

شركة الإسكندرية للبترول، مصر

خطة إشراك أصحاب المصلحة

نوفمبر 2020

شركة الإسكندرية للبتروول، مصر

خطة إشراك أصحاب المصلحة

نوفمبر 2020

عامه

بيانات التواصل
للتواصل: د. محمد حمدي
الهاتف: +201091444779
البريد الإلكتروني :
mohamedhamdyabdo@alx-pc.com
العنوان: المكس، الدخيلة، محافظة الإسكندرية،
مصر

جدول المحتويات

1. مقدمة	3
خلفية	3
نطاق الخطة	4
2. خلفية المشروع	5
نظرة عامة على الشركة	5
مشروع استثماري	5
الأساس المنطقي للمشروع	6
3. التشاور والإفصاح	8
إن الاستشارات العامة والإفصاح عن المعلومات التي تجريها شركة الاتصالات السعودية سوف تتوافق مع متطلبات التشريعات المصرية وأفضل الممارسات الدولية ، كما هو موضح في متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.	8
المتطلبات التشريعية الوطنية	8
متطلبات وإجراءات تقييم الأثر البيئي	8
إرشادات جهاز شؤون البيئة المتعلقة باستشارة الجمهور	9
أفضل الممارسات الدولية	9
صيانة سجلات اتصالات أصحاب المصلحة العامة.	10
4. تحديد أصحاب المصلحة	11
تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين	11
أصحاب المصلحة الرئيسيون الذين تم تحديدهم أثناء تطوير هذه الخطة	12
الفئات الضعيفة	12
5. علاقات و نهج APC مع أصحاب المصلحة	13
نظرة عامة على علاقات أصحاب المصلحة الحاليين والمجتمع	13
ملخص أساليب المشاركة المستقبلية	16
5. برنامج إشراك أصحاب المصلحة	17
الإفصاح عن المعلومات	17
برنامج المستقبل	17
6. الإبلاغ والتظلمات	20
آليات الرصد والإبلاغ والتغذية الراجعة	20
آلية التظلم	20
الأدوار والمسؤوليات	21
الملحق أ - نموذج التظلم العام	22
الملحق ب - سجل المظالم	23

1. مقدمة

خلفية

هذه الوثيقة عبارة عن خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) لشركة الإسكندرية للبترول (APC)، وتحديد أصحاب المصلحة المعنيين وتحديد قنوات الاتصال والخطط المتعلقة بمنشأتنا الواقعة في الإسكندرية، مصر.

يوفر SEP لمحة عامة عن التشريعات الوطنية، ومتطلبات أداء البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) رقم 10: الإفصاح عن المعلومات و توجيهات الاتحاد الأوروبي لإشراك أصحاب المصلحة وأفضل الممارسات الدولية المتعلقة بالإفصاح عن المعلومات. وهي تحدد النهج العام لإشراك أصحاب المصلحة والتشاور العام.

إن SEP هو مستند حي، لذا سيتم مراجعته بشكل دوري أثناء تنفيذ المشروع وتحديثه حسب الضرورة بما يتماشى مع الأنشطة الجديدة أو المتغيرة أو التغييرات في تصميم المشروع أو أصحاب المصلحة المحددين حديثاً.

أهداف الخطة

الهدف من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه هو بناء علاقات طويلة الأمد بين شركة الإسكندرية للبترول والمجتمعات المحلية؛ لتحسين وتسهيل عملية صنع القرار التي تشمل الأشخاص المتأثرين بالمشروع وغيرهم من أصحاب المصلحة المهتمين في الوقت المناسب، ولضمان تزويد هذه المجموعات بفرصة كافية للتعبير عن آرائهم حول المشروع.

يحدد SEP الأساليب والإجراءات والسياسات والأنشطة التي ستنفذها شركة APC لإبلاغ أصحاب المصلحة بالطبيعة والآثار المحتملة المرتبطة بترقيات المصنع المقترحة التالية (المشروع):

← المعالجة الهيدروجينية الجديدة للديزل (DHT)

← امتصاص بالضغط المتأرجح (البديل) (PSA)

← استثمارات الحد من التلوث والانبعاثات

← الاستثمارات في كفاءة الموارد / الطاقة

يحتوي SEP على جدول تحديد أصحاب المصلحة حيث يتم تحديد جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة من خلال قنوات واستراتيجيات الاتصال الأكثر ملاءمة ومتطلبات الإفصاح عن المعلومات وعمليات التظلم التي سيتم تبنيها. إذا كان هناك أصحاب مصلحة غير مدرجين في خطة إشراك أصحاب المصلحة، فيمكنهم الاتصال بجهة الاتصال المذكورة أعلاه لتلقي معلومات حول المشروع وإضافتهم إلى برنامج إشراك أصحاب المصلحة في خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه.

الأهداف المحددة لـ SEP مفصلة أدناه:

← تحديد منطقة المشروع

← تحديد و رسم خريطة وتقييم الأطراف المتأثرة وأصحاب المصلحة الآخرين المهتمين، وكيف يمكن أن يتأثروا بالمشروع أو يهتمون به؛

← وضع تحليل أصحاب المصلحة الذي تم إجراؤه لفهم أصحاب المصلحة في المشروع، بحيث يمكن تطوير الأساليب والأدوات المناسبة لإشراكهم؛

← توفير خطة عمل للتشاور تسمح بإدخال مساهمات هادفة من أصحاب المصلحة في المشروع؛

← ضمان وصول أصحاب المصلحة إلى المعلومات المتعلقة بأنشطة المشروع في الوقت المناسب؛

← ضمان إمكانية فهم المعلومات التي يتم الإفصاح عنها لأصحاب المصلحة وإمكانية الوصول إلى مواقع التشاور لجميع الراغبين في الحضور؛

← ضمان تحديد الفئات الضعيفة والمحرومة (بما في ذلك النساء وكبار السن والمعاقين وما إلى ذلك)، وتنفيذ التدابير العملية لإشراكهم في المشاورات الجارية؛

← إنشاء آليات واضحة لإدارة أسئلة ومخاوف وتظلمات أصحاب المصلحة وتوفير عمليات مناسبة لحل النزاعات؛

← إدارة التوقعات بين المجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين؛

← توثيق المشاورات الرسمية وأنشطة الإفصاح عن المعلومات، وتحديد تتبع أصحاب المصلحة ونظام إدارة السجلات.

نطاق الخطة

تغطي خطة إشراك أصحاب المصلحة عمليات APC في منشأة تكرير الإسكندرية بما في ذلك أنشطة المقاول وتشمل:

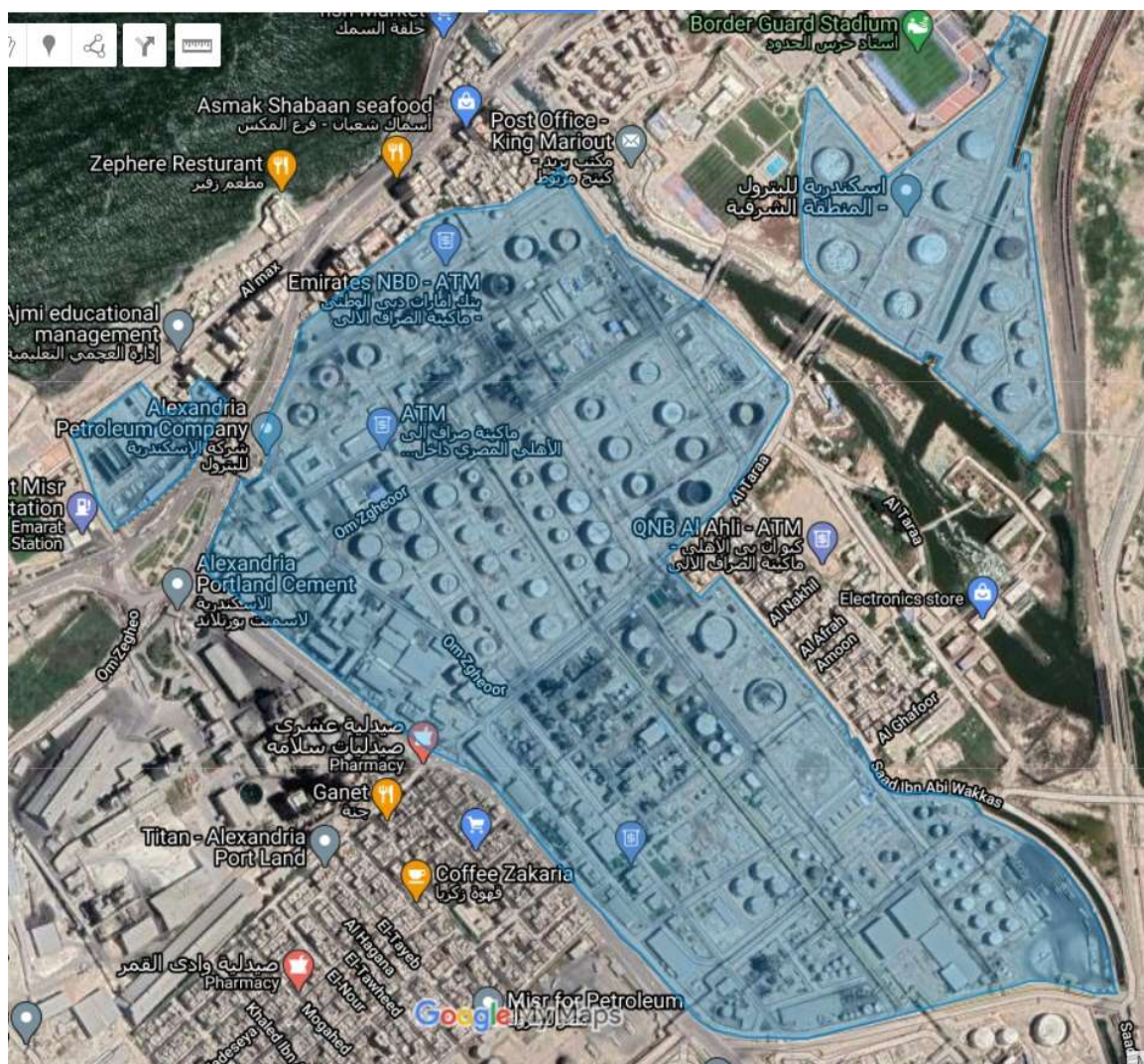
- ← الفصل 2 - نظرة عامة على المشروع والإطار الخاص به؛
- ← الفصل 3 - المشاورات العامة ومتطلبات الإفصاح عن المعلومات؛
- ← الفصل 4 - تحديد أصحاب المصلحة والأطراف المتأثرة الأخرى؛
- ← الفصل 5 - نظرة عامة على الممارسات الحالية لإشراك أصحاب المصلحة؛
- ← الفصل 6 - برنامج إشراك أصحاب المصلحة وطرق المشاركة والموارد؛ و
- ← الفصل 7 - آلية التظلم

2. خلفية المشروع

نظرة عامة على الشركة

يتم تشغيل وامتلاك الإسكندرية للتكرير من قبل شركة الإسكندرية للبترول (APC) ، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل بنسبة 100٪ للهيئة المصرية العامة للبترول (EGPC)، وهي شركة اقتصادية حكومية تابعة لوزارة البترول المصرية. تقع الشركة على بعد حوالي 8 كم غرب مركز مدينة الإسكندرية.

الشكل 1- مكان الموقع



تبلغ السعة التصميمية لوحدة التكرير الخام 100000 برميل في يوم العمل الواح(BPSD) . عادة ما تعالج نفط الصحراء الغربية الخفيف ونفط الكويت الخام الثقيل. لديها حاليًا سعة تكرير تبلغ 5 مليون طن لتزويد السوق المحلي باحتياجاته من غاز البترول المسال والنفثا والكيروسين والديزل وزيت الوقود وزيت التشحيم والشموع والأسفلت.

مشروع استثماري

يدرس البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية تقديم التمويل لشركة APC لدعم برنامجها الاستثماري ("المشروع") في وحدة التكرير الخاصة بها في الإسكندرية، مصر. يشمل برنامج الاستثمار:

- ← معالجة هيدروجينية جديدة للديزل (DHT)
- ← نظام الامتصاص بالضغط المتأرجح (البديل) (PSA)

← استثمارات الحد من التلوث والانبعاثات

← استثمارات كفاءة الموارد / الطاقة

الأساس المنطقي للمشروع

في وضع التشغيل الحالي، تتمتع APC للتكرير بمستوى منخفض من أداء الطاقة ومستوى عالٍ من الاحتراق وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون وضعف أداء المياه. تهدف المشاريع الاستثمارية المقترحة إلى تحسين الوضع.

تهدف المشاريع الاستثمارية المقترحة إلى تحسين الكفاءة العامة للمنشأة وزيادة الإنتاجية وزيادة الأداء البيئي من خلال:

← **استثمارات الحد من التلوث والانبعاثات**، والتي تشمل:

▪ نظام المراقبة المستمرة للانبعاثات (CEMS)

▪ محطة معالجة مياه الصرف الصحي (WWTP)

▪ وحدة استعادة البخار (VRU)

▪ وحدة استعادة الكبريت (SRU)

▪ وحدة نزع الملوحة من المياه الحامضة (SWS)

▪ وحدة تجديد الأمين (ARU)

▪ برج مياه التبريد

← **استثمارات كفاءة الموارد / الطاقة**، والتي تشمل:

▪ سخانات هواء الاحتراق

▪ نظام إدارة الطاقة (EMS)

▪ نظام إدارة الموقد (BMS) للسخانات الموجودة

▪ نظام ضاغط الغاز

▪ غلاية HP، التوربينات، نازع الهواء، معالجة المياه الإضافية

← **تركيب معالجة هيدروجينية جديدة للديزل (DHT)**

← **تركيب نظام امتصاص بالضغط المتأرجح (البديل) (PSA)**

حالياً، تم تحديد ثلاثة مواقع محتملة للمشاريع الاستثمارية. واحدة منهم تقع داخل حدود APC، واثنان يقعوا في مواقع قريبة خارج الموقع، كما هو موضح في الشكل 2.

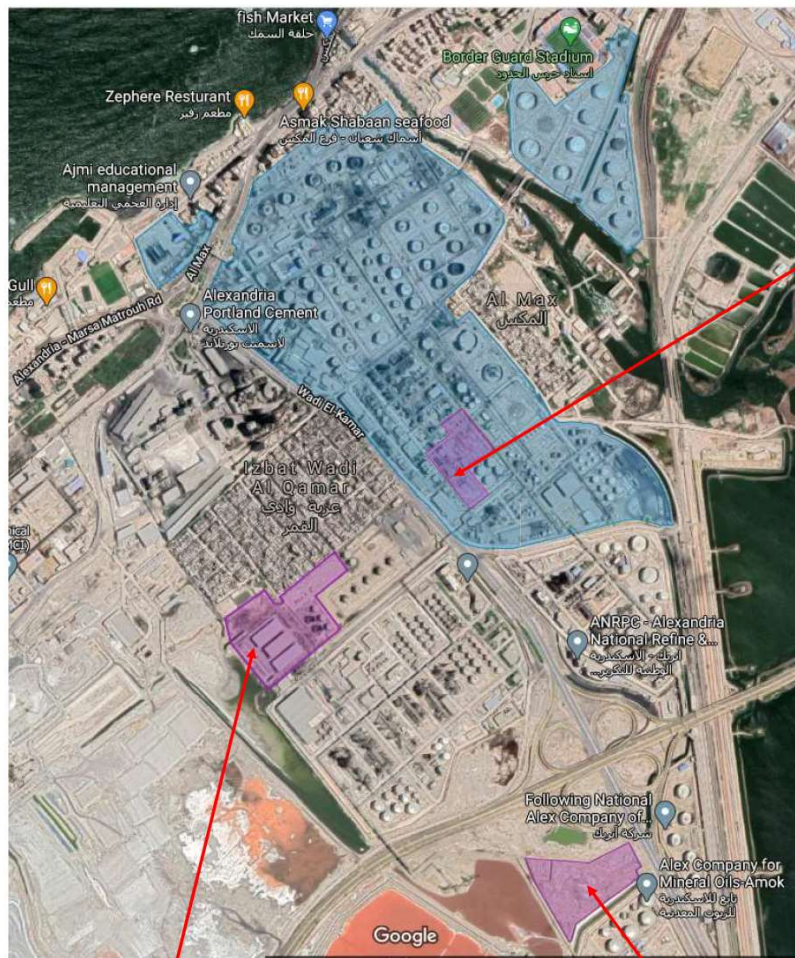
الوضع الحالي والمقترح لهذه المواقع الثلاثة:

← القطعة (أ) - داخل حدود وحدة تكرير APC، ويشغلها جزئياً مباني وهياكل مختلفة. الموقع المقترح لوحدة VRU الجديدة ومكونات المشروع الأخرى.

← القطعة (ب) - مملوكة لشركات شقيقة APC / EGPC وهي شاغرة وغير مستخدمة حالياً. الموقع المقترح للمعالجة بالهيدروجين الجديدة. ستكون هناك حاجة لأعمال أنابيب وبنية تحتية أخرى لربط المنشأة بوحدة التكرير.

← القطعة (ج) - مملوكة لشركة APC، وتستخدم حالياً لتخزين المعادن. لا توجد أنشطة مشروع مقترحة حالياً في هذه المرحلة.

الشكل 2: مواقع المشروع المقترحة



Plot C

Plot B

3. التشاور والإفصاح

إن المشاورة العامة والإفصاح عن المعلومات التي تجريها شركة الإسكندرية للبترول سوف تتوافق مع متطلبات التشريعات المصرية وأفضل الممارسات الدولية، كما هو موضح في متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

المتطلبات التشريعية الوطنية

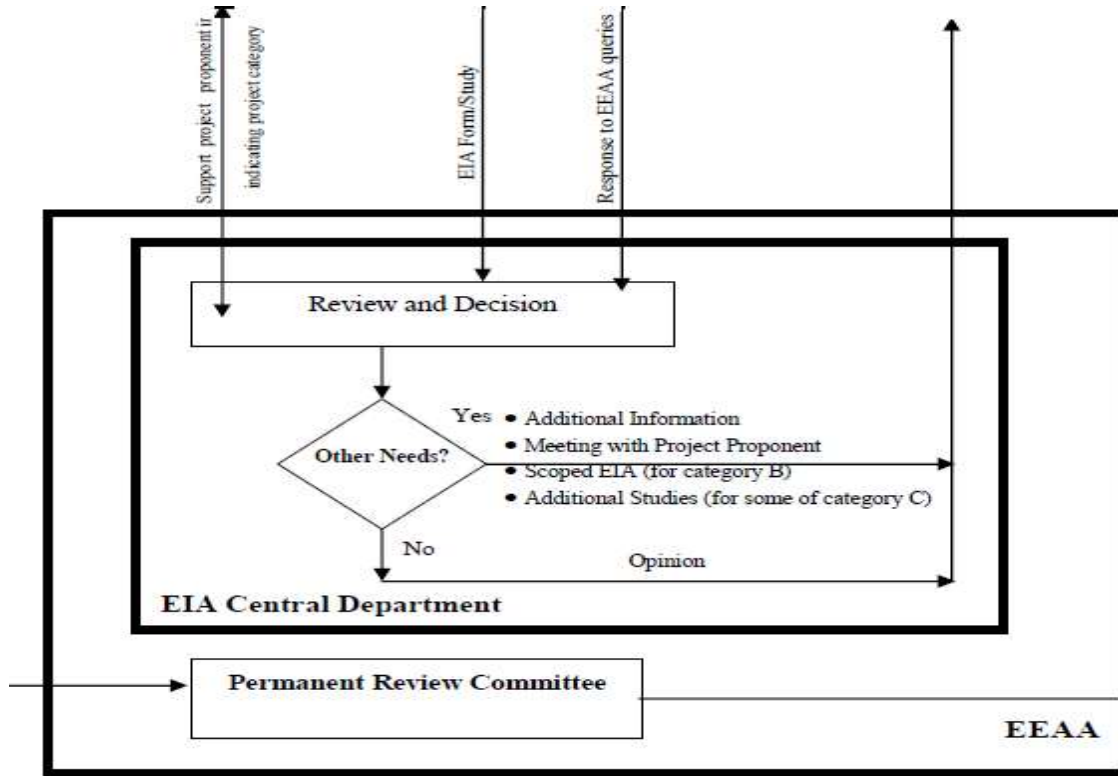
متطلبات وإجراءات تقييم الأثر البيئي

الأداة القانونية الرئيسية التي تتعامل مع القضايا البيئية في مصر هي القانون 1994/4 المعدل بالقانون 2009/9، والقانون 2015/105 واللائحة التنفيذية 2011/1095 التي تم تعديلها بموجب اللوائح التنفيذية رقم 2012/710، و 2015/964، و 2016 / 544، 618/2017 و 1963/2017. وفقاً للمادة 1 من القانون 4، يتعين على الكيان المسؤول عن مشروع معين إجراء تقييم للأثر المحتمل للمشروع على البيئة الطبيعية والاجتماعية والثقافية قبل تنفيذ هذا المشروع. يتم تقديم نتائج التقييم إلى جهاز شئون البيئة لمراجعتها والموافقة عليها قبل أن تتمكن الجهات الحكومية الأخرى ذات الصلة من إصدار تصاريح لتنفيذ المشروع. بناءً على تصنيف كل مشروع (أ، ب، أو ج)، وضع جهاز شئون البيئة إجراءات محددة يجب اتباعها وإجراء الدراسات وتقديمها للمراجعة والموافقة عليها قبل أي أنشطة بناء.

قام جهاز شئون البيئة بتطوير مبادئ تفصيلية لنظام تقييم الأثر البيئي والتي تشمل الجوانب التالية:

- ← تحديد المشاريع الخاضعة لنظام تقييم الأثر البيئي.
- ← توضيح القواعد والإجراءات لتقييم الأثر البيئي.
- ← تصنيف المشاريع حسب تأثيرها البيئي ومستوى التقييم.
- يسند نظام تقييم التأثير البيئي المشاريع إلى ثلاث فئات رئيسية وفقاً لشدة التأثيرات البيئية المحتملة وموقع المنشأة وقربها من المستوطنات السكنية التي تتطلب مستويات مختلفة من متطلبات تقييم الأثر البيئي.
- ← الفئة (أ): المشروعات ذات التأثيرات البيئية الدنيا. هذه يتعين عليها إكمال نموذج تقييم الأثر البيئي أ.
- ← الفئة (ب) / النطاق (ب): المشاريع التي لها آثار بيئية سلبية محتملة ولكنها أقل ضرراً من الفئة ج. وهذه يتعين عليها استكمال نموذج تقييم الأثر البيئي ب.
- ← فئة (ج): المشاريع التي لها تأثيرات سلبية للغاية. هذه يتعين عليها إعداد دراسة تقييم أثر بيئي كاملة.

