

أمانة عمان الكبرى
خطة إشراك أصحاب المصلحة
في مكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي



يوليو/تموز 2019

الوثيقة النهائية

المراجعة رقم 2

سجل الإصدار والمراجعة:

الإصدار	التاريخ	الوصف	أعدده	تحقق منه واعتمده
المراجعة صفر	06 مارس/أذار 2019	مسودة أولى	لانا الزعبي / ECO Consult	FS / البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير MA / أمانة عمان الكبرى
المراجعة 1	22 يونيو/حزيران 2019	مسودة ثانية	لانا الزعبي / ECO Consult	FS / البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير MA / أمانة عمان الكبرى
المراجعة 2	28 يوليو/تموز 2019	الوثيقة النهائية	لانا الزعبي / ECO Consult	FS / البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير MA / أمانة عمان الكبرى

تنويه:

لا ينبغي الاعتماد على هذا التقرير أو استخدامه لأي مشروع آخر دون إجراء فحص مستقل لمدى ملاءمته للمشروع، ودون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من أمانة عمان الكبرى. ولا تتحمل أمانة عمان الكبرى أية مسؤولية أو التزام نتيجة استخدام هذه الوثيقة لأغراض أخرى غير الأغراض التي أعدت من أجلها.

تفاصيل الاتصال

أمانة عمان الكبرى

العنوان:

عمان، شارع عمر مطار

رأس العين

العنوان البريدي:

صندوق بريد 132 عمان 11118 الأردن

هاتف: +962 6 4636111

فاكس: + 962 6 4649420

بريد إلكتروني: info@ammancity.gov.jo

مسؤول التنسيق المجتمعي – أمانة عمان الكبرى

جهات الاتصال:

أسامة أبو رمان

مسؤول التنسيق المجتمعي – أمانة عمان الكبرى

بريد إلكتروني: osaksr99@gmail.com

قائمة المحتويات

iii	قائمة المحتويات	
Error! Bookmark not defined.	قائمة الجداول	
Error! Bookmark not defined.	قائمة الأشكال	
v	قائمة الاختصارات	
1	مقدمة	1.
1	أهداف ونطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة	1.1
1	خدمات أمانة عمان الكبرى وتنظيمها	1.2
2	مكب الغباوي والسياق المحلي	1.3
2	موقع مكب الغباوي والمنطقة المحيطة	1.3.1
4	ممارسات إدارة النفايات الحالية وحالة مكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي	1.3.2
6	المكونات المخطط لها في مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة	1.3.3
6	الإعداد المالي والمتطلبات المالية	1.3.4
7	لمحة عامة عن مراحل المشروع وأنشطته	1.3.5
8	فوائد المشروع	1.3.6
9	الأثار والمخاطر الرئيسية	1.3.7
9	المتطلبات التنظيمية لإشراك أصحاب المصلحة	2
9	متطلبات القوانين المحلية	2.1
9	متطلبات التمويل	2.2
10	متطلبات التصريح البيئي والامتثال	2.3
10	ملخص عمليات إشراك أصحاب المصلحة السابقة	3
11	ملخص التطلعات المستلمة من أصحاب المصلحة	4
11	تحديد أصحاب المصلحة	5
13	أحدث أنشطة إشراك أصحاب المصلحة	6
14	الإجراءات التي اتخذتها أمانة عمان الكبرى مؤخراً من أجل حل التطلعات والتعليقات الصادرة عن المجتمع المحلي	7
15	استراتيجية، خطة ومسؤوليات إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل	8
15	إشراك أصحاب المصلحة والتشاور معهم خلال المراحل المختلفة	8.1
16	الأدوار والمسؤوليات ذات الصلة بتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة	8.2
16	مسؤوليات أمانة عمان الكبرى	8.2.1
19	مسؤوليات المقاول (المقاولين)، مقدم (مقدمي) الخدمات	8.2.2
19	برنامج إشراك أصحاب المصلحة المخطط له	8.3
19	لمحة عامة	8.3.1
20	الأساليب والنهج	8.3.2
24	الكشف عن الوثائق والمعلومات	8.3.3
25	الاجتماعات والمشاورات	8.3.4

26	لجنة الاتصال العامة لموقع مكب الغباوي	8.3.5
28	إجراء التظلم	9
28	إجراء التظلم الخاص بإشراك أصحاب المصلحة	9.1
31	ملخص إجراء التظلم الخاص بالعمال	9.2
32	تفاصيل الاتصال	10

قائمة الجداول

2	الجدول 1: معلومات عامة حول لواء أحد وسكانه (ECO Consult، 2018)
2	الجدول 2: التقسيم الإداري والبلدي للواء أحد وفقاً لتقسيمات وزارة الداخلية وأمانة عمان الكبرى (ECO Consult، 2018)
3	الجدول 3: التعداد السكاني لعام 2015 في منطقة أحد (الخطة الرئيسية لأمانة عمان الكبرى، 2018)
10	الجدول 4: ملخص الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة - مكب الغباوي
12	الجدول 5: مجموعات أصحاب المصلحة المحددة (ECO Consult، 2019)
13	الجدول 6: ملخص أحدث أنشطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult، 2018)
14	الجدول 7: قائمة المشاورات الأخرى التي أجريت خلال إجراء تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ECO Consult، 2018)
16	الجدول 8: الكيانات/الإدارات/الفرق/الأطراف المعنية ذات الصلة خارج أمانة عمان الكبرى التي يحتمل أن تشارك في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult، 2019)
17	الجدول 9: الكيانات/الإدارات/الفرق/الأطراف المعنية ذات الصلة داخل أمانة عمان الكبرى التي يحتمل أن تشارك في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult، 2019)
22	الجدول 10: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة المتعلقة بمكب الغباوي (ECO Consult، 2019)
26	الجدول 11: خطة التوعية الأولية المؤقتة التي أعدتها أمانة عمان الكبرى ليتم تنفيذها في منطقة أحد (ECO Consult، 2019)

قائمة الأشكال

2	الشكل 1: مخطط تنظيمي يظهر مكب الغباوي ووحدة الشرائح لتحويل النفايات داخل أمانة عمان الكبرى (ECO Consult، 2018)
4	الشكل 2: الموقع والتجمعات السكنية والأنشطة المحيطة (ECO Consult، 2018)
6	الشكل 3: جدول أعمال تخطيط وتشغيل مكب الغباوي (ECO Consult، 2018)
14	الشكل 4: صور مختارة من جلسة التشاور مع أصحاب المصلحة المحليين (ECO Consult K 2018)
21	الشكل 5: الأساليب التي ستنفذها أمانة عمان الكبرى من أجل برنامج إشراك أصحاب المصلحة المخطط له (ECO Consult، 2019)
25	الشكل 6: الأدوات والمنهج المتبع من قبل أمانة عمان الكبرى في الكشف عن المعلومات (ECO Consult، 2019)

قائمة الاختصارات

محطة شرق عمان لتوليد الكهرباء	AEPP
محطة عمان الاستراتيجية لاحتياطي المشتقات البترولية	ASTPP
التنسيق المجتمعي	CBO
مسؤول التنسيق المجتمعي	CLO
المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
دائرة الإحصاءات العامة	DoS
جمعية شرق عمان لحماية البيئة	EASEP
البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير	EBRD
هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	EMRC
تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	ESIA
خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMP
السياسة البيئية والاجتماعية	ESP
الاتحاد الأوروبي	EU
أمانة عمان الكبرى	GAM
الاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة	IUCN
شركة الكهرباء الأردنية المساهمة المحدودة	JEPSCO
غاز المكب	LFG
وزارة الطاقة والثروة المعدنية	MEMR
وزارة الزراعة	MoA
وزارة البيئة	MoENV
وزارة الصحة	MoH
وزارة العمل	MoL
وزارة الشؤون البلدية	MoMA
وزارة النقل	MoT
وزارة السياحة والآثار	MoTA
النفايات البلدية الصلبة	MSW
وزارة المياه والري	MWI
شركة الكهرباء الوطنية	NEPCO
منظمة غير حكومية	NGO
ملخص غير تقني	NTS
متطلب الأداء	PR
الجمعية الملكية لحفظ الطبيعة	RSCN
خطة إشراك أصحاب المصلحة	SEP
سلطة المياه الأردنية	WAJ

1. مقدمة

1.1 أهداف ونطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة

تشكل هذه الوثيقة خطة إشراك أصحاب المصلحة التي ستنفذها أمانة عمان الكبرى. تحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه النهج والإجراءات التي ستستخدمها أمانة عمان الكبرى لإشراك أصحاب المصلحة الخارجيين والمجتمعات المحلية فيما يتعلق بمختلف المكونات الموجودة والمخطط لها (أو المشاريع الفرعية) التي تمت الموافقة عليها / تمويلها حتى الآن من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في مكب الغباوي بالإضافة إلى المكونات الأخرى التي سيتم تنفيذها خلال فترة حياة المكب بأكملها والتي قد يتم تمويلها في المستقبل من قبل مؤسسات التمويل الدولية (بما في ذلك البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير) أو من موارد وميزانية أمانة عمان الكبرى الخاصة.

أعدت خطة إشراك أصحاب المصلحة الخاصة بأمانة عمان الكبرى من أجل إعلام جميع الأطراف المعنية والمتضررة بوضوح ببرنامج إشراك أصحاب المصلحة الذي سيتم تنفيذه طوال فترة حياة مكب الغباوي.

الهدف من خطة إشراك أصحاب المصلحة هو تحسين وتسهيل عملية صنع القرار في الأمور المتعلقة بمكب الغباوي، وخلق فرص للمشاركة الفعالة لجميع أصحاب المصلحة في الوقت المناسب، وتوفير إمكانيات لجميع أصحاب المصلحة للتعبير عن آرائهم واهتماماتهم، ومعالجة مخاوف المجتمع فيما يتعلق بالمخاطر البيئية والاجتماعية الرئيسية من خلال تنفيذ أنشطة التشاور مع أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات.

وبالتالي، فإن الغرض من خطة إشراك أصحاب المصلحة هو تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة من قبل أمانة عمان الكبرى طوال عمر مكب نفايات الغباوي، وتنفيذ مشاركة أصحاب المصلحة بما يتماشى مع المتطلبات الوطنية، والممارسات الدولية الجيدة، وكذلك متطلبات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير وغيرها من مؤسسات التمويل الدولية التي قد تشارك في المستقبل.

سيتمكن الناس من الوصول إلى خطة إشراك أصحاب المصلحة واستعراضها في المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى في عمان ومكتب منطقة أحد. سيتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة عند الضرورة.

1.2 خدمات أمانة عمان الكبرى وتنظيمها

أمانة عمان الكبرى هي البلدية التي تضم منطقة عمان، عاصمة الأردن، وسكان محافظة عمان الكبرى. تمكن المادة (12) من قانون البلديات رقم (2015/41) أمانة عمان الكبرى من العمل ككيان مستقل في إدارة الخدمات البلدية داخل حدودها. وتشمل هذه الخدمات التنظيف البلدي، وجمع النفايات، والتخلص النهائي من النفايات من (22) منطقة في المدينة، تمتد على مساحة حوالي 800 كم². ويستكمل دور أمانة عمان الكبرى في إدارة النفايات البلدية الصلبة دور كل من وزارة الصحة ووزارة البيئة اللتان تشرفان على إدارة النفايات الطبية، والنفايات الخطرة والصناعية على التوالي.

وأمانة عمان الكبرى مسؤولة عن خدمات إدارة النفايات البلدية الصلبة داخل منطقة العاصمة عمان. ومع تدفق يقدر بنحو 3,000 طن من النفايات البلدية الصلبة يومياً، تتعامل أمانة عمان الكبرى حوالي 50 بالمائة من إجمالي النفايات البلدية الصلبة في الأردن.

