

الملخص غير الفني

تحديث الخط الأول لمترو القاهرة

Project Ref: 201803002

بالنيابة عن:



European Bank
for Reconstruction and Development

One Exchange Square
London
EC2A 2JN

April 2018

CONTACTS

ROB EVANS **Project Director** m +44 (0)796 137 5617
e rob.evans@strategic-environmental.net

GUY REED **Project Manager** m +44 (0)780 338 1025
e guy.reed@strategic-environmental.net

VERSION CONTROL

Issue	Revision No.	Date Issued	Prepared by:	Technical review by:	Authorised by:
01 Draft	01	26/03/2018	Guy Reed	Rob Evans	Liz Crosbie

جدول المحتويات

1	وصف المشروع.....	1
1.1	ما هو المشروع؟	1
1.2	من هم المنتفعين بالمشروع؟	2
1.3	لماذا الحاجة إلى الاستثمار؟	2
2	ما هي الجوانب البيئية والاجتماعية والسلامة والصحة؟.....	6
2.1	نظرة عامة على مراجعة الجوانب البيئية والاجتماعية والصحة والسلامة	6
2.2	ما هي الفوائد الرئيسية للمشروع؟	6
2.3	ما هي التأثيرات الرئيسية؟	6
2.4	ما هي مجالات العمل الرئيسية؟	7
3	كيف يتم مشاركة أصحاب المصلحة؟.....	8
3.1	ما هي إجراءات تقديم الشكاوى؟	10
3.2	كيف أحصل على المزيد من المعلومات؟	10

الأشكال

شكل 1	خطوط المترو الحالية 1-3 والمستقبلية 4-6
شكل 2	مسارات مترو القاهرة الحالية
شكل 3	نظرة عامة على أصحاب المصلحة

الملاحق

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

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 ما هو المشروع؟

يدرس البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية (EBRD) بالاشتراك مع بنك الاستثمار الأوروبي (EIB) وغيره من المقرضين، تقديم قرض سيادي تصل قيمته إلى 200 مليون يورو (أو ما يعادلها بالدولار الأمريكي) إلى جمهورية مصر العربية لتمويل إعادة تأهيل البنية الأساسية القائمة للخط الأول لمترو القاهرة، والتي تغطي استثمارات البنية الأساسية اللازمة لنظم الإشارات والاتصالات السلكية واللاسلكية، والتحكم وأعمال المسارات.

قام البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية (EBRD) بوضع منهجية متكاملة لقطاع النقل الحضري بالقاهرة وتضم سلسلة من الاستثمارات في جميع وسائل النقل الحضري في القاهرة الكبرى مع التركيز على تحسين الأداء الوظيفي وجودة وكفاءة خدمات النقل العام، وعلى وجه التحديد استجابة للازدحام الحالي والنمو المتوقع على الطلب. تهدف المنهجية المتكاملة إلى تحقيق المزيد من التسويق التجاري للخدمات، وتعزيز مشاركة القطاع الخاص، وتحسين النظم، وزيادة فرص التدريب أثناء العمل فضلاً عن استخدام آليات تسهيل الكربون.

يعد 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 دقيقين 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.

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

- العناصر الكهرو ميكانيكية
- الاتصالات
- نظم الإشارات (استخدام معدات التحكم في القطار القائم على الاتصال (CBTC))
- التحكم المركزي
- المسارات والأشغال المدنية

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

وسيتك تكليف مقاول رئيسي من قبل الهيئة القومية للإنفاق لأستلام أعمال التحديث.

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

1.2 من هم المنتفعين بالمشروع؟

قامت الهيئة القومية للأنفاق بإنشاء شبكة المترو بالقاهرة ويقوم بتشغيله الشركة المصرية لإدارة وتشغيل مترو الأنفاق. وتعتبر الجهتان جزء من وزارة النقل التي تعتبر الجهة الحكومية المسؤولة عن جميع مشروعات النقل في مصر.

