



Qair

محطة الطاقة الشمسية بقدرة 120 ميغاوات في قفصة



خطة إشراك الأطراف المعنية

2026 /02/06



ASF Consulting
Your Sustainability Partner

8 سكن إسافا النصر 2 2001 أريانا
تونس Awatef.siala.fourati@asfconsulting.org
www.asfconsulting.org



صفحة الجودة

المشروع	
مشروع إعادة تركيب محطة كهروضوئية بقدرة 120 ميغاوات في قفصة	
PEPP	عنوان الوثيقة
 ASF Consulting Your Sustainability Partner	أعدده
	العميل
F	رقم الإصدار
إصدار الوثيقة	
تفاصيل التعديل	رقم المراجعة
مقدمة لتعليقات قير والجهات المانحة	الإصدار A-01-09-25
تمت مراجعتها بناءً على تعليقات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية	الإصدار B-13-09-25
تمت مراجعتها بناءً على تعليقات المانحين	الإصدار C-26-10-25
تمت مراجعته بناءً على تعليقات البنك الأوروبي للاستثمار	النسخة D-11-11-25
تمت مراجعتها بناءً على نتائج الاستشارة العامة	الإصدار E-28-11-2025
تمت مراجعتها بناءً على تعليقات البنك الأوروبي للاستثمار (نسخة مجهولة المصدر)	النسخة F-6-02-2026

ملخص

1	مقدمة	1
1	السياق ووصف المشروع	1.1
1	هدف برنامج PEPP	1.2
2	الإطار التنظيمي والمؤسسي	2
2	المتطلبات القانونية الوطنية	2.1
3	متطلبات المانحين فيما يتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة	2.2
4	أوجه التوافق والاختلاف بين اللوائح الوطنية واللوائح الدولية	2.3
6	تحديد وتحليل الأطراف المعنية	3
6	منهجية رسم الخرائط	3.1
6	قائمة الأطراف المعنية	3.2
8	تحديد الأطراف المعنية	3.3
11	الفئات الضعيفة:	3.4
11	التعريف	3.4.1
11	منهجية التحديد	3.4.2
11	النهج الموصى به	3.4.3
12	ملخص المشاورات السابقة	4
12	أنشطة المشاورات التي تم إجراؤها بالفعل	4.1
12	النهج المنهجي	4.1.1
13	المشاورات مع الأطراف المعنية	4.1.2
14	المشاورات التكميلية والتنسيق الجاري	4.2
15	نتائج اجتماع عرض نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي – سيدي بوزيد	4.3
15	مقدمة	4.3.1
15	النتائج الرئيسية لعرض الوثائق:	4.3.2
17	خطة التشاور	4.4
19	استراتيجية إشراك الأطراف المعنية ونشر المعلومات	5
19	الأهداف المحددة للمشاركة:	5.1
19	الوثائق المقرر نشرها	5.2
20	لغات النشر	5.3
20	قنوات النشر	5.4
20	طرق الإبلاغ عن التوافر	5.5
21	خطة الإفصاح عن المعلومات	5.6

22	آلية إدارة الشكاوى (MGP)	6
22	مقدمة وأهداف	6.1
22	أنواع الشكاوى التي يتم التعامل معها	6.2
22	مبادئ عمل برنامج MGP	6.3
22	عملية معالجة الشكاوى	6.4
28	متابعة الشكاوى وتقييمها والإبلاغ عنها	6.5
29	التزام المطور	6.6
29	آلية محددة لإدارة الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG)	6.7
30	آلية المساءلة المستقلة لمشاريع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية	6.8
31	آلية معالجة الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار	6.9
32	المتابعة والإبلاغ والتحديث	7
32	مؤشرات أداء الالتزام	7.1
33	التقارير الدورية	7.2
33	تحديث خطة الأداء البيئي	7.3
34	التنظيم والمسؤوليات	8
34	هيكل حوكمة برنامج PEPP	8.1
34	توزيع المسؤوليات	8.2
35	الميزانية التقديرية	9
36	المرفقات	
36	الملحق 1: محاضرات الاجتماعات, قوائم الحضور والصور الملتقطة	
47	الملحق 2: استمارة تقديم الشكاوى	
48	الملحق 3: استمارة إغلاق الشكاوى	
49	الملحق 4: استمارة تسجيل الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي	
51	الملحق 5: سجل الشكاوى	

قائمة الأشكال

28	الشكل 1: عملية آلية إدارة الشكاوى
----	---

قائمة الجداول

5	الجدول 1 أوجه التوافق والاختلاف بين اللوائح الوطنية واللوائح الدولية
9	الجدول 2: خريطة الجهات المعنية
13	الجدول 3 سجل المشاورات التي أجريت
17	الجدول 4 خطة الاستشارة
21	الجدول 5 خطة الإفصاح عن المعلومات
27	الجدول 6: الجدول الزمني لمراحل برنامج إدارة المخاطر
32	الجدول 7 مؤشرات أداء مشاركة أصحاب المصلحة

1 مقدمة

1.1 السياق ووصف المشروع

يتمثل الهدف الرئيسي للخطة التونسية للطاقة الشمسية (PST) في إطلاق برامج ملموسة لترشيد استهلاك الطاقة في البلاد وتطوير استخدام القدرات الوطنية لمصادر الطاقة المتجددة. وهي تعكس طموح تونس في ترسيخ مكانتها كمنصة إقليمية ودولية للإنتاج والتصدير الصناعي والطاقة، لا سيما في مجال الطاقة الشمسية.

وفي هذا الإطار، أطلقت وزارة الصناعة والطاقة والمناجم مناقصة لإنتاج الكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة. واستجابة لهذه المناقصة، بدأت مجموعة قير، وهي لاعب دولي في قطاع الطاقة المتجددة، في تطوير مشروع لمحطة طاقة شمسية كهروضوئية بقدرة 120 ميغاوات كهربائية.

يتعلق المشروع ببناء محطة للطاقة الشمسية كهروضوئية في منطقة قفصة، وفد القصر، في بلدة الأغيلة. يخضع الموقع لنظام الامتيازات الخاصة، ويشغل 4 قطع أراضي بمساحة إجمالية تبلغ 223 هكتاراً. يقع الموقع على بعد حوالي 8 كم من مدينة قفصة، و5 كم من مديلة، و30 كم من متلاوي. سيتم نقل الكهرباء المولدة عبر خط نقل إلى محطة STEG الرئيسية في مديلة (33/150 كيلو فولت)، على بعد حوالي 10 كم من الموقع.

ولمرافقة هذا المشروع، كلفت مجموعة قير مكتب الدراسات ASF Consulting بإجراء دراسة تأثير بيئي واجتماعي (EIES) شاملة، تتضمن خطة إدارة بيئية واجتماعية (PGES) وخطة إشراك ومشاركة الاطراف المعنية (PEPP)، بالإضافة إلى إطار لاقتناء الأراضي وإعادة التوطين (CATR)، وفقاً للوائح التونسية السارية والمعايير الدولية المعمول بها، ولا سيما تلك الخاصة بالشركة المالية الدولية (SFI) والبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (BERD). تهدف هذه المهمة إلى ضمان تنفيذ المشروع بطريقة مسؤولة وشاملة ومستدامة، من خلال تحديد الآثار المحتملة، والتشاور مع أصحاب المصلحة، ووضع تدابير إدارية ملائمة.

1.2 هدف خطة إشراك الاطراف المعنية (PEPP)

تم وضع خطة إشراك الاطراف المعنية (PEPP) الحالية في إطار تطوير مشروعين لمحطات الطاقة الشمسية كهروضوئية يقعان على التوالي في الخبنة (محافظة سيدي بوزيد) والقصر (محافظة قفصة) في تونس. وتندرج هذه المشاريع، التي تنفذها مجموعة قير في إطار نظام الامتيازات الخاصة، بشكل كامل ضمن الاستراتيجية الوطنية للانتقال الطاقوي وتستفيد من الدعم المالي المشترك من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (BERD) والبنك الأوروبي للاستثمار (BEI) والمؤسسة المالية الدولية (SFI).

ويهدف إعداد خطط المشاركة العامة هذه إلى ضمان عملية منظمة وشاملة وشفافة لإشراك أصحاب المصلحة، بما يتوافق مع متطلبات معيار الأداء 10 (EP10) للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، وكذلك المعيار الوطني 2 (NES 2) للبنك الأوروبي للاستثمار ومعيار الأداء 1 (NP1) للمؤسسة المالية الدولية فيما يتعلق بإعلام الاطراف المعنية ومشاركتهم. كما تستند هذه الخطط إلى الممارسات الدولية الجيدة في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية.

يعد إشراك الاطراف المعنية أداة أساسية لضمان القبول الاجتماعي والاستدامة البيئية والكفاءة التشغيلية للمشاريع. فهو يتيح إقامة علاقات بناءة ومستمرة مع الجهات الفاعلة المحلية، وتحديد الشواغل الاجتماعية والبيئية المحتملة، ودمجها في تصميم المشاريع وتنفيذها ومتابعتها.

وبالتالي، تهدف خطة المشاركة في المشاريع (PEPP) إلى:

- تحديد الأطراف المعنية بالمشاريع، ولا سيما المجتمعات المتأثرة والفئات الضعيفة؛
- تقييم القضايا التي تهم كل جهة فاعلة وتأثيرها من خلال رسم خريطة لأصحاب المصلحة؛
- تحديد طرق الإبلاغ والتشاور والمشاركة التي تتناسب مع السياق المحلي؛
- وصف الآليات الموضوعية لجمع ومعالجة تعليقات ومخاوف وشكاوى الأطراف المعنية طوال دورة حياة المشاريع؛
- توفير إطار لمتابعة وتحديث وإدارة مشاركة الأطراف المعنية.

2 الإطار التنظيمي والمؤسسي

2.1 المتطلبات القانونية الوطنية

في تونس، يشهد الإطار التنظيمي المتعلق بمشاركة الاطراف المعنية تطوراً مستمراً، مع إحراز تقدم ملحوظ في الاعتراف بالحقوق في المشاركة المدنية، دون أن تكون هناك آلية منظمة وملزمة مخصصة بشكل خاص لمشاريع البنية التحتية أو التقييمات البيئية والاجتماعية (EIES) سارية المفعول حتى الآن.

يضمن الدستور التونسي المعدل في عام 2022، في مادته 38، الحق في الوصول إلى المعلومات. وتفرض المادة 139 على السلطات المحلية اعتماد آليات للديمقراطية التشاركية، تسمح للمواطنين والمجتمع المدني بالمساهمة في صياغة مشاريع التنمية ومتابعتها وتقييمها. وتعزز هذه الأحكام القانون الأساسي رقم 29-2018 المؤرخ 9 مايو 2018 المتعلق بقانون البلديات، الذي يضع أساساً قانونياً لمشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار المحلية، لا سيما من خلال المشاورات، والنشر المسبق لمشاريع القرارات، وسجلات الاقتراحات، وحتى الاستفتاءات المحلية.

ومع ذلك، تظل فعالية هذه الأحكام مشروطة بنشر مراسيم التنفيذ، التي لا تزال قيد المناقشة.

وفيما يتعلق بالتقييم البيئي، يظل المرسوم رقم 1991-2005 المتعلق بدراسات الأثر البيئي (EIE) هو المرجع التنظيمي. ويفرض هذا المرسوم إجراء استشارة عامة في إطار المشاريع الخاضعة لدراسة الأثر البيئي، لكنه لا يحدد طرائق مشاركة السكان، ولا التدابير المحددة التي يجب اتخاذها لصالح الفئات الضعيفة أو الجنسين. ولا تنص التشريعات الوطنية صراحةً على إجراء تحليل اجتماعي متعمق، أو إدارة الشكاوى، أو المشاركة المستمرة لأصحاب المصلحة.

ومع ذلك، منذ عام 2011، تشترط الوكالة الوطنية لحماية البيئة (ANPE)، في إطار دراسات الأثر البيئي، إدراج تقرير عن استشارة الأطراف المعنية، وهي ممارسة أصبحت شائعة الآن في المشاريع التي يدعمها المانحون الدوليون. وعادةً ما تستند هذه المتطلبات إلى معايير المؤسسات المالية مثل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) أو المؤسسة المالية الدولية (SFI) أو البنك الأفريقي للتنمية (BAD).

من ناحية أخرى، ينص القانون الأساسي رقم 22-2016 المتعلق بحق الوصول إلى المعلومات على أنه يجوز لأي مواطن طلب معلومات تتعلق بالمشاريع العامة. وتلتزم كل جهة عامة بتعيين مسؤول عن الوصول إلى المعلومات، وقد تم إنشاء هيئة مستقلة لمعالجة الطلبات والشكاوى ذات الصلة.

في مجال التنمية المحلية والانتقال الطاقوي، أدمجت تونس تدريجياً مبادئ المشاركة المدنية من خلال إصلاحات متنوعة ومبادرات اللامركزية. تندرج هذه الديناميات في إطار إرادة أوسع نطاقاً لتقريب المواطنين من عمليات صنع القرار، لا سيما في تخطيط ومتابعة المشاريع الهيكلية، مثل البنى التحتية للطاقة. وتلعب السلطات المحلية وممثلو الدولة الإقليميون والمجتمع المدني دوراً متزايد النشاط في تحديد الاحتياجات والتشاور الإقليمي والحوار حول الآثار الاجتماعية والبيئية للمشاريع.

وهكذا، في غياب إطار موحد وملزم، تعتمد مشاركة الاطراف المعنية في مشاريع البنية التحتية في تونس على مجموعة من المتطلبات الدستورية والقانونية والممارسات الإدارية. ويظل الامتثال للمعايير الدولية اليوم أحد المحركات الأساسية لتعزيز المشاركة، لا سيما في

المشاريع التي يشارك في تمويلها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) والبنك الأوروبي للاستثمار (EIB) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC)، كما هو الحال بالنسبة لمشاريع الطاقة الشمسية في قفصة وخوبنة.

متطلبات المانحين فيما يتعلق بإشراك الأطراف المعنية يتم تمويل مشاريع قفصة وخوبنة بشكل مشترك من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (BERD) والبنك الأوروبي للاستثمار (BEI) والمؤسسة المالية الدولية (SFI). وبناءً على ذلك، يجب أن يلتزم هذان المشروعان بالمتطلبات الدولية المتعلقة بمشاركة الأطراف المعنية على النحو المحدد في المعيار البيئي والاجتماعي 10 (EES10) للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والمعيار NES 2 – الحوار مع الأطراف المعنية للبنك الأوروبي للاستثمار، ومعيار الأداء 1 (NP1) للمؤسسة المالية الدولية.

BERD – EP10: مشاركة الأطراف المعنية

وفقاً لمعيار EES 10، فإن مشاركة الأطراف المعنية هي عملية مستمرة يجب أن تبدأ منذ المراحل الأولى للمشروع. وهي تنطوي على:

- تحديد الأطراف المتأثرة والمهتمة، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة؛
- الكشف عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع بلغة وشكل ملائمين ثقافياً؛
- إجراء مشاورات هادفة، تستند إلى معلومات واضحة، قبل اتخاذ أي قرار نهائي؛
- وضع خطة لإشراك الأطراف المعنية (PEPP)، تتناسب مع مخاطر المشروع، وآلية لإدارة الشكاوى تكون سهلة الوصول وشفافة؛
- التواصل المستمر طوال دورة المشروع، بما في ذلك من خلال تقارير منتظمة موجهة إلى الأطراف المتأثرة.

.ESP_PR10_Eng

المعيار 2 – البنك الأوروبي للاستثمار: الحوار مع الأطراف المعنية

يعتبر البنك الأوروبي للاستثمار الحوار مع الأطراف المعنية عملية شاملة ومنظمة ومكررة، تهدف إلى:

- ضمان الوصول إلى المعلومات والمشاركة في اتخاذ القرارات والوصول إلى آليات الانتصاف؛
- تحديد وتحليل أصحاب المصلحة، مع إدماج الفئات الضعيفة والمهمشة؛
- تنفيذ آلية لمعالجة الشكاوى تحترم الحقوق، دون تهريب أو انتقام؛
- وضع خطة لتعبئة الأطراف المعنية (PMPP) أو ما يعادلها، تتضمن طرائق التشاور والمتابعة والتكيف؛
- الحفاظ على حوار مستمر وبناء، مع توثيق المساهمات وتعديل التدابير المتخذة

SFI – NP1: مشاركة الأطراف المعنية والأداء المستدام

تركز معيار الأداء 1 التابع لمؤسسة التمويل الدولية (SFI) على:

- إدماج مشاركة المجتمعات المحلية في نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (SGES) للمشروع؛
- ضرورة استشارة المجتمعات المتأثرة بشأن المخاطر والتأثيرات وتدابير التخفيف، منذ المراحل الأولى للمشروع؛
- وضع عملية تشاور حرة ومسبقة ومستنيرة، تتناسب مع خصوصيات المجتمعات المحلية (اللغة، الثقافة، الضعف)؛
- الالتزام بإبقاء قنوات الاتصال مفتوحة طوال دورة حياة المشروع وضمن الوصول الفعلي إلى آلية لتقديم الشكاوى؛
- الكشف عن المعلومات ذات الصلة بالمشروع (التأثيرات، التدابير، الجدول الزمني، آليات المشاركة) في صيغ يسهل الوصول إليها وفهمها ifc-performance-st-2012....

التوافق مع المعايير

تم تصميم هذا PEPP لضمان امتثال المشروع لجميع هذه المتطلبات، من خلال وضع:

- نهج منظم لتحديد الجهات المعنية والتشاور معها وإدارتها؛
- آليات ملائمة للفئات الضعيفة؛
- عملية مكررة للرصد والتقييم والتكيف.

2.2 أوجه التوافق والاختلاف بين اللوائح الوطنية واللوائح الدولية

من أجل تقييم مستوى توافق الإطار التنظيمي التونسي مع متطلبات المانحين الدوليين (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الأوروبي للاستثمار، ومؤسسة التمويل الدولية)، تم إجراء تحليل مقارنة حول موضوع التشاور، ومشاركة أصحاب المصلحة، وآلية إدارة الشكاوى.

