



# مشروع ليكيلا الشمالي لطاقة الرياح

اجراءات التجاوب المجتمعي

## قائمة المحتويات

1.....	مشروع ليكيلا الشمالي لطاقة الرياح
3.....	1. المقدمة
3.....	أ. نطاق العمل
4.....	2. اجراءات التجاوب المجتمعي
4.....	أ. تلقي تعليقات أصحاب المصلحة والمجتمع
5.....	ب. تسجيل وقرار الاستلام
5.....	ت. التقييم والتخصيص
6.....	ث. التحقيق
6.....	ج. الإستجابة
7.....	ح. اللجوء الى القضاء
7.....	خ. المتابعة والإغلاق
7.....	3. الأدوار والمسئوليات
8.....	4. التدريب
8.....	5. الرصد والابلاغ
9.....	6. ملحق (1) - إبلاغ اجراءات التجاوب المجتمعي
11.....	7. مرفق (2) - نموذج التعليقات

## 1. المقدمة

الغرض من إجراءات التجاوب المجتمعي (CFP) هو تحديد اجراءات عملية تلقي وفحص والاستجابة وانهاء المخاوف والقضايا والشكاوى أو المظالم التي تنشأ من المجتمعات المتضررة وأصحاب المصلحة الآخرين بطريقة عادلة ومتكاملة وفي الوقت المناسب. من المرجح أن ينتج عن مشروع انشاء، وتملك، وتشغيل محطة توليد الكهرباء من طاقة الرياح في خليج السويس ("المشروع") اهتماماً لدى أصحاب المصلحة والمجتمعات على المستوى الإقليمي والمحلي.

إذا تم تطبيقه بفعالية ، فيمكن أن تقدم اجراءات التجاوب مع أصحاب المصلحة أو المجتمعات شكلاً فعالاً من حيث التوقيت ويكون منخفض التكلفة لتسوية النزاعات مع جميع الأطراف المعنية. كما أن استخدامه كجزء لا يتجزأ من خطة إشراك أصحاب المصلحة في المشروع (SEP) يمكن أن يعزز العلاقات المحلية من خلال بناء الثقة ويمكن أن يكون له تأثير إيجابي على خطط الانشاء والجدول الزمنية والتكاليف ، وخاصة في الفترة التي تسبق الانشاء وأثناء مرحلة الانشاء والتي من المحتمل أن تنشأ خلالها قضايا أو شكاوى أو مظالم من أصحاب المصلحة المحليين وأعضاء المجتمع المحلي.

### أ. نطاق العمل

في حين أن هذه الإجراءات قائمة بذاتها ، إلا أنه ينبغي قراءتها واستخدامها بالاقتران مع خطة إشراك أصحاب المصلحة في المشروع. لذا فإن إشراك أصحاب المصلحة وإدارة التأثيرات الناتجة والتجاوب مع التظلمات من الأمور الداعمة والتي تساعد على بناء الثقة بين المشروع وجيرانه.

تم تصميم هذا الإجراء خصيصاً للاستخدام خلال مراحل التجهيز والبناء الخاصة بالمشروع ، إلا أنه سيتم مراجعته وتحديثه بانتظام لمراعاة التعليقات الواردة من أصحاب المصلحة من الجهات المعنية وتحديثه قبل بدء مرحلة التشغيل.

من أجل تحقيق أغراض هذه الإجراءات ، قد تتضمن "تعليقات المجتمع" ما يلي:

#### ■ مخاوف أو قضايا

**المخاوف أو القضايا هي أسئلة أو طلبات للحصول على معلومات أو تصورات عامة قد تكون أو لا تكون ذات صلة بتأثير أو حادث معين يخص المشروع.**

إذا لم يتم تناولها بشكل مرضي ، فقد تتحول المخاوف إلى شكاوى. على الرغم من أنه لا يتعين تسجيل المخاوف باعتبارها شكاوى رسمية ، إلا أنه يجب تدوينها والإشارة إليها بطريقة مناسبة (في نظام الإدارة) بحيث يمكن تحديد الاتجاهات الناشئة ومعالجتها من خلال مشاركة المجتمع قبل تصاعدها.

