شركة الصفاوي للطاقة الخضراء م.خ.م.

الشمسية الكهروضوئية مشروع محطة الطاقة

(50 ميغاواط)

**خطة إشراك أصحاب المصلحة**

7 حزيران 2017

الإصدار الثاني

# 

# جدول المحتويات

[جدول المحتويات i](#_Toc484350769)

[قائمة الجداول i](#_Toc484350770)

[1. مقدمة 1](#_Toc484350771)

[2. وصف المشروع 2](#_Toc484350772)

[3. السياق التنظيمي 4](#_Toc484350773)

[4. ملخص النشاطات السابقة لإشراك أصحاب المصلحة 5](#_Toc484350774)

[5. تحديد أصحاب المصلحة 6](#_Toc484350775)

[6. خطة واستراتيجية إشراك أصحاب المصلحة 9](#_Toc484350776)

[7. مراكز الإتصال والتقارير 16](#_Toc484350777)

[8. آلية تظلّم أصحاب المصلحة 17](#_Toc484350778)

# قائمة الأشكال

[شكل 1: منظر عام لموقع المشروع 2](#_Toc484350779)

# قائمة الجداول

[جدول 1: ملخص النشاطات السابقة لإشراك أصحاب المصلحة 5](#_Toc484350780)

[جدول 2: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة 7](#_Toc484350781)

[جدول 3: خطة واستراتيجية إشراك أصحاب المصلحة 10](#_Toc484350782)

# مقدمة

يكتسب قطاع الطاقة المتجددة في الأردن زخماً منذ صدور "قانون الطاقة المتجددة والكفاءة رقم (13) لسنة 2012 وتعديلاته بالملحق رقم (33) لسنة 2014" ودخوله حيز التنفيذ. وقد أتاح هذا القانون "تقديم اقتراح مباشر" لمشاريع الطاقة المتجددة لوزارة الطاقة والثروة المعدنية يسمح للمستثمرين بتطوير مشاريع توليد الكهرباء بالطاقة المتجددة وربطها على شبكة الكهرباء الوطنية.

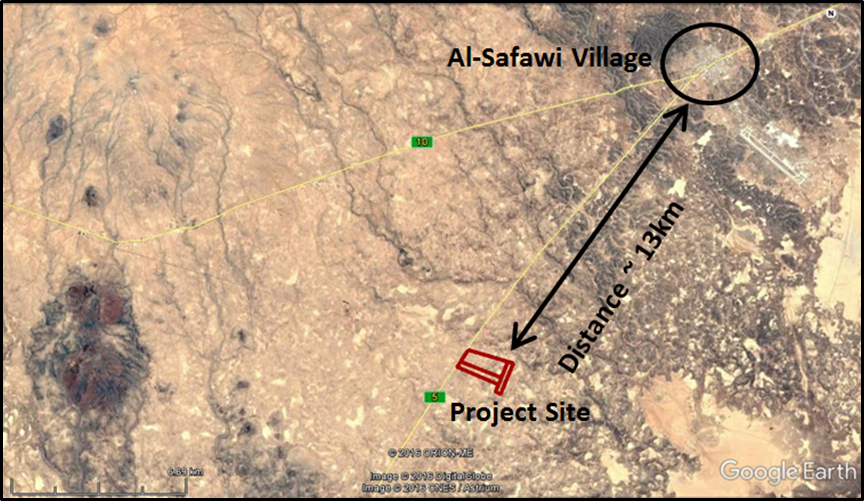
وقد تم في هذا السياق، اختيار شركة الصفاوي للطاقة الخضراء م.خ.م (يشار إليها فيما يلي باسم "المطور) من قبل وزارة الطاقة والثروة المعدنية كجزء من" تقديم اقتراح المباشر - المرحلة الثانية " لتطوير مشروع للطاقة الشمسية الكهروضوئية في محافظة المفرق بقدرة 50 ميغاواط (يشار إليها فيما يلي باسم "مشروع").

تشكل هذه الوثيقة خطة لإشراك أصحاب المصلحة سيتم تنفيذها من قبل المطور طوال مراحل إنشاء وتشغيل المشروع. وتحدد خطة العمل المشتركة منهجاً منظّماً لإشراك أصحاب المصلحة من شأنه أن يساعد المطور على بناء علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة والحفاظ عليها مع مرور الوقت، ولا سيما مع المجتمعات المحلية المتضررة. وتعتبر هذه الخطة وثيقة حية سيتم تحديثها طوال مراحل إنشاء وتشغيل وتنفيذ المشروع.  
يرحب المشروع بأية اقتراحات لتحسين هذه الخطة. ويمكن تقديم الاقتراحات عن طريق معلومات الاتصال بالمطور في نهاية هذه الوثيقة (الفصل 7).  
تتضمن هذه الخطة على وجه الخصوص، ما يلي:

* الفصل الثاني - وصف المشروع: يقدم ملخصا لموقع المشروع، وعناصره الرئيسية، وجدول تنفيذ المشروع وفرص العمل لمرحلة التشغيل؛
* الفصل الثالث - السياق التنظيمي: يسلط الضوء على المتطلبات الرئيسية ذات الصلة بمشاركة أصحاب المصلحة في المشروع لتشمل التشريعات الأردنية ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية؛
* الفصل الرابع - ملخص الأنشطة السابقة لمشاركة أصحاب المصلحة: يقدم ملخصا عن الأنشطة السابقة لمشاركة أصحاب المصلحة التي اضطلع بها المشروع خلال مرحلة التخطيط والتصميم للمشروع؛
* الفصل الخامس - تحديد أصحاب المصلحة: يحدد جميع أصحاب المصلحة المعنيين في مراحل إنشاء وتشغيل المشروع على جميع المستويات الجغرافية، ويشمل المستويات الوطنية والمناطقية والمحلية، وكذلك المجتمعات الكائنة في منطقة تأثير المشروع؛
* الفصل السادس - استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة: يحدد استراتيجية إشراك كل مجموعة من أصحاب المصلحة، ويشمل هدف المشاركة، وأساليب وأدوات الاتصال، والإطار الزمني والمسؤوليات.
* الفصل السابع - تفاصيل الاتصال: يوفر تفاصيل الاتصال مع المطور للاتصال مع جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة بالمشروع.
* الفصل الثامن - آلية التظلم لأصحاب المصلحة: يحدد آلية إدارة ومعالجة أية مخاوف أو شكاوى تتعلق بالمشروع خلال مراحل الإنشاء والتشغيل، ولا سيما من قبل أصحاب المصلحة والمجتمعات المتأثرة.