يهدف هذا التحليل إلى تحديد نقاط التقارب والاختلاف بين، من جهة، الأحكام الدستورية والقانونية والإدارية السارية في تونس، ومن جهة أخرى، معايير الأداء المطبقة على المشاريع التي تشارك مؤسسات دولية في تمويلها. ويأخذ هذا التحليل في الاعتبار بشكل خاص المعايير الخاصة بحماية الفئات الضعيفة، ومعالجة الشكاوى الحساسة (لا سيما العنف القائم على النوع الاجتماعي VBG والاعتداءات/الاستغلال الجنسي SEAH)، فضلاً عن الإدارة المستمرة والشاملة للعلاقة مع الأطراف المعنية طوال دورة المشروع. يلخص الجدول التالي هذه المقارنة من خلال تمييز المتطلبات الرئيسية لكل معيار، والفجوات التي تم تحديدها في السياق التونسي، والتدابير التصحيحية المقترحة لضمان توافق مشاريع قفصة وخوبنة مع المعايير الدولية في مجال الحوكمة التشاركية وإدارة الشكاوى.

الجدول 1 أوجه التوافق والاختلاف بين اللوائح الوطنية واللوائح الدولية

الموضوع	اللوائح التونسية المتعلقة بالبيئة والمجتمع	متطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EES)	متطلبات مؤسسة التمويل الدولية (PS)	متطلبات البنك الأوروبي للاستثمار (ESS)	الفجوة المحددة	التدابير التصحيحية المقترحة
التشاور وإشراك الأطراف المعنية وآلية إدارة الشكاوى	تنص اللوائح التونسية على استشارة الجمهور في إطار التحقيق العام (المرسوم رقم 1991-2005)، لكنها تظل عرضية ومقتصرة على مرحلة محددة من المشروع. ولا يوجد أي إطار رسمي يفرض مشاركة مستمرة للأطراف المعنية طوال دورة حياة المشروع. علاوة على ذلك، لا توجد آلية منظمة لإدارة الشكاوى البيئية أو الاجتماعية، ناهيك عن أحكام محددة لمعالجة الشكاوى الحساسة (مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي - VBG، والاستغلال والاعتداء الجنسي - SEAH) أو لحماية الفئات الضعيفة (مثل النساء والشباب والأقليات والأشخاص ذوي الإعاقة).	تفرض تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EES10) عملية تشاور منظمة منذ مرحلة التصميم. وتشترط البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) إجراء مشاورات مستمرة وشاملة ومتاحة لجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الفئات الضعيفة. كما تفرض وضع خطة لإشراك الأطراف المعنية (PEPP) وآلية لإدارة الشكاوى (MGP) تتناسب مع مخاطر المشروع. يجب أن تتضمن هذه الآلية تدابير محددة للتعامل مع الشكاوى الحساسة المتعلقة بنوع الجنس (VBG/SEAH)، وضمان السرية وأمن الناجيات وعدم الانتقام، مع ضمان إمكانية الوصول للأشخاص المستضعفين.	تتطلب PS1 و PS10 مشاركة الأطراف المعنية والتواصل المستمر. تفرض مؤسسة التمويل الدولية (IFC) الالتزام الاستباقي مع أصحاب المصلحة، بناءً على تحديد المخاطر والضعف. يجب أن تكون آلية إدارة الشكاوى ملائمة للمخاطر المحددة، ولا سيما الشكاوى الحساسة (العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء الجنسي والاعتداء الجنسي في بيئة العمل)، وأن تتيح الوصول العادل لجميع الفئات، بما في ذلك الفئات المهمشة. ويجب أن تنص على إجراءات سرية، وتوجيه نحو الخدمات المتخصصة، ومتابعة الحالات.	تنص المبادئ التوجيهية ESS10 على إجراء مشاورات مسبقة، ووضع آليات للمشاركة المستمرة، وتوفير وصول شفاف إلى المعلومات، وآلية للشكاوى تتوافق مع الممارسات الجيدة. يفرض البنك الأوروبي للاستثمار إعداد خطة استجابة للبيئة والاجتماعية (PEPP) تستند إلى تحليل للأطراف المعنية وإيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة. يجب أن يغطي آلية إدارة الشكاوى (MGP) جميع الشكاوى البيئية والاجتماعية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال. يجب أن تكون آلية إدارة الشكاوى آمنة، وسهلة الوصول، وسرية، وأن تتضمن تدابير لإدارة المخاطر للمشتكين الضعفاء، وأن تنص على تقديم الدعم للناجيات.	لا يضمن الإطار التونسي التزاماً منظماً ولا آلية شكاوى فعالة طوال مدة المشروع. ولا توجد آلية محددة تسمح بمعالجة الشكاوى الحساسة (العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي على الأطفال)، مع توجيهها إلى الهياكل المتخصصة. تدريب الموظفين، وتوعية المجتمعات المحلية، وضمان إمكانية وصول الفئات المهمشة إلى النظام (اللغة، الإعاقة، النوع الاجتماعي، إلخ).	وضع خطة حماية ووقاية خاصة بالمشروع تتضمن تحديد الأطراف المعنية المستضعفة والتزاماً شاملاً. إنشاء آلية لتلقي الشكاوى ملائمة وسرية ومتعددة القنوات (شفهية وكتابية وعبر الإنترنت)، تتضمن أحكاماً محددة للشكاوى الحساسة (العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء الجنسي على الأطفال)، مع توجيهها إلى الهياكل المتخصصة. تدريب الموظفين، وتوعية المجتمعات المحلية، وضمان إمكانية وصول الفئات المهمشة إلى النظام (اللغة، الإعاقة، النوع الاجتماعي، إلخ).

3 تحديد وتحليل الأطراف المعنية

3.1 منهجية رسم الخرائط

تم تحديد ورسم خريطة للأطراف المعنية في مشروع غفصة للطاقة الشمسية من خلال نهج تدريجي وتشاركي ومتجذر في السياق المحلي. وقد جرت هذه العملية بين 6 و10 مايو 2024، وهي الفترة التي نُظمت خلالها مشاورات موجهة وزيارات ميدانية إلى مواقع المشروع.

فيما يلي المراحل الرئيسية لهذه العملية:

- تحليل وثائقي مسبق: سمح استعراض الوثائق المتاحة (مشروع الربط، تقسيم المناطق، السجل العقاري، الوثائق الأولية المتعلقة بالبيئة والسلامة) بوضع فرضية أولية للأطراف المعنية. سهّلت هذه المرحلة تحديد الأطراف المؤسسية المعنية والمجتمعات المحلية والمستخدمين المباشرين للأراضي.
- المشاورات الأولية (من 7 إلى 9 مايو 2024): تم تنظيم عدة اجتماعات مع السلطات الإقليمية والمحلية (المحافظة، وفد سيدي عيش، STEG، CRDA، إلخ)، وممثلي الهياكل الاجتماعية والمجتمعات المحلية. وتم لقاء ما يزيد عن 35 ممثلاً لأطراف معنية مختلفة، بما في ذلك نساء وشباب وأرباب أسر ومنظمات غير حكومية محلية، بالإضافة إلى ممثلين عن القطاعين العام وشبه العام.
- زيارة ميدانية (6 و8 مايو 2024): تمت زيارة مواقع محطة الطاقة الشمسية والبنى التحتية المرتبطة بها (خط النقل، طرق الوصول). سمحت الملاحظات المباشرة بتحديد المزارعين، ومناطق الرعي، والمسكن العشوائية، والبنى التحتية المجتمعية القريبة من نطاق المشروع.
- تصنيف التأثير والمصلحة: تم تصنيف كل طرف معني وفقاً لمستوى مصلحته (المرتبطة بالتأثيرات الإيجابية أو السلبية للمشروع على أنشطته) ومستوى تأثيره (القدرة على تسهيل أو تأخير أو عرقلة تنفيذ المشروع). استُخدم هذا التحليل لوضع مصفوفة لتخطيط التأثير/المصلحة مفيدة لتخطيط إجراءات التعبئة.
- التحديد المحدد للفئات الضعيفة: تم إيلاء اهتمام خاص لوضع النساء الريفيات، والأسر التي لا تملك سندات ملكية للأراضي، وكبار السن الذين يعيشون في المناطق النائية، وكذلك المستخدمين غير الرسميين (مربو الماشية، صغار المزارعين، إلخ). وأجريت محادثات مع الهياكل الاجتماعية المحلية لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وقنوات الاتصال المفضلة لديهم، والقيود التي يواجهونها في الوصول إلى المعلومات.

3.2 قائمة الأطراف المعنية

استند تحديد الأطراف المعنية في مشروع محطة غفصة للطاقة الشمسية إلى المشاورات الميدانية والمقابلات المؤسسية والتحليل السياقي الذي أجري في مايو 2025.

تم تجميع الأطراف المعنية في فئتين رئيسيتين: الأطراف المتأثرة، التي تتحمل بشكل مباشر آثار المشروع، والأطراف المهمة، التي تتفاعل مع المشروع بشكل غير مباشر أو مؤسسي.

أ) الأطراف المتأثرة

تشمل هذه المجموعة الأفراد والأسر والمجموعات المجتمعية التي ستتأثر بشكل مباشر بأنشطة المشروع، لا سيما بسبب قربها من المنشآت، أو شغل الأراضي، أو التغييرات في البيئة المحلية. وييدي هؤلاء الفاعلون اهتماماً كبيراً بالمشروع وقد يتعرضون لتأثيرات

إيجابية (فرص اقتصادية) أو سلبية (فقدان الوصول، الإزعاج).

- **الأسر المقيمة بالقرب من الموقع:** الأسر التي تقيم في المنطقة المجاورة مباشرة لمحيط المحطة أو البنى التحتية الخطية (مداخل، خطوط نقل). وقد تتأثر هذه الأسر بالضوضاء أو الإزعاج البصري أو الاضطرابات المؤقتة أثناء أعمال البناء.
- **مربو الماشية الذين يستخدمون مناطق الرعي:** مربو الماشية الرحل أو شبه المستقرون الذين يستخدمون أراضي الموقع المقترح لرعي الماشية الصغيرة. على الرغم من أن وجودهم غير مسجل رسميًا، فقد يتعرضون لتقييد وصولهم إلى الأراضي، مما يشكل خسارة محتملة في الدخل.
- **المزارعون:** المزارعون الذين قد تتأثر أراضيهم بأعمال الحفر، أو مد خطوط الكهرباء، أو إنشاء الطرق. على الرغم من أن الأراضي مملوكة للدولة، إلا أن هناك أشكالاً من الاستغلال غير الرسمي.
- **النساء الريفيات:** قد تكون بعض النساء في المنطقة، ولا سيما ربات الأسر أو العاملات الزراعيات غير الرسميات، معرضات بشكل خاص للتغيرات الاقتصادية أو الاجتماعية التي يسببها المشروع. يجب إدراج شواغلهن الخاصة في عملية التشاور.
- **لجان التنمية المحلية:** تمثل هذه الهياكل، التي غالبًا ما تنشط في المناطق الريفية، المصالح الجماعية للمجتمعات المحلية وتسهل التنسيق مع السلطات المحلية. ويمكن أن تلعب دور الوسيط مع المطور.
- **ممثلو الشباب:** يرى الشباب في المنطقة في المشروع مصدرًا محتملاً للوظائف أو التدريب. وهم يشكلون فئة ذات اهتمام كبير، وقد تكون توقعاتهم عالية.
- **السكان غير الشرعيين:** قد يشغل بعض الأشخاص أجزاء من الأراضي أو يستخدمونها دون تسجيل. ويجري حالياً تحديدهم بدقة في إطار دراسة التقييم البيئي والاجتماعي والاقتصادي (EIES)، لا سيما لتوقع أي تأثير على سبل العيش.

ب) الأطراف المعنية

تضم هذه المجموعة المؤسسات والمنظمات والجهات الفاعلة الاجتماعية والاقتصادية التي لها مصلحة في تخطيط المشروع أو تنظيمه أو الإشراف عليه أو تمويله. وعلى الرغم من عدم تأثرهم المباشر، فإنهم غالبًا ما يمارسون نفوذًا على تنفيذ المشروع ويعدون أساسيين لنجاحه.

- **السلطات الإقليمية:** تلعب محافظة قفصة ووفد سيدي عيش دورًا استراتيجيًا في التنسيق الإداري والإشراف على المشروع والتوسط مع الفاعلين المحليين.
- **السلطات المحلية:** تضمن البلدية والمجالس المحلية مراقبة مصالح السكان، وهي مسؤولة عن إصدار بعض التراخيص المحلية. ودعمها ضروري لضمان الشرعية الاجتماعية للمشروع.
- **الخدمات الفنية القطاعية:** تشارك المديرية الإقليمية للهيئة الوطنية للتنمية الزراعية (CRDA)، وشركة الطاقة الكهربائية التونسية (STEG)، والهيئة الوطنية للمعادن (ANME)، والهيئة الوطنية للعمالة (ANPE)، أو حتى خدمات البيئة (DREHAT) في التخطيط للمشروع والترخيص به والإشراف البيئي عليه.
- **الخدمات الاجتماعية:** يمكن حشد الوفود الإقليمية المسؤولة عن الشؤون الاجتماعية والأسرة والمرأة والشباب لدعم الإجراءات الاجتماعية أو تسهيل تحديد الفئات الضعيفة.
- **منظمات المجتمع المدني:** تلعب المنظمات غير الحكومية المحلية مثل SMART Gafsa و APSOE و Impact Foundation وغيرها من الجمعيات المجتمعية دوراً نشطاً في التوعية والوساطة وحماية الفئات الضعيفة. كما يمكنها نقل شواغل السكان.
- **منظمات الشباب والمرأة:** هذه المنظمات (مراكز الشباب، والأندية النسائية، وجمعيات التنمية المحلية) هي جسور لدمج الشواغل الخاصة بهذه الفئات في عملية المشاركة.
- **وسائل الإعلام والصحافة المحلية:** تضمن هذه الوسائل نشر المعلومات عن المشروع ويمكنها التأثير على الرأي العام، سواء

- بشكل إيجابي أو سلبي. ومن المهم إشراكها في استراتيجية الاتصال.
- **ممولو المشروع:** تضطلع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) والبنك الأوروبي للاستثمار (BEI) ومؤسسة التمويل الدولية (SFI) بدور الإشراف الاستراتيجي، والتحقق من صحة أدوات البيئة والاجتماعية، ومتابعة امتثال المشروع لمتطلباتهم الخاصة.
 - **صاحب العمل/المطور:** تقع شركة "Qair Tunisie"، الجهة المنفذة للمشروع، إلى جانب شركائها الفنيين والبيئيين والتعاقديين، في قلب عملية الحوار مع جميع الأطراف الأخرى.

3.3 تحديد الأطراف المعنية

يسمح تحليل التأثير والمصلحة بتحديد أولويات إشراك الأطراف المعنية بناءً على مدى تأثيرهم على المشروع (القدرة على تسهيل أو إعاقة تنفيذه)، ومستوى اهتمامهم (درجة المشاركة أو التأثير أو القلق تجاه المشروع).
يسمح هذا التخطيط، الذي تم وضعه عقب المشاورات التي أجريت في قفصة في مايو 2024، بتكليف أساليب المشاركة مع خصوصيات كل طرف، من أجل ضمان حوار فعال وشامل ومتناسب.
وترد النتائج ملخصة في الجدول التالي

الجدول 2 خريطة الجهات المعنية

طريقة المشاركة المقترحة	مستوى الاهتمام	مستوى التأثير	الدور في المشروع (عرض + دور)	الطرف المعني و PAPs
حوار مستمر (أسبوعي)، إشراف مباشر، تقارير داخلية شهرية	مرتفع	مرتفع	الشركة المسؤولة عن تطوير المشروع وتمويله وتنفيذه. الدور: تحمل جميع الالتزامات التعاقدية والتقنية والبيئية والاجتماعية.	Qair Tunisia (المطور)
تقارير ربع سنوية دورية، اجتماعات إشراف نصف سنوية، عمليات تدقيق	متوسط	مرتفع	المؤسسات المالية الدولية التي تشارك في تمويل المشروع. الدور: المصادقة على وثائق البيئة والاجتماعية، وتقييم الامتثال للمعايير الدولية، ومتابعة الالتزامات التعاقدية.	البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية / البنك الأوروبي للاستثمار / مؤسسة التمويل الدولية (الجهات المانحة)
اجتماعات مؤسسية، المشاركة في لجان المتابعة	متوسط	مرتفع	التمثيل الإقليمي للدولة. الدور: دعم التنسيق بين المؤسسات، ودعم التشاور، ومرافقة الإجراءات الإدارية للمشروع.	محافظة قفصة
اجتماعات التنسيق، ووضع الملصقات، والاستشارة العامة	مرتفع	متوسط	السلطة المحلية التي تغطي منطقة المشروع. الدور: حلقة وصل محلية، وتعبئة لوجستية، والمشاركة في التوعية والوساطة المجتمعية.	بلدية القصر
اجتماعات فنية، تصاريح، دعم خرائطي	متوسط	مرتفع	السلطة الوطنية المسؤولة عن الحفاظ على الغابات. الدور: تقييم الأثر المحتمل للمشروع على النباتات أو الكتبان الرملية أو المساحات الحرجية.	المديرية العامة للغابات (DGF)
اجتماعات قطاعية، دعم جمع البيانات	مرتفع	متوسط	الهيئة الإقليمية التابعة لوزارة الزراعة. الدور: الدعم الفني، والبيانات المتعلقة باستخدام الأراضي، وتحديد الآثار الزراعية والهيدرولوجية.	CRDA قفصة
اجتماعات فنية، استشارة بشأن الدراسات الهيدرولوجية	مرتفع	متوسط	دائرة متخصصة في مكافحة التآكل والمخاطر الهيدرولوجية. الدور: تقييم مدى تعرض الموقع للفيضانات والتآكل.	CRDA – حفظ المياه والتربة (CES)
اجتماعات فنية، رسم خرائط الأراضي	مرتفع	متوسط	دائرة إدارة الأراضي والاستخدام الزراعي للأراضي. الدور: تصنيف	CRDA – دائرة التربة

			الأراضي، والالتزام بالاستخدامات الزراعية.	
اجتماعات بشأن الأراضي، وإرسال المخططات وملفات KMZ	متوسط	مرتفع	الخدمة المسؤولة عن تسوية ملكية أراضي الدولة. الدور: توضيح الوضع القانوني للقطع، معالجة النزاعات المتعلقة بالأراضي.	المديرية الإقليمية لممتلكات الدولة
استشارة رسمية، طلب مذكرات، متابعة أثرية	متوسط	متوسط	المؤسسة المسؤولة عن الحفاظ على التراث المادي وغير المادي. الدور: التحقق من وجود عناصر تراثية، وبدء الإجراءات في حالة اكتشافها عن طريق الصدفة.	المعهد الوطني للتراث (INP)
اجتماعات فنية، تبادل الوثائق، الدعم القانوني	متوسط	متوسط	مدير شبكة السكك الحديدية. الدور: المصادقة على الاستخدامات المؤقتة لأراضي السكك الحديدية، ومتابعة قيود الارتفاق.	SNCFت قفصة
اجتماعات فنية، توفير المخططات، التنسيق التشغيلي	مرتفع	مرتفع	الشركة الوطنية المسؤولة عن التوصيل الكهربائي. الدور: المصادقة على مسار خط الجهد العالي، التنسيق ي تقني بشأن البنى التحتية.	STEG
اجتماعات محلية ربع سنوية، المشاركة في حملات التوعية نصف السنوية، مجموعات التركيز السنوية	مرتفع	متوسط	جهات فاعلة من المجتمع المدني معنية بالقضايا الاجتماعية والبيئية والحوكمة المحلية. الدور: جهات اتصال مجتمعية، دعم تعبئة الفئات الضعيفة.	المنظمات غير الحكومية المحلية (SMART Gafsa، APSOE، Impact Foundation ...)
اجتماعات قطاعية، وتنسيق الشكاوى الحساسة، وورش عمل مشتركة	مرتفع	منخفض	المكاتب الإقليمية للوزارات الاجتماعية. الدور: تحديد ومراقبة الفئات الضعيفة، وإدارة الحالات الحساسة (العنف القائم على النوع الاجتماعي، الهشاشة).	الخدمات الاجتماعية (الشؤون الاجتماعية، المرأة، الشباب)
الاجتماعات المواضيعية، وتعبئة الأعضاء، والوساطة في قضايا الأراضي	مرتفع	متوسط	التمثيل المهني للمزارعين المحليين. الدور: نقل شواغل المربين أو المزارعين المتضررين، والمشاركة في المشاورات المتعلقة بالأراضي.	الاتحاد التونسي للزراعة وصيد الأسماك (UTAP)
اجتماعات مجتمعية ربع سنوية، إعلانات عامة، زيارة من منزل إلى منزل، تواصل عبر المنظمات غير الحكومية المحلية، إعلانات دائمة	مرتفع	منخفض	المجتمعات التي تعيش في الجوار المباشر للموقع. الدور: الأطراف المتأثرة التي قد تتعرض لمضايقات، أو تستفيد من الفوائد الاقتصادية، أو تتأثر مخاوف اجتماعية.	سكان المناطق المجاورة (دوار الولجة، القصر، إلخ)

3.4 الفئات الضعيفة:

في إطار وضع خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP)، يشكل تحديد الفئات الضعيفة خطوة أساسية لضمان الإدماج العادل والمشاركة الفعالة لجميع فئات السكان، بما في ذلك تلك التي غالباً ما تكون مهمشة أو معرضة لمخاطر غير متناسبة في مشاريع البنية التحتية.

