

محطة كهرباء الزرقاء العاملة بتربينة غاز مموعة التابعة لشركة أكوا
باور
الزرقاء، الأردن

خطة إشراك أصحاب المصلحة



أعدت لصالح:
أكوا باور

يوليو 2016

معلومات المستند

المشروع	محطة كهرباء الزرقاء العاملة بتريونة غاز مجمعة التابعة لشركة أكوا باور
رقم المشروع	1305/001/019
عنوان التقرير	خطة إشراك أصحاب المصلحة
العميل	أكوا باور
مدير المشروع	ماكس بارو
مدير المشروع	كين ويد

مراقبة الوثائق

المشكلة	تاريخ الإصدار	الوصف	المؤلف	قام بالمراجعة	اعتمدها
1	12/05/2016	خطة إشراك أصحاب المصلحة	PGM	MKB	KRW
2	15/06/2016	خطة إشراك أصحاب المصلحة – المراجعة 1. التعامل مع تعليقات دبليو إس بي	PGM	MKB	KRW
3	05/07/2016	خطة إشراك أصحاب المصلحة – المراجعة الثانية: الرد على تعليقات هيئة التمويل الدولي	PGM	MKB	KRW

جدول المحتويات

1	مقدمة 5
1-1	موقع المشروع 5
1-2	وصف مُختصر للمشروع 9
1-3	البيئة المحيطة بموقع المشروع المحلي 10
1-4	الهدف من خطة إشراك أصحاب المصلحة 12
2	اللوائح والمتطلبات 13
2-1	المتطلبات الوطنية 13
2-2	متطلبات الجهة المقرضة 13
3	إشراك أصحاب المصلحة في المشروع 18
3-1	الأهداف 18
3-2	أنشطة التشاور والإشراك والمشاركة السابقة في المشروع 19
4	تحديد وتحليل أصحاب المصلحة 23
4-1	النهج 23
4-2	أصحاب المصلحة المتأثرين 23
4-3	أصحاب المصلحة المستفيدين 24
5	برنامج إشراك أصحاب المصلحة 26
5-1	طرق الإخطار 26
5-2	الكشف العلني عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي 26
5-3	الكشف عن المعلومات البيئية والاجتماعية 27
6	آلية حل الشكاوى 31
6-1	خصائص آلية حل الشكاوى 31
6-2	مرحلة التشييد 34
6-3	مرحلة التشغيل 35
7	الرصد والإبلاغ 36
7-1	الرصد الدوري المستقل 36

7-2	التقارير	36
8	خطة التنفيذ	37
8-1	الأدوار والمسؤوليات	37
8-2	الجدول الزمني	37
8-3	الميزانية	37

الجدول

1	إحداثيات المشروع 1-جدول	8
11	البيئة المحلية المحيطة بالمشروع بالقرب من منطقة مجموعة الطاقة المقترحة 2-جدول 1	11
21	التعليقات التي تم تناولها خلال الجلسة التشاورية لتحديد النطاق 1-جدول 3	21
24	المجتمعات المتأثرة 1-جدول 4	24
24	أصحاب المصلحة المحددين للمشاركة 2-جدول 4	24
27	الجدول الزمني للكشف العلني عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي 1-جدول 5	27
29	الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشييد 2-جدول 5	29
30	الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة لمرحلة التشغيل الموصى بها 3-جدول 5	30

قائمة الاختصارات

المعنى	الاختصار
شركة مشاريع المياه والطاقة الدولية	ACWA Power
مكملات المحطة	BOP
تربينة دورة الغاز المجمع	CCGT
شركة توليد الكهرباء المركزية	CEGCO
نظام الصيانة والإدارة المحوسبة	CMMS
البنك الأوروبي للتعمير والتنمية	EBRD
الهندسة والتوريد والإنشاءات (المقاول)	EPC
بيئي واجتماعي	E&S
تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	ESIA
خطة الإدارة البيئية والاجتماعية والرصد	ESMMP
دراسة تحديد النطاق البيئي	ESS
مولدات البخار العامل باسترداد الحرارة	HRSG
محطة الحسين للطاقة الحرارية	HTPS
هيئة التمويل الدولي	IFC
وزارة البيئة	MoE
شركة الكهرباء الوطنية	NEPCO
منظمة غير حكومية	NGO
التشغيل والصيانة (الشركة)	O&M
متطلبات الأداء (EBRD)	PRs
معايير الأداء (IFC)	PSs
خطة إشراك أصحاب المصلحة	SEP
مولد تربينة البخار	STG
سلطة مياه الأردن	WAJ
فايف كابيتالز للاستشارات البيئية والإدارية	5 Capitals

1 مقدمة

تقترح أكوا باور تطوير محطة جديدة لتوليد الطاقة تعمل بالغاز الطبيعي بقدرة 485 ميغاواط تشتمل على تربية دورة غاز مجمعة جديدة داخل الأرض الحالية المخصصة لإنشاء محطة الحسين للطاقة الحرارية في الزرقاء في الأردن. هذا المشروع (محطة كهرباء الزرقاء ذات تربية دورة الغاز المجمع التابعة لشركة أكوا باور) سيقع في منطقة أرض ملوثة، في منطقة صناعية/ تجارية كثيفة حالية شمال الزرقاء، بالقرب من معمل لتكرير البتروكيماويات ومصانع للصلب وأنشطة تجارية أخرى.

هذا المشروع المقترح سيتم تشغيله وصيانته من قبل شركة توليد الكهرباء المركزية، مع إمداد شركة الكهرباء الوطنية في الأردن بمخرجات الطاقة، وذلك بموجب عقد شراء للطاقة مدته 25 سنة.

كانت محطة الحسين للطاقة الحرارية الأصلية قد بنيت على 4 مراحل خلال الفترة من 1973 إلى 1984 وتتكون من 6 تربيينات بخار، تعمل على زيت الوقود الثقيل، بكفاءة 28%. وقد توقفت المحطة عن العمل في ديسمبر 2015 وسيتم إخراجها من الخدمة بموجب عقد منفصل في المستقبل. وبناء عليه، سيتم بناء المشروع المقترح على أرض مختلفة داخل حيز محطة الحسين للطاقة الحرارية، دون الحاجة إلى أي أراضي إضافية.

سيشمل المشروع عنصرًا أساسيًا للتفاعل الاجتماعي نتيجة لموقعه بالقرب من منطقة مأهولة بالسكان. ومع ذلك، من غير المتوقع أن يترتب على المشروع أو المنشآت المصاحبة له الاستحواذ على أي أراضي أو نقل أي مجتمعات. وبالإضافة إلى التفاعلات القائمة منذ وقت طويل بين شركة توليد الكهرباء المركزية والعديد من أصحاب المصلحة المحليين فيما يتعلق بمحطة الحسين للطاقة الحرارية الحالية، كانت هناك مشاورات محددة المشروع بالفعل بالنسبة لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي. شمل ذلك المشاركة مع مختلف أصحاب المصلحة بمن فيهم الحكومة الوطنية والمنظمات الحكومية وغير الحكومية المحلية، في شكل جلسة لتحديد النطاق (انظر القسم 3-2-2). يجب التأكيد على أن متطلبات الجهة المقرضة ووزارة البيئة المفروضة على الجوانب الاجتماعية ستضمن إشراك أصحاب المصلحة كجزء مستمر من المشروع. الهدف الرئيسي من إشراك أصحاب المصلحة هو أن يساعد المشروع في بناء والحفاظ على علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة بمرور الوقت.

تم تفويض فايف كابيتالز للاستشارات البيئية والإدارية (فايف كابيتالز) من قبل شركة أكوا باور بصفتها المستشار البيئي والاجتماعي للشركة فيما يتعلق بهذا المشروع لإثبات قدرة هذا المشروع على تلبية المتطلبات ذات الصلة لوزارة البيئة والجهة المقرضة. وهكذا فقد شمل ذلك بشكل مبدئي إعداد تقييمًا للأثر البيئي والاجتماعي بالإضافة إلى خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه.

وتماشياً مع متطلبات المقرضين، أعدت فايف كابيتالز خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه في شكل تقرير داعم لإدارة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. تحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه المنهجية المقترحة لمشاركة أصحاب المصلحة في جميع مراحل المشروع، مع التأكيد بشكل خاص على المبادئ التوجيهية للمقرضين واللوائح الأردنية. وبما أن خطة إشراك أصحاب المصلحة ستبقى وثيقة الصلة في جميع مراحل المشروع، ستستخدم هذه الخطة كوثيقة مرجعية لكنها ستطلب التحديث وفقاً لظروف المشروع أو التطور في ديناميات أصحاب المصلحة.

1-1 موقع المشروع

يقع المشروع في محافظة الزرقاء شمال الأردن، على بعد 4 كم تقريباً شمال شرق وسط مدينة الزرقاء (المدينة العاصمة لمحافظة الزرقاء) و31 كم شمال شرق مدينة عمّان العاصمة. سيكون المشروع بالكامل داخل الأراضي الحالية التابعة لشركة توليد الكهرباء المركزية في محطة الحسين للطاقة الحرارية، البالغة مساحتها الإجمالية 282م2 (28.2 هكتار).

شكل 1-1 منطقة المشروع: وطني



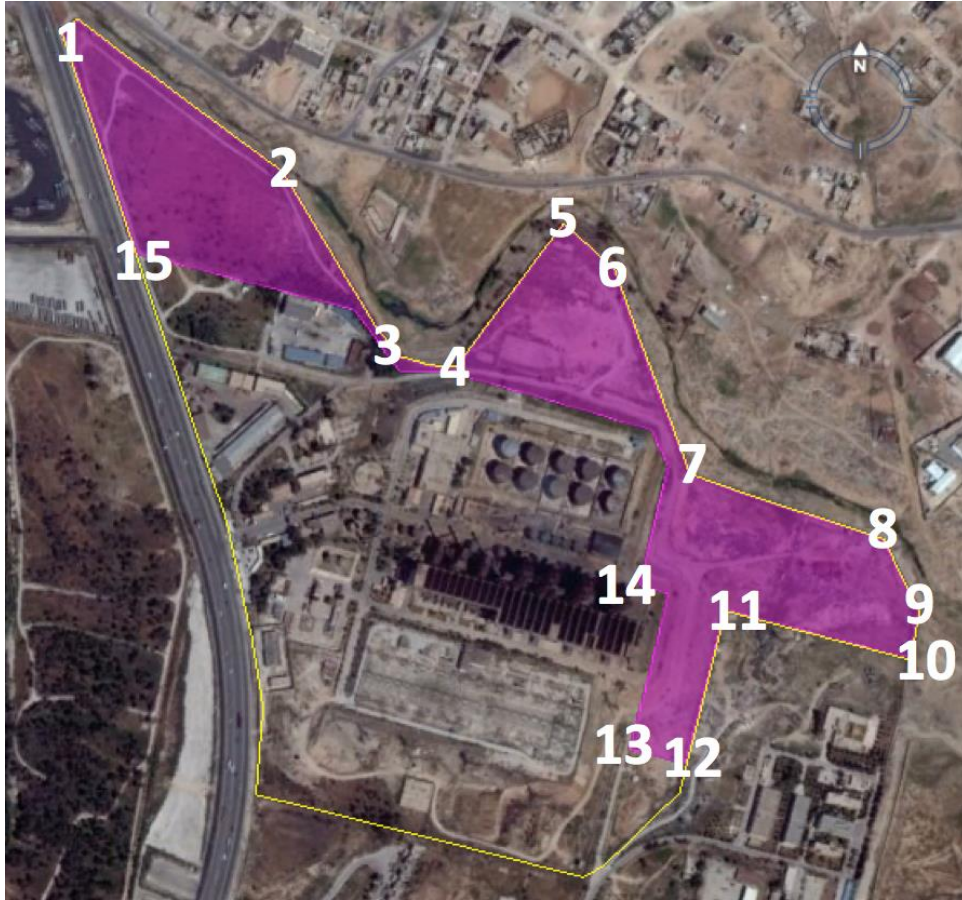
مصدر الصورة المتقطعة بالأقمار الصناعية: Google Earth

شكل 2-1 منطقة المشروع: إقليمي



مصدر الصورة الملتقطة بالأقمار الصناعية: Google Earth

شكل 1-3 منطقة المشروع: المنطقة المحلية (حدود محطة الحسین للطاقة الحرارية باللون الأصفر، موقع المشروع باللون الأرجواني)



جدول 1-1 إحداثيات المشروع

المعرف	الدرجات بالدقائق والثواني	
	خط الطول	دائرة العرض
1	32 درجة و 7 دقائق و 27.26 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 12.88 ثانية شرقاً
2	32 درجة و 7 دقائق و 22.27 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 21.63 ثانية شرقاً
3	32 درجة و 7 دقائق و 15.87 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 26.34 ثانية شرقاً
4	32 درجة و 7 دقائق و 15.50 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 28.71 ثانية شرقاً
5	32 درجة و 7 دقائق و 20.45 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 33.12 ثانية شرقاً
6	32 درجة و 7 دقائق و 18.91 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 35.15 ثانية شرقاً
7	32 درجة و 7 دقائق و 11.75 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 38.13 ثانية شرقاً
8	32 درجة و 7 دقائق و 9.44 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 46.13 ثانية شرقاً
9	32 درجة و 7 دقائق و 6.94 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 47.51 ثانية شرقاً
10	32 درجة و 7 دقائق و 5.34 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 47.01 ثانية شرقاً
11	32 درجة و 7 دقائق و 6.99 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 39.44 ثانية شرقاً
12	32 درجة و 7 دقائق و 1.70 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 37.76 ثانية شرقاً
13	32 درجة و 7 دقائق و 2.25 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 35.35 ثانية شرقاً
14	32 درجة و 7 دقائق و 7.88 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 35.73 ثانية شرقاً
15	32 درجة و 7 دقائق و 19.28 ثانية شمالاً	39 درجة و 7 دقائق و 15.65 ثانية شرقاً

2-1 وصف مختصر للمشروع

سيشمل مشروع محطة كهرباء الزرقاء العاملة بتربينة غاز مجمعة التابعة لشركة أكوا باور ("المشروع") التصميم والتشييد وتمويل الملكية والتشغيل والصيانة لمنشأة توليد الطاقة الحرارية ذات الدورة المجمع، بمخرجات كهربائية متوقعة 485 ميغاواط. وسيتم تصميم المشروع للتشغيل على الحمل الأساسي، على أن يعمل بشكل دوري (مناوبتان للعمل). ستسمح مداخن التمرير ومضائلات غاز العادم المصاحبة لمولد أو مولدات تربينة الاحتراق بالرجوع إلى نظام التشغيل على الدورة البسيطة في حالة التوقف غير المتوقع لفترات طويلة لمولدات البخار العاملة باسترداد الحرارة أو مولد تربينة البخار.