تتم ضمن نطاق أمانة عمان الكبرى عمليات النفايات الصلبة في نظامين. الأول هو نظام لامركزي حيث تقوم كل من المناطق البالغ عددها (22) منطقة في أمانة عمان الكبرى بإدارة خدمات التنظيف وجمع النفايات في نطاق سلطاتها بشكل منفصل. وهذا يشمل تنسيق الموظفين (مثل السائقين، جامعي النفايات، عمال تنظيف الشوارع) والمعدات المرتبطة بها في كل خطوة على الطريق حتى يتم تسليم النفايات إلى محطات النفايات التحويلية. في الوقت الحالي محطة الشعائر التحويلية.

والنظام الثاني هو نظام مركزي تديره دائرة عمليات النفايات الصلبة ومعالجتها التي تدير محطات التحويل، وعمليات مكب النفايات، وتفحص إلى حد ما أداء جمع النفايات وتنظيف المدينة الذي تقوم به المناطق. وتجدر الإشارة إلى أن نائب مدير المدينة لشؤون المناطق والبيئة هو أعلى سلطة تنفيذية يدير مباشرة جميع المناطق البالغ عددها (22) منطقة مع مديرية الشؤون البيئية والنفايات الصلبة.

حالياً، تعد محطة الشعائر التحويلية بمثابة رابط حاسم في نقل النفايات بطريقة فعالة من حيث التكلفة إلى مكب نفايات غباوي البعيد (حوالي 23 كم إلى الشرق). وقد تم مؤخراً دمج قسمي مكب الغباوي ومحطة الشعائر التحويلية إدارياً (كانا سابقاً قسمين منفصلين) في عام 2018 في قسم واحد أطلق عليه اسم "إدارة عمليات ومعالجة النفايات الصلبة" وربطها مباشرة بمديرية الشؤون البيئية وإدارة النفايات البلدية الصلبة كما هو مبين في الشكل 1 أدناه.

لأغراض التوضيح، تستخدم المصطلحات التالية في خطة إشراك أصحاب المصلحة:

أصحاب المصلحة هم أشخاص أو مجموعات تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع، وكذلك أولئك الذين قد يكون لديهم مصالح في المشروع و/أو القدرة على التأثير في نتائجه، سواء بشكل إيجابي أو سلبي.

قد يشمل أصحاب المصلحة المجتمعات أو الأفراد المتأثرين محلياً وممثلهم الرسميين وغير الرسميين، والسلطات الحكومية الوطنية أو المحلية، والسياسيين، والزعماء الدينيين، ومنظمات المجتمع المدني والجماعات ذات الاهتمامات الخاصة، والمجتمع الأكاديمي، أو الشركات الأخرى.

يمكن تعريف **إشراك أصحاب المصلحة** على أنها أي عملية تشترك أصحاب المصلحة في حل المشكلات أو صنع القرار وتستخدم تدخلات أصحاب المصلحة لاتخاذ قرارات أفضل.

تنطوي **عملية التشاور** على اتصال ثنائي الاتجاه بين الطرف المطور للمشروع أو ممثليه والمجتمعات المحلية. توفر عملية التشاور للمجتمعات المحلية فرصاً للتعبير عن آرائها بشأن مخاطر المشروع، وآثاره وتدبير التخفيف، وبالتالي تتيح لمطور المشروع أو ممثليه النظر فيها والاستجابة لها.



الشكل 1: مخطط تنظيمي يظهر مكب الغباوي ووحدة الشعارن لتحويل النفايات داخل أمانة عمان الكبرى (ECO Consult، 2018)

1.3 مكب الغباوي والسياق المحلي

1.3.1 موقع مكب الغباوي والمنطقة المحيطة

يغطي موقع مكب الغباوي مساحة 2 كم² تقريباً، ويقع داخل محافظة عمان، وتحديداً داخل المنطقة الخاضعة لولاية أمانة عمان الكبرى. يقع موقع مكب الغباوي (31°55'44.0" شمالاً و36°10'56.0" شرقاً) على منطقة شبه مسطحة بمتوسط انحدار عام يبلغ 1.4%، من الجنوب الشرقي إلى الشمال الغربي.

يقع مكب الغباوي في منطقة أهد على بعد حوالي 23 كم من عمان في الصحراء الشرقية شبه القاحلة وتديره وتشغله أمانة عمان الكبرى. يقع المكب داخل لواء سحاب وفقاً لتقسيم وزارة الداخلية. يعرض الجدول 1 أدناه معلومات عامة عن لواء أهد وسكانه.

الجدول 1: معلومات عامة حول لواء أهد وسكانه (ECO Consult، 2018)

#	النبد	الوصف												
1.	منطقة أهد	250 كم ²												
2.	سكان منطقة أهد (أمانة عمان الكبرى، 2015)	46,636												
3.	التوقعات السكانية لمنطقة أهد على أساس الزيادة السكانية (2.55%) (أمانة عمان الكبرى، 2018)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2016</th> <th>2020</th> <th>2025</th> <th>2030</th> <th>2035</th> <th>2040</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>47,834</td> <td>52,903</td> <td>60,001</td> <td>68,052</td> <td>77,182</td> <td>87,538</td> </tr> </tbody> </table>	2016	2020	2025	2030	2035	2040	47,834	52,903	60,001	68,052	77,182	87,538
2016	2020	2025	2030	2035	2040									
47,834	52,903	60,001	68,052	77,182	87,538									
4.	أحياء منطقة أهد (أمانة عمان الكبرى، 2018)	العبدلية، زملة العليا، الخشافية الشمالية / خشافية الدبابية، الخشافية الجنوبية / خشافية الشوابكة، المناخر، قعفرور، البيضاء، رميدان، الماضونة												

يوضح الجدول 2 التقسيم الإداري للمنطقة الواقعة بالقرب من مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة على النحو التالي:

الجدول 2: التقسيم الإداري والبلدي للواء أهد وفقاً لتقسيمات وزارة الداخلية وأمانة عمان الكبرى (ECO Consult، 2018)

وزارة الداخلية	المحافظة	محافظة عمان
المناطق	اللواء	لواء سحاب
	البلديات المشمولة في لواء سحاب	سحاب، العبدلية، زملة العليا، الخشافية الشمالية/خشافية الدبابية، الخشافية الجنوبية / الشوابكة، المناخر، قعفرور بلدية سحاب، تديرها وزارة الشؤون البلدية
أمانة عمان الكبرى	البلدية	أمانة عمان الكبرى
	لواء أمانة عمان الكبرى	بلدية أهد / مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة في أهد
	أحياء منطقة أهد	العبدلية، زملة العليا، الخشافية الشمالية/خشافية الدبابية، الخشافية الجنوبية / الشوابكة، المناخر، قعفرور، رميدان، الماضونة

تحتل منطقة أهد حوالي 41% من إجمالي المساحة المخصصة تحت ولاية أمانة عمان الكبرى، ويبلغ عدد سكانها 47,000 في عام 2017 وفقاً لسجلات الخطة الرئيسية لأمانة عمان الكبرى¹.

في بدايتها، كانت أقرب المجتمعات المحلية تبعد حوالي 9 كم إلى الغرب مع كثافة سكانية منخفضة للغاية. في ذلك الوقت، لم تكن المنطقة مخدمة بشبكات الطرق أو أي خدمات أخرى. تم فتح الطرق في المنطقة بعد اختيار الموقع رسمياً لتخدم الصحراء والمناطق غير المأهولة. وإن النشاط الوحيد في المنطقة المجاورة للموقع المحدد هو مزرعة ألبان تقع على بعد 2.5 كم جنوب غرب الموقع (والتي لا تزال موجودة) وكانت أقرب قرية إلى الموقع تبعد أكثر من 9 كم عنه.

نظراً لأنه لا يزال قائماً، لا توجد مناطق سكنية في الجوار المباشر لمكب الغباوي. يبعد أقرب تجمع سكاني في قعفرور على مسافة تزيد عن 7 كم عن المكب، وتقع الماضونة على بعد حوالي 9 كم عنه من الجهة الشمالية الغربية للموقع، وتجري في المنطقة المجاورة مباشرة حول المكب أنشطة صناعية وتجارية. تضم المناخر حوالي 100 منزلاً وتقع على بعد حوالي 12 كم من مكب الغباوي.

يشير الجدول أدناه إلى الأحياء التي أنشأتها أمانة عمان الكبرى في منطقة أهد وكذلك تعدادها السكاني.

1 أشارت سجلات فريق التخطيط والخطة الرئيسية لأمانة عمان الكبرى إلى أن عدد سكان لواء أهد بلغ 13,128 نسمة في عام 2004، واستناداً إلى التعداد السكاني لعام 2015 ؛ يدل هذا على نمو سكاني قدره 2.55 في هذه المنطقة.

الجدول3: التعداد السكاني لعام 2015 في منطقة أهد (الخطة الرئيسية لأمانة عمان الكبرى، 2018)

الأحياء	المسافة عن الموقع	المجموع
العبدلية	أكثر من 10 كم جنوب غرب	25,276
زملة العليا	10 كم جنوب غرب	173
الخشافية الشمالية / خشافية الدبابية	10 كم جنوب غرب	8,997
الخشافية الجنوبية / خشافية الشوابكة	12 كم جنوب غرب	1,785
المناخر	12 كم غرباً	2,032
قعفور	6.5 كم جنوباً	1,035
البيضاء	10 كم غرباً	6,566
رميدان	10 كم جنوب غرب	415
الماضونة	8 كم شمال غرب	357
		46,636

حالياً، هناك العديد من التطورات التجارية / الصناعية / العسكرية / الحكومية القائمة والمخطط لها في محيط مكب الغباوي كما هو موضح في موقع مكب الغباوي في الشكل 2 أدناه.

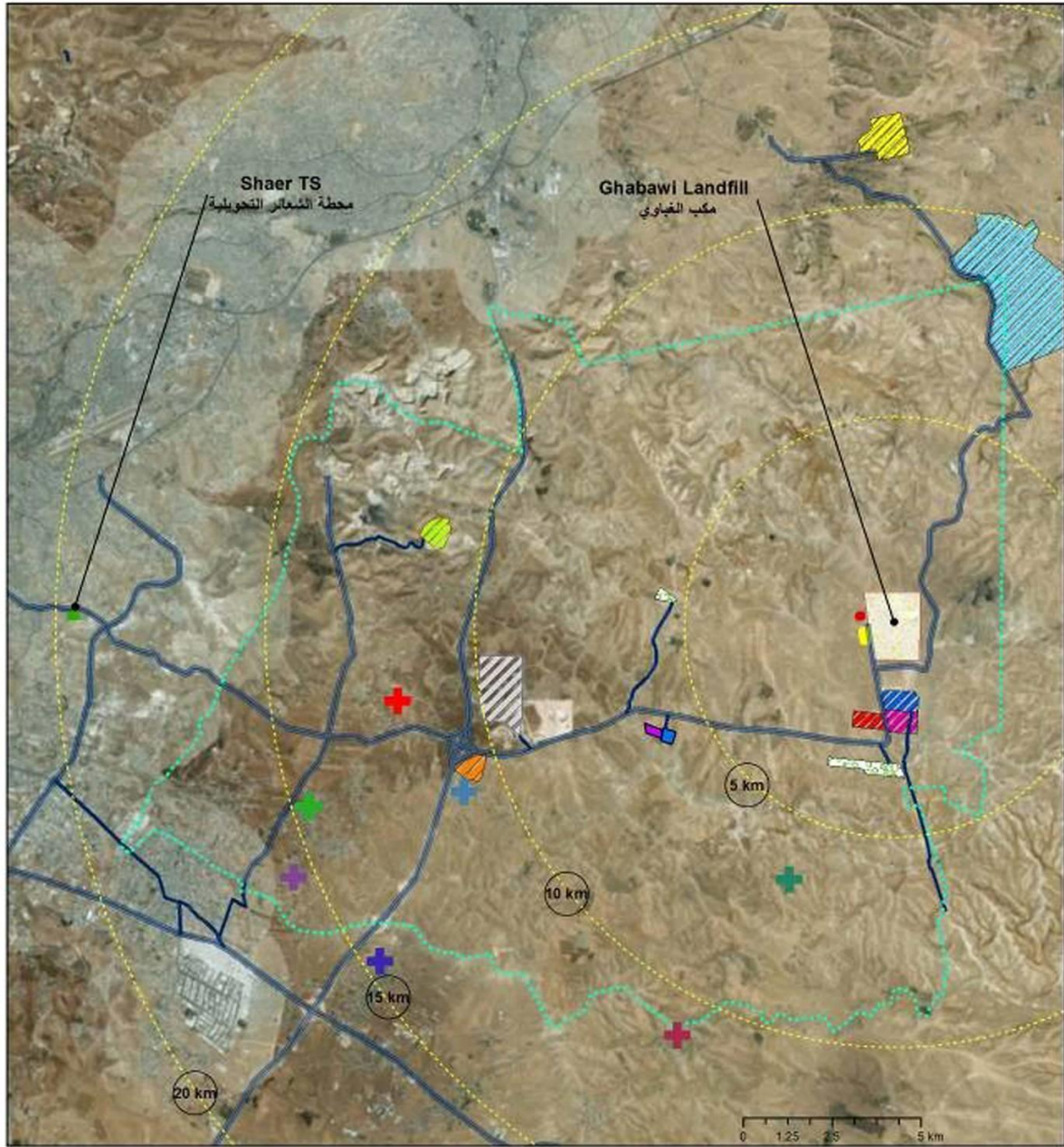
يقع موقع مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة عند إحداثيات "31°55'44.0" شمالاً و"36°10'56.0" شرقاً وتغطي المنشأة مساحة حوالي 2 كم² (2,000 دونم²). تم إنشاء منشأة مكب النفايات على الأراضي العسكرية، والتي كانت غير مستعملة وغير مطورة، وكانت تستعمل للبعثات والتدريبات العسكرية وتم نقل ملكيتها إلى أمانة عمان الكبرى. إن طريق الوصول الرئيسي إلى الموقع هو عبر الطريق الخارجي من عمان، الذي يمتد إلى الشرق وينجبه إلى الشمال في امتداده النهائي حتى يصل إلى مدخل المكب. وهناك طريق آخر مكون من مسربين يربط المكب بالزرقاء.