3.4.1 التعريف

يشير مصطلح "الفئة الضعيفة"، وفقاً للمعايير الدولية (BERD PR10، IFC PS1، BEI ESS10)، إلى أي فئة أو مجموعة فرعية من السكان قد تواجه عقبات في الوصول إلى المعلومات أو الاستشارة أو آليات الانتصاف، والتي قد تتأثر سلباً بعيشها أو أمنها أو كرامتها بشكل متزايد بسبب المشروع.

3.4.2 منهجية التحديد

يعتمد تحديد الفئات الضعيفة في مشروع الطاقة الشمسية في قفصة على:

- المشاورات التي أجريت بين 6 و10 مايو 2024 مع السلطات المحلية والخدمات الاجتماعية
- الزيارات الميدانية إلى المناطق المتأثرة مباشرة بالمحطة والبنية التحتية الخطية؛
- التحليل الاجتماعي والاقتصادي الأولي للسياق المحلي (الهشاشة، والوصول إلى الخدمات، والاعتماد على الزراعة أو الرعي).

الفئة الضعيفة	التبرير	المخاطر المحتملة المرتبطة بالمشروع	وسائل الإدماج في خطة الاستجابة الطارئة
النساء الريفيات	ضعف الوصول إلى المعلومات والوظائف؛ اعتماد كبير على الاقتصاد غير الرسمي	استبعادهن من عملية التشاور؛ وفقدان الموارد أو الفرص المحلية؛ وعبء المسؤوليات الزائد	مجموعات نقاش مخصصة؛ إشراك الجمعيات النسائية؛ تعبئة الوسطاء المحليين (القيادات النسائية)
كبار السن المعزولون	الاعتماد على الأسرة؛ ضعف القدرة على التنقل؛ العزلة الاجتماعية	صعوبة الوصول إلى المعلومات؛ عدم أخذهم في الاعتبار عند تقييم الآثار أو التعويضات	زيارات منزلية؛ وساطة من قبل السلطات المحلية ولجان الأحياء
الأسر التي لا تملك سندات ملكية	وجود شاغلين غير رسميين على الأراضي؛ عدم الاعتراف القانوني	استبعادهم من تدابير التعويض؛ انعدام الأمن في ملكية الأراضي؛ الضعف القانوني	التسجيل المسبق؛ تطبيق معايير الممولين (التعويض والدعم حتى بدون سند قانوني)
مربو الماشية	المستخدمون الرحل أو شبه الرحل المعتمدون على المراعي	فقدان الوصول إلى الأراضي؛ تقلص المراعي التقليدية	حوار مخصص حول استخدام الأراضي؛ مقترحات بديلة أو تعويضات للرعاة
الشباب العاطلون عن العمل	ارتفاع معدل البطالة في المنطقة؛ توقعات كبيرة من المشروع	الإحباط في حالة عدم توفر فرص العمل المحلية؛ خطر حدوث توترات اجتماعية	جلسات إعلامية موجهة؛ الإدماج في آليات التوظيف المحلية؛ التعاون مع دور الشباب
الأشخاص ذوو الإعاقة	صعوبات في الوصول المادي والحصول على المعلومات؛ التهميش الاجتماعي	عدم إشراكهم في أنشطة المشروع؛ حاجز التواصل	إمكانية الوصول إلى أشكال المعلومات؛ استخدام قنوات ملائمة؛ إشراك الخدمات الاجتماعية

3.4.3 النهج الموصى به

يتبنى برنامج PEPP لمشروع قفصة نهجاً متميزاً لهذه الفئات، يستند إلى:

- اتصالات ملائمة لقيود كل مجموعة (اللغة، والتنقل، وإمكانية الوصول)؛
- مشاورات محددة وسريّة، لا سيما بالنسبة للنساء والأسر غير الرسمية أو الأشخاص المعرضين لمخاطر حساسة؛
- آلية لإدارة الشكاوى تراعي الفوارق بين الجنسين وتحترم السريّة؛
- التنسيق مع الهياكل الاجتماعية المحلية والمنظمات غير الحكومية، لتسهيل تحديد الفئات الضعيفة والتوسط معها وتوجيهها.

4 ملخص المشاورات السابقة

4.1 أنشطة المشاورات التي تم تنفيذها بالفعل في إطار التحضير لخطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) المتعلقة بمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة، تم بالفعل تنفيذ العديد من الأنشطة الاستشارية خلال مرحلة تحديد إطار دراسة الأثر البيئي والاجتماعي (EIES). وقد أُرست هذه الأنشطة الأسس لخطة إشراك الأطراف المعنية الحالية، حيث سمحت بجمع معلومات أساسية وإقامة حوار منظم مع الأطراف المعنية المؤسسية والمحلية.

وقد ساهمت هذه المشاورات في:

- تحديد التحديات البيئية والاجتماعية والمتعلقة بالأراضي الرئيسية للمشروع؛
 - إطلاع الأطراف المعنية على المشروع وإجراءات التقييم الجارية؛
 - بدء عملية مشاركة مستمرة وتدرجية؛
 - جمع المساهمات المفيدة لوضع خطة المشاركة البيئية والاجتماعية (PEPP) وتصميم استراتيجية المشاركة المستقبلية.
- يعرض الملخص التالي المراحل المنهجية المختلفة التي تم اعتمادها والنتائج التي أسفرت عنها المشاورات التي أجريت بين أبريل ومايو 2025.

4.1.1 النهج المنهجي

اعتمدت المنهجية المتبعة في المرحلة الأولية من المشاورات على مزيج من التحليلات الوثائقية والملاحظات الميدانية والاجتماعات الموجهة مع الأطراف المعنية. وكان الهدف هو بناء قاعدة بيانات موثوقة لتوجيه القرارات الفنية والبيئية والاجتماعية، مع الشروع في حوار منظم حول المشروع.

وكانت المراحل الرئيسية كما يلي:

- **التحليل الوثائقي:** أجرى الفريق مراجعة متعمقة للوثائق المتاحة (الدراسة الأولية، ودراسة المخاطر، والدراسة الهيدرولوجية، وخطط التوطين الأولية) من أجل تحديد القيود الفنية والمادية والتنظيمية للموقع.
- **زيارة ميدانية (16 أبريل 2025):** تم إجراء زيارة أولى مع السلطات المحلية (المنسوب، العمدة، أعضاء المجلس الإقليمي)، مما سمح بملاحظة العناصر الحساسة بشكل مباشر: ممارسات الرعي، الاستخدام غير الرسمي للأراضي الزراعية، آبار الري، وجود بنى تحتية تعليمية في الجوار، مسارات السكك الحديدية المهجورة، والقرب المباشر من وادي بايش.
- **مشاورات مؤسسية محددة الأهداف:** عُقدت اجتماعات مع المؤسسات الرئيسية المعنية (CRDA ، مديرية الغابات، مصلحة الأراضي الحكومية، SNCFT، INP...)، بهدف عرض المشروع، وتوضيح المتطلبات التنظيمية، ومناقشة القضايا المتعلقة بالأراضي والبيئة، وجمع بيانات تكميلية (خرائط، أوضاع ملكية الأراضي، سجلات التراث).
- **اجتماعات التنسيق مع شركة Qair:** جرت تبادلات منتظمة مع فريق المطور، بما في ذلك اجتماعات نصف أسبوعية لتقديم التقارير، مما سمح بتعديل أولويات الاستشارة والتحقق من الخيارات الفنية مع تقدم الدراسات.
- **إجراء زيارة ميدانية جديدة:** بناءً على الملاحظات المستخلصة من الزيارة الأولى (تعديل المسار، والقيود المتعلقة بالأراضي)، تم التخطيط لإجراء مهمة إضافية وتنفيذها من أجل صقل تحليل الآثار ومقابلة الأطراف التي قد تتأثر بالمكونات الجديدة للمشروع.
- **التنسيق مع فريق التنوع البيولوجي:** يجري حالياً العمل بشكل مشترك مع خبراء التنوع البيولوجي لضمان الاتساق بين نتائج الجرد البيئي ورسم الخرائط الاجتماعية، لا سيما فيما يتعلق باستخدامات الأراضي والنظم الإيكولوجية.

4.1.2 المشاورات مع أصحاب المصلحة أجريت مشاورات رسمية مع الاطراف المعنية المؤسسيين والمحليين لضمان فهم مشترك للمشروع وجمع الآراء والتوقعات والمخاوف المتعلقة بتنفيذه. وقد سمحت هذه الاجتماعات بشكل خاص بما يلي:

- عرض الخصائص الفنية وأهداف المشروع؛
 - توضيح إجراءات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EIES) وتقييم المخاطر والآثار (CPR) التي أجرتها ASF Consulting؛
 - تحديد المخاطر والقيود المتعلقة بالأراضي والجوانب التراثية والحساسيات المحلية؛
 - مناقشة أوجه التآزر المحتملة والتوقعات فيما يتعلق بالوظائف والفوائد المحلية.
- ومن بين أهم المشاورات التي أجريت ما يلي:
- وفد القصر: تعبئة السلطات المحلية وزيارة مشتركة للموقع؛
 - محافظة قفصة: اجتماع ترأسته الأمينة العامة بحضور العديد من الإدارات الإقليمية (الصحة، التراث، الأراضي، GCT، إلخ)؛
 - الوكالة الإقليمية لحفظ المياه والترتبة (CRDA)، مديرية الغابات والتربة: مناقشة القضايا البيئية والهيدرولوجية وحماية الأراضي؛
 - المديرية الإقليمية لممتلكات الدولة: توضيح أوضاع ملكية الأراضي وتحديد النزاعات القبلية حول الأراضي الجماعية المارة؛
 - المعهد الوطني للآثار (غفصة): مناقشة حول التراث الأثري واتخاذ إجراءات لدى المقر الرئيسي للوصول إلى السجلات؛
 - SNCFT: تحليل شغل أراضي السكك الحديدية وشروط التعويض.
- وقد ساهمت هذه المشاورات في إثراء التشخيص الأولي، ووضع الأسس لتعاون مؤسسي متين، وإعداد المراحل اللاحقة المتعلقة بالإعلام والمشاركة وإدارة الشكاوى، وفقاً لمتطلبات البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) ومؤسسة التمويل الدولية (SFI) والبنك الأوروبي للاستثمار (BEI)

الجدول 3 سجل المشاورات التي تمت

التاريخ	الاجتماع	الأطراف المعنية التي تمت استشارتها	النقاط الرئيسية التي تمت مناقشتها	الإجراءات المطلوب اتخاذها
2025/04/17	اجتماع في وفد القصر	UTAP، بلدية القصر، مندوب القصر، المجلس الإقليمي	عرض دور ASF Consulting، وأهداف تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EIES) وخطة الاستجابة للآثار (CPR)، وأهمية الزيارة الميدانية، والالتزام بالتعاون	القيام بالزيارة، والحفاظ على حوار منتظم مع الممثلين المحليين
2025/04/17	اجتماع في ولاية قفصة	المحافظة، وفود القصر ومديلة، CRDA، مكتب التنمية الإقليمية، بلدية القصر، GCT، INP، الصحة العامة، المجلس الإقليمي، UTAP، ANDE	الوضع العقاري، مخاطر الفيضانات، التراث، الآثار التراكمية، وصول العمال، المسؤولية الاجتماعية للشركات، التنسيق مع STEG	إجراء حوارات محددة الأهداف مع المؤسسات، وجمع بيانات إضافية، وإدراج مسار خطوط الكهرباء عالية الجهد في الدراسات
2025/04/18	اجتماع مع مجلس المنطقة (CRDA)	رئيس الدائرة، فنيو CES قفصة، منطقة قصر مديلة، المجلس الإقليمي	مخاطر هيدرولوجية منخفضة، عدم وجود تلوث من قبل ONAS، الحاجة إلى دراسة	الحصول على دراسة هيدرولوجية محدثة ووثائق أرشيفية لما بعد فيضان عام 1990

	هيدرولوجية حديثة، سلال التراب التاريخية غير الموثقة			
2025/04/18	اجتماع مع إدارة الغابات (CRDA)	مدير الغابات الإقليمي، عضو المجلس الإقليمي	عرض المشروع والموافقة على الموقع. لا اعتراض على الموقع	إضفاء الطابع الرسمي على اتفاق عدم الاعتراض والمتابعة في حالة حدوث تغييرات في المسار
2025/04/18	اجتماع مع دائرة الأراضي (CRDA)	رئيس الدائرة، عضو المجلس الإقليمي	لم يتم الانتهاء من الوضع الزراعي للقطعة الرابعة، وجود قيود تتعلق بالبنية التحتية وقربها من الوديان، وضرورة استخدام بيانات خرائطية قديمة	إرسال طلب رسمي، تحديث الخريطة الزراعية، التحقق من مطابقة مسار خطوط الكهرباء
2025/04/18	اجتماع في مزرعة الدولة - قفصة	المديرية الإقليمية للممتلكات، مساح	الوضع العقاري للقطع، الأراضي الجماعية، النزاعات القبلية، حق الارتفاق لخط الكهرباء عالي الجهد	تحليل الملفات (KMZ، الخرائط)، إعداد خريطة أراضي محدثة، دعم عملية التسوية
2025/04/18	اجتماع في المعهد الوطني للخرائط في قفصة	المسؤول الإقليمي عن التراث	التحقق من المواقع الأثرية، سرية البيانات، ضرورة تقديم طلب رسمي	طلب الملاحظات من تونس، وإدراج التوصيات في خطة إدارة التراث
2025/04/18	اجتماع مع شركة SNCFT	مهندس مدني، SNCFT قفصة	الاستخدام المؤقت لأراضي السكك الحديدية، التكاليف المقترحة، الوثائق المقدمة (القوانين، المعالم، KMZ)	التحقق من مطابقة الاستخدام المؤقت، وإدراج قيود السكك الحديدية في المسار النهائي

4.2 مشاورات إضافية وتنسيق جاري

من أجل ضمان الفهم الكامل لتحديات المشروع والمشاركة الشاملة، من المقرر إجراء مشاورات إضافية مع الأطراف المعنية التي لم يتم لقاءها بعد. ستسمح هذه الإجراءات بسد الثغرات المحتملة التي تم تحديدها خلال المرحلة الأولى وضمان الانضمام التدريجي للأطراف المعنية.

• المتابعة المؤسسية والإقليمية:

عقب الاجتماع الذي عُقد في ولاية قفصة، تم إجراء عدة زيارات موجهة إلى المؤسسات الفنية (CRDA، Domaine de l'État، SNCFT، INP)، مما سمح بجمع البيانات الخرائطية والعقارية والتراثية والبيئية. وقد ساعدت هذه التبادلات على فهم أفضل للقيود المحلية والديناميات الإقليمية والمخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام الأراضي وإدارة الوديان أو النزاعات العقارية على الأراضي الجماعية.

وسيبتمر هذا العمل في الأسابيع المقبلة من خلال مشاورات مواضيعية مع المؤسسات الفنية القطاعية، لا سيما بشأن التنوع البيولوجي والبنى التحتية للربط والمسائل الاجتماعية.

• اجتماعات المتابعة مع شركة "قير":

تم تنظيم اجتماعات نصف أسبوعية بين ASF Consulting وفريق Qair. تهدف هذه الاجتماعات إلى تبادل الملاحظات المستخلصة من الزيارات الميدانية، والتحقق من صحة الفرضيات الفنية، وتعديل تخطيط الدراسات وفقاً لمتطلبات المانحين. وتلعب هذه الاجتماعات دوراً رئيسياً في مواصلة استراتيجية PEPP مع النتائج الأخرى لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EIES)، لا سيما خطة إعادة التوطين (CPR) وتحليل المخاطر.

• التنسيق مع المانحين:

بالتوازي مع ذلك، من المقرر إجراء مباحثات مع المؤسسات المالية التي تمويل المشروع (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، مؤسسة التمويل الدولية، البنك الأوروبي للاستثمار) للتأكد من توافق عملية التشاور مع المتطلبات الدولية. ويُعتمد عقد اجتماع مشترك

بين شركة "قير" و"ASF Consulting" والجهات المانحة لعرض النتائج الأولية ومناقشة التوقعات المحددة فيما يتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة، ومواءمة الخطوات المقبلة لخطة المشاركة العامة (PEPP) مع الجدول الزمني العام للمشروع.