سيستخدم الغاز الطبيعي في تشغيل محطة الكهرباء ذات تربينة دورة الغاز المجمع، بينما سيستخدم الزيت المقطر الخفيف كوقود احتياطي. وستتولى شركة الكهرباء الوطنية مهمة توفير الوقود عبر خط أنابيب غاز جديد متصل بخط أنابيب الغاز الرئيسي في الأردن على بعد 600م تقريباً جنوب شرق حدود المشروع. كما ستقوم الشركة بإنشاء وتشغيل خط فرعي من الخط الرئيسي الواقع على الحدود الشرقية لمنطقة المشروع. وسيشمل المشروع منشأة لاستقبال الغاز داخل حدود المشروع.

سيتم توصيل الوقود الاحتياطي عبر خط أنابيب زيت الوقود الحالي المتفرع من مصفاة البتروكيماويات المجاورة. وستشتمل محطة الكهرباء على صهاريج تخزين في الموقع لضمان توليد الكهرباء على أقصى حمل لمدة 14 يوماً. وقد استخدم خط الأنابيب الحالي في محطة الحسين للطاقة الحرارية الحالية لتوفير الوقود الاحتياطي من نفس منشأة البتروكيماويات. كما سيتم بناء منشأة لتفريغ الوقود لتوصيل الوقود عبر صهاريج نقل برية كخيار بديل في الطوارئ.

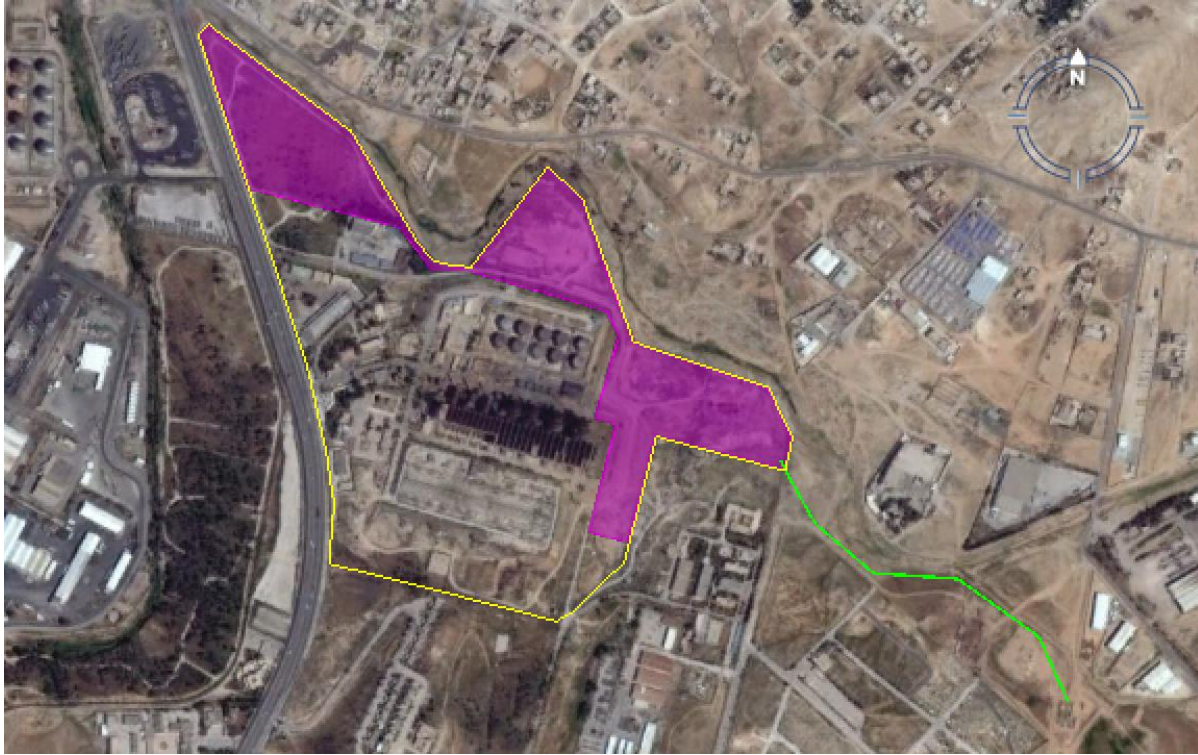
سيشمل توازن المحطة والمنشآت الإضافية المطلوب لدعم عملية توليد الكهرباء ما يلي: محطة معالجة المياه المنزوعة الأملاح ومحطة تنقية المكثفات ومحطة الكلورة الكهربائية ونظام قياس الجرعات ونظام مياه التعويض ومنشآت تخزين الوقود ونظام الصيانة والإدارة المحوسب.

أما فيما يتعلق بنقل الطاقة الكهربائية التي تنتجها المنشأة، سيتم ذلك عبر المحطة الفرعية بقدرة 132 كيلو فولت الحالية، التي تتولى شركة الكهرباء الوطنية في الأردن تشغيلها وصيانتها وتقع داخل حيز محطة الحسين للطاقة الحرارية الحالية. كما أن نقطة أو نقاط المواجهة بين نطاق شركة المشروع ونطاق شركة الكهرباء الوطنية ستكون في التعريشات العالية الجهد الكهربائي 132 كيلو فولت لمحولات الطاقة الرئيسية

وستشمل المنشآت الجديدة المصاحبة للمشروع التي تتطلب الإنشاء والتركيب ما يلي:

- ستقوم شركة الكهرباء الوطنية بإنشاء وتشغيل وصلة فرعية جديدة من خط الغاز بطول 600م تقريباً تتفرع من خط الغاز الأردني الرئيسي من العقبة إلى شمال الأردن. سيتم ربط هذه الوصلة الجديدة بشكل مباشر بهذا الخط وتمر تحت الأرض مباشرة إلى الموقع. ذلك مع العلم بأنه جار إنشاء خط أنابيب الغاز على أراضي معلوم أنها ملكاً للدولة ولن يتطلب الاستحواذ على أي أرضي أو مواطن جديدة، حيث أن الأرض الحالية تتميز بكونها مفتوحة وتشمل قناة وادي صغير (انظر شكل 1-4).
- سيتم إنشاء خط أنابيب مياه جديد (بطول 800م تقريباً) شمال شرق الأراضي التابعة لمحطة الحسين للطاقة الحرارية الحالية، في إطار اتفاق للإمداد بالمياه مبرم مع هيئة مياه الأردن للإمداد بما يصل إلى 2450م³ في الأسبوع، مما سيوفر مجموعة من متطلبات مياه المعالجة بالإضافة إلى آبار مياه عميقة جديدة في الموقع. ذلك مع العلم بأن مسار خط أنابيب المياه سيكون تحت شبكة الطرق الحالية وبالتالي لا يتوقع الاستحواذ على أي أراضي جديدة.
- سيتم إنشاء بوابة دخول جديدة شمال منطقة صهاريج تخزين المياه والوقود الاحتياطي المقترحة لربط منشأة المشروع بالطريق الحالي في نفس الموقع. وسيتم إنشاء قسمًا جديدًا من الطريق (بطول 40م تقريباً) على أرض معلوم أنها ملكاً للدولة وبالتالي لن يتطلب الاستحواذ على أي أراضي أو مجتمعات جديدة.

شكل 1 4-خط الأنابيب الفرعي الخاص بشركة الكهرباء الوطنية المؤدي إلى المشروع (المسار التقريبي باللون الأخضر)



من المتوقع أن يبدأ التشييد في منتصف عام 2016، بعد الإقفال المالي للمشروع والحصول على كل التصاريح/ الموافقات المحلية الضرورية في الأردن. يبدأ الجدول الزمني للتشييد من منتصف عام 2016 إلى تاريخ التشغيل التجاري الأولي في الأول من ديسمبر 2017، عندما يتم تشغيل تجاريًا على الدورة البسيطة. كما أن أعمال التشييد والتفويض التي سينفذها مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات ستستمر حتى تاريخ التشغيل التجاري الكامل في الأول من يونيو 2018، عندما يتم تشغيل المحطة تجاريًا على الدورة المجمع.

3-1 البيئة المحيطة بموقع المشروع المحلي

يقع المشروع في منطقة الزرقاء الصناعية بشكل شبه كامل شمال المدينة والتي تحتوي على العديد من المنشآت الصناعية والتجارية، بما فيها مصفات البتروكيماويات الوحيدة في الأردن ومصنع لصناعة الصلب ومنشأة كبيرة لمعالجة مياه الصرف. توجد منطقة الهاشمية شمال منطقة المشروع (حيث أنها تعتبر أقرب مستقبل سكني من الموقع المقترح)، بينما تقع منطقة إقامة العاملين في شركة توليد الكهرباء المركزية بالقرب نسبيًا من الحدود الجنوبية داخل الأراضي التابعة لمحطة الحسين للطاقة الحرارية.

وقاعد ساعد العرض العام لصور الأقمار الصناعية والمعلومات التي تم الحصول عليها خلال الزيارات الميدانية إلى الموقع في التحديد المبني للمواقع/ المعالم الرئيسية في المنطقة كما هي موضحة أدناه:

جدول 1 2- البيئة المحلية المحيطة بالمشروع بالقرب من منطقة مجموعة الطاقة المقترحة

المسافة من الموقع المقترح	النوع	الاسم
0.2 كم جنوباً	تجارية	مركز التدريب لشركة الكهرباء الوطنية
0.25 كم شمالاً	سكنية	الهاشمية
0.5 كم ناحية الجنوب والجنوب الشرقي	ثقافية	مقبرة الزرقاء
0.65 كم ناحية الجنوب الغربي	سكنية	إقامة المهندسين العاملين في شركة توليد الكهرباء المركزية
1 كم ناحية الجنوب الشرقي	زراعية	الأراضي الزراعية
1.5 كم غرباً	صناعية	مصفاة تكرير البتروكيماويات
1.7 كم ناحية الجنوب الشرقي	صناعية	مصانع الصلب
1.75 كم ناحية الجنوب الغربي	تعليمية	مركز التعليم
1.7 كم ناحية الشمال الغربي	سكنية	الهاشمية
2.5 كم ناحية الجنوب الغربي	سكنية	الإستاد الرياضي
4.1 كم ناحية الجنوب الغربي	سكنية	شمال الزرقاء
5 كم ناحية الشمال الشرقي	صناعية	منشأة معالجة مياه الصرف
5.5 كم ناحية الجنوب الغربي	سكنية	وسط الزرقاء

شكل 1 5- البيئة المحلية المحيطة بالمشروع



الصورة 11- أقرب مستقبلات سكنية من موقع المشروع المقترح



كما ذكرنا سابقاً، سيقع المشروع المقترح بشكل كامل داخل حدود الأرض الحالية التابعة لشركة توليد الكهرباء المركزية في محطة الحسين للطاقة الحرارية، وبالتالي لا يتوقع أن يؤدي المشروع إلى الاستحواذ على أي أراضي أو إعادة توطين أي مجتمعات متأثرة.

4-1 الهدف من خطة إشراك أصحاب المصلحة

هذه الوثيقة تدور حول خطة إشراك أصحاب المصلحة التي أعدت لصالح محطة كهرباء الزرقاء التابعة لشركة أكوا باور في الأردن. وتقدم وصفاً للمشاورات العامة وعملية الكشف عن المعلومات المنفذة حتى تاريخه والمشاركة المخططة لمرحلتين تشييد وتشغيل المشروع. وقد أعدت طبقاً لمتطلبات الأداء الخاصة بالبنك الأوروبي للتعمير والتنمية ومعايير الأداء الخاصة بهيئة التمويل الدولي، مع الارتباط الوثيق بمتطلبات أداء البنك الأوروبي للتعمير والتنمية رقم 10: الكشف عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة.

2 اللوائح والمتطلبات

يهدف هذا الفصل إلى إعطاء عرضاً عاماً للمتطلبات التنظيمية المطبقة على المشروع فيما يتعلق بالمشاورات العامة وإشراك أصحاب المصلحة. ويمكن الاطلاع على عرض عام أكثر اكتمالاً للقوانين البيئية والاجتماعية المطبقة في الأردن وكل المتطلبات الدولية المطبقة في وثيقة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.

1-2 المتطلبات الوطنية

ليست هناك أي متطلبات محددة في الأردن فيما يتعلق بالمشاورات العامة الجارية حول المشروع أو إشراك أصحاب المصلحة أو خطة إشراك أصحاب المصلحة لتوجيه عملية الاستشارة والمشاركة في جميع مراحل المشروع.

وعلى الرغم من ذلك، هناك أحد المتطلبات المفروضة في مرحلة تحديد نطاق تقييم الأثر البيئي يحدد مدى الحاجة للمشاركة في بعض الجوانب. تتطلب "لائحة تقييم الأثر البيئي رقم (37) لعام 2005" إتمام مرحلتين متتاليتين من دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الشاملة في الأردن: (1) مرحلة تحديد النطاق بما فيها تنفيذ جلسة لتحديد النطاق وتقديم تقرير/ اختصاصات تحديد النطاق المعتمدة من وزارة البيئة بالنسبة لدراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي و(2) مرحلة التقييم بما فيها تنفيذ الدراسات الأساسية وتقييم وتقدير الآثار البيئية والاجتماعية وتطوير خطة للإدارة البيئية والاجتماعية.

انعقدت جلسة تحديد النطاق للمشروع في 24 فبراير 2016، وقد اعتمدت وزارة البيئة تقرير تحديد النطاق وتم تلقيه في 24 مارس 2016. القسم 2-2-3 يوضح تفاصيل جلسة تحديد النطاق.

2-2 متطلبات الجهة المقرضة

تسعى أكوار باور إلى طلب تمويل المشروع من قبل تحالف للمقرضين، بمن فيهم البنك الأوروبي للتمويل والتنمية وهيئة التمويل الدولي، بالإضافة إلى بعض البنوك التجارية التي يمكن أن تكون من الأطراف الموقعة على مبادئ خط الاستواء.

