

## محطة كهرباء الزرقاء العاملة بتربينة غاز مجمعة التابعة لشركة أكوا باور

الزرقاء، الأردن

خطة إشراك أصحاب المصلحة



أعدت لصالح:

أكوا باور

يوليو 2016

## معلومات المستند

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

## مراقبة الوثائق

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

## جدول المحتويات

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

7-2	التقارير .....	36
37	..... خطة التنفيذ	8
8-1	الأدوار والمسؤوليات .....	37
8-2	الجدول الزمني .....	37
8-3	الميزانية .....	37
<b>الجدوال</b>		
1	إحداثيات المشروع 1-جدول 1 .....	8
1	البيئة المحلية المحيطة بالمشروع بالقرب من منطقة مجموعة الطاقة المقترحة 2-جدول 1 .....	11
3	التعليقات التي تم تناولها خلال الجلسة التشاورية لتحديد النطاق 1-جدول 3 .....	21
4	المجتمعات المتاثرة 1-جدول 4 .....	24
4	أصحاب المصلحة المحددين للمشاركة 2-جدول 4 .....	24
5	الجدول الزمني للكشف العلني عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي 1-جدول 5 .....	27
5	الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشيد 2-جدول 5 .....	29
5	الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة لمرحلة التشغيل الموصى بها 3-جدول 5 .....	30

## قائمة الاختصارات

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

## ١ مقدمة

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

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

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

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

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

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

### 1-1 موقع المشروع

يقع المشروع في محافظة الزرقاء شمال الأردن، على بعد 4 كم تقريباً شمال شرق وسط مدينة الزرقاء (المدينة العاصمة لمحافظة الزرقاء) و31 كم شمال شرق مدينة عمان العاصمه. سيكون المشروع بالكامل داخل الأرضي الحالي التابع لشركة توليد الكهرباء المركزية في محطة الحسين للطاقة الحرارية، البالغة مساحتها الإجمالية 282م<sup>2</sup> (28.2 هكتار).

شكل 1-منطقة المشروع: وطني



مصدر الصورة الملتقطة بالأقمار الصناعية: Google Earth

شكل 2-1 منطقة المشروع: إقليمي



مصدر الصورة الملتقطة بالأقمار الصناعية: Google Earth

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



جدول 1-إحداثيات المشروع

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

## 2-1 وصف مختصر للمشروع

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

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

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

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

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

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

- ستقوم شركة الكهرباء الوطنية بإنشاء وتشغيل وصلة فرعية جديدة من خط الغاز بطول 600 م تقريباً تفرع من خط الغاز الأردني الرئيسي من العقبة إلى شمال الأردن. سيتم ربط هذه الوصلة الجديدة بشكل مباشر بهذا الخط وتمر تحت الأرض مباشرةً إلى الموقع. ذلك مع العلم بأنه جار إنشاء خط أنابيب الغاز على أراضي معلوم أنها ملكاً للدولة ولن يتطلب الاستحواذ على أي أراضي أو مواطن جديدة، حيث أن الأرض الحالية تتميز بكونها مفتوحة وتشمل قناة وادي صغير (انظر شكل 1-4).

- سيتم إنشاء خط أنابيب مياه جديد (بطول 800 م تقريباً) شمال شرق الأرضي التابعة لمحطة الحسين للطاقة الحرارية الحالية، في إطار اتفاق للإمداد بالمياه مبرم مع هيئة مياه الأردن للإمداد بما يصل إلى 2450 م<sup>3</sup> في الأسبوع، مما سيوفر مجموعة من متطلبات مياه المعالجة بالإضافة إلى آبار مياه عميقه جديدة في الموقع. ذلك مع العلم بأن مسار خط أنابيب المياه سيكون تحت شبكة الطرق الحالية وبالتالي لا يتوقع الاستحواذ على أي أراضي جديدة.

- سيتم إنشاء بوابة دخول جديدة شمال منطقة صهاريج تخزين المياه والوقود الاحتياطي المقترحة لربط منشأة المشروع بالطريق الحالي في نفس الموقع. وسيتم إنشاء قسماً جديداً من الطريق (بطول 40 م تقريباً) على أراض معلوم أنها ملكاً للدولة وبالتالي لن يتطلب الاستحواذ على أي أراضي أو مجتمعات جديدة.

