

# خطة مشاركة أصحاب المصلحة

تحديث الخط الأول لمترو القاهرة

Project Ref: 201803002

نيابة عن:



**European Bank**  
for Reconstruction and Development

One Exchange Square  
London  
EC2A 2JN

April 2018

التواصل مع

m +44 (0)796 137 5617  
e rob.evans@strategic-environmental.net

**Project Director**

**ROB EVANS**

m +44 (0)780 338 1025  
e guy.reed@strategic-environmental.net

**Project Manager**

**GUY REED**

## VERSION CONTROL

Authorised by:	المراجعة الفنية	قام بإعدادها	التاريخ	مراجعة رقم:	الموضوع
Liz Crosbie	Rob Evans	Guy Reed	26/03/2018	01	مسودة 01
Liz Crosbie	Rob Evans	Guy Reed	09/04/2018	02	02
Liz Crosbie	Rob Evans	Guy Reed	16/04/2018	03	03

## جدول المحتويات

1	وصف المشروع	1
1	خلفية	1.1
1	أهداف الخطة	1.2
1	عناصر الخطة	1.3
2	خلفية المشروع	2
3	ما هي التأثيرات الرئيسية؟	2.1
4	عملية التشاور والكشف عن المعلومات	3
4	إطار التشريعات الوطنية	3.1
4	متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي	3.2
4	أفضل الممارسات الدولية	3.3
5	تحديد أصحاب المصلحة	4
5	تحديد أصحاب المصلحة الأساسيين	4.1
5	أصحاب المصلحة الأساسيين اللذين تم تحديدهم أثناء وضع الخطة	4.2
9	برنامج مشاركة أصحاب المصلحة	5
9	الأنشطة السابقة لمشاركة أصحاب المصلحة	5.1
9	أنشطة المشاركة في المستقبل	5.2
9	البرنامج المستقبلي	5.2
12	رفع الشكاوى والتقارير	6
12	آليات التقارير والمتابعة	6.1
12	آلية الشكاوى	6.2
12	الأدوار والمسئوليات	6.3

### الأشكال

- |                             |       |
|-----------------------------|-------|
| خطوط مترو القاهرة الحالية   | شكل 1 |
| نظرة عامة على أصحاب المصلحة | شكل 2 |
| مخطط إدارة الشكاوى          | شكل 3 |

### الجدول

- |                              |        |
|------------------------------|--------|
| قائمة تفصيلية بأصحاب المصلحة | جدول 1 |
| أنشطة التواصل المستقبلية     | جدول 2 |

### الملاحق

- |                        |            |
|------------------------|------------|
| استمارة الشكاوى العامة | الملحق (أ) |
|------------------------|------------|

## قائمة بالاختصارات التي قد تستخدم في هذا التقرير

البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية	EBRD
بنك الاستثمار الأوروبي	EIB
الاستراتيجية البيئية للاستشارات المحدودة	SEC
قبل بدء العمل	BWC
السلطة الإدارية المختصة	CAA
التحكم في القطار المبني على الاتصال	CBTC
نظام التحكم في التشغيل	CCP
خطة إدارة المقاول	CoMP
البيئية والاجتماعية	E&S
الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو	ECM
جهاز شئون البيئة	EEAA
البيئة والصحة والسلامة	EHS
البيئة والسلامة والصحة والمجتمع	EHSS
تقييم الأثر البيئي	EIA
الهيئة القومية لسكك حديد مصر	ENR
خطة الاستعداد والاستجابة للطوارئ	EPRP
خطة العمل البيئي والاجتماعي	ESAP
العناية البيئية والاجتماعية الواجبة	ESDD
نظم الإدارة البيئية والاجتماعية والصحة والأمان	ESHS MS
تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	ESIA
خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMP
نظم الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMS
غازات الاحتباس الحراري	GHG
الممارسات الدولية الجيدة	GIP
الصحة والسلامة	H&S
المنهجية المتكاملة للصحة والسلامة والمجتمع والبيئة	HSSE
نهج متكامل	IA
منظمة العمل الدولية	ILO
إطار نزع ملكية الأرض والتعويض	LACF
المستشار الفني للجهة المقرضة	LTA
خطة الإدارة والمتابعة	MMP
نظام الإدارة والصيانة	MMS
وزارة النقل	MOT
الهيئة القومية للأنفاق	NAT
خطة إدارة الضوضاء	NMP
الصحة والسلامة المهنية	OHS
قبل الإنفاق المبدئي	PID
وحدة إدارة المشروع	PIU
معدات الحماية الشخصية	PPE
متطلبات الأداء	PR
خطة مشاركة أصحاب المصلحة	SEP

## 1 وصف المشروع

### 1.1 خلفية

تخطط الهيئة القومية للأنفاق (NAT) لجمهورية مصر العربية لمجموعة من أعمال إعادة تأهيل الخط الأول لمترو القاهرة ليتلاءم مع زيادة عدد الركاب، وتحسين مستوى الخدمة لتلبية الطلب عليها في المستقبل، وتقليل المدة الزمنية بين القطارات. تضم أعمال إعادة التأهيل الاستثمارات الملحة في البنية الأساسية من حيث الإشارات، والاتصالات، ونظم التحكم، وأعمال المسارات. وتحدد هذه الوثيقة خطة مشاركة أصحاب المصلحة في المشروع (SEP) التي تم إعدادها نيابة عن الهيئة القومية للأنفاق المنهجية المقترحة للعلاقات العامة، ومشاركة أصحاب المصلحة والتواصل معهم فيما يتعلق بمشروع تحديث الخط الأول لمترو القاهرة. تأخذ الخطة في اعتبارها الممارسات الدولية الجيدة المتعلقة بالكشف عن المعلومات وتحدد المبادئ العامة للمشاركة التي تتبناها الهيئة القومية للأنفاق للمشروع. وتعتبر خطة مشاركة أصحاب المصلحة "وثيقة حية" يتم مراجعتها بصفة دورية على مدار مدة تنفيذ المشروع وتحديثها وفقاً للضرورة. كما سيتم إجراء عملية المراجعة في حالة تغيير الأنشطة الرئيسية أو بدء أنشطة جديدة مرتبطة بمشاركة أصحاب المصلحة.

