



مشروع تحديث شركة فسفاط جفصة (CPG) إطار إشراك الأطراف المعنية

EBRD البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

رقم عقد الاستشارات: 2025.012924

إعداد من:

SLR للاستشارات الفرنسية SAS

2 سكوير روجر جينين، غرونوبل، 38000

رقم مشروع 1 . 128 . 901 SLR:

التاريخ: أبريل 2026

المراجعة: النهائي

المرجع: SLR للاستشارات (2025). مشروع تحديث شركة الفسفاطية جفصة (CPG)، إطار إشراك الأطراف المعنية (CEPP)، النهائي، أبريل 2026.

أساس التقرير:

تم إعداد هذا المستند من طرف شركة SLR وفقًا لمعايير المهنية الواجبة وبمستوى معقول من الكفاءة والعناية والاجتهاد، مع مراعاة الأجل والموارد المخصصة للمهمة، وذلك بالاتفاق مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بصفته العميل، وفي إطار الخدمات التي تم تكليف SLR بتنفيذها. ويخضع هذا المستند لشروط وأحكام هذا التكليف. لا تتحمل SLR أي مسؤولية تجاه أي استخدام أو اعتماد من قبل أي طرف ثالث للمعلومات أو التوصيات أو الآراء الواردة في هذا المستند لأي غرض كان، باستثناء العميل. ولا يجوز لأي طرف ثالث الاعتماد على هذا المستند إلا في حال وجود اتفاق صريح مع SLR بشأن حق الاعتماد أو بموجب ضمان تعاقدي منفصل. قد تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى تحليل وتفسير بيانات متاحة للعموم قامت SLR بجمعها، و/أو إلى معلومات وفرها العميل أو مستشاروه وشركاؤه الآخرون. وقد تم التعامل مع هذه المعلومات بحسن نية وعلى أساس اعتبارها دقيقة وصحيحة. تبقى حقوق النشر والملكية الفكرية المتعلقة بجميع الرسومات والتقارير والمواصفات والتقديرات والحسابات وأي معلومات أخرى واردة في هذا المستند ملكًا حصريًا لشركة SLR، ما لم ينص على خلاف ذلك ضمن شروط التكليف. قد يتضمن هذا المستند معلومات ذات طبيعة متخصصة أو تقنية عالية، ولذلك يُوصى بأن يطلب العميل أي توضيحات إضافية بشأن العناصر التي قد تبدو غير واضحة أو تتطلب تفسيرًا إضافيًا. ويجب استخدام المعلومات والتوصيات والآراء الواردة في هذا المستند فقط في إطار قراءة المستند ككل، وبالاقتراع مع أي وثائق أخرى مشار إليها صراحةً داخله، وفي حدود نطاق المهمة التي أعد من أجلها.

SLR للاستشارات الفرنسية SAS

2 سكوير روجيه جينين، 38000 غرونوبل، فرنسا

الهاتف: +33 6 37 23 14 14

www.slrconsulting.com



المحتويات

1	مقدمة	1
1.1	الخلفية	1
1.2	محتويات الوثيقة	1
2	المتطلبات التشريعية	1
2.1	المتطلبات التشريعية الوطنية	1
2.2	معايير الأداء التابعة لإدارة الإيرادات وإعادة البناء	2
3	تحديد الأطراف المعنية	2
3.1	الأطراف المعنية المتأثرون والمهتمون	2
3.2	الأطراف المعنية الضعفاء	3
4	برنامج إشراك الأطراف المعنية	4
5	آلية اللجوء إلى الشكاوى	7
5.1	استلام وتسجيل الشكاوى	8
5.2	حل الشكاوى	8
6	الأدوار والمسؤوليات	8
7	متابعة	9
7.1	التقارير الشهرية	9
7.2	التقرير السنوي	9

قائمة الملاحق

i	الملحق 1 – قاعدة بيانات الشكاوى
ii	الملحق 2 – نموذج تسجيل الشكاوى
iii	الملحق 3 – قاعدة بيانات تفاعل الأطراف المعنية

قائمة الجداول

5	الجدول 1-4 – برنامج إطار لمشاركة الأطراف المعنية
10	الجدول 1-7 - مؤشرات لمراقبة مشاركة الأطراف المعنية
7	الشكل 1-5 – عملية تسجيل الشكاوى



الاختصارات

الاختصار	النص الكامل
EBRD	البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية
CEPP	إطار عمل إشراك الأطراف المعنية
CLP	موافقة حرة، مسبقة ومستتيرة
CLO	وكيل الاتصال المجتمعي
GPC	شركة فوسفات غافسة
CSO	منظمة المجتمع المدني
EIE	تقييم الأثر البيئي
EIES	تقييم الأثر البيئي والاجتماعي
CLIP	موافقة حرة، مسبقة ومستتيرة
VGB	العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي
GRM	آلية معالجة الشكاوى
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
ONG	منظمة غير حكومية
PEPP	خطة إشراك الأطراف المعنية
NP	معياري الأداء



1 مقدمة

1.1 الخلفية

تم تطوير إطار إشراك الأطراف المعنية هذا لمشروع التحديث (الذي سيطلق عليه فيما بعد المشروع) الذي ستنفذه شركة فسفاط جفصة (CPG) ضمن إطار تمويل من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD). سيُشمل المشروع استبدال جزئي لأسطول التعدين المتنقل الحالي وتركيب مكابس الترشيح، بما في ذلك مرافق المخلفات المرتبطة بها، في مواقع مختارة مملوكة لشركة CPG.