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



من المتوقع أن يبدأ التشبييد في منتصف عام 2016، بعد الإغفال المالي للمشروع والحصول على كل التصاريح/ الموافقات المحلية الضرورية في الأردن. يبدأ الجدول الزمني للتشبييد من منتصف عام 2016 إلى تاريخ التشغيل التجاري الأولى في الأول من ديسمبر 2017، عندما يتم تشغيل تجاريًا على الدورة البسيطة. كما أن أعمال التشبييد والتفريض التي سينفذها مقاول الهندسة والتشبييد والمشتريات ستستمر حتى تاريخ التشغيل التجاري الكامل في الأول من يونيو 2018، عندما يتم تشغيل المحطة تجاريًا على الدورة المجمعة.

### 3-1 البيئة المحيطة بموقع المشروع المحلي

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

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

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

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

**شكل 1- البيئة المحلية المحيطة بالمشروع**



الصورة 11- أقرب مستقبلات سكنية من موقع المشروع المقترح



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

#### 4-1 الهدف من خطة إشراك أصحاب المصلحة

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

## 2 اللوائح والمتطلبات

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

### 1-2 المتطلبات الوطنية

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

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

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

### 2-2 متطلبات الجهة المقرضة

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

#### 2-2-1 متطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتنمية

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

- تطوير نهجاً نظامياً لإشراك أصحاب المصلحة في المشاريع، بهدف تأسيس وحفظ علاقتها ببناءة مع أصحاب المصلحة هؤلاء، لاسيما من يتاثرون تأثراً مباشراً بالمشاريع.
- تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمشروع من خلال مشاركة أصحاب المصلحة.
- تحسين و توفير وسائل التبادل مع السكان المتأثرين فيما يتعلق بالمشاكل التي يمكن أن تؤثر عليهم، وللتتأكد من الكشف عن المعلومات البيئية والاجتماعية لأصحاب المصلحة في المشروع.
- التأكد من الاستجابة لتعليقات وشكوى السكان المتأثرين وأصحاب المصلحة الآخرين وإدارتها بشكل ملائم.

تحدد متطلبات الأداء رقم 10 المتطلبات الرئيسية التالية:

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

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

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

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

#### الكشف عن معلومات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

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

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

## 2-2-2 معايير الأداء لهيئة التمويل الدولي

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

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

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

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

### تحليل أصحاب المصلحة

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

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

### الكشف عن المعلومات

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

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

## المشاورات

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

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

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

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

## آلية حل الشكاوى للمجتمعات المتأثرة

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

## الإبلاغ المستمر للمجتمعات المتأثرة

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

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

### 3-2-2 مبادئ خط الاستواء

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

#### مبادئ خط الاستواء 5 – إشراك أصحاب المصلحة

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

- المخاطر والأثار المترتبة على المشروع.
- مرحلة تطوير المشروع.
- تفضيلات اللغة بالنسبة للمجتمعات المتأثرة.
- عمليات اتخاذ القرار الخاصة بهم.
- احتياجات المجتمعات المحرومة والمعرضة للمخاطر.

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

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

#### مبادئ خط الاستواء 6 – آلية حل الشكاوى

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

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

### 3 إشراك أصحاب المصلحة في المشروع

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

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

#### 1-3 الأهداف

توصف عملية إشراك أصحاب المصلحة بأنها الجهد المنظم لفهم وإشراك أصحاب المصلحة ومخاوفهم المتعلقة بأشطة المشروع وعمليات اتخاذ القرار. ويعرف أصحاب المصلحة بأنهم أي مجموعة، أو فرد، يمكن أن يتأثروا بالمشروع أو يؤثروا فيه.

وستكون الأهداف الرئيسية لعملية إشراك أصحاب المصلحة كما يلي:

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

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

أعدت خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه طبقاً لمتطلبات أفضل الممارسات المحددة في دليل هيئة التمويل الدولي بشأن إشراك أصحاب المصلحة<sup>1</sup>، مما يوفر مقياساً نموذجياً لإشراك أصحاب المصلحة في الصناعة المالية بالنسبة للجهات المقرضة الممولة للمشروع، وكذا بما يتماشى مع متطلبات الأداء للبنك الأوروبي للتنمية والتنمية ومبادئ خط الاستواء.