### 1.2 أهداف الخطة

يدرس البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) وبنك الاستثمار الأوروبي (EIB) تقديم التمويل للهيئة القومية للأنفاق فيما يتعلق بمشروع تحديث الخط الأول لمترو القاهرة. ومن ثم يجب أن تلتزم عملية التحديث بمعايير القوانين الوطنية، فضلاً عن القوانين الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي.

تحدد متطلبات الأداء البيئي والاجتماعي الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية ومعايير الأداء البيئي والاجتماعي الخاصة ببنك الاستثمار الأوروبي منهجية تنظيمية لمشاركة أصحاب المصلحة من شأنها المساعدة في بناء علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة والحفاظ عليها مع مرور الوقت بما في ذلك المجتمعات المحلية المتضررة. وتعتبر عملية مشاركة أصحاب المصلحة مكون أساسي في تقييم القضايا البيئية والاجتماعية المرتبطة بهذه الاستثمارات وإدارتها ومتابعتها.

إن الهدف من هذه الخطة هو توضيح إستراتيجية وبرنامج مشاركة أصحاب المصلحة بأسلوب مناسب ثقافياً. وتهدف أيضاً إلى التأكد من تقديم المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب بطريقة مفهومة، وإعداد عملية تتيح الفرصة لكلاً من (1) كافة أصحاب المصلحة، بما في ذلك الأكثر عرضة أو المنعزلين اجتماعياً أو كليهما للتعبير عن آرائهم واهتماماتهم، (2) الهيئة القومية للأنفاق وشركائها لأخذهم في الاعتبار والتجاوب معهم. كما تحدد هذه الخطة الطرق والإجراءات والسياسات والأعمال التي يتعين على الهيئة القومية للأنفاق الاضطلاع بها، وكذلك القائمين على تشغيل الخط الأول متى استدعى الأمر، والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو (ECM)، ومقاولي المشروع لإخطار أصحاب المصلحة في الوقت المناسب بالتأثيرات والفوائد المحتملة للمشروع. تم تحديد مجموعة من أصحاب المصلحة الأساسيين في هذه الخطة. في حالة عدم تحديد أي من أصحاب المصلحة، فيجب عليهم التواصل مع الهيئة القومية للأنفاق وطلب إدراجهم في المعلومات والاتصالات المستقبلية.

كما تحدد هذه الخطة أيضاً كيفية تعامل الهيئة القومية للأنفاق مع أي مخاوف أو الشكاوى، ووضع جدول مبدئي للتشاور والتواصل (قد يخضع للمراجعة أثناء التنفيذ) وتحديد الموارد المتاحة لتنفيذ الخطة.

### 1.3 عناصر الخطة

الأجزاء التالية من هذا المستند تم تنظيمها كما يلي:

- الفصل الثاني: خلفية عن المشروع
- الفصل الثالث: عملية التشاور العام والكشف عن المعلومات
- الفصل الرابع: تحديد أصحاب المصلحة والأطراف المتضررة
- الفصل الخامس: نظرة عامة على الممارسات الحالية لمشاركة أصحاب المصلحة
- الفصل السادس: برنامج مشاركة أصحاب المصلحة وطرق وموارد مشاركتهم
- الفصل السابع: آلية رفع التقارير والشكاوى

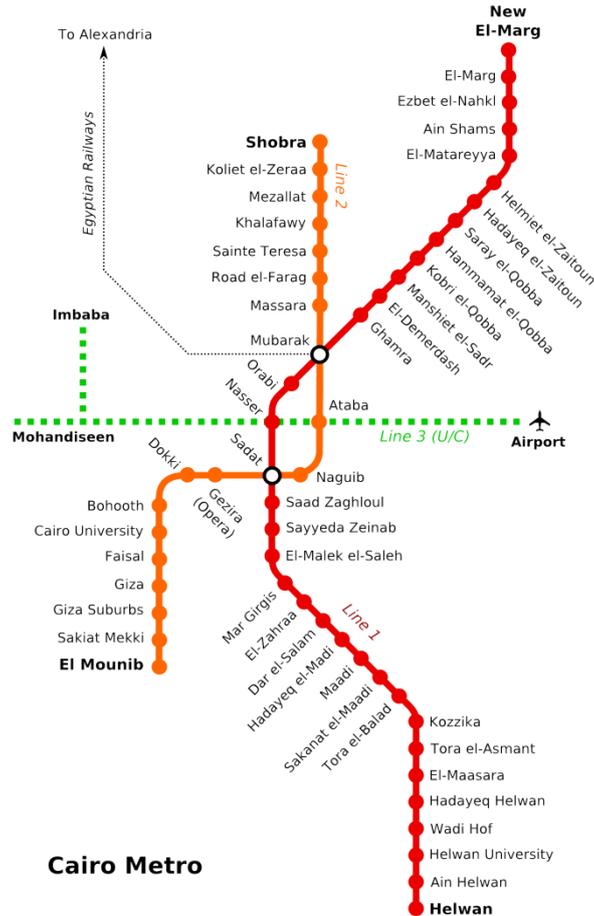
## 2 خلفية المشروع

قام البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية بوضع منهجية متكاملة لقطاع النقل الحضري في القاهرة تضم مجموعة من الاستثمارات في جميع وسائل النقل في القاهرة الكبرى مع التركيز على تحسين كفاءة خدمات وسائل النقل العام وجودتها وفعاليتها، واستجابة للازدحام المتزايد والزيادة في حجم الطلب في الوقت الحالي على وجه التحديد. ويعد الهدف من هذه المنهجية المتكاملة هو تحقيق المزيد من التسويق التجاري للخدمات، وتعزيز مشاركة القطاع الخاص، وتحسين النظم، وزيادة فرص التدريب أثناء العمل فضلاً عن استخدام آليات تسهيل الكربون.