تتولى **الهيئة القومية للأنفاق (NAT)**، التابعة لوزارة النقل، مسؤولية تخطيط وإنشاء خطوط المترو في مصر. في عام 1983، تأسست الهيئة بموجب القانون 113 الذي عهد إلى الهيئة الحكومية حديثة الإنشاء مسؤولية تخطيط وتنفيذ مشروعات الأنفاق البنية الأساسية الخاصة بالمترو في مصر، بما في ذلك إدارة العملية ككل من المناقصات وشراء العربات والجرارات تحت إشراف وزارة النقل. ومنذ إنشائها، نجحت الهيئة في تنفيذ استثمارات المروع التي وصلت إلى ما يزيد عن مليار يورو لتنفيذ أكثر من 83 كيلومتر من خطوط المترو، بالإضافة إلى المنشآت والمرافق الأخرى ذات الصلة. ومن ثم تعتبر الهيئة الجهة الإدارية المعنية بهذا المشروع والمسؤولة عن تعيين المقاول الرئيسي والتأكد من أن جميع إجراءات التخفيف والمتطلبات البيئية في مرحلة الإنشاء قد تم الإشارة إليها بوضوح في عقود المقاولين، وأنه قد تم تنفيذها والالتزام بها.

تعتبر **الشركة المصرية لإدارة وتشغيل مترو الأنفاق (ECM)**، جزء من الهيئة القومية لسكك حديد مصر (ENR). وهي شركة مساهمة تأسست عام 1997 بهدف إدارة خطوط المترو وتشغيلها وصيانتها بما في ذلك المباني والأصول من العربات والجرارات والمعدات المرتبطة بها والآلات أو الورش ذات الصلة ومحطات التحكم الرئيسية وأيضاً محطات الكهرباء.

تتولى الشركة مسؤولية الأداء البيئي للمشروع، بمجرد تشغيل الخط.

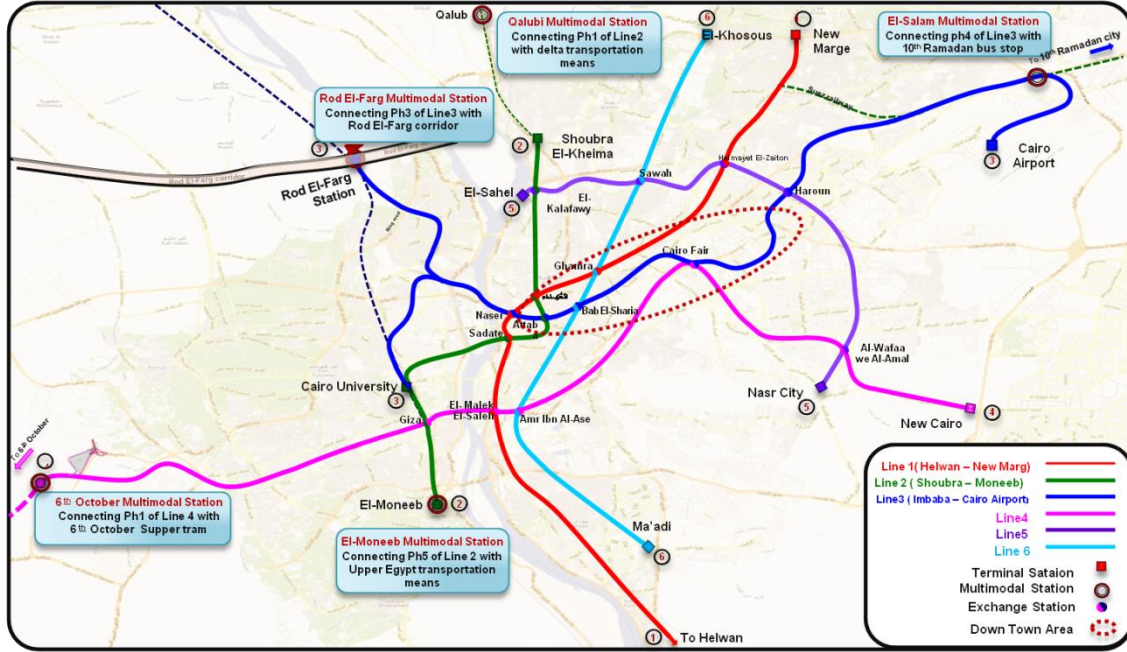
يقوم **المقاول الرئيسي**، الذي سيتم تعيينه والإشراف عليه من قبل الهيئة القومية للأنفاق، بأعمال التنفيذ والتحديث ويطلب منه الالتزام بنظم الإدارة البيئية، والصحة والسلامة والإدارة الاجتماعية ذات الصلة والإجراءات التشغيلية اللازمة أثناء المشروع.