1-2-2 متطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتمويل والتنمية

أقر البنك الأوروبي للتمويل والتنمية سياسة بيئية واجتماعية (2014) ومجموعة من متطلبات الأداء المحددة التي تغطي الجوانب الرئيسية للآثار البيئية والاجتماعية. تعد المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة والتشاور معهم جزءاً رئيسياً من السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للتمويل والتنمية وبالتالي فمن الضروري إدراج عنصر المشاركة والتشاور بشكل ملائم في كل مراحل عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. تتعامل متطلبات الأداء رقم 10 بشأن "الكشف عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة" مع مسائل إشراك أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات والمشاورات العامة. وتهدف بشكل رئيسي إلى:

- تطوير نهجاً نظامياً لإشراك أصحاب المصلحة في المشاريع، بهدف تأسيس والحفاظ على علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة هؤلاء، لاسيما من يتأثرون تأثيراً مباشراً بالمشاريع.
- تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع من خلال مشاركة أصحاب المصلحة.
- تحسين وتوفير وسائل التبادل مع السكان المتأثرين فيما يتعلق بالمشاكل التي يمكن أن تؤثر عليهم، وللتأكد من الكشف عن المعلومات البيئية والاجتماعية لأصحاب المصلحة في المشروع.
- التأكد من الاستجابة لتعليقات وشكاوى السكان المتأثرين وأصحاب المصلحة الآخرين وإدارتها بشكل ملائم.

تحدد متطلبات الأداء رقم 10 المتطلبات الرئيسية التالية:

- يجب على العملاء (من يطلبون التمويل من البنك الأوروبي للتمويل والتنمية) أن يشركوا أصحاب المصلحة من خلال تقديم المعلومات المفيدة، الشاملة والمتاحة في المتناول بأسلوب مهياً ثقافياً وتطبيق ذلك بلا أي تلاعب أو تدخل أو إكراه أو

تخويف. يشمل أصحاب المصلحة على وجه الخصوص، الأشخاص المحليين المتأثرين بشكل مباشر بالمشروع وأصحاب المصلحة الآخرين المهتمين بالمشروع.

- يعتمد إشراك أصحاب المصلحة على العناصر التالية: تحديد وتحليل أصحاب المصلحة وتخطيط العملية التشاورية لأصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات وآلية التشاور والمشاركة وحل الشكاوى وإبلاغ أصحاب المصلحة بالنتائج.
- ستكون طبيعة وتكرار مشاركة أصحاب المصلحة متناسبة مع طبيعة وحجم المشروع وتأثيراته العكسية المحتملة على المجتمعات المتأثرة وحساسية البيئة ومستوى المصلحة العامة. ولتكييف المشاركة طبقاً للمواصفات الخاصة بالعمل ومواصفات المشروع، من الضروري أن يقوم العميل بتحديد صاحب المصلحة طبقاً للشروط المذكورة أدناه. يجب الحرص دائماً على تلبية المتطلبات القانونية الوطنية بشأن المعلومات والتشاورات العامة، بما في ذلك تعهدات البلد المضيف بموجب القانون الدولي.
- يحدد العميل الأدوار والمسؤوليات والسلطات بوضوح، ويعين الموظفين المسؤولين على وجه التحديد عن تنفيذ ورصد أنشطة إشراك أصحاب المصلحة.
- بالنسبة للمشاريع التي يحتمل أن تسبب آثاراً بيئية واجتماعية سلبية، يجب على العميل أن يطور وينفذ خطة لمشاركة أصحاب المصلحة تصف النقاط التالية على وجه التحديد:
- تعريف صاحب المصلحة، بما في ذلك وصف خصائصه واهتماماته الرئيسية.
- وصف تفصيلي لخطة المشاركة والكشف عن المعلومات، بما فيها الوسائل والأدوات، بالإضافة إلى نهج الاتصال بأصحاب المصلحة المحددين خلال عملية إعداد وتنفيذ المشروع.
- إجراءات تقديم الشكاوى.
- الموارد المخصصة للمعلومات والمشاورات العامة.
- إجراءات التوثيق والتشاور والرصد.

عندما تكون السلطات العامة هي المسؤولة عن التشاور مع أصحاب المصلحة، يعمل العميل بالتعاون مع السلطات العامة إلى الحد المسموح به لتحقيق النتائج بما يتماشى مع متطلبات الأداء رقم 10. وعندما يكون هناك تباين بين متطلبات اللوائح المحلية وتلك الخاصة بمتطلبات الأداء رقم 10، يجب على العميل أن يدرج أنشطة المشاركة لاستكمال العملية التنظيمية الرسمية ويتعهد باتخاذ الإجراءات الإضافية عند الضرورة.

الكشف عن معلومات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

يصنف المشروع على النحو الآتي طبقاً لتصنيف البنك الأوروبي للتعمير والتنمية: محطات الطاقة الحرارية ومنشآت الحرق الأخرى بمخرجات حرارية تساوي أو أكبر من 300 ميغاواط. وبالتالي فإن المشروع يصنف في الفئة أ: "المشاريع التي يحتمل أن تكون لها آثار بيئية و/أو اجتماعية إضافية كبيرة تتطلب عملية رسمية وقائمة على المشاركة لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي".

تحدد متطلبات الأداء رقم 10 المتطلبات الخاصة بالكشف عن المعلومات والتشاور فيما يتعلق بمشاريع الفئة أ. ومن المتفاهم عليه أن البنك الأوروبي للتعمير والتنمية سيطلب الكشف عن بيانات 60 يوماً من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وهي المدة التي ستكون المزيد من المشاورات مع أصحاب المصلحة المحددين مطلوبة خلالها (بما يتماشى مع خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه).

2-2-2 معايير الأداء لهيئة التمويل الدولي

تتطلب كل معايير الأداء لهيئة التمويل الدولي المشاركة المرجعية لأصحاب المصلحة وبالتالي فإنها ستطلب مستوى للمشاركة عند بداية المشروع لكل معيار. يقدم معيار الأداء 1 بشأن "نظم التقييم الاجتماعي والبيئي والإدارة" على وجه الخصوص وصفاً أكثر عمقاً لمتطلبات إشراك أصحاب المصلحة. وينص على ما يلي:

"مشاركة أصحاب المصلحة هي الأساس لبناء العلاقات القوية والبناء والفعالة التي تعتبر ضرورية للإدارة الناجحة للأثار البيئية والاجتماعية للمشروع. كما أن عملية إشراك المصلحة تعتبر مستمرة ويمكن أن تشمل العناصر التالية بدرجات متفاوتة:

- تحليل وتخطيط أصحاب المصلحة
- الكشف عن المعلومات ونشرها
- التشاور والمشاركة
- آلية حل الشكاوى
- الإبلاغ المستمر للمجتمعات المتأثرة

يمكن أن تتفاوت طبيعة وتكرار ومستوى الجهد المبذول في عملية إشراك أصحاب المصلحة إلى حد كبير وستتناسب مع المخاطر والآثار العكسية للمشروع، ومرحلة تطوير المشروع".

تحليل أصحاب المصلحة

تتطلب معايير الأداء من العملاء أن يحددوا مدى اهتمام أصحاب المصلحة بالإجراءات التي يتخذونها والأخذ بعين الاعتبار كيف يمكن أن تسهل الاتصالات الخارجية الحوار مع كل أصحاب المصلحة. وعندما تشمل المشاريع عناصر و/ أو جوانب و/ أو مرافق مادية محددة يحتمل أن تؤدي على وجه الخصوص إلى آثار بيئية واجتماعية عكسية على المجتمعات المتأثرة، سيقوم العميل بتحديد المجتمعات المتأثرة ويلبي المتطلبات ذات الصلة الموضحة أدناه.

ينص دليل معايير الأداء بشأن التشاور مع أصحاب المصلحة على أن العميل سيقوم بتطوير وتنفيذ خطة لإشراك أصحاب المصلحة تتناسب مع مخاطر وآثار المشروع ومرحلة التطوير، وتكون مخصصة وفقاً لخصائص واهتمامات المجتمعات المتأثرة. ومتى كان ملائماً، ستشمل خطة إشراك أصحاب المصلحة تدابير متباينة للسماح بالمشاركة الفعالة للأطراف المحددة على أنها محرومة وعرضة للمخاطر. وإذا كانت عملية إشراك أصحاب المصلحة تعتمد إلى حد كبير على ممثلي المجتمع، سيبدأ العميل كافة الجهود المعقولة للتحقق من أن هؤلاء الأشخاص يمثلون في الواقع آراء المجتمعات المتأثرة ويمكن الاعتماد عليهم لتوعية عناصر هذه المجتمعات بنتائج المشاورات بكل أمانة.

الكشف عن المعلومات

تشمل متطلبات إشراك أصحاب المصلحة لهيئة التمويل الدولي الكشف عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع لمساعدة المجتمعات المتأثرة وأصحاب المصلحة الآخرين في فهم المخاطر والآثار والفرص المرتبطة بالمشروع. يجب على الجهة المطورة أن تتيح للمجتمعات المتأثرة الاطلاع على المعلومات ذات الصلة بما يلي:

- الغرض من المشروع وطبيعته وحجمه
- مدة أنشطة المشروع المقترحة
- أي مخاطر وتأثيرات محتملة على هذه المجتمعات وتدابير التخفيف ذات الصلة
- عملية إشراك أصحاب المصلحة المتصورة
- آلية حل الشكاوى

المشاورات

يشير دليل هيئة التمويل الدولي إلى أنه عندما تتعرض المجتمعات المتأثرة للمخاطر والآثار العكسية المحددة للمشروع، ستقوم الجهة المطورة بتنفيذ عملية تشاورية بأسلوب يتيح للمجتمعات المتأثرة فرصة التعبير عن آراءها حول مخاطر وأثار المشروع وتدابير التخفيف المرتبطة به، ويسمح للعميل بأخذها بعين الاعتبار والاستجابة لها. يتم التشاور من خلال عملية ثنائية الاتجاهات تشمل ما يلي:

- البداية مبكرًا في عملية تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية والاستمرار بشكل مستمر مع نشأة المخاطر والآثار.
- أن تكون قائمة على الكشف المسبق ونشر المعلومات الوثيقة الصلة والشفافة والموضوعية وذات المغزى والتي يسهل الحصول عليها وتكون بلغة أو لغات وتنسيقات محلية ملائمة ثقافيًا وبشكل يسهل فهمها بالنسبة للمجتمعات المتأثرة.
- تركيز المشاركة الشاملة على الأطراف المتأثرة بشكل مباشر بالمقارنة مع الأطراف غير المتأثرة.
- أن تكون خالية من التلاعب الخارجي أو التداخل أو الإكراه أو التخويف.
- أن تمكن المشاركة الفعالة، متى كان ملائمًا.
- أن تكون موثقة.

إضافة إلى ذلك، سيقوم العملاء بتطبيق والحفاظ على إجراء للاتصالات الخارجية يشمل الطرق المناسبة للقيام بما يلي:

- استقبال وتسجيل الاتصالات الخارجية من الجمهور.
- فحص وتقييم المسائل المثارة وتحديد كيفية التعامل معها.
- تقديم وتنسيق وتوثيق الاستجابات، إن وجدت.
- ضبط برنامج الإدارة، كما هو ملائم. وبالإضافة إلى ذلك، ينصح العملاء بإتاحة التقارير الدورية للجمهور عن الاستدامة البيئية والاجتماعية.

آلية حل الشكاوى للمجتمعات المتأثرة

إذا كانت هناك مجتمعات متأثرة، سيضع العميل آلية لحل الشكاوى لتلقي وتسهيل الحلول لمخاوف وشكاوى المجتمعات المتأثرة فيما يتعلق بالأداء البيئي والاجتماعي للعميل. يجب أن تكون آلية حل الشكاوى متوافقة مع المخاطر والآثار العكسية للمشروع وتستهدف المجتمعات المتأثرة كمنتفعين رئيسيين. تهدف هذه الآلية إلى حل المشاكل بسرعة، باستخدام عملية تشاورية مفهومة وشفافة ملائمة ثقافيًا وسهلة ومجانية وتضمن عدم اتخاذ أي إجراءات عقابية ضد الطرف المبلغ عن المسألة أو المشكلة. ويجب ألا تعيق الآلية الحصول على المعالجات القضائية أو الإدارية. سيقوم العميل بإبلاغ المجتمعات المتأثرة بالآلية في سياق عملية مشاركة أصحاب المصلحة.

الإبلاغ المستمر للمجتمعات المتأثرة

سيقدم العميل التقارير الدورية إلى المجتمعات المتأثرة بحيث تصف مستوى التقدم وتنفيذ خطط عمل المشروع بشأن المسائل التي تتضمن مخاطر أو آثار مستمرة على المجتمعات المتأثرة والمسائل المحددة من خلال العملية التشاورية أو آلية حل الشكاوى كمخاوف لهذه المجتمعات. وإذا كان برنامج الإدارة يؤدي إلى أي تغييرات أو إضافات مادية في تدابير أو إجراءات التخفيف الموضحة في

خطط العمل المتعلقة بالمخاوف ذات الصلة بالمجتمعات المتأثرة، سيتم إبلاغهم بتدابير أو إجراءات التخفيف المحدثة ذات الصلة. وسيكون تكرار هذه التقارير متناسبًا مع مخاوف المجتمعات المتأثرة، لكن بما لا يقل عن مرة واحدة في السنة.

2-3 مبادئ خط الاستواء

توصف مبادئ خط الاستواء بأنها مجموعة تطوعية من المبادئ التوجيهية لتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في تمويل المشروع وقد أصبحت بمثابة معيار الصناعة لتمويل المشاريع عالميًا للتعامل مع المسائل البيئية والاجتماعية. يمكن أن تشارك المؤسسة المالية لمبادئ خط الاستواء في تمويل بعض أنشطة أكوا باور أو التحالف. وهكذا ستطبق مبادئ خط الاستواء التالية المتعلقة بإشراك أصحاب المصلحة وآلية حل الشكاوى:

مبادئ خط الاستواء 5 – إشراك أصحاب المصلحة

بالنسبة لكل مشاريع الفئة "أ" والفئة "ب"، ستطلب المؤسسة المالية لمبادئ خط الاستواء من العميل إظهار المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة كعملية مستمرة بأسلوب مبني وملائم ثقافيًا مع المجتمعات المتأثرة، وأصحاب المصلحة الآخرين متى كان ذلك ملائمًا. وبالنسبة للمشاريع التي يمكن أن تكون لها تأثيرات عكسية كبيرة على المجتمعات المتأثرة، سينفذ العميل عملية للمشاورة والمشاركة الواعية. سيقوم العميل بتخصيص عملية المشاورة الخاصة به وفقًا لما يلي:

- المخاطر والآثار المترتبة على المشروع.
- مرحلة تطويل المشروع.
- تفضيلات اللغة بالنسبة للمجتمعات المتأثرة.
- عمليات اتخاذ القرار الخاصة بهم.
- احتياجات المجموعات المحرومة والمعرضة للمخاطر.