يدرس البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية بالاشتراك مع بنك الاستثمار الأوربي وغيره من المقرضين، تقديم قرض سيادي إلى جمهورية مصر العربية لتمويل إعادة تأهيل البنية الأساسية القائمة للخط الأول لمترو القاهرة وتقدر قيمتها الإجمالية بـ 750 مليون يورو. تصل قيمة القرض المقترح إلى 205 مليون يورو (أو ما يعادلها بالدولار الأمريكي). ويغطي هذا المبلغ استثمارات البنية الأساسية اللازمة لنظم الإشارات والاتصالات السلكية واللاسلكية، والتحكم وأعمال المسارات. ويعد المشروع المقترح لتحديث الخط الأول هو الثاني ضمن سلسلة الاستثمارات المقدمة بموجب المنهجية المتكاملة. وقد تم تصميمه لإعادة التأهيل اللازمة للبنية الأساسية القائمة في الخط الأول لمترو القاهرة بهدف استعادة قدراتها التصميمية الأساسية وتقليل المدة الزمنية في حركة المرور (الحد الأدنى من الوقت بين قطارين) وزيادة قدراتها، من خلال تحديث النظام وإدخال تكنولوجيا جديدة لنظم الإشارات. ويعتبر الهدف الفني الرئيسي هو تقليل المدة الزمنية الحالية التي تتراوح بين ثلاث دقائق ونصف إلى خمس دقائق إلى مواصفاتها الأصلية الدقيقة ونصف مع إمكانية تحسينها لتصل إلى دقيقتين.

ومن ثم، سيتمكن المشروع من توفير وسائل نقل آمنة موثوق فيها وصديقة للبيئة لعدد 2 مليون راكب يومياً هذا بالإضافة إلى تحسين كفاءة الطاقة والحد من الانبعاثات.

شكل 1: خطوط مترو القاهرة التي في الخدمة حالياً- الخط الأول باللون الأحمر (المصدر: [cairometro.gov.eg](http://cairometro.gov.eg))



ومن المتوقع أن يدعم القرض المقترح توفير أعمال تحديث البنية الأساسية للخط الأول لمترو القاهرة، وتحديداً ما يلي:

- العناصر الكهروميكانيكية

- الاتصالات

- نظم الإشارات (استخدام معدات التحكم في القطار القائم على الاتصال (CBTC)

- التحكم المركزي

- المسارات والأعمال المدنية

ستقوم الهيئة القومية للأنفاق (NAT) بتنفيذ المشروع، وهي هيئة حكومية تعمل تحت وزارة النقل (MOT)، وسيتم التنسيق مع الشركة المصرية لإدارة وتشغيل مترو الأنفاق (ECM)، والتي تعتبر جزء من الهيئة القومية لسكك حديد مصر (ENR)، والمشغل اليومي لمترو القاهرة، بما أن إعادة التأهيل ستم أثناء التشغيل.

يمنح مشروع التحديث كعقد فردي على التسليم تقوم الهيئة القومية للأنفاق بتكليفه لأي جهة لتسلم الأعمال المذكورة أعلاه بالكامل، مع التنسيق الكامل بين مكونات الأعمال المختلفة، والتعامل مع المرافق والنظم الحالية والانتقال إلى نظم جديدة في المستقبل.

لا يتضمن مقترح التمويل الحالي إحلال العربات والجرارات في الخط الأول للمetro وتحديثها ولا تعتبر ضمن المشروع.

## 2.1 ما هي التأثيرات الرئيسية؟

تضم أعمال التحديث مجموعة من الأنشطة التي قد تؤثر على المجتمعات المحلية والظروف البيئية في منطقة المترو والمناطق المحيطة، وقد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المناطق المحيطة. كما ينتج عن أعمال إعادة التأهيل بعض التأثيرات المؤقتة التي تؤثر على مستخدمي خطوط المترو أو اللذين يعتمدون على الخدمة التي تقدمها هذه الخطوط بشكل مباشر أو غير مباشر. تشمل مجالات التأثير الرئيسية ما يلي:

- الإزعاج المحتمل الناتج عن أعمال الإنشاءات، بما في ذلك الضوضاء والأتربة والانبعاثات والاهتزازات.

- اضطراب حركة المرور وإزعاج المجتمع نتيجة لأعمال التحديث المرتبطة بحركة المرور، خاصة في مناطق المشروع والأعمال المرتبطة بإزالة كميات كبيرة من الأحجار المستخدمة في مسار القطار أو تبديلها.

- المخاطر المحتملة على العمال والسكان في المناطق المجاورة والمارة الناتجة عن تخزين المخلفات وإعادة تدويرها والتخلص منها والخردة والمواد الناتجة عن أعمال البناء والإحلال.

- تعطل حركة التشغيل العادية للمetro نتيجة للأعمال الليلية.

- على المدى الطويل، زيادة أعداد الركاب مما يؤدي إلى الازدحام داخل المحطات وفي المناطق المحيطة.

