل الفرع الإقليمي لجهاز شؤون البيئة ، تم التأكيد على أن فئة المشروع هي فئة ب محددة وفقا لقوائم تصنيف المشاريع التي صدرت في يونيو 2023. وبناء عليه، لن تتطلب EEAA تنظيم اجتماع إفصاح عام. - سيصل عدد العمال إلى 5000 عامل خلال ذروة عمليات الإنشاء وحوالي 100 خلال مرحلة التشغيل. - تشمل مؤهلات العمالة المطلوبة عمالة غير ماهرة وشبه ماهرة لأعمال الإنشاء، بالإضافة إلى مؤهلات فنية عالية المهارة لتركيب ألواح الطاقة الشمسية بالإضافة إلى مهندسي إدارة المشاريع. - أوضح فريق المشروع أنه سيتم تشجيع المقاولين الرئيسيين والمقاولين من الباطن على استقطاب العمالة من المجتمعات المحيطة. - نظرا لبعيد الموقع، أشار الحضور الي أن إنشاء معسكر سكني داخل الموقع هو الخيار الأنسب لاقامة العمال. بالإضافة إلى ذلك، فإن أقرب التجمعات السكنية (على بعد حوالي 50 كم) هي مجتمعات صغيرة ولن تستطيع استيعاب أعداد كبيرة من العمال. - من المقترح أن تتم آلية الإعلان عن فرص العمل واستلام طلبات العمال من خلال إدارة تشغيل الشباب في المحافظة. - أفاد رئيس مديرية القوى العاملة بوجود قاعدة بيانات تشمل فئات مختلفة من مقاولي الإنشاء وتخصصاتهم. - أوضح فريق المشروع أن الاحتياجات التقديرية من المياه خلال مرحلة الإنشاء يبلغ حوالي 120 متر مكعب/يوم. واقترح الحضور استخدام المياه الجوفية لتلبية احتياجات المشروع لتجنب النقل اليومي المياه اليومي من أقرب محطة معالجة مياه تقع في طوخ الخيل على بعد حوالي 49 كم من الموقع. - يمكن الوصول إلى المشروع عبر الطريق الرئيسي- طريق الصعيد الصحراوي الغربي -على بعد حوالي 40 كم شرق موقع المشروع، ثم عبر طريق العين (قيد الإنشاء). 	

الموضوع	النقاشات
2025/4/11: اجتماع في ATLAS ومع المستثمرين المحليين في الأنشطة الزراعية المحيطة	
شركة أطلس	<ul style="list-style-type: none"> - عقد اجتماع مع مدير شركة أطلس للمساحة والهندسة والمقاولات العامة - تناولت المناقشات آبار المياه الجوفية في الأنشطة الزراعية المحيطة وإمكانية استخدام المياه الجوفية من قبل المشروع.
المستثمرون المحليون	<p>ضم الاجتماع ممثلين عن الأنشطة الزراعية المحيطة. القضايا التي أثرت شملت:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الطلب على الطاقة في المنطقة و إمكانية لمساهمة المشروع لدعم احتياجات الطاقة للأنشطة الزراعية المحيطة - موارد المياه الجوفية و جودتها - مرافق إدارة المياه والصرف الصحي والمخلفات - توفر العمالة و إمكانية إسكانها داخل المجتمعات <p>المناقشات/الردود :</p> <ul style="list-style-type: none"> - أستقر الحضور عما إذا كان بإمكان المشروع تزويد الأنشطة الزراعية المجاورة بالطاقة اللازمة. وتم توضيح أن المشروع سيقوم بتفريغ الطاقة المولدة إلى الشبكة القومية للكهرباء وليس إلى المستخدمين الأفراد. - تم توضيح أن المشروع سيدعم بشكل عام الطلب الوطني على الطاقة. - فيما يتعلق بإمدادات المياه، أفاد الحضور بوجود العديد من آبار المياه الجوفية المرخصة في المنطقة تستخدم من قبل الأنشطة الزراعية المحيطة. واقترحوا بأنه بدلا من نقل المياه بالصهاريج ة، يمكن لمشروع الطاقة الشمسية شراء المياه من الآبار المجاورة. و أفاد فريق المشروع بأن هذا الخيار يمكن دراسته بما في ذلك سحب المياه المسموح به من الآبار المختلفة. - و ذكر إن أقرب محطة معالجة مياه للصرف الصحي في قرية طوخ الخيل و يمكنها استقبال مياه الصرف الناتجة عن المشروع. - كما يقع أقرب مدفن للمخلفات في قرية بلنصورة على بعد حوالي 50 كم شرق الموقع.
2025/11/5: وحدات صفت الخمار و طوخ الخيل المحلية - محطة معالجة مياه طوخ الخيل	
وحدة صفت الخمار المحلية	<ul style="list-style-type: none"> - عقد الاجتماع بعد أنذكر أن المشروع مرتبط إداريا لوحدة صفت الخمار المحلية

الموضوع	النقاشات
	<ul style="list-style-type: none"> - بعد مراجعة الخرائط المختلفة، أفاد السيد الحسيني محمد خلف، رئيس الوحدة المحلية، أن المشروع يتبع إداريا لوحدة طوخ الخيل المحلية وليس صفط الخمار. - وبناء عليه، اقترح السيد خلف لقاء السيد محمد سميح، رئيس وحدة طوخ الخيل المحلية، ورافق الفريق إلى طوخ الخيل.
	<p>وحدة طوخ الخيل المحلية</p> <ul style="list-style-type: none"> - يتبع موقع المشروع إداريا لوحدة طوخ الخيل المحلية. - ويقدر عدد سكان طوخ الخيل بحوالي 95,000 نسمة. الغالبية العظمى من السكان يعملون كمزارعين. - تضم الوحدة المحلية مدرسة ابتدائية واحدة، ومدرسة إعدادية واحدة، ومدرسة ثانوية واحدة. ولا توجد مدارس فنية في المنطقة. - تخدم المنطقة محطة واحدة لمعالجة مياه الشرب، وتوجد محطة معالجة مياه صرف صحي واحدة قيد الإنشاء حاليا ولم تبدأ العمل بعد. تستخدم المنطقة حاليا خزانات أرضية للتخلص من مياه الصرف المنزلي. - يذكر إن المنطقة تعاني من نقص متكرر في المياه، خاصة في فصل الصيف، عندما يزداد استهلاك المياه ولا تتمكن محطة المياه من تلبية هذا الطلب الموسمي المتزايد.

	<p>- تم تأسيس المحطة في عام 2007 بطاقة تبلغ حوالي 5,184 متر مكعب/يوم.</p> <p>- تقع على بعد حوالي 49 كم من موقع المشروع.</p> <p>- يتم معالجة المياه من خلال مرشحات رملية و إضافة جرعات الكلور</p> <p>- يذكر إن سعة المحطة لم تتم زيادتها منذ ترفع منذ تأسيسه ولا توجد خطط حالية للتوسع لتلبية الطلب المتزايد باستمرار على السكان.</p> <p>- ليس من المؤكد أن هذه المحطة قادرة على تلبية متطلبات المياه الخاصة بالمشروع أثناء أنشطة الإنشاء .</p> <p>- توجد محطة أكبر في قرية طوة ، بسعة تبلغ حوالي 8,000 متر مكعب/يوم.</p>	<p>محطة مياه طوخ الخيل</p>
--	--	-----------------------------------

الموضوع	النقاشات
	2026/3/16 مجلس مدينة المنيا
	<p>الحضور</p> <ul style="list-style-type: none"> – نائب رئيس مجلس مدينة المنيا – رئيس قسم البيئة – مدينة المنيا – رئيس قسم البيئة – مدينة أبو قرقاص <p>• شملت الموضوعات التي نوقشت ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> – احتياجات المشروع من المياه وقدرات شركات معالجة المياه القائمة في مدينتي المنيا وأبو قرقاص . أشار رئيس مجلس مدينة المنيا إلى ضرورة قيام المشروع بتقديم طلب إلى شركة مياه المنيا يوضح فيه الاحتياجات المائية المطلوبة . وأفاد بأن شركة المياه ستتمكن من تأمين هذه الاحتياجات. – قدرة إدارة المخلفات بمدينة المنيا: أفاد رئيس إدارة البيئة في مجلس مدينة المنيا بأن هناك حاليا مدفنا صحيا للمخلفات الصلبة قيد الإنشاء في منطقة طوخ الخيل. توجد مكبات مخلفات أخرى في بالانصورة في أبو قرقاص وملوي . – القوى العاملة المطلوبة: تمت الإشارة بأن يتم الإعلان عن الوظائف، وتحديد مؤهلات العمالة، واستلام طلبات العمال من خلال مكتب القوى العاملة بمحافظة المنيا. – إقامة العمال: أشير الي أن الإقامة داخل القرى الأقرب ليس خيارا مفضلا، ويرجع ذلك أساسا الي أن المساكن في القرى هي في الغالب منازل عائلية ولا تتيج إيجارا للوافدين من خارج القرية. وفي هذا الصدد، يوصي بالإقامة داخل المناطق الحضرية بالمنيا و أبو قرقاص حيث تتوفر وحدات سكنية للإيجار – معالجة مياه الصرف الصحي: يتم معالجة مياه الصرف الصحي لمدينة المنيا في محطة تالا لمعالجة مياه الصرف الصحي و التي تبلغ سعتها 53,600 متر مكعب/يوم، ويمكن أن تستوعب مياه الصرف الناتجة عن المشروع في فترة ذروة الإنشاء .
	<p>– تبلغ الطاقة الإجمالية لمحطات معالجة المياه في المنيا وأبو قرقاص 313,240 و 106,320 متر مكعب/يوم على التوالي.</p> <p>– يضم مركز المنيا على ما مجموعه 15 محطة لمعالجة مياه الشرب. تتراوح قدراتها من 2000 إلى أكثر من 100,000 متر مكعب/يوم، منها خمسة فقط لديها سعة تزيد عن 20,000 متر مكعب/يوم.</p> <p>– من ناحية أخرى، لدى مركز أبو قرقاص محطتان فقط لمعالجة مياه الشرب بسعة 4,320 و 102,000 متر مكعب يوميا.</p> <p>– تركزت المناقشات على قدرة أقرب محطات معالجة المياه على تلبية احتياجات المشروع من المياه. نصح مهندس بأن احتياجات المياه اليومية، التي تبلغ حوالي 500 متر مكعب/يوم، لا يمكن تلبيتها من خلال إحدى محطات معالجة المياه القريبة.</p> <p>رئيس مجلس إدارة شركة المنيا للمياه والصرف الصحي</p>