لم يتم تحديد عدد مكابس الترشيح التي سيتم تركيبها، بما في ذلك مرافق المخلفات المرتبطة، والمواقع المحددة لمشروع التحديث بعد. لذلك، لا يزال من الممكن تطوير خطة إشراك الأطراف المعنية، حيث لا يمكن تحديد الأطراف المعنية.

بمجرد تحديد الموقع النهائي للمشروع ومتطلباته النهائية، سيتم إعداد خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) لتشمل جميع عمليات الشركة الفسفاطية بفقصة (CPG). وستُعد هذه الخطة وفقاً للمنهجية المبينة في هذا الإطار المرجعي. ويهدف هذا المستند الإطاري إلى تحديد المبادئ العامة التي ستوجه التزام CPG بضمان مشاركة شفافة وشاملة للأطراف المعنية، بما يتماشى مع متطلبات معيار الأداء 10 للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) لسنة 2019.

2.1 محتويات الوثيقة

تحدد خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) المبادئ العامة التي ستوجه مقاربة الشركة الفسفاطية بفقصة (CPG) فيما يتعلق بإشراك الأطراف المعنية وآلية التطلّعات.

وتشمل هذه الخطة ما يلي:

- مراجعة المتطلبات التشريعية الوطنية، إلى جانب متطلبات الأداء الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) المتعلقة بإشراك الأطراف المعنية (انظر القسم 2).
- المبادئ التوجيهية الخاصة بتحديد الأطراف المعنية، بما في ذلك الفئات الهشة أو ذات الاحتياجات الخاصة (انظر القسم 3).
- برنامجاً أولياً لإشراك الأطراف المعنية (انظر القسم 4).
- آلية لتلقي ومعالجة التطلّعات والشكاوى (انظر القسم 5).
- تحديد الأدوار والمسؤوليات اللازمة لتنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية (انظر القسم 6).
- نظاماً لمتابعة تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية ورصد فعاليتها (انظر القسم 7).

2 المتطلبات التشريعية

1.2 المتطلبات التشريعية الوطنية

يتم الاعتراف رسمياً بمشاركة الأطراف المعنية في تونس في التشريعات كجزء من الحوكمة الديمقراطية والمشاركة العامة.

يعترف دستور 2014 بحق الحصول على المعلومات في المادة 32 والحق في المشاركة الديمقراطية على المستوى المحلي في المادة 139. بالإضافة إلى ذلك، يضمن القانون العضوي رقم 22-2016 (24 مارس 2016) والمرسوم الحكومي رقم 328-2018 (29 مارس 2018) الوصول إلى المعلومات العامة ويسمحان بمشاركة الجمهور في صنع السياسات. وأخيراً، يمنح المرسوم القانوني رقم 41-2011 (26 مايو 2011) حق الوصول إلى الوثائق الإدارية للمؤسسات العامة ويحدد إجراءات للتشاور العام والمشاركة في تطوير السياسات والاستراتيجيات والإصلاحات.

فيما يتعلق بالالتزام في سياق مشاريع التنمية أو البنية التحتية، يحدد المرسوم رقم 1991-2005 بتاريخ 11 يوليو 2005 الذي يحدد إجراءات إجراء دراسات الأثر البيئي (EIA) الالتزام بإشراك الأطراف المعنية المعنيين من خلال نشر تقييمات الأثر البيئي في المكاتب البلدية لفترة محددة. ومع ذلك، لا يتطلب الأمر التفاعل الشخصي أو الإفصاح بشكل كامل من خلال جلسة استماع عامة. بالإضافة إلى ذلك، لا يتطلب قانون التعدين صراحة مشاركة الأطراف المعنية أو الإفصاح العام عن مؤشرات EIA.



ونتيجة لذلك، فإن ممارسات التواصل الوطني مع الأطراف المعنية ليست متوافقة تماماً مع متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار (انظر القسم 2.2).

2.2 معايير الأداء الخاصة بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

يحدد البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) متطلبات إشراك الأطراف المعنية أساساً من خلال معيار الأداء 10: الإفصاح عن المعلومات وإشراك الأطراف المعنية.

وينطبق هذا المعيار على جميع المشاريع الممولة من قبل EBRD، حيث يضع إطاراً يضمن إشراك المجتمعات المتأثرة وسائر الأطراف المعنية الأخرى بطريقة شفافة وشاملة.

وتتمثل المبادئ الرئيسية لمعيار الأداء 10 فيما يلي:

- الإشراك المبكر: يجب أن يبدأ إشراك الأطراف المعنية منذ المراحل الأولى لإعداد المشروع، وأن يستمر طوال دورة حياة المشروع.
- الإفصاح عن المعلومات: ينبغي الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمشروع في الوقت المناسب، وبأسلوب يسهل الوصول إليه ويراعي الخصوصيات الثقافية.
- التشاور الفعال: يجب أن تتم عملية المشاركة بعيداً عن أي شكل من أشكال التلاعب أو التدخل أو الإكراه أو التهريب، مع ضمان إشراك الفئات الهشة والمحرومة.
- آلية التظلمات: يتعين على المشاريع وضع والحفاظ على آلية لتلقي ومعالجة التظلمات، بما يتيح الاستجابة لانشغالات الأطراف المعنية المتأثرة بالمشروع.
- خطة إشراك الأطراف المعنية: يجب إعداد خطة مخصصة تتناسب مع مخاطر وآثار المشروع، وتوضح منهجية الإفصاح عن المعلومات، وأنشطة التشاور، واستراتيجيات الإشراك المستمر.
- الموافقة الحرة والمسبقة والمستنيرة (CLIP): في الحالات التي تتأثر فيها الشعوب الأصلية، قد يطلب البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية الحصول على الموافقة الحرة والمسبقة والمستنيرة، وفقاً لمتطلبات معيار الأداء 7.