### 3 عملية التشاور والكشف عن المعلومات

يجب أن تجرى عملية التشاور العام والكشف عن المعلومات، التي تقوم بها الهيئة القومية للأنفاق، وفقاً لمتطلبات التشريعات المصرية وأفضل الممارسات الدولية، كما هو مذكور في متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي (بالاشتراك مع الجهات المقرضة الأخرى)

#### 3.1 إطار التشريعات الوطنية

لا يتطلب مشروع تحديث الخط الأول للمترو إحداث أي تغييرات أو اختلافات في خط سير المترو، أيضاً لا يتطلب بناء مرافق جديدة؛ ومن ثم لا يحتاج إلى إجراء تقييم للأثر البيئي أو عملية التشاور العام وفقاً للتشريعات المصرية الحالية (قانون البيئة رقم 4 لسنة 1994 والمعدل بالقانون رقم 9 لسنة 2009).

#### 3.2 متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي

تعتبر مشاركة أصحاب المصلحة من متطلبات الأداء الضرورية الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. يركز البند العاشر من متطلبات الأداء: *الكشف عن المعلومات ومشاركة أصحاب المصلحة* على ضرورة مشاركة أصحاب المصلحة باستمرار مشاركة فعالة ودون تحيز. كما ينبغي إبلاغ النتائج التي توصلت إليها مشاركة أصحاب المصلحة على النحو المبين في خطة عمل مشاركة أصحاب المصلحة هذه والتي تم إعدادها بما يتناسب مع طبيعة الاستثمار المقترح وما يرتبط به من تأثيرات ومنافع بيئية واجتماعية، فضلاً عن مستوى المصلحة العامة المتوقعة. تم إعداد برنامج للمشاركة على أن يتم تفصيله بمجرد اختيار المقاول الرئيسي، ليضم التفاصيل الخاصة بالموقع وتوقيت أنشطة الإنشاءات التي يتم تنفيذها على امتداد الخط الأول.

إن مشاركة أصحاب المصلحة من العناصر الهامة في معايير الأداء البيئي والاجتماعي الخاصة ببنك الاستثمار الأوروبي لعام 2013 وخاصة البند العاشر من معايير الأداء الخاص بمشاركة أصحاب المصلحة. إلى جانب عناصر أخرى، يحدد هذا البند من متطلبات "عملية المشاركة الفعالة" التي تسمح بالتنفيذ الفعال للأعمال الممولة وتحديداً تقييم وإدارة أي مخاطر أو تأثيرات أو فرص بيئية واجتماعية مبكرة. كما يتطلب أخذ آراء المجتمعات المتأثرة بالمشروع واهتماماتهم ومخاوفهم في الاعتبار وكذلك أصحاب المصلحة الآخرين فيجب الاستماع إليهم وفهمهم على مدار دورة المشروع.

#### 3.3 أفضل الممارسات الدولية

يمكن تلخيص المبادئ الرئيسية للمشاركة الفعالة في المشروعات في النقاط التالية:

- تقديم المعلومات الهامة بشكل ولغة مفهومة ومفصلة حسب احتياجات المجموعات المستهدفة من أصحاب المصلحة.
  - تبادل المعلومات مسبقاً من خلال أنشطة التشاور وصنع القرار.
  - توفير معلومات دقيقة ومناسبة من الناحية الثقافية، يسهل على أصحاب المصلحة الوصول إليها.
  - احترام العادات والتقاليد واللغات في عملية صنع القرار.
  - إدراج مجموعة مختلفة من الآراء التي تمثل الرجال والسيدات في مراحل عمرية مختلفة وكذلك مجموعات الأقليات.
  - إجراء عمليات خالية من التهريب أو الإكراه.
  - وضع آلية واضحة للتجاوب مع مخاوف المواطنين واقتراحاتهم وشكواهم.
  - إدراج الآراء المناسبة، متى كان ذلك ممكناً، في تصميم المشروع أو البرنامج وإبلاغ أصحاب المصلحة.
- تتم مراجعة هذه المبادئ وتبنيها الهيئة القومية للأنفاق على مدار المشروع.

## 4 تحديد أصحاب المصلحة

### 4.1 تحديد أصحاب المصلحة الأساسيين

يحدد هذا الجزء من الخطة أصحاب المصلحة المحتمل تأثرهم بمشروع التحديث على مستوى المنطقة وعلى المستوى القومي والدولي.

تعتبر الجهات المقرضة مشاركة أصحاب المصلحة أساساً للممارسات الجيدة في المشروعات. هذا بالإضافة إلى أنها تعتبر وسيلة لتحسين جودة المشروع بشكل عام. وتحديدًا، فإن مشاركة المجتمعات الفعالة تعتبر أساساً لإدارة المخاطر والتأثيرات فضلاً عن تحقيق أفضل الفوائد بالنسبة للمجتمع. وقد يضم أصحاب المصلحة الأفراد أو الهيئات التي قد تتأثر بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر وسواء كان التأثير إيجابياً أو سلبياً. وقد تم تطبيق التعريف التالي في هذه الخطة.

• **أصحاب المصلحة الأساسيين:** أي صاحب مصلحة قد يؤثر أو يتأثر بأعمال المشروع والذي يجب أن تأخذ اهتماماته وتأثيراته في الاعتبار إذا كان العمل ناجحاً.

• **أصحاب المصلحة:** أي شخص أو مجموعة أو هيئة مهتمين بنتائج منظومة من العمل.

تدخل قاعدة متنوعة من أصحاب المصلحة في المشروع المقترح. ويستمر تحديد أصحاب المصلحة من خلال:

• تحديد الأفراد أو المجتمعات المتأثرة أو التي قد تتأثر بالمشروع، إلى جانب الأطراف الأخرى المهمة.

• ضمان مشاركة هذه المجموعات من أصحاب المصلحة في القضايا البيئية والاجتماعية من خلال الجلسات التشاور وكشف المعلومات

إذا لم تضم القائمة التالية أي من أصحاب المصلحة ويرغبون في تلقي معلومات حول المشروع، يجب التواصل مع فريق عمل الهيئة القومية للأنفاق المعني بالتواصل مع أصحاب المصلحة.