يتم اتباع العملية التالية عند تقديم تقييم الأثر البيئي للمراجعة من قبل جهاز شئون البيئة؛



إرشادات جهاز شئون البيئة المتعلقة باستشارة الجمهور

تتطلب مشروعات جهاز شئون البيئة من الفئة "ج" التشاور والإفصاح مع المجتمع والأطراف المعنية، حيث يتم تزويد جميع أصحاب المصلحة المدعومين بالمعلومات المتعلقة بالمشروع. توفر الفقرة 6.4.3 من إرشادات تقييم الأثر البيئي لجهاز شئون البيئة معلومات مفصلة حول نطاق المشاورة العامة، والمنهجية والتوثيق هناك في

← الفقرة 6.4.3.1 نطاق المشاورة العامة

← الفقرة 6.4.3.2 منهجية المشاورة العامة

← الفقرة 6.4.3.3 توثيق نتائج المشاورة

← الفقرة 7 متطلبات ونطاق الإفصاح العام

لم يتم إجراء تقييم الأثر البيئي حتى الآن لأي من مكونات المشروع أو لأي عمليات أوسع على نطاق الموقع. سيتم إجراء تقييم الأثر البيئي للمشروع وفقاً للوائح الموضحة أعلاه.

أفضل الممارسات الدولية

يلتزم البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية بتعزيز التنمية المستدامة والسلامة بيئياً وفقاً لسياسته البيئية والاجتماعية (مايو 2014) ومتطلبات الأداء: 10 (PR) الإفصاح عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة. يحدد البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية متطلبات مشاركة أصحاب المصلحة في الوثائق التالية:

← السياسة البيئية والاجتماعية (2014) و PR 10 الإفصاح عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة (2014)

← الوصول إلى سياسة المعلومات والتوجيه (2019)

يعتبر البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) المشاورة العامة ومشاركة أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات عملية مستمرة وذات مغزى وشاملة، يجب أن تبدأ في المرحلة الأولى من عملية التقييم البيئي والاجتماعي وتستمر طوال فترة المشروع الممول من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. يأتي هذا الإجراء استجابة لمتطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لمشاركة أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات.

يتم تصنيف برنامج الاستثمار كمشروع من الفئة ب من حيث السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. كمشروع من الفئة ب، ستبنى شركة APC خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه بما في ذلك آلية التظلم. يتناسب SEP الذي تم تطويره مع طبيعة المشاريع الاستثمارية وما يرتبط بها من آثار بيئية واجتماعية، ومستوى المصلحة العامة المتوقعة. سيتم طرح البرنامج في الوقت المناسب. وسيضمن تفاصيل عن مواقع وتوقيات البناء لضمان إجراء مشاركة مناسبة لأصحاب المصلحة.

على أساس سنوي، ستصدر APC تقريراً عاماً عن أدائها الاجتماعي والبيئي، بما في ذلك التقدم المحرز في تنفيذ خطة العمل البيئية والاجتماعية (ESAP) التي تم تطويرها، مقابل المؤشرات والأهداف المتفق عليها وأيضاً تقرير حول حل التظلمات المرتبطة بالمشروع.

حفظ تسجيلات اتصالات أصحاب المصلحة العامة

ستحتفظ APC بتسجيلات المشاورات ومحاضر الاجتماعات وكتابات المشاورات غير الرسمية، مع تسجيل المعلومات الأساسية المقدمة إلى أصحاب المصلحة بوضوح وكذلك الاتصالات والشكاوى والأسئلة الواردة الرئيسية إلى جانب ملخص الإجراءات المتخذة.

كجزء من إجراء الاتصال هذا، ستقوم APC بتسجيل وتحديث أنشطة إشراك أصحاب المصلحة هذه على أساس مستمر وستعد تقارير سنوية تلخص الأنشطة والموضوعات الرئيسية الناشئة التي أثارها الأشخاص المتأثرون.

4. تحديد أصحاب المصلحة

تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين

يحدد هذا القسم جميع أصحاب المصلحة المعنيين بما في ذلك الأطراف المعنية والمجتمعات المتأثرة الأخرى والسلطات المحلية والإقليمية والوطنية. يمكن أن يكون أصحاب المصلحة أيضًا أفرادًا ومؤسسات الذين قد يتأثروا بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع إما بطريقة إيجابية أو سلبية، ويرغبون في التعبير عن آرائهم.

من أجل تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين، تم تطبيق التعريفات التالية:

- ← أصحاب المصلحة: أي شخص أو مجموعة أو منظمة لها مصلحة راسخة في نتيجة المشروع
- ← أصحاب المصلحة الرئيسيون: أي صاحب مصلحة له تأثير كبير على المشروع أو يتأثر بشكل كبير به
- هناك شراكات أخرى مهمة لتنفيذ المشروع ومخاطبة المجموعات أو الأفراد الذين لديهم اهتمام خاص بالمشروع والذين يجب الاعتراف بهم لتسهيل عمل المشروع، وهو مطلوب.
- يمكن تصنيف أصحاب المصلحة في الفئات التالية:
- ← دولي (مثل المستثمرين والمؤسسات المالية الدولية)
- ← الحكومة (مثل الدولة المصرية والوزارات ذات الصلة والبلديات والسلطات المحلية الأخرى ذات الصلة)
- ← المنظمات الاستشارية غير الحكومية
- ← الخدمات / الموردين
- ← العملاء
- ← مؤسسات التعليم والتدريب (مثل الجامعات والكليات ومراكز الثقافة)
- ← القطاع الصناعي (مثل الهيئات التجارية للإنشاء و البنية التحتية)
- ← أصحاب المصلحة الداخليون (مثل الموظفين وممثلي الموظفين والنقابات العمالية)
- ← المجتمعات العامة (مثل المستوطنات المتأثرة، مجموعات المجتمع المحلي)
- ← المجموعات العامة (مثل المستشفيات والمدارس المحلية ومؤسسات التراث الوطني)
- ← وسائل الإعلام

إذا لم يكن أصحاب المصلحة مدرجين في القائمة أعلاه ويرغبون في أن يتم إعلامهم بالمشروع، يجب الاتصال بـ APC (تفاصيل الاتصال موجودة على الغلاف الأمامي).

يمثل الجدول 1 أدناه أصحاب المصلحة المحددين وفقًا للتصنيف أعلاه.

جدول 1: تصنيف أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة الذين لديهم القدرة على التأثير على قرارات تنفيذ المشروع	أصحاب المصلحة الذين يشاركون في تنفيذ المشروع	أصحاب المصلحة الذين سيتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع
← جهاز شئون البيئة المصري (EEAA)	← البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (المقرض) APC	← سكان البلديات والقرى والتجمعات التي من المحتمل أن تتأثر بأنشطة التكرير
← شركات أخرى بالمنطقة الجغرافية بالإسكندرية	← الهيئة العامة للبتروك	← أصحاب الأراضي ومستخدمي الأراضي المجاورة للموقع
← وزارة التجارة والصناعة	← موظفو APC (أصحاب المصلحة الداخليون)	← الأنشطة الزراعية المجاورة للموقع
← وزارة العمل والهجرة	← شركات المقاولات والمقاولين من الباطن الآخرين	← السكان المجاورين للموقع و الذين على طول طرق النقل
← وكالات الدولة (البيئة، الغابات، الطاقة، العمالة، إلخ.)	← العاملين في شركات المقاولات والمقاولين من الباطن الآخرين	← الصناعات المجاورة
← المحافظين والبلديات	← موردي المعدات	← مجتمع الأعمال
← الحكومة المحلية	← موظفو الموردين	← مشغلو / أصحاب البنية التحتية المحلية (خطوط أنابيب المياه والطرق وما إلى ذلك)
← خدمات الطوارئ المحلية - على وجه التحديد قسم الإطفاء		← الموظفون الذين يعيشون داخل حدود الموقع
← المنظمات غير الحكومية - الجمعيات على المستوى المحلي والوطني		
← وسائل الإعلام		
← عامة الناس		

أصحاب المصلحة الرئيسيون الذين تم تحديدهم أثناء تطوير هذه الخطة

يتم ذكر أصحاب المصلحة في المشروع الذين تم تحديدهم في هذه المرحلة في القسم 5، الجدول 2 مع تحليل لأفضل الطرق للتفاعل معهم وفقاً للوسائط / الأدوات التي من المحتمل أن يستخدموها ويكونوا أكثر راحة معها. إن تحديد أصحاب المصلحة ذوي الصلة له أهمية حاسمة لضمان المشاورة الهادفة حول المشروع.