1.3 لماذا الحاجة إلى الاستثمار؟

تضم القاهرة الكبرى ما يزيد عن خمس سكان مصر، وتقدم مساهمة هامة للاقتصاد الوطني من حيث إجمالي الناتج المحلي وتوفير الوظائف. ومع وجود أكثر من 20 مليون نسمة و2 مليون سيارة و27000 ميل من الطرق، تمثل الاختناقات المرورية مشكلة خطيرة في المدينة، وتؤثر سلباً على جودة الحياة والاقتصاد. تكتظ عربات المترو والأتوبيسات وسيارات الميكروباص بالركاب، مما يعكس نقص القدرة الاستيعابية لوسائل النقل، ويعتبر مترو القاهرة والخط الأول تحدياً جزءاً رئيسياً من الحل.

يمتد الخط الأول لمسافة 44 كيلومتر من الشمال إلى الجنوب في قلب القاهرة ويربط بين الخطين الحاليين الثاني والثالث والخطوط الأخرى المزمع إنشائها في المستقبل (خطوط 4، 5، 6)

شكل 1: خطوط مترو القاهرة الحالية من 1 إلى 3، الخطوط المستقبلية من 4 إلى 6 (المصدر: الموقع الإلكتروني للهيئة القومية للأنفاق)



يمتد معظم الخط الأول فوق سطح الأرض، بينما تقع المسافة المركزية الممتدة على مسافة 5 كيلومتر داخل نفق يخدم خمس محطات مركزية. سعة الخط مقيدة بالقطارات التي تمر على فترات زمنية تصل إلى ثلاث دقائق ونصف، وتتضاعف بالحمولة الزائدة من الركاب في القطارين ومحطات المنطقة المركزية مما يؤدي إلى زيادة ازدحام الرصيف خلال دقيقة.

في الوقت الذي يعتبر فيه الخط الأول شرياناً للحركة داخل القاهرة، إلا أن أصوله في حالة سيئة للغاية أو اقتربت من انتهاء صلاحيتها وتحتاج إلى برنامج مؤثر من التجديد والإصلاح لتحديثها للوصول إلى توقعات الأداء الحديثة واحتياجات القدرة الاستيعابية

الخط الأول تم تنفيذه على ثلاث مراحل وهي:

- المرحلة الأولى: (حلوان - رمسيس) 28 كيلومتر، 22 محطة، افتتحت في 1987
- المرحلة الثانية: (رمسيس - المرج) 14.5 كيلومتر، 12 محطة، افتتحت في 1989
- المرحلة الثالثة: (المرج - المرج الجديد) 1.3 كيلومتر، محطة واحدة، افتتحت في 1999

شكل 2: خطوط مترو القاهرة التي في الخدمة حالياً- الخط الأول باللون الأحمر (المصدر: cairometro.gov.eg)



بلغت السعة التصميمية الأساسية للخط الأول 2 مليون راكب يومياً وبالنسبة للوضع الحالي فتصل إلى 2.5 مليون راكب يومياً في ساعات الذروة. يواجه الخط الأول أربعة تحديات رئيسية وهي:

- معظم البنية الأساسية والمعدات المتحركة أصبحت عند نهاية عمرها التصميمي أو أوشكت على الاقتراب منه، بعد ثلاثين عاماً من الخدمة. وتمثل المسائل المتعلقة بالقدرة والفاعلية والأمان مخاوف كبيرة.
- يعمل الخط على مدة زمنية متدنية تتراوح بين ثلاث دقائق ونصف إلى خمس دقائق بين القطارات بدلاً من المدة المحددة في التصميم التي تصل إلى دقيقتين ونصف. ويهدف المترو الحديث إلى العمل على أساس مدة زمنية تتراوح بين دقيقة ونصف إلى دقيقتين.
- يعاني الخط من ازدحام دائم في أوقات الذروة، وتصل كثافة الركاب في عربات القطار إلى 12 راكب لكل متر².
- من المتوقع أن يستمر حجم طلب الركاب على المترو في النمو بنسبة 30% إلى 50% على مدار العشرين عام القادمة، علماً بأن هذا الطلب لا يظهر حالياً بسبب عدم توافر أماكن في القطارات.

يعد الهدف الرئيسي من تحديث الخط الأول هو إعادة المدة الزمنية الأصلية بين القطارات لما كانت مصممة عليه أي دقيقتين ونصف، ودراسة إمكانية تقليلها إلى دقيقتين وذلك لاستيعاب النمو المتوقع في عدد الركاب. وتتمثل المكونات الرئيسية للمشروع في تحديث البنية الأساسية للنظام والانتقال إلى تكنولوجيا التحكم في القطار المبني على الاتصال لتقديم نظام أكثر فاعلية وأمان لحركة القطارات. على أن يتم ذلك دون إعاقة حركة تشغيل المترو القائمة.

يجري حالياً اقتراح عدد من أوجه التحديث المحددة التي من شأنها التأثير على الأنظمة التالية:

- القطارات:** تقترب المجموعة الأولى من القطارات التي ترجع إلى الثمانينات من انتهاء عمرها الافتراضي، يقترح استخدام المعدات القديمة وأسطول حديث مكون من 75 قطار، يضم 32 قطار جديد، و23 قطار تم تجديده، و20 قطار ماركة هيونداي (مزودة بنظم المعلومات والتكيف). إلا أن ذلك لا يعتبر جزءاً من التمويل الحالي.
- مسار القطار:** يحتاج الزلط والأحجار الصغيرة والصرف (خاصة في الأنفاق) إلى الإحلال. وقد يحتاج مسار القطار من حيث جودته بشكل عام أو ما يدعمه إلى الاهتمام به.

3. **الإشارات والتحكم:** تعد الإشارات الحالية مزيج بين الإشارات التقليدية الثابتة وعدد محدود من الكمبيوتر توفر مستوى ضعيف من الأمان والتحكم. سيتم تحديث نظام الإشارات إلى نظام للتحكم في القطار مبني على الاتصال، مما يوفر التحكم الأوتوماتيكي في القطار والحماية والانتظام.
4. **الكهرباء:** تحتاج مغذيات الكهرباء إلى التحديث مع الزيادة المقترحة في خدمات القطار والاحتياجات الإضافية للمكيفات. سيتم تحديد أعمال التحديث بدقة بمجرد الانتهاء من تقييم نظم الجهد العالي والجهد المنخفض. ومن المتوقع أن تشمل مضاعفة قدرة المعدات العلوية.
5. **الكهرو ميكانيكية:** أوشكت المضخات والمراوح ووحدات التكييف على انتهاء عمرها الاقتصادي وتحتاج إلى التحديث لمواجهة أحمال الحرارة الناتجة عن الخدمات الكثيفة.
6. **الاتصالات:** معظم المعدات الخاصة بالاتصالات في الخط الأول قديمة، وبعض النظم لم تعد تعمل وبعض العناصر تقتصر على محطات واحدة. ويحتاج الأمر إلى نظام معماري موحد شامل يضم نظم الاتصالات الحديثة والمتكاملة اللازمة لقطارات المترو الحديثة عالية السعة. بدأت الهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو بالفعل عملية التحديث لعدة أجزاء من النظام (مثل شبكات الراديو ونظام الاتصال الداخلي في المحطة، ونظام الكشف عن الحرائق).
7. **الورش:** تخطط الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو لتحديث ورشة طرة البلد وتقوم حالياً بإنشاء ورشة كوسيك الجديدة. وإلى جانب الهناجر الموجودة بمحطتي حلوان والمرج توفر القدرة على ثبات الأسطول المقترح المكون من 75 قطار. غير أن هذه الأعمال لا تعتبر جزء من التمويل الحالي.