### 4.2 أصحاب المصلحة الأساسيين اللذين تم تحديدهم أثناء وضع الخطة

تم توضيح أصحاب المصلحة المرتبطين بالمشروع في شكل 2 وتم تحديدهم باستفاضة في الجدول التالي:

بمجرد تحديد أصحاب المصلحة، يطبق تحليل أولي لتحديد مستوى مشاركتهم. يستخدم هذا التحليل كأداة لتقسيم أصحاب المصلحة وفقاً لتأثيرهم ودعمهم للمشروع.

شكل 2: نظرة عامة على أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة الأساسيين



جدول 1: قائمة مفصلة بأصحاب المصلحة

دورهم وعلاقتهم بالمشروع	مجموعات أصحاب المصلحة	الفئات
		<u>أصحاب المصلحة الأساسيين</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>التمويل والتنظيم</li> </ul>	البنك الأوربي لإعادة الإعمار والتنمية، وبنك الاستثمار الأوربي والجهات الأخرى المقرضة	المؤسسات المالية
<ul style="list-style-type: none"> <li>مالك المشروع مسئول عن التنفيذ العام والمقاولين من الباطن وتناول الشكاوى المتعلقة بأعمال التحديث</li> </ul>	الهيئة القومية للإنفاق	ملكية المشروع: وزارة النقل
<ul style="list-style-type: none"> <li>تتولى مسؤولية إدارة تشغيل المترو وتناول المشكلات ذات الصلة</li> </ul>	الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو	

دورهم وعلاقتهم بالمشروع	مجموعات أصحاب المصلحة	الفئات
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئول عن إدارة التصميم والأمور الهندسية والمشتريات وأعمال الإنشاءات الخاصة بالمشروع</li> </ul>	المقاول الرئيسي	المقاولون
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئول عن مراجعة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي والموافقة عليه بالإضافة إلى متابعة تنفيذ خطة العمل البيئي</li> </ul>	وزارة البيئة – جهاز شئون البيئة	قطاع البيئة
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئول عن متابعة الالتزام بالمتطلبات البيئية</li> </ul>	مكتب البيئة داخل المحافظة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئول عن الطاقة الكهربائية اللازمة لتشغيل المترو ووحدات التحكم.</li> </ul>	وزارة الكهرباء	الهيئات الحكومية الأخرى
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئول عن تأمين محطات المترو</li> </ul>	وزارة الداخلية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئولة عن التواجد المستمر لسيارات الإسعاف وصيانة الوحدة الصحية للطوارئ الموجودة في محطات المترو داخل الأنفاق</li> <li>تقديم خدمات الإسعاف لركاب المترو عند حدوث الطوارئ في جميع محطات المترو</li> </ul>	وزارة الصحة هيئة الإسعاف	
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئولة عن تصاريح أجهزة الاتصال المستخدمة بين سائقي المترو ووحدات التحكم</li> </ul>	وزارة الاتصالات	
<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير الإرشاد الديني لركاب المترو (خدمة جديدة داخل محطات الأنفاق)</li> </ul>	وزارة الأوقاف	
<ul style="list-style-type: none"> <li>كيان مصري مسئول عن تصنيع عربات المترو وقطع غياره</li> </ul>	الهيئة العربية للتصنيع	
<ul style="list-style-type: none"> <li>مسئولة عن سلامة المحطات والمنشآت ذات الصلة بالتشغيل والتحكم</li> </ul>	إدارة الحماية المدنية	

دورهم وعلاقتهم بالمشروع	مجموعات أصحاب المصلحة	الفئات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتأثر الأفراد (إيجابياً/ سلبياً) بالمشروع</li> </ul>	ركاب الخط الأول للمترو	الركاب المحتمل تأثرهم والمجتمعات على امتداد خط سير الخط الأول للمترو
لا تزال أكبر فئة من مستخدمي المترو ومتحمسين بشدة.	الشباب (من سن 18 إلى 35)	
قد يتأثروا بالمشروع إيجابياً أو سلباً	السيدات	
قد يتأثروا بالمشروع إيجابياً أو سلباً	كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة	
رواد المجتمع في المجتمعات المتأثرة، المسؤولين عن التواصل بين المسؤولين عن أنشطة المشروع وأفراد المجتمع	رواد المجتمع (رؤساء الأحياء والوحدات المحلية)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظراً لأن المشروع سينفذ في مكان عملهم، فقد يكون أكثر عرضة للتأثيرات الإيجابية أو السلبية</li> </ul>	رؤساء المحطات، وناظر المحطة، ومعاونيهم، ورئيس مكتب التذاكر والموظفين، وشركة كوين للأمن	العاملين بمحطات المترو والساكنين
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسؤولة عن تنظيف المحطات والمنشآت الخاصة بالهيئة القومية للاتصالات</li> </ul>	شركة كوين للسلامة والصحة	الخدمات
مسؤولة عن توفير خدمات الرعاية الطبية للعاملين بالهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو	شركة لايف لخدمات العناية الطبية	
<b>أصحاب المصلحة الثانويين</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الكشف عن المعلومات الخاصة بالمشروع</li> </ul>	التلفزيون الراديو وسائل التواصل الاجتماعي	وسائل الإعلام
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسئول عن تبادل المعلومات مع المجتمع</li> </ul>	الجمعيات الأهلية على المستوى المحلي وجمعيات التنمية الاجتماعية	المجتمع المدني
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الشركات المتقدمة للقيام بأعمال الإنشاءات</li> </ul>	الشركات الخاصة	الموردين والتجار
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تزويد العمال بالطعام والمؤن</li> </ul>	التجار والموردين على نطاق صغير	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• قد تلعب دور في إثراء الدراسات البيئية والاجتماعية فضلاً عن اقتراح الإجراءات التصحيحية</li> </ul>	الأكاديميين (الجامعات والمعاهد)	القطاع الأكاديمي