يجب على أصحاب المصلحة الذين لم يتم تحديدهم خلال هذه العملية الاتصال بـ APC لطلب إضافتهم إلى القائمة.

الفئات الضعيفة

تم فحص عملية تحديد أصحاب المصلحة لمعرفة ما إذا كانت هناك أي مجموعات من الأشخاص المتضررين الذين قد يكونون أكثر عرضة لتأثيرات المشروع الحالية والمحتملة. تم إجراء مناقشات مع الموظفين المعنيين من العديد من المؤسسات المسؤولة عن تصميم المشروع وتنفيذه لتحديد الفئات الضعيفة.

أثناء عمليات التقييم والإعداد لهذا التقييم، تم فحص المجموعات التي قد تتأثر بالمشاريع بشكل مختلف بسبب الجنس أو العمر أو العرق أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو سمات أخرى. حدد التقييم أنه لا توجد مجموعات ضعيفة متأثرة بالمشروع قد تتطلب قنوات اتصال مختلفة.

أثناء تنفيذ المشروع، قد تحدد APC المجموعات الضعيفة التي سيتم إضافتها بعد ذلك إلى SEP وسيتم تحديد طرق الاتصال المناسبة.

5. علاقات و نهج APC مع أصحاب المصلحة

نظرة عامة على علاقات أصحاب المصلحة الحاليين والمجتمع

تعد مشاركة أصحاب المصلحة وتنظيم جلسات الاستماع العامة مطلبًا بموجب لائحة تقييم الأثر البيئي في مصر (يرجى الرجوع إلى القسم 3 لمزيد من المعلومات). نهج APC هو العمل في تعاون وثيق مع الوزارات ذات الصلة والبلديات والمقاطعات والسلطات المحلية. يتم تنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة على مستوى القاعدة لتقوية العلاقة بين المجتمعات والسلطات المحلية والشركة.

تدور العمليات التاريخية لإشراك أصحاب المصلحة بشكل أساسي حول المشاركة في المسائل التنظيمية جنبًا إلى جنب مع المشاركة الداخلية للموظفين.

كجزء من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، توجد آلية رسمية للتظلم لأصحاب المصلحة الخارجيين مع نموذج مناسب لتسجيل الشكاوى والتعليقات والأسئلة حول المشروع وإطار مؤسسي مع الأدوار والمسؤوليات المحددة لإدارة العملية، على النحو المنصوص عليه في الشكل 2.

يوضح الجدول 2 أدناه أصحاب المصلحة الرئيسيين والأطراف المهمة ب APC للتكرير في الإسكندرية. سيتم تحديث هذا الجدول إذا تم تحديد أصحاب مصلحة جدد خلال سير المشاريع.

جدول 2: مجموعات أصحاب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة الرئيسيين	ملخص الاهتمامات الخاصة الرئيسية
دولي	EBRD - مقر لندن العنوان: One Exchange Square، London EC2A، UK. هاتف: +44-207-338 6000 2JN EBRD - القاهرة العنوان: مبنى EGID، الدور الأول، بلوك 72، متفرع من محور التسعين، التجمع الخامس، القاهرة الجديدة، القاهرة، مصر	الممارسات والأداء البيئي والاجتماعي الجيد لـ APC، امتثال APC للمتطلبات البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية تنفيذ خطة العمل البيئية والاجتماعية من قبل شركة الإسكندرية للبترول
الحكومة (الدولة)	وزارة البترول العنوان: 1 شارع احمد الزمر مدينة نصر محافظة القاهرة هاتف: 0226706401 البريد الإلكتروني: contact@petroleum.gov.eg http://www.petroleum.gov.eg/ar/Pages/default.aspx وزارة البيئة (المكتب الرئيسي) الشخص المسؤول: رئيس جهاز شئون البيئة العنوان: 30 طريق مصر حلوان الزراعي- المعادى - القاهرة هاتف: +20-2-2525 6452 http://www.eeaa.gov.eg/ جهاز شئون البيئة المصري (المقر الرئيسي) العنوان: 30 طريق مصر حلوان الزراعي- المعادى - محافظة القاهرة هاتف: 02-25256452 / 19808 (الخط الساخن) http://www.eeaa.gov.eg/en-us/contactus.aspx	السياسة البيئية الوطنية وحمايتها استخراج المياه انبعاثات النباتات إدارة المخلفات كفاءة استخدام الموارد معايير رعاية وصحة وسلامة العمال تنفيذ تصاريح لأنشطة محددة في الموقع تصاريح العمل / إذن الانبعاثات الاستعداد للتعويض لحالات الطوارئ الأنظمة الجمركية

ملخص الاهتمامات الخاصة الرئيسية	أصحاب المصلحة الرئيسيين	مجموعات أصحاب المصلحة
	<p>وزارة الموارد المائية والري الشخص المسؤول: المنسق العنوان: شارع جمال عبد الناصر بجوار كوبري روض الفرج الوراق الجيزة هاتف: + 20-2-2263 0702 / + 20-2-4218 7533 / + 20-2-3544 9420 http://www.mwri.gov.eg/ مجلس الوزراء المصري العنوان: 2 شارع مجلس الشعب ، القصر العيني ، القاهرة ، مصر. هاتف: +202-2793-5000 www.cabinet.gov.eg وزارة القوى العاملة والهجرة الشخص المسؤول: رئيس القسم القانوني العنوان: 3 يوسف عباس، مدينة نصر، محافظة القاهرة. هاتف: 02 22609361 manpower.gov.eg الاتحاد العام لنقابات عمال مصر العنوان: 90 شارع الجلاء الأزبكية محافظة القاهرة هاتف: 02 25740362. http://etufegypt.com/ (المقر الرئيسي)</p>	
<p>الهيئات التنظيمية والتشريعية على المستوى المحلي والإقليمي والوطني تغطي موافقات التخطيط والتصاريح والتراخيص والمشاريع والتقارير الإحصائية للنفايات والمياه والهواء المحيط</p>	<p>الدفاع المدني والحريق العنوان: كوم الدكه غرب العطارين، محافظة الإسكندرية. هاتف: 03 3934206 / 03 3934207 مديرية أمن الاسكندرية العنوان: طريق كوبري 14 مايو - عزبة سعد - سيدى جابر - محافظة الاسكندرية. هاتف: 03 4247717 مكتب أمين عام محافظة الإسكندرية العنوان: طريق الإسكندرية الزراعي، أبيس، قسم الرمل، محافظة الإسكندرية. هاتف: 03 4225327 / 03 4225427 http://www.alexandria.gov.eg/ إدارة العلاقات العامة بمحافظه الإسكندرية العنوان: طريق الإسكندرية الزراعي، أبيس، قسم الرمل، محافظة الإسكندرية هاتف: 03 4225327 / 03 4225427 الهيئة العامة للرقابة الإدارية بمحافظه الإسكندرية العنوان: عزبة سعيد، قسم سيدى جابر ، محافظة الإسكندرية هاتف: 01206757571 http://www.aca.gov.eg/english/Pages/default.aspx (المقر الرئيسي) جهاز شئون البيئة بمحافظه الإسكندرية</p>	المحافظات والبلديات