الموضوع	النقاشات
	<ul style="list-style-type: none"> - وفي هذا الصدد، يحتاج المشروع إلى التنسيق المسبق مع شركة المياه لتمكين التخطيط لتوريد المياه من عدة محطات معالجة داخل المحافظة. - هناك خياران للحصول على المياه، وهما من خلال التعاقد المباشر مع شركة المياه لإمداد المياه و في هذه الحالة، يمكن توفير المياه من المحطات التي تسمح طاقتها الإنتاجية بذلك، وستستخدم شركة المياه شاحناتها الخاصة. أو يمكن للمشروع التعاقد مع شركة خاصة تستخدم شاحناتها لنقل المياه من نقاط تحدها شركة المياه.
	<p>شملت المناقشات المواضيع التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تصنيف المشروع حيث تم تصنيف المشروع ضمن فئة ب محددة وفقا للنظام الوطني لتقييم التأثير البيئي و الاجتماعي. - سكن العمال: أشار المهندس رئيس الفرع الإقليمي بإمكانية توفير السكن داخل مراكز المدن في المنيا. كما أن إنشاء معسكرات للعمال داخل موقع المشروع، على غرار ما هو متبع في المشروعات الزراعية بالمنطقة، من شأنه تقليل تكاليف النقل نظرا لبُعد المسافات بين الموقع ومراكز مدينة المنيا. - النقل: تم الإشارة إلى أن محوري سمالوط وملوي الجديدين يمكن استخدامهما لنقل مكونات ألواح الطاقة الشمسية و أنظمة تخزين الطاقة سواء من موانئ العين السخنة أو سفاجا. - العمالة: تم الإشارة الي توفر ر العمالة غير الماهرة في محافظة المنيا، بينما سيتطلب توفير العمالة الفنية عالية المهارة و المتخصصة من خارج المحافظة.
	<p>رئيس الفرع الإقليمي لجهاز شئون البيئة</p> <p>رئيس قسم البيئة - محافظة المنيا</p> <p>المنظمات غير الحكومية</p> <ul style="list-style-type: none"> - عقد اجتماع مع منظمات غير حكومية مختلفة تعمل في مجالات دعم مختلفة للمجتمع . شملت المناقشات القضايا التالية: - العمالة: قد يجذب المشروع عمال الإنشاء المهرة في المحافظة، مما قد يؤثر سلبا على أنشطة الإنشاء الأخرى. ومع ذلك، تم توضيح أن الطبيعة المؤقتة لأنشطة الإنشاء لا يتوقع أن يكون لها تأثير كبير على الأنشطة الإنشائية الأخرى - بناء القدرات: أثرت مسألة تتعلق بإمكانية توفير تدريب لطلاب المدارس التقنية لتأهيلهم للعمل في المشروع. تم توضيح أنه نظرا لإطار زمني محدود نسبيا لبناء المشروع، يمكن توفير بناء القدرات ضمن نطاق خطط المسؤولية الاجتماعية للمشروع . - تم التأكيد على أهمية تطبيق مدونة سلوك للعمال في حال سكن العمال داخل المجتمعات الحضرية للحد من الاحتكاكات المحتملة مع المجتمع، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي.

الموضوع	النقاشات
	<p>– دور المنظمات غير الحكومية: أشار الحضور إلى أن المنظمات قد تلعب دورا في توعية المجتمعات المحلية بالمشروع وتوفير المعلومات حول المهارات المطلوبة للمشروع. كما يمكنهم لعب دور فيما يتعلق بتحديد المجالات المحتملة لدعم خطط المسؤولية المجتمعية للمشروع علاوة على ذلك، يمكن للمنظمات غير الحكومية دعم المشروع من خلال مراقبة العديد من القضايا بما في ذلك سلوك العمال أو تأثيرهم على تكاليف الإيجار. و يمكن مناقشة الاتفاق مع المشروع بشأن القضايا التي يجب مراقبتها في الوقت المناسب. كما يمكن للمنظمات غير الحكومية أيضا المساهمة في تدريب الأفراد على المهارات العامة مثل الإسعافات الأولية.</p> <p>– توظيف الأفراد ذوي الإعاقات الجسدية أو الذهنية: على الرغم من أن حصة التوظيف المطلوبة قانونا تبلغ 5٪، إلا أنه لا يتوقع أن تنطبق هذه الحصة على المشاريع الفردية خاصة في مرحلة الإنشاء، بل يتم تطبيقه على إجمالي العمالة لدي المقاولين. أما أثناء مرحلة التشغيل، قد تتوفر وظائف أكثر استدامة و تعتمد على الحالة الفردية لكل فرد.</p>
2026/3/17 – السلطة الحضرية الجديدة لمنيا	
	<p>شملت المناقشات المواضيع التالية:</p> <p>– سعة معالجة المياه: تم الإشارة إلى أن السعة التصميمية لمدينة المنيا الجديدة تبلغ حوالي 95,000 متر مكعب/يوم علي ان يتم تشغيلها على مرحلتين بسعات 45,000 و 50,000 متر مكعب/يوم. و يبلغ الإنتاج الحالي للمرحلة الأولى حوالي 36,000 متر مكعب/يوم.</p> <p>– كما تم الإفادة بأن أنشطة الإنشاء داخل مدينة المنيا الجديدة لا تزال مستمرة ولم تصل بعد إلى أقصى طاقتها التشغيلية. وبالتالي، فإن السعة الزائدة الحالية تجعل من السهل تلبية احتياجات المياه. كما تتوفر قدرة كافية لمعالجة مياه الصرف الصحي</p>

الموضوع	النقاشات
	<ul style="list-style-type: none"> - كما أشير إلى أن عددا كبيرا من المباني القائمة غير مأهول حتي الآن ، مما يوفر سكنا كافيا للعمال. ومع ذلك، تم التوصية بتجنب تركيز عدد كبير من العمال (وخاصة العمال غير المهرة) في حي واحد لتفادي الاضطرابات المحتملة داخل المجتمعات. - قد تشمل الآثار السلبية المحتملة للمشروع زيادة تكلفة عمالة الإنشاء. ومع ذلك، وبسبب الطبيعة المؤقتة لأنشطة الإنشاء، لن تكون هذه التأثيرات ذات أهمية كبيرة. - إدارة المخلفات: هناك موقعان للتخلص من المخلفات الصلبة ومخلفات الإنشاء. - فيما يتعلق بالخدمات الطبية، يوجد مستشفى متخصص واحد فقط، وهو مستشفى امراض القلب والصدر، داخل مدينة المنيا الجديدة. كما توجد خطط لإنشاء مستشفى مركزي في عام 2027. بالإضافة إلى ذلك، توجد عدة وحدات صحية صغيرة يمكنها تقديم خدمات الإسعافات الأولية.

7-2 خطة إشراك أصحاب المصلحة

سيقوم المشروع بتعبئة موارد تشمل مدير للجوانب البيئية و الاجتماعية مقره القاهرة، يزور الموقع بشكل متكرر، ومسؤول تواصل مجتمعي (CLO)، ويفضل أن يكون من المجتمع المحلي. وسيكون مسؤول التواصل المجتمعي مسؤولاً عن تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. ستركز أنشطة المشاركة على:

- نشر معلومات المشروع.
- مناقشة التأثيرات والمخاطر المحتملة وكيفية إدارتها.
- استطلاع الآراء والمخاوف حول المشروع وأنشطته.
- بناء الثقة بين المشروع وأصحاب المصلحة بما في ذلك المجتمعات.
- إنشاء آلية فعالة لتحليل الملاحظات وآلية لمعالجة الشكاوى.

سيتم شرح النهج والبرنامج الخاص بإشراك أصحاب المصلحة الذي سيتم استخدامه أدناه.