#### ■ الشكاوى أو التظلمات

**تشير الشكاوى أو التظلمات إلى ادعاءات عن حوادث محددة وعن أي ضرر أو أثر أو عدم رضا ناتج عن إجراءات تنفيذ المشروع أو الأعمال التي يقوم بها المقاول ، سواء كانت إجراءات أو أعمال متصورة أو فعلية. يتم تعريف مقدمي الشكاوى على أنهم أفراد أو منظمات يقدمون الشكاوى أو التظلمات من خلال هذه الإجراءات.**

قد تختلف الشكاوى والتظلمات من حيث الحجم والتعقيد و / أو الجدية.

لن يتم ارتباط أخذ أي تكاليف أو اتخاذ أي أسلوب عقاب بتقديم شكوى أو تظلم.

لا يغطي هذا الإجراء شكاوى القوى العاملة. توجد آلية منفصلة مطبقة لتظلمات القوى العاملة كجزء من خطة إدارة العمالة بالمشروع.

سوف يُطلب من المقاول الذى يقوم بتنفيذ أعمال الهندسة والمشتريات والانشاء (EPC) القيام بهذا الإجراء ، مع ضمان وجود إجراء واحد فقط لتعليقات المجتمع يغطي مشروع شركة ليكلا. في الوقت المناسب ومع بدء مطوري الموقع الآخرين في البناء ، قد تكون هناك حاجة لتطوير إجراءات أكثر تكاملاً وشمولية مع القائمين على تنفيذ المشاريع الآخرين.

## 2. إجراءات التجاوب المجتمعي

ونظراً لطبيعة وحجم المشروع وبعد أقرب مركز سكاني عن المشروع، فليس من المتوقع أن يكون هناك عدد كبير من التظلمات والشكاوى على مدى فترة عمر المشروع ، شريطة أن يتم إدارة الآثار المترتبة على المشروع بشكل ملائم ، و تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل مستمر.

من الأهمية بمكان أن يتم إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بإجراءات التجاوب المجتمعي (CFP) وأهدافها الرئيسية بشكل مستمر. وسيتم تنفيذ ذلك كجزء من خطة إشراك أصحاب المصلحة على أن يتم إبلاغه من خلال اجتماعات فردية مع المنظمات والسلطات المحلية وقادة المجتمع المحلي وأيضاً من خلال جلسات التشاور المجتمعي ووسائل التواصل الاجتماعية ولافقات التنبه. ونورد المزيد من المعلومات عن جوانب طرق الاتصال في الملحق رقم 1.

نوضح ادناه الخطوط العريضة لإجراءات التجاوب المجتمعي



### أ. تلقي تعليقات أصحاب المصلحة والمجتمع

بالنظر إلى الطرق المتاحة التي يتلقى بها أصحاب المصلحة المحليون المعلومات وينقلونها بشكل أساسي ، فإن إجراءات التجاوب المجتمعي سيتخذ عدداً من نقاط الاتصال المختلفة لضمان قدرة جميع مجموعات أصحاب المصالح على التفاعل بفاعلية مع المشروع.

#### ▪ مقابلات وجهاً لوجه مع ممثلي المشروع

○ عادة ما يتلقى مسئول الاتصال المجتمعي التعليقات مباشرة بسبب وجودهم وأدوارهم داخل المجتمع ، ولكن قد تكون هناك مناسبات خلالها يمكن لموظفي المشروع الآخرين تلقي القضايا أو التظلمات.

#### ▪ عن طريق البريد الإلكتروني ، أو الرسائل القصيرة ، أو مكالمة هاتفية أو عبر موقعنا على شبكة الإنترنت

○ سيقوم المشروع بإنشاء بريد إلكتروني ورقم هاتف مخصصين لهذا الغرض ، لكي يمكن لأصحاب المصلحة استخدامهما لتسجيل تظلم أو قضية. سيتم إدارة ذلك من قبل ضابط اتصال مجتمعي مخصص لهذا الغرض ؛ وبالإضافة إلى ذلك ، يمكن تسجيل التظلم على موقع الشركة [www.lekela.com/contact](http://www.lekela.com/contact)

#### ▪ وسائل التواصل الاجتماعي

○ بالنظر إلى التزايد السريع في أعداد وسائل الإعلام الاجتماعية ، فإنه في حالة قيام المشروع بإنشاء صفحة محلية على فيسبوك (أو ما شابهها من وسائل الإعلام الاجتماعية ) ، فإن ذلك سيكون مصدراً هاماً للحصول على التعليقات في الوقت المناسب.