واستناداً إلى السجلات الحالية لدائرة الأراضي والمساحة، فإن المنطقة المحيطة بمكب الغباوي من الشرق والجنوب والشمال هي في الأساس أراضي مملوكة للحكومة.

تعتبر التربة المحيطة بمنطقة مكب الغباوي تربة فقيرة ذات محتوى عضوي منخفض للغاية خاصة في المناطق الشرقية والجنوبية. وقد أكد ذلك رعاة الماشية الموسميون في المنطقة وأصحاب المصلحة الذين أشاروا إلى أنهم لم ينجحوا في أي أنشطة زراعية أو في زراعة المنطقة الواقعة إلى الشرق من المكب. من ناحية أخرى، المنطقة الواقعة إلى الغرب من المكب لديها محتوى عضوي أفضل وإمكانات للزراعة المروية.

مكب الغباوي هو منشأة لإدارة النفايات البلدية الصلبة حصراً، ولا يقبل النفايات الخطرة أو غيرها من المواد. تنقسم تركيبة النفايات التي يتم تلقيها في مكب الغباوي إلى 50% النفايات العضوية، 16% بلاستيك، 15% ورق وكرتون، 8% منسوجات ومناديل، 4% زجاج ومعادن، 1% مواد سماد، 1% نفايات خطرة، 5% مواد قابلة للاحتراق غير مصنفة. ويطبق فريق مكب الغباوي معايير قبول النفايات التي تدرج النفايات المقبولة والمرفوضة في موقع المكب.

بموجب قاعدة توجيه الاتحاد الأوروبي رقم 2003/33/EU، يعتبر مكب نفايات الغباوي مكب نفايات من الدرجة B3، مكب النفايات غير الخطرة: مكب للنفايات غير الخطرة المختلطة ذات المحتويات الكبيرة من النفايات العضوية / القابلة للتحلل الحيوي والنفايات غير العضوية.



- | | | |
|---|---|---|
| + | البيضاء Al Bayda | مزرعة Farm |
| + | الفيصلية Faisalieh | مقالع حجرية Stone Quarry |
| + | مغابر مهنا Maghayer Mhanna | عمان اسيا للطاقة الكهربائية Amman Asia Electric Power Company |
| + | المنابر Manakher | الخزانات الإستراتيجية Amman Strategic Reserve Terminal for Petroleum Products |
| + | خشافية النديبية North Khashafiyeh | محطة تحويل شرق عمان NEPCO East Amman Electrical Substation |
| + | قعفور Qa'four | قاعدة الملك عبد الله الثاني الجوية King Abdullah Air Base |
| + | خشافية الشوابجة South Khashafiyeh | سوق الحلال Livestock Market |
| + | حدود منطقة أمانة عمان Uhud District/GAM | المحرقة Medical Waste Incenerator |
| + | محطة الشعائر التحويلية Shaer Transfer Station | مركز جمرك عمان الجديد New Amman Customs |
| + | قاعدة عسكرية Military Base | مشروع طاقة شمسية للديوان الملكي RHC Solar PV Power |
| + | | فرز النفايات SW Sorting Center |
| + | | مكب الغباوي Ghabawi Landfill |
| + | | المسلخ المقترح Slaughterhouse |

الشكل 2: الموقع والتجمعات السكنية والأنشطة المحيطة (ECO Consult، 2018)

1.3.2 ممارسات إدارة النفايات الحالية وحالة مكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي

تضطلع أمانة عمان الكبرى بمسؤولية عمليات إدارة النفايات، بما فيها عمليات التنظيف البلدي، وجمع النفايات، والتخلص النهائي من النفايات من منطقة في المدينة. وتقوم أمانة عمان الكبرى بجمع النفايات من المناطق بشكل يومي ويتم نقل هذه النفايات عموماً إلى محطة الشعائر التحويلية، ثم يتم نقلها في شاحنات الضغط المغلقة إلى مكب الغباوي.

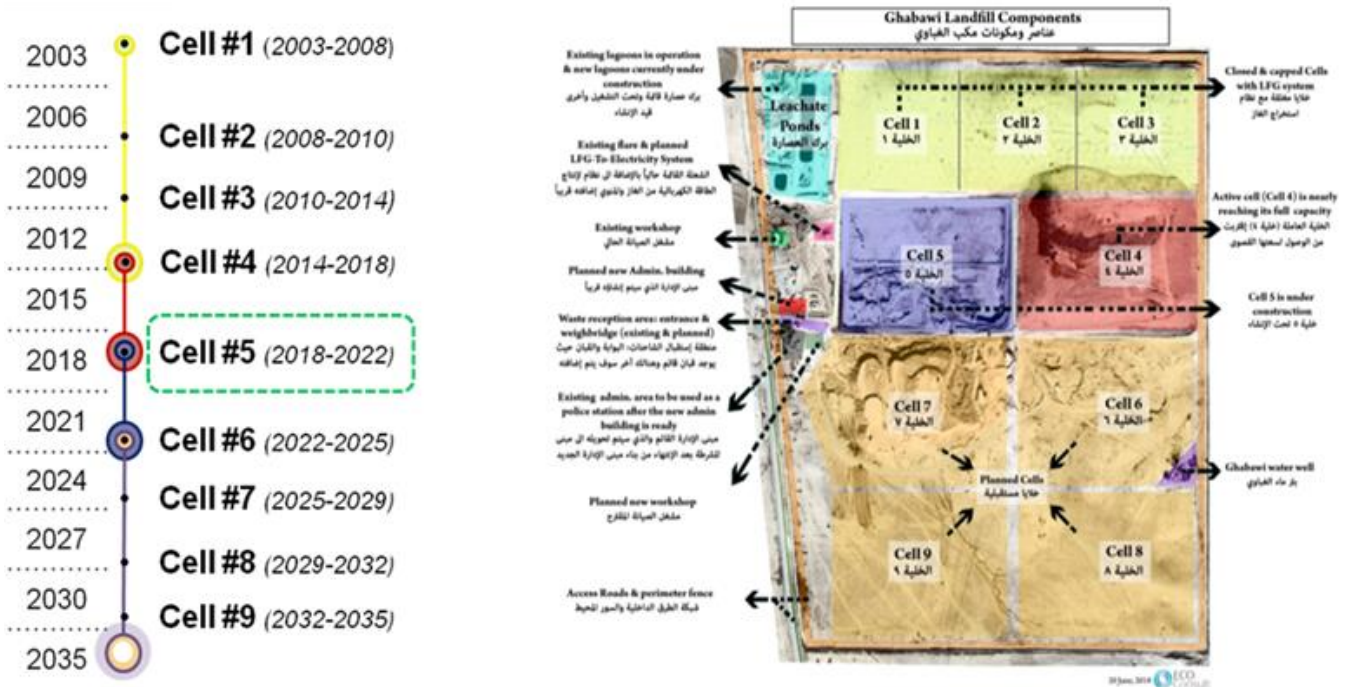
صُمم مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة الذي تديره أمانة عمان الكبرى في عام 2001 كمكب نفايات مصمم هندسياً يعتمد على تسعة (9) خلايا مبطنة مصممة بشكل هندسي لتلقي النفايات الصلبة ضمن حدود أمانة عمان الكبرى بالإضافة إلى بلديات أخرى مثل الرصيفة والزرقاء ضمن نظام آمن وسليم بيئياً للتخلص من النفايات. يخدم المكب حوالي 50% من سكان المملكة.

بدأ المكب في تلقي النفايات البلدية الصلبة في عام 2003، وتم استكمال 3 خلايا في الفترة الأولى من العمليات حتى عام 2014. تحتل هذه الخلايا الثلاث المنطقة الشمالية من الموقع. ومنذ عام 2014 حتى أكتوبر/تشرين أول 2018، تم التخلص من النفايات في الخلية المجاورة 4. وفي أكتوبر/تشرين أول 2018، تم اعتبار هذه الخلية مكتملة وبدأ التخلص من النفايات في الخلية 5 منذ ذلك الحين.

من المخطط أن يحدث التطوير المستقبلي لمكب النفايات جنوباً داخل حدود الموقع، مع استكمال أربع خلايا إضافية جديدة (وهي الخلايا من 6 إلى 9). تستمر فترة عمر مكب الغباوي 17 عاماً إضافياً، حتى عام 2035. يعتمد هذا التقدير اعتماداً كبيراً على سياسات توليد النفايات والنمو السكاني وإدارة النفايات المستقبلية التي تركز على إعادة التدوير أو استعادة الطاقة والتي يجب أن تنعكس جميعها في مخطط رئيسي محدث خاص بمكب الغباوي تعدها أمانة عمان الكبرى. لا يزال من غير الواضح متى سيكون المخطط الرئيسي المحدث جاهز ولكن سيتم تقديم الجدول الزمني الخاص بذلك من قبل أمانة عمان الكبرى.

يتكون موقع مكب الغباوي حالياً من:

- (3) ثلاث خلايا مغطاة، بما في ذلك تركيب شبكة لجمع غاز المكب؛
 - (1) خلية أغلقت مؤخراً حيث تم إيقاف التخلص من النفايات فيها ويتم التخطيط في الوقت الحالي للتفاوض على نظام استخراج غاز المكب – الخلية 4؛
 - (1) خلية واحدة تم بناؤها مؤخراً وبدأت بتلقي النفايات – الخلية 5؛
 - (1) مبنى إداري واحد وآخر جديد قيد الإنشاء؛
 - (1) مشغل واحد لصيانة وخدمة الآلات؛
 - (1) محطة استخراج غاز المكب والشعلة الخاصة بها؛
 - (1) محطة توليد طاقة تعمل بغاز المكب - قيد الإنشاء؛
 - (8) ثماني برك عصاره؛
 - (1) نقطة وصول واحدة للتوزيع والفحص؛
 - (1) بئر ماء واحد؛ و
 - الموقع محاط بجدار خرساني يمنع وصول الأشخاص غير الخاضعين للرقابة إلى المكب ويتم توفير الأمن للمكب من قبل وحدة شرطة مقبلة تقوم بدوريات في الموقع ومحيطه.
- يتم التخطيط للتطورات المستقبلية في المكب بما في ذلك بناء وتشغيل وتغطية وإغلاق أربع خلايا إضافية جديدة (الخلايا 6-9). يبلغ العمر الافتراضي لمكب الغباوي 17 عاماً حتى عام 2035. ويعتمد هذا التقدير اعتماداً كبيراً على سياسات توليد النفايات والنمو السكاني وإدارة النفايات في المستقبل.
- فبمجرد انتهاء عمر المكب (بحلول عام 2035)، سيكون من الضروري مواصلة تشغيل محطات إدارة غاز المكب والعصاره، وكذلك أنشطة المراقبة لفترة زمنية لا تقل عادة عن 30 عاماً.
- يراعي هذا الإطار الزمني التخلص الحالي من النفايات بمقدار 4,000 طن/يوم من النفايات الصلبة وتزداد هذه الكمية تدريجياً في السنوات القادمة.