## 5 برنامج مشاركة أصحاب المصلحة

### 5.1 الأنشطة السابقة لمشاركة أصحاب المصلحة

لم تجرى من قبل أنشطة تشاور عام للخط الأول لمترو أنفاق القاهرة، سواء في مرحلة إنشائه الأصلية أو مراحل التشغيل اللاحقة. تشارك كلاً من الهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو في اجتماعات دورية مع أصحاب المصلحة الأساسيين مثل وزارات الكهرباء، والداخلية، والدفاع المدني، والمالية، وكذلك رؤساء الإدارات ذات الصلة مثل العلاقات العامة ووسائل الإعلام. وقد ركزت هذه الاجتماعات على التشاور مع مختلف أصحاب المصلحة المسؤولين عن صنع القرار والإدارة ومناقشة المشكلات المختلفة واتخاذ الإجراءات الضرورية لتسوية هذه القضايا.

وبالفعل تم الكشف عن المعلومات المتعلقة بتطوير نظام مترو القاهرة وإدارته ونشرها ولو على نطاق ضيق. تكشف الهيئة القومية للأنفاق عن المعلومات المرتبطة بالمشروعات الجديدة، ومشروعات التطوير والتحديث من خلال موقعها الإلكتروني الرسمي ([www.nat.org.eg](http://www.nat.org.eg))، إلى جانب وسائل الإعلام لتصل إلى مجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة. كما عقد عدد محدود من الاجتماعات غير الرسمية مع ممثلي الجمهور المستخدم للمترو، على الرغم من عدم وضعها في الإطار الرسمي لعملية التشاور.

### 5.2 أنشطة المشاركة في المستقبل

تقوم الهيئة القومية للأنفاق بمتابعة سجلات التواصل والمعلومات الأساسية التي تقدم أصحاب المصلحة والاتصالات الواردة للهيئة (بمعنى الأسئلة العامة، الشكاوى، والتساؤلات من خلال قنوات التواصل، [www.nat.org.eg/english/contactus.html](http://www.nat.org.eg/english/contactus.html)) إلى جانب ملخص للإجراءات المتخذة. بالنسبة لجميع أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة الخاصة بالهيئة، يتم تسجيل المعلومات التالية باستمرار:

- نوع المعلومات التي يتم نشرها وبأي طريقة (شفوية، نشرات، تقارير، الإذاعة، الصحف... الخ) وكيف يتم نشرها وتوزيعها
- مواقع وتوقيت الاجتماعات المنعقدة
- الأفراد والمجموعات والهيئات التي يتم التشاور معها
- القضايا الهامة التي يتم مناقشتها والمخاوف الرئيسية المطروحة
- الاستجابة للموضوعات المطروحة بما في ذلك الالتزامات وأعمال المتابعة
- العملية المتبعة لتوثيق هذه الأنشطة ورفع التقارير لأصحاب المصلحة

يتم تحديث جدول مشاركة أصحاب المصلحة في الأنشطة الخاصة بالتشاور العام ونشر المعلومات في المشروعات القائمة حالياً وفي المستقبل.

يعرض جدول 2 الخاص بمشاركة أصحاب المصلحة ملخصاً لنوع المعلومات التي يتم نشرها وطرق توصيلها. تهدف الاتصالات الخارجية إلى المشاركة المستمرة للمجموعات المستهدفة لإخطارهم بالأنشطة والأداء وخطط التطوير والاستثمار وتنفيذها. بالنسبة لهذا المشروع، المعلومات المقترحة توصيلها مذكورة فيما يلي:

### 5.3 البرنامج المستقبلي

تحدد مواقع توصيل المعلومات في مواقع هامة على امتداد الخط الأول، وتضم اللافتات المعلقة في محطات المترو ومواقع التواصل مع المجتمع المحلي.

تقوم الهيئة القومية للأنفاق بمقارنة التعليقات والآراء المرتبطة بهذا المشروع والمشروعات المستقبلية وتوثيقها. يتم مراجعة كافة التعليقات بما يتفق مع المبادئ الأساسية للممارسات الدولية الجيدة. تراجع كافة الاتصالات للأغراض العملية وتحسينها استجابة للآراء، وسيتم الإخطار بالنتائج

فيما يلي البرنامج المستقبلي لمشاركة أصحاب المصلحة على أن يتم مراجعته وتحديثه باستمرار من قبل الهيئة القومية للأنفاق