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

- الالتزام
- النزاهة

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

- الاحترام
- الشفافية
- الشمولية
- الثقة

### 2-3 أنشطة التشاور والإشراك والمشاركة السابقة في المشروع

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

#### 1-2-3 الإعلان عن الرعاية

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

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

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

#### المشاورات الرسمية لتحديد نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

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

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

الصورة 3-1-الصور الفوتوغرافية لمشاورات تحديد النطاق



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

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

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

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

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

#### المشاورات غير الرسمية

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

#### 4 تحديد وتحليل أصحاب المصلحة

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

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

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

#### 4-1 النهج

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

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

#### 4-2 أصحاب المصلحة المتاثرين

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

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

وبناءً على آثر المشروع ومنطقة تأثيره، لن يشمل المشروع أي أعمال إعادة توسيع أو شراء للأراضي أو مصادر (للأعمال والأراضي) أو احتمالات للخسارة غير التطوعية. وبناءً عليه لم يتم تحديد أي ملكي أراضي خاصة أو مستخدمين للأراضي ذات الملكية العامة كأصحاب مصلحة متاثرين.

وقد تم تحديد المجتمعات المتاثرة التالية كمجتمعات يمكن أن تتعرض لأثار بيئية واجتماعية سلبية مباشرة نتيجة لقربها من حدود المشروع والبنية الأساسية المصاحبة وطريق الوصول خلال مرحلتي التشيد أو التشغيل:

#### جدول 4-المجتمعات المتأثرة

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

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

#### 3-4 أصحاب المصلحة المستفيدين

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

#### جدول 4-أصحاب المصلحة المحددين للمشاركة

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

مجموعة أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة المحددين	متطلبات صالح المشروع / المشاركة / المعلومات
	أمانة الزرقاء	الدور الرئيسي للمواجهة والحوار وتقديم المعلومات إلى المجتمعات المحلية المتاثرة فيما يتعلق بالمشروع - لم يحضر ممثلو أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية بشأن النطاق
	أمانة الهاشمية	
المؤسسات البحثية والأكاديمية	جامعة الهاشمية	المصلحة المحتملة في تطوير المشروع - ممثلو أصحاب المصلحة الذين حضروا الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
المنظمات غير الحكومية	الجمعية الملكية لحفظ الطبيعة	المخاوف فيما يتعلق بالآثار البيئية والاجتماعية - حضر ممثلو أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق (باستثناء الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية)
	الجمعية الوطنية للبيئة والحياة البرية	
	الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية	
القطاع الخاص	رابطة جمعيات البيئة	تمثل كل المنظمات غير الحكومية المعنية بالبيئة في الأردن (الجمعية الملكية لحفظ الطبيعة والنظام الهندسي الأردني وNEWS وما إلى ذلك). وجهت وزارة البيئة الدعوة إلى الرابطة التي تدعى بدورها كل المنظمة غير الحكومية المعنية بالبيئة لحضور أحد اجتماعات التشاورية محددة.
	شركة مصفاة البترول الأردنية	المخاوف المحتملة مع التسليم بقرب المنشأة وواجهات المياه والطاقة - حضر ممثلون عن أصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
الأطراف المحتملة التأثر الأخرى غير المعروفة	شركة محطة السمراء لمعالجة الصرف الصحي	المخاوف المحتملة مع التسليم بقرب المنشأة وواجهات البنية الأساسية - لم يحضر أي ممثلين لأصحاب المصلحة الجلسة التشاورية لتحديد النطاق
	السكان المجاورين أو الزائرين الذين يتحملون آثاراً مترتبة على المشروع	مخاوف في المناطق المتاثرة بالمشروع فيما يتعلق بتعهدات المشروع
الجهات المقرضة للمشروع	البنك الأوروبي للتنمية والتمويل الدولي	فوائد مباشرة لفرص العمل مرتبطة بمرحلة تشييد أو تشغيل المشروع
	المؤسسات المالية المقرضة الأخرى	المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة ذات الصلة بتمويل المشروع