# وصف المشروع

## موقع المشروع

يقع المشروع في محافظة المفرق في شمال الأردن على بعد حوالي 100 كم شرق العاصمة عمان. وبشكل أكثر تحديدا، يقع في منطقة البادية الشمالية التي تضم العديد من المدن والقرى؛ وتعتبر قرية الصفاوي الواقعة على بعد 13 كم إلى الشمال الشرقي هي الأقرب على موقع المشروع. يتم الوصول إلى المشروع من خلال الطريق السريع رقم 5 – وهو الطريق السريع الرئيسي الذي يربط جنوب الأردن (من محافظة معان) مع قرية الصفاوي. تبلغ المساحة الكلية للمشروع 1.7 كم2 أي ما يعادل حوالي 1700 دونم. وتقع منطقة المشروع بشكل عام في الصحراء الشرقية الأردنية، وتتميّز بأنها صحراء جرداء قاحلة مغطاة بالحجارة البازلتية.

شكل 1: منظر عام لموقع المشروع

## عناصر المشروع

العناصر الرئيسية للمشروع هي مصفوفات الطاقة التي تتألف من الألواح الكهروضوئية التي تقوم بتحويل الطاقة الشمسية (الإشعاع من الشمس) إلى كهرباء. ويقدر عدد الألواح الكهروضوئية في جميع أنحاء الموقع ب 201000 بقدرة إجمالية 50 ميغاواط. وقد تم تجهيز كل مصفوفة بإطار أفقي لتعقب شعاع الشمس يحمل المصفوفة ويوجهها نحو الشمس طوال اليوم لتحقيق أقصى قدر من كمية الطاقة المنتجة.

وبالإضافة إلى ذلك، هناك البنية التحتية والمرافق التي ستخدم المشروع، والتي تشمل الكابلات الأرضية ومحطات العاكس المركزية لتحويل التيار الكهربائي، والمحطات الفرعية لتحويل الجهد، والبنية التحتية للمباني (غرفة التحكم والتخزين)، ونظام الرصد، والسياج، وشبكة الطرق الداخلية، وخزانات المياه.

ومن المتوقع أن يوفر المشروع حوالي 144 جيجاواط ساعة من الكهرباء سنويا. وكقاعدة للمقارنة، فإن هذه الطاقة الكهربائية تكفي لتوفير احتياجات أكثر من 25،000 أسرة في الأردن من الطاقة. وبالإضافة إلى ذلك، سيؤدي المشروع إلى آثار بيئية واقتصادية إيجابية حاسمة على المستويين الاستراتيجي والوطني، نظرا للتحديات الراهنة التي يواجهها قطاع الطاقة في الأردن. وهذه الآثار الإيجابية هي الأساس المنطقي للمشروع. وتشمل ما يلي:

* یسمح المشروع بتطویر أکثر استدامة، ویظھر التزام الحکومة الأردنیة بتحقیق استراتیجیتھا الخاصة بالطاقة وتلبیة الأھداف المحددة لمصادر الطاقة المتجددة.
* سوف يسهم المشروع في زيادة أمن الطاقة من خلال الاعتماد على مورد طاقة محلي لا ينضب ولا يعتمد في معظمه على مصادر الاستيراد. وسيعمل توليد الكهرباء المتوقع من المشروع على تلبية الاحتياجات السنوية من الطاقة الكهربائية لأكثر من 000 25 أسرة محلية؛
* سوف ينتج المشروع الطاقة النظيفة التي ستساهم في خفض تكاليف توليد الكهرباء بالمقارنة مع التكاليف الحالية المرتبطة بالوقود السائل، مما يؤدي إلى انخفاض كبير في العجز المالي لموازنة الحكومة الأردنية. و
* يعتبر توليد الكهرباء من خلال الطاقة الشمسية عملية خالية من التلوث خلال التشغيل بالمقارنة مع الطريقة التقليدية الحالية لتوليد الكهرباء في الأردن من خلال محطات توليد الطاقة الحرارية التي تستخدم زيت الوقود الثقيل و / أو الغاز الطبيعي، ومن المتوقع أن يؤدي استخدام مصادر الطاقة المتجددة والطاقة النظيفة المنتجة إلى الحد من استهلاك الوقود الأحفوري، وبالتالي سيساعد على الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، وكذلك الانبعاثات الملوثة للهواء.

## الجدول الزمني للمشروع

من المتوقع أن تبدأ أنشطة إنشاء المشروع في شهر شباط 2018 لمدة 10 أشهر (أي حتى شهر تشرين الثاني 2018). ومن المتوقع أن يتم التشغيل التجاري للمشروع في شهر كانون أول 2018 ولمدة 20 عام.

## فرص العمل

فيما يلي ملخص لفرص العمل التي سيتم توفيرها خلال مرحلة الإنشاء، فضلاً عن فرص العمل المتوقعة لمرحلة تشغيل المشروع.

* سيوفر المشروع ما يقرب من 240 فرصة عمل خلال مرحلة الإنشاء لمدة عشرة (10) شهور تشمل العمالة غير الماهرة (مثل أفراد الأمن)، والعمال شبه المهرة (فنيي الكهرباء واللحام، عمال صيانة، إلخ) والعمالة الماهرة (المهندسين، والمهنيين الإداريين). وسيقوم المطور حيثما كان ذلك مناسبا، بإعطاء الأولوية لجميع فرص العمل للمجتمعات المحلية و / أو المقيمين الأردنيين الذين لديهم المؤهلات والمهارات المطلوبة، وضمان شرح شروط العقد بوضوح من خلال آليات الإدارة الفعالة.
* أثناء التشغيل، سيوفر المشروع ما يقرب من 14 فرصة عمل لمدة 20 عام، والتي تشمل العمالة الماهرة (مثل الفنيين الكهربائيين والميكانيكيين) والعمال غير المهرة (مثل عمال النظافة للمصفوفات الكهروضوئية وموظفي الأمن). وسيقوم المطور حيثما كان ذلك مناسبا، بإعطاء الأولوية لجميع فرص العمل للمجتمعات المحلية و / أو المقيمين الأردنيين الذين لديهم المؤهلات والمهارات المطلوبة وضمان شرح شروط العقد بوضوح من خلال آليات الإدارة الفعالة.