7-2-1 قنوات إشراك أصحاب المصلحة

سيتم استخدام قنوات الاتصال التالية

الآلية	الوصف
وسائل التواصل الاجتماعي	يمكن استخدام صفحة الفيسبوك الرسمية لمحافظة المنيا كمصدر رئيسي للمعلومات. هناك أيضا مجتمعات على فيسبوك يمكن استخدامها.
بيان صحفي عبر الشركة	الموقع الإلكتروني للمشروع، الذي يحتوي على معلومات رئيسية وتحديثات للمشروع. يمكن العثور على تحديثات المشروع على موقع المشروع الإلكتروني.
النشرات التعريفية/المطويات	سيتم نشر الوظائف الشاغرة وغيرها من المعلومات حول المشروع على صفحة المحافظة الإلكترونية ومكاتب العمل المحلية، والمنظمات غير الحكومية، ووسائل التواصل الاجتماعي
لقاء مباشر (وجه لوجه)	التواصل المباشر عادة ما يكون وسيلة مفضلة للتواصل مع المجتمعات. يعتزم المشروع إلى تعيين منسق تواصل مجتمعي لتيسير و تعزيز فعالية اللقاءات المباشرة مع أفراد المجتمع.
مناقشات مجموعات التركيز مع الفئات الضعيفة	سيعقد المشروع اجتماعات سنوية لممثلي الفئات الضعيفة مثل كبار السن، والنساء، والأشخاص غير المتعلمين، وذوي الاحتياجات الخاصة، وأي أفراد من المجتمع قد لا يتمكنون من المشاركة في الاجتماعات الرسمية.

بالإضافة إلى ما سبق، سيتم إتاحة نموذج لتقديم الشكاوى في مواقع رئيسية مثل مكاتب الوحدات المحلية، والمنظمات غير الحكومية، ومؤسسات القطاع الخاص/المؤسسات المهنية، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للمشروع. و سيتولى مسئول التواصل المجتمعي مسؤولية المتابعة الدورية مع هذه الجهات المختلفة لجمع الشكاوى.

يوفر الملحق (2) نموذجاً لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة

7-2-2 موارد إشراك أصحاب المصلحة

يتطلب تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة طريقة منهجية لإعلام أصحاب المصلحة ومشاركتهم وأخذ ملاحظاتهم ومراجعة الخطة حسب الحاجة. سيقوم صاحب المشروع بتعيين مسؤول/فريق تواصل مجتمعي وسيكون مقره في مدينة المنيا. سينسق فريق التواصل المجتمعي مع فرق المشروع الخاصة بالموارد البشرية والبيئة والمجتمع.

يتولى مسؤول/مسؤولو التواصل المجتمعي مسؤولية الإدارة اليومية والتواصل المباشر مع المجتمع. وسيكون مسؤول التواصل المجتمعي نقطة التواصل الرئيسية في المنيا. حيث سيقود أنشطة إشراك أصحاب المصلحة ويعمل على بناء علاقات قوية ومستدامة والحفاظ عليها مع السكان المحليين والشركات والمنظمات غير الحكومية ومجموعات أصحاب المصلحة الأخرى. كما يكون مسؤولاً عن ضمان تفعيل إجراء ملاحظات المجتمع وفعاليتها.

سيتولى مسؤول التواصل المجتمعي المسؤوليات التالية:

- معالجة أي شكاوى تعبر عنها المجتمعات المحلية من خلال الية معالجة الشكاوى.
- تحديد أي قضايا بيئية واجتماعية جديدة مهمة قد تطرأ مع تقدم سير المشروع.
- الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بالمشاورات.
- أعداد تقارير داخلية وخارجية عن الأداء الاجتماعي.

كما سيقوم مسؤول التواصل المجتمعي بإعداد و حفظ سجل أصحاب المصلحة للمشروع و سيتم تحديثه شهريا. سيكون بمثابة سجل لجميع عمليات التشاور والمشاركة التي تتم لصالح المشروع.

الجدول 5 فيما يلي يوضح الأدوار والمسؤوليات الخاصة بتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة.

الجدول 5: الأدوار والمسؤوليات لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة

الطرف المسؤول	الأدوار والمسؤوليات
إدارة المشروع	<ul style="list-style-type: none"> الإشراف على التنفيذ العام لخطة مشاركة أصحاب المصلحة، بما في ذلك التواصل المستمر مع مسؤولي العلاقات المجتمعية. ضمان توفر الموارد المطلوبة (المالية، البشرية، واللوجستية) لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة المشاركة في تنفيذ متطلبات آلية شكاوى أصحاب المصلحة حسب ما ينطبق بما في ذلك التوقيع نماذج تسوية الشكاوى.
مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> التحديث الدوري لخطة مشاركة أصحاب المصلحة والية الشكاوى تنفيذ ومراقبة استراتيجيات تبادل المعلومات والمشاركة بين أصحاب المصلحة. رفع التقارير إلى إدارة المشاريع التنسيق بين الحكومة والممولين
مسؤول التواصل المجتمعي (ذكر وأنثى)	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في تحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة حسب الحاجة خلال دورة حياة المشروع، بما في ذلك التخطيط والإنشاء والتشغيل والاعلاق. المسؤولية العامة لتنفيذ متطلبات خطة مشاركة أصحاب المصلحة التفاعل المباشر مع المجتمع إجراء عمليات التدقيق الداخلي الشهرية والتقارير لإدارة الشؤون البيئية و الاجتماعية التنسيق مع فريق مقاول الانشاء
مقاول الانشاء/ مشغل المقاول	<ul style="list-style-type: none"> يلعب مقاول الانشاء والمقاولون من الباطن دوراً في معالجة شكاوى المجتمع المتعلقة بالقوة العاملة لديهم و رفع التقارير بشأنها إلى مسؤول العلاقات المجتمعية.

الملحق 3 يقدم نموذجاً للسجل المقترح.

7-2-3 خطة عمل التواصل مع أصحاب المصلحة

الجدول 6 فيما يلي يعرض التوقيت الزمني للمشاركة مع الأطراف المعنية المختلفة فيما يتعلق بمراحل المشروع. بالإضافة إلى ذلك، تعرض خطة عمل إشراك أصحاب المصلحة لتشمل أصحاب المصلحة المعنيين، وأهداف التشاور مع كل مجموعة، وأساليب وأدوات التواصل، والإطار الزمني والجهة المسؤولة عن إجراء مثل هذه المشاورات.

الجدول 6 التوقيت الزمني للمشاركة لمختلف أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	مرحلة التصميم	مرحلة الإنشاء	مرحلة التشغيل
الأعمال المحلية	✓	✓	X
الأنشطة الزراعية	X	✓	X
المنظمات غير الحكومية	✓	✓	X
سكان المجتمعات المحلية	✓	✓	✓
الجهات التنظيمية الوطنية / الهيئات و سلطات التصاريح	✓	✓	X
وزارة النقل - الطرق والجسور	✓	✓	X
وزارة الداخلية - إدارة المرور	✓	✓	X
الشركة المصرية لنقل الكهرباء	✓	✓	✓
شركة المياه والصرف الصحي	✓	✓	✓
أصحاب المصلحة الآخرون المعنيون (الحكومات المحلية و الجهات الرقابية في الوحدات المحلية بمحافظة المنيا)	✓	X	X

الجدول 7: خطة عمل التواصل مع أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	القضايا أو المخاوف المحتملة	الرسائل الرئيسية	آلية التواصل	التكرار	المسؤولية
أصحاب المصلحة الرئيسيون					
الأعمال/الشركات المحلية	إدارة توقعات المقاولين المحليين تقييم قدرات الموردين المحليين المعنيين وحد المقاولين على زيادة المحتوى المحلي	الكشف عن معلومات حول تحديثات المشروع و التعيين واحتياجات تطوير المشروع	المنشورات اجتماعات	ثلاث مرات قبل مرحلة ما قبل الإنشاء، مع الموردين والمقاولين المعنيين و عند الحاجة أثناء مرحلة الإنشاء	فريق المشروع المعني، مسؤول التواصل المجتمعي
الأنشطة الزراعية	التأثيرات المتعلقة بكثافة المرور أثناء الإنشاء	معلومات حول آلية الشكاوى	المنشورات	مرة واحدة قبل بدء الإنشاء	مسؤول التواصل المجتمعي
المنظمات غير الحكومية	مبادرات الاستثمار المجتمعي. المساعدة في التواصل مع الفئات الضعيفة	معلومات المشروع و الإفصاحات، الأنشطة المحتملة للمسؤولية الاجتماعية للشركة و الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك آلية الشكاوى	اجتماعات فردية، مناقشات مجموعات التركيز ، إعداد منشورات باللغة العربية تتضمن تحديثات حول المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية	حسب الحاجة	فريق المشروع المعني، مسؤول التواصل المجتمعي
العمال	مخاطر الصحة والسلامة المهنية، مدونة السلوك وآلية شكاوى العمال، الفوائد الاقتصادية	معلومات المشروع ومتطلبات الصحة والسلامة و الإفصاح عن آلية الشكاوى	- تدريبات تعريفية - الاجتماعات الداخلية / محادثات ما قبل العمل	- عند التوظيف - بشكل مستمر أثناء الإنشاء والتشغيل	فريق الصحة والسلامة والبيئة بالمشروع / فريق المقاول حسب الاقتضاء
المجتمعات المحلية (السكان/المجتمع)	توفير القوى العاملة، الضغط على الطرق والمرافق التأثير الاجتماعي لتدفق العمال	الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك آلية الشكاوى، واحتياجات العمالة في المشاريع، وأنشطة المسؤولية الاجتماعية المحتملة	- مناقشات مجموعات التركيز ، المنشورات - المشاركة المستمرة من قبل مسؤول التواصل المجتمعي	مرة قبل الإنشاء (سيتم تحديثه عند الحاجة)	فريق المشروع المعني، مسؤول التواصل المجتمعي