4.3 نتائج اجتماع عرض نتائج الوثائق المتعلقة بالبيئة والمجتمع – سيدي بوزيد

4.3.1 مقدمة

في إطار وضع المسامات الأخيرة على الوثائق البيئية والاجتماعية لمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة، تم تنظيم اجتماع لتقديم النتائج في محافظة قفصة في 20 نوفمبر 2025. كان الهدف من هذه المشاورة هو عرض نتائج دراسة الأثر البيئي والاجتماعي (EIES)، وإطار الاستحواذ على الأراضي وإعادة التوطين (CATR)، وخطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP)، والتحليلات الفنية الأخرى التي أجرتها ASF Consulting، بالإضافة إلى جمع ملاحظات المؤسسات الإقليمية والممثلين المحليين. وقد جمع الاجتماع بين الجهات الفاعلة الرئيسية المشاركة في المشروع: السلطات الإقليمية، والخدمات الفنية، وممثلي الوزارات، والهياكل المحلية، بالإضافة إلى فرق ASF Consulting و Qair. وقد سمحت المناقشات بتأكيد الفهم العام الجيد للمشروع، وإبراز التوقعات الرئيسية لأصحاب المصلحة، وتحديد النقاط التي تتطلب تنسيقاً معززاً قبل مرحلة البناء.

4.3.2 النتائج الرئيسية للاجتماع:

• عرض المشروع وتذكير بالأهداف:

افتتحت الجلسة بتذكير بالمشروع وعناصره الفنية وجدول أعمال الاجتماع وأهدافه. كما تم عرض النتائج الرئيسية للدراسة البيئية والاجتماعية، بالإضافة إلى التدابير المقررة والالتزامات المتعلقة بتنفيذ المشروع

• جدول زمني للمشروع والمراحل المتبقية:

تم تذكير الجدول الزمني المتوقع للتنفيذ، مع بدء الأعمال المقرر في الربع الأول من عام 2026، وإنهاء الإجراءات الإدارية التي لا تزال جارية (التمويل، رخصة البناء، العرض على المجلس الأعلى للإدارة العامة ()).

• الوصول إلى الموقع والنقل واللوجستيات

تناولت الأسئلة طرق نقل العمال وحالة الطرق المؤدية إلى الموقع. تم التأكيد على أن هذه الطرق موجودة بالفعل وأنه من المقرر تحسينها. كما تم تقديم طلب لتعبيدها.

• مجالات السكك الحديدية وحق المرور SNCFT

تمت مناقشة النقاط المتعلقة بالعبور في مجال السكك الحديدية، ولا سيما مبلغ رسوم العبور وإجراءات الترخيص الجارية. وأعرب عن اختلاف في الرأي بشأن التقدير المالي المرتبط بهذه الارتفاقية.

• السياج والتنظيم العام للموقع

تم التذكير بضرورة إغلاق المحطة بالكامل، وفقاً لمتطلبات السلامة الخاصة بالمشروع.

• التراخيص:

أبدت السلطات استعدادها لمراقبة جميع الإجراءات الفنية والإدارية من أجل تسريع الإجراءات وتجنب التأخير في تنفيذ المشروع.

• دور ودعم السلطات المحلية

وأشار ممثلو المؤسسات إلى أن الإجراءات ستُيسر وأنه يجب مراعاة القيود البلدية وفقاً للوائح المعمول بها.

• القضايا البيئية والجوانب الفنية القطاعية

أثيرت أسئلة بشأن مصدر المياه وتصميمات المناظر الطبيعية والمزروعات. وتم التأكيد على أن هذه العناصر مدرجة في ملف الترخيص.

• إطار العمل والتعاقد من الباطن

تم التذكير بالجوانب المتعلقة بالتعاقد من الباطن وإعلان العمال، مع التأكيد على أن هذه الالتزامات المطبقة على الشركات المعنية ستُذكر في عقودها.

• قبول السكان المحليين وتوقعات المجتمع

تم الإعراب عن ردود فعل إيجابية بشأن قبول المشروع. وقد تم تقديم اقتراحات من المجتمع المحلي، بما في ذلك توصيل مدرسة

الراحة الابتدائية.
وتم تسليط الضوء على التوقعات المتعلقة بالفوائد المحلية وإجراءات المسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك أفكار مثل:

- تجديد البنية التحتية،
- المشاريع المحلية الصغيرة،
- دعم المدارس،
- مبادرات الإضاءة العامة.

• **العمالة المحلية والتوظيف**

وقد أشير إلى أن مكاتب التوظيف ستتولى التوظيف المحلي خلال مرحلة البناء.

4.4 خطة التشاور الخاصة بـ "

تتعتمد عملية التشاور في إطار PEPP على اجتماعات مؤسسية، وتبادلات مجتمعية، وأنشطة محددة تهدف إلى ضمان مشاركة فعالة من قبل الأطراف المعنية في جميع مراحل المشروع. والهدف هو ضمان أخذ شواغل وتوقعات ومقترحات المجتمعات المحلية والفئات الضعيفة والسلطات في الاعتبار عند تنفيذ المشروع، لا سيما فيما يتعلق بالآثار الاجتماعية والبيئية. وتسمح هذه المشاورات أيضًا بتحديد الجهات الفاعلة المجتمعية ذات الصلة، وتعزيز الشفافية، وإرساء أسس حوار مستمر

الجدول 4 خطة المشاورات

مرحلة المشروع	أهداف المشاورات	الأساليب المقترحة	المكان / الجدول الزمني	الأطراف المعنية المستهدفة	المسؤوليات
مرحلة التصميم	الإطار المؤسسي، تحديد التوقعات	اجتماعات مؤسسية (المحافظة، CRDA، الوفد)، اجتماعات شهرية، ورش عمل لبدء المشروع	قفصة / القصر - مارس-أبريل 2025	السلطات الإقليمية، الدوائر الفنية، المجتمع المدني	ASF Consulting & Qair
مرحلة التصميم	المشاركة المجتمعية المبكرة	اجتماعات عرض موجهة (3-4 جلسات إقليمية)، نشر ملخصات عبر الوسائط المطبوعة والموقع الإلكتروني - التكرار: بشكل متقطع حسب مراحل الدراسة	بلديات قفصة والمناطق المجاورة - أبريل-مايو 2025	السكان المحليون، قادة المجتمع المحلي، المنظمات غير الحكومية المحلية	ASF Consulting وممثلو المجتمع المحلي
مرحلة التصميم التابع لـ	عرض النتائج الأولية لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EIES) وخطة الاستجابة البيئية (PEPP)	اجتماعات عرض موجهة مع المؤسسات والمنظمات غير الحكومية المحلية	قفصة / مديلة / القصر - مايو - يونيو 2025	الخدمات الفنية، المنظمات غير الحكومية، السلطات المحلية	ASF Consulting & (EIES/CPR/PEPP) EAM
مرحلة التصميم / ما	توعية وإعلام المجتمعات المحلية بشأن قيود استخدام الأراضي في ممرات المشروع (المحطة، خط	اجتماعات مجتمعية تشاركية، وجلسات إعلامية باللهجة المحلية، وملصقات ووسائل مرئية في	قفصة / القصر / البلديات المجاورة -	مربو الماشية، المزارعون، مستخدمو الأراضي، ممثلو المجتمعات المحلية،	قير بدعم من CRDA والسلطات المحلية

	CRDA، المنظمات غير الحكومية المحلية (SMART Gafsa، APSOE)	(قبل بدء الأعمال)	البلديات ونقاط العبور، وبت عبر الإذاعات المحلية ووسائل التواصل الاجتماعي	الكهرباء، الطرق)، وفقاً لمتطلبات PEPP و EIES و CATR/LRP	قبل البناء
القيير والسلطات المحلية	النساء، كبار السن، المجموعات المستهدفة، الشباب	القرى المجاورة – لم يتحدد بعد	اجتماعات الأحياء، وتعبئة قادة المجتمع المحلي، وعقد جلسات باللهجة المحلية، في البداية ثم سنوياً	استشارة موجهة للفئات الضعيفة	قبل بدء الأعمال
شركة Qair وشركات المقاولات، دعم ASF	السكان المتأثرون، المنظمات غير الحكومية المحلية، لجان الأحياء	المناطق القريبة من موقع البناء – لم يتحدد بعد	اجتماعات مجتمعية دورية (كل ثلاثة أشهر)، مجموعات نقاش، تعبئة الوسطاء الاجتماعيين	المتابعة الاجتماعية وإدارة الشكاوى؛ قياس الآثار المتصورة	مرحلة البناء
قيير وشركات المقاولات	الشباب، العاطلون عن العمل، ممثلو البلديات	البلديات المجاورة – لم يتحدد بعد	اجتماعات تشاركية، توعية، تنسيق مع الهياكل المحلية	حوار حول فرص العمل، وإدارة التوترات المحلية	مرحلة البناء
قيير مع دعم من الاستشاريين في مجال البيئة والسلامة	ممثلو المجتمع المحلي، الخدمات الفنية	قفصة / البلديات المجاورة – لم يتحدد بعد	اجتماعات مجتمعية، جلسات لتبادل المعلومات، جلسات استماع منتظمة	متابعة البيئة والسلامة بعد البناء، و تجارب المجتمع المحلي	مرحلة التشغيل

5 استراتيجية إشراك الأطراف المعنية ونشر المعلومات المؤسسية 5.1 الأهداف المحددة للمشاركة:

تهدف استراتيجية إشراك الأطراف المعنية ونشر المعلومات بشكل أساسي إلى ضمان تواصل واضح وشفاف وشامل ومستمر مع جميع الأطراف المعنية بمشروع محطة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في قفصة، طوال دورة حياته (التحضير، البناء، التشغيل، التفكيك المحتمل).

وتندرج هذه الاستراتيجية في إطار منطق الحوكمة التشاركية والإدارة الاستباقية للتأثيرات البيئية والاجتماعية. وفي هذا الصدد، تم تحديد الأهداف المحددة التالية:

- **ضمان الوصول العادل إلى المعلومات:**
تزويد جميع الأطراف المعنية بمعلومات مفهومة وذات صلة ومحدثة ومتاحة في شكل مناسب (اللغة المحلية، أو على ورق أو شفويًا حسب الجمهور المستهدف)، لا سيما بالنسبة للفئات الضعيفة والسكان ذوي المستوى التعليمي المنخفض.
- **تعزيز المشاركة النشطة والشاملة:**
إنشاء مساحة للحوار المنظم مع أصحاب المصلحة، مع الحرص على تمكين السكان المتأثرين، بما في ذلك النساء والشباب ومربي الماشية والأسر التي لا تملك سندات ملكية للأراضي والأشخاص ذوي الإعاقة، من التعبير عن مخاوفهم وتوقعاتهم وتوصياتهم.
- **تعزيز الشفافية والمساءلة في المشروع:**
تقديم تقارير منتظمة عن التقدم المحرز في المشروع، والقرارات المتخذة، والتأثيرات المحددة، وتدابير التخفيف المنفذة، لا سيما من خلال تقارير المتابعة، والاجتماعات الإعلامية، وأدوات الاتصال المتاحة.
- **تحديد المخاوف أو الشكاوى ومعالجتها بسرعة:**
إنشاء آلية فعالة وسريّة لإدارة الشكاوى، تراعي احتياجات الفئات الضعيفة، لا سيما فيما يتعلق بالشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي (العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء الجنسي والاعتداء الجنسي على الأطفال)، من أجل معالجة المخاوف التي تعبر عنها المجتمعات المحلية بسرعة وتجنب تصعيد النزاعات.
- **تشجيع التملك المحلي للمشروع:**
تشجيع انضمام المجتمعات المحلية إلى المشروع من خلال تعزيز فهمها للفوائد المتوقعة، والآثار الاقتصادية والاجتماعية، وفرص المشاركة المباشرة (الوظائف، التعاقد من الباطن المحلي، المشاركة في وضع تدابير التخفيف).
- **دعم اتخاذ القرارات المستنيرة:**
ضمان أن تتوفر لدى السلطات المحلية والهيكل المجتمعية والجهات المانحة المعلومات اللازمة لتقييم المشروع والتحقق منه ومرافقته في إطار منطق الاستدامة والامتثال.
- **تكيف النهج مع المراحل المختلفة للمشروع:**
تنويع إجراءات المشاركة وفقًا لمرحلة المشروع (التحضير، البناء، التشغيل)، مع توقع الاحتياجات الخاصة بكل مرحلة (التشاور المسبق، التواصل بشأن موقع العمل، المتابعة بعد التنفيذ، إلخ).

5.2 الوثائق التي سيتم نشرها

ستتاح الوثائق التالية للأطراف المعنية طوال دورة حياة المشروع:

- دراسة الأثر البيئي والاجتماعي (EIES)؛
- خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP)؛
- إطار سياسة إعادة التوطين (CPR)؛
- الملخص غير الفني لدراسة الأثر البيئي والاجتماعي (EIES)؛
- تقارير الرصد البيئي والاجتماعي.

5.3 لغات النشر

- الفرنسية: اللغة الرسمية لإعداد الوثائق وإرسالها إلى المؤسسات.
- اللهجة العربية (الدرجة التونسية): اللغة المستخدمة في المشاورات العامة، والمواد التوعوية، والتواصل الشفوي مع المجتمعات المحلية.

5.4 قنوات البث

- الإذاعات المجتمعية: إعلانات قصيرة على راديو قفصة باللهجة العربية.
- اللوحات الإعلانية العامة: البلديات، المراكز الصحية، المدارس، المساجد، الأسواق.
- المنصات الرقمية:
 - موقع قير الإلكتروني (www.qair.energy)؛
 - شبكات التواصل الاجتماعي (صفحات فيسبوك محلية، مجموعات واتساب مجتمعية).
- الوسائط الورقية: توفير نسخ مطبوعة في أماكن الاستشارة.

5.5 طرق الإبلاغ عن التوافر

- ملصقات في الأماكن العامة المزدحمة (مجالس البلديات، الأسواق، المراكز الصحية)؛
- إعلانات إذاعية تُبث في أوقات الذروة؛
- رسائل SMS موجهة إلى السلطات المحلية والوكالات الحكومية وممثلي المجتمعات المحلية؛
- مذكرات رسمية موجهة إلى الدوائر الفنية والهيئات المحلية؛
- اجتماعات إعلامية مع توزيع مواد مرئية

5.6 خطة نشر المعلومات

في إطار مشروع الطاقة الشمسية في قفصة، يهدف نشر المعلومات إلى إعلام جميع الأطراف المعنية بشكل واضح ومنتظم وسهل الوصول إليه، في كل مرحلة من مراحل المشروع. وهو يضمن الشفافية، ويدعم التأييد المحلي، ويشجع المشاركة المستنيرة، لا سيما من قبل الفئات الضعيفة. يتم تكييف قنوات الاتصال والمحتويات المنشورة والجهات المسؤولة مع السياق المحلي، مع مراعاة الواقع اللغوي والاجتماعي والمؤسسي. يعرض الجدول أدناه المعلومات الأساسية التي يجب الإبلاغ عنها، والأساليب المقترحة، والجمهور المستهدف، والجدول الزمني المتوقع، والمسؤوليات.

الجدول 5 خطة نشر المعلومات

مرحلة المشروع	المعلومات المطلوب نشرها	قنوات النشر المقترحة	المكان / الجدول الزمني	الأطراف المعنية المستهدفة	المسؤوليات
مرحلة التصميم	جدول المشروع، الإطار التنظيمي، الآثار الأولية	راديو قفصة، إعلانات في صحيفة "لا برس"، ملصقات في البلديات/المدارس، البث الرقمي	بلديات قفصة والمناطق المجاورة - أبريل-مايو 2025	السكان المحليون، قادة المجتمع المحلي، وسائل الإعلام المحلية	قير بدعم من ASF Consulting
قبل الأعمال	نشر الوثائق النهائية (تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، خطة إدارة المخاطر البيئية، تقرير التقييم البيئي، الملخص غير الفني)	موقع Qair الإلكتروني، إيداع نسخ مطبوعة في مقر البلدية ومركز الصحة، وإرسالها إلى السلطات	قفصة / القصر - أغسطس-سبتمبر 2025	جميع الأطراف المعنية	قير
مرحلة البناء	متابعة المشروع، تدابير التخفيف، الحوادث المحتملة	اجتماعات مجتمعية، مذكرات ربع سنوية، إعلانات عامة، تحديثات على الموقع الإلكتروني	المناطق القريبة من موقع البناء - سيتم تحديدها لاحقاً	السكان المتأثرون، القادة المحليون، البلديات	Qair وشركات المقاولات
مرحلة البناء	عروض العمل، إجراءات التوظيف	إعلانات في البلدية، إعلانات إذاعية، حشد الجمعيات المحلية	البلديات المجاورة - لم يتحدد بعد	الشباب، العاطلون عن العمل، الباحثون عن عمل	Qair وشركات المقاولات
مرحلة التشغيل	متابعة الأثر البيئي والاجتماعي للمشروع، ردود فعل المجتمع	اجتماعات دورية، ممثلو المجتمع المحلي، التواصل مع السلطات المحلية	قفصة / البلديات المجاورة - لم يتحدد بعد	ممثلو المجتمعات المحلية، الدوائر الفنية، المجتمع المدني	قير مع دعم موجه من مستشاري البيئة والاجتماعية

6 آلية إدارة الشكاوى (MGP)

6.1 مقدمة وأهداف

في إطار مشروع محطة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في قفصة، تم وضع آلية إدارة الشكاوى (MGP) لتمكين الأطراف المعنية، بما في ذلك المجتمعات المحلية والعمال والسلطات والجهات الفاعلة الأخرى المتأثرة، من تقديم الشكاوى أو التعبير عن مخاوفهم أو طلب المعلومات والحصول على ردود مناسبة في الوقت المناسب وبطريقة شفافة.

وتشكل هذه الآلية أداة وقائية وتشاركية لإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية، تضمن الاستماع الفعال والحوار البناء حول المشروع.

أهداف آلية إدارة الشكاوى هي كما يلي:

- توفير قناة واضحة وسهلة الوصول وسرية لتلقي الشكاوى ومعالجتها؛
- الوقاية من النزاعات وتشجيع حلها بسرعة وبإنصاف؛
- تحسين مساءلة المشروع أمام الأطراف المعنية المحلية؛
- الوفاء بمتطلبات المانحين (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، البنك الأوروبي للاستثمار، مؤسسة التمويل الدولية) واللوائح التونسية؛
- المساهمة في الحفاظ على مناخ من الثقة بين شركة قير وشركائها والمجتمعات المحلية.