## السياق التنظيمي

## متطلبات إشراك أصحاب المصلحة الأردنيين والتشريعات ذات الصلة

يرتبط إشراك أصحاب المصلحة في الأردن بإعداد تقييم الأثر البيئي والإجتماعي، وهو شرط في "نظام تقييم األثر البيئي رقم( 37 ) لسنة 2005". وبالنسبة للمشروعات التي تتطلب تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (كما هو الحال بالنسبة لهذا المشروع)، يتطلب النظام عقد حلقة تشاورية لتحديد نطاق المشروع مع أصحاب المصلحة المحتملين المتأثرين في بداية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، من أجل تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات المشروع والسماح لهم بالمشاركة في عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي .  
وينصّ النظام بوجوب الإعلان عن نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للجمهور وأصحاب المصلحة بطريقة تراها وزارة البيئة ملائمة، ويتم التعامل معها على أساس كل حالة على حدة - مع مراعاة نوع وطبيعة تطوير المشروع.

## متطلبات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير

سوف يسعى المطور للحصول على تمويل للمشروع من المؤسسات المالية الدولية – ويشمل ذلك أساسا البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير. لذلك يرغب المطور في تصميم وإدارة المشروع وفقا للممارسات والمعايير الدولية الجيدة للصناعة.  
وتشمل السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لعام 2014 مجموعة شاملة من متطلبات الأداء تغطي المجالات الرئيسية للآثار والقضايا البيئية والاجتماعية. ويحدد الإصدار العاشر لمتطلبات الأداء خلال فترة إعداد المشروع، المتطلبات التالية لإشراك أصحاب المصلحة:

* الخطوة الأولى في العملية الناجحة لإشراك أصحاب المصلحة هي أن تحدد الجهة صاحبة العمل مختلف الأفراد أو المجموعات الذين (1) يتأثرون أو هناك احتمال لتأثرهم (بشكل مباشر أو غير مباشر) بالمشروع ("الأطراف المتأثرة")، أو (2) قد يكون لها مصلحة في المشروع ("الأطراف المعنية الأخرى"). وينبغي أن تركز الموارد المخصصة للإعلام والمشاورات، على الأطراف المتأثرة، في المقام الأول.
* كجزء من عملية تحديد أصحاب المصلحة، ستقوم الجهة صاحبة العمل بتحديد الأفراد والمجموعات التي قد تتأثر بشكل مختلف أو غير متناسب من المشروع بسبب وضعهم نتيجة كونهم من المحرومين أو الضعفاء. وستحدد الجهة صاحبة العمل أيضا كيفية تأثر أصحاب المصلحة، ومدى التأثيرات المحتملة (الفعلية أو المتصورة). وقد يلزم عند تصوّر أية آثار محتملة، توفير اتصالات إضافية للحصول على المعلومات، والتأكد من المستوى الذي يتم فيه تقييم الآثار. ويجب إدراج مستوى كاف من التفاصيل في تحديد وتحليل أصحاب المصلحة لتمكين البنك من تحديد مستوى التواصل المناسب للمشروع قيد النظر. ويعتبر الموظفون دائما من أصحاب المصلحة.
* ستقوم الجهة صاحبة العمل بإبلاغ البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بالكيفية التي سيتم التعامل بها مع أصحاب المصلحة المحددين خلال مراحل إعداد المشروع وتنفيذه، بما في ذلك نوع إجراءات التظلم المتوخاة.

# ملخص النشاطات السابقة لإشراك أصحاب المصلحة

يعرض الجدول أدناه ملخصا لجميع أصحاب المصلحة الذين تمت استشارتهم ومشاركتهم سابقا في جميع مراحل المشروع - وذلك أساسا كجزء من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. ویقدم الجدول ملخصا لمجموعات أصحاب المصلحة الذین تم إشراكھم وتاریخ المشارکة والهدف الرئیسي والنتائج

**جدول 1: ملخص للنشاطات السابقة لإشراك أصحاب المصلحة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **التاريخ** | **نشاط المشاركة** | **ملخص لنشاطات أصحاب المصلحة** |
| 11 تشرين ثاني 2015 | الحلقة التشاورية | تم وفقا ل "نظام تقييم الأثر البيئي رقم (37) لسنة 2005"، عقد حلقة تشاورية لتحديد إطار المشروع في عمان. تم خلالها عرض المشروع وشرح مكوناته المختلفة، وتم عرض المنهجية المقترحة لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي، كما تمت مناقشة الآثار المتوقعة خلال مراحل تطوير المشروع. وتم تحديد أصحاب المصلحة ودعوتهم من خلال رسائل رسمية صادرة عن وزارة البيئة للمشاركة في تحديد الآثار البيئية في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. وقد تم تحديد قائمة أصحاب المصلحة من قبل فريق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي ووزارة البيئة. وتشمل قائمة المدعيين أساسا أصحاب المصلحة التاليين: '1' المؤسسات الحكومية المركزية '2' المؤسسات الحكومية المحلية '3' المنظمات غير الحكومية '4' المؤسسات الأكاديمية والبحثية؛ '5' ممثلوا المجتمعات المحلية. وتتعلق القضايا الرئيسية التي أثارها أصحاب المصلحة خلال الحلقة التشاورية بما يلي: '1' التنمية الاجتماعية - الاقتصادية؛ '2' البنية التحتية والمرافق؛ '3' الجيولوجيا والهيدرولوجيا؛ (4) استعمالات الأراضي؛ '5' التنوع البيولوجي '6' الصحة والسلامة المهنيتان؛ و '7' صحة المجتمعات المحلية وسلامتها وأمنها. وتناقش هذه القضايا بمزيد من التفصيل في الجدول 6-3 من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الذي يوجز أيضا كيفية أخذ هذه القضايا في الاعتبار كجزء من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. ويمكن الحصول على تقرير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي من الموقع الإلكتروني الخاص بالمطور كما هو مفصل في "الفصل السابع". |
| 7 شباط 2016 | الحلقة التشاورية للمجتمع المحلي | عقدت حلقة تشاورية مع ممثلي المجتمع المحلي. وترأس الاجتماع رئيس بلدية الصفاوي، ومحافظ منطقة البادية الشمالية، ومدير مديرية البيئة في المفرق تم تحديد أصحاب المصلحة ودعوتهم من خلال رسائل رسمية صادرة عن بلدية الصفاوي. وشملت قائمة المدعوين أساسا أصحاب المصلحة التاليين: '1' أعضاء المجلس البلدي المنتخبين كممثلين عن المجتمع المحلي (ويشمل كلا من الذكور والإناث)؛ '2' ممثلوا العشائر كبار السن؛ '3' المنظمات المجتمعية؛ '4' المشاريع التجارية المحلية؛ '5' المجموعات النسائية؛ '6' المؤسسات الحكومية المحلية؛ (7) الشباب والعاطلون عن العمل. وقد أجريت طوال مدة الحلقة التشاورية مناقشات حول المشروع، والآثار البيئية والاجتماعية، وأنماط استعمالات الأراضي في المنطقة، والظروف الاجتماعية والاقتصادية والتنمية. وترد تفاصيل إضافية في "الفصل 6.4.2" من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الموجود على الموقع الإلكتروني للمطور على النحو المفصل في "الفصل السابع". |
| أيلول 2015 – نيسان 2017 | استشارات المختصّين | أجريت مشاورات ومشاركات متخصصة كجزء من عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي مع مختلف أصحاب المصلحة لتشمل المؤسسات الحكومية المركزية والمحلية والمنظمات غير الحكومية وغيرها. وهناك قائمة بأصحاب المصلحة المعنيين في الجدول 6-4 من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي على الموقع الإلكتروني للمطور كما هو مفصل في الفصل السابع. |