أصحاب المصلحة	القضايا أو المخاوف المحتملة	الرسائل الرئيسية	آلية التواصل	التكرار	المسؤولية
أصحاب المصلحة الثانويون					
الحكومة الإقليمية (محافظة المنيا، مجالس مدينتي المنيا وأبو قرقاص)	تجديد الترخيص، الأمن، فرص العمل والأعمال، مبادرات الاستثمار المجتمعي	الافصاح عن المعلومات المتعلقة بتحديثات المشروع وتطويرها	اجتماعات فردية، مراسلات رسمية مكتوبة	نصف سنوية أو حسب الحاجة	فريق المشروع ذو الصلة
هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة	إصدار تصاريح التشغيل	الافصاح عن المعلومات حول تحديثات المشروع وتطويرها	اجتماعات فردية، مراسلات رسمية مكتوبة	<ul style="list-style-type: none"> - خلال اعداد دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي - إصدار تصريح التشغيل حسب الحاجة 	مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية وفريق المشروع ذو الصلة
جهاز شئون البيئة	الموافقة علي دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي، متابعة المشروع، وفحص خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	الافصاح عن معلومات حول تحديثات المشروع وتطويرها	اجتماعات فردية، مراسلات رسمية مكتوبة،	<ul style="list-style-type: none"> - خلال مرحلة تحديد النطاق واعداد دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي - نصف سنويا أو حسب الحاجة 	مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية لدي المشروع
مكتب العمال المحلي	فرص العمل والأعمال، تصاريح العمل.	الافصاح عن معلومات حول تحديثات المشروع وتطويرها	اجتماعات فردية، مراسلات مكتوبة	قبل التعاقد من الباطن. نصف سنوي أو حسب الحاجة	مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية ، مسؤول التواصل المجتمعي وممثلو الموارد البشرية بالمشروع
مقدمو خدمات الرعاية الصحية	التعامل مع إصابات الطوارئ والأفراد في الموقع أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعلقة بصحة المجتمع	المخاطر والتأثيرات الصحية وخطط التخفيف	اجتماعات فردية، مراسلات مكتوبة.	حسب الحاجة	مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية ، ومسؤول التواصل المجتمعي
مزودو التعليم (وخاصة التقنيين) /معاهد التدريب المهني	تحديثات المشروع، الفرص المتاحة	متطلبات المهارات وفقا لمعلومات وافصاحات المشروع	الاجتماعات الفردية	حسب الحاجة	مدير الشؤون البيئية و الاجتماعية ، وممثلو الموارد البشرية للمشروع ومسؤول التواصل المجتمعي

أصحاب المصلحة	القضايا أو المخاوف المحتملة	الرسائل الرئيسية	آلية التواصل	التكرار	المسؤولية
جهات أخرى ذات صلة بالمرافق: (وزارة النقل إدارة الطرق والجسور، إدارة المرور بوزارة الداخلية) شركة المياه والصرف الصحي المحلية	تحديثات المشروع ومتطلبات المرافق والتخطيط	الافصاح عن معلومات الإنشاء والجدول الزمني والوقت للمشروع واحتياجاته	اجتماعات فردية، مراسلات مكتوبة	حسب الحاجة	فريق المشروع ذو الصلة

8- آلية معالجة شكاوى المجتمع (GRM)

لا تُعد آلية معالجة الشكاوى (GRM) الأداة الأساسية لمعالجة المظالم. فمن الناحية المثالية، يتم تقليل الشكاوى من خلال إدارة التأثيرات ومن خلال إشراك أصحاب المصلحة بصورة استباقية تهدف الي توقع القضايا المحتملة ومعالجتها قبل أن تتحول إلى شكاوى. وبناء عليه، يجب أن تكون آلية معالجة الشكاوى قائمة لاكتشاف ومعالجة الشكاوى التي لم يتم تقاؤها بهذه الطريقة.

تُعرف الشكاوى بأنها قضية أو مصدر قلق أو مشكلة أو ادعاء (متصورة أو فعلية) يرغب فرد أو مجموعة مجتمعية في أن تقوم الشركة أو المقاول بمعالجتها وحلها. ووفقًا لمتطلبات الأداء الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (2024) تهدف آلية الشكاوى (GM) "إلى حل المخاوف بسرعة، باستخدام عملية تشاورية مفهومة وشفافة ومناسبة ثقافيا وسهلة الوصول، وبدون تكلفة أو تعرّض لأي شكل من أشكال الانتقام للطرف الذي قدّم الشكاوى"⁹ ستسمح هذه الآلية أيضا بتقديم الشكاوى بشكل مجهول ومعالجتها.

يجب إنشاء آلية شكاوى المجتمع منذ بداية عملية إعداد دراسة تقييم التأثير البيئي و الاجتماعي وأن تكون سارية أثناء مراحل الإنشاء والتشغيل والاعلاق.

تغطي هذه العملية جميع مكونات وأنشطة المشروع، بما في ذلك الأنشطة التي ينفذها بها المقاولون والمقاولون من الباطن نيابة عن المشروع.

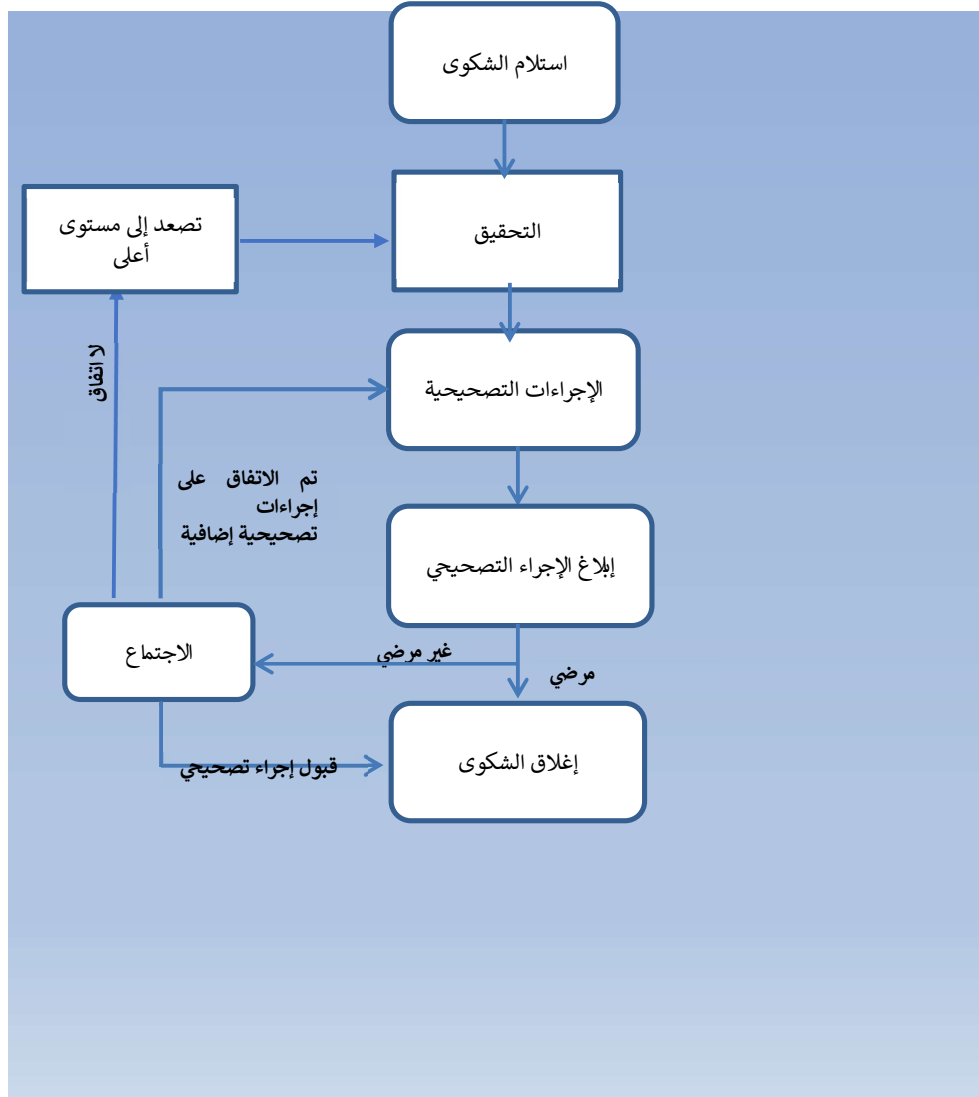
يجب أن يكون وقت الاستجابة بين بدء التحقيق في الشكاوى والتوصل إلى حل أقصلا ما يمكن¹⁰.

يمكن أيضا إنشاء قاعدة بيانات محوسبة لتسجيل جميع الشكاوى/و التظلمات الي جانب تاريخ إغلاق أو حل كل شكاوى. سيشمل ذلك الإجراءات المقترحة، والتاريخ المحدد لمعالجة الشكاوى، والتاريخ الفعلي للحل و الاعلاق، بالإضافة الي تقييم مدي فعالية الاستجابة لها. بمجرد تصميم قاعدة البيانات، سيتم تشغيلها، وسيتم تدريب فريق مختص على كيفية استخدامها.

شكل 3 يوضح نظام آلية الشكاوى المقترح للمشروع.