تسلم الأعمال المقترحة من خلال برنامج مدته ست سنوات، منها سنة أولية للتصميم. يبدأ استكمال أعمال تجديد المسار في أسرع وقت ممكن لتيسير حرية الحركة للوصول إلى المسار لتركيب الإشارات، والكهرباء، والمعدات الجانبية، جانباً إلى جانب مع الاختبار والتشغيل. يعتبر الوصول إلى المسار أمراً ضرورياً لنجاح المشروع، في الوقت الذي تقدم فيه الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو خمس ساعات للوصول إلى المسار ليلاً وقد يحتاج هذا الأمر إلى زيادتها لتقليل مخاطر الخدمة/البرنامج وتكلفة البرنامج.

2 ما هي الجوانب البيئية والاجتماعية والسلامة والصحة للمشروع؟

2.1 نظرة عامة على مراجعة الجوانب البيئية والاجتماعية والصحة والسلامة

تم إجراء تقييم للأداء البيئي والاجتماعي والسلامة والصحة للهيئة القومية للأنفاق من قبل الاستشاري المحلي شركة اكوكنسرف للحلول البيئية EcoConServ ، والاستشاري بالمملكة المتحدة SEC، بدأ التقييم في سبتمبر 2017 لتحديد المستويات الحالية للأداء البيئي والاجتماعي والسلامة والصحة للهيئة القومية للأنفاق قبل الحصول على القرض المحتمل من البنك لإعادة الاعمار والتنمية. وقد أجريت الأنشطة الرئيسية التالية لمراجعة الإدارة البيئية والاجتماعية والسلامة والصحة.

- مراجعة الوثائق المقدمة من الهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو
- إجراء مقابلات مع الموظفين المعنيين في الهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو
- زيارات ميدانية من قبل فريق عمل الاستشاري في سبتمبر 2017 ومارس 2018، شملت الزيارات أو المقابلات أو كليهما في ورشة طرة، وخط المترو من محطة الشهداء إلى محطة طرة، محطة الشهداء، نظام التحكم في التشغيل، نقطة التحكم في الطاقة في وحدة المحولات.

أجري تقييم تأثيرات المشروع وفوائده، وحددت نتائج التقييم مجالات التحسين، واقتُرحت الإجراءات والتقنيات الإدارية اللازمة. وقد تم جمع الإجراءات المقترحة في خطة العمل البيئي والاجتماعي لضمان الالتزام بالمتطلبات الوطنية ومتطلبات الاتحاد الأوروبي والبنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية ذات الصلة.

2.2 ما هي الفوائد الرئيسية للمشروع؟

يتطلب الاستثمار في الخط الأول لمترو القاهرة تحديث البنية الأساسية للنظام والانتقال إلى استخدام تكنولوجيا التحكم في القطار المبنية على الاتصال وتقديم نظام لحركة القطار أكثر فاعلية وأمان. ويعود ذلك بالفوائد فيما يلي:

- الإسراع في مدة الرحلات وتقليل الازدحام عن طريق الحد من التأخيرات الناتجة عن التشغيل.
- زيادة سعة الخط عن طريق زيادة تردد القطارات الموثوق فيها.
- تحسين عنصر الأمان في تشغيل المترو.
- جذب المزيد من الركاب إلى المترو بدلاً من وسائل المواصلات الأخرى، مما يساهم في الحد من الاختناقات المرورية وتلوث الهواء الناتج عن انبعاثات المركبات.
- توفير الطاقة وتحسين جودة الهواء وحرارة الجو في محطات مترو الأنفاق بسبب تحديث النظم الكهرو ميكانيكية في المحطة.