هذه العملية يجب أن تكون خالية من التلاعب الخارجي والتدخل والإكراه والترهيب. ولتسهيل مشاركة أصحاب المصلحة، سيقوم العميل بإتاحة وثائق التقييم الملائمة للمجتمعات المتأثرة، بما يناسب المخاطر والتأثيرات المرتبطة بالمشروع، وباللغة المحلية وبأسلوب ملائم ثقافيًا.

سيأخذ العميل بعين الاعتبار، ويوثق، نتائج عملية مشاركة أصحاب المصلحة، بما في ذلك أي إجراءات متفق عليها تنشأ عن هذه العملية. وبالنسبة للمشاريع ذات المخاطر والآثار العكسية البيئية أو الاجتماعية، يجب أن يتم الكشف مبكرًا في عملية التقييم، بأي حال من الأحوال قبل بدء مرحلة تشييد المشروع، وبشكل مستمر.

مبادئ خط الاستواء 6 – آلية حل الشكاوى

بالنسبة لكل مشاريع الفئة "أ"، والفئة "ب" متى كان ذلك ملائمًا، ستطلب المؤسسة المالية لمبادئ خط الاستواء من العميل أن يضع، كجزء من نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)، آلية لحل الشكاوى مصممة لاستقبال وتسهيل حل المشاكل والشكاوى المتعلقة بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع.

يجب ضبط آلية حل الشكاوى حسب حجم مخاطر وتأثيرات المشروع وأن تكون المجتمعات المتأثرة هي المستخدم الرئيسي لها. تهدف هذه الآلية إلى حل المشاكل بسرعة، باستخدام عملية تشاورية مفهومة وشفافة ملائمة ثقافيًا وسهلة ومجانية وتضمن عدم اتخاذ أي إجراءات عقابية ضد الطرف المبلغ عن المسألة أو المشكلة. ويجب ألا تعيق الآلية الحصول على المعالجات القضائية أو الإدارية. سيقوم العميل بإبلاغ المجتمعات المتأثرة بالآلية في سياق عملية مشاركة أصحاب المصلحة.

3 إشراك أصحاب المصلحة في المشروع

أعدت خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه من قبل فايف كابيتالز بالنيابة عن أكوا باور لتوجيه عملية إشراك أصحاب المصلحة في المشروع.

تجدر الإشارة إلى أن خطة إشراك المصلحة عبارة عن وثيقة حية ستستخدم في جميع مراحل المشروع لتوجيه عملية المشاركة الضرورية مع أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المتعددة. في هذه الحالة لا يمكن اعتبار خطة إشراك أصحاب المصلحة نهائية في كل مراحل المشروع. وهكذا ستكون هناك حاجة إلى تطوير خطة إشراك أصحاب المصلحة بمرور الوقت مع تطور المشروع، وتحديثها حسب الضرورة لتشمل أي تغييرات وثيقة الصلة (مثل المتطلبات الجديدة وأصحاب المصلحة المتأثرين ومراجعات الأساليب والتغييرات في أساليب المشاركة والتغييرات في الموظفين الوثيقي الصلة).

1-3 الأهداف

توصف عملية إشراك أصحاب المصلحة بأنها الجهد المنظم لفهم وإشراك أصحاب المصلحة ومخاوفهم المتعلقة بأنشطة المشروع وعمليات اتخاذ القرار. ويعرّف أصحاب المصلحة بأنهم أي مجموعة، أو فرد، يمكن أن يتأثروا بالمشروع أو يؤثر فيهم.

وستكون الأهداف الرئيسية لعملية إشراك أصحاب المصلحة كما يلي:

- توعية أصحاب المصلحة بالمشروع وتحسين ملكية المشروع بين أفراد المجتمع المستضيف وإدارة توقعات أصحاب المصلحة.
- فهم المسائل الناشئة الحالية والمحتملة وتسجيل آراء ومخاوف أصحاب المصلحة الوثيقي الصلة فيما يتعلق بالمشروع (مثل التوتر المتعلق بالتدفق وفرص العمل).
- تقديم الأساس لمشاركة أصحاب المصلحة في تحديد الأثر البيئي والاجتماعي والمنع والتخفيف، وكذا توفير منصة لآليات التعامل مع هذه المسائل.

بالنسبة للمشاريع التي يحتمل أن تسبب آثارًا بيئية واجتماعية على المستقبلات الحساسة، لا تكون المشاورة عبارة عن محادثة فردية، لكنها سلسلة من الفرص للتفاهم حول المشروع فيما بين الأطراف الذين يحتمل أن يتأثروا بالمشروع أو ربما تكون فهم فائدة فيه، ومعرفة كيف ينظر أصحاب المصلحة هؤلاء إلى المشروع ومخاطره وتأثيراته والفرص وتدابير التخفيف المرتبطة به. يمكن أن يكون الاستماع إلى مخاوف وتعليقات أصحاب المصلحة مصدرًا قيمًا للمعلومات للمساعدة في تحديد الآثار البيئية والاجتماعية وإثراء تصميم المشروع بالمعلومات. وبالنظر أكثر إلى المستقبل، يمكن أن تضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة الحفاظ على الحوار مع المجتمعات مع وضع آلية مناسبة في الوقت نفسه لحل الشكاوى للسماح بإثارة شكاوى المجتمع من خلال عملية واضحة.

أعدت خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه طبقًا لمتطلبات أفضل الممارسات المحددة في دليل هيئة التمويل الدولي بشأن إشراك أصحاب المصلحة¹، مما يوفر مقياسًا نموذجيًا لإشراك أصحاب المصلحة في الصناعة المالية بالنسبة للجهات المقرضة الممولة للمشروع، وكذا بما يتماشى مع متطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتعمير والتنمية ومبادئ خط الاستواء.

هكذا فإن خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه تهدف إلى توجيه عملية إشراك أصحاب المصلحة وتفاعلات المشروع مع أصحاب المصلحة طبقًا للمبادئ والقيم الأساسية التالية:

- الالتزام
- النزاهة

¹ هيئة التمويل الدولي، 2007، إشراك أصحاب المصلحة: دليل الممارسات السليمة للشركات المنفذة للأعمال في الأسواق الناشئة.

- الاحترام
- الشفافية
- الشمولية
- الثقة

2-3 أنشطة التشاور والإشراك والمشاركة السابقة في المشروع

يقدم هذا القسم تلخيصاً لأنشطة المشاركة السابقة التي تم تنفيذها فيما يتعلق بأصحاب المصلحة المحتملين. وقد تمت هذه المشاركة بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال عدد من الوظائف التي تشمل الحكومة المحلية والمستثمرين في المشروع.

1-2-3 الإعلان عن الرعاية

يمكن أن يكون أصحاب المصلحة قد شهدوا الإعلان الرسمي عن توقيع أكوا باور على عقد لشراء الطاقة مدته 25 سنة للمشروع. تم نشر هذا الإعلان في العديد من وسائل الإعلام في يناير 2016 (الصحف والمجلات والإنترنت)، وقد حدد أيضاً الخصائص الرئيسية للمشروع مثل موقع المشروع والتكنولوجيا المستخدمة ونوع الوقود ومخرجات الطاقة وإجمالي الاستثمارات والمقاول المعين. وقد شمل المنشور الإعلامي تأكيد أكوا على ما يلي: "أن يظهر المشروع التزام أكوا باور بالنمو الاجتماعي والاقتصادي للأردن، مع التأكد من عدم خسارة أي وظائف نتيجة لإنهاء عمل مشروع الحسين".

2-2-3 عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي في 2016

أجريت المشاورات الرسمية وغير الرسمية خلال الزيارات الميدانية المتعددة التي قامت بها فايف كابيتالز إلى الموقع حتى تاريخه فيما يتعلق بإعداد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، بما في ذلك "الاستشاري البيئي" لشركاء فايف كابيتالز المحليين في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.

المشاورات الرسمية لتحديد نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

تم التشاور بشأن تحديد نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي في 23 فبراير 2016، وقد تم تحديد قائمة المدعويين بشكل مشترك بين وزارة البيئة و"فريق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي"، مع أخذ كل مجموعات أصحاب المصلحة التي يحتمل أن تتأثر بالمشروع بشمل مباشر أو غير مباشر بعين الاعتبار، بما في ذلك ما يلي:

- الوكالات الحكومية الوطنية
- الوكالات الحكومية المحلية
- المؤسسات البحثية والأكاديمية
- المنظمات غير الحكومية
- ممثلي المجتمع المحلي

الصورة 3 1- الصور الفوتوغرافية لمشاورات تحديد النطاق



قام "فريق تقييم الأثر البيئي" بتوثيق كل سجلات جلسة تحديد النطاق بما في ذلك النصوص المكتوبة ومحضر جلسات الاجتماع وقائمة المشاركين والحضور والتعليقات. بالإضافة إلى ذلك، تم توزيع نموذج خلال جلسة تحديد النطاق على أصحاب المصلحة لتمكينهم من توثيق أي تعليقات أو مخاوف لديهم بصيغة كتابية.

الجدول التالي يوضح المسائل الرئيسية المثارة من قبل أصحاب المصلحة خلال جلسة تحديد النطاق وكيف تم دمج هذه التعليقات في جميع أجزاء تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، بما في ذلك الإدراج التفصيلي لكل محاضر ووثائق الجلسات التشاورية لتحديد النطاق في ملاحق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (تقييم الأثر البيئي والاجتماعي – المجلد الرابع). شملت هذه النتائج الرئيسية على سبيل المثال الحاجة إلى إجراء مسحاً أكثر اتساعاً لرصد الضوضاء في الظروف الأساسية.

جدول 3 1- التعليقات التي تم تناولها خلال الجلسة التشاورية لتحديد النطاق

التعليقات من الجلسة التشاورية لتحديد النطاق	كيف تم التعامل مع التعليقات في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي
حدد أحد أصحاب المصلحة نقاطاً إضافية لرصد جودة الهواء يجب أخذها بعين الاعتبار في المناطق الواقعة على مسافة من موقع المشروع لتحسين دقة نتائج النمذجة ومعرفة تركيزات الملوثات في هذه المناطق (مع التسليم بأن كل نقاط رصد جودة الهواء تقع حالياً داخل موقع المشروع وبالقرب من المناطق المجاورة فقط). بالإضافة إلى ذلك، اقترح العديد من أصحاب المصلحة أن يمكن الحصول على هذه البيانات من برنامج الرصد المستمر لجودة الهواء في المنطقة الخاص بوزارة البيئة.	تعد البيانات المجموعة من منطقة موقع المشروع نموذجية بالنسبة للسقيفة الهوائية المحلية التي يحدث بها تشتيت للانبعاثات التي يسببها المشروع. بما أن مواقع محطات الرصد هذه في نفس اتجاه الرياح مثل مصفاة تكرير البتروكيماويات، سيتم التعامل مع نتائج أنشطة الرصد على أنها تمثل سيناريوهات أسوأ الحالات في السقيفة الهوائية المحلية. وبناءاً عليه فقد تم أخذ الظروف الأساسية لأسوأ الحالات بعين الاعتبار كخلفية لتقييم الآثار التراكمية لنموذج تشتت الانبعاثات. وهكذا فإن نمذجة الانبعاثات التي أجريت في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي تقدم تصوراً لأسوأ السيناريوهات فيما يتعلق بجودة الهواء المحيط نتيجة للمشروع.
أشار أحد أصحاب المصلحة المصلحة إلى أنه يجب أن يكون هناك برنامج للرصد المستمر لجودة الهواء خلال مرحلة تشغيل المشروع لقياس انبعاثات المدخنة وأن يتم التنسيق بشأنه مع إدارة الرصد البيئي التابعة لوزارة البيئة.	سيشمل المشروع أنظمة للرصد المستمر للانبعاثات على كل مدخنة.
أثير أحد التعليقات بشأن مدة الرصد الأساسية مع الإشارة إلى أن الرصد لمدة ساعة واحدة نهائياً وساعة واحدة ليلاً لا يعتبر كافياً.	خضعت دراسة الظروف الأساسية للوضوء للمراجعة المبدئية بناءً على التعليقات المقدمة خلال مشاورات تحديد النطاق وقد أجريت مرة أخرى بعد التعليقات المقدمة من وزارة البيئة فيما يتعلق بالموافقة على تقرير تحديد النطاق. كما أجريت هذه الدراسات المنفصلة لمسح الضوضاء. وقد تم إجراء المسح الأخير خلال مدة 3 أيام و3 ليالٍ، مع رصد الضوضاء لمدة ساعة في 6 مواقع بالنسبة لفترات النهار والليل.
استفسر بعض أصحاب المصلحة عن متطلبات المشروع من المياه وكيف سيتم توفيرها وطلبوا أيضاً أن تتم دراسة الآثار المحتملة على موارد المياه في المنطقة في إطار تقييم الأثر البيئي.	مصادر المياه موضحة في وصف المشروع. وفيما يتعلق بالمياه الجوفية، أجريت دراسة هيدروجيولوجية في السابق فيما يتعلق بهذه الموارد. كما تم تقييم الآثار التي تتعرض لها عملية الاستخراج المحتملة للمياه الاحتياطية (المياه الجوفية) في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
أثيرت العديد من التعليقات التي تطالب بأن يحدد تقييم الأثر البيئي كل تدفقات المياه التي ستننتج عن المشروع (بما في ذلك النفايات الخطرة)، مع تحديد تدابير التعامل والإزالة المناسبة التي يجب تطبيقها.	يشمل تقييم الأثر البيئي والاجتماعي تدفقات النفايات المتوقعة من أعمال التشييد والتشغيل. يحدد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي متطلبات مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات وشركة التشغيل والصيانة فيما يتعلق بإعداد خطط إدارة النفايات الخاصة بمرحلتَي التشييد والتشغيل. كما يحدد إجراءات التخفيف المحددة فيما يتعلق بالنفايات وكيف يجب التعامل معها وإدارتها.
طالب أحد أصحاب المصلحة بأن يحدد تقييم الأثر البيئي التدابير الملائمة لمنع التوسع العمران في المناطق القريبة من محطة الطاقة الحرارية. يمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال شراء مناطق الأراضي المجاورة لمحطة الطاقة.	بما أن المشروع عبارة عن منشأة جديدة داخل أرض تابعة لشركة توليد الكهرباء المركزية، من غير المتوقع أن يؤدي المشروع بشكل عام إلى تغييرات أوسع في استخدام الأرض من السابقة والحالية. ولن يكون تخطيط استخدام الأرض خارج نطاق المشروع مسؤولية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
خضعت الآثار المحتملة على صحة وسلامة وأمان المجتمع للتقييم في إطار تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. ويعتبر الطلب خارج نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.	بما أن المشروع عبارة عن منشأة جديدة داخل أرض تابعة لشركة توليد الكهرباء المركزية، من غير المتوقع أن يؤدي المشروع بشكل عام إلى تغييرات أوسع في استخدام الأرض من السابقة والحالية. ولن يكون تخطيط استخدام الأرض خارج نطاق المشروع مسؤولية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
استفسر أحد أصحاب المصلحة عن كيف سيتم التعامل مع موظفي محطة الحسين للطاقة الحرارية القديمة وأنه يجب التعامل مع ذلك كجزء من دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.	تم توضيح فرص العمل بالتفصيل فيما يتعلق بموظفي محطة الحسين للطاقة الحرارية الحاليين والموظفين المستقبليين في موقع المشروع الجديد في العديد من أقسام تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
طالب أحد أصحاب المصلحة بأن يغطي تقييم الأثر البيئي المنشآت المصاحبة للمشروع مثل خط أنابيب الغاز.	يشمل تقييم الأثر البيئي والاجتماعي تقييم المنشآت المصاحبة حيثما يتم توفير معلومات التصميم المناسبة لهذه المنشآت. تشمل المعاملات البيئية المحددة فيما يتعلق بالمنشآت المصاحبة (مثل التنوع البيولوجي والتراث الثقافي والآثار وما إلى ذلك) تقييم هذه المنشآت. يحدد أحد الأقسام الفرعية لوصف المشروع بشكل كامل كل المعلومات المتعلقة بالمنشآت المصاحبة.