⁹ قانون IFC PS 2012، الفقرة 35 (آلية الشكاوى للمجتمعات المتضررة)

¹⁰ الإطار الزمني لحل الشكاوى يعتمد على طبيعة وحجم الشكاوى. ومع ذلك، كإرشاد، يجب أن يكون الإطار الزمني لحل الشكاوى ضمن نطاق الحل: خلال 30 يوما من استلام الشكاوى. مذكرة إرشادات إدارة شكاوى البنك الأوروبي لإعادة الإعمار



شكل 3: نظام آلية الشكاوى المقترح للمشروع

- يمكن تقديم الشكاوى كتابيا أو شفويا، حسب الحاجة. وسيقوم مسؤول الاتصال المجتمعي بتأكيد استلام الشكاوى بشكل فوري (خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة) ويشرح (كتابيا أو شفويا أيهما الأنسب) بإيجاز إجراءات المعالجة التي ستتبع، والتي قد تتطلب تحقيقا موضوعيا حسب الحالة، مع تحديد المدة المتوقعة للحل، والذي قد تختلف بحسب طبيعة الحالة، لكنها لن تتجاوز 15 يوما.
- يمكن أيضا تقديم الشكاوى بشكل مجهول
- سيتم وضع صندوق للشكاوى في موقع المشروع وكذلك في مواقع مختلفة (مثل الوحدات المحلية التي تقع ضمن نطاق تأثير المشروع أو في أماكن إقامة العمال في المدينة) لضمان سهولة وصول أعضاء المجتمع إليها. كما سيتم مشاركة ونشر هاتف مسؤول الاتصال المجتمعي على نطاق واسع عبر قنوات التواصل المختلفة الموضحة أعلاه، وكذلك على الشاحنات التي تخدم المشروع
- سيتم إتاحة نموذج الشكاوى في المواقع الرئيسية وكذلك على الموقع الإلكتروني للشركة. سيقوم نموذج الشكاوى بإبلاغ المجتمعات حول كيفية وأين يجب تقديم الشكاوى. الملحق (4) يقدم نمودجا لاستمارة الشكاوى.

- سيعرض على النساء فرصة الإبلاغ عن شكاوى وتلقي ملاحظات من ممثلة انثي.
- سيتم تسجيل جميع الشكاوى في سجل الشكاوى، مع توثيق بيانات مقدم الشكوى وحالته وعنوانه، ونوع صاحب المصلحة، وتاريخ وقوع الشكوى وتسجيلها، ووصف موجز للشكوى، وتفصيل ما إذا كانت الشكوى حالة فردية أو مستمرة / متكررة، والنتيجة المطلوبة؛
- سيتم توثيق إجراءات التحقيق في الشكاوى.
- بعد حل الشكوى، سيتم إبلاغ مقدمها بالنتيجة. مع تسجيل تاريخ الحل وملخص القرار في سجل الشكاوى. وفي حال عدم رضا مقدم الشكوى، يمكنه الاستئناف.
- سيتم إبلاغ جميع الأطراف المعنية بآلية تقديم الشكاوى من خلال مسؤول التواصل المجتمعي قبل وأثناء تنفيذ المشروع.
- سيتم مراجعة سجل الشكاوى شهريا لضمان تسجيل جميع الشكاوى والرد عليها. و يجب مراقبة تنفيذ التدابير المقترحة لمعالجتها و متابعة اغلاقها.

آلية الشكاوى من أصحاب المصلحة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، والتحرش الجنسي، والاستغلال والإساءة الجنسية سيتم التعامل مع المظالم المتعلقة ب: العنف ضد النساء والفتيات (VAWG)، العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)، الاستغلال الجنسي والإساءة (SEA) وفقا للمتطلبات أفضل الممارسات التي تتناول SEAH والعنف القائم على النوع الاجتماعي والممارسات الجيدة EBRD/IFC¹¹ معالجة العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي.

بالنسبة لأي شكاوى تتعلق بما سبق، سيتم النظر في الخطوات التالية:

- سيتلقى مسؤول/مسؤولو التواصل المجتمعي (ذكور/إناث) تدريباً مناسباً (قد يكون من خلال المجلس القومي للمرأة) حول كيفية التعامل مع قضايا العنف ضد النوع الاجتماعي و جمعها بسرية وتعاطف حتى يتمكن من الاستجابة بشكل مناسب لشكاوى الناجيات.
- تأكد من السرية طوال العملية.
- يجب عدم الكشف عن معلومات الناجيات أو تخزينها في سجل الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، إذا تم تقديم الشكاوى عبر نموذج شكاوى فسيتم إبقائها سرية.
- يجب على مسؤول التواصل المجتمعي مساعدة الناجي من خلال إحالته إلى جهات دعم مختصة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في المنطقة للحصول على الدعم بعد تلقي شكاوى من ناجية.
- سيقوم مسؤول التواصل المجتمعي ومدير المشروع (بدعم من الجهات ذات صلة و بموافقة الناجية) بالاتفاق على خطة للحل بالإضافة إلى تحديد الإجراء المناسب بحق المتسبب في الواقعة.

¹¹ البنك الأوروبي لأبحاث البناء، الممارسات الجيدة الناشئة للقطاع الخاص لمعالجة العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي،

<https://www.ebrd.com/news/2020/new-guidance-for-private-sector-on-addressing-risks-of-gender-based-violence-and-harassment.html>

9- آلية شكاوى العمال

آليات الشكاوى الخاصة بالعمال ستكون منفصلة عن آليات الشكاوى العامة. ومع ذلك، تنطبق عدة مبادئ رئيسية للإدارة على كل من شكاوى المجتمعات والعمال. يجب تطوير آلية شكاوى العمال لمعالجة القضايا أو الشكاوى التي يثيرها فريق العمل في المشروع. ويتعين على المقاول الرئيسي والمقاولين من الباطن إلى دمج آلية شكاوى الخاصة بشركة نفر في أنظمة إدارتهم. يجب على شركة نفر ضمان إتاحة الوصول إلى آلية شكاوى لجميع عمال المقاولين من الباطن. وقد يشمل ذلك فرض التزامات تعاقدية على المقاولين لإنشاء وتشغيل آليات الشكاوى.

يجب أن تستند آليات شكاوى المقاول الرئيسي والمقاولين من الباطن إلى نفس المبادئ الواردة في هذا المستند، ويجب أن تكون متاحة لجميع العمال، حتى أولئك الذين يعملون بعقود قصيرة الأجل أو المؤقتين.

يجب أن يكون جميع العمال على دراية بآلية الشكاوى عند التوظيف. يجب أن تكون تفاصيل كيفية عملها - بما في ذلك نقاط الاتصال المحدثة - متاحة بسهولة (على سبيل المثال، في كتيبات الموظفين وعلى لوحات الإعلانات في مواقع العمل الرئيسية).

يجب أن تشمل متطلبات آليات الشكاوى لدى العمال على الحد الأدنى:

- إمكانية الوصول لجميع العمال،
- إتاحة تقديم الشكاوى بسرية وتلك التي تتطلب تدابير حماية خاصة، مثل الإبلاغ عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
- الاستجابة الفعالة، أي حل الشكاوى بأقصر وقت ممكن
- عدم الانتقام ويسمح بإمكانية إخفاء هوية الشاكي
- إمكانية تصعيد الشكاوى إلى مستويات أعلى في المؤسسة

ستسمح الآلية بالوصول إلى مالك المشروع لأغراض التدقيق والمتابعة

10- الرصد والتقارير

10-1 الرصد

لضمان سير العملية السلسة وفعالية عملية إشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك تنفيذ جهود أنشطة الإفصاح والتشاور بشكل فعال ومستمر، سيتم اعتماد عملية للرصد والتحليل وإعداد التقارير من قبل المشروع.

سيتم مراقبة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة من خلال اجتماعات دورية مع أصحاب المصلحة. وخلال هذه الاجتماعات، سيطلب من أعضاء المجتمع تقديم ملاحظاتهم حول برنامج إشراك أصحاب المصلحة. المؤشرات التي ستستخدم لمراقبة تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ستشمل، ولكن لا تقتصر على:

- تواريخ نشر وتوزيع معلومات المشروع ومواقع التوزيع
- عدد أنشطة المشاركة (المكان، التواريخ وعدد المشاركين)
- عدد الرجال والنساء الذين حضروا كل اجتماع من الاجتماعات المذكورة أعلاه
- عدد وأنواع التعليقات من أصحاب المصلحة
- عدد وطبيعة أنشطة المشاركة مع أصحاب المصلحة الآخرين، مقسمة حسب فئة أصحاب المصلحة (الجهات الحكومية، السلطات المحلية، المنظمات غير الحكومية).
- القضايا التي أثارها المنظمات غير الحكومية وأصحاب المصلحة الآخرين، والإجراءات المتفق عليها وحالة تنفيذ تلك الإجراءات
- عدد الشكاوى الواردة من الأشخاص المتأثرين ومن أصحاب المصلحة الخارجيين
- عدد شكاوى المجتمع (1) المفتوحة، (2) المفتوحة لأكثر من 30 يوما، (3) تم حلها، (4) مغلقة، و(5) عدد الردود التي أرضت الشاكين، خلال فترة التقرير مصنفة حسب فئة الشكوى، الجنس، العمر و الموقع الجغرافي للمشتكى.
- تصنيف الشكاوى (حسب الموضوع - مثل الضوضاء/السلامة)، مع التفصيل حسب جنس المدعي
- عدد الشكاوى المقدمة من العمال، مصنفة حسب جنس العمال وموقع العمل
- عدد الشكاوى العمال (1) المفتوحة و(2) المفتوحة لأكثر من 30 يوما، (3) التي تم حلها، (4) المغلقة، و(5) عدد الردود التي لاقت رضا العمال، خلال فترة التقرير مصنفة حسب فئة الشكوى، والجنس، وعمر العاملين وموقع العمل.