6.2 أنواع الشكاوى التي يتم التعامل معها

يغطي برنامج إدارة المشاريع (MGP) مجموعة واسعة من الشكاوى المحتملة، بما في ذلك:

- البيئية: التلوث الضوضائي، والغبار، والتلوث، والانتهاكات المتعلقة بالتنوع البيولوجي؛
- المسائل العقارية والاجتماعية: النزاعات المتعلقة بالملكية، والوصول إلى الموقع، والاحتلال غير القانوني، والنزاعات القبلية؛
- ظروف العمل: عدم دفع الأجور، وظروف السلامة، والتمييز، وعدم احترام حقوق العمال؛
- التأثيرات غير المباشرة: حركة مرور المركبات الثقيلة، تدهور الطرق، الإزعاج للمقيمين في المناطق المجاورة؛
- السلوكيات غير اللائقة: إساءة استخدام السلطة، التحرش، السلوك غير المحترم من قبل الموظفين؛
- نقص المعلومات أو الإدماج: عدم التشاور، سوء التواصل، استبعاد الفئات الضعيفة.

تتعامل الآلية مع الشكاوى الفردية أو الجماعية، المجهولة أو المحددة الهوية، مع ضمان السرية والحياد.

6.3 مبادئ عمل آلية الشكاوى

تستند آلية MGP إلى المبادئ التالية:

- سهولة الوصول: مجانية، بسيطة، تكييف لغوي واجتماعي ثقافي؛
- الشفافية: عملية معروفة، يتم نشرها عبر الملصقات والاجتماعات والإذاعات؛
- السرية: معالجة سرية، واحترام السرية عند الطلب؛
- عدم الانتقام: حماية حق الشاكين في التعبير؛
- السرعة: استجابة سريعة، ومواعيد محددة لكل مرحلة؛
- الإنصاف: معالجة نزيهة، ومراعاة الفئات الضعيفة؛
- إمكانية التنوع: التسجيل المنهجي في سجل مخصص؛
- التحسين المستمر: تقييمات منتظمة وتعديلات على الآلية

6.4 عملية معالجة الشكاوى

المرحلة 1: استلام الشكاوى:

يضع المشروع آلية مرنة وسهلة الوصول لاستلام الشكاوى، مع مراعاة الواقع المحلي ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة والممارسات الاجتماعية وتنوع الأطراف المعنية. هذه الخطوة أساسية لضمان أن جميع الأشخاص المعنيين، بما في ذلك الفئات الضعيفة، يمكنهم التعبير عن مخاوفهم بحرية.

يمكن تلقي الشكاوى عبر القنوات التالية:

(أ) آليات مجتمعية على أرض الواقع

- **الوسطاء المجتمعيون** (على سبيل المثال: العمدة، أو أعضاء الجمعيات المحلية، أو الشخصيات البارزة المعترف بها) المدربون على تلقي الشكاوى وتسجيلها وإحالتها إلى فريق البيئة والسلامة؛
- **المنظمات غير الحكومية الشريكة** المحلية، المشاركة في المتابعة الاجتماعية أو البيئية للمشروع، والتي لديها صلة مباشرة مع السكان المتأثرين بالمشروع أو المجتمعات المحلية؛

(ب) القنوات المباشرة مع المشروع

- **موظف الاتصال المجتمعي (ACL):** وهو نقطة الاتصال المعينة لبرنامج إدارة الشكاوى (MGP)، ويمكن الوصول إليه في الميدان أو في المكتب المحلي للمشروع. ويحتفظ بدفتر لتسجيل الشكاوى الواردة شفويًا أو عبر الهاتف؛
- **صناديق الشكاوى:** موضوعة في وفود القصر والمضيلة، وكذلك في القطاعات المتأثرة (لا سيما العقيلة)، في أماكن عامة يسهل الوصول إليها (مجلس البلدية، المدرسة، المركز الصحي...);
- **الاجتماعات المجتمعية:** خلال ورشات التوعية أو المشاورات، تُخصص جلسة محددة للتعبير عن الشكاوى (مع المساعدة في صياغتها إذا لزم الأمر)؛

(ج) القنوات عن بُعد

- **الهاتف والرسائل النصية القصيرة:** سيتم تزويد جميع الأطراف المعنية برقم مخصص خلال الأنشطة التوعوية القادمة؛
- **عنوان بريد إلكتروني مخصص لإدارة شكاوى المشروع؛**
- **نموذج إلكتروني (إن وجد)، يُملأ عبر الموقع الإلكتروني للمشروع أو المنصة الرقمية لـ Qair.**

(د) القنوات البديلة

- **الشكاوى الموجهة مباشرة إلى الجهات الممولة** (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، البنك الأوروبي للاستثمار، مؤسسة التمويل الدولية) من خلال آلياتها المستقلة (IPAM، CAO، آلية الشكاوى)، للأشخاص الذين يرغبون في التعبير عن آرائهم خارج نطاق نظام المشروع؛
 - **الرسائل الرسمية** المرسلة عبر الوفود أو البلدية أو المحافظة.
- جميع الشكاوى، سواء كانت شفوية أو مكتوبة، مجهولة أو مسمّاة، مقبولة. ستستخدم ACL استمارة مبسطة لتوثيق أي شكوى يتم تلقيها شفويًا، سواء بحضور المشتكي أو بدونه. كل شكوى مسجلة تطلق عملية المعالجة الرسمية.

الخطوة 2: تسجيل الشكاوى

بمجرد استلامها، يتم تسجيل كل شكوى على الفور في سجل إدارة الشكاوى الذي يحتفظ به فريق البيئة والسلامة التابع للمشروع، بالتنسيق من مسؤول الاتصال المجتمعي (ACL). ويشكل هذا السجل الأداة المركزية لتتبع الشكاوى وإدارتها وتحليلها.

يتم إنشاء نموذج شكوى فردي لكل شكوى، سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو مرسلة عبر قناة رقمية أو مجتمعية، ويقوم بملئه مسؤول الاتصال المجتمعي (ACL) أو الشخص الذي استلم الشكاوى. يتضمن النموذج على الأقل العناصر التالية:

- **رقم مرجعي فريد للشكاوى** (ترقيم زمني حسب القطاع/الوفد)؛

- تاريخ الاستلام؛
- قناة الإرسال (صندوق الشكاوى، اجتماع، هاتف، منظمة غير حكومية، ACL، بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة، إلخ)؛
- الاسم واللقب للمشتكي، أو عبارة "مجهول" إذا رغب الشخص في الحفاظ على سرية هويته؛
- بيانات الاتصال (الرقم أو العنوان أو جهة الاتصال) إن تم تقديمها طواعية؛
- موقع الشكوى (القطاع، الوفد)؛
- فئة الشكوى (البيئة، الصحة، السلامة، العلاقات المجتمعية، الإزعاج، الوصول، إلخ)؛
- ملخص واضح للشكوى المرفوعة.

يتم تسجيل جميع الشكاوى في السجل المركزي MGP، في شكل ورقي ورقمي (ملف Excel أو قاعدة بيانات آمنة).
يتم تحديث السجل أسبوعياً من قبل ACL ويتم مراجعته من قبل مسؤول البيئة والسلامة للمشروع مرة واحدة على الأقل شهرياً لتحليل الاتجاهات أو تصعيد الحالات الحساسة.
يمكن إرسال نسخة مجهولة الهوية من السجل إلى الممولين أثناء مهام الإشراف، عند الطلب.

الخطوة 3: إشعار بالاستلام

بعد تسجيل الشكوى، يتم إصدار إشعار استلام رسمي للمشتكي من قبل نقطة الاتصال الخاصة بـ (ACL) MGP أو عبر أي قناة أخرى يستخدمها المشتكي.

والغرض من إشعار الاستلام هذا هو:

- تأكيد أن الشكوى قد تم أخذها بعين الاعتبار؛
- إبلاغ المشتكي برقم المرجع المخصص لشكواه؛
- توضيح الخطوات التالية في معالجة الشكوى؛
- تحديد الموعد المتوقع للرد، والذي يكون عادةً في غضون 30 يوم عمل كحد أقصى؛
- تزويدك ببيانات الاتصال بالشخص المسؤول (عادةً ACL) الذي سيتولى متابعة الملف.
- طرق الإرسال:
- إذا تم تقديم الشكوى شفويًا: يتم إصدار إقرار شفوي وفوري باستلامها، ثم يتم إرسال نسخة مكتوبة مبسطة في أقرب وقت ممكن (باليدي أو عبر الوسيط المجتمعي)؛
- إذا تم تقديم الشكوى كتابياً أو إلكترونياً: يتم تسليم إيصال استلام مكتوب وموقع أو إرساله عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو بريد عادي.

في حالة الشكوى المجهولة، يمكن نشر إشعار عام بالاستلام (في المكاتب المعنية أو على الموقع الإلكتروني للمشروع)، دون الكشف عن هوية الشخص.

يلتزم المشروع بضمان توفر إشعار الاستلام وإمكانية الوصول إليه لغويًا (باللغة العربية أو باللهجة المحلية إذا لزم الأمر) لتمكين جميع فئات المشتكين من فهمه، بما في ذلك الأشخاص المستضعفون أو ذوو المستوى المتدني من المعرفة بالقراءة والكتابة.

الخطوة 4: تقييم الشكوى

بمجرد استلام الشكوى وتسجيلها، يقوم فريق البيئة والسلامة (E&S) التابع للمشروع، بتنسيق من مسؤول الاتصال المجتمعي (ACL)، بتقييمها من أجل تحديد الإجراءات اللازمة ومستوى المعالجة المناسب.

يهدف التقييم إلى:

- فهم طبيعة الشكوى بدقة، وأسبابها وتأثيرها المحتمل؛

- التحقق من الوقائع ومدى توافق الشكوى مع التزامات المشروع والمتطلبات البيئية والاجتماعية؛
- تصنيف الشكوى حسب مستوى تعقيدها أو إلحاحها أو خطورتها؛
- تحديد ما إذا كانت الشكوى فردية أو جماعية، وما إذا كانت تتعلق بأطراف مستضعفة، الأمر الذي يتطلب اهتمامًا خاصًا.
- ويتم التمييز بين مستويين من المعالجة:

أ) الشكاوى البسيطة / من المستوى 1

وهي الشكاوى:

- التي يسهل التحقق منها أو حلها؛
 - لا تتطلب تحققًا تقنيًا معقدًا أو إشراكًا لعدة أطراف.
- يتم معالجة هذه الشكاوى مباشرةً من قبل ACL بدعم من المسؤول عن البيئة والسلامة ، في غضون فترة زمنية قصيرة.

ب) الشكاوى المعقدة / من المستوى 2

هذه هي الشكاوى:

- التي تشمل عدة أطراف أو لها تأثير جماعي؛
 - تتطلب تحقيقًا ميدانيًا أو مشاورات إضافية أو تحكيمًا؛
 - تتعلق بحالات عدم الامتثال المحتمل لمتطلبات الممولين أو حقوق ملكية الأراضي.
- تخضع هذه الشكاوى لتحليل متعمق، يشمل:
- تحقيق ميداني إذا لزم الأمر؛
 - مراجعة الوثائق (الخرائط، قوائم الجرد، المحاضر، الالتزامات التعاقدية...)
 - التشاور مع الأطراف المعنية (المشتكي، والممثلين المحليين، والمنظمات غير الحكومية، وما إلى ذلك)؛
 - إذا لزم الأمر، دعوة لجنة محلية لإدارة الشكاوى، تضم:
 - فريق البيئة والمجتمع التابع للمشروع (بما في ذلك ACL)؛
 - ممثل عن الوفد أو المحافظة،
 - ممثل عن المطور (Qair)،
 - ممثل عن المانحين أو مراقب خارجي، إذا لزم الأمر.

يجب إتمام هذا التقييم في غضون فترة زمنية معقولة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تسجيل الشكوى، وذلك لضمان الاستجابة السريعة.

الخطوة 4 مكرر: محاولة التسوية الودية (الطريق المفضل)

قبل اتخاذ أي إجراء رسمي للطعن أو التحكيم، يتم النظر بشكل منهجي في محاولة التسوية الودية. تهدف هذه الخطوة إلى حل الشكاوى بطريقة توافقية وسريعة وعادلة، لا سيما تلك المتعلقة بشغل الأرض أو التعويضات أو التدخلات الاجتماعية. يُفضل هذا الأسلوب لأنه يتيح:

- استجابة ملائمة للخصوصيات المحلية والثقافية؛
- تخفيف التوترات؛
- تنفيذ المشروع بشكل أكثر سلاسة من خلال الحد من الإجراءات القضائية.
- طرق التسوية الودية:
- يُقترح عقد اجتماع بين الشاكي، و ACL (نقطة الاتصال MGP)، ومسؤول البيئة والسلامة ، في مكان محايد أو في المكتب

المحلي للمشروع؛

- يمكن أن تتخذ الحلول المقترحة الشكل التالي:
 - تعويض مالي أو عيني مناسب؛
 - التزام خطي بتعديل أو تعزيز إجراء اجتماعي أو تقني؛
 - دعم لوجستي أو مرافقة محددة؛
- يتم توثيق الحل الودي في محضر موقع (أو مسجل شفويًا إذا لم يرغب المشتكي في التوقيع)، مع الإشارة بوضوح إلى الاتفاق؛
- إذا وافق المشتكي على الحل، يتم إغلاق الشكوى وتسجيلها على أنها حُلت وديًا؛
- إذا رفض الشاكي الحل أو طعن فيه، تنتقل الشكوى إلى المرحلة التالية من الإجراءات الرسمية (التحكيم، أو اللجوء إلى الجهات المحلية أو الجهات المانحة).
- يُعد مسار الوساطة هذا خيارًا استراتيجيًا يُشجع عليه في المشاريع التي تنطوي على قضايا تتعلق بالملكية العقارية أو إعادة التوطين أو الآثار الاجتماعية الحساسة.

الخطوة 5: الرد والحل

بعد تقييم الشكوى، يتم صياغة رد رسمي من قبل فريق البيئة والمجتمع التابع للمشروع بتنسيق من ACL، بالتشاور مع الأطراف المعنية. ويهدف هذا الرد إلى:

- اقتراح حل مناسب لطبيعة الشكوى؛
- توضيح الإجراءات التصحيحية الممكنة ومواعيد تنفيذها؛
- تأكيد التزام المطور بمعالجة الشكوى بطريقة عادلة و شفافة.
- مدة المعالجة:
- يتم تقديم رد رسمي في غضون 30 يوم عمل كحد أقصى من تاريخ تسجيل الشكوى؛
- في حالة وجود ظروف استثنائية تتطلب مهلة أطول (استشارة خارجية، وساطة، عمليات تحقق معقدة)، يتم إخطار مقدم الشكوى كتابةً بأسباب التأجيل والمهلة الجديدة المتوقعة.

محتوى الرد:

- تذكير برقم الشكوى؛
- ملخص للشكوى والتحقق الذي تم إجراؤه؛
- وصف للتدابير التصحيحية المقترحة (التقنية، الاجتماعية، الإدارية...);
- تحديد الشخص أو الجهة المسؤولة عن تنفيذها؛
- المهلة الزمنية للتنفيذ وطريقة المتابعة.

طرق الحل:

- معالجة مباشرة من قبل فريق المشروع أو المطور (Qair)، إذا كانت الشكوى بسيطة؛
- الحوار أو الوساطة المحلية التي تيسرها ACL أو اللجنة المحلية لإدارة الشكاوى (إذا كانت الشكوى معقدة أو حساسة)؛
- التحكيم الخارجي أو دعم سلطة محلية أو عرفية، إذا استمر النزاع؛
- اللجوء إلى آلية المانحين، إذا طلب ذلك المشتكي.
- تأكيد من قبل المشتكي:

بمجرد اقتراح الحل، يُدعى المشتكي إلى الإعراب عن موافقته (شفهياً أو كتابياً). إذا تم قبول الحل، تعتبر الشكوى قد حُلت. وفي حالة

عدم القبول، يتم الشروع في عملية إعادة النظر أو الاستئناف.

الخطوة 6: إغلاق الشكوى

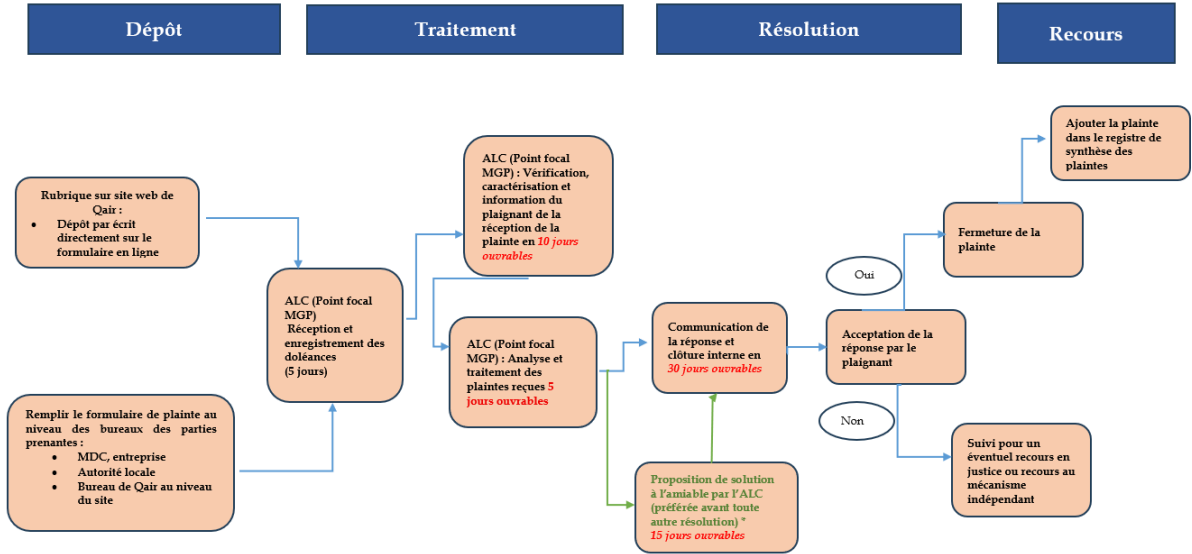
بمجرد حل الشكوى، يتم تنفيذ عملية إغلاق رسمية لضمان التتبع وتأكيد رضا (أو عدم رضا) مقدم الشكوى.