مجموعات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة الرئيسيين	ملخص الاهتمامات الخاصة الرئيسية
	<p>العنوان: طريق القاهرة - الإسكندرية الصحراوي، أم زغو، العامرية الأولى، محافظة الإسكندرية</p> <p>هاتف: 03 3024477</p> <p>الاتحاد المحلي لعمال الاسكندرية</p> <p>حوض سكرة وأبو حمد برج العرب الجديدة محافظة الإسكندرية</p> <p>هاتف: 03 4596021</p> <p>مديرية القوى العاملة والهجرة - محافظة الاسكندرية</p> <p>العنوان: 19 مصطفى كامل عزبة سعد سيدي جابر محافظة الإسكندرية</p> <p>هاتف: 03 4211846</p> <p>http://www.manpower.gov.eg/</p> <p>(المقر الرئيسي)</p> <p>مكتب السلامة والصحة المهنية بالدخيلة - محافظة الإسكندرية</p> <p>العنوان: الهانوفيل، الدخيلة، محافظة الإسكندرية.</p> <p>هاتف: 03 3011704</p>	<p>إرشادات بشأن المسائل الفنية والمعايير والسياسات المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة والأمن</p> <p>مشاركة المعرفة</p>
المنظمات غير الحكومية والمنظمات الأخرى	<p>منظمة العمل الدولية (ILO)</p> <p>الشخص المسؤول: رئيس مكتب القاهرة</p> <p>العنوان: 9 طه حسين - شارع الزمالك - القاهرة</p> <p>هاتف: 0123 2735 20-2</p> <p>أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا (ASRT)</p> <p>الشخص المسؤول: المنسق</p> <p>العنوان: 101 شارع قصر العيني، جاردن سيتي، القاهرة</p> <p>هاتف: 1264 2792 20-2 / 1263 2792 20-2</p> <p>http://ar.asrt.sci.eg//</p>	
الموردين التشغيليين والعملاء وممثلي العملاء	<p>موردي النفط الخام</p> <p>موردي الكيماويات</p>	<p>طلب المواد الخام</p>
أصحاب المصلحة الداخليون (الموظفون والنقابات العمالية)	<p>الموظفين الداخليين</p> <p>موظفو المقاول في المشاريع</p>	<p>تدريب</p> <p>السياسات والإجراءات التوظيفية والاجتماعية</p> <p>سلامة العمال</p> <p>إجراءات / سياسات أخرى، العمال المهاجرون، إلخ.</p> <p>احتمالية وقوع حوادث أثناء البناء أو التشغيل.</p> <p>جودة الهواء المحلي، استخدام الأراضي، حركة البناء</p> <p>الانخراط في أعمال التطوير المستقبلية</p> <p>التأثيرات البيئية والمحلية على المجتمع</p> <p>التأهب للطوارئ</p>
المقاولون / مقدمو الخدمات	<p>شركات استشارية - هندسة وإنشاءات</p> <p>مدينة الإسكندرية</p>	
المجتمعات المجاورة بما في ذلك مجتمعات الصيد		

مجموعات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة الرئيسيين	ملخص الاهتمامات الخاصة الرئيسية
مؤسسات التعليم والتدريب	جامعة الإسكندرية العنوان: طريق الجيش، الشاطبي، قسم باب شرقي، محافظة الإسكندرية. هاتف: 03 5921675 https://alexu.edu.eg	الطلب على العمالة تبادل المعرفة التقنية
المجموعات العامة	مستشفى قصر الشفاء العنوان: 2 طريق الإسكندرية - مطروح، المكس، الدخيلة، محافظة الإسكندرية. هاتف: 01119020001 مستشفى القباري العام العنوان: الأمير لؤلؤ، القباري، قسم ميناء البصل، محافظة الإسكندرية هاتف: 03 4408607	احتمالية وقوع حوادث أثناء البناء أو التشغيل. جودة الهواء المحلي، استخدام الأراضي، حركة البناء الانخراط في أعمال التطوير المستقبلية التأثيرات البيئية والمحلية على المجتمع التأهب للطوارئ

ملخص أساليب المشاركة المستقبلية

ستبنى مشاركة أصحاب المصلحة في المستقبل على العمليات غير الرسمية الموجودة حاليًا جنبًا إلى جنب مع متطلبات SEP. ستوفر الأنشطة المستقبلية المخطط لها طريقة أكثر منهجية للتشاور وإفصاح المعلومات، وتسجيل البيانات من أصحاب المصلحة المعنيين والمهتمين. ستسجل أنشطة إشراك أصحاب المصلحة المعلومات التالية على أساس مستمر:

- ← نوع المعلومات المفصح عنها وتاريخ وشكل الإفصاح وقنوات التوزيع
 - ← محاضر الاجتماعات وقوائم المشاركين ومواقع أي اجتماعات يتم تنظيمها مع الأشخاص المتضررين
 - ← الأفراد والجماعات والمنظمات والمؤسسات التي تم استشارتهم
 - ← مناقشة القضايا والمخاوف الرئيسية وإثارتها من قبل المتضررين
 - ← آلية الاستجابة وإجراءات المتابعة والتحقيقات
 - ← توثيق الأنشطة والعمليات والاستجابة لأصحاب المصلحة
- سيتم تحديث المعلومات حول أنشطة إشراك أصحاب المصلحة على أساس مستمر وسيتم تضمين جميع تفاصيل الاستشارة العامة المتعلقة بالمشروع.

5. برنامج إشراك أصحاب المصلحة

الإفصاح عن المعلومات

يتم تلخيص أنواع المعلومات التي تم الكشف عنها وطرق الاتصال المحددة التي يتعين القيام بها لهذا المشروع في برنامج إشراك أصحاب المصلحة في الجدول 3 أدناه. تتمثل أهداف الاتصالات الخارجية في توفير المشاركة المستمرة مع الأشخاص المتضررين وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة وإبلاغهم بالأنشطة الحالية والأداء وتطوير وتنفيذ المشروع. تخضع المعلومات التي سيتم الكشف عنها علناً لسياسة المعلومات العامة للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير و PR 10 والتشريعات الوطنية المصرية.

خطة مشاركة أصحاب المصلحة هي وثيقة حية سيتم إعادة النظر فيها وتحديثها إذا لزم الأمر على أساس سنوي لتعكس التغييرات في مشاركة أصحاب المصلحة بسبب تطورات المشروع وأصحاب المصلحة الجدد إن وجدوا. قد تتغير المعلومات المطلوب الكشف عنها إذا كانت هناك تغييرات في تصميم المشروع أو الجدول الزمني أو منطقة التأثير. إن طرق الاتصال الخارجي والداخلي ومعلومات الإفصاح المحددة في الجدول 3 ليست حصرية وقد تختار APC الكشف عن مزيد من المعلومات عند طلب أصحاب المصلحة.

شركة APC مسؤولة عن الاتصالات الداخلية والخارجية فيما يتعلق بالمشاريع الحالية والمستقبلية وستكون نقطة الاتصال الرئيسية للأشخاص المتضررين. ستكون جميع وثائق المشروع ذات الصلة والاتصالات المتعلقة بالمشاريع متاحة ويتم تنفيذها باللغة العربية.

البرنامج المستقبلي

يتم عرض البرنامج المتصور للمشاور العامة وأنشطة الإفصاح أدناه. يتضمن هذا البرنامج أنشطة التشاور والمشاركة الفورية المطلوبة لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة الحالية، بالإضافة إلى أنشطة التشاور والإفصاح المنتظمة طوال دورة حياة المشروع.