# تحديد أصحاب المصلحة

تم من أجل تحديد عملية التواصل مع أصحاب المصلحة، تحديد العديد من مجموعات أصحاب المصلحة التي قد تكون مهتمة و / أو متأثرة بوضع المشروع وتنفيذه. وهناك عدد من المجموعات والفئات الاجتماعية المهتمة بالمشروع على مستويات مختلفة. كما هو وارد فيما يلي:

1. الناس والفئات الاجتماعية التي ستتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع (مثل المجتمعات المحلية والمجتمعات البدوية شبه الرحل).
2. الناس والفئات الاجتماعية التي قد تشارك في تنفيذ المشروع (مثل المستثمرين والمقرضين)؛ و؛
3. قد يكون لدى الناس والفئات الاجتماعية الذين لا يتأثرون بتطوير المشروع في حد ذاته إمكانية للتأثير واتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المشروع و / أو قد يكون لهم مصلحة في المشروع.

يبين الجدول 2 أدناه المجموعات الرئيسية لأصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم حتى الآن. ويمكن تحديث القائمة وتعديلها في سياق تطوير المشروع ونتيجة للتعاون بين الجهات المعنيّة

**جدول 2: المجموعات التي تم تحديدها من أصحاب المصلحة**

|  |
| --- |
| **مستوى اهتمام/أو مشاركة أصحاب المصلحة في المشروع** |
| أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع |
| المواطنين في قرية الصفاوي ويشملون:   * منظمات المجتمع المحلي، * الشباب والعاطلين عن العمل، * المجموعات النسائية، * المؤسسات الأكاديمية المحلية، و * المؤسسات المحلية والشركات |
| المجتمعات شبه البدوية في منطقة الصفاوي وتشمل سكان دير الكهف ومنطقة غرب المفرق |
| 1. أصحاب المصلحة الذين قد يشاركون في تنفيذ المشروع |
| المستثمرون/الجهات المقرضة |
| الموظفون/العمال |
| 1. أصحاب المصلحة الذين قد يكون لديهم إمكانية للتأثير واتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المشروع   و / أو قد يكون لهم مصلحة في المشروع |
| الحكومة المركزية |
| وزارة البيئة |
| وزارة الزراعة |
| وزارة العمل |
| وزارة الشؤون البلدية |
| وزارة الطاقة والثروة المعدنية |
| وزارة الصحة |
| وزارة المالية |
| وزارة الأشغال العامة والإسكان |
| وزارة الصناعة والتجارة |
| وزارة المياه والري/سلطة المياه |
| وزارة السياحة والآثار |
| مؤسسة الضمان الإجتماعي |
| هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن |
| مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية |
| شركة الكهرباء الوطنية |
| نقابة المهندسين الأردنية |
| نقابة المقاولين الأردنية |
| دائرة الآثار العامة |
| المديرية العامة للدفاع المدني |
| هيئة تنظيم الطيران المدني |
| سلاح الجو الملكي الأردني |
| المؤسسات الحكومية المحلية |
| محافظة المفرق – وحدة التنمية المحلية |
| بلدية الصفاوي |
| مديرية مياه المفرق / شركة مياه اليرموك |
| مديرية الأشغال العامة في المفرق |
| دائرة الآثار العامة في المفرق |
| مديرية البيئة في المفرق |
| المنظمات غير الحكومية والمنظمات الأخرى |
| جمعية البيئة الأردنية |
| جمعية أصدقاء البيئة |
| الجمعية الوطنية للبيئة والحياة البلاية |
| الجمعية الأردنية للتنمية المستدامة |
| إدامة |
| اتحاد جمعيات البيئة |
| مجلس الأبنية الخضراء الأردني |
| جمعية الحفاظ على الطاقة والإستدامة البيئية |
| جمعية الطاقة المتجددة والإستثمار البيئي |
| مؤسسة نهر الأردن |
| الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية |
| الجمعية الملكية لحماية الطبيعة |
| الدولية لحماية الطيور |

# خطة واستراتيجية إشراك أصحاب المصلحة

يحدد الجدول 3 أدناه استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة المعنيين بالمشروع (على النحو المحدد في الجدول 2 سابقا)، وهدف التشاور مع كل مجموعة، وطرق ووسائل الاتصال، والإطار الزمني والجهة المسؤولة عن إجراء هذه المشاورات.  
ومن المهم على وجه الخصوص، أن نلاحظ أنه منذ بداية المشروع، يعتمد المطور وينفذ خطة التكامل المجتمعي. وستبين خطة التكامل المجتمعي كيفية إشراك المجتمعات المحلية وإدماجها في المشروع، من حيث فرص العمل وغيرها من الفوائد الاجتماعية - الاقتصادية غير المباشرة (مثل خدمات الإقامة).