خطوات الإغلاق:

- **نموذج الإغلاق:** تملأ ACL نموذجًا لكل شكوى، يتضمن:
 - ملخص الشكوى؛
 - الإجراءات المتخذة؛
 - تاريخ الحل؛
 - موافقة أو عدم موافقة مقدم الشكوى؛
 - التوصيات المحتملة لمنع حدوث شكاوى مماثلة.
- **تأكيد من المشتكي:**
 - إذا تم قبول الحل، يوقع المشتكي (أو يؤكد شفويًا، إذا كان أمياً) على ورقة الإغلاق؛
 - إذا تم رفض الحل، يُذكر ذلك بوضوح في الاستمارة، ويتم إحالة القضية إلى الوساطة أو تسجيلها على أنها لم تُحل، في انتظار استئناف أو إعادة تقييم.
- **الأرشفة:**
 - يتم أرشفة جميع الشكاوى المغلقة في سجل MGP (نسخة ورقية + نسخة إلكترونية آمنة)؛
 - يتم تصنيف النماذج حسب التفويض وفئة الشكوى لتحليلها لاحقًا.
- **المتابعة المعززة:**
 - تخضع الشكاوى المتعلقة بالأشخاص المستضعفين، أو الحالات الحساسة، أو الحالات المعرضة لمخاطر متكررة، لمتابعة بعد الحل لفترة محددة (3 أشهر على الأقل)؛
 - يمكن تنظيم زيارات ميدانية من قبل ACL أو المسؤول عن E&S للتأكد من التنفيذ الفعلي للحلول.

الجدول 6: المهل الزمنية لمراحل آلية إدارة الشكاوى

مرحلة الآلية	المهلة الموصى بها
الاستلام	يمكن تقديم الشكاوى في أي وقت
التسجيل	في غضون 5 أيام عمل بعد الاستلام
إشعار بالاستلام	في غضون 7 أيام عمل بعد التسجيل
التقييم	تُستكمل في غضون 10 إلى 15 يوم عمل
التسوية الودية (المفضلة)	يبدأ فور انتهاء التقييم، ويُختتم في غضون 10 أيام عمل (ضمن فترة الـ 30 يومًا)
الرد الرسمي والحل	في غضون 30 يوم عمل كحد أقصى بعد التسجيل
الإغلاق والأرشفة	في غضون 7 أيام عمل بعد القبول أو الإغلاق
المتابعة بعد الحل (إن أمكن)	لمدة 3 أشهر على الأقل للحالات الحساسة



*: L'étape de traitement à l'amiable est systématiquement proposée par l'ALC lorsqu'une plainte est recevable. Elle vise à trouver un accord consensuel avant toute procédure formelle. Ce chemin est privilégié afin de réduire les tensions, accélérer la résolution et éviter le recours à l'expropriation ou à la justice

الشكل 1 عملية آلية إدارة الشكاوى

6.5 متابعة الشكاوى وتقييمها والإبلاغ عنها

يعتمد نظام إدارة الشكاوى على سجل إلكتروني مركزي، يتم تحديثه بانتظام من قبل مسؤول الاتصال المجتمعي (ACL) ويشرف عليه مسؤول البيئة والاجتماعية (E&S) للمشروع. ويعد هذا السجل أداة أساسية لضمان:

- المتابعة الدقيقة لمواعيد المعالجة، وإمكانية تتبع الإجراءات المتخذة، وإغلاق الشكاوى؛
- حفظ المستندات الداعمة (بطاقات الشكاوى، تقارير الوساطة، بطاقات الإغلاق...)
- الإنتاج التلقائي للإحصاءات ومؤشرات الأداء لأغراض التوجيه وتحليل الاتجاهات والتحسين المستمر.
- تشمل مؤشرات المتابعة الرئيسية ما يلي:
- عدد الشكاوى الواردة حسب الوفد أو القناة أو النوع؛
- معدل حل الشكاوى في المواعيد المحددة؛
- متوسط مدة معالجة الشكاوى؛
- معدل الرضا الذي أعرب عنه مقدمو الشكاوى؛
- تحديد الشكاوى المتكررة أو التي لم يتم حلها.
- التقييم الدوري:
- سيتم إجراء تقييم نصف سنوي للآلية من قبل فريق البيئة والسلامة؛
- سيتم إجراء مراجعات نوعية لتحديد نقاط التحسين في الآلية (سهولة الوصول، الفعالية، وضوح الإجراءات)؛
- سيتم تضمين النتائج في:
- تقارير المتابعة البيئية والاجتماعية التي يتم إرسالها إلى المانحين والسلطات؛
- الاجتماعات مع الأطراف المعنية، لا سيما على مستوى الوفود المعنية (المضيلة وقصر)؛
- مراجعات الأداء الداخلية للمشروع والتقارير الدورية المقدمة إلى شركة فير.

6.6 التزام المطور

تؤكد شركة Qair، بصفتها المطور لمشروع محطة الطاقة الشمسية في قفصة، التزامها الراسخ بتطبيق آلية إدارة الشكاوى (MGP) تتسم بالصرامة والأخلاقية وتتوافق مع المعايير الدولية.

وبشكل ملموس، تلتزم شركة "Qair" بما يلي:

- نشر آلية MGP عملية ومتاحة لجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الأشخاص المستضعفون وذوو المستوى التعليمي المنخفض؛
- تدريب موظفي المشروع، ولا سيما مسؤول الاتصال المجتمعي (ACL)، على إجراءات استلام الشكاوى وتسجيلها ومعالجتها ومتابعتها؛
- توعية المجتمعات المحلية بوجود الآلية وأهدافها وقنوات الوصول إليها وكيفية عملها، من خلال وسائل مناسبة (ملصقات، اجتماعات، إعلانات إذاعية...)
- معالجة كل شكوى بجدية ونزاهة وسرية، مع الالتزام بالمواعيد المحددة؛
- توثيق العملية برمتها بطريقة شفافة وأمنة، دون المساس بخصوصية أو هوية مقدم الشكوى؛
- مراجعة وتحسين آلية التبليغ بشكل منتظم بناءً على التعليقات الواردة من الميدان والتقييمات نصف السنوية؛
- تعبئة الموارد البشرية والتقنية والمالية اللازمة لضمان حسن سير عمله، بما في ذلك خلال مرحلة البناء.

وبذلك يشكل آلية إدارة الشكاوى (MGP) أداة استراتيجية لإدارة المخاطر، وتعزيز الروابط مع المجتمعات المحلية، وترسيخ القبول الاجتماعي للمشروع في منطقة قفصة.

6.7 آلية محددة لإدارة الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG)

في إطار مشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة، تقرر شركة Qair بأن بعض مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي (VBG)، بما في ذلك التحرش الجنسي والاستغلال أو الاعتداء الجنسي (SEA/HS)، قد تحدث خلال المراحل المختلفة للمشروع، ولا سيما أثناء البناء. قد تؤثر هذه المخاطر على أفراد المجتمع، ولا سيما النساء والفتيات، وكذلك العاملات في موقع البناء أو مقدمي الخدمات المحليين. ووفقاً لمتطلبات الجهات الممولة (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ومؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي للاستثمار)، تم وضع آلية لإدارة الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، تم دمجها في آلية إدارة الشكاوى العامة للمشروع، ولكن مع أحكام محددة تضمن السرية، والتعامل بحساسية، والتوجيه السريع إلى الخدمات المتخصصة.

1. الأهداف المحددة لآلية إدارة الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

- تمكين الضحايا أو الشهود من الإبلاغ عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة سرية وأمنة ولا تسبب الوصم؛
- الفصل بوضوح بين معالجة شكاوى العنف القائم على النوع الاجتماعي وأنواع الشكاوى الأخرى، من خلال توفير قناة مخصصة؛
- ضمان استجابة سريعة ومناسبة، تحترم الخصوصية واحتياجات الحماية للأشخاص المتضررين؛
- توجيه الناجيات إلى مقدمي الخدمات المتخصصين (الصحة، الدعم النفسي والاجتماعي، المساعدة القانونية) بالتنسيق مع الهيكل المحلي.

2. المبادئ الأساسية

- الموافقة المستنيرة والسرية المطلقة؛
- عدم التعرض للانتقام بالنسبة للضحايا أو المشتكين؛

- الحياد والاستماع الفعال من قبل جهات الإبلاغ؛
- الإحالة إلى مقدمي الخدمات المتخصصين المحددين محلياً (المنظمات غير الحكومية، المستشفيات، مراكز الاستماع)؛
- تدريب خاص لموظفي المشروع، ولا سيما ACL، على تلقي هذا النوع من الشكاوى.

3. طرق الاستلام والمعالجة

يمكن تلقي الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي عبر:

- موظف الاتصال المجتمعي (ACL)، المدرب على السرية والتعامل الحساس مع الشكاوى؛
- الوسطاء المجتمعيون الموثوق بهم (القيادات النسائية المحلية، والمنظمات غير الحكومية الاجتماعية)؛
- صناديق شكاوى آمنة ومميزة بعبارة "سري - العنف القائم على النوع الاجتماعي"؛
- رقم هاتف مخصص أو قناة رسائل نصية قصيرة سرية (يُحدد لاحقاً)؛
- بالتنسيق مع الهياكل الصحية أو الاجتماعية في محافظة قفصة.

4. المعالجة والتوجيه

- لن يجري موظفو المشروع أي تحقيقات محلية بشكل مباشر. يقتصر دور فريق المشروع على:
 - إقرار الاستلام بشكل سري؛
 - إبلاغ الناجية بخياراتها؛
 - تسهيل الوصول إلى مقدمي الخدمات المتخصصين؛
 - توثيق البلاغ دون ذكر أي بيانات شخصية قابلة للتعريف.
- قائمة مقدمي الخدمات المرجعيين في قفصة: سيتم الانتهاء منها بالتنسيق مع الوفد الإقليمي للشؤون الاجتماعية والمستشفيات ومراكز الاستماع المحلية والمنظمات غير الحكومية الشريكة

5. المتابعة والتوثيق

- يتم الاحتفاظ بسجل سري منفصل للشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، دون ذكر الهوية؛
- تُستخدم البيانات حصرياً لرصد المخاطر (العدد، النوع، الاتجاهات) وتحديث تدابير الوقاية؛
- لا يتم إرسال أي معلومات شخصية إلى شركة "قير" أو إلى السلطات أو المانحين دون موافقة خطية مسبقة من الضحية.

6. التزام المطور

تلتزم شركة "قير" بما يلي:

- توعية موظفي المشروع والشركات المتعاقدة من الباطن بالوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي؛
- إدراج بنود تعاقدية تنص على عدم التسامح مطلقاً مع التحرش أو الإساءة؛
- تدريب ACL والفرق على مبادئ السرية والاستماع والتوجيه؛
- إنشاء قنوات آمنة ومتاحة للناجيات؛
- التعاون بنشاط مع مقدمي الخدمات المحليين لتقديم الدعم للضحايا.

6.8 آلية المساءلة المستقلة لمشاريع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

يجب أن تكون جميع المشاريع التي تمويلها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD) مصممة بحيث تستوفي متطلبات [السياسة البيئية والاجتماعية للبنك \(2024\)](#)، والتي تتضمن عشرة متطلبات بيئية واجتماعية (EES) في مجالات رئيسية للاستدامة البيئية والاجتماعية التي يجب أن تفي بها المشاريع، ولا سيما المتطلب EES 10 المتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، تهدف [آلية المساءلة المستقلة بشأن المشاريع](#) (IPAM) التابعة للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، باعتبارها أداة مستقلة للملاذ الأخير، إلى تسهيل حل المشكلات الاجتماعية والبيئية والبيئية والإفصاح العام التي يثيرها المتأثرون بالمشاريع ومنظمات المجتمع المدني بشأن المشاريع التي يمولها البنك الأوروبي لإعادة

الإعمار والتنمية بين الأطراف المعنية في المشروع، أو تحديد ما إذا كان البنك قد امتثل لسياسته البيئية والاجتماعية ولأحكام الخاصة بالمشروع في سياسته المتعلقة بالوصول إلى المعلومات؛ وعلى النحو المناسب، معالجة أي خرق لهذه السياسات، مع منع أي خرق مستقبلي من جانب البنك.

6.9 آلية معالجة الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار
يجب أن تمتثل جميع المشاريع التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار (BEI) لمتطلبات المعيار البيئي والاجتماعي رقم 2 (ESS2) للبنك الأوروبي للاستثمار
المتعلق المشاركون أصحاب المصلحة
ووفقاً للفقرة 33 (هـ) من هذه المعيار، يشترط البنك الأوروبي للاستثمار أن تتضمن عمليات التشاور تدابير محددة لتمكين الأشخاص المتأثرين، ولا سيما الفئات الضعيفة أو المهمشة أو التي تتعرض للتمييز، من المشاركة بشكل كامل وفعال في عمليات المشاركة.

بالإضافة إلى آلية إدارة الشكاوى الخاصة بالمشروع، يوفر البنك الأوروبي للاستثمار آلية معالجة الشكاوى (Complaints Mechanism)، والتي تشكل أداة للمساءلة أمام الجمهور.
تتيح هذه الآلية لأي شخص أو مجتمع محلي لديه مخاوف بشأن مشروع أو سياسة أو نشاط للمجموعة أن يمارس حقه في تقديم شكوى مباشرة إلى البنك.

آلية معالجة الشكاوى التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار:

- تستقبل وتفحص الشكاوى المتعلقة بالمشاريع التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار، ولا سيما تلك المتعلقة بتدهور البيئة، أو التهديدات التي تواجه صحة وسلامة السكان المحليين، أو عمليات إعادة التوطين القسرية؛
- يتحقق من امتثال أنشطة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار لسياساتها وإجراءاتها الداخلية؛
- يقترح تدابير تصحيحية أو يبسر الوساطة عند الاقتضاء؛
- تنسيق الشكاوى التي يتلقاها الوسيط الأوروبي بشأن أنشطة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار؛
- يقوم بأنشطة إعلامية وتوعوية موجهة للمواطنين من أجل تحسين الشفافية والحكم الرشيد.

يوفر هذا الآلية وسيلة انتصاف مستقلة وغير قضائية تهدف إلى منع أو حل النزاعات بين المشتكين ومجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، مع تعزيز الامتثال وفعالية الأنشطة الممولة.

يمكن تقديم الشكاوى مباشرة عبر الموقع الرسمي للبنك الأوروبي للاستثمار على العنوان التالي:

<https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/what-we-do/index.htm>

7 المتابعة والتقرير والتحديث

يعد متابعة تنفيذ خطة مشاركة الاطراف المعنية (PEPP) أمراً ضرورياً لضمان فعالية الإجراءات المتخذة، وتعديل النهج عند الضرورة، وتقديم تقارير إلى الاطراف المعنية والجهات المانحة حول التقدم المحرز في العملية التشاركية.

7.1 مؤشرات أداء المشاركة

ستسمح مجموعة من المؤشرات النوعية والكمية بتقييم أداء خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP)، ولا سيما:

- عدد اجتماعات التشاور المنظمة (حسب المرحلة ونوع الجمهور)؛
- عدد المشاركين، مع تصنيفهم حسب الجنس والعمر وحالة الضعف؛
- عدد المواد الإعلامية التي تم إنتاجها ونشرها (ملصقات، مذكرات، منشورات على شبكة الإنترنت)؛
- معدل رضا الأطراف المعنية (عبر التعليقات أو الاستبيانات البسيطة)؛
- عدد التعليقات والشكاوى الواردة، ومعدل معالجتها وإغلاقها؛
- متوسط مدة الرد على التعليقات أو الشكاوى؛
- معدل مشاركة الفئات الضعيفة في المشاورات.

سيتم متابعة هذه المؤشرات بشكل مستمر من قبل فريق البيئة والشؤون الاجتماعية التابع للمشروع.

الجدول 7 مؤشرات أداء مشاركة أصحاب المصلحة

المؤشر	الوصف	وتيرة المتابعة	المسؤول
العدد الإجمالي للاجتماعات الاستشارية	الاجتماعات التي عُقدت مع الاطراف المعنية (المجتمعية والمؤسسية والمستهدفة)	كل ثلاثة أشهر	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قبر
معدل مشاركة الفئات الضعيفة	نسبة النساء والشباب ومربي الماشية والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم في جلسات التشاور	كل ثلاثة أشهر	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قبر
عدد المواد الإعلامية التي تم نشرها	الملصقات، والإعلانات الإذاعية، والمذكرات العامة، والمنشورات على شبكة الإنترنت	كل ثلاثة أشهر	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قبر
عدد جلسات التوعية/التثقيف التي تم تنظيمها حول قيود الاستخدام	سجل التوعية / محاضر / قوائم الحضور	كل ثلاثة أشهر خلال فترة البناء	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قبر
عدد الشكاوى الواردة المتعلقة بالوصول إلى الأراضي أو استخدامها	سجل إدارة المشاريع الكبرى	كل ثلاثة أشهر	منسق MGP
النسبة المئوية للمشاركين الذين أفادوا بفهمهم للقيود المفروضة على استخدام الأراضي	استبيان الرضا / مقابلة شبه مباشرة	سنوي	نقطة الاتصال E&S Qair
معدل رضا المشاركين	يتم تقييمه من خلال استبيانات موجزة أو تعليقات شفوية في نهاية الاجتماع	نصف سنوي	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قبر
العدد الإجمالي للتعليقات الواردة	جميع القنوات مجتمعة (الاستمارات، البريد الإلكتروني، الهاتف، الاجتماعات)	كل ثلاثة أشهر	نقطة الاتصال لشؤون البيئة والسلامة في قبر

معدل معالجة التعليقات	نسبة التعليقات التي تلقت رداً أو تم اتخاذ إجراء بشأنها	ربع سنوي	نقطة الاتصال لشؤون البيئة والسلامة في قير
متوسط مدة الرد	متوسط الوقت (بالأيام) بين استلام التعليق والرد عليه	ربع سنوي	نقطة الاتصال المعنية بالبيئة والمسؤولية الاجتماعية في قير
عدد الشكاوى الحساسة (مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي/الاعتداء الجنسي في بيئة العمل) التي تم تحديدها ومعالجتها	الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي أو الحالات المعرضة للخطر، التي تمت معالجتها بسرية	ربع سنوي	منسق الشؤون البيئية والاجتماعية في قير
عدد تحديثات خطة الحماية من المخاطر (PEPP) التي تم إجراؤها	تحديث الوثيقة وفقاً لتطور المشروع أو السياق المحلي	عند كل تطور رئيسي	نقطة الاتصال لشؤون البيئة والاجتماعية في قير

7.2 تقارير دورية

سيتم إعداد تقارير متابعة لالتزام الأطراف المعنية بانتظام، وفقاً لمراحل المشروع:

- **الوثيرة:** كل ستة أشهر خلال مرحلة البناء، ثم مرة واحدة في السنة خلال مرحلة التشغيل؛
- **الشكل:** تقرير موجز (5 إلى 10 صفحات) مصحوب بجداول متابعة، ومقتطفات من سجلات الاستشارات أو الشكاوى، وتوصيات؛
- **التوزيع:** سترسل التقارير إلى الممولين (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الأوروبي للاستثمار، ومؤسسة التمويل الدولية)، والسلطات المحلية (المحافظة، الوفد، البلدية)، وستُنشأ للجمهور (نسخة مبسطة) عبر الأماكن العامة (مجالس البلديات، والمراكز المجتمعية) وعبر الإنترنت.