2.3 ما هي التأثيرات الرئيسية للمشروع؟

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

2.4 ما هي مجالات العمل الرئيسية؟

كجزء من عملية المراجعة، تم وضع خطة العمل البيئي والاجتماعي للمساعدة في موائمة أنشطة الهيئة القومية للأنفاق مع المعايير الأوروبية ومتطلبات الأداء وإدارة المخاطر، الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، فيما يتعلق بالصحة والسلامة والمجتمع والبيئة. يلي ملخص للموضوعات الرئيسية المدرجة في خطة العمل البيئي والاجتماعي:

- وضع النظم والعمليات وإعداد التقارير الخاصة بإدارة ممارسات السلامة والصحة والممارسات الاجتماعية والبيئية، ل يتم إبلاغها لجميع الموظفين والمقاولين العاملين لدى الهيئة القومية للأنفاق أو نيابة عنها.
- وضع خطة لإدارة المشروع وتنفيذها، من شأنها تحديد أدوار ومسؤوليات كلاً من الهيئة القومية للأنفاق والشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو والمقاول الرئيسي وكيف سيعملون فيما يتعلق بالصحة والسلامة والمجتمع والبيئة.
- تخصيص موارد إضافية للقيام بالتزامات الصحة والسلامة والمجتمع والبيئة، خاصة في تقييم ومتابعة نظم السلامة والصحة والمجتمع والبيئة وأداء الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو والمقاول الرئيسي.
- وضع خطط لإدارة وتخفيف المخاطر الرئيسية بما في ذلك جودة الهواء والضوضاء والاهتزازات وإدارة النقل والمواد الخطرة والسلامة والصحة المهنية والأمن والاستعداد للطوارئ والاستجابة لها.
- تنفيذ إجراءات التحقيق في الحوادث.
- تنفيذ خطة لمشاركة أصحاب المصلحة وآلية رسمية للشكاوى لأصحاب المصلحة من الداخل والخارج.

3 كيف يتم مشاركة أصحاب المصلحة؟

تم وضع خطة لمشاركة أصحاب المصلحة (SEP) نيابة عن الهيئة القومية للأنفاق بهدف تحديد أصحاب المصلحة وضمان إبلاغهم في الوقت المناسب بالتأثيرات المحتملة لمشروعات الهيئة القومية للأنفاق. كما تحدد الخطة أيضاً المبادئ الإرشادية لآلية الشكاوى الرسمية ليستخدما أصحاب المصلحة في التعامل مع الشكاوى والمخاوف والتساؤلات... الخ، على أن يتم تحديثها بانتظام. ففي حالة تغيير الأنشطة أو بدء أنشطة جديدة متعلقة بمشاركة أصحاب المصلحة، يجب تحديث الخطة. إضافة إلى ذلك يجب مراجعة الخطة بشكل دوري أثناء تنفيذ المشروع وتحديثها وفقاً لما تقتضيه الحاجة.

تضم خطة مشاركة أصحاب المصلحة الآتي:

- وصف المشروع وموقع المشروع والقضايا البيئية والاجتماعية الرئيسية
- عملية التشاور العام ومتطلبات نشر المعلومات
- تحديد أصحاب المصلحة والأطراف الأخرى المتأثرة
- نظرة عامة على أنشطة مشاركة أصحاب المصلحة في المشروعات السابقة للهيئة القومية للأنفاق
- برنامج وطرق لمشاركة أصحاب المصلحة
- آلية للشكاوى

أصحاب المصلحة قد يكونوا أفراد أو هيئات قد تتأثر بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر بطريقة إيجابية أو سلبية، ويرغبون في التعبير عن آرائهم. ويطبق التعريف التالي لتحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين:

"أي صاحب مصلحة لديه تأثير ملحوظ على العمل أو يتأثر به، ويجب الاعتراف بهذه المصالح أو النفوذ إذا كان العمل ناجحاً"

يظهر أصحاب المصلحة المرتبطين بالمشروع في شكل 3 التالي.