الشكل 3: جدول أعمال تخطيط وتشغيل مكب الغباوي (ECO Consult، 2018)

1.3.3 المكونات المخطط لها في مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة

باختصار، تشمل مكونات المشروع المخطط لها في المكب:

- الاتصال بالشبكة للحصول على الطاقة المولدة من الخلايا (1) و(2) و(3)؛
- التغطية ونظام غاز المكب للخلية (4) ووصلها بالشبكة؛
- بناء وتشغيل وتغطية الخلايا (5)، (6)، (7)، (8)، و(9)؛
- مبنى إداري جديد؛
- برك جديدة للعصارة؛
- مشغل صيانة جديد؛ و
- نظام غاز المكب وتوليد الطاقة الكهربائية من النفايات مع الاتصال بالشبكة.

1.3.4 الأعداد المالي والمتطلبات المالية

قدم البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير قرصاً سيادياً ميسراً إلى أمانة عمان الكبرى لتمويل سلسلة من الاستثمارات التي تهدف إلى تلبية احتياجات المدينة الملحة من النفايات الصلبة. يتضمن ذلك العديد من الاستثمارات في مكب النفايات لبلدية الصلبة في الغباوي، بما في ذلك: (1) برنامج استرداد غاز المكب (2) شراء معدات النفايات الصلبة المتخصصة (3) إنشاء مشغل الصيانة؛ (4) تصميم وعطاء وبناء الخلية الخامسة وبرك العصارة الخاصة بها في مكب الغباوي؛ (5) شراء 75 مركبة لجمع القمامة وغيرها من المعدات لاستخدامها في مكب الغباوي ومحطة الشاغر لتحويل النفايات وفي عمليات النفايات الصلبة الأخرى في عمان؛ (6) تغطية الخلية 4 وتركيب نظام استرداد غاز المكب؛ وغير ذلك. كانت القروض مصحوبة بمنح من كيانات مختلفة.

تماشياً مع السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (2014)، تم تصنيف المكونات المختلفة المعتمدة / الممولة حتى الآن من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في مكب نفايات الغباوي على أنها ضمن الفئة (ب) للأسباب التالية: تقع هذه المكونات (أو المشاريع الفرعية) في منشأة الأرض الجدياء والآثار المحتملة هي في معظمها خاصة بالموقع؛ الآثار البيئية والاجتماعية من مكبات النفايات ومشاريع غاز المكب موثقة جيداً ومعروفة جيداً؛ تقتصر الاستثمارات في مكب الغباوي للنفايات البلدية الصلبة على حدود مكب الغباوي فقط؛ والمكونات المعتمدة / الممولة حتى الآن تجلب العديد من الفوائد البيئية والاجتماعية بما في ذلك خفض انبعاثات غازات الدفيئة وكذلك تحسين نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة في مكب الغباوي. إذا لزم الأمر، وإذا تم النظر في استثمارات إضافية في مكب الغباوي، فقد يعيد البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية النظر في تصنيف المشروع.

يتم تنفيذ مكونات المشروع المذكورة في القسم 1.3.3 بواسطة أمانة عمان الكبرى باعتبارها عدداً من المشاريع الفرعية المنفذة على مراحل زمنية مختلفة كما هو مطلوب.

تغطي القروض والمنح المقدمة من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير جزءاً فقط من المكونات الموضحة أعلاه وليس التطورات بأكملها في المكب. يتم تنفيذ هذه المكونات بواسطة أمانة عمان الكبرى وتمويلها من خلال مواردها المالية الخاصة، من خلال البنك الأوروبي للتعمير والإنشاء، أو أي مؤسسة تمويل دولية أخرى، وليس هناك قرار حول هذا الموضوع.

1.3.5 لمحة عامة عن مراحل المشروع وأنشطته

تبدأ دورة الحياة النموذجية لمكب النفايات من (1) مرحلة اختيار الموقع والتخطيط له، (2) مرحلة البناء، (3) مرحلة التشغيل، و(4) مرحلة الإغلاق. ومع ذلك، ومن أجل تلبية احتياجات المكب من حيث التخلص من النفايات لفترة ممتدة من الوقت، تتداخل مرحلة البناء مع مرحلة التشغيل عند الحاجة إلى خلايا جديدة ومنشآت مساندة.

يتم تطوير المكونات المختلفة (أو المشاريع الفرعية) التي تمت الموافقة عليها / تمويلها حتى الآن من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في مكب نفايات الغباوي كمشروع في الأرض الجذباء، وبالتالي فقد تم الانتهاء من مرحلة اختيار الموقع وتوفير كامل مساحة المكب.

مرحلة البناء

تشمل أنشطة البناء النموذجية للخلايا ما يلي:

- بناء الخلية
 - حفر / سدود عامة مع أعمال التدرج والضغط والمعالجة للوصول إلى المستويات المطلوبة، ويشمل ذلك بناء سلاسل وصول نحو المنطقة السفلية الجديدة للخلية؛
 - توريد وتركيب المواد الاصطناعية الأرضية؛
 - بناء طبقة تصريف العصارة بعد بطانة الطين الجيوديسينية، غشاء أرضي من البولي إيثيلين عالي الكثافة محمي بواسطة النسيج الأرضي؛
 - ربط المواد الجيوديسينية بين الخلية الجديدة والخلايا المجاورة الموجودة في المكب من خلال تطبيق المواد الجيوديسينية وطبقة الحماية؛
 - بناء نظام نقل العصارة (الضخ / القياس / الأنابيب / أعمال الحفر)، وربطها ببرك تبخر العصارة؛
 - أعمال الحفر ذات الصلة، والأعمال المدنية والكهروميكانيكية، بما في ذلك توريد المعدات اللازمة.
- إغلاق الخلية (التغطية)
 - لزيادة حجم التخلص داخل كل خلية للحد الأقصى، يتم تشكيل النفايات في صورة كومة بميل يبلغ حوالي 1 : 3.
 - بعد ملء الخلية، يجب تغطية كتلة النفايات النهائية بنظام إغلاق سطحي "غطاء". وهذا مهم لفصل كتلة النفايات ماديًا عن الوسط المحيط؛ وتجنب تشتت النفايات بسبب تأثير الرياح؛ منع وجود الحشرات والطيور والفران؛ ومراقبة وتصريف الغاز الحيوي الناتج عن العمليات اللاهوائية؛ وتقليل تسرب مياه الأمطار إلى كتلة النفايات.
 - يتكون الغطاء النهائي التقليدي مما يلي: طبقة تصريف الغاز الحيوي، طبقة منخفضة النفاذية، طبقة تصريف، طبقة حماية، طبقة طبيعية سطحية مع نباتات
 - هناك خمسة أنشطة يجب تنفيذها من أجل إغلاق وإعادة تأهيل أي خلية: إعادة تشكيل، وإصلاح نظام البطانة، وربطالبطانة بخلايا متجاورة، ووضع الغطاء النهائي. تشمل الأنشطة المعتادة أثناء تخطيط وبناء المكونات الأخرى ما يلي:
- برك تبخر العصارة:
 - إزالة ثلاثة من برك العصارة الطارئة الموجودة (كما تسمى).
 - الحفر / السدود العامة مع أعمال التدرج والضغط والمعالجة.
 - توريد وتركيب المواد الجيوديسينية.
 - بناء أنابيب توصيل العصارة بين برك العصارة (الجديدة / القائمة).
 - إنشاء الطرق الداخلية بين منطقة البرك.
 - أعمال الحفر ذات الصلة، والأعمال المدنية والكهروميكانيكية، بما في ذلك توفير المعدات اللازمة.
- المباني ومشغل صيانة: هذه هي أنشطة البناء الشائعة التي تشمل إعداد الموقع (مثل الحفريات، وأنشطة تنظيف الأرض، وما إلى ذلك) وأنشطة البناء والتركيب اللاحقة.
- شبكة الطرق والبنية التحتية للمباني. قد يشمل ذلك أيضاً تركيب ومد كبلات التحويل تحت الأرض والمحولات الكهربائية والطرق المؤقتة وشبكة الصرف الصحي.

مرحلة التشغيل

تتطلب مكبات النفايات عادة أنشطة واسعة ومعقدة في مناطق مختلفة وفي أوقات مختلفة. يمكن تصنيف هذه الأنشطة على أساس خمسة (5) مجالات على النحو التالي:

■ مناولة النفايات الصلبة:

- وزن الشاحنات عند القبان (الداخل / الخارج).
- الإشراف على إدارة سطح تفريغ القمامة عن طريق توجيه حركة المرور، وتجهيز الشاحنات في الصفوف، وتخصيص منطقة تفريغ.
- تفتيش الأحمال التي قد تؤدي إلى قبول / رفض الأحمال.
- وضع ونشر وضغط النفايات على سطح تفريغ النفايات.
- الأنشطة ذات الصلة بالتغطية اليومية (نقل التربة وتخزينها ونشرها).
- إخماد الغبار ورش الماء.
- عمليات التزويد بالوقود.
- عمليات الخنادق.

■ نظام غاز المكب

- عمليات جمع الغاز: حفر وتركيب آبار غاز المكب العمودية لسحب الميثان (بما في ذلك الغلاف، وتغليف حصى الأنابيب ومقابس البنونيت إلى أعماق متغيرة وتوصيل فوهة البئر، إلخ).
- إزالة رطوبة الغاز وتبريده.
- حرق الغاز (تلقى الغاز البارد الجاف وحرقة باستخدام الشعلة ذات درجة الحرارة المرتفعة).
- محرك الغاز (تشغيل ثلاثة محركات غاز بقدرة 1.3 مجاوات، واستخدام خزانات الزيت/الوقود لدعم التشغيل، واستخدام ضاغط صغير لتشغيل محركات الغاز، وما إلى ذلك).

مراقبة الغاز (قياس وتسجيل ضغط / المسبار / الخواء غير المضطرب والتحقق من تسرب سلسلة العينات بالكامل، وانبعثات

■ السطح وأخذ عينات من الهواء المحيط).

- معالجة العصارة: أنشطة مختلفة لإدارة العصارة (الشفط، الضخ، ضمان تشغيل نظام إدارة العصارة، وما إلى ذلك).
- مشغل صيانة: عمليات الصيانة المختلفة (عمليات التفتيش والإصلاحات الميكانيكية، تغيير فلتر الزيت والهواء، شحن البطاريات، اللحام، إلخ).
- الإدارة: الأنشطة اليومية لإدارة عمليات المكب (حفظ السجلات، رعاية الموظفين، الرعاية الطبية، الاتصال مع المجتمع المحلي وإشراكه، خدمات الاستجابة للطوارئ، إلخ).

إيقاف التشغيل والإغلاق والرعاية اللاحقة

بمجرد إغلاق المكب، يتحمل المالك / المشغل مسؤوليات مختلفة، مثل:

- الحفاظ على سلامة غطاء المكب.
- إجراء إصلاحات للغطاء حسب الحاجة.
- مراقبة نوعية المياه، والهبوط، وتوليد الميثان.
- الحفاظ على أنظمة التحكم في الغاز وجمع العصارة ومياه الأمطار.