10-2 التقارير

سيتم إجراء تقارير عن أنشطة إشراك أصحاب المصلحة طوال فترة تنفيذ المشروع. وسيساعد ذلك في دعم التحسين المستمر لعملية المشاركة ومساهمتها في تحسين أداء المشروع في المجال البيئي والاجتماعي. سيتم الإبلاغ باستمرار عن أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والتغييرات أو التحديثات المهمة في المشروع، واهتمامات أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى القضايا البيئية والاجتماعية ونشرها لجمهور أوسع بطريقة شفافة من خلال وثائق متاحة للعامة.

كما سيتم تلخيص جميع الشكاوى وتقديمها للإدارة شهريا

ستؤخذ جميع متطلبات خطة العمل عند الانتهاء من الإنشاء وأثناء التشغيل في الاعتبار عند إعداد تقرير سنوي¹² عن الأداء الاجتماعي والبيئي للمشروع. سيتم اعداد و نشر التقرير السنوي وأنشطة إشراك أصحاب المصلحة والتغييرات أو التحديثات المهمة في المشروع والقضايا البيئية والاجتماعية ونشرها لجمهور أوسع بطريقة شفافة من خلال وثائق متاحة للامة.

10-3 الترتيبات المؤسسية

كما ذكر في القسم 7.2.2 أعلاه، سيتم إدارة خطة مشاركة أصحاب المصلحة بواسطة مسؤول التواصل المجتمعي. الجدول 8 يوفر الأدوار والمسؤوليات المؤسسية لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة .

الجدول 8: الأدوار والمسؤوليات

الطرف المسؤول	الأدوار والمسؤوليات
إدارة المشروع	<ul style="list-style-type: none"> الإشراف على التنفيذ العام لخطة مشاركة أصحاب المصلحة ، بما في ذلك التفاعل المتكرر مع مسؤول/مسؤولو التواصل المجتمعي . ضمان توفر الموارد المطلوبة (الميزانية، الموارد البشرية، واللوجستية) لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة المشاركة في تنفيذ متطلبات آلية شكاوى أصحاب المصلحة حسب ما ينطبق بما في ذلك توقيع نماذج حل الشكاوى.
مدير الشؤون البيئية والاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> تحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة وآلية الشكاوى بانتظام تنفيذ ومراقبة استراتيجيات تبادل المعلومات والمشاركة بين أصحاب المصلحة. رفع تقارير إلى إدارة المشاريع التنسيق بين الحكومة والممولين
مسؤول التواصل المجتمعي (ذكر وأنثى)	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في تحديث خطة مشاركة أصحاب المصلحة حسب الحاجة خلال عمر المشروع، بما في ذلك التخطيط والإنشاء والتشغيل والإغلاق. المسؤولية العامة لتنفيذ متطلبات خطة مشاركة أصحاب المصلحة التفاعل مع المجتمع رفع التقارير إلى إدارة الشؤون البيئية و الاجتماعية التنسيق مع فريق مقاول الإنشاء
مقاول الإنشاء / مشغل المشروع	يلعب مقاول الإنشاء والمقاولون من الباطن دور معالجة شكاوى المجتمع المتعلقة بعمالهم ورفع تقاريرهم إلى مسؤول التواصل المجتمعي .

¹² قد يطلب الممولون المختلفون تقارير دورية أكثر تكرارا (شهريا أو ربع سنويا). بناء عليه سيقدم المشروع تقريره في فترات أقصر (شهريا أو ربع سنويا) وفقا لمتطلبات مختلف الممولين

الملحق (1): نتائج جلسة التشاور المجتمعي

نتائج مناقشات الاجتماع التشاوري لدراسة تقييم التأثيرات البيئية والاجتماعية لمشروع محطة نيفر المنيا للطاقة الشمسية ونظام تخزين الطاقة بالبطاريات بمنطقة غرب المنيا

16 ابريل 2026

ممسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
1.	مدير إدارة شؤون البيئة بمحافظة المنيا	<ul style="list-style-type: none"> حضرتك ذكرت انه سيتم عمل معسكر للعمالة واعتقد سيكون عددهم كبير فما الذى سيتم بالنسبة لمخلفات الصرف الصحى الخاصة بهم خاصة ان اقرب محطة صرف ستكون على مسافة بعيدة؟ 	<ul style="list-style-type: none"> ستكون في خزانات مصممة ولن يكون هناك تسريب وسيكون هناك كسح ثم نقل الى محطات المعالجة. وفعلاً كلام حضرتك مضبوط بالنسبة لبعده المسافة لمحطات المعالجة ولكن جرى النقاش بالفعل حول كيفية الاستفادة من جزء من مياه الصرف بعد معالجته لعادة الاستخدام في الموقع مثل تثبيط الاتربة ولكن هذا الامر جارى بحث مدى إمكانية تنفيذه خاصة موضوع المعالجة وهذا الامر سيوفر كمية المياه المطلوب نقلها لمحطات الصرف بالإضافة الى اننا فكرنا ان الطلب سيزيد على فناطيس النقل مما يؤثر على سعر النقل في المنطقة وهذا تأثير اجتماعي يحسب الانتباه اليه
2.	شركة تنمية الريف المصرى	<ul style="list-style-type: none"> المشروع قريب جداً من الاراضى التي تعمل الشركة على استصلاحها وحضرتك ذكرت ان الكهرباء المنتجة سيتم ضخها في الشبكة الرئيسية نحن بالفعل يوجد لدينا خط كهرباء جهد متوسط تحت التنفيذ فما مدى إمكانية التنسيق لأخذ احتياجاتنا بشكل مباشر ام سيتم ضخها الى الشبكة العمومية فقط 	<ul style="list-style-type: none"> ليس للشركة المنتجة حرية الاختيار في بيع الكهرباء ولكن سيكون الاتفاق على ضخها في الشبكة العمومية ومن وجهة نظرى المحدودة انه يمكن بالتنسيق مع شركة الكهرباء لتوفير عملية النقل يتم نقلها مباشراً اليكم سيتم التعاقد الشركة المنفذة وشركة الكهرباء وليس لنا صلاحية الاتفاق مع اى مستفيد بشكل مباشر
3.	مؤسسة الحياة الأفضل للتنمية	<ul style="list-style-type: none"> كما ذكرت حضرتك ان هذا المشروع ليس الأول فهل سيتم الاستفادة من الخبرات السابقة للمشاريع في هذا المشروع ثانياً تم ذكر المخاطر البيئية فقط واعتقد انه هناك مخاطر أخرى هل تم دراستها والاستعداد لها 	<ul style="list-style-type: none"> بالنسبة للنقطة الثانية سنتطرق اليها بالفعل في باقى كلامنا عن المشروع والاستعدادات لها النقطة الأولى هو بالصدفة نفس الشركات التي قامت بتنفيذ المشاريع السابقة هي من ستقوم بتنفيذ هذا المشروع ورغم ان مشروع بنبان مثلاً كان بداية المشاريع الكبيرة ولكن المشاريع الان اكبر من حيث الإنتاج فهذا المشروع مثلاً سينتج ثلثين انتاج

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
			بنبان فهناك خبرات سابقة طبعاً خاصة في تدريب العمالة وكذلك التنسيق بين المستثمرين في انشاء المرافق العامة
4.	مدير وحدة ترشيد الطاقة بالمحافظة	<ul style="list-style-type: none"> لماذا تم التفكير في التخزين وهذا الامر سيكون تكلفته اعلى رغم ان المشاريع السابقة كان الضخ مباشراً على شبكة الكهرباء؟ 	<ul style="list-style-type: none"> من المخطط الاعتماد على الطاقة المتجددة بنسبة اكبر وحضرتك تعلمي ان هذه الطاقة متغيرة في الإنتاج فأصبح من الضروري لرفع نسبة الاعتماد عليها والذي من المخطط له ان يكون 42% بحلول 2030 يجب ان يكون هناك تخزين في أوقات الوفرة حتى يتم الاستفادة منها في أوقات انخفاض الإنتاج مما يؤثر على استقرار شبكة الكهرباء م هناك فائدة أخرى للبطاريات وهو عند عمل صيانة لاجزاء من المحطة او الاحتياج الى ضخ كمية اكبر نتيجة الاحمال الزائدة فيتم الاستفادة من الطاقة المخزنة
5.		<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> سيتم تركيب جهاز تتبع لعربات التخلص من الصرف حتى يتم التأكد من مسارها ويتم التأكد من ان شركات النقل لها تعاقد مع شركات الصرف وزراجع هذه التعاقدات بالإضافة الى ايصالات مختومة بوصول الكميات المرسله حتى يتم التأكد من عدم تصريفها في اى مكان أخرى غير محطات المعالجة بالنسبة لتأمين خزانات الصرف سيتم عمل مبنى طوب ومعزول عزل تام وببتم وضع خزانات PVC وببتم تغطيته من الأعلى للمحافظة عليه من التلف نتيجة التعرض للشمس اما بالنسبة للمخلفات الصلبة ببتم تخزينها في مناطق مؤقتة وببتم عمل فصل تام لنوعية المخلفات كل نوع على حدى اما المخلفات الخطرة فهي محدودة الى حد ما وتكون غالباً بطاريات او إطارات مستعملة او فلاتر اما المخلفات خلال فترة الانشاء معظمها خشب وكارتون وورق وكما ذكر الدكتور ياسر سيكون هناك عيادة ومن الطبيعى ان يكون هناك مخلفات طبية خطرة فيتم التعاقد مع شركات معتمدة من الجهاز للتخلص منها بشكل صحيح مع متابعة والتأكد من ذلك وتجيد التعاقد بشكل دورى