## 5 برنامج إشراك أصحاب المصلحة

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

### 1-5 طرق الإخطار

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

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

### 2-5 الكشف العلمي عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي

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

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

الإجراء	أصحاب المصلحة المعندين المحتملين	طريقة المشاركة	الوقت والتكرار
أي صاحب مصلحة معنوي محتمل، بما في ذلك أصحاب المصلحة المحددين بمن فيهم أصحاب المصلحة المتأثرين وأصحاب المصلحة المستقيمين	سيتم الكشف عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي كاملاً عبر الإنترنت باللغة الإنجليزية وكملخص غير فني باللغة العربية. من المتوقع أن تتم إتاحة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي على الموقع الإلكتروني لشركة أكوا باور قبل الإقفال المالي. ومتى كان ملائماً، ستتاح لأصحاب المصلحة فرصة التعليق أو طلب معلومات إضافية خلال فترة الكشف هذه.	لمدة شهرين تقريباً قبل الإقفال المالي	
الكشف عن تقرير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	أصحاب المصلحة الذين كانوا يحضرون اجتماع التشاور ب شأن تحديد نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، حيث ستتاح لهم فرصة المشاركة مع مطوري المشروع ومقاولو الهندسة والتشييد والمشتريات والمشغلين والاستشاريين، مع القدرة على التعليق فيما يتعلق بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي.  (سيتم التأكيد على الطريقة مع الجهات المقرضة، ليس كمطلب خاص بوزارة البيئة)	ستتم دعوة أصحاب المصلحة لحضور اجتماع تشاوري نهائي لتقديم نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، حيث ستتاح لهم فرصة المشاركة مع مطوري المشروع ومقاولو الهندسة والتشييد والمشتريات والمشغلين والاستشاريين، مع القدرة على التعليق فيما يتعلق بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي.	خلال فترة الكشف العلني للجهات المقرضة، وقبل الإقفال المالي

### 3-5 الكشف عن المعلومات البيئية والاجتماعية

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

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

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

### 1-3-5 آليات إشراك أصحاب المصلحة

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

- الإخطارات في مدخل المشروع
- الملصقات
- الهاتف
- الاجتماعات

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

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

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

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

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

### 3-3-5 التشييد

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

## جدول 5-الجدول الزمني لخطة إشراك أصحاب المصلحة خلال مرحلة التشبييد

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

#### 4-3-5 العمليات

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

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

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

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

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

## ٦ آلية حل الشكاوى

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

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

سيخضع تنفيذ آلية حل الشكاوى الخاصة بالمشروع لأطراف منفصلة طبقاً لما إذا كانت الشكوى مرتبطة بمرحلة التشيد أو التشغيل وسيتم الإعلان عنها من خلال الوسائل الموضحة في القسم ٣-٥.

### ١-٦ خصائص آلية حل الشكاوى

#### ١-٦-١ المبادئ الرئيسية

ستنسق آلية حل الشكاوى الخاصة بالمشروع مع المبادئ التالية:

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

#### ٢-٦ النطاق

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

- الشكاوى غير المرتبطة بوضوح بالمشروع بناءً على تقييم مشروع عيتها.
- المسائل ذات الصلة بسياسة الحكومة والمؤسسات الحكومية.
- الشكاوى التي تشكل نشاطاً إجرامياً ونوعاً من العنف، والتي يجب إحالتها إلى نظام العدالة.
- الشكاوى ذات الصلة بالعمل: سيتم وضع آلية منفصلة من خلال سياسات الموارد البشرية، وتشمل في نطاقها كل الشكاوى المقدمة من قبل موظفي الشركة والمقاولين والمقاولين من الباطن وال媧وردين. آلية حل الشكاوى هذه ستكون متقدمة مع متطلبات الأداء رقم ٢ للبنك الأوروبي للتنمية: ظروف العمل والعمل ومعيار الأداء رقم ٢ لهيئة التمويل الدولي.
- المنازعات التجارية: يجب أن تحتوي الاتفاques التجارية على بنود تنص على المسائل التجارية وأن تحل المسائل من خلال مجموعة من آليات حل المنازعات التجارية أو في المحاكم المدنية.

### 3-1-6 الإعلان عن إجراءات إدارة الشكاوى

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

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

### 4-1-6 تقديم الشكاوى

ستسمح آلية حل الشكاوى بتقديم الشكاوى بعدة طرق:

- التسليم مباشرأً/ الإرسال إلى صندوق بريد الشركة في مدخل الموقع
- المراسلة بالبريد العادي أو الإلكتروني

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

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

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

### 5-1-6 تلقي الشكاوى

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

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

## 6-1-6 مراجعة والتحقيق في الشكاوى

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

## 6-1-7 خيارات حل الشكاوى والاستجابات

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

سيتقدم فريق التحقيق في الشكوى بمقترح للحل إلى صاحب الشكوى، وهو ما سيكون مدعوماً من الإدارة العليا. بعدها سيقوم المدير البيئي والاجتماعي بالاتصال بصاحب الشكوى للاتفاق على الحل المقترن.