1.3.6 فوائد المشروع

الفوائد الرئيسية للمشروع هي:

- المساهمة في التطورات الخضراء في الأردن وتكون بمثابة مثال جيد للرعاية على الطمر السليم للنفايات.
- الحد من انبعاثات غازات الدفيئة من انبعاثات غاز المكب من الخلايا الموجودة والمخطط لها داخل المكب. قدر تقييم غازات الدفيئة أنه سيتم إنتاج 10,688,009 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون أثناء تشغيل المكب من 2019 وحتى إغلاق خلايا المكب في 2035 بالإضافة إلى 14,423,626 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون أثناء مرحلة إغلاق المكب والرعاية اللاحقة حتى عام 2075، والتي ينتج عنها ما مجموعه 25,111,635 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لخفض الانبعاثات خلال عمر مشروع مكب الغباوي، بين 2019 و2075.
- تحسين الإدارة البيئية والصحية والامتثال في المكب بما في ذلك التحسينات الممكنة في معالجة العصارة. سيستفيد حوالي 50% من سكان الأردن من تحسين إدارة النفايات.

- تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية المحددة في استراتيجيات وخطط إدارة النفايات على المستوى الوطني ومستوى أمانة عمان الكبرى.
- سيكون هناك تحسن عام في إدارة البيئة والصحة العامة والصحة والسلامة المهنية في المنطقة والمكب.
- التحكم في الانبعاثات والتصريفات (الرائحة، الغبار، تسرب العصارة) في مناطق المكب التي تديرها إدارة عمان الكبرى.

1.3.7 الآثار والمخاطر الرئيسية

- لا توجد مجتمعات محلية داخل المنطقة المجاورة مباشرة لمكب الغباوي، وبالتالي لا يُتوقع حدوث تأثيرات اجتماعية كبيرة على المجتمعات المحيطة. غير أنه هناك مخاطر بيئية واجتماعية محتملة مرتبطة بمكب النفايات كما هو موضح أدناه:
- إزعاج المجتمع المرتبط بالنفايات التي تسقط بطريق الخطأ من الشاحنات المفتوحة على الطريق الرئيسي ومن الأكياس البلاستيكية التي تنقلها الرياح والموجودة بالقرب من المكب (خاصة مع اتجاه الرياح) وقد يتم استهلاكها بواسطة الأغنام والماعز وقد تؤدي إلى مشاكل صحية؛
- الافتقار إلى أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والمجتمع؛
- البطالة المحلية، والقضايا الاجتماعية الأخرى مثل عمالة الأطفال، الناتجة عن محدودية الوظائف في المنطقة؛
- ضعف الصحة والسلامة المهنية للعمال، الأمر الذي يحتمل أن يؤدي إلى زيادة الأمراض والحوادث (الحرائق والانزلاق والسقوط)؛
- سوء إدارة غاز المكب مما يؤدي إلى مخاطر صحية وتلوث البيئة (الهواء، الرائحة)؛
- الافتقار إلى إدارة العصارة مما يؤدي إلى مخاطر صحية، تلوث الأرض والمياه الجوفية المرتبطة بها.

2 المتطلبات التنظيمية لإشراك أصحاب المصلحة

2.1 متطلبات القوانين المحلية

ترتبط مشاركة أصحاب المصلحة في الأردن بإعداد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وهي أحد متطلبات "نظام تقييم الأثر البيئي رقم (37) لسنة 2005" التي تنظمها وتنفذها وزارة البيئة.

بالنسبة لتلك المشاريع التي تتطلب تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (كما هو الحال بالنسبة للتطورات أو المشاريع الفرعية المختلفة في مكب الغباوي)، يشترط النظام عقد جلسة تحديد نطاق مع أصحاب المصلحة المحتملين المتأثرين في بداية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، من أجل تزويد أصحاب المصلحة بالمعلومات والسماح لهم بالمشاركة في عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.

بحسب النظام، يتم الإعلان عن نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للجمهور وأصحاب المصلحة بطريقة تراها وزارة البيئة مناسبة ويتم التعامل معها على أساس كل حالة على حدة، مع مراعاة نوع وطبيعة تطوير المشروع. لم يتم اتخاذ قرار بالكشف عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للجمهور وأصحاب المصلحة من قبل الوزارة.

2.2 متطلبات التمويل

تم تصنيف المكونات المختلفة الموافق عليها / الممولة حتى الآن من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في مكب الغباوي على أنها مشروع من الفئة (ب) في إطار السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لعام 2014 (وتم تقييمها وفقاً لمتطلبات الأداء الصادرة عن البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير الواردة في السياسة).

وافق البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير أو ينظر بدراسة تمويل مكونات محددة في مكب الغباوي وتم توقيع اتفاقيات القروض ذات الصلة. كما يتم التخطيط لمكونات أخرى خلال فترة حياة المكب بأكملها والتي يمكن تمويلها في المستقبل من قبل مؤسسة التمويل الدولية (بما في ذلك البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير) أو من موارد وميزانية أمانة عمان الكبرى الخاصة.

على الأقل خلال الإطار الزمني لاتفاقية القرض الموقعة بين أمانة عمان الكبرى والبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، يجب استيفاء متطلبات إشراك أصحاب المصلحة والتشاور مع الناس على النحو المحدد في السياسة البيئية والاجتماعية الصادرة عن البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لعام 2014، وسياسة المعلومات العامة، ومتطلبات الأداء.

يحدد مطلب الأداء رقم 10 الخاص بالبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (الإفصاح عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة) المتطلبات التالية لمشاركة أصحاب المصلحة أثناء إعداد المشروع:

- تحديد مختلف الأفراد أو المجموعات (1) الذين تأثروا أو من المحتمل أن يتأثروا بالمشروع؛ أو (2) قد يكون لهم مصلحة في المشروع؛
- تحديد الأفراد والمجموعات التي قد تتأثر بشكل مختلف أو غير متناسب بالمشروع بسبب كونها محرومة أو أقل حظاً. قد يحتاج المشروع إلى استخدام طرق مختلفة للمشاركة بسبب مسائل مختلفة مثل العمر والجنس والعرق؛
- الإفصاح عن معلومات المشروع ذات الصلة لأصحاب المصلحة المتأثرين؛ يجب أن تكون المعلومات سهلة الوصول ومناسبة ثقافياً؛
- إجراء تشاور هادف مع الأطراف المتأثرة؛ مع ضمان أن يكون التشاور شاملاً ومناسباً ثقافياً وأن يتم باللغة المحلية؛ و

- إنشاء آلية فعالة للتظلم أو عملية أو إجراء لتلقي مخاوف وتظلمات أصحاب المصلحة وتسهيل حلها (من خلال خطة إشراك أصحاب المصلحة المعدة).

وفقاً لمتطلب الأداء رقم 10، يتعين على المشاريع إعداد وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة التي تتناسب طبيعة وحجم المخاطر والآثار ومرحلة التطوير للمشروع، وإشراك أصحاب المصلحة على أساس تزويد المجتمعات المحلية التي تتأثر بشكل مباشر بالمشروع وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة بإمكانية الوصول إلى المعلومات المفهومة وذات الصلة في الوقت المناسب.

2.3 متطلبات التصريح البيئي والامتثال

أمانة عمان الكبرى مطالبة بالامتثال للأنظمة الأردنية وضمان الحصول على موافقة بيئية متوافقة مع أنظمة وزارة البيئة. وفقاً للمناقشة مع وزارة البيئة، يلزم إجراء تقييم شامل للأثر البيئي والاجتماعي كشرط لعملية منح الموافقة البيئية لمختلف المكونات الحالية والمخططة (أو المشاريع الفرعية) التي تمت الموافقة عليها / تمويلها حتى الآن من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في المكب بالإضافة إلى المكونات الأخرى التي سيتم تنفيذها خلال فترة حياة المكب بأكملها والتي قد يتم تمويلها في المستقبل من قبل مؤسسة التمويل الدولية (بما في ذلك البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير) أو من موارد وميزانية أمانة عمان الكبرى الخاصة. تم تنفيذ تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وفقاً لما يلي:

- المتطلبات المحلية والوطنية والإقليمية المطبقة؛
- السياسة البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (السياسة البيئية والاجتماعية) لعام 2014 (ومتطلبات الأداء المدمجة)، ومتطلبات الاتحاد الأوروبي ذات الصلة؛ و
- الاتفاقيات والبروتوكولات الدولية ذات الصلة المتعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية، على النحو المنقول في التشريعات الوطنية.

يجب تنفيذ متطلبات إشراك أصحاب المصلحة والمشاورات العامة على النحو المحدد في السياسة البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير 2014، وسياسة المعلومات العامة ومتطلبات الأداء.

3 ملخص عمليات إشراك أصحاب المصلحة السابقة

تضمنت أنشطة إشراك أصحاب المصلحة التي أجريت حتى الآن فيما يتعلق بمكب الغباوي جلسات استماع عامة عقدت تماشياً مع متطلبات التصاريح البيئية الوطنية.

لم تكن وزارة البيئة قد أنشئت وقت اختيار موقع مكب الغباوي في عام 1999، ولم يكن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي بما في ذلك عملية التشاور مطلوباً في ذلك الوقت لمثل هذه المشاريع.

اختير موقع مكب الغباوي في عام 1999 بعد إجراء تحقيقات شاملة في اختيار الموقع من قبل لجنة فنية شكلتها أمانة عمان الكبرى تضم ممثلين من مختلف الكيانات الحكومية. وقد أجريت مشاورات في أغسطس/آب 1999 بمشاركة ممثلين عن الكيانات الحكومية المركزية والمحلية، والأوساط الأكاديمية والبحثية، وبعض المنظمات غير الحكومية. ليس من الواضح ما إذا كان ممثلو المجتمع المحلي حضروا الجلسة أم لا.

تم إعداد تقييم للأثر البيئي والاجتماعي في عام 2008 بناءً على متطلبات التمويل الصادرة عن البنك الدولي بالإضافة إلى إجراءات وزارة البيئة لمشاريع مماثلة. وفقاً للمتطلبات التشريعية الأردنية، الواردة في "نظام تقييم الأثر البيئي رقم (37) لسنة 2005"، ومتطلبات التمويل، تم تنظيم أنشطة إشراك أصحاب المصلحة خلال تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للمشروع، وهي ملخصة ضمن الجدول أدناه.

الجدول 4: ملخص الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة - مكب الغباوي

التاريخ	نشاط الإشراك	ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة:
05 فبراير 2008	جلسة تحديد نطاق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	تم تحديد مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة بواسطة فريق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي بالتنسيق مع وزارة البيئة. تم تزويد أصحاب المصلحة بمسودة تقرير الشروط المرجعية/تحديد النطاق، وبعد ذلك تم عقد جلسة تحديد نطاق في عمان. خلال جلسة تحديد النطاق، تم تقديم المشروع وشرح المكونات المختلفة. تم تحديد المنهجية المقترحة لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي وتمت مناقشة الآثار المتوقعة خلال مراحل المشروع. ودعي أصحاب المصلحة للمشاركة في تحديد الآثار البيئية في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. أما القضايا الرئيسية التي أثارها أصحاب المصلحة فتتعلق بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ■ نوعية المياه السطحية والجوفية؛ ■ التربة؛ ■ نوعية الهواء المحيط؛ ■ التنوع البيولوجي؛ و ■ الصحة العامة. <p>فُدم تقرير تحديد النطاق إلى وزارة البيئة بعد الجلسة التي تضمنت النتائج والمداوات الرئيسية من جلسة النطاق.</p>
12 يونيو 2008	جلسة الإفصاح عن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	تم توزيع الملخص التنفيذي لمشروع تقرير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي باللغة العربية على مختلف أصحاب المصلحة المدعويين إلى جلسة الإفصاح ليقيموا باستعراضها. تمت دعوة مجموعات أصحاب المصلحة المختلفين مرة أخرى لحضور جلسة إفصاح عُقدت في عمان بهدف عرض النتائج والتوصيات الرئيسية الواردة في دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي لهم ليعلقوا عليها. فيما يلي ملخص التعليقات الرئيسية التي أثيرت خلال الجلسة. طوال الجلسة، تم شرح كيفية معالجة هذه القضايا خلال دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. <ul style="list-style-type: none"> ■ الصحة العامة وآثارها على المجتمعات المحلية؛ و ■ نوعية المياه الجوفية.
يونيو 2008	الكشف عن دراسات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	تم توفير نسخ من تقرير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي النهائي الكامل في وزارة البيئة وموقع البنك الدولي ومواقع بلدية عمان الكبرى الإلكترونية لعامة الناس.