التعليقات من الجلسة التشاورية لتحديد النطاق	كيف تم التعامل مع التعليقات في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي
يجب أن يحتوي تقييم الأثر البيئي خطة للاستجابة في الطوارئ البيئية توضح بالتفصيل إجراءات التعامل مع أي حالات طوارئ بيئية يمكن أن تحدث في موقع المشروع	تم إدراج المتطلبات المتعلقة بأن يقوم مغاير الهندسة والتشييد والمشتريات وشركة التشغيل والصيانة بتطوير خطة للاستعداد والاستجابة للطوارئ خاصة بالمشروع في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. سيتم إعداد هذه المتطلبات قبل التشييد والتشغيل.

المشاورات غير الرسمية

خلال عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي كانت هناك مشاركة أكبر مع مقدمي خدمات المنشآت المصاحبة (مثل شركة الكهرباء الوطنية وسلطة المياه في الأردن) لفهم طبيعة هذه المنشآت والعمليات التي ستنبع في التقييم البيئي، بالإضافة إلى أي عمليات مطلوبة لشراء الأراضي وإعادة التوطين. تمت عملية التشاور هذه من خلال الحوار وجهاً لوجه والمراسلات بالبريد الإلكتروني.

4 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

يحدد هذا القسم من خطة إشراك أصحاب المصلحة المجموعات الرئيسية لأصحاب المصلحة ويحلل كيف يحتمل أن يتأثروا بالمشروع. يجب أن يشمل ذلك الأشخاص أو المجموعات الذين تنطبق عليهم الشروط التالية:

- يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع
- لهم "مصالح" في المشروع تجعلهم يعتبروا من أصحاب المصلحة
- يمكن أن يؤثر على نتائج المشروع أو عمليات الشركة

من أمثلة أصحاب المصلحة المحتملين المجتمعات المحلية والأسر النازحة ماديًا أو اقتصادية والمنظمات المحلية والمنظمات غير الحكومية والسلطات الحكومية. كما يمكن أن يشمل أصحاب المصلحة السياسيين والشركات الأخرى والنقابات العمالية والأكاديميين والمجموعات الدينية ووكالات القطاع العام الاجتماعية والبيئية الوطنية ووسائل الإعلام.

1-4 النهج

يعد النهج النظامي لتحديد أصحاب المصلحة المتأثرين من أفضل الممارسات الدولية. وهكذا ينقسم أصحاب المصلحة في المشروع إلى فئتين:

- أصحاب المصلحة المتأثرين، مثل الأشخاص أو المؤسسات التي يحتمل أن تتأثر بواحد أو أكثر من الآثار المحتملة للمشروع.
 - أصحاب المصلحة المستفيدين، يمكن أن يشمل ذلك الهيئات العامة المعنية بأي من الإجراءات المحددة فيما يتعلق بالمشروع والمتفاعلين من المشروع والمنظمات غير الحكومية الوطنية وغير الوطنية والقسم المهتم بالمشروع من المجتمع المدني.
- بالإضافة إلى ذلك، هناك أصحاب مصلحة خارج المنطقة المتأثرة يمكن تحديدهم من خلال التحليل "القائم على الفائدة". وعادةً ما توجد هيئات حكومية ومنظمات غير حكومية ووكالات قطاع عام بيئية واجتماعية وطنية يرتبط مجال اهتمامهم بالمشروع، أو حيثما تنفذ هذه المنظمات المشاريع بالتعاون مع المجتمعات في هذه المناطق.

2-4 أصحاب المصلحة المتأثرين

يقصد بأصحاب المصلحة المتأثرين من يحتمل أن يتعرضوا لآثار بيئية واجتماعية مباشرة أو غير مباشرة ناتجة عن المشروع. تحدد هذه الآثار البيئية والاجتماعية المحتملة ويتم تقييمها في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وهي مرتبطة بجودة الهواء والضوضاء والتربة والمياه الجوفية وإدارة النفايات ومياه الصرف والبيئة والتنوع البيولوجي والآثار والتراث الثقافي والنقل والمواصلات والجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحة والسلامة المهنية وصحة وسلامة المجتمع وما إلى ذلك.

ذلك مع العلم بأن مجال التأثير الجغرافي للمشروع محددًا أصلاً في دراسة تحديد النطاق البيئي وكذا في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (انظر القسم 0). يشمل ذلك ليس فقط موقع المشروع، لكن كل المنشآت المصاحبة أيضاً (مثل خط أنابيب الغاز وخط أنابيب المياه وطريق الوصول) والمناطق التي يحتمل أن تتأثر بالآثار التراكمية (مثل تشتت الانبعاثات في الهواء). وقد استخدم هذا التحليل في تحديد من الذي يمكن أن يتأثر بالآثار البيئية والاجتماعية المباشرة أو غير المباشرة التي يسببها المشروع.

وبناء على أثر المشروع ومنطقة تأثيره، لن يشمل المشروع أي أعمال إعادة توطين أو شراء للأراضي أو مصادرة (للأمولاك والأراضي) أو احتمالات للخسارة غير التطوعية. وبناء عليه لم يتم تحديد أي مالكي أراضي خاصة أو مستخدمين للأراضي ذات الملكية العامة كأصحاب مصلحة متأثرين.

وقد تم تحديد المجتمعات المتأثرة التالية كمجتمعات يمكن أن تتعرض لآثار بيئية واجتماعية سلبية مباشرة نتيجة لقربها من حدود المشروع والبنية الأساسية المصاحبة وطريق الوصول خلال مرحلتَي التشييد أو التشغيل:

جدول 4 1- المجتمعات المتأثرة

الاسم	النوع	الوصف	المسافة من الموقع المقترح
الهاشمية	سكنية	أقرب منطقة سكنية من موقع المشروع، وقد بنيت حول الصناعات القائمة في المنطقة المحلية شمال مدينة الزرقاء الرئيسية. تتكون في أغلبها من فيلات محاطة بأسوار.	0.25 كم شمالاً
أماكن الإقامة المخصصة للعاملين في شركة توليد الكهرباء المركزية	سكنية	منطقة سكنية بأبواب مبنية خصيصاً للمهندسين العاملين في محطة الحسین للطاقة الحرارية الحالية، وتتكون من فيلات للإقامة (25 فيلا تقريباً) ومناطق ترفيهية.	0.65 كم ناحية الجنوب الغربي

ملاحظة: لم تحدد أي مجموعات محرومة أو عرضة للخطر محددة على اعتبار أنها تتطلب اتخاذ تدابير مختلفة لإشراك أصحاب المصلحة، حيث أن هذه المجموعات كانت تعتبر جزءاً من المجتمعات المتأثرة المحددة. سيكون هناك ممثلون للمجتمعات المحلية/ المجموعات المجتمعية كممثلين لوجهة نظر المجتمعات المتأثرة.

3-4 أصحاب المصلحة المستفيدين

يوضح جدول 4-2 أصحاب المصلحة المستفيدين من المشروع بالإضافة إلى متطلبات مصالح المشروع والمشاركة فيه والمعلومات.

جدول 4 2- أصحاب المصلحة المحددين للمشاركة

مجموعة أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة المحددين	متطلبات مصالح المشروع / المشاركة / المعلومات
الوكالات الحكومية الوطنية	وزارة البيئة	الدور التنظيمي الرئيسي والمصلحة في تطوير المشروع – ممثلي أصحاب المصلحة الذين حضروا الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
	وزارة المياه والري	
	وزارة الزراعة	
	وزارة الطاقة والموارد الطبيعية	
	أمانة عمان الكبرى	
	إدارة المرور	
	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	
	الإدارة الملكية لحماية البيئة (رينجرز)	
	مديرية الدفاع المدني	
	دائرة الأراضي والمساحة	
الوكالات الحكومية المحلية	وزارة الشؤون البلدية	المصالح المحتملة في تطوير المشروع – لم يكن هناك أي حضور لممثلي أصحاب المصلحة في الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
	وزارة العمل	
	وزارة السياحة والآثار	
	وزارة الصناعة والتجارة	
	نقابة المهندسين الأردنيين	
الوكالات الحكومية المحلية	شركة الكهرباء الوطنية	الدور الرئيسي للمواجهة والحوار وتقديم المعلومات إلى المجتمعات المحلية المتأثرة فيما يتعلق بالمشروع – ممثلي أصحاب المصلحة الحضور في الجلسة التشاورية بشأن النطاق
	محافظة الزرقاء	
	مديرية البيئة في الزرقاء	

مجموعة أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة المحددين	متطلبات مصالح المشروع / المشاركة / المعلومات
	أمانة الزرقاء	الدور الرئيسي للمواجهة والحوار وتقديم المعلومات إلى المجتمعات المحلية المتأثرة فيما يتعلق بالمشروع – لم يحضر ممثلو أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية بشأن النطاق
	أمانة الهاشمية	
المؤسسات البحثية والأكاديمية	جامعة الهاشمية	المصلحة المحتملة في تطوير المشروع – ممثلي أصحاب المصلحة الذين حضروا الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
المنظمات غير الحكومية	الجمعية الملكية للحفاظ على الطبيعة	المخاوف فيما يتعلق بالآثار البيئية والاجتماعية – حضر ممثلو أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق (باستثناء الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية)
	الجمعية الوطنية للبيئة والحياة البرية	
	الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية	
	رابطة جمعيات البيئة	
القطاع الخاص	شركة مصفاة البترول الأردنية	المخاوف المحتملة مع التسليم بقرب المنشأة وواجهات المياه والطاقة – حضر ممثلون عن أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
	شركة محطة السمرات لمعالجة الصرف الصحي	المخاوف المحتملة مع التسليم بقرب المنشأة وواجهات البنية الأساسية – لم يحضر أي ممثلين لأصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
الأطراف المحتملة المتأثر الأخرى غير المعروفة	السكان المجاورين أو الزائرين الذين يحتمل أن يتأثروا	مخاوف في المناطق المتأثرة بالمشروع فيما يتعلق بتعهدات المشروع
	الناس الذين يمكن أن ينتقلوا بشكل احترازي إلى المنطقة بحثاً عن فرص عمل (في أعمال التشييد أو التشغيل)	فوائد مباشرة لفرص العمل مرتبطة بمرحلة تشييد أو تشغيل المشروع
الجهات المقرضة للمشروع	البنك الأوروبي للتعمير والتنمية	المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة ذات الصلة بتمويل المشروع
	هيئة التمويل الدولي	
	المؤسسات المالية المقرضة الأخرى	

5 برنامج إشراك أصحاب المصلحة

سيتم إشراك أصحاب المصلحة من خلال عملية مستمرة تنفذ بعد الكشف عن حزمة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخلال تشييد وتشغيل المشروع. الهدف من هذا القسم هو وصف ما المعلومات التي سيتم الكشف عنها، وبأي صيغة، وأنواع الأساليب التي ستستخدم لتوصيل هذه المعلومات والأساليب التي ستستخدم للتشاور مع كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة المحددة في الأقسام السابقة.

1-5 طرق الإخطار

ستستخدم الطرق التالية في إبلاغ أصحاب المصلحة بالعملية المستمرة لإشراك أصحاب المصلحة:

- الخطابات والبريد الإلكتروني – مناسبة لإشراك أصحاب المصلحة المستفيدين، بمن فيهم السلطات الحكومية والوكالات العامة والمنظمات غير الحكومية (محددة في القسم 4-3) وإبلاغهم بآليات المشاركة والكشف بعد الكشف عن دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
- الملصقات – سيتم وضع اللوحات الإرشادية والملصقات التوضيحية (الرسوم البيانية) عند مدخل المشروع. كما ستوضع الإخطارات في مبنى البلدية والمساجد والمدارس الابتدائية في المجتمعات المتأثرة وأماكن الاجتماعات المشابهة الأخرى التي يتردد عليها السكان لإبلاغ أصحاب المصلحة المتأثرين بآليات المشاركة والكشف. وستستخدم ملاحظات محددة في اللوحات الاسترشادية للمشروع، أو يتم توزيعها على المواقع المحددة لإبلاغ الناس عن الأنشطة الرئيسية التي يمكن أن تؤثر عليهم (مثل بداية الأعمال والأنشطة المسببة لانبعاث الضوضاء والنقل وتوصيل المعدات الكبيرة الحجم إلى موقع المشروع وما إلى ذلك).
- عبر الإنترنت – سيتم الإعلان عن آليات المشاركة والكشف الخاصة بحزمة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي خلال مرحلتي تشييد وتشغيل المشروع على الموقع الإلكتروني لشركة المشروع، مع توفير نقطة اتصال لتترك التعليقات. ومن المتوقع أن تكون الإخطارات عبر الإنترنت مفيدة بالنسبة لأصحاب المصلحة المستفيدين.