7.3 تحديث خطة المشاركة العامة

خطة المشاركة العامة (PEPP) هي وثيقة قابلة للتطوير. وسيتم تحديثها:

- في كل مرحلة رئيسية من مراحل المشروع (بدء الأعمال، تغيير جوهري في نطاق المشروع أو الأطراف المعنية، مرحلة التشغيل)؛
 - بناءً على توصيات محددة صادرة عن المانحين أو السلطات المحلية؛
 - بناءً على ردود الفعل الميدانية أو ظهور مجموعات أو قضايا جديدة.
- ستتولى شركة Qair إجراء التحديثات وستتم المصادقة عليها من قبل المؤسسات المختصة. وسيتم توزيع نسخة محدثة بشكل منهجي على الأطراف المعنية.

8 التنظيم والمسؤوليات

يعتمد التنفيذ الفعال لخطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) على توزيع واضح للأدوار والمسؤوليات بين مختلف الأطراف المشاركة في المشروع. تم تحديد هيكل حوكمة لضمان التنسيق والمتابعة والتكيف المستمر لعملية الإشراك.

8.1 هيكل حوكمة خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP)

يقود خطة إشراك الأطراف المعنية (PEPP) شركة Qair Tunisia، من خلال خبيرها البيئي والاجتماعي (E&S)، بدعم من مستشار بيئي/اجتماعي وخبير في مجال الاتصال فيما يتعلق بالجوانب الفنية والتشاركية. تشارك السلطات المحلية (الولاية، الوفد، البلدية) بنشاط في التنفيذ الميداني، بصفتها جهات مؤسسية وسيطة وميسرة للحوار المجتمعي.

8.2 توزيع المسؤوليات

المسؤوليات الرئيسية في إطار برنامج PEPP	الجهة الفاعلة
<ul style="list-style-type: none"> - الإشراف العام على تنفيذ برنامج PEPP - حشد الموارد اللازمة - التنسيق مع الأطراف المعنية الوطنية والدولية - إدارة آلية معالجة الشكاوى - الإشراف على الاتصال والشفافية 	<p>Qair Tunisia (المطور)/ خبير في مجال البيئة والمجتمع في Qair</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تقديم الدعم الفني لتنفيذ برنامج PEPP - تنظيم وإدارة المشاورات المجتمعية - إنتاج مواد اتصال ملائمة - متابعة مؤشرات أداء برنامج PEPP - تقديم تقارير دورية إلى المانحين والمطور 	<p>خبير في مجال البيئة والمجتمع في Qair /مستشار بيئي/اجتماعي) / خبير في مجال الاتصال</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تقديم الدعم اللوجستي للأنشطة الميدانية - المشاركة في الاجتماعات المؤسسية - تسهيل التواصل مع المجتمعات المحلية - نقل الملاحظات أو التعليقات الواردة محلياً - دعم نشر المعلومات في المناطق المعنية 	<p>السلطات المحلية (المحافظة، الوفد، البلدية)</p>

البند	النشاط	المسؤول	الموعد / التكرار	الكمية	الوحدة	التكلفة التقديرية للوحدة (بالدولار الأمريكي)	التكلفة الإجمالية التقديرية (دينار تونسي)
تعزيز القدرات	دورات تدريبية موجهة لفريق E&S Qair والجهات الفاعلة المحلية حول تنفيذ PEPP و MGP	فريق E&S Qair / مستشار	بعد المصادقة على خطة PEPP	1	جلسة	5000 دولار أمريكي	15,500 دينار تونسي
تطوير أدوات الاتصال	وضع خطة وأدوات الاتصال (الميثاق البصري، والملصقات، والوسائط السمعية/البصرية)	مستشار في مجال الاتصال	طوال مدة المشروع	1	الدراسة	15,000 دولار أمريكي	46,500 دينار تونسي
الإعلان المحلي (الراديو/الصحف)	بث إعلانات باللهجة المحلية على راديو قفصة والصحافة الإقليمية	مستشار اتصالات / قير	1 سنة	1	مبلغ إجمالي	4000 دولار أمريكي	12,400 دينار تونسي
توزيع المواد	الطباعة والتوزيع المادي والرقمي لمواد PEPP و MGP	مستشار الاتصالات	طوال مدة المشروع	1	سعر ثابت	3000 دولار أمريكي	9,300 دينار تونسي
متابعة وتقييم برنامج PEPP	صياغة ونشر تقارير متابعة برنامج (PDF) PEPP	مستشار E&S Qair	دورتان سنويتان	2	دراسة	5000 دولار أمريكي	31,000 دينار تونسي
تنفيذ آلية إدارة الشكاوى	إنشاء آلية إدارة الشكاوى (صناديق، استمارات، أرقام، موظفين)	فريق Qair / مستشار PEPP	مرحلة ما قبل البناء	1	سعر ثابت	10,000 دولار أمريكي	31,000 دينار تونسي
المجموع التقديري						42,000 دولار أمريكي	145,700 دينار تونسي

المرفقات
الملحق 1: محاضر الاجتماعات، وقوائم الحضور، والصور الملتقطة

محضر اجتماع وفد قصر

المكان: وفد القصر - قفصة	تاريخ الاجتماع: 2025/04/17 وقت الاجتماع: 9:15
قائمة المشاركين	
المنظمة	الجهة
ASF Consulting	UTAP
	بلدية القصر
	المجلس الإقليمي
	مندوب بلدية القصر
	عمدة القصر
(جدول الأعمال)	
<ul style="list-style-type: none"> • الترحيب الرسمي من قبل السيد المحافظ • عرض مكتب ASF ودوره • شرح دراسات الأثر البيئي والاجتماعي (EIES) وCPR • تقديم الفريق • مناقشة الآثار المحتملة للمشروع • تنظيم الزيارة الميدانية • تبادل الآراء مع الأطراف المعنية 	
(النقاط التي تمت مناقشتها)	
<ul style="list-style-type: none"> • رحب السيد المحافظ بالفريق ودعا إلى بدء الاجتماع. • قدمت مديرة ASF المكتب، موضحةً: • دوره في إطار المشروع، • ما هي دراسة الأثر البيئي والاجتماعي (EIES)، • تعريف CPR، • التأثيرات المحتملة للمشروع وأهمية الزيارة الميدانية لتقييمها بشكل أفضل. • تم تقديم فريق ASF بإيجاز. • اقترحت مديرة ASF الذهاب مباشرة إلى الميدان لفهم أفضل. • تحدث المندوب المحلي ليؤكد أن هذا المشروع "صديق للبيئة"، ودعا الحاضرين إلى تقديم أنفسهم بدورهم. • كما أوضحت ASF أن نتائج الدراسات ستشارك مع السلطات المحلية، في إطار منطوق العمل التعاوني. • وتدخل خبير البيئة في ASF بتوضيح بسيط وواضح للمخاطر البيئية المحتملة المرتبطة بالمشروع. 	
(الإجراءات التالية)	
<ul style="list-style-type: none"> • القيام بزيارة ميدانية لمراقبة خصائص الموقع مباشرة. • الحفاظ على التواصل المستمر مع الأطراف المعنية المحلية. 	

المكان: محافظة قفصة	تاريخ ووقت الاجتماع: 2025/04/17 الساعة 15:00
قائمة المشاركين	
الجهة	الجهة
الأمينة العامة لمحافظة قفصة	رئيس المشروع، ASF consulting
مجموعة الكيماويات	الصحة العامة
بلدية القصر	المكتب الإقليمي للتنمية
جمعية IRADA القصر	المعهد الوطني للصناعات في قفصة
عضو في المجلس الإقليمي	CRDA مقاطعة سول
أميد القصر	مجال الدولة
أخصائي اجتماعي، ASF Consulting	رئيس اتحاد المزارعين في القصر
مهندس في مجال الطاقة المتجددة، ASF Consulting	متخصص في البيئة والسلامة، ASF Consulting
خبير بيئي، ASF Consulting	نظم المعلومات الجغرافية
مندوب المديلا	مندوب الكسار
الصحة العامة	ANDE
جدول الأعمال	
<ul style="list-style-type: none"> • عرض عام لمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة. • سياق وأهداف المشروع في إطار الخطة التونسية للطاقة الشمسية. • عرض موقع المشروع وخصائصه التقنية الرئيسية. • مشاركة من ASF Consulting، مكتب الدراسات المسؤول عن التقييم البيئي والاجتماعي، لتقديم نهج التقييم البيئي والاجتماعي (EIES) وشرح عملية التشاور. • التشاور وجمع آراء وملاحظات وتوقعات الأطراف المعنية الحاضرة. • الرد على الأسئلة والمخاوف التي أثيرت خلال الجلسة. • جمع بيانات الاتصال الخاصة بالأطراف المعنية لضمان المتابعة والتواصل. 	
النقاط التي تمت مناقشتها	
<ul style="list-style-type: none"> • افتتاح الجلسة من قبل الأمانة العامة لمحافظة قفصة • عرض مشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في أغيلة (وفد قصر، محافظة قفصة)، وأهدافه ومكوناته ومراحله ومساحته الإجمالية من قبل مديرة ASF • تحديد المناطق المعنية بالمشروع وتوضيح مدى قربها من الموقع. • مناقشة الوضع العقاري: تمت الموافقة بالفعل على ثلاث قطع أراضي للمشروع، أما القطعة الرابعة فهي لا تزال قيد المعالجة الإدارية () → ضرورة التحقق من وضعها أو الحصول على الموافقة الرسمية. • المخاوف المتعلقة بالوديان القريبة من الموقع (وادي باياش، وادي الملا): ضرورة تحديث الدراسة الهيدرولوجية ودراسة مخاطر الفيضانات للتأكد من أن الموقع غير معرض للمخاطر (الجريان السطحي، الفيضانات، التآكل...). 	

<ul style="list-style-type: none"> • مناقشة حول التراث الأثري: ضرورة التحقق من المعهد الوطني للتراث (INP) للتأكد من أن الموقع لا يحتوي على أي عناصر أثرية حساسة قد تعرقل المشروع أو تؤثر عليه. • التأثير التراكمي مع المجموعة الكيميائية التونسية (GCT): أشارت المجموعة الكيميائية التونسية إلى دراسات الأثر والتلوث الجارية في المنطقة المجاورة، واقتُرحت الاستفادة من هذه الدراسات لتحديد أي مخاطر تراكمية أو تلوث متبادل محتمل مرتبط بقرب المواقع الصناعية. • الصحة والسلامة: طُرِح سؤال حول وجود أو عدم وجود مرافق صحية قريبة من الموقع للعمال خلال مرحلة البناء. • البديل التقني الذي يجب النظر فيه: ضرورة أخذ مسار نقل الكهرباء في الاعتبار في الدراسة البديلة للمشروع، والتحقق من طرق الوصول وحالتها، ولا سيما المسار الذي يمتد على طول منطقة السكك الحديدية: التنسيق مع STEG: • الحاجة إلى تأكيد مسار وخصائص الخطوط الكهربائية القائمة أو المخطط لها مع STEG لتجنب أي تداخل. • التحليل الاجتماعي والاقتصادي المحلي: أهمية جمع الإحصاءات الاجتماعية والاقتصادية (البطالة، الوصول إلى الخدمات، الفقر، إلخ) من أجل إعطاء الأولوية لإجراءات المسؤولية الاجتماعية للشركات (RSE) التي تتناسب مع احتياجات المجتمعات المحلية.
<p>الإجراءات التي يجب اتخاذها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إجراء حوار مباشر مع الهيئات المعنية لجمع المعلومات المتعلقة بالمتطلبات المحددة للأطراف المعنية واحتياجات المشروع. • تنظيم اجتماعات محددة الأهداف مع مختلف الأطراف المعنية (الإدارات والمؤسسات والجهات الفاعلة المحلية) من أجل تعزيز فهم السياق.

محضر اجتماع مع SNCFT Gafsa

المكان: SNCFT قفصة	تاريخ الاجتماع: 2025/04/18 وقت الاجتماع: 9:30
قائمة المشاركين	
الجهة	
SNCFT قفصة	
رئيس المشروع ASF Consulting	
أخصائي اجتماعي ASF Consulting	
(جدول الأعمال)	
<ul style="list-style-type: none"> لقاء مع المهندس المدني التابع لفرع SNCFT في قفصة. مناقشة حول مشروع QAIR والاستخدام المؤقت لمجال السكك الحديدية. تبادل الوثائق الفنية والإدارية المتعلقة بالمشروع. توضيح الإجراءات التي يجب اتخاذها بخصوص توثيق زيارة عام 2023. 	
(النقاط التي تمت مناقشتها)	
<ul style="list-style-type: none"> أوضح لنا المهندس المدني في دائرة قفصة أن مشروع QAIR تواصل مع SNCFT في عام 2023 للحصول على استخدام مؤقت لأراضي السكك الحديدية. وقد اقترحت SNCFT شغلاً مؤقتاً، لكن QAIR اعتبرت الرسوم المطلوبة مرتفعة جداً. وقد زدنا المهندس بأرقام دقيقة بشأن هذا الاقتراح. وقد تم إرسال عدة وثائق إلينا: <ul style="list-style-type: none"> القانون رقم 74 المتعلق بالسكك الحديدية، علامات الكيلومترات أو نقاط الكيلومترات للخط 14، ملف KMZ يمثل منطقة DPCF الخاصة بالحقوق السككية. واتفقتنا على الحصول أيضاً على وثيقة الزيارة التي قامت بها QAIR في عام 2023. 	
(الإجراءات المطلوب اتخاذها)	
<ul style="list-style-type: none"> الحصول من QAIR على الوثيقة الرسمية للزيارة التي تمت في عام 2023. دراسة الوثائق المقدمة (القانون 74، علامات الكيلومترات، ملف KMZ) لفهم القيود المرتبطة بالمشروع بشكل أفضل. 	

محضر اجتماع مع الإدارة الإقليمية للممتلكات العامة

المكان: المديرية الإقليمية للممتلكات العامة	تاريخ الاجتماع: 18 - 04 - 2025 وقت الاجتماع: 11:30
قائمة المشاركين	
الجهة	
المديرية الإقليمية للممتلكات العامة	
مساح - الإدارة الإقليمية للممتلكات العامة	
رئيس المشروع ASF Consulting	
أخصائي اجتماعي ASF Consulting	
نظام المعلومات الجغرافية ASF Consulting	
(جدول الأعمال)	
<ul style="list-style-type: none"> • زيارة إلى مكتب إدارة أملاك الدولة في قفصة. • مناقشة حول قطع الأراضي المعنية بمشروع QAIR. • تبادل المعلومات حول الوضع العقاري وتسليم الوثائق. 	
(النقاط التي تمت مناقشتها)	
<ul style="list-style-type: none"> • قدمت إدارة أملاك الدولة عرضاً عن الوضع العقاري للأراضي التي يمر بها المشروع. • وأشير إلى أن العديد من قطع الأراضي المعنية تندرج ضمن الأراضي الجماعية المملوكة لمجموعات قبلية مختلفة تُعرف باسم «أرش». • وتخضع بعض الأراضي لنزاعات بين مجموعات قبلية مختلفة، مما قد يعقد عملية تسوية أوضاع ملكية الأراضي. • وأشير إلى أن خط الكهرباء المستقبلي سيمر فوق بعض هذه الأراضي الجماعية. • ويعبر جزء من المسار أراضي محددة مملوكة لأحد مجموعات "أرش"، مما يتطلب اهتماماً خاصاً. • ولدعم هذه المعلومات، قدمت إدارة أملاك الدولة الوثائق التالية: <ul style="list-style-type: none"> ○ ملف KMZ يحدد مواقع القطع المعنية، ○ خريطة طبوغرافية للمنطقة، ○ صورة لمخطط تفصيلي للقطع. 	
(الإجراءات المطلوبة اتخاذها)	
<ul style="list-style-type: none"> • تحليل ملف KMZ والخريطة الطبوغرافية وخريطة قطع الأراضي لتحديد قطع الأراضي المعنية والمناطق التي قد تنشأ فيها نزاعات بدقة. • التحقق من الوضع القانوني للأراضي المارة، ولا سيما الأراضي الجماعية وأراضي الأرش • إعداد خرائط تفصيلية تدمج البيانات العقارية لتسهيل إجراءات التسوية والتشاور. 	

محضر اجتماع CRDA CES

المكان: إدارة حفظ المياه والتربة		تاريخ وقت الاجتماع: 2025/04/18 الساعة 10 صباحاً
قائمة المشاركين		
المنظمة	الجهة	
ASF Consulting	عضو في المجلس الإقليمي لغفصة	
ASF Consulting	فنية رئيسية في منطقة قصر مديلة	
ASF Consulting	فني في مركز الدراسات والبحوث في قفصة	
	رئيس قسم CES	
جدول الأعمال		
<ul style="list-style-type: none"> عرض عام لمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة. عرض موقع المشروع وخصائصه التقنية الرئيسية. مشاركة من ASF Consulting، مكتب الدراسات المسؤول عن التقييم البيئي والاجتماعي، لتقديم نهج التقييم البيئي والاجتماعي (EIES) وشرح عملية التشاور. التشاور وجمع آراء وملاحظات وتوقعات الدائرة CES الرد على الأسئلة والمخاوف التي أثيرت خلال الجلسة جمع البيانات 		
التقاط التي تمت مناقشتها		
<ul style="list-style-type: none"> افتتاح الجلسة من قبل رئيس منطقة CES. عرض تفصيلي لمشروع الطاقة الشمسية الذي تقوده شركة Qair، وإطار التمويل الذي توفره البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (BERD)، ومهمة شركة ASF Consulting في إعداد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (EIES) أسئلة طرحتها الإدارة حول طريقة تشغيل المحطة، وسياسة الاستثمار التي تتبعها BERD، وعدد الوظائف التي سيتم إنشاؤها، لا سيما خلال مرحلة الإنشاء. وأوضح أحد المسؤولين أن هذا هو أول مشروع من نوعه في منطقة قفصة، مما يجعله مبتكراً بشكل خاص. تم تقديم شرح للوظائف التي تم توفيرها خلال مرحلة الإنشاء (اليد العاملة المحلية، التعاقد من الباطن، إلخ). تم الحصول على تأكيد بأن ONAS لا تصب في وادي الملا، مما يزيل خطر التلوث غير المباشر للموقع. ونظراً لأن رئيس الإدارة والفني الرئيسي قد عُيّن مؤخرًا، فإنهما لا يمتلكان بعد جميع البيانات التاريخية عن المنطقة. لا توجد أي دراسة أو عمل مسجل في هذا الاتجاه يتعلق بالحماية من مخاطر فيضان وادي باياش. تم تطبيق ممارسة الحد من التآكل باستخدام التراب في السنوات التي أعقبت فيضان عام 1990 في قفصة، ولكن لم يتم الاحتفاظ بأي أعمال نشطة في الأرشيف. ووفقاً لمعرفتهم الحالية، لا تعتبر منطقة المشروع معرضة لخطر الفيضانات. يقع حوض وادي باياش في الأراضي الجزائرية، مما يعقد الإدارة المحلية المباشرة. إشارة إلى وجود خرائط في مكتب رئيس الدائرة توضح مناطق تثبيت الكثبان الرملية لمكافحة الرمل. 		