3 تحديد الأطراف المعنية

1.3 الأطراف المعنية المتأثرون والمهتمون

ستتضمن خطة إشراك الأطراف المعنية تحليلاً مفصلاً لكافة الأطراف المعنية المتأثرة أو المهتمة بالمشروع، بما يشمل جميع الجهات التي تلتزم الشركة الفسطاطية بقفصة (CPG) بإشراكها ضمن مختلف أنشطتها وعملياتها.

يجب أن يتضمن تحليل الأطراف المعنية الفئات التالية ضمن إطار تقييم الأثر البيئي والاجتماعي:

- **الأطراف المعنية المتأثرة:** وتشمل الأفراد أو المجموعات أو الكيانات التي تتعرض، أو يُحتمل أن تتعرض، لتأثيرات سلبية مباشرة ناجمة عن أنشطة المشروع، سواء على المستوى الاجتماعي أو الاقتصادي أو البيئي. ويشمل ذلك على وجه الخصوص:
 - جميع التجمعات السكانية المتأثرة بتقييدولوج إلى الأراضي، أو فقدان مصادر الدخل، أو تقليص أو فقدان الأراضي والموارد الطبيعية نتيجة تطوير مكونات مشروع التحديث.
 - المجتمعات المعرضة لتأثيرات الصحة والسلامة المهنية والعمالة المرتبطة بالأنشطة التشغيلية للشركة الفسطاطية بقفصة (CPG)، بما في ذلك التأثيرات الناتجة عن حركة المرور، والضوضاء، والانبعاثات أو التلوث البيئي المرتبط بالعمليات.
 - المجتمعات التي قد تستفيد من المشروع عبر خلق فرص الشغل، وتحفيز التنمية الاقتصادية المحلية، وتنفيذ برامج تنمية أو مبادرات في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
 - الأقليات الإثنية والفئات الهشة ضمن المجتمعات المتأثرة، والتي يتم تحديدها وفق المنهجية والمعايير الواردة في القسم 3.2.

الأطراف المعنية المهتمون – أفراد أو مجموعات أو منظمات قد لا يتأثرون مباشرة بالمشروع، لكن لديهم اهتمام بنتائج أو يمكنهم التأثير على تطويره. وتشمل هذه:

- الهيئات الحكومية المعنية: مثل التمثيليات الجهوية للوزارات والإدارات المكلفة بقطاعات المناجم والبيئة والشغل والشؤون الاجتماعية. ويشمل ذلك على الأقل وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (MIME)، والمكتب الوطني للمناجم (ONM)، والوكالة الوطنية لحماية البيئة (ANPE)، إضافة إلى أي جهة تنظيمية أخرى قد تتعامل معها الشركة الفسطاطية بقفصة (CPG) خلال تنفيذ أنشطتها.



- السلطات المحلية وممثلوها: بما في ذلك والي قفصة، ونقاط الاتصال المجتمعية (CLO)، إضافة إلى المنتخبين المحليين في المناطق التي تنشط فيها الشركة.
- المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني (NGOs/CSOs): العاملة في إقليم قفصة، مع ضرورة تحديد طيف واسع منها يشمل مختلف المجالات ذات الصلة، مثل التنمية الاجتماعية والاقتصادية المحلية، والحماية الاجتماعية، وحقوق المرأة، والفئات المعرضة للتمييز أو الإقصاء.
- الأطراف الداخلية: وتشمل موظفي الشركة الفسفاطية بقفصة (CPG)، والإدارة، والنفابات المهنية.

2.3 الأطراف المعنية

سيحدد إطار خطة إشراك الأطراف المعنية فئات من الأفراد أو المجموعات التي قد تتأثر أكثر من معظم أعضاء المجتمع، وقد تتطلب ذلك أحكاماً خاصة لضمان مشاورات ذات معنى.

سيحدد برنامج إطار خطة إشراك الأطراف المعنية الفئات الضعيفة، ولكل منها تبرر أسباب ضعفهم. وقد تشمل هذه الفئات ما يلي:

- الأشخاص الأكثر عرضة للتأثر بالآثار السلبية للمشروع:** أي الفئات التي قد تكون أكثر حساسية أو تتأثر بشكل غير متناسب بالآثار البيئية والاجتماعية، بما في ذلك على الأقل:
 - كبار السن أو الأشخاص المصابون بأمراض مزمنة، الذين قد يكونون أكثر حساسية للضوضاء والانبعاثات الجوية.
 - الأسر التي قد تتعرض لنزوح مادي أو اقتصادي، خاصة تلك ذات الدخل المنخفض أو المعدوم، نتيجة عوامل مرتبطة بالعمر أو الجنس أو الحالة الصحية لرئيس الأسرة.