وستتماشى الخطة مع متطلبات "نظام التوظيف الإلزامي للقوى العاملة الأردنية من المجتمعات المحلية المحيطة بمشاريع التنمية رقم (131) لسنة 2016". وينصّ النظام على العمل الإلزامي للمجتمعات المحلية ضمن مشاريع التنمية لتشمل المهندسين حديثي التخرج والفنيين والعمال وغيرهم، ويحدد متطلبات التدريب لهذه الفئات، كما يعطي الأولوية للمقاولين المحليين. ويتم تحديد عدد فرص العمل على أساس مبلغ الاستثمار للمشاريع التنموية. وبالإضافة إلى ذلك، ستتبع هذه الخطة السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، والتي تتضمن متطلبات إدارة سلسلة الإمداد. وتبيّن الخطة أيضا الأولويات ومستوى الألوية للمجتمعات المحلية بدءاً من مستوى البلديات وحتى مستوى المحافظة.  
ومع أخذ ما ورد أعلاه في الاعتبار، ستتضمن خطة الإدماج المجتمعي ما يلي:

* إدارة التوقعات بحيث تكون توقعات المجتمعات المحلية واقعية حول الفرص المتاحة من المشروع؛
* إدراج خطة توظيف محلية لتحديد عدد فرص العمل للعمال المهرة وغير المهرة الموجهة إلى المجتمع المحلي طوال مراحل الإنشاء والتشغيل. وسيتم إعداد ذلك بالتفصيل ليشمل المؤهلات والمهارات المطلوبة لكل فرصة عمل، وكذلك الإمكانيات المحدودة لأبناء المجتمع المحلي، وكيف وإلى أي مدى يمكن معالجتها من خلال التدريب وبناء القدرات. وينبغي أن تشمل الخطة إجراءات توظيف شفافة للمجتمع المحلي، ليتم اعتمادها وتنفيذها في مختلف ترتيبات التعاقد على أعمال الإنشاء والتشغيل. ويجب أن توفر هذه الإجراءات فرصا متساوية للجميع، بما في ذلك الإناث، فضلا عن المجموعات البدوية شبه الرحل إلى أقصى حد ممكن. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يتم من خلال الإجراءات توضيح شروط التعاقد مع العمال.
* تفصّل الخطة في محتواها المحلي الأمور الإضافية الأخرى، التي يمكن لأعضاء المجتمع المحلي الاستفادة منها أو المشاركة فيها إلى جانب فرص العمل المتوفّرة شريطة أن يكون لديهم المهارات والخبرات المطلوبة اللازمة لتلبية معايير التنمية. على سبيل المثال، أثناء مرحلة الإنشاء يجب على مطوّر المشروع النظر في المصادر المحلية للمواد واللوازم (إن وجدت)؛
* تؤكد الخطة على ضمان التواصل في الوقت المناسب والمستمر مع أعضاء المجتمع المحلي ونشر المعلومات، للتخفيف من الشعور المحتمل بالتهميش الاجتماعي، وتحسين فهمهم وتصورهم للفوائد المرتبطة بالتنمية. وستشمل الاتصالات أيضا المعلومات والتحديثات بشأن تطوير المشاريع، وعدد فرص العمل، وعملية تقديم العطاءات لعناصر المشروع، وخطط الإنشاء، وما إلى ذلك. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للاتصالات أن تسلط الضوء أيضا على الفوائد طويلة الأجل للمشروع بما يتجاوز الفوائد المباشرة للمجتمع.
* ستنظر الخطة أيضا في تخصيص الأموال اللازمة لبرامج المسؤولية الاجتماعية التي سيتم تنفيذها لتنمية المجتمعات المحلية. ويجب أن يكون البرنامج منظما ويستند إلى الاحتياجات ذات الأولوية، إلى جانب نهج منظم لاختيار المشاريع والبرامج (من خلال لجنة تضم ممثلين عن المجتمعات المحلية، والمؤسسات الحكومية المحلية، ومنظمات المجتمع المحلي وغيرها). وسيتم تطوير آلية لهذا التمويل بتفصيل أكبر كجزء من خطة التكامل المجتمعي.