## جدول 2: أنشطة التواصل في المستقبل

مجموعات أصحاب المصلحة	الكشف عن المعلومات	نوع التواصل / الاجتماعات
<u>إعداد التقارير السنوية للمستثمرين</u>		
الجهات المقرضة	تقارير سنوية حول التنمية الاجتماعية، والحماية البيئية، وتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة بما في ذلك حل الشكاوى المرتبطة بالمشروع	بعد مرور سنة من توقيع اتفاقية القرض/ اعداد تقارير سنوية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> <li>وضع خطة العمل البيئي والاجتماعي</li> <li>القرارات الصادرة بخصوص الشكاوى</li> </ul>
<u>مشاركة مستخدمي المترو، والمجتمعات المحلية، والجمهور العريضة</u>		
المستخدمين المجتمعات المجموعات العامة الهيئات الحكومية الموظفين الوسائل الإعلامية	خطط تطوير الهيئة القومية للأنفاق <ul style="list-style-type: none"> <li>التغيير في الخدمات والمرافق</li> <li>الإزعاج والقضايا البيئية</li> <li>أوجه التحديث والتغيير المخطط لها</li> <li>الحوادث والأمور العرضية</li> <li>مبادرات السلامة</li> </ul>	الإعلانات الإخبارية والبيانات الصحفية في الصحف المحلية، والتلفزيون ووسائل الإعلام على مستوى الدولة نشر المعلومات في محطات القطار، على اللافتات، والإعلان في المكبرات الصوتية
<u>تعيين مقال رئيسي والمشتريات المرتبطة بمرشحة التحديث</u>		
المقاولين موردي التشغيل المجتمعات الموظفين داخلياً وسائل الإعلام إمكانية التعيينات الجديدة	تحديث مستندات المناقصة الخاصة بالخط الأول منح العقود فرص العمل تغيير وتحسين الخدمة	الإعلان في الصحف والمجلات التجارية الإعلان في الصحف المحلية والإذاعة المحلية الاتصالات الداخلية نشر المعلومات في محطات القطار، على اللافتات، والإعلان في المكبرات الصوتية
<u>إنشاء الخط</u>		
موظفي الشركة المجتمعات العامة المجموعات العامة وسائل الإعلام إمكانية التعيينات الجديدة	إخطار الموظفين داخلياً من خلال الاجتماعات بفريق العمل واجتماعات الإدارة العليا تحديد أماكن اللافتات داخل المجتمع البيانات الصحفية والتصريحات فرص العمل الإعلان في الصحف والإذاعة المحلية	جدول بأعمال وأنشطة الإنشاءات ومدى التقدم فيها التدريب القواعد السلوكية إجراءات الحد من الإزعاج التواصل الداخلي نشر المعلومات في محطات القطار، على اللافتات، والإعلان في المكبرات الصوتية

نوع التواصل / الاجتماعات	الكشف عن المعلومات	مجموعات أصحاب المصلحة
<u>بدء تحديث الخدمة</u>		
<p>تحديث معلومات الركاب بتفاصيل التغيير في الخدمات والمرافق</p> <p>الترويج لفوائد الخدمات المحسنة ليستخدامها الركاب</p> <p>التواصل مع الخدمات الأخرى والمرافق المتوقع زيادة استخدامها مثل جراجات السيارات، مناطق وقوف السيارات بالقرب من محطات المترو</p>	<p>الإعلان في الصحف المحلية والإذاعة المحلية</p> <p>نشر المعلومات في محطات القطار، على اللافتات، والإعلان في المكبرات الصوتية</p> <p>التواصل الخارجي</p>	<p>المجتمعات العامة</p> <p>وسائل الإعلام</p> <p>الموردين/الخدمات المحتمل تأثرهم</p>

## 6 رفع الشكاوى والتقارير

### 6.1 آليات التقارير والمتابعة

تقوم الهيئة القومية للأنفاق، من خلال قنوات الاتصال الخاصة بها، [www.nat.org.eg/english/contactus.html](http://www.nat.org.eg/english/contactus.html)، ووسائل الإعلام المحلية وآراء المواطنين بالمتابعة والاستجابة بما هو مناسب. وتقوم الهيئة بتسجيل المعلومات حتى يتم إخطار أصحاب المنفعة بالاستجابة.

يتم تحديث جدول مشاركة أصحاب المصلحة في الأنشطة الخاصة بالتشاور العام ونشر المعلومات والآراء التي يتم تلقيها والاستجابات في المشروعات القائمة حالياً وفي المستقبل كما هو موضح في الجزء 5.2.

### 6.2 نظام الشكاوى

يتم تبني آلية للتعامل مع الشكاوى وفقاً للمخطط الموجود في الشكل 3. تستخدم استمارة الشكاوى المرفقة في الملحق (أ) في التعامل مع الشكاوى المقدمة من الموظفين، والمقاولين، وأصحاب المصلحة من الخارج. يتم تقييم الشكاوى بما يتفق مع القانون المصري والممارسات الدولية الجيدة، ويقدم الرد على الشكاوى خلال شهر من تاريخ تقديمها.

تتمثل الآلية فيما يلي:

- يتم استلام الشكاوى وتسجيلها في السجلات
- لاتخاذ إجراء فوري من شأنه إرضاء مقدم الشكاوى، يتم إخطاره بالإجراءات التصحيحية التي سيتم اتخاذها
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية، وتسجيل التاريخ وإغلاق القضية.
- بالنسبة للإجراءات التصحيحية الطويلة، يتم إخطار مقدم الشكاوى بالإجراءات المقترحة
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية، وتسجيل التاريخ وإغلاق القضية

يقوم مقدم الشكاوى بتسجيل شكواه مستخدماً استمارة الشكاوى المرفقة في الملحق (أ)، مع التأكد من وضع بيانات التواصل وتحديد الطريقة ولغة التواصل. يجب تقديم شرح واضح للحادثة أو الشكاوى. ترد الهيئة القومية للأنفاق على الشكاوى خلال شهر واحد فقط من تاريخ تسلمها.