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
6.		<ul style="list-style-type: none"> ما هو التأثير السلبي للوهج؟ 	<ul style="list-style-type: none"> الألواح مصممة لتمتص الضوء ولكنها لا تمتصه بنسبة 100% فهناك جزء سيتم انعكاسه فينتج الوهج ودراسته ومدى تأثيره رغم قلته فهو مزعج وليس خطير خاصة ان المنطقة المحيطة ليس بها طريق فيتأثر السائقين عليها او مباني سكنية قريبة
7.	مديرية العمل بالمنيا	<ul style="list-style-type: none"> موضوعات خاصة بفرص العمل ورعاية العمال والحماية يجب وجود جهاز سلامة وصحة مهنية في المشروع حتى نتأكد من التطبيق السليم لسياسات السلامة والصحة المهنية وهو من يستطع تطبيق خطط الحماية من المخاطر ويمكن تزويد الشركة او المقاول بقائمة مراجعة لتطبيقها في المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> لدينا بالفعل اطلق على كفاءة وخبرة عالية في تطبيق خطط السلامة والصحة المهنية وتدريب العمال عليها ونقوم بتطبيق جميع خطط الحماية من المخاطر طبقاً للمعايير المحلية والدولية ويتم المراجعة مع المقاول العام ايضاً وتشرفونا في اى وقت للتأكد اننا نقوم به بشكل احترافى وهذا ما تم في مشروع بنبان سابقاً والذي حصلنا فيه على شهادات تقدير من الجهات الدولية ومن رئاسة الجمهورية وسيتم التنفيذ في هذا المشروع بنفس المعايير ان شاء الله جهاز السلامة والصحة المهنية هو احد متطلبات نظم الإدارة هي التوافق وتطبيق القوانين واكيد حضرتك تعلمى ان قانون العمل الجديد ينص على انه يجب تكوين جهاز السلامة والصحة المهنية داخل كل منشأة ودوره كما ذكرتى حضرتك متابعة إجراءات تنفيذ خطط الإدارة
8.	مؤسسة حواء المستقبل	<ul style="list-style-type: none"> سيكون هناك طلب على النقل ولم نذكر كيفية التعامل معه خاصة ان مدخل المنيا او الطريق الزراعى والدخول على الطريق الصحراوى سيكون بالفعل مزدهم بشكل كبير خاصة في الشتاء وحركة الطلاب هل هناك إجراءات واضحة بالمقصود برفاهية العمال خاصة انه عدد كبير شيء أخرى فكرة التزام المقاولين بالسلامة والصحة المهنية هل تم الإعلان بفترة كافية لكى يستعد المقاولين والعمال بتجهيز المتطلبات القانونية المطلوبة ما هي إجراءات حماية النساء ودمجهم في سلال التوريد 	<ul style="list-style-type: none"> م بالنسبة لحركة المرور سيتم طبعاً التنسيق مع وحدات المرور المحلية لوضع خطط مرورية للتغلب على ظهور مشكلات المرور في الأماكن المزدحمة بالفعل توضيح بشأن التساؤل الخاص بازدهام بعض المناطق في القرى المذكورة مثل طوخ الخيل <ul style="list-style-type: none"> أوقات العمل في المشروع مختلفة تماماً عن وقت دخول وخروج الطلاب في المدارس او الجامعات فبذلك يكون التأثير ضئيل لولا يؤثر العمل في المشروع على الطرق في هذه الفترة ويتم ذلك بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية بالمحافظة مثل إدارة المرور و المراكز الشرطة رد على التساؤل الخاص برفاهية العمال <ul style="list-style-type: none"> منطقة العمل الخاصة بالعمال يجب ان تكون مناسبة (مثل توفير المياه الحلو، وجبات اثناء يوم العمل و وسائل النقل من وإلى منطقة العمل)
9.	مديرية العمل بالمنيا	<ul style="list-style-type: none"> عندنا في المديرية هناك مكاتب اسمها مكاتب التشغيل بها قاعدة بيانات جاهزة لجميع المهن المطلوبة يتم تسجيل جميع العمالة الحرفية بها. 	

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
		<ul style="list-style-type: none"> • نعم بالفعل هناك قاعدة عمل للعمالة الغير منتظمة ومنها المقاولين. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تم ضرب مثل بعمال الامن الذين يعملون باكشاك خارجية مثلا يتم توفير لهم تكييف بالكشك ويتم عمل التدريبات اللازمة قبل واثاء فترة العمل ○ بالنسبة للعمال الذين يعملون في الداخل سيتم توفير مظلات واستراحات ليستريحوا بها و سيتم عمل فترات مناوبة بين العمال وبعض حتى يتم توزيع ضغط العمل بشكل متناسق على الجميع ○ هناك ارقام طوارئ خاصة بالموقع معلنه للعمال داخل الموقع ولو حدث لا قدر الله مشكلة في الاتصال سيتم توفير أجهزة لاسلكي بعد موافقة الجهات المعنية. ○ توفير وسائل انتقال داخل الموقع تقوم بنقل العمال داخل منطقة العمل البالغة تقريبا 20 كم² مقسمة. ○ توفير حمامات متنقلة داخل منطقة المشروع ويتم توفير المعايير الصحية بها. ○ هذا بالإضافة الى انه هناك فرق كاملة بالموقع وظيفتها الاشراف على تطبيق ما سبق الكلام عنة بشأن رفاهية العمال. ○ هناك فريق اخر خاص باستقبال شكاوى العمال بمنتهى الشفافية. حتى انه مؤسسات التمويل الدولية تقوم بعمل مقابلات شخصية مع العمال للتأكد من أوضاعهم وهذه المقابلات (يتم سؤال العامل عن التدريب، المعايير الدولية في العمل، الدراية بمخاطر بيئة العمل، التأمين الطبي والاجتماعى.....الخ) تتم بمعزل عنا الشركة لضمان الشفافية. • رد على مدى التزام مقاولي الباطن بالمعايير الدولية <ul style="list-style-type: none"> ○ هذا من مسؤوليات المقاول العام، عند تعيينه ○ سيقوم المقاول العام بعمل جلسة مشاور مع ممثلي المجتمع المحلي وهيتكلم على المشروع و احتياجاته سواء من شركات مختلفة لتوريد المياه أو الصرف و المعدات... الخ ○ سيكون مع المقاول العام قائمة بالمواصفات او المتطلبات من كل مقاول حسب المهمة او الوظيفة التي سيقوم بها

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
			<ul style="list-style-type: none"> ○ سيكون هناك وظيفة في المشروع بسمى وظيفي CLO وهو المسؤول عن التنسيق والتواصل مع المجتمع المحلي ومن ضمن المهام الموكلة الية هو التأكد من ان المجتمع المحلي وصل لة جميع المعلومات الخاصة بالمشروع والتعريف بالوظائف المتاحة و كيفية التقديم بها والتأكد انها وصلت لأكبر عدد ممكن من الناس • رد على تساؤل إمكانية الإعلان عن بعض الوظائف <ul style="list-style-type: none"> ○ سيكون هناك صفحة الكترونية خاصة بالمشروع بالتنسيق مع مكتب العمل يتم بها الإعلان عن الوظائف • سيكون هناك إعلانات على صفحة وزارة العمل، صفحة مديرية العمل الالكترونية، وصفحة المحافظة وسيتم توضيح الوظائف المطلوبة و المتطلبات الخاصة بها • : تم التنويه الى ان مكان إقامة العمال أو معسكرات اعاشة العمال هي ليس مكان لنوم وبيات العامل فقط، بل هو مكان عام يمكن ان يلتقى فيه العمال بعضهم البعض لممارسة أنشطة مختلفة مثل مشاهدة التلفاز و ممارسة الرياضة • رد: تطبيق نموذج العمل الملائم كما يقال في هذا المشروع نتمنى ان ينتشر في جميع المشروعات القومية • خلال مقابلات تمت مع المحافظة تم ذكر ان هناك قاعدة بيانات بإدارة تشغيل الشباب بالمحافظة يمكن الاستعانة بها في عملية التوظيف. • هناك قاعدة عمل للمقاولين ايضا
10.	امين عام محكمة المنيا و عضو المجلس القومي للمرأة	<ul style="list-style-type: none"> • ما هو نعرف دور المرأة وهل هي ممثلة في هذا المشروع • أرى ان المشروع به اعمال شاقة فهل سيكون مناسب لعمل المرأة وهل سيكون هناك فرص حقيقية لعمل المرأة. 	<ul style="list-style-type: none"> • : الوظائف المتاحة للسيدات بالمشروع كثيرة منها وظائف السلامة والصحة المهنية، أخصائي تنمية بشرية، أخصائي شكاوىالخ • واجهنا تحدى في مشروع بنبان بالصعيد لعمل المرأة – وهناك نسبة كبيرة حاليا من السيدات تعمل الان بهذا المشروع. • عندما يتم عرض فرص عمل لا يتم فيها التمييز بين الذكور والاناث – سيكون هناك شفافية كاملة فمن تنطبق عليها شروط الوظيفة سيتم تعيينه بكل شفافية.