الأشخاص ذوو محدودية الوصول إلى منافع المشروع: وهم الفئات التي قد تواجه عوائق تحول دون استفادتها بشكل عادل من المشروع، نتيجة عوامل مثل التهميش الاجتماعي، أو الحالة الصحية، أو الانتماء الإثني، أو النوع الاجتماعي.

الأشخاص الأكثر عرضة للإقصاء من عمليات المشاركة: وهم الفئات التي قد تجد صعوبة في المشاركة الفعالة في أنشطة إشراك الأطراف المعنية، مثل:

- الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية، الذين قد يواجهون صعوبات في حضور الاجتماعات أو جلسات التشاور العامة.
- الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية، الذين قد يواجهون صعوبة في فهم المعلومات المتعلقة بالمشروع أو التفاعل بشكل فعال، أو في الوصول إلى آلية التطلعات.
- الأشخاص غير المتعلمين (الأميون)، الذين قد يواجهون صعوبات في فهم المعلومات المكتوبة أو استخدام آليات تقديم الشكاوى.
- النساء، اللواتي قد يواجهن قيوداً على المشاركة في الاجتماعات أو المشاورات العامة بسبب المسؤوليات الأسرية.
- أي مجموعات اجتماعية أو إثنية معرضة للإقصاء أو التمييز الاجتماعي.

وسيمت تحديد تدابير دعم خاصة لضمان إدماج كل فئة من الفئات الهشة بشكل مناسب ضمن أنشطة إشراك الأطراف المعنية المبينة في القسم 4، بما في ذلك على سبيل المثال:

- توفير وسائل النقل لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من حضور الاجتماعات العامة.
- السماح بمرافقة الأطفال خلال الاجتماعات العامة لتسهيل مشاركة النساء.
- تقديم دعم وشرائح إضافية للأشخاص الذين يحتاجون إلى ذلك أثناء أنشطة التشاور المجتمعي، لمساعدتهم على فهم المعلومات والوصول إلى آلية التطلعات.
- تنظيم جلسات فردية خاصة (Ad hoc) مع أي مجموعة اجتماعية تم تحديدها كمعرضة للإقصاء أو التمييز.



4 برنامج إشراك الأطراف المعنية

يعرض الجدول 4-1 أدناه برنامجاً إطارياً يهدف إلى توجيه الشركة الفسفاطية بقفصة (CPG) في إعداد خطة شاملة لإشراك الأطراف المعنية. ويحدد هذا البرنامج الأنشطة الرئيسية للتواصل مع مختلف فئات الأطراف المعنية عبر كامل دورة حياة المشروع. ويُعد هذا الإطار مرناً وقابلًا للتطوير، حيث سيتم تنقيحه وتحديثه من طرف CPG تدريجياً وفق تقدم المشروع وتوفر المعطيات الجديدة.

ولضمان التوافق مع الممارسات المحلية وتعزيز علاقات الثقة مع الأطراف المعنية، سيتم تنظيم اجتماع تمهيدي أولي مع السلطات المحلية والجهوية المعنية. ويهدف هذا الاجتماع إلى عرض أهداف عملية إشراك الأطراف المعنية، والاتفاق على الأدوار والتوقعات، وتحسين البرنامج المبين أدناه، إضافة إلى مناقشة تنسيق آليات التظلم ومعالجة الشكاوى.

تهدف أنشطة إشراك الأطراف المعنية المدرجة أدناه إلى: (1) نشر المعلومات حول المشروع و(2) بناء والحفاظ على الثقة بين المشروع والأطراف المعنية، بما في ذلك المجتمعات المحلية. سيتم تنفيذها بواسطة ضابطين للتواصل المجتمعي (CLOs) وضابط علاقات اجتماعية في CPG إذا لزم الأمر (انظر القسم 6).

وبمجرد تحديد الفئات المحددة من الأشخاص الهشين (انظر القسم 3.2)، سيتم إدراج تدابير خاصة لضمان إشراك شامل وفعال، بما يضمن عدم إقصاء أي فئة من المشاركة في العملية.