2-5 الكشف العلني عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للمشروع معتمد من قبل وزارة البيئة في الأردن. يخضع تقييم الأثر البيئي والاجتماعي هذا للمراجعة من قبل الجهات المقرضة. ووفقاً لمتطلبات هذه الجهات المقرضة، يجب الكشف علانية عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي لمدة من الوقت قبل الإقفال المالي للمشاريع. ذلك مع العلم بأن الجهات المقرضة ستقوم بالكشف عن حزمة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (بما فيها خطة إشراك أصحاب المصلحة) على مواقعها الإلكترونية لمدة محددة طبقاً لتصنيف المشاريع.

جدول 5 1- الجدول الزمني للكشف العلني عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

الإجراء	أصحاب المصلحة المعنيين المحتملين	طريقة المشاركة	الوقت والتكرار
الكشف عن تقرير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	أي صاحب مصلحة معني محتمل، بما في ذلك أصحاب المصلحة المحددين بمن فيهم أصحاب المصلحة المتأثرين وأصحاب المصلحة المستفيدين	سيتم الكشف عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي كاملاً عبر الإنترنت باللغة الإنجليزية وكمخلص غير فني باللغة العربية. من المتوقع أن تتم إتاحة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي على الموقع الإلكتروني لشركة أكوا باور قبل الإقفال المالي. ومتى كان ملائماً، ستتاح لأصحاب المصلحة فرصة التعليق أو طلب معلومات إضافية خلال فترة الكشف هذه.	لمدة شهرين تقريباً قبل الإقفال المالي
	أصحاب المصلحة الذين كانوا يحضرون اجتماع التشاور بشأن تحديد نطاق تقييم الأثر البيئي و ممثلون من ثلاثة مجتمعات محلية/ مجموعات مجتمعية، بما في ذلك من الهاشمية ومقر إقامة العاملين في شركة توليد الكهرباء المركزية ومدينة الزرقاء.	ستتم دعوة أصحاب المصلحة لحضور اجتماع تشاوري نهائي لتقديم نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، حيث ستتاح لهم فرصة المشاركة مع مطوري المشروع ومقاول الهندسة والتشييد والمشتريات والمشغلين والاستشاريين، مع القدرة على التعليق فيما يتعلق بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي. (سيتم التأكيد على الطريقة مع الجهات المقرضة، ليس كمطلب خاص بوزارة البيئة)	خلال فترة الكشف العلني للجهات المقرضة، وقبل الإقفال المالي

3-5 الكشف عن المعلومات البيئية والاجتماعية

يساعد الكشف عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع المجتمعات المتأثرة وأصحاب المصلحة الآخرين في فهم المخاطر والآثار والفرص المرتبطة بالمشروع. ويعد تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات كاملة ودقيقة ومفهومة من العوامل الضرورية لضمان المشاركة الفعالة.

وبعد الكشف عن حزمة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، سيتم مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات (بالإضافة إلى شركة المشروع، أكوا باور) للمجتمعات المتأثرة فرصة الحصول على المعلومات ذات الصلة خلال مرحلة تشييد المشروع، بينما ستكون شركة توليد الكهرباء المركزية مسؤولة عن تسهيل الحصول على المعلومات خلال مرحلة تشغيل المشروع. وسيتم نشر المعلومات التالية:

- الغرض من المشروع وطبيعته وحجمه
- مدة أنشطة المشروع المقترحة
- الأعمال المهمة أو التخريبية المحتملة (التشييد والتشغيل)
- أي مخاطر وتأثيرات بيئية واجتماعية محتملة على هذه المجتمعات وتدابير التخفيف ذات الصلة
- أي متطلبات ذات صلة بالمجتمع مرتبطة بالاستعداد والاستجابة للطوارئ
- عملية إشراك أصحاب المصلحة
- آلية حل الشكاوى

1-3-5 آليات إشراك أصحاب المصلحة

سكنون هناك عدة طرق متاحة للمشروع وأصحاب المصلحة فيه للمشاركة خلال مرحلتي تشييد وتشغيل المشروع:

- الإخطارات في مدخل المشروع
- الملصقات
- الهاتف
- الاجتماعات

إضافة إلى ذلك، سيتم إعداد كتيبات معلومات تشمل إجراءات حل الشكاوى وتوزيعها على المجتمعات المحلية من خلال البلدية والمسجد والمدارس والأماكن الأخرى المشابهة مثل التي يتردد عليها السكان المحليين. وسيتم أيضاً توفير بيانات الاتصال الخاصة بالموظفين الرئيسيين في شركة المشروع على لوحات الإعلانات (انظر التفاصيل في الملحق أ).

بالإضافة إلى الطرق الموضحة أعلاه وآلية حل الشكاوى المحددة للمشروع (انظر القسم 6)، يمكن تلقي الشكاوى الخطية والشفهية الأخرى عند بوابات المشروع أو عن طريق العاملين في المشروع بشكل رسمي أو غير رسمي – وبناءا عليه يجب أن يكون أفراد الأمن والعاملين في المشروع على دراية ومدرّبين على التعامل مع هذه الحالات بشكل ملائم. يشمل ذلك الوثائق الرسمية لهذه الشكاوى وفقاً لآلية حل الشكاوى.

2-3-5 الرصد الدوري: المراجعات البيئية والاجتماعية المستقلة

طبقاً لمتطلبات الجهة المقرضة، سيتم إجراء الرصد البيئي والاجتماعي الدوري المستقل من خلال التدقيقات المنفذة خلال مرحلتي تشييد وتشغيل المشروع. هذه التدقيقات سيتم إجراؤها لرصد أداء المشروع فيما يتعلق بالمعايير والمتطلبات البيئية والاجتماعية المطلوبة. كما أن هناك اقتراح بإجراء تدقيقات ربع سنوية خلال مرحلة التشييد وتدقيقات سنوية خلال مرحلة التشغيل.

ستشمل كل تقارير التدقيق ملخص غير فني يصف عملية التدقيق وأي حالات عدم امتثال محددة وكيف تم إنهاء حالات عدم الامتثال المحددة في المراجعات السابقة والتعليقات ذات الصلة بتحسين الأداء البيئي والاجتماعي لتجنب حالات عدم الامتثال المحتملة في المستقبل. كما سيحتوي الملخص غير الفني على ملخص لما تم تلقيه من شكاوى وكيف تم التعامل مع كل واحدة منها وإنهائها. ذلك مع العلم بأنه سيتم إتاحة تقرير التدقيق الفني الكامل عند الطلب، لكن قد لا يتم الكشف عن بعض التفاصيل الفنية المحددة (مثل الجوانب المتعلقة بالتشييد أو التشغيل) لأسباب متعلقة بالسرية. وسيتم الكشف عن الملخصات غير الفنية للتدقيقات للجهات المقرضة للمشروع (البنك الأوروبي للتعمير والتنمية وهيئة التمويل الدولي وأي جهات مقرضة وثيقة الصلة أخرى).

3-3-5 التشييد

تعد الإدارة الفعالة لمشاركة أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشييد أحد العناصر المهمة لأنها يمكن أن تضبط إيقاع باقي أجزاء المشروع (هيئة التمويل الدولي، دليل إشراك أصحاب المصلحة). سيكون مقال الهندسة والتشييد والمشتريات (بالإضافة إلى شركة المشروع، أكوا باور) مسؤولاً عن عملية إشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشييد، وبالتالي فإنه سيكون مسؤولاً عن تنفيذ الإجراءات الموصى بها المحددة في الجدول أدناه كمطلب حد أدنى. وعلى الرغم من أن شركة المشروع قد تمثل وظيفة الإدارة التي تتعاون بشكل مباشر مع الحكومة خلال هذه الفترة، لكن يبقى مقال الهندسة والتشييد والمشتريات هو المسؤول عن الإجراءات فيما يتعلق بالمشاركة.

جدول 5 2- الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشييد

الإجراء	أصحاب المصلحة	طريقة المشاركة	الوقت والتكرار
إبلاغ أصحاب المصلحة بالجدول الزمني للتشييد	المجتمعات المتأثرة (مثل أصحاب المصلحة المتأثرين) والسلطات الحكومية المحلية	الخطابات الرسمية المرسلة إلى الحكومة المحلية. نشر الجداول الزمنية العامة على اللوحات الإعلانية في الموقع. ستنشر الملاحظات أيضاً في بلدية الهاشمية والمساجد والمدارس الابتدائية في المجتمعات المتأثرة وأماكن التجمعات المشابهة الأخرى التي يتردد عليها السكان.	قبل بداية مرحلة التشييد، مع التحديث خلال مرحلة التشييد وفقاً للتغيرات في الجدول الزمنية
خطة عمل الاستعداد للطوارئ	المجتمعات المتأثرة (مثل أصحاب المصلحة المتأثرين) والسلطات الحكومية المحلية وفرق الاستجابة في الطوارئ (مثل الدفاع المدني)	ستقوم ورش عمل محددة في البلدية المحلية بتحديد وصياغة خطة الاستعداد للطوارئ بما يتناسب مع المجتمعات المحلية المتأثرة.	قبل بداية مرحلة التشييد، وتكرارها في حالة إجراء أي تحديثات رئيسية على الخطة، أو وجود طلبات محددة بأعداد كافية
تطبيق آلية حل الشكاوى	أي أطراف يحتمل أن تتأثر	كما هو موضح في قسم آلية حل الشكاوى من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه	توضع في بداية مرحلة التشييد ويتم تحديثها على مدار مرحلة التشييد
الرصد والإبلاغ البيئي والاجتماعي المستقل	الجهات المقرضة للمشروع	التدقيق البيئي والاجتماعي للتحقق من الامتثال للمعايير الأردنية ومتطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتعمير والتنمية ومعايير الأداء لهيئة التمويل الدولية والمبادئ التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة. إبلاغ الجهات المقرضة (نشر المعلومات على الأطراف المعنية الأخرى وفقاً لما تراه شركة المشروع مناسباً - مثل المجتمعات المحلية والحكومة).	بشكل ربع سنوي خلال مرحلة التشييد
التشاور مع أصحاب المصلحة	كل الأطراف التي يحتمل أن تتأثر	في حالة تلقي العديد من الشكاوى بشأن موضوع معين، سيتم ترتيب الاجتماعات/ ورش العمل العامة المستهدفة لمناقشة الأعمال المحددة التي يمكن أن تسبب الخلل	كما هو ملأئم خلال مرحلة التشييد
إبلاغ المجتمعات المحلية بفرص العمل	المجتمعات المتأثرة (مثل أصحاب المصلحة المتأثرين)، وكذا أي مجتمعات محلية مجاورة	الخطابات الرسمية الموجهة إلى الحكومة المحلية بما فيها أمانة الزرقاء وأمانة الهاشمية الإعلان عن فرص العمل (بما فيها المهارات والمؤهلات المطلوبة) من خلال اللوحات الإعلانية في موقع المشروع عند بوابة المدخل الرئيسي للمشروع	قبل بداية مرحلة التشييد، وطوال هذه المرحلة وفقاً للتغيير في متطلبات الأيدي العاملة

4-3-5 العمليات

ستتولى شركة التشغيل والصيانة (شركة توليد الكهرباء المركزية) مسؤولية الإدارة وتكون مسؤولة عن إشراك أصحاب المصلحة وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة خلال العمليات.

تقدم خطة إشراك أصحاب المصلحة في الوقت الحالي تدابير عامة عالية المستوى لإشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشغيل. ومع ذلك، يجب أن تخضع هذه التدابير للمراجعة طبقاً لذلك من قبل شركة التشغيل والصيانة مع تطور المشروع، حتى تكون خطة إشراك أصحاب المصلحة محدثة ووثيقة الصلة.

سيكون من المهم بالنسبة لشركة التشغيل والصيانة أن تتأكد من التحول بسلاسة فيما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة من مرحلة التشييد إلى مرحلة التشغيل عن طريق الكشف عن الأساليب التي كانت أكثر فعالية بالنسبة لمقاول الهندسة والتشييد والمشتريات خلال مرحلة التشييد. كما سيكون من المهم أن تستمر هذه الأساليب حتى يعتاد أصحاب المصلحة بالفعل على العمليات النموذجية للمشاركة.

جدول 5 3- الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة لمرحلة التشغيل الموصى بها

الإجراء	أصحاب المصلحة	طريقة المشاركة	الوقت والتكرار
إبلاغ أصحاب المصلحة بالتسليم التشغيلي والتواريخ الرئيسية فيما يتعلق ببداية العمليات	المجتمعات المتأثرة (مثل أصحاب المصلحة المتأثرين) والسلطات الحكومية المحلية الجهات المقرضة للمشروع	<ul style="list-style-type: none"> الخطابات الرسمية المرسلة إلى الحكومة تقديم جداول زمنية عامة للنشر في المراكز المجتمعية نشر الجدول الزمني العام في المدخل الرئيسي للموقع 	شهران على الأقل قبل تاريخ التشغيل التجاري للمشروع وتاريخ التشغيل التجاري
خطة عمل الاستعداد للطوارئ	المجتمعات المتأثرة (مثل أصحاب المصلحة المتأثرين) والسلطات الحكومية المحلية وفرق الاستجابة في الطوارئ (مثل الدفاع المدني)	ستقوم ورش عمل محددة في البلدية المحلية بتحديد وصياغة خطة الاستعداد للطوارئ بما يتناسب مع المجتمعات المحلية المتأثرة.	شهران قبل تاريخ التشغيل التجاري للمشروع وتاريخ التشغيل التجاري والتكرار في حال إجراء أي تحديثات رئيسية على الخطة أو وجود عدد كافٍ من الطلبات
تطبيق آلية حل الشكاوى	أي أطراف يحتمل أن تتأثر	كما هو موضح في قسم آلية حل الشكاوى من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه	توضع في بداية العمليات وتتم إدارتها طوال فترة التشغيل
الرصد والإبلاغ البيئي والاجتماعي المستقل	الجهات المقرضة للمشروع والسلطات الحكومية ذات الصلة	التدقيق البيئي والاجتماعي للتحقق من الامتثال للمعايير الأردنية ومتطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتعمير والتنمية ومعايير الأداء لهيئة التمويل الدولية والمبادئ التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة. إبلاغ الجهات المقرضة (نشر المعلومات على الأطراف المعنية الأخرى وفقاً لما تراه شركة المشروع مناسباً).	بشكل سنوي في كل مراحل العمليات
التشاور مع أصحاب المصلحة	كل الأطراف التي يحتمل أن تتأثر	في حالة تلقي العديد من الشكاوى بشأن موضوع معين، سيتم ترتيب الاجتماعات/ ورش العمل العامة المستهدفة لمناقشة الأعمال المحددة التي يمكن أن تسبب الخلل	كما هو ملائم خلال مرحلة التشغيل

6 آلية حل الشكاوى

بالنظر إلى طبيعة وحجم المشروع وما قد يصاحبه من آثار بيئية واجتماعية، من المتوقع وجود شكاوى من الأطراف المتأثرة. وطبقاً لمتطلبات الجهات المقرضة وأفضل الممارسات، من المهم أن يتم تصميم وتنفيذ نظاماً مفتوحاً وواضحاً للتأكد من إتاحة الفرصة لأي طرف متأثر للتقدم بشكواه.