تم إعداد اثنتين من خطط إشراك أصحاب المصلحة في السنوات اللاحقة كجزء من العناية الواجبة البيئية والاجتماعية المضطلع بها في مختلف مراحل المشروع ومكوناته؛ تم تطوير أول خطة إشراك أصحاب المصلحة في عام 2015، والتي حددت النهج والإجراءات التي يجب على أمانة عمان الكبرى القيام بها للمشاركة مع أصحاب المصلحة الخارجيين والمجتمعات المحلية. تضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة آلية تظلم لأصحاب المصلحة لإثارة مخاوفهم بشأن المكب. تم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة في عام 2017 بحيث تضمن تنفيذ أنشطة التشاور مع أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات.

نظراً للمشكلات والضعف المؤسسي وضعف القدرات، والمسؤوليات غير الواضحة، وغياب الشخص (الأشخاص) / الإدارات المسؤولة عن متابعة إجراءات خطة إشراك أصحاب المصلحة، لم تقم أمانة عمان الكبرى بإجراء أي مشاورات مع أصحاب المصلحة من المجتمعات المحيطة استجابةً لخطط إشراك أصحاب المصلحة لعامي 2015 و2017. وكان الشكل الوحيد للتشاور هو من خلال ممثل المجتمع المحلي من منطقة أحد، الذي حضر الاجتماعات التي كانت تعقد كل أسبوعين في قاعة مدينة أمانة عمان الكبرى لإثارة مخاوف المجتمع ومظالمه.

4 ملخص التظلمات المستلمة من أصحاب المصلحة

تم تلقي العديد من التظلمات من أصحاب المصلحة وممثل (ممثل) المجتمع المرتبطين بشكل رئيسي بمشروع غاز المكب وأيضاً فيما يتعلق بمكب الغباوي. تم تقديم هذه التظلمات من خلال آلية التظلم الخاصة بالمشروع والتي من خلالها يمكن لأصحاب المصلحة تقديم شكاوى وتظلمات بشأن المشروعات الممولة من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير مباشرة إلى البنك بدلاً من مالك المشروع. تم تقديم شكاوى من أصحاب المصلحة إلى كل من أمانة عمان الكبرى والبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في مناسبات مختلفة على مدار العامين الماضيين. تم تقديم الشكاوى الأخيرة إلى البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير من خلال آلية التظلم الخاصة بالمشروع في سبتمبر/أيلول 2018. كانت هذه الشكاوى ضد مشروع استعادة غاز المكب (تغطية الخلايا 1 و 3 والربط بنظام غاز المكب والشعلة الحالي، وربط الخلايا 1 و 2 و 3 بمولدات الطاقة لإنتاج الكهرباء وتوصيلها بالشبكة). تم عقد العديد من الاجتماعات والمناقشات بين الأطراف ذات الصلة (البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، أمانة عمان الكبرى، ومقدم الشكاوى) من أجل مناقشة التظلمات وإيجاد طرق لحل المشكلات. وفيما يلي قائمة بالتظلمات الرئيسية المقدمة فيما يتعلق بمكب الغباوي:

- يجب تصنيف المشروع ضمن الفئة "أ"، وليس "ب"3.
- يجب على أمانة عمان الكبرى اتخاذ التدابير اللازمة لتقليل الآثار الاجتماعية والبيئية الضارة لمكب الغباوي وتخفيفها والتعويض عنها.
- ينبغي إجراء عمليات التقييم والرصد البيئية والاجتماعية لمكب الغباوي من قبل طرف محايد ومعتمد لا يكلفه البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير أو أمانة عمان الكبرى بمشاركة ممثلين حقيقيين لأصحاب الشكاوى.
- الفشل في تحديد أصحاب المصلحة والمجتمعات المتأثرة وكذلك عدم مشاركة أصحاب المصلحة والكشف عن المعلومات.
- نظراً لوجود مشاريع تطوير مختلفة في لواء أحد، يجب إجراء تقييم استراتيجي للأثر البيئي ليشمل الآثار التراكمية.
- الآثار الصحية الناتجة عن الانبعاثات الناتجة عن منشأة غاز المكب في الغباوي.
- أمانة عمان الكبرى مطالبة باتخاذ تدابير (معدات مكافحة التلوث، والتقليل من النفايات الخطرة...) لتجنب أو تقليل الآثار الضارة على صحة الإنسان الناجمة عن التلوث الناجم عن المشروع.
- أمانة عمان الكبرى مطالبة بنشر تقييم انبعاثات غازات الدفيئة الأساسية وتقرير انبعاثات غازات الدفيئة بعد التنفيذ.
- غياب المعلومات المتعلقة بانبعاثات غاز المكب وغازات الدفيئة من المكب.
- الافتقار إلى المراقبة والقياسات البيئية في المكب وعدم توفر النتائج المنشورة.
- غياب آلية التظلم أو عدم الكشف عن عملية التظلم للمجتمع.
- عدم وجود لجان تنسيق مع أصحاب المصلحة وبرامج توعية عامة بشأن إدارة النفايات.
- تستحق المجتمعات المحلية المتضررة وأصحاب المصلحة (مقدمو الشكاوى) خطة لاستعادة سبل العيش "LRP" لأنهم عانوا من النزوح الاقتصادي كونهم فقدوا مصادر دخلهم ووسائل كسب رزقهم من تربية ورعي الماشية وزراعة أراضيهم وفقدان المراعي والقيمة المتدهورة بشدة لأراضيهم نتيجة لمكب الغباوي والمشاريع المجاورة الأخرى من أجل مساعدتهم على تحسين أو استعادة مستويات معيشتهم وسبل عيشهم وتعويضهم عن فقدان مصدر الدخل الوحيد وتقديم تعويض عادل ومناسب وحوافز أو فوائد أخرى.
- أمانة عمان الكبرى مطالبة بالكشف للمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة المتأثرين عن معلومات استعادة سبل العيش الخاصة بالمشروع.

يلخص القسم 7 الإجراءات التي اتخذتها أمانة عمان الكبرى مؤخراً لحل هذه التظلمات.

5 تحديد أصحاب المصلحة

الغرض من تحديد أصحاب المصلحة هو تحديد أصحاب المصلحة في المشروع وتحديد أولوياتهم للتشاور. تعد عملية تحديد أصحاب المصلحة عملية مستمرة، وبالتالي سيتم تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين خلال مراحل مختلفة من المشروع. يتم استخدام نهج منظم لرسم خريطة لأصحاب المصلحة على أساس منطقة آثار المشروع. ففي هذا النهج، من خلال تحديد منطقة الآثار الاجتماعية، سيتم تحديد أصحاب المصلحة حسب مجال الأثر.

3 وفقاً للسياسة البيئية والاجتماعية الصادرة عن البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (2014)، يصنف البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير كل مشروع لتحديد طبيعة ومستوى تحقيقات البيئة والمجتمع، والإفصاح عن المعلومات ومشاركة أصحاب المصلحة المطلوبة. يصنف البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير كل مشروع ممول مباشرة إما ضمن الفئة (أ)، (ب) أو (ج)، وفقاً للبنود 23 إلى 26 والملحق 2 من خطة إشراك أصحاب المصلحة. وهذا يتناسب مع طبيعة المشروع وموقعه وحساسيته وحجمه وأهمية آثاره البيئية والاجتماعية المحتملة الضارة في المستقبل.

تم تصنيف هذا المشروع من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير كمشروع من الفئة (ب). وبالتالي، تم طلب ESDD في عام 2014 والذي تحقق وأكد تصنيف المشروع.

من أجل تحديد مجموعات أصحاب المصلحة ذات الصلة، قام الاستشاري بما يلي: (1) مراجعة خطط المشروع، ومكوناته وتصميمه وحدوده؛ (2) مراجعة مناطق الأثر في المشروع والآثار البيئية والاجتماعية المحتملة المحلية / الإقليمية؛ (3) خط الأساس البيئي والاجتماعي الحالي في مجال تأثير المشروع؛ (4) تحديد مناطق الأثر الواسع لكل مكون من هذه المكونات (مثل مساحة الأرض، ومستقبلات تلوث الهواء والماء، إلخ)؛ (5) استعراض مجموعات أصحاب المصلحة الوطنية والإقليمية ومجموعات محددة ذات الصلة وحديد مواقعهم مع مجال التأثير والقضايا البيئية والاجتماعية المتوقعة؛ (6) التشاور مع ممثلي أصحاب المصلحة المعنيين والتحقق من المجموعات التي من المحتمل أن تتأثر والآثار ذات الصلة. لن تتضمن بصمة المشروع ومنطقة التأثير إعادة التوطين القسري، أو حيازة الأرض أو مصادرتها (الممتلكات والأراضي). لذلك، لم يتم تحديد ملاك الأراضي الخاصة على أنهم "أصحاب مصلحة متأثرون".

نتيجة لتعيين أصحاب المصلحة، يعرض الجدول التالي أصحاب المصلحة الرئيسيين في المشروع الذين تم تحديدهم.

الجدول 5: مجموعات أصحاب المصلحة المحددة (ECO Consult، 2019)