في حالة قبول كل الأطراف بالحل المقترن، سيتم تنفيذ الإجراءات المتفق عليها في الإطار الزمني المحدد. وإذا لم يقبل صاحب الشكوى الحل المقترن، يجب على مقاول الهندسة والتشييد والمشتريات أو شركة التشغيل والصيانة (بالنسبة لمرحلة التشغيل والتشغيل على التوالي) أن يقوم بإعادة تقييم الموقف والتتأكد من استكمال كل البالى في آلية حل الشكاوى. أما إذا تعذر الاتفاق على حل مقبول لكل الأطراف في إطار آلية حل الشكاوى، ستتم إحالة صاحب الشكوى إلى الآليات الخارجية.

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

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

## 2-6 مرحلة التشيد

ستطلب مرحلة التشيد استخدام آليتين منفصلتين لحل الشكاوى بالنسبة للأطراف التالية على النحو الآتى:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2-6 الأطراف الخارجية

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

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

## 3-6 مرحلة التشغيل

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

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

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

## 7 الرصد والإبلاغ

### 1-7 الرصد الدوري المستقل

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

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

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

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

### 2-7 التقارير

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

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

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

## 8 خطة التنفيذ

### 1-8 الأدوار والمسؤوليات

#### 1-1-8 المدير البيئي والاجتماعي

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

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

### 2-8 الجدول الزمني

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

### 3-8 الميزانية

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

## الملحق أ

بيانات الاتصال للموظفين الرئيسيين في المشروع

## بيانات الاتصال لموظفي المشروع الرئيسيين

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

## الملحق ب

مثال على نموذج حل الشكاوى

## نموذج حل الشكاوى

يستخدم مع الشكوى أو الشكاوى فقط. ولا يستخدم في إثارة التعليقات و/أو الاقتراحات و/أو الاستفسارات أو أي مسائل أخرى

<b>يرجى استكمال بيانات نموذج حل الشكاوى هذا بخط واضح وتقديمه من خلال إحدى الوسائل التالية:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- بشكل مباشر إلى المدير البيئي والاجتماعي</li> <li>- بالبريد الإلكتروني إلى HOLD</li> <li>- الإيداع في صندوق البريد عند المدخل الرئيسي للمشروع</li> </ul>	
<input style="width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 2px;" type="text" value="الاسم الأول: "/> <input style="width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 2px;" type="text" value="الاسم الأخير: "/>	<b>التعليمات</b>
<input type="checkbox"/> أرج غب في تقديم الشكوى دون الكشف عن هويتي (يمكنك أن تختار عدم الكشف عن هويتك إذا كنت تفضل ذلك، لكن لن يمكننا الاتصال بك للرد على مخاوفك)	
<input type="checkbox"/> بالبريد العادي: يرجى إعطاء عنوان البريد العادي: <input type="checkbox"/> بالهاتف: <input type="checkbox"/> بالبريد الإلكتروني:	<b>الاسم بالكامل</b>  <b>بيانات الاتصال</b> يرجى اختبار طريقة الاتصال التي تفضلها (البريد العادي، الهاتف، البريد الإلكتروني)
<input type="checkbox"/> الإنجليزية <input type="checkbox"/> اللغة العربية	<b>لغة الاتصال المفضلة</b>
<input style="width: 100%; height: 100px; margin-bottom: 2px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; vertical-align: top; border-radius: 5px; font-size: 10pt; font-family: sans-serif; color: #333; line-height: 1.5; font-weight: normal; background-color: #f9f9f9;" type="text"/>	
<input type="checkbox"/> حادث/ شكوى لمرة واحدة (التاريخ...)	
<input type="checkbox"/> حدث أكثر من مرة (كم عدد المرات?....)	
<input type="checkbox"/> مستمر (توجد مشكلة حالياً)	
ما الإجراءات التي ترغب في اتخاذها لحل المشكلة؟	
التوقيع :	
التاريخ:	