الجدول 4-1 - برنامج إطار لمشاركة الأطراف المعنية

الغنة	النشاط	الهدف	الأطراف المعنية المستهدفون	المسؤول	الوسيط	التقويم
التخطيط	اجتماع تحديد النطاق مع السلطات المحلية/الإقليمية	التوافق مع الأهداف، والأدوار، وطرق التفاعل، وإدارة الشكاوى	السلطات الإقليمية والمحلية المدرجة في القسم 3.1	مسؤول اجتماعي + أي عضو آخر ذي صلة في إدارة CPG	الاجتماع	قبل الانتهاء من برنامج خطة إشراك الأطراف المعنية
التوعية وبناء القدرات	تدريب نقاط الاتصال المجتمعية (CLO) على تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية وآلية الشكاوى	تعزيز قدرات نقاط الاتصال لضمان إشراك مجتمعي فعال وإدارة الشكاوى بشكل مناسب، بما في ذلك تدريب متخصص على معالجة شكاوى العنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG) لفائدة للنساء	نقاط الاتصال المجتمعية (CLO)	المسؤول الاجتماعي	جلسة تدريب داخلية	قبل نشر خطة إشراك الأطراف المعنية وتحديث سنوي
	التوعية المجتمعية حول خطة إشراك الأطراف المعنية وآلية الشكاوى	تثقيف المجتمع حول أهداف إشراك الأطراف المعنية وآلية الشكاوى	أعضاء المجتمع والممثلون المحليون	نقاط الاتصال المجتمعية	الاجتماع العام	قبل نشر خطة إشراك الأطراف المعنية وتحديث سنوي
	التدريب المجتمعي على التوعية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والإبلاغ عن الشكاوى	رفع الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وقنوات الإبلاغ المتاحة، وخيارات الدعم	النساء والفتيات في المجتمعات المتأثرة بالمشروع	نقاط الاتصال المجتمعية النسائية (CLO) بالتعاون مع منظمة غير حكومية/منظمة مجتمع مدني مؤهلة	جلسة مخصصة للنساء (مع الحفاظ على السرية وعدم التصوير أو تسجيل الحضور)	قبل نشر خطة إشراك الأطراف المعنية وتحديث سنوي
الإفصاح (مشروع التحديث)	الكشف عن الملخص غير التقني لمشروع التحديث	تمكين المجتمع من فهم المشروع وتقديم ملاحظاته	جميع الأطراف المعنية المدرجين في 3.1	نقاط الاتصال المجتمعية	اجتماع عام + نشر عبر المواقع الإلكترونية للشركة الفسفاطية بفقصة EBRD	بعد المصادقة على المشروع
	الإفصاح عن التقييم البيئي والاجتماعي	كشف عن نطاق المشروع، والأنشطة المخططة (مكابس الترشيح، سد المخلفات) والجدول الزمني.	جميع الأطراف المعنية المدرجين في 3.1	نقاط الاتصال المجتمعية	اجتماع عام + نشر إلكتروني عبر مواقع الشركة الفسفاطية بفقصة EBRD	قبل تنفيذ المشروع
الالتزام (جميع عمليات CPG)	اجتماعات إعلامية فصلية	تقديم تحديثات، مناقشة الآثار البيئية والاجتماعية والشكاوى	أعضاء المجتمع والممثلون المحليون المدرجون في القسم 3.1	نقاط الاتصال المجتمعية	اجتماع عام يديره ممثلون محليون	الربع سنوي
	اجتماعات نصف سنوية مع السلطات	تحديثات ومناقشة الآثار والشكاوى	السلطات الإقليمية والمحلية المدرجة في القسم 3.1	نقاط الاتصال المجتمعية	اجتماع رسمي	مرتين في السنة
	عرض سنوي للأداء البيئي والاجتماعي للشركة (CPG)	عرض الأداء العام، بما في ذلك تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية	أعضاء المجتمع والممثلون المحليون المدرجون في القسم 3.1	نقاط الاتصال المجتمعية (CLO) + المسؤول الاجتماعي	اجتماع عام يديره ممثلون محليون	سنويا
	ورش العمل الموضوعية	تعميق القضايا المحددة أو مبادرات المسؤولية الاجتماعية	المنظمات غير الحكومية/منظمات المجتمع المدني	نقاط الاتصال المجتمعية (CLO) + خبراء حسب الموضوع	ورشة العمل / المائدة المستديرة	حسب الحاجة
	اجتماع شهري للشكاوى مع مسؤول التواصل المجتمعي	معالجة ومتابعة الشكاوى أو المخاوف التي أثرت	ضابط التواصل المجتمعي، كنقطة محورية محلية لإدارة الشكاوى (انظر 5)	نقطة الاتصال المجتمعية (CLO) كمحور محلي + المسؤول الاجتماعي عند الحاجة	اجتماعات فردية أو مجموعات صغيرة	حسب الحاجة



الفئة	النشاط	الهدف	الأطراف المعنية المستهدفون	المسؤول	الوسيط	التقويم
إشراك موجه	إشراك خاص بالفئات الهشة	ضمان المشاركة الفعالة للأشخاص الذين يواجهون عوائق في المشاركة (مثل الأقليات الاجتماعية أو الفئات التمييزية)	الفئات الضعيفة التي تم تحديدها في Erreur ! Source du renvoi introuvable. يتطلب التزاماً منفصلاً	نقاط الاتصال المجتمعية	اجتماعات مخصصة	حسب الحاجة
إشراك الأسر المتأثرة بإعادة التوطين (إن وجدت)	إشراك الأسر المتأثرة بإعادة التوطين	الإبلاغ، التشاور، ودعم الأسر بشأن آثار إعادة التوطين وحقوقهم	جميع الأسر المتأثرة مادياً أو اقتصادياً (مع إعطاء أولوية للفئات الهشة)	نقاط الاتصال المجتمعية (CLO) + المسؤول الاجتماعي عند الحاجة	الاجتماعات على مستوى الفرد أو الأسرة	شهرياً من مرحلة الجرد إلى غاية صرف التعويضات



5 آلية اللجوء إلى الشكاوى

تم تصميم آلية التظلمات (GRM) الخاصة بالمشروع لتوفير مسار واضح، سهل الولوج، وملئم للأفراد والمجتمعات الراغبة في التعبير عن انشغالاتها أو تقديم شكاوى مرتبطة بالمشروع. وتهدف هذه الآلية إلى معالجة التظلمات بطريقة عادلة وشفافة، وبما يكمل القنوات القانونية القائمة دون أن يفقد حق الأطراف المعنية في اللجوء إلى القضاء.