مستوى اهتمام/مشاركة أصحاب المصلحة في المشروع
1. أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع
<ul style="list-style-type: none"> الأحياء المختارة ذات الصلة في منطقة أحد خشافية الشمال / الديابية، خشافية الجنوب / الشوابكة، المناخر، قعفر، البيضاء، الماضونة. المنظمات المجتمعية (على سبيل المثال: جمعية شرق عمان لحماية البيئة، وجمعية ربوع المناخر الخيرية، وجمعية البيضاء الخيرية، وجمعية مغاير مهنا الخيرية، وجمعية شرق عمان الخيرية، وجمعية سوار الخيرية، وجمعية خشافية الديابية الخيرية. رعاة الماشية والحيوانات العاشبة؛ الشباب والعاطلين عن العمل؛ مجموعات النساء والأطفال؛ المؤسسات الأكاديمية المحلية؛ التطورات التجارية / الصناعية / العسكرية / الحكومية القائمة والمخطط لها في محيط مكب الغباوي؛ محطة توليد كهرباء شرق عمان المستقلة IPP1، شركة عمان آسيا للطاقة الكهربائية IPP3، محطة توليد كهرباء ليفانت IPP4، قاعدة الملك عبد الله الثاني الجوية، مزرعة عليان للأبقار، مصنع أعلاف الدواجن، محطة عمان الاستراتيجية لاحتياطي المشتقات البترولية، معسكر الجيش، منشأة فرز النفايات تدوير، محرقة النفايات الطبية، ومركز جمارك عمان
2. أصحاب المصلحة الذين قد يشاركون في تنفيذ المشروع
<ul style="list-style-type: none"> المساهمون في المشروع: موظفو أمانة عمان الكبرى، إدارة أمانة عمان الكبرى، رئيس البلدية المستثمرون/المقرضون مشغل غاز المكب والمقاولون / مقدمو الخدمات داخل المكب، والاستشاريون، والمقاولون من الباطن، إلخ.
3. أصحاب المصلحة الذين يوظفون دور تنظيمي في ضمان تنفيذ المشاريع والامتثال لها (الأطراف المهتمة الثانوية / أصحاب المصلحة)
الحكومة المركزية
<ul style="list-style-type: none"> وزارة البيئة: الجهة الحكومية الرسمية المسؤولة عن حماية البيئة في الأردن. وزارة البيئة مسؤولة عن منح الموافقة البيئية للمشروع وضمان تنفيذ تدابير حماية البيئة المتعلقة بالمشروع. وزارة الزراعة: الجهة الرسمية المسؤولة عن إدارة المراعي والغابات وكذلك حماية وإدارة الحياة البرية. بالنسبة لهذا المشروع، تتحمل وزارة الزراعة مسؤولية ضمان الإدارة السليمة للآثار على التنوع البيولوجي. وزارة العمل: الجهة الرسمية المسؤولة عن قطاع العمل في الأردن المكلفة بتحقيق الأهداف المتعلقة بأصحاب العمل والعمال في المملكة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإشراف على شؤون أصحاب العمل والعمال، والصحة والسلامة المهنية، والمساهمة في تنظيم سوق العمل الأردني، وتوظيف الأردنيين في الداخل والخارج، إلخ. وزارة الشؤون البلدية: الجهة الرسمية المسؤولة عن تحديد وتعيين استعمالات الأراضي في الأردن (باستثناء المناطق الخاضعة لسلطة أمانة عمان الكبرى وغيرها من المناطق الخاصة) التي تحدد أنشطة ومشاريع معينة مسموح بها. بالنسبة لهذا المشروع، يمكن استشارة وزارة الشؤون البلدية فيما يتعلق بالأنشطة في المناطق المتاخمة لمكب الغباوي والتي تقع خارج نطاق ولاية وإدارة أمانة عمان الكبرى، حين الاقتضاء. وزارة الطاقة والثروة المعدنية: هي المنظم العام لتطوير مشاريع الطاقة في الأردن. وزارة الصحة: الجهة الرسمية المسؤولة عن القطاع الصحي في الأردن، بما في ذلك الصحة والسلامة العامة. بالنسبة لهذا المشروع، يتضمن ذلك بشكل أساسي القضايا المتعلقة بالصحة العامة للمجتمعات القريبة ومنع الإزعاج من المشروع، ويشمل ذلك إدارة النفايات، إدارة مياه الصرف الصحي، إلخ. وزارة الأشغال العامة والإسكان: السلطة الحكومية المسؤولة عن بناء وتطوير شبكة الطرق العامة في الأردن. بالنسبة لهذا المشروع، تشارك وزارة الأشغال العامة والإسكان في ضمان إدارة أنشطة النقل بشكل صحيح. وزارة المياه والري/ سلطة المياه الأردنية: الجهة الحكومية الرسمية المسؤولة عن الرصد الشامل لقطاع المياه وإمدادات المياه وخدمات الصرف الصحي. ويشمل ذلك بالنسبة لهذا المشروع مسائل مثل إمدادات المياه والتخلص من المياه العادمة، وحماية موارد المياه الجوفية. وزارة السياحة والآثار: الجهة الرسمية المسؤولة عن التطوير السياحي وحماية الآثار في الأردن. بالنسبة لهذا المشروع، يتضمن هذا بشكل أساسي الآثار المحتملة المتعلقة بالآثار والتراث الثقافي المتعلق بالمشروع، إن وجدت. المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: تسجيل الموظفين في نظام الضمان الاجتماعي وتنظيم الصحة والسلامة المهنية وكذلك إجراءات إصابات العمل. مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية: الجهة المسؤولة عن إصدار المعايير في الأردن بما في ذلك تلك المتعلقة بالقضايا البيئية مثل معايير مياه الشرب، ومعايير نوعية الهواء المحيط، وغيرها. نقابة المقاولين الأردنيين: تشارك في تسجيل المقاولين في المشروع وتزويدهم بالتراخيص المهنية للعمل (يجب على المقاولين الدوليين التسجيل لدى نقابة المقاولين الأردنيين كي يتمكنوا من العمل في الأردن أيضاً). دائرة الآثار العامة: الجهة الحكومية الرسمية المسؤولة عن حماية الآثار وموارد التراث الثقافي في الأردن. المديرية العامة للدفاع المدني الأردني: تشارك في الموافقة على التصميمات والرسومات الفنية وإجراء عمليات التفتيش أثناء البناء والتشغيل وضمان إجراءات الطوارئ المناسبة ومكافحة الحرائق والسيطرة عليها.
الوكالات الحكومية المحلية
<ul style="list-style-type: none"> المحافظة المحلية / مكتب منطقة سحاب - الجهة الحكومية الرسمية في اللواء المحلية المسؤولة عن الخدمات الحكومية والإدارية الرئيسية. بالنسبة لهذا المشروع، قد تشارك المحافظة في أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والمجتمع فيما يتعلق بالمشروع والتطورات المجاورة وغيرها حسب الاقتضاء. مكتب منطقة أحد المحلي: الهيئة البلدية الحكومية الرسمية المسؤولة عن توفير البنية التحتية وخدمات المرافق مثل جمع النفايات. يجب إشراك المكب أيضاً في قضايا التنمية الاجتماعية والاقتصادية الناتجة عن المشروع (فرص العمل، أعمال المقاولات المحلية، وغيرها حسب الاقتضاء)
المنظمات غير الحكومية وغيرها من المنظمات – تدرج أدناه قائمة بالمنظمات غير الحكومية الرئيسية للتنمية البيئية والاجتماعية في الأردن. قد تكون هذه الكيانات مهتمة بأخر المستجدات الخاصة بتنفيذ المشروع من الجانبين البيئي والاجتماعي.
<ul style="list-style-type: none"> جمعية البيئة الأردنية

■ جمعية البيئة الأردنية
■ جمعية أصدقاء البيئة
■ الجمعية الوطنية للبيئة والحياة البرية
■ الجمعية الأردنية للتنمية المستدامة
■ إدامة
■ اتحاد الجمعيات البيئية
■ المجلس الأردني للأبنية الخضراء
■ جمعية الحفاظ على الطاقة والاستدامة البيئية
■ جمعية الاستثمار في الطاقة المتجددة والبيئة
■ مؤسسة نهر الأردن
■ الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية

6 أحدث أنشطة إشراك أصحاب المصلحة

يناقش هذا القسم بإيجاز أنشطة التشاور وإشراك أصحاب المصلحة التي تم الاضطلاع بها كجزء من عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي المضطلع بها لمشروع مكب الغباوي خلال عام 2018 ويقدم نظرة عامة على النتائج.

نفذت العديد من أنشطة إشراك أصحاب المصلحة طوال فترة الدراسة بحيث شملت المنظمات الوطنية والحكومية، وأمانة عمان الكبرى، والمنظمات غير الحكومية، وممثلي المجتمع المحلي.

الجدول 6: ملخص أحدث أنشطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult، 2018)

الهدف	التاريخ	الاجتماع/التشاور
■ عقدت الجلسة لغرض التشاور مع أصحاب المصلحة وممثلي المجتمع المحلي بشأن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الذي يجري إعداده للمشروع. وفرت للأفراد والمؤسسات والوكالات الفرصة لإثارة المخاوف بشأن الآثار البيئية والاجتماعية للمشروع.	5 يوليو 2018	جلسة تحديد النطاق / جلسة الاستماع للناس
■ كان الغرض من هذه الزيارة إجراء مناقشة عامة حول تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وردود الفعل بشأن المكب. خلال الاجتماع، قام فريق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي بجولة حول المنشأة لعرض العمليات والأنشطة المختلفة التي تجري داخل حدود مزرعة الأبقار.	13 أغسطس 2018	زيارة إلى مزرعة البقر
■ أجريت عدة مقابلات فردية مع مجموعة من أصحاب المصلحة بما في ذلك أمانة عمان الكبرى ومكب الغباوي والمركز الصحي في خشافية الدبابية ومكتبة أمانة عمان الكبرى وعدد من أفراد المجتمع المحلي.	12 سبتمبر 2018	عدة اجتماعات أحادية الجانب مع ممثلي المجتمع المحلي
■ زيارات ميدانية للمنطقة ومناقشات مع مختلف أصحاب المصلحة على الأرض لجمع معلومات مختلفة وفهم الخلفية الاجتماعية والاقتصادية في منطقة المشروع.	13 سبتمبر 2018 30 سبتمبر 2018	
■ أجريت مقابلات فردية مع أفراد المجتمع المحلي للحصول على معلومات شاملة عن المناطق المحيطة بالمكب.	29 سبتمبر 2018	
■ مقابلات عبر الهاتف مع الجهات الرسمية لجمع المعلومات عن المراكز الصحية والمدارس.	5 أكتوبر 2018	
■ زيارات ميدانية للمنطقة ومناقشة مع مختلف أصحاب المصلحة على الأرض لجمع معلومات مختلفة وفهم الخلفية الاجتماعية والاقتصادية في منطقة المشروع.		
■ أجريت مقابلات فردية مع أفراد المجتمع المحلي للحصول على معلومات شاملة عن المناطق المحيطة بالمكب.	06 أكتوبر 2018	
■ كان الهدف من الاجتماع هو مناقشة دور محطة توليد كهرباء شرق عمان في مشاركة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية في قرية المناخر في السنوات الماضية والمشاركة الأخيرة للاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة والمسؤولية الاجتماعية للشركات. تم تنفيذ برنامج محطة توليد كهرباء شرق عمان.	06 سبتمبر 2018	الاجتماع مع محمد الفضاة، مدير الصحة والسلامة والبيئة في محطة توليد كهرباء شرق عمان
■ كان الهدف هو جمع المعلومات حول الوضع الاجتماعي-الاقتصادي في المناطق المحيطة بمكب الغباوي، وخاصة تلك المتعلقة بدراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. تضمنت الجلسة استبياناً موجزاً، ومناقشات مجموعات التركيز، بما في ذلك ملء استبيانات مفصلة تغطي 10 قطاعات اجتماعية اقتصادية، وإجراء مناقشة مفتوحة، حيث تم إعطاء المشاركين الفرصة لاقتراح طرق وأساليب للمساعدة في تعزيز دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.		
■ كان الهدف هو جمع المعلومات حول الوضع الاجتماعي والاقتصادي في المناطق المحيطة بمكب الغباوي، وخاصة تلك المتعلقة بدراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. تضمنت الجلسة استبياناً موجزاً، ومناقشات مجموعات التركيز، بما في ذلك ملء استبيانات مفصلة تغطي 10 قطاعات اجتماعية اقتصادية، وإجراء مناقشة مفتوحة تم خلالها إعطاء المشاركين الفرصة لاقتراح طرق وأساليب للمساعدة في تعزيز دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.	15 سبتمبر 2018	جلسة جمع البيانات ومناقشات مجموعة التركيز
■ مناقشة حول المنطقة والوضع الاجتماعي والاقتصادي العام، واستعمال الأراضي، ونمط الهجرة، والدخل، وتعليم الأطفال، والخدمات الصحية، والمشاكل البيئية والاقتصادية التي تواجهها المناطق.	25 سبتمبر 2018	لقاء مع رعاة الماشية
■ تم عقد الاجتماع بناءً على طلب من بعض أفراد المجتمع لمناقشة مخاوفهم المتعلقة بمشروع الغباوي وآثاره الاجتماعية والبيئية.	15 أكتوبر 2018	لقاء مع ممثلي المجتمع المحلي

أثار المجتمع المحلي العديد من المخاوف بشأن المكب وأمانة عمان الكبرى.



الشكل 4: صور مختارة من جلسة التشاور مع أصحاب المصلحة المحليين (ECO Consult K 2018)

بالإضافة إلى ما سبق، تم تنفيذ مشاورات أخرى مع كيانات حكومية مختلفة. لقد تم إشراك مجموعات أصحاب المصلحة هذه واستشارتها من خلال واحد أو أكثر من بروتوكولات الاتصال التالية: (1) الاجتماعات الثنائية، (2) الاتصالات عبر البريد الإلكتروني، (3) الاتصالات الهاتفية، و(4) الرسائل الرسمية. يظهر الجدول أدناه ملخصاً لهذه التشاورات.