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
11.		<ul style="list-style-type: none"> هل هناك توقعات لدور المجتمع المدني في المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> المجتمع المدني له دورين - (1) دور بين المشروع و المجتمع (2) دور بين المجتمع والمشروع فمثلا عندما كنا نتحدث عن الية الشكاوى و المجهود الذى سيبدل بها، تحدثنا انه لن نستطيع ان نصل لكل فرد بمحافظة المنيا - وهنا يأتي دور المجتمع المدني في توصيل مثل هذه الإجراءات سيتم بيتم عمل بروتوكول تعاون مع اى جهة (مثل الجامعات الحكومية او الخاصة الجمعيات الاهليةالخ) ترغب ان تكون لها صلة بالمشروع ويتضمن بروتوكول التعاون تنظيم دوريات زيارة للمشروع ووضع البات واضحة تمكن تلك الجهة من القيام بدورها . إضافة إلى ذاك فإن جمعيات المجتمع الأهلي تكون اقرب للغات الأضعف والأكثر احتياجا مثل المراة المعيلة وذوى الهمم مما يسهل من التواصل بين القائمين على المشروع وتلك الفئات.
12.	شركة الكرما للمقاولات والتوريدات العمومية	<ul style="list-style-type: none"> نحن كشركات ممثلة في المجتمع المحلى - متى سيجين دورنا و مع من سنقوم بالعمل ومتى سيتم بدء العمل في المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> بداية المشروع عندما يأخذ جميع الموافقات اللازمة من الجهات المعنية و من ضمنها جهاز شئون البيئة وتقييم الأثر البيئي للمشروع بداية المشروع ستكون بعد عدة اشهر من تعيين المقاول العمومي وغالبا سيكون بنهاية شهر ابريل 2026 - ويتوقع ان يتم البدء فعليا على الأرض مع بداية شهر يوليو ان شاء الله. المقاول العمومي بعد تعيينه هو من سيقوم بالتواصل مع شركات التوريدات العامة كشركة حضرتك. بعد اختيار المقاول العمومي سيقوم بالاجتماع مع ممثلي المجتمع المحلى ومنظمات المجتمع المدني في جلسة تشاور يتم من خلالها توضيح كل شيء خاص بالتوريدات و الية طرح المناقصات. وسوف تتم كل الإجراءات بشفافية ويتم إعلانها من قبل المقاول العمومي

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
13.	مدير جهاز شئون البيئة بالمنيا	<ul style="list-style-type: none"> كيف سيتم التخلص من المخلفات الخطرة الناتجة عن الحفر بالمعدات الثقيلة وأيضا المخلفات غير الخطرة؟ كيف سيتم التخلص من المخلفات الصلبة؟ 	<ul style="list-style-type: none"> بالنسبة للتخلص من المخلفات الصلبة تم الإشارة الى ذلك من قبل من قبل المهندس على حسن ممثل الشركة المنفذة للمشروع وتم التطرق الى الصرف الصحي وان ما ينطبق على المخلفات الصلبة ينطبق على مخلفات الصرف الصحي بالنسبة للمخلفات الخطرة اقلها زيوت، بطاريات، مخلفات طبية – سيتم اتباع نفس النظام الذى تم عمله في مشروعات سابقة للتحالف مثل مشروع بنبان و اثبت كفاءة بالنسبة للمخلفات غير الخطرة مثل الخشب والورق و الكرتون سيتم إعادة تدويرها وبالتالي الجهة التي ستأخذ هذه المخلفات يجب ان تكون جهة معتمدة و عندها التراخيص و الموافقات البيئية اللازمة بالنسبة للمخلفات الخطرة: مثلا الطبية منها يجب ان تكون الشركة التي تنقل ا تلك المخلفات بينها وبين مديرية الصحة تعاقد سارى وسيكون ذلك من خلال المقاول العام. بالنسبة لباقي المخلفات الخطرة الغير طبية سيكون هناك تعاقدات مع شركات معتمدة من جهاز شئون البيئة وسيكون ذلك بالتنسيق مع المقاول العام الذى سيقوم بالتعاقد مع تلك الشركات.
14.	المجلس القومى للمرأة	<ul style="list-style-type: none"> هل هناك خطة معينة لتدريب العمال قبل توظيفهم؟ 	<ul style="list-style-type: none"> هذا المشروع سيكون نواه للمشروع الكبير بمحافظة المنيا. سيكون هناك جدول تشغيل للعمالة التي ستعمل في اول محطة – فالعامل الذى سيعمل بهذا المشروع سيكون ان شاء الله مشرف في المراحل التالية من المشروع. بالنسبة لتدريبات من الجامعات و المدارس الفنية: كما حدث في مشروع بنبان سيتم ارسال خطاب للشركة المنفذة للمشروع باننا محتاجين ندرج بعض العمال او المهندسين و سيتم التنسيق لإنزالهم بفترة تدريبية بالمشروع يتم الاتفاق عليها. ويتم توفير المهمات الخاصة بهم و وسائل الحماية و المشرفين على التدريب طبعاً بتبقى اعداد محدودة على فترات لان المشروع سيكون قيد التشغيل. هناك نوعين من التدريب (1) تدريب على العمل في هذا المشروع وسيكون غالبا في مرحلة التشغيل لانها تكون ممتدة – ممكن ادربهم ومن ثم يقوموا بالعمل في المشروع . (2) تدريب ناتج عن المسؤولية المجتمعية – بمعنى انى توفير برامج

مسلسل	الوظيفة	الاستفسارات	الردود على الاستفسارات
			تدريبية للأفراد حتى ولوم يتم الاستعانة بهم العمل بهذا المشروع و لكنهم سيكونوا نواه لسوق العمل بمشاريع أخرى مستقبلية مماثلة.
15.	أستاذ بكلية الهندسة جامعة المنيا	<ul style="list-style-type: none"> الواح الطاقة الشمسية يتم تنظيفها بشكل دوري، فهل هناك فكرة ما لاستغلال المياه الناتجة عن التنظيف في الزراعة بحيث تقوم بتحسين البيئة تحت الواح الطاقة الشمسية مثل النباتات التي لا تحتاج الى شمس؟ هل ستكون الألواح معالجة بطبقات تيتانيوم؟ 	<ul style="list-style-type: none"> م بالنسبة للتنظيف سيكون جاف اغلب الوقت و التوقع ان يحدث تنظيف للألواح بالمياه 2 مرة/سنة لكن اغلب العام سيكون تنظيف جاف التنظيف بالمياه لن ينتج عنه كمية مياه كثيرة يمكن الاستفادة منها. الألواح ستكون معالجة بحيث انها لن تحتاج الى الغسيل. ومنذ مشروع بنبان حدث تطور كبير في الألواح وأصبحت الان معظم الألواح الموجودة بالسوق عليها تلك الطبقات التي تمنع التصاق الاتربة بها.
16.	رئيس جهاز شئون البيئة بالمنيا وبنى سويف	<ul style="list-style-type: none"> هل هناك فكر مستقبلي لتعظيم الاستفادة من المخلفات وإعادة استخدام المياه الرمادية مرة أخرى في الزراعة؟ هل يمكن عمل سياج اخضر بمخلفات الصرف الصحي؟ 	<ul style="list-style-type: none"> م. ياسر شريف: هناك صعوبة في استخدام المياه الرمادية في الزراعة المياه الناتجة لن تكون كبيرة لا يمكن عمل سياج اخضر لأنه سيكون جاذب للحشرات، الزواحف و قد تؤثر على الكابلات

الملحق (2): نموذج محضر اجتماعات مع أصحاب المصلحة

نموذج محاضر اجتماع أصحاب المصلحة

اسم المشروع: _____ تاريخ الاجتماع: _____ وقت الاجتماع: _____ الموقع: _____ ميسر/مشرف: _____

الحضور:

الاسم	رقم الهاتف.	التنظيم
_____	_____	_____
_____	_____	_____

نقاط نقاش رئيسية:

التحديات والمخاطر

الملخص: _____
عنصر العمل: _____
المسؤول: _____
الموعد النهائي: _____
الطرف: _____

مراقبة الجودة وتدابير السلامة

الملخص: _____
عنصر العمل: _____
الموعد النهائي: _____
الطرف المسؤول: _____

أي عمل تجاري آخر (AOB)

الملخص: _____
عنصر العمل: _____
الموعد النهائي: _____
الطرف المسؤول: _____

تفاصيل الاجتماع القادم:

التاريخ: _____
الوقت: _____
الموقع/المنصة: _____
الأجندة المؤقتة: _____

المحاضر أعدتها بواسطة: _____ التاريخ: _____

الملحق (3): سجل الشكاوى

الملحق (4): نموذج الشكوى

نموذج الشكاوى	
1. معلومات الاتصال	
1-1 اسم مقدم الشكاوى بالكامل:	يحق لمقدم الشكاوى كتابة اسمه أو تقديم شكاوى مجهولة الهوية.
2-1 رقم الهاتف:	
2. تفاصيل الشكاوى	
1-2 متى حدثت؟	
2-2 أين حدثت؟	
3-2 من المتورط؟	
4-2 وصف الشكاوى.	
3. الإجراء التصحيحي المقترح	
ما الذي ترغب في رؤيته يحدث لحل المشكلة؟	