الجدول 3: خطة واستراتيجية إشراك أصحاب المصلحة

| **المسؤولية** | **الإطار الزمني** | | **وسائل وأدوات الإتصال** | **الأهداف** | **أصحاب المصلحة** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر من المشروع** | | | | | |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع * المطوّر * المطوّر | مرة واحدة قبل الإنشاء. ستعقد مرة واحدة على الأقل خلال فصل الشتاء (تشرين الثاني - آذار)، ومرة واحدة على الأقل خلال الربيع (أيار - أيلول) لضمان وجود المجموعات البدوية شبه الرحل  مرة واحدة قبل تشغيل المشروع. ستعقد مرة واحدة على الأقل خلال فصل الشتاء (تشرين الثاني - آذار)، ومرة واحدة على الأقل خلال الربيع (أيار - أيلول) لضمان وجود المجموعات البدوية شبه الرحل | | 1. سیتم عقد جلسة توعیة للمجتمع المحلي لإطلاعھم علی نتائج خطة التکامل المجتمعي. وستعقد الجلسة بالتنسيق مع بلدية الصفاوي وممثلي المجتمع المحلي لتشمل أعضاء منتخبين في المجلس البلدي وممثلين كبار للعشائر والمنظمات المجتمعية والمجموعات النسائية والشباب والعاطلين عن العمل والشركات المحلية والشركات والمؤسسات الحكومية المحلية. 2. سوف يشارك أيضاً في الجلسة أعلاه ممثلين عن التجمعات شبه البدوية، وسيتم اختيارهم بالتنسيق مع بلدية الصفاوي. | الكشف عن معلومات ونتائج خطة التكامل المجتمعي – ويمكن الرجوع إلى الفصل السادس لمزيد من التفاصيل | 1. سكان قرية الصفاوي ويشملون:  * منظمات المجتمع, * الشباب والعاطلين عن العمل * المجموعات النسائية * المؤسسات الأكاديمية المحلية، و * المقاولون والشركات المحلية * لتجمعات شبه البدوية التي تقيم في منطقة الصفاوي تشمل سكان دير الكهف ومنطقة غرب المفرق |
| حسب الطلب خلال الإنشاء والتشغيل | | 1. الإعلان في الصحف المحلية | إعلام المجتمعات المحلية عن فرص العمل المتاحة من المشروع (وخطة توظيف العمالة المحلية ومحتواها) بشكل خاص، بناء على نتائج خطة التكامل المجتمعي |
| 1. نشر إعلانات باللغة العربية في أماكن معروفة للمجتمعات المحلية تشمل محافظة المفرق، وبلدية الصفاوي، ومنظمات المجتمع المحلي للنساء والشباب، وغيرها. |
| 1. نشر إعلانات باللغة العربية حول موقع وسياج المشروع للمجموعات البدوية شبه الرحّل لإعلامهم حول أية فرص للعمل |
| مرة قبل الإنشاء (تحدث حسب الطلب) | | 1. خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغة العربية على الموقع الإلكتروني للشركة | إشهار خطة إشراك أصحاب المصلحة شاملة أليّة التظلّم |  |
| * المطوّر | مرة قبل الإنشاء (تحدث حسب الطلب) | | 1. إعداد نسخ ورقية من خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغة العربية لتكون متاحة في محافظة المفرق وبلدية الصفاوي |
| * المطوّر | مرة قبل الإنشاء (تفحص بانتظام لضمان نشر الإعلان) | | 1. إعلان مختصر باللغة العربية حول آلية التظلّم يتم وضعه في أماكن رئيسية معروفة للمجتمع تشمل محافظة المفرق، وبلدية الصفاوي، ومنظمات المجتمع المحلي النسوية والشبابية، إلخ. |
| * المطوّر | مرة قبل الإنشاء (تفحص بانتظام لضمان نشر الإعلان) | | 1. تثبيت يافطات مصوّرة حول موقع وسياج المشروع للتوضيح للتجمعات البدويه شبه الرحل حول كيفية تقديم الشكوى عند الحاجة |
| * المطوّر | نصف سنوي خلال الإنشاء  سنويا خلال التشغيل | | 1. إعداد نشرة باللغة العربية مع تحديثات حول المشروع وقضاياه البيئية والاجتماعية. ويمكن أن يشمل ذلك، التحديثات المتعلقة بتطوير المشاريع، وعدد فرص العمل، وعملية تقديم العطاءات لعناصر المشروع، وخطط الإنشاء، وما إلى ذلك. ويتم وضع النشرة يتم وضعه في أماكن رئيسية معروفة للمجتمع تشمل محافظة المفرق، وبلدية الصفاوي، ومنظمات المجتمع المحلي النسوية والشبابية، إلخ. | التحديثات التي تجري على المشروع والتي تشمل الأمور البيئية والإجتماعية (على سبيل المثال الأداء في مجال أمور البيئة، تطبيق آلية التظلم، خطة التكامل المجتمعي، إلخ.) |
| * المطوّر | سنويا خلال الإنشاء. وتشمل مرة خلال فصل الشتاء (تشرين الثاني - آذار)، ومرة واحدة خلال الربيع (أيار - أيلول)  سنويا خلال التشغيل. وتشمل مرة خلال فصل الشتاء (تشرين الثاني - آذار)، ومرة واحدة خلال الربيع (أيار - أيلول) | | 1. توزيع النشرة أعلاه على التجمعات البدوية شبه الرحل |
| * المطوّر | سنويا – في كانون أول من كل عام | | 1. الإعلان بالبريد الإلكتروني حول نشر تقرير البيئة السنوي على الموقع الإلكتروني للشركة. |
| * المطوّر | سنويا – في كانون أول من كل عام | | 1. إعداد نسخ ورقية من تقرير البيئة السنوي باللغة العربية لتكون متاحة في محافظة المفرق وبلدية الصفاوي |  |  |
| **أصحاب المصلحة الذين قد يشتركون في تنفيذ المشروع** | | | | | |
| * المطوّر | سيتم تحديدها لاحقاً | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) | | تحديثات المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة التكامل المجتمعي، وما إلى ذلك) | المستثمرون/الجهات المقلرضة |
| * المطوّر | سنويا – في كانون أول من كل عام | 1. تقديم التقرير البيئي السنوي | |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **أصحاب المصلحة الذين قد يكون لديهم إمكانية للتأثير واتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المشروع و / أو قد يكون لها مصلحة في المشروع** | | | | |
| ***الحكومة المركزية*** | | | | |
| * المطوّر | حسب الطلب | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) | قد تطلب بعض الجهات الحكومية من أصحاب المصلحة إجراء بعض عمليات التفتيش أو التدقيق و / أو قد تطلب بعض التحديثات / للمعلومات عن تنفيذ المشروع | 1. وزارة البيئة 2. وزارة الزراعة 3. وزارة العمل 4. وزارة الشؤون البلدية 5. وزارة الطاقة والثروة المعدنية 6. وزارة الصحة 7. وزارة المالية 8. وزارة الأشغال العامة والإسكان 9. وزارة الصناعة والتجارة 10. وزارة السياحة وا\لاثار 11. وزارة المياه والري 12. مؤسسة الضمان الإجتماعي 13. هيئة تنظيم قطاع الطاقة والتعدين 14. مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية 15. شركة الكهرباء الأردنية 16. نقابة المهندسين الأردنية 17. نقابة المقاولين الأردنية 18. دائرة الآثار العامة 19. المديرية العامة للدفاع المدني |
| * المطوّر | حسب الطلب | 1. مراسلات ورسائل رسمية (حسب الطلب) |
| * المطوّر | سنويا – في كانون أول من كل عام | الإعلان بالبريد الإلكتروني حول نشر تقرير البيئة السنوي على الموقع الإلكتروني للشركة. | تحديثات المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة التكامل المجتمعي، وما إلى ذلك) |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع | مرة واحدة قبل الإنشاء  مرة واحدة قبل التشغيل | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | تنسيق قائمة المقاولين من القطاع الخاص المعتمدين لجمع النفايات الخطرة من الموقع إلى مرفق سواقة للنفايات الخطرة. | وزارة البيئة |
| * المطوّر * مشغّل المشروع | حسب الطلب خلال التشغيل | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | التنسيق من أجل التخلص من أي ألواح تالفة أو مكسورة إلى مرفق سواقة للنفايات الخطرة. |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات | مرة واحدة قبل الإنشاء | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | تقديم طلب للحصول على موافقة الهيئة على تطوير المشروع | هيئة تنظيم الطيران المدني |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات | مرة واحدة قبل الإنشاء | اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب)  مراسلات ورسائل رسمية | تقديم طلب للحصول على موافقة الهيئة على تطوير المشروع | سلاح الجو الملكي |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***المؤسسات الحكومية المحلية لأصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر من المشروع*** | | | | |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع | مرة واحدة قبل الإنشاء  مرة واحدة قبل التشغيل | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | التنسيق لجمع النفايات الصلبة من الموقع إلى مكب البلدية المعتمد | بلدية الصفاوي |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع | مرة واحدة قبل الإنشاء  مرة واحدة قبل التشغيل | 1. سیتم عقد جلسة توعیة للمجتمع المحلي لإطلاعھم علی خطة التکامل المجتمعي. تعقد الجلسة بالتنسيق مع بلدية الصفاوي. | إشهار معلومات ونتائج خطة التكامل المجتمعي – يمكن مراجعة الفصل 6 للحصول على تفاصيل إضافية |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات * مشغّل المشروع | مرة واحدة قبل الإنشاء  مرة واحدة قبل التشغيل | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | التنسيق لإعداد قائمة المقاولين من القطاع الخاص المعتمدين لجمع مياه الصرف الصحي من موقع المشروع. | مديرية مياه المفرق  شركة مياه اليرموك |
| * المطوّر * مقاول الهندسة   والمشتريات والإنشاءات   * مشغّل المشروع | مرة واحدة قبل الإنشاء  مرة واحدة قبل التشغيل | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | التنسيق لتأمين احتياجات المشروع من المياه |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات | مرة واحدة قبل الإنشاء | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | تقديم خطة المرور والنقل والمناقشات حول النتائج وتنفيذها. | مديرية أشغال المفرق |
| * المطوّر * مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات | حسب الطلب | 1. اجتماعات فردية/داخلية (حسب الطلب) 2. مراسلات ورسائل رسمية | الإبلاغ والتواصل في حالة العثور على بقايا أثرية خلال مرحلة إنشاء المشروع جنبا إلى جنب مع الإجراءات الواجب تنفيذها في هذه الحالة. | مديرية آثار المفرق |
| * المطوّر | سنويا – كانون أول من كل عام | 1. الإعلان بالبريد الإلكتروني حول نشر تقرير البيئة السنوي على الموقع الإلكتروني للشركة. | تحديثات المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة التكامل المجتمعي، وما إلى ذلك) | مديرية البيئة في المفرق |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***المنظمات غير الحكومية وغيرها*** | | | | |
| * المطوّر | مرة واحدة قبل الإنشاء | الإعلان بالبريد الإلكتروني حول نشر خطة إشراك أصحاب المصلحة على الموقع الإلكتروني للشركة. | إشهار خطة إشراك أصحاب اللمصلحة شاملة آلية التظلم. | 1. جمعية البيئة الأردنية 2. جمعية أصدقاء البيئة 3. الجمعية الوطنية للبئة والحياة البرية 4. الجمعية الأردنية للتنمية المستدامة 5. إدامة 6. اتحاد جمعيات البيئة 7. مجلس الأبنية الخضراء الأردني 8. جمعية الحفاظ على الطاقة والإستدامة االبيئية 9. جمعية الطاقة المتجددة والإستثمار البيئي 10. مؤسسة نهر الأردن 11. الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية 12. الجمعية الملكية لحماية البيئة 13. الدولية لحماية الطيور |
| * المطوّر | سنويا – كانون أول من كل عام | الإعلان بالبريد الإلكتروني حول نشر تقرير البيئة السنوي على الموقع الإلكتروني للشركة. | تحديثات المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة التكامل المجتمعي، وما إلى ذلك) |