#### ▪ عن طريق مكتب الموارد المجتمعية للمشروع

○ سيقع مكتب الموارد المجتمعية داخل مدينة رأس غارب ويفتح خلال ساعات العمل العادية بحيث يتمكن أفراد المجتمع وأصحاب المصلحة من "التواجد" والتحدث مباشرة إلى ممثل المشروع. بالإضافة إلى مسئول الاتصال المجتمعي ، قد يكون الموظفون والمقاولون المتخصصون متاحين أيضاً للتحدث إلى أعضاء المجتمع المحلي في أوقات محددة سلفاً.

ربما يتم تلقي القضايا أو المظالم من أسماء غير معلومة أو جهات مجهولة ، ولكن سيتم التعامل مع جميع التعليقات بشكل سري ما لم يتفق مع صاحب الشكوى على خلاف ذلك. من الأهمية أن تدرك جميع الأطراف أن الإجراء الانتقائي ضد الشاكين لن يمر مرور الكرام.

سيتم ملئ نموذج التعليقات (راجع الملحق رقم 2) عند استلام القضية أو التظلم.

## ب. تسجيل وإقرار الاستلام

بمجرد اكتمال نموذج التعليقات ، وفي حالة حضور صاحب الشكوى ، فسيتم تقديم نسخة مكررة من النموذج (مع رقم تعريف / رقم قيد) إلى الفرد للاحتفاظ بها في سجلاته.

وعند تلقي رسالة بريد إلكتروني ، سيبسعى مسئول الاتصال المجتمعي إلى الحصول على أي تفاصيل إضافية ، وإكمال نموذج التعليقات وتصوير نسخة في المقابل (خلال 24 ساعة) إلى مقدم الشكوى.

عند تلقي مكالمة هاتفية ، سيتم إكمال نموذج التعليقات وإرسال رسالة نصية / رسالة قصيرة SMS إلى رقم هاتف جوال مقدم الشكوى لتأكيد الاستلام. ستشمل الرسالة القصيرة رقم التعريف / رقم القيد وكيف يمكن لصاحب الشكوى متابعة حاله قضيته أو شكواه.

لاحظ أن جميع المراسلات الخطية (سواء الداخلية أو الخارجية) المتعلقة بالتعليقات الواردة ستشير إلى رقم القيد المحدد.

## ت. التقييم والتخصيص

سيقوم ممثل المشروع المسئول عن تلقي التعليقات ، بإجراء تقييم سريع حول ما إذا كان:

(أ) يمكن معالجة القضية على الفور وإغلاقها على سبيل المثال ، استفسار بسيط عن توافر فرصة عمل – يجب التعامل على الفور مع الاستفسار والرد من خلال المعلومات المتاحة.

(ب) القضية تتطلب خبرة فنية متخصصة لحلها ، وفي هذه الحالة يجب أن تحال إلى الإدارة المختصة ؛ أو

(ت) القضية معقدة أو ذات طبيعة جنائية وتحتاج إلى تصعيد بدون تأخير.

في الحالات التي لا تقع فيها التعليقات ضمن نطاق إجراءات التجاوب المجتمعي (CFP)، قد ينطبق ما يلي:

نوع التعليق	خيارات للإحالة / إعادة التوجيه
لا تتعلق بالمشروع	■ مجلس مدينة رأس غارب أو منظمة مسؤولة
الشكاوى الكيدية	■ إذا تم تحديدها بعد التحقيق والتأكد من أنها شكوى كيدية ، فارجع إلى المدير العام أو أغلق القضية
قضايا المشاريع التعاقدية / التجارية	■ المدير العام أو إدارة العقود والمشتريات
قضايا التوظيف / العمال	■ إدارة الموارد البشرية أو مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC)
القضايا الجنائية / نزاهة العمل / الأخلاق	■ المدير العام

سيتم الانتهاء من التقييم المبدئي في غضون 24 ساعة ، وإذا أمكن ، يتم إغلاق القضية.