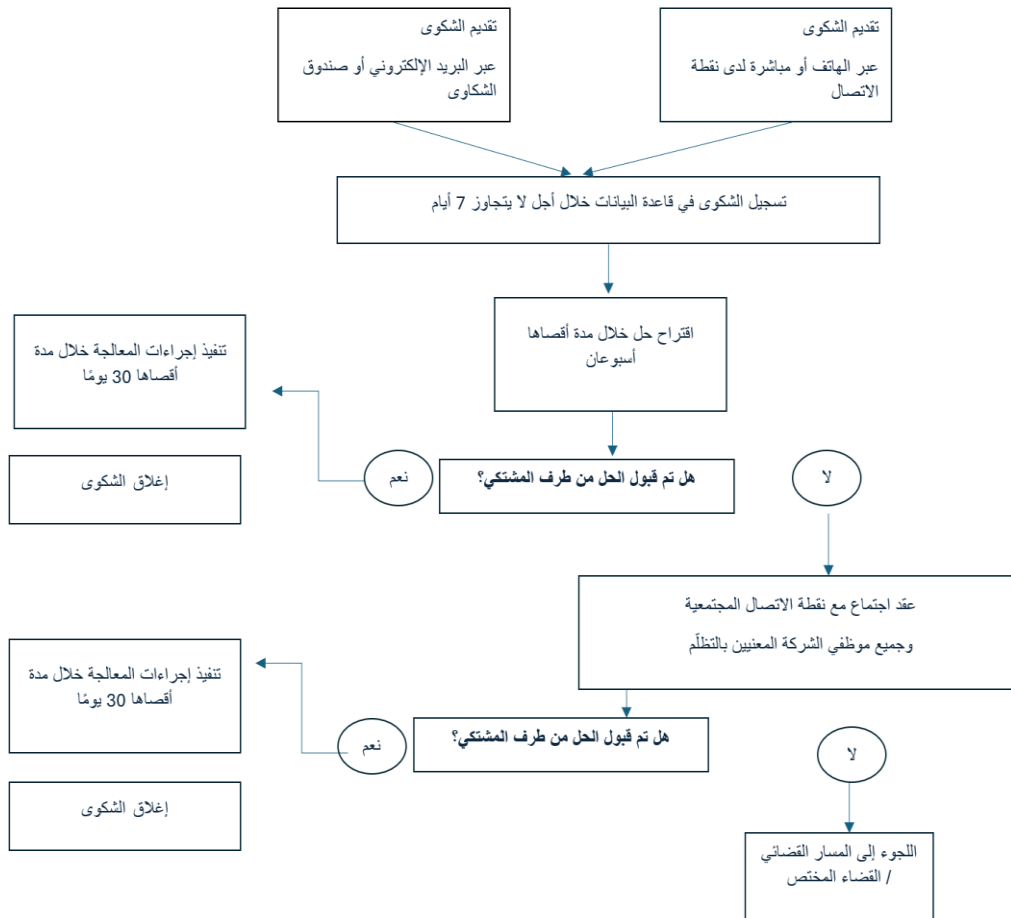
يتضمن قانون ال GRM أيضا بنودا لضمان المعاملة الآمنة والسرية والمتحمرة حول الناجين لأي حوادث عنف وتحرش قائم على النوع الاجتماعي يرتكبها موظفو CPG ضد أفراد المجتمع. سيتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي بسرية أكبر، وسيتم تحويلها إلى مقدمي خدمات مؤهلين ومنظمات دعم عند الحاجة.

يتولى نقاط الاتصال المجتمعية (CLO) مسؤولية تنفيذ آلية التظلمات، وسيتم تدريبهم على ذلك كما هو موضح في الجدول 1-4. كما يجب أن تكون واحدة على الأقل من نقاط الاتصال امرأة، وتُدرب خصيصًا على التعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما يضمن تمكين النساء من تقديم شكاواهن إلى جهة اتصال من نفس الجنس عند الحاجة. وستتلقى نقطة الاتصال النسائية تدريبًا متخصصًا حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والإجراءات المطلوبة لمعالجة هذا النوع من الحالات.

النموذج المقترح في هذا النموذج المؤقت هو مؤقت فقط. سيتم تعديلها حسب الحاجة خلال ورشة التخطيط مع السلطات المحلية (انظر الجدول 1-4) لتناسب موارد وممارسات GPC الحالية بشكل أفضل.

هيكل آلية التظلمات معروض أدناه في

الشكل 5-1.



الشكل 5-1 - عملية تسجيل الشكاوى



1.5 استلام وتسجيل الشكاوى

يُعرّف التظلم (Grief) بأنه أي مسألة أو انشغال أو مشكلة أو مطالبة—سواء كانت حقيقية أو مُدركة—يرغب الفرد أو المجتمع في أن تتعامل معها الشركة الفسفاطية بفعالية (CPG) وتعمل على معالجتها.