تفاصيل الاتصال والمسؤوليات الخاصة بتنفيذ SEP هي كما يلي:

الاسم: د. محمد حمدي

المنصب: مساعد المدير العام ونائب مدير المشروع (APC)

هاتف: +201091444779

العنوان: المكس، الدخيلة، محافظة الإسكندرية، مصر

البريد الإلكتروني: mohamedhamdyabdo@alex-pc.com

الموقع الإلكتروني: www.alex-pet Petroleum.com

ستقوم APC بجمع أي تعليقات وملاحظات مرتبطة بهذا المشروع وستقوم بتوثيقها.

ستتم مراجعة جميع التعليقات المستلمة وفقاً للالتزامات التي تم التعهد بها بموجب "أفضل الممارسات الدولية" كما هو موضح في قسم "المتطلبات" الوارد في القسم 3. ستتم مراجعة جميع الاتصالات للتأكد من جدوى إجراء تغييرات لتلبية الطلب والاهتمام و سيتم إبلاغ المتصل بالنتيجة .

برنامج إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل مبين بالتفصيل في الجدول 3 أدناه .

جدول 3: برنامج إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل

أصحاب المصلحة	طريقة الاتصال	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	إطار زمني
المتضررون والمقيمون والموظفون والعمليات التجارية الأخرى المجاورة (داخل منطقة الإسكندرية الجغرافية)	لوحات المعلومات مع صندوق بريد و عبر الإنترنت ووسائل الإعلام المحلية والزيارات الشخصية إلى البلديات / المحافظات والمنازل المعزولة	الملخص غير التقني للمشروع (NTS)، آلية التظلم، الوظائف الشاغرة ، خطة إشراك أصحاب المصلحة لا يلزم اتخاذ قرار تقييم الأثر البيئي، تقييم الأثر البيئي والمعلومات التكميلية عند الطلب الجدول الزمني للبناء، وبيانات أداء البيئة والصحة والسلامة.	قبل البناء وكذلك أثناء تنفيذ المشروع، تحديث شهري للشكاوى وتحديث ربع سنوي للوظائف الشاغرة. قبل التكلفة بأي تغييرات جديدة أو تغييرات على العمليات الحالية.
سكان القرى / المدن الأخرى في المنطقة	لوحة المعلومات، وسائل الإعلام، الإنترنت، المستندات عند الطلب في أقرب مكتبة محلية للمشروع	NTS، آلية التظلم، الوظائف الشاغرة ، لا يلزم اتخاذ قرار تقييم الأثر البيئي، تقييم الأثر البيئي والمعلومات التكميلية عند الطلب	قبل البناء وأثناء تنفيذ المشروع وتشغيله تحديث ربع سنوي للوظائف الشاغرة
الجمهور الإقليمي	الصحف، الإنترنت، أقرب مركز توظيف لمنشأة APC	NTS، آلية التظلم، الوظائف الشاغرة	تحديث ربع سنوي
وسائل الإعلام الإقليمية	الهاتف والبريد الإلكتروني	معلومات مفصلة عن المشروع و NTS عند الطلب	تحديث ربع سنوي
المنظمات المحلية غير الحكومية (NGO)	الهاتف والصحف والوثائق والاجتماعات عند الطلب	معلومات مفصلة عن المشروع و NTS عند الطلب	تحديث ربع سنوي
عمال البناء (APC) والمقاولون من الباطن الذين توظفهم شركة APC والمقاولون الرئيسيون	لوحات المعلومات والاجتماعات في مبنى الشؤون الاجتماعية في منطقة البناء	NTS، متطلبات الصحة والسلامة، متطلبات حماية العمال، آلية تظلم العمال	قبل البناء، تحديثات شهرية أثناء البناء
موردي السلع والخدمات	قسم المشتريات APC ومكاتب موقع المشروع وزيارات المكاتب والإنترنت	NTS، وثائق المناقصة ونتائجها، عملية اختيار المقاول، متطلبات الشراء مع متطلبات البيئة والصحة والسلامة وحماية العمال، آلية التظلم	تحديث ربع سنوي
مكتب أمين عام محافظة الإسكندرية	تقديم ملف العرض التقديمي للمشروع تقديم تقييم الأثر البيئي والمعلومات التكميلية	لا يلزم اتخاذ قرار تقييم الأثر البيئي تقييم الأثر البيئي والمعلومات التكميلية عند الطلب	في مرحلة التصميم وقبل إنشاء عمليات جديدة أو ترقيات للعمليات الحالية
وزارة البترول وزارة البيئة (المكتب الرئيسي) جهاز شئون البيئة المصري (المقر الرئيسي) وزارة الموارد المائية والري مجلس الوزراء المصري	رسائل البريد الإلكتروني الرسمية	تقييم الأثر البيئي (عند الطلب)، والتقارير السنوية عن الانبعاثات، واستخدام الموارد والامتثال للتشريعات والتصاريح	قبل إنشاء عمليات جديدة أو ترقيات للعمليات الحالية أثناء تشغيل المنشأة تقديم نصف سنوي أو بما يتماشى مع متطلبات التصريح / الترخيص

أصحاب المصلحة	طريقة الاتصال	المعلومات التي سيتم الكشف عنها	إطار زمني
وزارة القوى العاملة والهجرة اتحاد نقابات التجارة المصرية الدفاع المدني والحريق مديرية امن الإسكندرية مكتب أمين عام محافظة الإسكندرية إدارة العلاقات العامة بمحافظة الإسكندرية الهيئة العامة للرقابة الإدارية بمحافظة الإسكندرية جهاز شئون البيئة بمحافظة الإسكندرية الاتحاد المحلي لعمال الإسكندرية مديرية القوى العاملة والهجرة - محافظة الاسكندرية مكتب السلامة والصحة المهنية بالدخيلة - محافظة الإسكندرية			
EBRD	التقارير السنوية	التقارير السنوية للتنمية الاجتماعية وحماية البيئة وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك حل المطالب المرتبطة بالمشروع. حالة برنامج ESAP	بعد عام واحد من اتفاقية توقيع القرض / التقارير المقدمة سنويًا والتي تتضمن: ← حالة ESAP ← قرار بشأن التظلمات
منظمة غير حكومية دولية المنظمة الدولية للعمالة	لا يوجد اتصال مباشر، المستندات متوفرة على مواقع EBRD و APC	NTS	لمدة القرض

6. الإبلاغ والتظلمات

آليات الرصد والإبلاغ والتغذية الراجعة

ستقوم APC بمراقبة قنوات الاتصال مثل وسائل الإعلام والاجتماعات الفردية والاجتماعات الدورية وستقدم التغذية الراجعة حسب المناسبة. سيكون صندوق الشكاوى والاقتراحات متاحًا لأصحاب المصلحة المشاركين في اجتماعات المشاورة العامة وسيكون متاحًا أيضًا عبر الإنترنت أو عن طريق الاتصال بـ APC باستخدام التفاصيل الموجودة في SEP هذا.

سيتم تسجيل أي شكاوى أو اقتراحات يتم رفعها في سجل الشكاوى والاقتراحات. سيتم إرسال هذه بعد ذلك إلى الإدارة العليا لمزيد من الدراسة.

يجب أن يقوم المستشارون المستقلون بما يتماشى مع المراقبة السنوية لتنفيذ خطة العمل البيئية والاجتماعية بمراقبة سنوية لتنفيذ خطة مشاركة أصحاب المصلحة بما في ذلك تنفيذ آلية التظلم. وسيشمل ذلك فحص الوثائق الخاصة بجلوسات الاستماع العامة، والإفصاح عن المعلومات وأي شكل آخر من أشكال مشاركة أصحاب المصلحة يتم إجراؤه كجزء من خطة مشاركة أصحاب المصلحة.