عندما يحدد التقييم الأولي أن الإحالة مطلوبة (إلى إدارة أخرى ، أو خبير فني أو مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC) ، فسيحدث ذلك في خلال 24 ساعة مع وضع مخططات زمنية واضحة للاستجابة الأولية أو الإغلاق. وحيثما يحدد التقييم المبدئي إجراء مزيد من التحقيقات ، فسيبدأ ذلك في خلال 48 ساعة.

### ث. التحقيق

قد تتطلب القضايا أو التظلمات القوية أو المعقدة تقنياً مزيداً من المعلومات أو التحقيقات من أجل دعم القرار المناسب. ستبدأ هذه العملية بالسعي لفهم إدراك صاحب الشكوى للقضايا وما يعتقد أنه يجب فعله حيالها. وعادة ، يكون مطلوباً القيام بفحص الحقائق والظروف ، ويمكن القيام بذلك عن طريق التشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين. في معظم الحالات ، يكون لدى الإدارة التي ترتبط بطبيعة القضية أو التظلم الخبرة التقنية ذات الصلة، وبالتالي سيتم تعيينها لإدارة التحقيق. قد يشمل فريق التحقيق ممثلين من إدارات أخرى أو من مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC). بالنسبة لبعض الأمور ، قد يكون من المناسب أيضاً تضمين ممثل من مجلس مدينة رأس غارب. حيثما أمكن ، سيتم إجراء التحقيق الأولي في خلال 10 أيام عمل. إذا كان هناك حاجة إلى مزيد من الوقت ، فسيتم إبلاغ صاحب الشكوى بذلك قبل انتهاء مدة 10 أيام المحددة. وفي خلال عملية التحقيق من المهم:

- أ. أن يتم توضيح العملية التي سيتم القيام بها ، والأطر الزمنية المعنية ، والأدوار والمسؤوليات وأي ميزانية مطلوبة؛
- ب. اتخاذ خطوات لبناء الثقة في عملية تقصي الحقائق (أي تكون شفافة)؛
- ت. إنشاء وتوثيق الحقائق؛
- ث. ضمان التنسيق بين فريق التحقيق والشاكي.

### ج. الاستجابة

تعد الاستجابات الواضحة والدقيقة للقضايا والشكاوى في الوقت المناسب من العناصر المهمة من أجل بناء الثقة في عملية التجاوب المجتمعي. كما يجب أن تكون عملية الاستجابة معقولة ومتناسبة مع القضية أو التظلم ومتناسبة مع المعايير الثقافية. نتائج أي تحقيق ستعلن القرار والرد المقترح. لتجنب أي تضارب في المصالح ، سيكون الطرف الذي يحقق في المشكلة مختلفاً عن الطرف الذي يوصي باستجابة المشروع. يجب الموافقة على القرار المقترح من قبل المدير العام لشركة ليكيبلا قبل التنفيذ. من المهم التأكد من أن استجابة المشروع تطابق أي معايير دولية ذات صلة ، لا سيما تلك التي تحمي حقوق الإنسان. يجب أن يعالج القرار المقترح السبب الجذري للمسألة أو التظلم لضمان أن يقلل ذلك من فرصة تكرارها. ستتم مناقشة نتائج التحقيق والاستجابة المقترحة مع مقدم الشكوى قبل إغلاقها بحيث تكون هناك فرصة لمناقشة الاقتراح. ومع ذلك، إذا ثبت أن إحدى القضايا أو التظلمات غير صحيحة ، فإن المشروع له ما يبرره في تقديم رد انفرادي في معالجة الشكوى. من المهم أن يكون أي قرار واتفاق (بما في ذلك بنود خطة التعامل) موثقين بشكل واضح وموقع عليه بالتوقيعات (أو بصمات الإبهام) من قبل كل من ممثل المشروع والشاكي. يجب أن يهدف المشروع إلى إغلاق جميع القضايا والتظلمات خلال 30 يوماً من تاريخ الاستلام. وحيث لا يكون ذلك ممكناً ، ينبغي الاتفاق على إطار زمني جديد مع صاحب الشكوى. يجب أن يحترم المشروع السرية في جميع الأوقات ، وأن يقبل اختيار مقدم الشكوى الإفصاح عن التفاصيل. يجب أن يأخذ المشروع في الاعتبار الآثار المترتبة على ذلك إذا اختار القيام بذلك. حيثما أمكن ، يمكن نشر الإجراءات المتفق عليها من خلال وسائل التواصل الاجتماعية أو لافتات التنبيه المجتمعية أو الأنشطة التي يشارك فيها أصحاب المصلحة.