يجوز للمدعي تقديم شكوى عبر القنوات التالية:

- تقديم كتابي عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى في الملحق 2، والتي يمكن تحميلها من موقع مجلس التعاون الخليجي أو الحصول عليها من مكتب الممثلين المحليين. يمكن إرسال النموذج مباشرة إلى مكتب المسؤولية أو تسليمه في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في المكاتب الإدارية المحلية.
- التقديم الهاتفي: عبر الاتصال المباشر بنقاط الاتصال المجتمعية (CLO).
- التقديم بالنيابة: يمكن تقديم التظلم عبر الهاتف إلى نقاط الاتصال المجتمعية، التي تتولى بدورها تسجيله نيابة عن المشتكي.

يجب تسجيل جميع الشكاوى، بغض النظر عن طريقة التقديم، في قاعدة بيانات (انظر الملحق 1) خلال 7 أيام من الاستلام. سيتم فتح صناديق الشكاوى والتحقق منها مرة واحدة على الأقل في الأسبوع لضمان المعالجة في الوقت المناسب. سيتم تسجيل الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل مجهول.

2.5 حل الشكاوى

بعد تسجيل التظلم، يقوم نقطة الاتصال المجتمعية (CLO) بالاتصال بالمشتكي أو عقد لقاء معه خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين، من أجل اقتراح حل مناسب ومعالجة الانشغال المطروح. وفي حال قبول الحل المقترح، يتم تعبئة فريق أو تعيين مسؤول لتنفيذ إجراءات المعالجة خلال أجل أقصاه 30 يومًا من تاريخ استلام التظلم.

إذا لم تحل المشكلة أو لم يكن المشتكي راضيًا عن الحل، يجوز للمشتكي تقديم الشكاوى إلى المحكمة للقرار وفقًا للتشريعات الوطنية ذات الصلة.¹

فيما يخص التظلمات المرتبطة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG)، يتم التواصل مع الضحايا بسرية تامة من طرف نقطة الاتصال النسائية (CLO). وعند الاقتضاء، تقوم نقطة الاتصال بإحالة الضحية بشكل فوري إلى مزود خدمات محلي مؤهل (مثل منظمة غير حكومية أو منظمة مجتمع مدني) لتقديم دعم متخصص يشمل المساعدة القانونية والنفسية والطبية.

ولا يتم توثيق أي معلومات شخصية أو تعريفية في محاضر الاجتماعات، كما لا يتم تبادل أي بيانات دون الحصول على موافقة مستنيرة وصريحة من الضحية. وفي حال موافقة الضحية، يتم إبلاغ مصلحة الموارد البشرية في الشركة الفسفاطية بفعالية (CPG) لاتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة ضد مرتكب المخالفة. وتواصل نقطة الاتصال المجتمعية التنسيق مع مزود خدمات الدعم لضمان حصول الضحية على المساعدة اللازمة. ولا يُعتبر التظلم مغلقًا إلا بعد تأكيد الضحية أن احتياجاتها قد تم تلبيتها بما يرضيها، أو في حال اختيارها إغلاق الملف.

6 الأدوار والمسؤوليات

من الناحية الاستراتيجية، تقع المسؤولية الشاملة عن تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) على عاتق المسؤول الاجتماعي، الذي يتولى الإشراف على التنفيذ، ومتابعة فعاليته، وقيادة عملية التقييم والتحديث السنوي للخطة بما يضمن توافقه مع معيار الأداء 10 (NP10).

أما التنفيذ اليومي لخطة إشراك الأطراف المعنية فيتم من طرف نقاط الاتصال المجتمعية (CLO)، الذين يُكلفون بالتواصل مع جميع المجتمعات المحددة في القسم 2.1 باعتبارها متأثرة أو ذات صلة بأنشطة الشركة الفسفاطية بفعالية (CPG). ويجب أن تكون واحدة على الأقل من نقاط الاتصال امرأة، وذلك لضمان معالجة حساسة وملزمة للتظلمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وتعزيز مشاركة فعالة للنساء.

ويمكن، كبديل، أن تفوض الشركة تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية إلى منظمة مجتمع مدني (CSO) أو منظمة غير حكومية (NGO) مؤهلة وذات خبرة مثبتة في مجال إشراك المجتمعات والعنف القائم على النوع الاجتماعي. وفي هذه الحالة، تتلقى المنظمة المختارة تدريبًا موجّهًا على خطة إشراك الأطراف المعنية والإجراءات المرتبطة بها، بما في ذلك آلية التظلمات (GRM)، من طرف المسؤول الاجتماعي. كما يتم تحديد المسؤوليات وسلسلة الإبلاغ بشكل واضح ضمن الخطة ويتم إضفاء الطابع الرسمي عليها من خلال اتفاقيات تعاقدية.

سيكون فريق تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية مسؤولًا عن:

- إجراء جميع أنشطة تفاعل الأطراف المعنية المدرجة في الجدول 1-4.
- استلام وتوثيق ومعالجة الشكاوى، بما في ذلك الحالات إلى مقدمي الخدمات المناسبين لشكاوى العنف القائم على النوع الاجتماعي.

¹ يجدر بالذكر أن الأفراد المتأثرين يمكنهم التقدم بطلب إلى المحكمة في أي وقت آخر خلال عملية تقديم الشكاوى، إذا رغبوا.



- حافظ على سجلات كاملة لجميع الاستشارات، بما في ذلك ملاحظات الاجتماعات وجدول الحضور.
- التقارير الشهرية والسنوية إلى المدير الاجتماعي وفقا للأحكام الموضحة في القسم 6.
- إعداد عرض سنوي عن تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية (انظر الجدول 1-4).