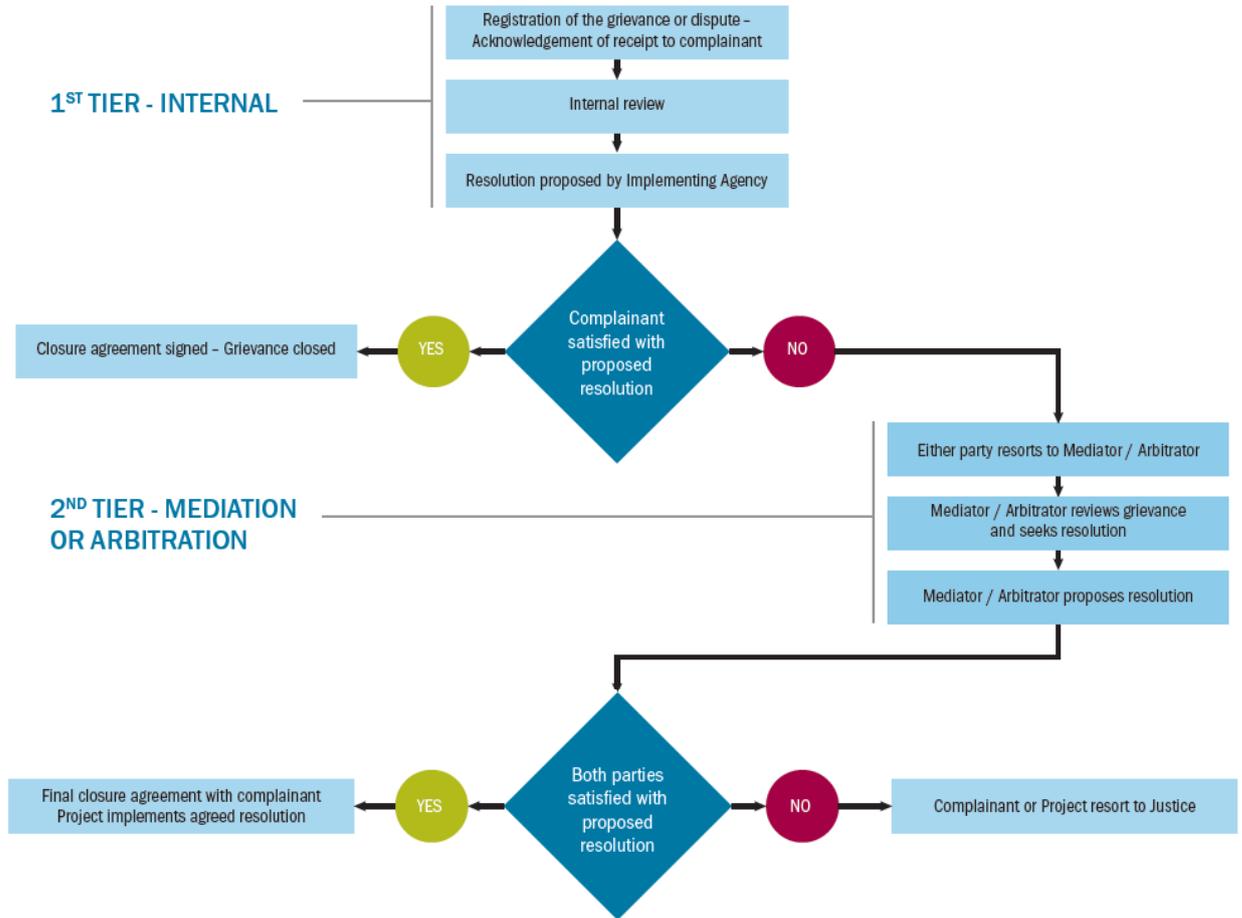
يتم تلقي الشكاوى من خلال صندوق البريد في عنوان الهيئة البريدي أو البريد الإلكتروني ([www.nat.org.eg/english/contactus.html](http://www.nat.org.eg/english/contactus.html))

### 6.3 الأدوار والمسئوليات

تتولى الهيئة القومية للأنفاق المسئولية الكاملة في التعامل مع عملية التشاور ونشر المعلومات بما في ذلك تنظيم عمليات التشاور، والتواصل مع مجموعات المنتفعين التي تم تحديدها، وجمع التعليقات والشكاوى والاستجابة إليها.

ستتم مشاركة التفاصيل الخاصة بمن سيستجيب للشكاوى عندما تكون متاحة من خلال نسخة محدثة من هذه الخطة.

شكل 3: مخطط إدارة الشكاوى (البنك الأوروبي إعادة الإعمار والتنمية، 2012)



الملحق (أ):

استمارة عامة لتقديم شكوى

<b>الرقم المرجعي</b>	
<p>الاسم الأول _____</p> <p>الاسم الأخير _____</p> <p><input type="checkbox"/> أرغب في تقديم شكواي مجهولة</p> <p><input type="checkbox"/> أطلب عدم الإفصاح عن شخصيتي دون موافقتي</p>	<p><b>الاسم بالكامل</b></p> <p>ملحوظة: يمكنك أن تظل مجهول إذا كانت لديك الرغبة في ذلك أو طلبت عدم الإفصاح عن شخصيتك للغير دون موافقتك</p>
<p><input type="checkbox"/> بالبريد: رجاء كتابة عنوان المراسلة</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> التليفون: _____</p> <p><input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني: _____</p>	<p><b>معلومات للتواصل</b></p> <p>رجاء تحديد الطريق التي ترغب في التواصل من خلالها (البريد، التليفون، البريد الإلكتروني).</p>
<p><input type="checkbox"/> العربية</p> <p><input type="checkbox"/> الإنجليزية</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى (رجاء تحديدها)</p>	<p><b>اللغة المفضلة للتواصل</b></p>
<b>وصف الحادثة أو الشكوى</b>	
<p>ماذا حدث؟ أين حدث؟ حدث لمن؟ ماذا نتج عن المشكلة؟</p>	
<p><input type="checkbox"/> الحادثة/الشكوى حدثت مرة واحدة (التاريخ -----)</p> <p><input type="checkbox"/> حدثت أكثر من مرة (كم مرة؟)</p> <p><input type="checkbox"/> مستمرة (أواجه هذه المشكلة حالياً)</p>	<p><b>تاريخ الحادثة أو الشكوى</b></p>
<b>من وجهة نظرك ماذا يجب أن يحدث لحل المشكلة؟</b>	

التوقيع: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_

يرجى إعادة هذا النموذج إلى: (الاسم)، (الوظيفة)، (الشركة) ،

العنوان: \_\_\_\_\_ التليفون: \_\_\_\_\_ البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_