# تفاصيل الإتصال والتقارير

يمكن لجميع أصحاب المصلحة طوال مدة المشروع، الاتصال بالمطور من خلال تفاصيل الاتصال الواردة أدناه. وتتعلق تفاصيل الاتصال أدناه بموظف الاتصال بالمجتمع الذي سيتم تعيينه من قبل مقاول الهندسة والمشتريات والإنشاءات.

**تفاصيل للإتصال للجمهور**

**اف ار في**

دبي، الامارات العربية المتحدة

ت: +971 4 375 4138

**تي اس كي / مقاول المشروع**

اسبانيا

ت: +34 985 13 41 74

البريد الالكتروني: [grupotsk@grupotsk.com](mailto:grupotsk@grupotsk.com)

وبالإضافة إلى ذلك، يعتزم المطور تقديم جميع المعلومات ذات الصلة إلى الجمهور والتي سوف تشمل ولكن لا تقتصر على ما يلي:

1. تقييم الأثر البيئي والاجتماعي ؛
2. خطة إشراك أصحاب المصلحة ؛
3. موجز غير فني؛
4. خطة التكامل المجتمعي (عند توفرها)؛
5. التقرير البيئي السنوي (عند توفره)

**وستتوفر نسخ مطبوعة من ما سبق في المواقع التالية. وستبقى هذه الوثائق في معروضة للجمهور طوال مدة المشروع، وسيتم تحديثها حسب الاقتضاء.**