7 متابعة

سيخضع تنفيذ خطة إشراك الأطراف المعنية لعملية متابعة وتقييم منتظمة ومنهجية. وستعتمد هذه المتابعة على مؤشرات أداء رئيسية (KPI) محددة مسبقاً، مع ربطها بأهداف أداء واضحة لقياس فعالية التنفيذ وجودته.

سيتم إعداد التقارير شهرياً وسنوياً.

1.7 التقارير الشهري

يتولى كل نقطة اتصال مجتمعية (CLO) مسؤولية إعداد وتقديم تقرير شهري موجز إلى المسؤول الاجتماعي. ويهدف هذا التقرير إلى تمكين المتابعة التشغيلية المنتظمة لأنشطة إشراك الأطراف المعنية وآلية التطلّعات، بما يضمن فعالية التنفيذ على المستوى الميداني.

ويُستخدم التقرير من أجل:

- تلخيص أبرز الأنشطة المنفذة خلال الشهر والتحديات التي تمت مواجهتها.
- متابعة تنفيذ الأنشطة الواردة في الجدول 1-7.
- إبراز الاتجاهات أو الأنماط المسجلة في مجال إشراك الأطراف المعنية أو معالجة التطلّعات، وتحديد أولويات شهر العمل الموالي.
- تحديث سجل إشراك الأطراف المعنية (انظر الملحق 3).
- إرفاق جميع الأدلة الداعمة لعمليات الإشراك، بما في ذلك الصور ومحاضر الاجتماعات وقوائم الحضور.
- إرفاق السجل المحدث للتطلّعات وجميع نماذج الشكاوى المستلمة خلال فترة التقرير.

2.7 التقرير السنوي

يقوم المسؤول الاجتماعي بتجميع التقارير الشهرية ضمن تقرير سنوي لإشراك الأطراف المعنية، يتم رفعه إلى مدير البيئة. ويهدف هذا التقرير السنوي إلى:

- تلخيص جميع أنشطة إشراك الأطراف المعنية التي تم تنفيذها خلال السنة.
- تقديم تحليل لاتجاهات المشاركة، واستخلاص الدروس المستفادة، واقتراح تعديلات على استراتيجية إشراك الأطراف المعنية.
- تقديم تحليل للشكاوى التي تم تلقيها والأنشطة الموصوفة في الجدول 1-7.
- تحديث خطة إشراك الأطراف المعنية لتتوافق مع أولويات العام التالي.

الجدول 1-7 مؤشرات لمراقبة مشاركة الأطراف المعنية

الهدف	مؤشرات الاداء الرئيسية	الفئة
تم الكشف عن تقييم مشروع التحديث وخطة إشراك الأطراف المعنية لجميع المجتمعات المتأثرة بأنشطة مجلس التعاون الخليجي	الإفصاح عن الوثائق	المشاركة المجتمعية
اجتماع واحد في كل ربع سنة	عدد الاجتماعات التي عقدت مع أعضاء المجتمع	
اجتماع واحد في كل ربع سنة	عدد الاجتماعات التي تعقد مع السلطات المحلية شهرياً	
واحدة في السنة	عدد ورش العمل لعرض أداء المهندسين والاقتصاديين في CPG	
على الأقل مرتين في السنة	عدد ورش العمل الموضوعية أو فعاليات التفاعل مع المسؤولية الاجتماعية	



الهدف	مؤشرات الأداء الرئيسية	الفئة
مرة قبل إطلاق خطة إشراك الأطراف المعنية ومرة في السنة بعد ذلك	التدريب المجتمعي على خطة إشراك الأطراف المعنية والية اللجوء إلى الشكاوى	إدارة الشكاوى
مرة قبل نشر خطة إشراك الأطراف ومرة في السنة بعد ذلك	رفع الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للنساء فقط	
متابعة لتحديد الاتجاهات والقضايا النظامية	عدد الشكاوى المستلمة شهريا	
يتم تسجيل 100% من الشكاوى المستلمة خلال 7 أيام	نسبة الشكاوى المسجلة خلال 7 أيام	
تم حل ما لا يقل عن 90% من الشكاوى خلال 30 يوما.	نسبة الشكاوى التي تحل خلال 30 يوما	
أقل من 15% من الشكاوى تم تصعيدها إلى المستوى 2	نسبة الشكاوى تصاعدت إلى المستوى 2	
لم يتم تقديم أي شكوى أمام المحاكم	عدد الشكاوى المقدمة إلى المحاكم	
الحد الأقصى لواحد في السنة	عدد حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي	
100 %	عدد الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي التي تدار وفقا للبروتوكول	



الملاحق



الملحق 1 – قاعدة بيانات الشكاوى

[illegible]

الملحق 2 – نموذج تسجيل الشكاوى

رقم الشكاوى : _____

تفاصيل المدعي

الاسم الأول والأخير: _____

إذا كنت تفضل البقاء مجهولاً، يرجى عدم كتابة اسمك

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

رقم الهاتف: _____

عبر البريد الإلكتروني: _____

تفاصيل الشكاوى:

يرجى وصف شكواك أدناه:

يرجى وصف القرار الذي تريده أدناه:



الملحق 3 – قاعدة بيانات مشاركة الأطراف المعنية

[illegible]