محضر اجتماع CRDA الدائرة التربة

المكان: CRDA-مقاطعة سول		تاريخ ووقت الاجتماع: 2025/04/17 الساعة 15:00
قائمة المشاركين		
المنظمة	الجهة	
مهندس في مجال الطاقة المتجددة	خبير بيئي، ASF consulting	
CRDA-مقاطعة سول	متخصص في البيئة والسلامة	
	عضو في المجلس الإقليمي	
جدول الأعمال		
<ul style="list-style-type: none"> • عرض عام لمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة. • عرض موقع المشروع وخصائصه التقنية الرئيسية. • مشاركة من ASF Consulting، مكتب الدراسات المسؤول عن التقييم البيئي والاجتماعي، لتقديم نهج التقييم البيئي والاجتماعي (EIES) وشرح عملية التشاور. • التشاور وجمع الآراء والملاحظات وتوقعات رئيس منطقة CES • الرد على الأسئلة والمخاوف التي أثيرت خلال الجلسة. 		
النقاط التي تمت مناقشتها		
<ul style="list-style-type: none"> • افتتح مدير منطقة Sol الجلسة. • وصف المشروع وسياق تدخل ASF Consulting • لم يكن المدير على علم بطلب الترخيص الخاص بالقطعة الرابعة. • قراءة وثيقة الترخيص الأولية المتعلقة بقدرة 100 ميغاوات (للقطع الثلاث الأولى). • مناقشة حول الاستخدام الزراعي للأرض والمناطق المحظورة التي قد تعرقل الحصول على الترخيص. • لا يزال وضع منطقة الحماية قيد المراجعة. • الخريطة التي عُرضت خلال الاجتماع مع إدارة الغابات لم يتم التصديق عليها. • الخريطة المرجعية الرسمية هي تلك التي تعود إلى عام 1988، وقد تم توجيه طلب إلى قير لإرسالها. • تم تأكيد الاستخدام الزراعي للقطعة الرابعة. • أُبديت تحفظات بشأن مخاطر الفيضانات وقرب الطريق العام (DPH) التي يجب تحليلها من أجل الحصول على الترخيص. • يجب الحفاظ على الطابع الزراعي للأرض رغم تنفيذ المشروع. • لا توجد اعتراضات من الإدارة على مسار خط الجهد العالي (HT) الذي يمر عبر أراضي جماعية مخصصة للزراعة. • تخضع خطوط الجهد العالي لنفس الإجراءات والمتطلبات التي تخضع لها قطع الأراضي (سجلات الأراضي، والتراخيص، وما إلى ذلك). • وقد لوحظ أن الطلبات المقدمة من شركة "قير" لا تشمل سوى القطع الثلاث الأولى، ويجب استكمال الطلبات المتعلقة بالقطعة الرابعة وخط الجهد العالي. • إذا كان المشروع ينطوي على خطر التعرية، فيجب اتخاذ تدابير تصحيحية. • تتولى إدارة الغابات الاختصاص فيما يتعلق بالأسوار الخشبية (ganivelles) وتدابير مكافحة الرمل، والتي يمكن رؤيتها على الخرائط الموجودة في مقر CES. 		
الإجراءات المطلوب اتخاذها		
<ul style="list-style-type: none"> • يجب وضع خريطة زراعية بالاشتراك مع تحديد محيط واضح للموقع • سيكون رئيس الدائرة نقطة الاتصال لدينا • سيتم إرسال بريد إلكتروني من فريق الخبراء في ASF Consulting يحدد الطلبات المحددة لرئيس الدائرة • سيتم تزويد المقاطعة بتوضيح بشأن حالة الترخيص الخاص بالقطعة الرابعة 		

محضر اجتماع CRDA (المديرية الإقليمية للغابات)

المكان: مديرية الغابات	تاريخ ووقت الاجتماع: 2025/04/17 الساعة 15:00
قائمة المشاركين	
الجهة	الجهة
مهندس في مجال الطاقة المتجددة	خبير بيئي، ASF consulting
مدير إدارة الغابات	متخصص في البيئة والسلامة
	عضو في المجلس الإقليمي
جدول الأعمال	
<ul style="list-style-type: none"> • عرض عام لمشروع محطة الطاقة الكهروضوئية في قفصة. • عرض موقع المشروع وخصائصه التقنية الرئيسية. • مشاركة من ASF Consulting، مكتب الدراسات المسؤول عن التقييم البيئي والاجتماعي، لتقديم نهج التقييم البيئي والاجتماعي (EIES) وشرح عملية التشاور. • استشارة وجمع الآراء والملاحظات وتوقعات رئيس الإدارة الإقليمية للغابات • الرد على الأسئلة والمخاوف التي أثيرت خلال الجلسة. 	
النقاط التي تمت مناقشتها	
<ul style="list-style-type: none"> • افتتح المدير الإقليمي للغابات (قفصة) الجلسة • وصف المشروع والسياق ومهمة ASF Consulting بصفتها مكتب دراسات بيئية واجتماعية • مناقشة موجزة حول الغطاء النباتي الموجود في موقع المشروع • أشارت الإدارة إلى عدم وجود أي اعتراض أو تحفظات بشأن موقع المشروع. 	

المكان: المعهد الوطني للصناعات (INP) - قفصة	تاريخ الاجتماع: 18 - 04 - 2025 وقت الاجتماع: 15:00
قائمة المشاركين	
الجهة	
المعهد الوطني للصناعات (INP)	
أخصائي اجتماعي ASF Consulting	
أخصائي في مجال البيئة والمجتمع في ASF Consulting	
SIG ASF Consulting	
(جدول الأعمال)	
<ul style="list-style-type: none"> • زيارة إلى المعهد الوطني للتراث (INP) - فرع قفصة. • التحقق من وجود أي آثار تاريخية في موقع المشروع وتحت مسار خط الكهرباء. • مناقشة حول الوصول إلى البيانات المتعلقة بالتراث. 	
(النقاط التي تمت مناقشتها)	
<ul style="list-style-type: none"> • تم تبادل الآراء مع المسؤول عن حفظ التراث في المعهد الوطني للتراث في قفصة للحصول على معلومات حول احتمال وجود آثار أو مواقع محمية في المنطقة المعنية بالمشروع. • وأوضح المسؤول أنه، بسبب الإجراءات الداخلية وسياسة سرية البيانات، لم يكن بإمكانه مشاركة المعلومات المطلوبة مباشرة. • وأشار إلى أنه يجب تقديم طلب رسمي للوصول إلى البيانات المتعلقة بالآثار والمواقع التراثية. • ونتيجة لهذه القيود، تقرر الحصول مباشرة من المعهد الوطني للآثار في تونس على سجلات المعالم الأثرية في قفصة، من أجل تسريع الحصول على المعلومات اللازمة. 	
(الإجراءات المطلوبة اتخاذها)	
<ul style="list-style-type: none"> • الحصول على ملفات المعالم الأثرية في قفصة من المعهد الوطني للآثار في تونس. • تحليل السجلات للتأكد من عدم وجود قيود تراثية كبيرة على مسار المشروع. 	

المكان: ولاية قفصة	تاريخ ووقت الاجتماع: 2025/11/20 الساعة 15:00
قائمة المشاركين	
الجهة	الجهة
رئيس مشروع ASF Consulting	الأمينة العامة لمحافظة قفصة
مجموعة كيميائية	الصحة العامة
المديرية الإقليمية للصحة في قفصة	مندوب القصر
وزارة الزراعة	مندوب المديلا
بلدية القصر	المكتب الإقليمي للتنمية
جمعية إيرادا القصر	المعهد الوطني للزراعة في قفصة
عضو في المجلس الإقليمي	CRDA دائرة سول
أمد القصر	مجال الدولة
جمعية إرادة	رئيس اتحاد المزارعين في القصر
مهندس في مجال الطاقة المتجددة، ASF Consulting	متخصص في البيئة والسلامة، ASF Consulting
خبير بيئي، ASF Consulting	المديرية الإقليمية للشؤون الاجتماعية
SNCFT قفصة	الأمين العام لبلدية مديلة
الصحة العامة	ANPE قفصة
رئيس محطة STEG	مدير مدرسة الواحة الابتدائية
شركة STEG قفصة	المجلس الإقليمي
ONAS قفصة	اتحاد المزارعين
مزرعة الدولة	بلدية القصر
جدول الأعمال	
اجتماع استشاري عام للأطراف المعنية	
- ملخص موجز للمشروع	
- ورشة عمل لعرض نتائج المشروع، وتقديم النتائج الرئيسية للدراسة البيئية والاجتماعية التي أجراها فريق ASF Consulting.	
- مناقشة حول التزامات كل جهة معنية	
النقاط التي تمت مناقشتها	
<ul style="list-style-type: none"> ● كلمة افتتاحية من الأمين العام لمحافظة قفصة. ● إعلان من قبل شركة Qair: من المقرر بدء الأعمال في الربع الأول من عام 2026، في موعد أقصاه مارس 2026. ● عرض قدمته ASF Consulting: <ul style="list-style-type: none"> ○ تذكير بالمشروع والعناصر الفنية ○ عرض جدول الأعمال ○ هدف اجتماع عرض النتائج ○ النتائج الرئيسية والتحديات البيئية والاجتماعية ○ التأثيرات والتدابير ○ القوى العاملة واللوجستيات ○ مشاركة الأطراف المعنية 	

- مداخلة مندوب القصر:
- يؤكد على وجود علاقة وثيقة مع قير (زيارات ميدانية مشتركة).
- أسئلة حول:
 - نقل العمال: توضح شركة قير أن شركات المقاولات هي التي ستتولى ذلك، وليس شركة قير.
 - طريق الوصول: إنه موجود بالفعل؛ وتعترم شركة "قير" فقط تحسينه.
 - طلب تعبيد الطريق.
- أسئلة تتعلق بالشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية (SNCF):
- الترخيص قيد الدراسة من قبل الوزارة.
- خلاف حول المبلغ المطلوب مقابل حق المرور:
 - تطالب SNCF بحوالي 200,000 دينار تونسي سنويًا.
 - تعتبر شركة Qair هذا المبلغ مبالغًا فيه لأن المشروع يخدم المصلحة العامة.
 - يذكر ممثل الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية أن هذا المبلغ ناتج عن تقييم إدارة أملاك الدولة وأن أي تخفيض له قد يُنظر إليه على أنه "فساد".
- تسييج الموقع: تؤكد شركة "قير" أن المحطة ستكون مسيجة بالكامل بأسلاك شائكة.
- الجدول الزمني: تذكير بالمراحل المتبقية (اتفاق التمويل، تقديم طلب ترخيص البناء، عرض الموضوع على المجلس الأعلى للإدارة...).
- اقتراح مسار مواز لخط STEG الحالي → يوضح قير أن ذلك غير ممكن بسبب نزاع على ملكية الأراضي بين عشرينين في هذه المنطقة.
- التدخلات المؤسسية:
- مندوب مدحيلة: ستسهل الدولة الإجراءات، ولن يتمكن أي طرف من عرقلة العملية إذا كانت إرادة الدولة واضحة.
- مندوب القصر: يذكر بالرسوم البلدية الإلزامية، بغض النظر عن الضمانات الوزارية.
- CRDA: أسئلة حول مصدر المياه وتخطيط المناظر الطبيعية (زراعة - "تشمير") → يؤكد قير أن هذه العناصر مدرجة في ملف رخصة البناء.
- مناقشة حول قانون "المناولة" (القانون الذي ينظم التعاقد من الباطن):
 - يوضح قير أن هذا القانون يتعلق بشكل أساسي بالمقاولين من الباطن وعمالهم، وليس بقير مباشرة.
 - ويضمن أن جميع العمال سيتم تسجيلهم.
- مدير مدرسة «الواحة» الابتدائية:
 - يؤكد القبول العام للمشروع.
 - يقترح ربط المدرسة بمحطة الطاقة الشمسية.
- يذكر قير بأن المشاريع تتضمن ميزانية مجتمعية (المسؤولية الاجتماعية للشركات)
 - التجديدات،
 - والمشاريع الصغيرة،
 - دعم المدارس،
 - إجراءات محلية أخرى.
- اقتراح بتزويد الإضاءة العامة بالطاقة عبر المحطة.
- ستتولى مكاتب التوظيف عملية التوظيف لمرحلة البناء.
- تذكر شركة "قير" بالحالة الطارئة الوطنية في مجال الطاقة: عجز بنسبة 63% + انقطاعات في التيار الكهربائي، ودعوة لتجنب أي تأخير.
- نهاية الاجتماع:
- طلب وضع خطة عمل وبرنامج أنشطة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في قير.
- كلمة ختامية من الأمين العام لمحافظة قفصة.

الإجراءات التي يجب اتخاذها

- تكون جميع الأطراف المعنية تحت تصرف المشروع لتوضيح المشاكل وتسريع الإجراءات
- الشروع في الإجراءات في أقرب وقت ممكن لتجنب التأخير

الملحق 2: استمارة تقديم الشكوى

التاريخ:

.....

أعدادها:

.....

رقم الشكوى:

.....

الشاكى:

.....

عنوان الإقامة:

.....

رقم الهاتف:

.....

سبب الشكوى (وصف تفصيلي):

.....

المكان المعني بالشكوى:

.....

تصنيف الشكوى (ضع علامة في المربع المناسب)

شكوى

نسيان في الجرد

التقييم الذي تم إجراؤه لا يرضيني

لم أحصل على التعويض المتوقع

خطأ في الجرد

تسببت الأعمال في إلحاق أضرار بمحاصلي

ملاحظة

اقتراح/طلب

هل تم تقديم هذه الشكوى من قبل على موقع SS أو عبر قناة أخرى؟

نعم لا

هل تم بالفعل إحالة الشكوى إلى القضاء؟

نعم لا

متابعة الشكوى (يرجى تدوين مراحل المعالجة)

.....

.....

توقيع مقدم الشكوى:

تاريخ التوقيع:

توقيع XXXX الذي تلقى الشكوى:

تاريخ التوقيع:

الملحق 3: نموذج إغلاق الشكوى

رقم الشكوى:

تاريخ تقديم الشكوى:

أعدّها:

المشتكي:

عنوان الإقامة:

رقم الهاتف:

سبب الشكوى (وصف تفصيلي):

المكان المعني بالشكوى:

الرد المقدم:

هذا الرد:

- يرضيني تمامًا. في هذه الحالة، يتم إغلاق الشكوى في التاريخ في المكان
 أنا غير راضٍ عن الوضع. وبالتالي، أرغب في اللجوء إلى القضاء أو إلى السلطات المختصة."

توقيع XXXX: تاريخ التوقيع:

توقيع الشاكي: تاريخ التوقيع:

الملحق 4: استمارة تسجيل الشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

1. معلومات عامة

رقم تسجيل الشكاوى: [يملأه المسؤول]

تاريخ الاستلام: [اليوم/الشهر/السنة]

قناة الاستلام:

الهاتف

البريد الإلكتروني

صندوق البريد

اجتماع مجتمعي

آخر: _____

2. معلومات عن المشتكي (اختياري للحفاظ على السرية)

الاسم واللقب: [إذا اختار المشتكي الكشف عن هويته]

الجنس: ذكر أنثى آخر: _____

بيانات الاتصال (الهاتف/البريد الإلكتروني): [اختياري]

العمر (تقريباً): _____ سنة

الحالة الاجتماعية:

طرف متضرر مباشر

شاهد

ممثل مجتمعي

آخر: _____

3. طبيعة الشكاوى

نوع الحادثة المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (ضع علامة على جميع الخيارات ذات الصلة):

التحرش اللفظي

التحرش الجسدي

التحرش الجنسي

الاستغلال أو الاعتداء الجنسي

الزواج المبكر/القسري

آخر: _____

مكان الحادث: _____

التاريخ المتوقع للحادث: [اليوم/الشهر/السنة أو تاريخ تقريبي]

4. وصف الشكاوى

ملخص الوقائع:

[اشرح بإيجاز الموقف كما وصفه المشتكي.]

هوية الشخص المشتبه بمسؤوليته (إن كانت معروفة ورغب الشاكي في ذلك):

[اسم أو دور/منصب الشخص المعني، إن أمكن.]

5. مستوى السرية (يتم تأكيده مع المشتكي)

سري تماماً (لا يتم الكشف عن أي معلومات قابلة للتعريف).

سري جزئياً (يمكن مشاركة بعض المعلومات لأغراض التحقيق).

غير سري (يمكن مشاركة جميع المعلومات).

6. الإجراء الفوري

الإجراء المتخذ عند استلام الشكاوى:

التسجيل في النظام.

- إحالتها إلى آلية إدارة الشكاوى.
 إحالة إلى خدمة المساعدة (النفسية/القانونية).
 أخرى: _____

7. المتابعة والحل
المسؤول عن المتابعة: [الاسم/المنصب]
التدابير المقررة للحل:
[أدرج الخطوات المقترحة، مثل التحقيق، الوساطة، مساعدة مقدم الشكاوى، إلخ.]
الحالة الحالية للشكاوى:
 قيد المعالجة
 تم حلها
 أحيلت إلى آلية مستقلة
 أخرى: _____
تاريخ إغلاق الشكاوى: [اليوم/الشهر/السنة]

الملحق 5: سجل الشكاوى

حالة الشكاوى	المسؤول عن المتابعة	المتابعة	مؤهل/غير مؤهل	إبلاغ عن الشكاوى	المكان المعني بالشكاوى	طبيعة الشكاوى	رقم الهوية	المشتكي	تاريخ التسجيل الأول