## ج. اللجوء الى القضاء

في حالة كون القرار المقترح غير مقبول بالنسبة لصاحب الشكوى ، يمكن لوسيط عبارة عن طرف ثالث محلي تسهيل عملية حل النزاع لمساعدة الأطراف على تحقيق نتيجة مقبولة للطرفين. سيتم الاتفاق على وسطاء من طرف ثالث على أساس كل حالة على حدة بالاتفاق مع صاحب الشكوى. قد يرغب صاحب الشكوى أو المشروع أيضاً في إشراك ممثل عن مجلس مدينة رأس غارب إذا كان ذلك مناسباً.

يجوز لصاحب الشكوى أن يسلك سبيلاً قانونياً في أي وقت ، وفي هذه الظروف ، يجب أن تتم إحالة القضية وإدارتها من قبل فريق ليكيلا القانوني.

## خ. المتابعة والإغلاق

بمجرد الموافقة على الحل ، سيتم تنفيذ الحل ومراقبته. لن يتم إغلاق القضية أو التظلم إلا بعد تنفيذ الحل. سيتم تقديم إخطار رسمي للإغلاق إلى مقدم الشكوى.

كما سيتم استخدام التجربة المكتسبة خلال عملية المتابعة لتحسين إجراءات التجاوب المجتمعي.

## 3. الأدوار والمسئوليات

بناءً على أن مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات سيكون مسؤولاً عن تجهيز الموقع ، وإعداد الموقع للأعمال المدنية وأنشطة البناء والتركيبات ، فسيكون له دور حاسم في اتخاذ وتنفيذ القرارات المناسبة.

سيكون من المهم أن يتم دمج إجراءات التجاوب المجتمعي من قبل مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC) في نظام إدارة عملية الإنشاءات.

فيما يلي ملخص للأدوار والمسئوليات الرئيسية

الدور	المسئولية / المساءلة
مدير عام شركة ليكيلا مصر	ضمان جودة تنفيذ إجراءات التجاوب المجتمعي
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO) إما من جانب العميل أو من جانب مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC)	توصيل إجراءات التجاوب المجتمعي بأصحاب المصلحة
مسئول الاتصال المجتمعي أي موظف في المشروع (يمكنه الرجوع إلى مسئول الاتصال المجتمعي)	تلقي التعليقات (المشكلات والمظالم) وإكمال نموذج التعليقات الأولية
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO)	إجراء التقييم الأولي
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO)	إحالة القضية
مدير الإدارة	تعيين محقق داخل الإدارة
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO)	ضمان إبقاء صاحب الشكوى على علم أثناء عملية التحقيق
مدير الإدارة الذي يتولى قيادة التحقيق	ضمان اكتمال التحقيق ضمن الإطار الزمني المخصص

مدير الإدارة الذى يتولى قيادة التحقيق ، والمحقق ، ومسئول الاتصال المجتمعي (CLO)	الموافقة على الحل / الاستجابة المقترحة للمشروع
مدير الموقع الخاص بمقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (أو أكبر مديري الموقع) مدير عام شركة ليكيلا	الموافقة على استجابة المشروع
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO)	تسجيل القرارات / الإجراءات المتفق عليها في سجل الالتزام بالمشروع
مقدم الشكوى والممثل القانوني لشركة ليكيلا	التصعيد من خلال رفع قضية (من خلال اللجوء إلى القضاء)
مسئول الاتصال المجتمعي (CLO) المسئول الإداري	تقديم بيانات تقارير المشروع وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية المتفق عليها