تهدف آلية حل الشكاوى إلى تأسيس نظاماً لتلقي وتسهيل حل مخاوف وشكاوى أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع. ذلك مع العلم بأن المجتمعات المتأثرة هم المستفيدين الرئيسيين من آلية حل الشكاوى. تهدف هذه الآلية إلى حل المشاكل بسرعة، باستخدام عملية تشاورية مفهومة وشفافة ملائمة ثقافياً وسهلة ومجانية وتضمن عدم اتخاذ أي إجراءات عقابية ضد الطرف المبلغ عن المسألة أو المشكلة.

سيخضع تنفيذ آلية حل الشكاوى الخاصة بالمشروع لأطراف منفصلة طبقاً لما إذا كانت الشكاوى مرتبطة بمرحلة التشييد أو التشغيل وسيتم الإعلان عنها من خلال الوسائل الموضحة في القسم 3-5.

1-6 خصائص آلية حل الشكاوى

1-1-6 المبادئ الرئيسية

ستتسق آلية حل الشكاوى الخاصة بالمشروع مع المبادئ التالية:

- إيضاح الغرض من الإجراء منذ البداية.
- ستتسم العملية الكاملة (بمعنى كيف يتم تلقي الشكاوى ومراجعتها واتخاذ القرارات بشأنها وما الإمكانيات المتاحة للاستئناف) بأكبر قدر ممكن من الشفافية عن طريق جعلها بصيغة مكتوبة ونشرها وشرحها لأصحاب المصلحة المعنيين.
- التأكيد للأشخاص على أنه لن تكون هناك أي تكاليف أو غرامات محصلة على تقديم الشكاوى.
- تشمل إجراءات احترازية مثل سياسة عدم الانتقام الواضحة وتدابير التأكد من السرية وحماية البيانات الشخصية التي يتم جمعها فيما يتعلق بالشكاوى، بالإضافة إلى الخيار الذي يسمح بتقديم شكاوى غير محددة لهوية صاحبها.

2-1-6 النطاق

سيغطي نطاق آلية حل الشكاوى كل مشاكل ومخاوف أصحاب المصلحة فيما يتعلق بأنشطة المشروع وتنفيذ تدابير التخفيف والتعويض طبقاً لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي والأداء البيئي والاجتماعي للمشروع. وبشكل عام، يجب قبول كل المطالبات من المجتمعات المتأثرة وعدم إصدار أي أحكام قبل التحقيق، حتى إذا كانت الشكاوى صغيرة. ومع ذلك، طبقاً لأفضل الممارسات، يجب توجيه المطالبات التالية إلى خارج آليات مستوى المشروع:

- الشكاوى غير المرتبطة بوضوح بالمشروع بناءً على تقييم مشروعيتها.
- المسائل ذات الصلة بسياسة الحكومة والمؤسسات الحكومية.
- الشكاوى التي تشكل نشاطاً إجرامياً ونوعاً من العنف، والتي يجب إحالتها إلى نظام العدالة.
- الشكاوى ذات الصلة بالعمل: سيتم وضع آلية منفصلة من خلال سياسات الموارد البشرية، وتشمل في نطاقها كل الشكاوى المقدمة من قبل موظفي الشركة والمقاولين والمقاولين من الباطن والموردين. آلية حل الشكاوى هذه ستكون متسقة مع متطلبات الأداء رقم 2 للبنك الأوروبي للتعمير والتنمية: ظروف العمال والعمل ومعياري الأداء رقم 2 لهيئة التمويل الدولي.
- المنازعات التجارية: يجب أن تحتوي الاتفاقات التجارية على بنود تنص على المسائل التجارية وأن تحل المسائل من خلال مجموعة من آليات حل المنازعات التجارية أو في المحاكم المدنية.

3-1-6 الإعلان عن إجراءات إدارة الشكاوى

سيتم الإعلان عن آليات حل الشكاوى من خلال وضع ملصقات على لوحة الإعلانات (تحتوي على نماذج حل الشكاوى) ومن خلال خطابات موجهة إلى السلطات. ستكون المعلومات المقدمة متاحة باللغات ذات الصلة (العربية والإنجليزية على سبيل المثال) وتشمل ما يلي كمطلب حد أدنى:

- ما آليات مستوى المشروع القادرة على التسليم وما المزايا التي يمكن لمقدمي الشكاوى تحقيقها من استخدام آلية حل الشكاوى الخاصة بالشركة، خلافاً لآليات الحل الأخرى
- من الذي يمكنه تقديم الشكاوى (كل أصحاب المصلحة)
- أين ومتى وكيف يمكن لأعضاء المجتمع أن يقدموا الشكاوى
- من المسؤول عن تلقي الشكاوى والاستجابة لها
- ما نوع الاستجابة التي يمكن أن يتوقعها مقدمو الشكاوى من الشكاوى، بما في ذلك توقيت الاستجابة أو الرد
- ما الحقوق ووسائل الحماية المضمنة الأخرى

4-1-6 تقديم الشكاوى

ستسمح آلية حل الشكاوى بتقديم الشكاوى بعدة طرق:

- التسليم مباشرة/ الإرسال إلى صندوق بريد الشكاوى في مدخل الموقع
- المراسلة بالبريد العادي أو الإلكتروني

بناءً على ما تقدم، يجب أن يكون أفراد الأمن المعيّنين على بوابة المشروع على دراية ومدربين على التعامل مع أي شكاوى بشكل ملائم. بالنسبة لأصحاب الشكاوى غير المتعلمين أو من يرغبون في تقديم شكاوهم شفاهياً، ستتاح لهم إمكانية مقابلة المدير البيئي والاجتماعي الذي سيدون الملاحظات عن تفاصيل الشكاوى ويقرأها بصوت عالٍ أمام صاحبها للتأكد من تسجيل العناصر الرئيسية للشكاوى المطلوبة.

وستبقى الشكاوى مقبولة وتتم معالجتها بالشكل المعتاد إذا كانت غير محددة لهوية صاحبها (مثل الخطابات أو رسائل البريد الإلكتروني التي لا تحتوي على بيانات الشاكي) أو إذا طلب الشاكي عدم الكشف عن هويته. وسيتم الاحتفاظ بسجل تفصيلي للشكاوى وتواريخ التقديم والأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الشكاوى والردود المقدمة، وأخيراً تاريخ حل الشكاوى. ذلك مع العلم بأن هذه السجلات ستخضع للتدقيق من قبل مدققين مستقلين خارجيين.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم الإعلان أيضاً عن آلية حل الشكاوى عند بوابة الموقع وفي المجتمعات المتأثرة وعلى الموقع الإلكتروني للشركة ومن خلال الخطابات الموجهة إلى السلطات. وستكون كل المعلومات المتعلقة بإجراءات حل الشكاوى ونماذج حل الشكاوى والاستجابات متاحة باللغة العربية، وهي اللغة التي يستخدمها أصحاب المصلحة المحددين، بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية. ذلك مع العلم بأنه لن تكون هناك أي تكاليف للوصول إلى الآلية.

5-1-6 تلقي الشكاوى

ستلتزم الشركة علناً بإطار زمني معين للرد على كل الشكاوى المسجلة والتأكد من الالتزام بهذا الإطار الزمني للاستجابة (كما هو محدد أدناه). يمكن تقليل مستوى إحباط الناس عن طريق تعريفهم بمتى يمكنهم توقع الاتصال بهم من قبل موظفي الشركة و/ أو تلقي ردًا على شكاوهم. فيما يلي بعض قواعد إجراءات الاستلام التي سيتم اتباعها فيما يتعلق بحل الشكاوى:

- سيتم التأكد على كل الشكاوى الواردة في أسرع وقت ممكن، أو خلال مدة أقصاها أسبوع واحد من الاستلام. التأكد الرسمي – مع رقم الشكاوى والجدول الزمني للرد – يضمن لمقدم الشكاوى أن تستجيب المؤسسة لشكاواه بشكل ملائم، ويوفر للشركة سجلاً للادعاءات.
- في حالة الشكاوى الحساسة، مثل التي تشمل العديد من المصالح وعدداً كبيراً من الأشخاص المتأثرين، حيثما يكون من الضروري إجراء تحقيقاً أكثر تعقيداً، سيتلقى صاحب الشكاوى التحديث خلال أسبوعين من تلقي الشكاوى لشرح الإجراءات المطلوبة لحل الشكاوى والإطار الزمني المحتمل.
- ستشرح الشركة في خطاب التأكد الأول ما المطالبات التي تقع بوضوح خارج نطاق الآلية وما الآليات البديلة التي يمكن للمجتمعات استخدامها للتعامل مع هذه المسائل المحتملة (انظر القسم 6-1-2).

6-1-6 مراجعة والتحقيق في الشكاوى

لضمان التحقيق في كل الشكاوى وإنهاءها بشكل ملائم، سيتم الاحتفاظ بسجل وتوثيق كل الإجراءات المتخذة للتعامل مع كل شكاوى. قد تكون هناك حاجة إلى إجراء تحقيقاً موسعاً في حالة الشكاوى المعقدة والتي لا يمكن حلها بسرعة. سيتحمل مقول الهندسة والتشييد والمشتريات (خلال مرحلة التشييد) وشركة التشغيل والصيانة (خلال مرحلة التشغيل) المسؤولية كاملةً عن التحقيق في تفاصيل الشكاوى المقدمة من خلال آلية حل الشكاوى الخاصة بها، طبقاً لمبدأ "لا تكاليف على المجتمعات". وإذا كان فريق التحقيق مشكلاً داخلياً، تشمل المسائل التي سيتم أخذها بعين الاعتبار حالات التعارض المحتمل للمصالح والمؤهلات والتركيب النوعي (نسبة الذكور إلى الإناث) والميزانية. كما سيتم إجراء اجتماعات مع مقدمي الشكاوى وإجراءات زيارات ميدانية إلى الموقع، كما هو ملائم. في حالة الشكاوى الحساسة – مثل التي تشمل العديد من المصالح وعدداً كبيراً من الأشخاص المتأثرين – قد يكون من المفيد المشاركة خارج المؤسسات في تحقيق مشترك، أو السماح بمشاركة السلطات المحلية، فقط بعد موافقة أصحاب الشكاوى على هذا النهج. يمكن للمنظمات غير الحكومية والسلطات المحلية والهيئات العامة المحددة في القسم 4-3 المشاركة في التحقيق في الشكاوى بعد موافقة مقدم الشكاوى.

7-1-6 خيارات حل الشكاوى والاستجابات

تعد المرونة إحدى الميزات المحتملة لآلية حل الشكاوى. بدلاً من وضع إجراءات محددة لكل نوع محدد من الشكاوى، سيتم تقديم قائمة بالخيارات المحتملة الملائمة لكل نوع من أنواع الشكاوى المختلفة. هذه الخيارات يمكن أن تشمل تبديل أو إيقاف الأنشطة الضارة أو تقييد توقيتاتها ونطاقها (كما هو الحال بالنسبة للضوضاء المنبعثة خلال مرحلة التشييد على سبيل المثال) وتقديم الاعتذار واستبدال الملكية المفقودة وتقديم التعويضات المالية (مثل الخراف أو الماعز التي تتأذى في منطقة المشروع) ومراجعة استراتيجية مشاركة المجتمع وإعادة التفاوض على التعهدات أو السياسات الحالية.

سيقدم فريق التحقيق في الشكاوى بمقترح للحل إلى صاحب الشكاوى، وهو ما سيكون مدعوماً من الإدارة العليا. بعدئذ سيقوم المدير البيئي والاجتماعي بالاتصال بصاحب الشكاوى للاتفاق على الحل المقترح.

في حالة قبول كل الأطراف بالحل المقترح، سيتم تنفيذ الإجراءات المتفق عليها في الإطار الزمني المحدد. وإذا لم يقبل صاحب الشكاوى الحل المقترح، يجب على مقول الهندسة والتشييد والمشتريات أو شركة التشغيل والصيانة (بالنسبة لمرحلتى التشييد والتشغيل على التوالي) أن يقوم بإعادة تقييم الموقف والتأكد من استكشاف كل البدائل في آلية حل الشكاوى. أما إذا تعذر الاتفاق على حل مقبول لكل الأطراف في إطار آلية حل الشكاوى، ستم إحالة صاحب الشكاوى إلى الآليات الخارجية.

سيتم رصد الشكاوى عن قرب، إن أمكن، عن طريق جمع الأدلة التي تثبت أنه تم اتخاذ الإجراءات الضرورية. على سبيل المثال:

- في حالة حل المسألة بشكل مرضٍ لأصحاب الشكاوى، سيتم الحصول على التأكيد وتسجيل ذلك مع وثائق الحالة.
- النقاط الصور أو جمع الأدلة الوثائقية الأخرى للحصول على سجل شامل للشكاوى وكيف يتم حلها.

2-6 مرحلة التشييد

ستطلب مرحلة التشييد استخدام آليتين منفصلتين لحل الشكاوى بالنسبة للأطراف التالية على النحو الآتي:

- أفراد وعمال وموظفي التشييد والشكاوى ذات الطبيعة الداخلية (بما في ذلك المقاولين من الباطن)
- الأطراف الخارجية

ستتم إدارة آليات حل الشكاوى الداخلية والخارجية من قبل مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات، الذي سيعين أحد أفراد فريق العمل لتولي المسؤولية عن تلقي كل الشكاوى ومتابعتها. سيقوم مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات بفحص الشكاوى ويمكن أن يطلب التنسيق مع شركة المشروع أو المقاولين من الباطن الآخرين. وسيتم الإقرار باستلام كل الشكاوى خلال أسبوع من الاستلام، أو بشكل أسرع حسب مدى أهمية الشكاوى.

سيقوم مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات بتخصيص الموارد الكافية (يحتمل أن تكون محدودة بعضو واحد من فريق العمل – مثل المدير البيئي والاجتماعي) لإدارة مشاركة كل أصحاب المصلحة. ومع ذلك، سيكون عضو فريق العمل المعين مسؤولاً أيضاً عن متابعة الشكاوى وإدارتها. ويمكن أن يتم دعم عضو فريق العمل بفريق إضافي أو جزء من فريق حالي، لكن يجب أن تكون لدى فريق العمل الخبرة في عمليات المشاركة وأن يكون معتاداً على متطلبات الجهة المقرضة فيما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة.