آلية التظلم

سيتم تنفيذ آلية للتظلم لضمان استجابة APC لأي مخاوف وشكاوى خاصة من أصحاب المصلحة والمجتمعات المتضررة. سيتم التركيز بشكل خاص على تدريب الموظفين المعيّنين المشاركين في إدارة آلية التظلم. تغطي آلية التظلم هذه كلاً من الموظفين وغير الموظفين (أي الأشخاص المتضررين وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة).

يمكن لفت انتباه الشركة إلى أي تعليقات أو مخاوف شفوية أو كتابية (عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني) أو عن طريق ملء استمارة التظلم (المثال المدرج في الملحق أ). سيتم توفير نموذج التظلم على موقع الشركة الإلكتروني، في المنشأة، في مكتب العمدة / قاعة المدينة داخل مدينة الإسكندرية والأماكن العامة الأخرى التي يمكن الوصول إليها بسهولة لجميع أصحاب المصلحة المعيّنين، إلى جانب وصف آلية التظلم. يمكن بعد ذلك تقديم نماذج التظلم إلى تفاصيل الاتصال الواردة في القسم 6.

جميع المظالم ستكون:

← تم الإقرار بها خلال 14 يوم عمل

← تم الرد في موعد أقصاه 30 يوم عمل

سيقوم الموظفون المعيّنون والمدربون على وجه التحديد بتسجيل معلومات التظلم في سجل المظالم (المثال المدرج في الملحق ب). سيشمل ذلك:

← اسم صاحب المصلحة وتفاصيل الاتصال

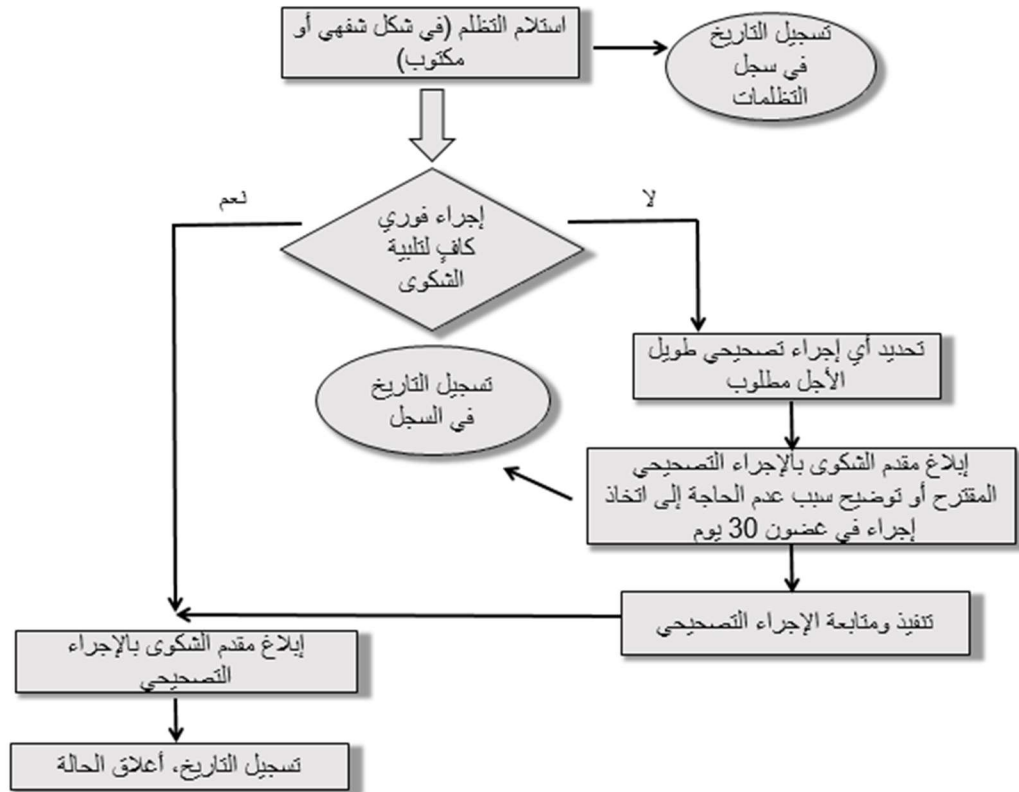
← تفاصيل التظلم وكيف ومتى تم تقديمه والإقرار به والرد عليه وإغلاقه

العملية مبينة في الشكل 3.

يمكن للأفراد أن يطلبوا الحق في الحفاظ على سرية أسمائهم ولا تمنع هذه الآلية أصحاب المصلحة من معالجة التظلمات من خلال وسائل قضائية أخرى.

نموذج التظلم مرفق بهذا SEP ، وإلى NTS (الملخص غير الفني) المستقل وسيكون متاحًا من المكاتب في منشأة الإسكندرية وعلى موقع APC الإلكتروني.

شكل 3: آلية التظلم



الأدوار والمسؤوليات

سيتمولى الدكتور محمد حمدي المسؤولية الكاملة عن التعامل مع عملية الاستشارة والإفصاح عن المعلومات، بما في ذلك تنظيم عملية التشاور، والاتصالات مع مجموعات أصحاب المصلحة المحددة، وجمع التعليقات / الشكاوى ومعالجتها، والرد على أي من هذه التعليقات والشكاوى. اعتماداً على طبيعة التعليق / الشكوى، سيتم تقديم بعض التعليقات أو الشكاوى إلى الشخص المناسب في الشركة للرد.

الاسم: د. محمد حمدي

المنصب: مساعد المدير العام ونائب مدير المشروع (APC)

هاتف: +201091444779

العنوان: المكس ، الدخيلة ، محافظة الإسكندرية ، مصر

البريد الإلكتروني: mohamedhamdyabdo@alx-pc.com

الموقع الإلكتروني: www.alex-pet Petroleum.com

سيقوم الموظفون المعينون والمدرّبون على وجه التحديد بتسجيل معلومات التظلم.

الملحق أ - نموذج التظلم العام

رقم المرجع:	
الاسم الكامل ملاحظة: يمكنك البقاء مجهول إذا كنت تفضل أو تطلب عدم الكشف عن هويتك لأطراف ثالثة دون موافقتك	الاسم الأول الاسم الأخير <input type="checkbox"/> أود أن أرفع شكواي بشكل مجهول <input type="checkbox"/> أطلب عدم الكشف عن هويتي دون موافقتي
معلومات الاتصال يرجى تحديد الطريقة التي ترغب في أن يتم الاتصال بك بها (بريد، هاتف، بريد إلكتروني).	<input type="checkbox"/> عن طريق البريد: يرجى تقديم العنوان البريدي: _____ _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> عبر الهاتف: _____ <input type="checkbox"/> عن طريق البريد الإلكتروني: _____
اللغة المفضلة للتواصل	<input type="checkbox"/> اللغة الإنجليزية <input type="checkbox"/> عربي <input type="checkbox"/> أخرى (حدد)
وصف الحادث أو التظلم:	
ماذا حدث؟ أين حدث هذا؟	من الذي حدث له هذا؟ ما هي نتيجة المشكلة؟
تاريخ الحادث / التظلم	
<input type="checkbox"/> حادث / تظلم لمرة واحدة (التاريخ: _____) <input type="checkbox"/> حدث أكثر من مرة (كم مرة؟ _____) <input type="checkbox"/> جارية (تواجه مشكلة حاليًا)	
ما الذي تود أن يحدث لحل المشكلة؟	
_____ _____ _____	

يرجى إعادة هذا النموذج إلى د. محمد حمدي هاتف: +201091444779

البريد الإلكتروني: mohamedhamdyabdo@alx-pc.com

الملحق ب - سجل المظالم

سيساعد النموذج التالي في تسجيل التعليقات والشكاوى والتظلمات لأغراض المراقبة .

الاسم / تفاصيل الاتصال	تاريخ الاستلام	تفاصيل الشكوى / التعليق	مسؤولية	الإجراءات المتخذة	تاريخ القرار