## 4. التدريب

سيتم إطلاع جميع الموظفين والمقاولين على إجراءات التجاوب المجتمعي خلال عملية التعريف الأولية بالموقع. يجب تدريب كبار المديرين، ومديري المواقع ، ومسؤولي الاتصال المجتمعي ، والعلاقات الحكومية ، ومسئولى الصحة والسلامة والبيئة، وكبار ممثلي مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات (EPC) على إدارة القضايا والادعاءات ، وأن يكونوا سابقين عند إدارتها لضمان الاستجابة في الوقت المناسب ، واعتماد لغة وسلوك مقبولين ثقافياً عند التعامل مع أصحاب المصلحة وجهاً لوجه. من المهم أن يدرك جميع مديري المشاريع أن مسؤولي الاتصال المجتمعي ليسوا مسؤولين مسؤولية كاملة عن فعالية إجراءات التجاوب المجتمعي، ولكنهم يعملون من خلال تعاون وثيق مع إدارة الموقع لتسهيل اتخاذ القرار. سيتم تدريب مسؤولي الاتصال المجتمعي في جميع جوانب الإجراءات بما في ذلك مهارات التحقيق الأساسية.

## 5. الرصد والابلاغ

سيتم تقديم تقارير الحالة الشهرية عن القضايا التي تم إبلاغها إلى شركة ليكيلا عبر مدير الإنشاءات بالموقع. كما ستقدم شركة ليكيلا تقريراً ربع سنوياً إلى فريق الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

### مؤشرات الأداء الرئيسية

- عدد القضايا الجديدة / المغلقة
- اتجاهات المظالم التي سيتم اعتبارها حسب النوع
- درجة الخطورة
- التكرار
- النسبة المئوية للحالات التي لم يتم الإقرار بها خلال الإطار الزمني المحدد

سيتم مراجعة سجل التزامات المشروع وبيانات المطالبات المتأخرة شهرياً خلال اجتماعات العمليات لضمان المساءلة والاستجابة السريعة.

الاستفسارات المسجلة والادعاءات والاستجابات المنفذة يجب أن يتم دمج نتائجها في نظام الإدارة من أجل مراجعة الإجراءات وفقاً لذلك.



## 6. ملحق (1) - إبلاغ إجراءات التجاوب المجتمعي

من الأهمية أن يتم إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بإجراءات التجاوب المجتمعي وأهدافه الرئيسية بشكل مستمر. وسيتم تنفيذ ذلك كجزء من خطة إشراك أصحاب المصلحة SEP ويتم إبلاغه من خلال عقد الاجتماعات الفردية مع المنظمات والسلطات المحلية وقادة المجتمع المحلي وجلسات التشاور المجتمعي ووسائل التواصل الاجتماعي ولوحات التنبيه.

للتأكد من أن أصحاب المصلحة على دراية بشأن عملية التجاوب المجتمعي، سيتم اعداد الملصقات والنشرات والإعلانات التي يمكن استخدامها على مواقع التواصل الاجتماعي. سيتم توفير نسخ من الإجراءات عند الطلب وسيتم إعداد رسم تخطيطي بسيط لتوضيح العملية.

وستتاح أيضًا بطاقات الاتصال التي تحتوي على تفاصيل حول كيفية الوصول إلى إجراءات التجاوب المجتمعي، وسيتم توزيعها على المنافذ المحلية الرئيسية. وسيتم توفيرها في مركبات المشروع ولمقاوى النقل. إذا تم الاتصال بالمقاولين من قبل افراد المجتمع ، فيمكنهم ايصال بطاقات الاتصال.

سوف تشمل بطاقات الاتصال مايلي كحد أدنى:

- الاسم الكامل للمشروع.
- ملاحظة توضيحية قصيرة حول إجراءات التجاوب المجتمعي
- رقم هاتف المكتب ورقم الهاتف المحمول وعنوان البريد الإلكتروني.
- تفاصيل عن وسائل التواصل الاجتماعي (في حالة قيام المشروع بتطوير صفحة على الفيسبوك).

يجب إنتاج جميع المواد المطبوعة باللغة المحلية واستخدام الرسوم التوضيحية كوسيلة لإدارة الرسائل للفئات المعرضة للتأثيرات.