1-2-6 أفراد وعمال وموظفي التشييد والشكاوى ذات الطبيعة الداخلية (بما في ذلك المقاولين من الباطن)

ستتم إتاحة آلية حل الشكاوى الداخلية لكل عمال التشييد المصاحبين للمشروع. يشمل ذلك كل الأشخاص الموظفين من قبل شركة المشروع ومقاول الهندسة والتشييد والمشتريات والمقاولين من الباطن وأي مقاولين معنيين آخرين. كم سيتم إطلاع كل عمال التشييد على آلية حل الشكاوى خلال جلسات تلقين التعليمات الوظيفية في المشروع وفي وثائق التوظيف. كما سيشجع مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات شركات المقاولين من الباطن على التنفيذ أيضاً لنظام مشابه لحل الشكاوى على أساس الشكاوى الداخلية على مستوى المقاولين من الباطن.

تقدم شكاوى عمال التشييد بصيغة مكتوبة إلى مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات من خلال النموذج المحدد لحل الشكاوى (انظر المثال على نموذج حل الشكاوى في الملحق ب). وستتم إتاحة نموذج حل الشكاوى في أماكن رئيسية من الموقع (مثل المطعم والمنطق المكتبية) وكذا في أي أماكن لإقامة العاملين. وسيكون نموذج حل الشكاوى متاحاً باللغتين العربية والإنجليزية. وإذا كان صاحب الشكاوى لا يعرف القراءة والكتابة، يمكن أن تقدم الشكاوى شفهيًا إلى المدير، الذي سيستكمل بيانات نموذج حل الشكاوى بالنيابة عن صاحب الشكاوى.

تشمل نماذج حل الشكاوى بيانات الاتصال الخاصة بصاحب الشكاوى، لكن يمكن تقديم الشكاوى دون الكشف عن هوية صاحبها في حالة الرغبة في ذلك. سيتم إرسال نماذج حل الشكاوى في "صندوق بريدي" مغلق ومحكم الغلق، مع فحص هذا الصندوق بانتظام عدة مرات في الأسبوع.

ستستكمل متابعة الشكاوى من خلال استكمال بيانات نموذج متابعة الشكاوى والتوقيع عليه من قبل مندوب مقاولي الهندسة والتشييد والمشتريات لمراقبة الشكاوى. سيحدد نموذج المتابعة هذا كل الإجراءات المتخذة لحل الشكاوى وأي حوارات أخرى بدأت بالفعل، وكذا أي أعمال رصد مستقبلية للموقف أو الإجراءات المخططة الأخرى. وسيتم الاحتفاظ بالنماذج المستوفاة والموقعة في مجلد مخصص لآلية حل الشكاوى في الموقع يكون متاحاً للمراجعة من قبل المدققين البيئيين والاجتماعيين المستقلين الخارجيين خلال التدقيقات البيئية والاجتماعية الدورية المطلوبة خلال مرحلة التشييد.

2-2-6 الأطراف الخارجية

في حالة رفع الأطراف المتأثرة للشكاوى بشكل مباشر، ستتم إتاحة نموذج حل الشكاوى الخاص بالأطراف الخارجية أيضًا عند بوابة المدخل الرئيسي لموقع المشروع. وسيكون نموذج حل الشكاوى متاحًا باللغتين العربية والإنجليزية.

يجب أن يكون المدير البيئي والاجتماعي أو مندوب مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات المعني بإشراك أصحاب المصلحة متاحًا للتحديث مع المجتمعات المحلية وتلقي الشكاوى في الأوقات المناسبة، بما في ذلك الشكاوى اللفظية التي سيتم تسجيلها في نموذج حل الشكاوى والمتابعة بنفس الأسلوب مثل الشكاوى التي تم تلقيها الأخرى. وسيتم نشر تفاصيل العقد الخاص بالمدير البيئي والاجتماعي أو مندوب مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات المعني بإشراك أصحاب المصلحة الآخر في لوحة الإعلانات عند بوابة المدخل الرئيسي لموقع المشروع، بمجرد تعيين الفرد.

3-6 مرحلة التشغيل

ستكون آلية حل الشكاوى في مرحلة التشغيل مشابهة لتلك الخاصة بمرحلة التشييد المحددة أعلاه. كما ستكون العملية متاحة خلال مرحلة التشغيل بشكل منفصل للعاملين الداخليين والأطراف المتأثرة الخارجية. وستقوم شركة التشغيل والصيانة بتخصيص موارد كافية (أحد أفراد فريق العمل على سبيل المثال) لإشراك أصحاب المصلحة. سيكون عضو فريق العمل هذا مسؤولاً أيضًا عن متابعة الشكاوى وسيحتاج إلى ترتيب كل أشكال التعاون المجتمعي الضرورية كما هو ملائم. وخلال مرحلة التشغيل أيضًا، ستتم إدارة الشكاوى ومتابعتها من قبل مندوب شركة التشغيل والصيانة (مثل المدير البيئي والاجتماعي التابع لشركة توليد الكهرباء المركزية).

ستقدم كل شكاوى العاملين الداخليين من خلال نموذج حل الشكاوى المتاح في أماكن رئيسية من الموقع. وبالنسبة للشكاوى الخارجية، سيتم توفير نظام نموذج حل الشكاوى (وطريقة أخرى للاتصال بموظفي المشروع المعنيين، مثل البريد الإلكتروني والهاتف) باللغتين العربية والإنجليزية عند المدخل الرئيسي لمحطة الطاقة. كما أن عملية المراجعة والمتابعة والاستجابة وتسجيل الشكاوى ستكون نفسها كما هو موضح بالتفصيل بالنسبة لمرحلة التشييد (أعلاه). وسيتم تسجيل كل الشكاوى المقدمة خلال مرحلة التشغيل لمدة 5 سنوات كحد أدنى، مع الاحتفاظ بالسجلات في الموقع.

في حالة تلقي أي شكاوى من أطراف خارجية عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، سيتم تسجيلها رسميًا أيضًا ومتابعتها بشكل ملائم من قبل المندوب المعين من خلال نفس العملية المحددة أعلاه بالنسبة لمرحلة التشييد. كما سيتم الإعلان عن بيانات الاتصال الخاصة بالمدير البيئي والاجتماعي في لوحة الإعلانات عند بوابة المدخل الرئيسي للمحطة بمجرد تعيين الفرد.

7 الرصد والإبلاغ

1-7 الرصد الدوري المستقل

سيكون الرصد البيئي والاجتماعي الدوري لأنشطة التشييد والتشغيل مطلوباً من قبل الجهات المقرضة للمشروع خلال مدة عقد القرض. وكما هو موضح سابقاً في خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، سيتم إجراء الرصد البيئي والاجتماعي الدوري للمشروع من قبل استشاري مؤهل مستقل لديه خبرة في التعامل مع متطلبات مؤسسات التمويل الدولية. يوصى بإجراء هذه التدقيقات الدورية بشكل ربع سنوي (كل 3 شهور) خلال مرحلة التشييد وبشكل سنوي على الأقل خلال العمليات.

ستهدف عملية التدقيق إلى الإبلاغ عن الممارسات البيئية السليمة، بالإضافة إلى الإبلاغ عن حالات عدم الامتثال في حالة الضرورة. وستكون حالات عدم الامتثال مرتبطة بفروع محددة للمعايير/ اللوائح البيئية والاجتماعية المطبقة أو خطط الإدارة البيئية والاجتماعية الخاصة بالموقع.

سيقوم الاستشاري المستقل المشارك بإعداد تقارير التدقيق البيئي والاجتماعي لمقاول الهندسة والتشييد والمشتريات أو شركة التشغيل والإدارة بالنيابة عن شركة المشروع، ومن ثم إرسال هذا التقرير إلى الجهات المقرضة للمراجعة.

ذلك مع العلم بأن شركة المشروع ستكون لها حرية اتخاذ القرار فيما يتعلق بتوزيع أي تقارير تدقيق على أطراف أخرى غير الجهات المقرضة (مثل وزارة البيئة أو الهيئات الحكومية الأخرى).

2-7 التقارير

بالإضافة إلى الإبلاغ عن تقارير الرصد البيئي والاجتماعي المستقلة الموضحة بالتفصيل أعلاه، قد يرغب مقاول الهندسة والتشييد والبناء أو شركة التشغيل والصيانة أو شركة المشروع في تقديم التقارير إلى أصحاب المصلحة عن المشروع، أو مدى امتثاله للمعايير البيئية والاجتماعية ذات الصلة. لم تتحدد بعد الآليات المستخدمة في عملية الإبلاغ هذه، وفي حالة تنفيذها فإنها ستشمل الطرق الموصى بها التالية بناءً على أفضل الممارسات الدولية:

- الإبلاغ الدوري عن مستوى امتثال المشروع عن طريق تقديم المعلومات في المراكز المجتمعية المحلية المتاحة للسكان والمسؤولين المحليين
- الاجتماعات العامة الدورية في المجتمعات المتأثرة بشكل مباشر
- الإعلان عن إحصاءات المشروع الرئيسية والامتثال البيئي عند المدخل الرئيسي للمشروع
- الإبلاغ عن حالة المشروع والامتثال البيئي والاجتماعي من خلال النشرات على الموقع الإلكتروني للشركة

لاحظ من فضلك: طرق الإبلاغ هذه عبارة عن توصيات فقط ويجب تنفيذها من قبل مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات أو شركة التشغيل والصيانة أو شركة المشروع.

8 خطة التنفيذ

1-8 الأدوار والمسؤوليات

1-1-8 المدير البيئي والاجتماعي

سيكون المدير البيئي والاجتماعي مسؤولاً عن تنفيذ كل جوانب خطة إشراك أصحاب المصلحة للتأكد من أن المشروع متوافقاً مع متطلبات الجهات المقرضة. وسيتم توظيف المدير البيئي والاجتماعي من قبل شركة الهندسة والتشييد والمشتريات خلال مرحلة التشييد وشركة التشغيل والصيانة خلال مرحلة التشغيل. وسيتم الإشراف على المدير البيئي والاجتماعي من قبل مدير البيئة والصحة والسلامة في شركة المشروع. ويجب أن يكون المدير البيئي والاجتماعي قادراً على القيام بما يلي:

- التأكد من الإعلان عن خطة إشراك أصحاب المصلحة وأساليب الإشراك المتاحة.
- التأكد من إطلاع العاملين في المشروع بشكل جيد فيما يتعلق بخطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية حل الشكاوى (بما في ذلك أفراد الأمن)، وتوفير الموارد المطلوبة (مثل المركبات وهواتف الشركة والمواد المكتبية).
- التأكد من أنه يمكن الاعتماد على ممثلي المجتمعات المحلية/ المجموعات المجتمعية للتمثيل الصادق لأراء المجموعات المحرومة أو المعرضة للخطر (مثل النساء والأطفال والأشخاص الذين لا يعرفون القراءة والكتابة) وإبلاغهم بنتائج المشاورات.
- الإشراف على معالجة وحل كل الشكاوى.
- الإشراف على عملية الكشف عن الملخص غير الفني لتقارير التدقيق والتقارير الكاملة إن كانت مطلوبة.

2-8 الجدول الزمني

سيتم شغل المناصب المحددة في القسم 1-8 قبل بداية أعمال التشييد والتشغيل للتأكد من تلبية كل متطلبات خطة إشراك أصحاب المصلحة في أسرع وقت ممكن مع بدء أول أنشطة التشييد في الموقع.

3-8 الميزانية

ستحدد متطلبات التوظيف ونفقات الموارد (مثل الملصقات وطباعة الملخصات غير الفنية والمواصلات وما إلى ذلك) بناءً على الأنشطة والبرامج التي تمت مناقشتها في الفصول السابقة. وتجدر الإشارة إلى أن الميزانية يجب أن تشمل احتياطي للمصروفات غير المتوقعة المصاحبة لإنهاء الشكاوى المعقدة، مثل الاستعانة بخبراء خارجيين أو إشراك المنظمات غير الحكومية في التحقيق. كما أن ميزانية تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة ستحدد بمجرد أن يصبح التوظيف وشراء المعدات ذات الصلة ضرورياً.

الملحق أ

بيانات الاتصال للموظفين الرئيسيين في المشروع

بيانات الاتصال لموظفي المشروع الرئيسيين

محمد يلدز	جهة الاتصال:
مدير المشروع	الوظيفة
مشروع محطة كهرباء الزرقاء، ص. ب. 633، 13110 الزرقاء - الأردن	العنوان
+962 7900 965 28	الهاتف
MYildiz@acwapower.com	البريد الإلكتروني

الملحق ب

مثال على نموذج حل الشكاوى

نموذج حل الشكاوى يستخدم مع الشكاوى أو الشكاوى فقط. ولا يستخدم في إثارة التعليقات و/أو الاقتراحات و/أو الاستفسارات أو أي مسائل أخرى	
التعليمات يرجى استكمال بيانات نموذج حل الشكاوى هذا بخط واضح وتقديمه من خلال إحدى الوسائل التالية: - بشكل مباشر إلى المدير البيئي والاجتماعي - بالبريد الإلكتروني إلى HOLD - الإيداع في صندوق البريد عند المدخل الرئيسي للمشروع	
الاسم الأول: الاسم الأخير:	الاسم بالكامل <input type="checkbox"/> أُرغب في تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتي (يمكنك أن تختار عدم الكشف عن هويتك إذا كنت تفضل ذلك، لكن لن يمكننا الاتصال بك للرد على مخاوفك)
<input type="checkbox"/> بالبريد العادي: يرجى إعطاء عنوان البريد العادي: <input type="checkbox"/> بالهاتف: <input type="checkbox"/> بالبريد الإلكتروني:	
بيانات الاتصال يرجى اختيار طريقة الاتصال التي تفضلها (البريد العادي، الهاتف، البريد الإلكتروني)	لغة الاتصال المفضلة <input type="checkbox"/> الإنجليزية <input type="checkbox"/> اللغة العربية
ماذا حدث؟ وأين حدث ذلك؟ ولمصلحة من حدث ذلك؟ ما نتيجة المشكلة؟	
<input type="checkbox"/> حادث/ شكاوى لمرة واحدة (التاريخ...)	تاريخ الحادث/ الشكاوى <input type="checkbox"/> حدث أكثر من مرة (كم عدد المرات؟....) <input type="checkbox"/> مستمر (توجد مشكلة حاليًا)
ما الإجراءات التي ترغب في اتخاذها لحل المشكلة؟	
التوقيع :	
التاريخ:	