تحدد خطة مشاركة أصحاب المصلحة الطرق التي ستتبنها الهيئة القومية للأنفاق لضمان فاعلية مشاركة أصحاب المصلحة، مع إعطاء التفاصيل الخاصة ببرنامج عملية التشاور العام والكشف عن المعلومات التي سيتم تسجيلها للمشروعات الكبرى. تقوم الهيئة القومية للأنفاق بتسجيل المعلومات التالية بشكل مستمر:

- نوع المعلومات التي سيتم الكشف عنها وبأي وسيلة (على سبيل المثال، شفويًا، النشرات الورقية، التقارير، اللافتات، الراديو... الخ، وكيف سيتم نشرها أو توزيعها.
- مواقع وتواريخ عقد أي اجتماعات
- الأفراد والمجموعات والهيئات التي يتم التشاور معها
- الموضوعات التي يتم مناقشتها والمخاوف الهامة التي يتم طرحها
- استجابة الشركة للموضوعات المطروحة بما في ذلك أي التزامات أو أعمال متابعة
- العملية المتبعة لتوثيق هذه الأنشطة وتقديم التقارير لأصحاب المصلحة.

شكل 3: نظرة عامة على أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة الأساسيين



في حالة وجود تساؤلات أو شكاوى تتعلق بالمشروعات المستقبلية، تم وضع آلية للشكاوى من شأنها تناول هذه الموضوعات وتستخدم استمارة للشكاوى لتسجيل هذه المعلومة. استمارة الشكاوى مرفقة في الملحق (أ) ويلى توضيح كيفية استخدام الاستمارة.

3.1 ما هي الإجراءات المتبعة لتقديم الشكاوى؟

يتم إتباع آلية للشكاوى تستخدم فيها استمارة الشكاوى المرفقة في الملحق (أ) لتناول الشكاوى من غير الموظفين. وتكون الآلية كالآتي:

- الشكاوى التي تم تلقيها
- القيام بإجراء فوري لإرضاء مقدم الشكاوى، ويتم إخطاره بالإجراءات التصحيحية
- 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. يجب أن 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 على موقعها الإلكتروني.

3.2 كيف أحصل على المزيد من المعلومات؟

ترفع أي تعليقات أو مخاوف مرتبطة بالمشروع شفوياً أو كتابياً إلى الهيئة القومية للأنفاق أو الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو من خلال القنوات التالية:

الخط الساخن	16048
واتساب	1021778887 - 01221116046
تليفون	02 - 25742968 - 02 - 25742969 - 02 - 2574743024
فيسبوك	www.facebook.com/cairometropage
الموقع الإلكتروني	www.cairometro.gov.eg http://www.nat.org.eg
التسليم باليد	صندوق الشكاوى والاقتراحات الموجود بمحطات المترو
البريد	الإدارة العامة لتشغيل مترو الأنفاق، ميدان رمسيس، الأزبكية، محافظة القاهرة

استمارة تقديم شكوى عامة

<p>الرقم المرجعي</p> <p>الاسم بالكامل</p> <p>ملحوظة: يمكنك أن تظل مجهول إذا كانت لديك الرغبة في ذلك أو طلبت عدم الإفصاح عن شخصيتك للغير دون موافقتك</p>		<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>معلومات للتواصل</p> <p>رجاء تحديد الطريق التي ترغب في التواصل من خلالها (البريد، التليفون، البريد الالكتروني).</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 الالكتروني: _____</p>
<p>اللغة المفضلة للتواصل</p>		<p><input type="checkbox"/> العربية</p> <p><input type="checkbox"/> الإنجليزية</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى (رجاء تحديدها)</p>
<p>وصف الحادثة أو الشكوى</p> <p>ماذا حدث؟ أين حدث؟ حدث لمن؟ ماذا نتج عن المشكلة؟</p>		
<p>تاريخ الحادثة أو الشكوى</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>من وجهة نظرك ماذا يجب أن يحدث لحل المشكلة؟</p>		

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

العنوان: _____
التليفون: _____
البريد الالكتروني: _____