* ***وحدة التطوير المحلية لمحافظة المفرق***

الموقع: شارع محمد الشواقفة، المفرق، الأردن

المدينة: المفرق

هاتف: (962) 2 6233097

فاكس: (962) 2 6233649

* ***بلدية الصفاوي***

الموقع: الشوبك – الشارع الرئيسي نجال

هاتف: (962) 3 2164052

فاكس: 03-2164107

# 

# آلية تظلّم أصحاب المصلحة

يدرك المطور أن إدارة المظالم عنصر حيوي في إشراك أصحاب المصلحة، وجانب هام من جوانب إدارة المخاطر للمشروع. ويمكن أن تكون المظالم مؤشرا على المخاوف المتزايدة لأصحاب المصلحة (الحقيقية والمتصورة) ويمكن أن تتصاعد إذا لم يتم تحديدها وحلها. ويساعد تحديد المظالم والاستجابة لها على إقامة علاقات إيجابية بين المشاريع والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين. وسيشير رصد المظالم إلى أية قضايا متكررة أو تفاقم المشاحنات والنزاعات.  
سيقوم المطور بتنفيذ آلية التظلم للتأكد من أنها تستجيب لأية مخاوف أو شكاوى خاصة من أصحاب المصلحة والمجتمعات المتأثرة. وسوف يقبل جميع التعليقات والشكاوى المرتبطة بالمشروع، وسيكون للأفراد الذين يقدمون تعليقاتهم أو تظلماتهم الحق في أن يظل اسمهم سرّيًّا. وفي جميع الأوقات، يستطيع المشتكون أيضا التماس سبل الانتصاف القانونية وفقا للقوانين والأنظمة المرعيّة في الأردن.  
سيقوم المطور بمراقبة الطريقة التي يتم بها التعامل مع المظالم، وضمان معالجتها بشكل صحيح ضمن المواعيد المحددة في الآلية المعروضة أدناه. وسيقوم المطور أيضا بتقديم تقارير منتظمة إلى الجمهور بشأن تنفيذ آلية التظلم، وحماية خصوصية الأفراد.

**آلية تظلم أصحاب المصلحة**

1. سیتم إعداد ورقة الإفصاح عن المظالم وإشهارها في المواقع المحددة أدناه. وستبين ورقة الإفصاح عن التظلمات للمجتمعات المحلية كيفية ومكان تقديم التظلم وفقا للخطوة 2 أدناه
   1. لوحة إعلانات بلدية الصفاوي
   2. لوحة إعلانات محافظة المفرق
   3. ضباط اتصال بالمجتمع يتم اختيارهم من مجموعات النساء والشباب العاطلين عن العمل
   4. حول موقع المشروع/سياج الموقع
2. سیتم إعداد ورقة الإفصاح عن المظالم والإفصاح عنھا في المواقع المحددة أدناه. وستقوم ورقة الإفصاح عن التظلمات بإبلاغ المجتمعات المحلية بكيفية ومكان تقديم التظلم وفقا للخطوة 2 أدناه.  
   ا. مجلس بلدية الصفاوي  
   ب. محافظة المفرق  
   ج. مختارة كبوس الرئيسية لتشمل النساء والشباب كبو  
   د. حول الموقع / سياج موقع المشروع
3. سيكون بإمكان أصحاب المصلحة الراغبين في تقديم شكوى اتباع الطرق التالية:
   1. ستكون نماذج وصناديق التظلّم متاحة في المواقع التالية:

* **وحدة التطوير المحلية لمحافظة المفرق**

الموقع: شارع د. محمد الشواقفة، المفرق، الأردن

المدينة: المفرق

هاتف: (962) 2 6233097

فاكس: (962) 2 6233649

* **بلدية الصفاوي**

الموقع: الشوبك – الشارع الرئيسي نجال

هاتف: (962) 3 2164052

فاكس: 03-2164107

* 1. الإتصال المباشر بضابط الإتصال بالمجتمع المبين أدناه:

**اف ار في**

دبي، الامارات العربية المتحدة

ت: +971 4 375 4138

**تي اس كي / مقاول المشروع**

اسبانيا

ت: +34 985 13 41 74

البريد الالكتروني: [grupotsk@grupotsk.com](mailto:grupotsk@grupotsk.com)

1. يتم تسجيل جميع المظالم ( سواء تم تقديمها من خلال نموذج التظلم أو البريد اإللكتروني أو الهاتف أو غير ذلك ) في صحيفة سجل التظلم من قبل ضابط الإرتباط بالمجتمع.
2. يبدأ إجراء التظلم بإقرار رسمي وفقا لطريقة الاتصال المفضلة التي يحددها صاحب الشكوى في غضون 7 أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب. وإذا لم يكن التظلم مفهوما جيدا أو إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية، فسوف يلتمس التوضيح من صاحب الشكوى خلال هذه الخطوة.
3. سوف یقوم ضابط الإرتباط بالمجتمع بتحلیل السبب الجذري للتظلم وتحدید الإجراءات المطلوبة التي سیتم تنفیذھا للتعامل مع القضیة (بالتنسیق مع الموظفین المعنیین) وتحدید الجدول الزمني لإنجازھا (إن وجد).
4. وسيقوم ضابط الإرتباط بالمجتمع بتطوير رد (بالتنسيق مع الموظفين المعنيين)، وسيتم إبلاغه إلى صاحب الشكوى وفقا لطريقة الاتصال المفضلة المحددة. وسيتم توقيع الرد من قبل مدير المشروع. وقد يكون هذا التوقيع على سجل التظلم أو في طريقة المراسلات التي ينبغي تبيانها في التظلم. وسيتم الرد على جميع الشكاوى خلال 20 أيام عمل.
5. تسجل استجابة صاحب الشكوى في سجل المظالم للمساعدة في تقييم ما إذا كان التظلم مغلقا أو ما إذا كان يلزم اتخاذ مزيد من الإجراءات.

سيتم إنشاء آلية تظلم عمالية لموظفي المطور ومقاوليه كنظام منفصل. وينبغي أن تتضمن آلية التظلم السرية. وسيتاح للعمال إمكانية تقديم الشكاوى عن طريق ممثلي العمال ونقاباتهم، وبشكل مستقل، شخصيا، بصرف النظر عن مسألة الشكوى. كما ستتاح إمكانية عدم الإفصاح عن المتظلّم (صناديق التظلم). سيكون إجراء التظلم حرا ومفتوحا ومتيسرا للجميع، وسيتم التعامل مع التعليقات والتظلمات بطريقة عادلة وشفافة. وستتاح المعلومات المتعلقة بالإجراءات، ومن ينبغي الاتصال بها وكيفية ذلك، على النحو المبين أعلاه. وعلى وجه الخصوص، سيتم إبلاغ جميع العمال بعملية التظلم وسيتم إبلاغ العمال الجدد عند انضمامهم للمشروع. وستنشر معلومات عن نقاط الاتصال على لوحات الإعلانات الخاصة بالموظفين وعلى لوحات الإعلانات في موقع العمل.