سيعتمد المشروع المتطلبات المنصوص عليها في بيان السياسة البيئية والاجتماعية لعام 2017 الخاص بشركة الاستثمار الخاص الخارجي OPIC ، والذي ينص على المتطلبات والإجراءات البيئية والاجتماعية الواردة في قانون الولايات المتحدة. وعلاوة على ذلك ، أنشأت شركة الاستثمار الخاص الخارجي OPIC مكتب المساءلة في عام 2005 لتوفير آلية مستقلة لمعالجة الشكاوى أو المخاوف التي قد تنشأ حول الأبعاد البيئية أو الاجتماعية للمشروعات التي تدعمها شركة الاستثمار الخاص الخارجي OPIC.

يساعد المكتب على ضمان حصول العاملين في المشروع والمجتمعات المحلية على صوت في المشروعات التي تدعمها شركة الاستثمار الخاص الخارجي OPIC. ولتحقيق هذه الغاية ، يوفر خدمتين أساسيتين بناء على الطلب: إذ أنه يعقد عمليات حل المشكلات لأطراف النزاع ويحقق في كيفية تطبيق شركة الاستثمار الخاص الخارجي OPIC للسياسات البيئية والاجتماعية ذات الصلة في تقديم الدعم المالي للمشروع. يمكن الاتصال بمكتب المسائلة OA بالطرق التالية:

من خلال الطلبات المكتوبة - باللغة الإنجليزية أو باللغة الأصلية - يمكن إرسال الرسائل إلى:

المدير

مكتب المسائلة

مؤسسة الاستثمار الخاص بالخارج

1100 شارع نيويورك

نيويورك

واشنطن العاصمة

20527 الولايات المتحدة الأمريكية

أو من خلال البريد الإلكتروني [accountability@opic.gov](mailto:accountability@opic.gov)

أو من خلال ملء نموذج طلب على موقع شركة الاستثمار الخاص الخارجي التالي على الويب:  
<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

ثم إرساله كمرفق بالبريد الإلكتروني أعلاه

## 7. مرفق (2) - نموذج التعليقات

سيتم نسخ النموذج ثلاث نسخ على النحو التالي:

- الأصل: يتم الاحتفاظ به لإجراءات المشروع وسجلاته
- النسخة الأولى: لسجل صاحب الشكوى.
- النسخة الثانية: قد تطلبها السلطات المحلية.

سيتضمن نموذج التعليقات معلومات لصاحب الشكوى حول كيفية متابعة لحالة قضيته أو شكواه. وسيتم إصداره باللغة العربية.

مشروع ليكيلا الشمالي لإنشاء وتملك وتشغيل محطة توليد الكهرباء من طاقة الرياح - خليج السويس		
نموذج التعليقات		
رقم القيد:		الاسم بالكامل: (اسم الشاكي/ اسم ممثل المنظمة)
تاريخ الاستلام: (يوم/شهر/سنة)		اسم المنظمة (إن وجد)
		العنوان
		رقم التليفون
		البريد الإلكتروني
	<input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مكتب المشروع <input type="checkbox"/> وسائل التواصل الاجتماعي <input type="checkbox"/> التليفون <input type="checkbox"/> خطاب <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني	طريقة استلام التعليق
	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> غير معروف (وبالتالي يجب التعامل معها بطريقة سرية حتى يتم توضيحها)	هل هي سرية؟
	<input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مكتب المشروع <input type="checkbox"/> التليفون <input type="checkbox"/> خطاب <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني <input type="checkbox"/> عن طريق ممثل محدد ( من فضلك اذكر تفاصيل الاتصال)	طريقة الاتصال المفضلة للتواصل و المراسلات

	تاريخ الإقرار بالاستلام (يوم/شهر/سنة)
	تفاصيل القضية / الشكوى
	تم استلام الشكوى من (الاسم / الوظيفة)
	تم احالة الشكوى الى (الاسم / الادارة / الوظيفة)
	القرار / الإجراءات التي تم اتخاذها
	تاريخ القرار (يوم/شهر/سنة)
	تمت الموافقة على القرار من (اسم ووظيفة المفوض بالتوقيع والمدير المسئول)
لمتابعة الموقف الحالي لقضيتك أو شكواك ، يرجى السؤال باستخدام رقم القيد(الموجود في الزاوية العلوية اليمنى) والاتصال بـ:	