الجدول 7: قائمة المشاورات الأخرى التي أجريت خلال إجراء تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ECO Consult، 2018)

الهيئة	السمة	الهدف من المشاورة
وزارة البيئة	عام	المناقشات المستمرة حول عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وكذلك المخاوف العامة والآثار المترتبة على تطوير المشروع
وزارة الزراعة	استعمال الأراضي	التخطيط الحالي والمستقبلي لاستعمال الأراضي فيما يتعلق بالزراعة مناطق الرعي والمحميات
أمانة عمان الكبرى ومنطقة أحد وزارة الشؤون البلدية	استعمال الأراضي المجتمع والاقتصاد البنية التحتية والمرافق	التخطيط الحالي والمستقبلي لاستعمال الأراضي في منطقة المشروع على النحو الذي حددته وزارة الشؤون البلدية المعلومات الاجتماعية والاقتصادية التخطيط الحضري في المنطقة جمع المعلومات حول عنصر البنية التحتية الموجودة في المنطقة
سلطة المياه الأردنية	الجيولوجيا والهيدرولوجيا البنية التحتية والمرافق	جمع البيانات الثانوية عن جيولوجيا وهيدرولوجيا الموقع جمع البيانات الثانوية على البنية التحتية والمرافق المتعلقة بموارد وشبكات المياه وشبكات المياه العادمة ومحطات المعالجة، إلخ
دائرة الآثار العامة	الآثار والتراث الثقافي	جمع أي بيانات ثانوية متاحة حول الموارد الآثار في المنطقة
الجمعية الملكية لحفظ الطبيعة	استعمال الأراضي	التخطيط الحالي والمستقبلي لاستعمال الأراضي فيما يتعلق بمجالات الاهتمام البيئي الحرجة
دائرة الإحصاءات العامة	المجتمع والاقتصاد	الإحصاءات والمعلومات حول المنطقة
المحافظ	المجتمع والاقتصاد أنشطة التشاور إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل	المعلومات الاجتماعية والاقتصادية رسم الخرائط وتحديد ملامح أصحاب المصلحة دعوة لجان التشاور مناقشة بشأن الاحتياجات في المنطقة مناقشة بشأن التشاور في المستقبل

7 الإجراءات التي اتخذتها أمانة عمان الكبرى مؤخراً من أجل حل النظميات والتعليقات الصادرة عن المجتمع المحلي

لقد أثبتت أمانة عمان الكبرى مؤخراً التزاماً أكبر بتنفيذ متطلبات وإجراءات خطة إشراك أصحاب المصلحة واتخذت خطوات إضافية استجابة للالتزامات إشراك أصحاب المصلحة. تتضمن القائمة أدناه الإجراءات الرئيسية ذات الصلة:

- تعمل أمانة عمان الكبرى مع مستشار دعم ومراقبة التنفيذ البيئي والاجتماعي لإعداد وتنفيذ نظام إدارة مناسب للبيئة والصحة والسلامة والمجتمع لمكب النفايات وفقاً للمعايير والمتطلبات الدولية التي تتضمن أدلة وإجراءات مختلفة لتعزيز إدارة وحماية البيئة والصحة والسلامة والمجتمع في المكب وضمن المجتمعات المحيطة. وكجزء من نظام الإدارة هذا، تم إعداد إجراء التظلم وثيقة خطة إشراك أصحاب المصلحة.
- اتخذت أمانة عمان الكبرى العديد من الخطوات والأنشطة من أجل إتمام العديد من الإجراءات التي حددها البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير في خطة العمل البيئية والاجتماعية الموقع عليها كجزء من اتفاقية القرض المبرمة بين البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير وأمانة عمان الكبرى والتي تهدف في النهاية إلى حل مشكلات البيئة والصحة والسلامة والمجتمع.
- كلفت أمانة عمان الكبرى استشارياً لإعداد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي لمكب النفايات وحصلت على موافقة بيئية من وزارة البيئة وكجزء من هذه الدراسة تم تنفيذ حملات قياس مختلفة لتشمل المياه الجوفية، ونوعية الهواء، ونوعية العصاره، ونوعية التربة. تخطط أمانة عمان الكبرى حالياً لحملة قياس ثانية وفقاً لمتطلبات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. يتم إعداد وتحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة بناءً على نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.

- عقدت أمانة عمان الكبرى عدة اجتماعات داخلية شملت مختلف الإدارات المعنية بشكل مباشر أو غير مباشر في إجراءات إشراك أصحاب المصلحة فيما يتعلق بمكب الغباوي لصياغة خطة العمل والإجراءات اللازمة لتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة والاتفاق عليها.
- عينت أمانة عمان الكبرى مسؤول التنسيق المجتمعي ليعمل كنقطة اتصال رئيسية للمشروع مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة بشأن جميع القضايا المتعلقة بالمشروع (أي ممثل المشروع أمام المجتمعات المحلية).
- عقد اجتماع مع محافظ سحاب لمناقشة إنشاء لجنة الاتصال العامة لموقع مكب الغباوي، وتفويضها، وأعضائها ونطاق عملها. وفقاً للاتفاق الذي تم التوصل إليه مع المحافظ، تقرر تشكيل لجنة يرأسها ممثل المجتمع المحلي المنتخب من منطقة أحد مع الأعضاء التاليين: مدير منطقة أحد، عضو اللجنة اللامركزية، جمعية شرق عمان لحماية البيئة، ممثلين عن المجتمع المحلي والعشائر، مسؤول التنسيق المجتمعي لدى أمانة عمان الكبرى، ورئيس قسم حماية البيئة في منطقة أحد. وقد صدر قرار رسمي من قبل أمانة عمان الكبرى بهذا الصدد، ويرتب رئيس الاتصال المجتمعي حالياً لعقد الاجتماع الأول للجنة الاتصال العامة.
- أعدت أمانة عمان الكبرى خطة توعية مجتمعية تهدف إلى الالتقاء بمجموعات أصحاب المصلحة المختلفة لزيادة قدراتهم ومعرفتهم بالنفايات الصلبة وإدارة البيئة والصحة والسلامة والمجتمع.
- ترأست أمانة عمان الكبرى وأدارت عدة اجتماعات مع ممثلي المجتمع لمناقشة وسائل لحل التطلعات المقدمة إلى PCM فيما يتعلق بالقضايا والمخاوف المرتبطة بمكب الغباوي والاتفاق عليها.
- يتم التخطيط لعقد اجتماعات وجلسات إفصاح ويجب على أمانة عمان الكبرى تقديم تحديثات لمختلف مجموعات أصحاب المصلحة حول حالة مكب الغباوي وإدارة البيئة والصحة والسلامة والمجتمع في الموقع.

8 استراتيجية، خطة ومسؤوليات إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل

يحدد هذا القسم خطط التشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم في المستقبل، والتي يجب أن يتم تنفيذها بواسطة المطور (أمانة عمان الكبرى) طوال فترة حياة المشروع.

8.1 إشراك أصحاب المصلحة والتشاور معهم خلال المراحل المختلفة

بناءً على طبيعة وحجم التطورات المخطط لها في مكب الغباوي، قد تكون عملية إشراك أصحاب المصلحة ذات صلة بأداء مجموعة من الإدارات والوظائف داخل أمانة عمان الكبرى، وبينغي دمجها في النظم الحالية، بما في ذلك الصحة والسلامة، والإدارة البيئية، وإدارة المشتريات والمقاولين، وإدارة الخدمات اللوجستية، وعمليات التفريغ والتدقيق في الموقع أو المكب، والاتصالات الخارجية، والاعتبارات الأمنية، وإدارة مخاطر المشروع.

وفيما يلي عرض لأهم أنشطة الإشراك التي تتم خلال مرحلة التخطيط، وصنع القرار، والبناء، والتشغيل لمختلف المكونات (أو المشاريع الفرعية) المخطط لها في مكب الغباوي.

- مراجعة قائمة أصحاب المصلحة الأكثر عرضة للتأثر بالبناء و/أو التشغيل.
- مراجعة وتحديث معلومات أصحاب المصلحة بشكل دوري.
- إخطار أصحاب المصلحة المحليين بالتخطيط وصنع القرار والتشديد وأنشطة التشغيل والتغييرات في جداول الأعمال.
- إدارة الانتقال من مرحلة البناء إلى مرحلة التشغيل، وكذلك تنفيذ المرحلتين بالتوازي.
- جلب موظفي الاتصال المجتمعي ليعملوا على الأرض بسرعة.
- النظر في طرق لتقييم تصورات أصحاب المصلحة.
- تحقيق أوقات الاستجابة السريعة في حل التطلعات.
- تقديم تقرير إلى أصحاب المصلحة حول التقدم المحرز في برامج الإدارة البيئية والاجتماعية.
- مواصلة الإفصاح والتشاور مع أصحاب المصلحة وتقديم التقارير لهم حسب الحاجة.
- اختيار مقاولين / مقدمي خدمة لديهم القدرة على المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة.
- إدارة المخاطر على علاقات أصحاب المصلحة من المقاولين / مقدمي الخدمات.
- التأكد من دمج التزامات أصحاب المصلحة المستمرة في أنظمة إدارة العمليات ونظام إدارة البيئة والصحة والسلامة.
- الإعلام بخطط التأهب للطوارئ والاستجابة لها على أساس منظم.
- الحفاظ على آلية التظلم الخاصة بأمانة عمان الكبرى.
- إنشاء برنامج مراقبة تشاركي أو طرف ثالث والحفاظ عليه.
- بالنسبة للمشاريع المثيرة للجدل، إن وجدت، يجب مراعاة إنشاء هيئة مراقبة مستقلة.
- من أجل تحقيق هذه الأهداف، سيتم الاضطلاع بعدد من الأنشطة الرئيسية كحد أدنى، كما يلي:
- إخبار أصحاب المصلحة بوجود فريق إشراك المجتمع ومسؤول التنسيق المجتمعي مع تقديم تفاصيل الاتصال الخاصة بهم وآليات الاتصال بهم.

- ضمان استمرارية موظفي الاتصال المجتمعي أو فترة تسليم كافية.
- تصميم عمليات الإشراك لإدارة توقعات أصحاب المصلحة حول الانتقال إلى مرحلة التشغيل والتنفيذ الموازي لأنشطة البناء والتشغيل.
- التحديث المنتظم لسجل أصحاب المصلحة وتحليل مخاطر أصحاب المصلحة، وتكييفها مع ضرورات المشروع.
- إشراك أصحاب المصلحة بانتظام وإبلاغهم بعمليات التخطيط، واتخاذ القرارات، والبناء، والتشغيل، والجدول الزمني للأنشطة.
- متابعة عمليات الإشراك المنتظمة وتوزيع المعلومات.
- تلقي وتتبع التظلمات والرد عليها.
- مراقبة تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والتقدم المحرز
- مواصلة توثيق عمليات الإشراك والرد على التظلمات.

8.2 الأدوار والمسؤوليات ذات الصلة بتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة

ستعمل أمانة عمان الكبرى كالطرف المسؤول الرئيسي عن تنفيذ أنشطة خطة إشراك أصحاب المصلحة وضمان الامتثال والتسليم المرضي للخدمات من قبل المقاول (المقاولين) ومقدمي الخدمة.

عند الحاجة، تكون أنشطة العلاقات المجتمعية المتعلقة بالمقاول (المقاولين) ومقدمي الخدمة (مقدمي الخدمة) مطلوبة، وسيتم إجراؤها من خلال التعاون بين أمانة عمان الكبرى والمقاول (المقاولين) ومقدمي الخدمة (مقدمي الخدمة).

8.2.1 مسؤوليات أمانة عمان الكبرى

- تنشئ أمانة عمان الكبرى فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية الذي يديره ويشرف عليه مسؤول التنسيق المجتمعي مباشرة، كونه سيقود تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة.
 - سيقوم فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى بقيادة مسؤول التنسيق المجتمعي بتوفير المعلومات الكافية في الوقت المناسب لأصحاب المصلحة حول برامج العلاقات المجتمعية والمعلومات الموحدة بشكل كاف المقدمة من الإدارات الأخرى في أمانة عمان الكبرى والمقاول (المقاولين) / مقدم (مقدمي) الخدمات.
 - سيقوم فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى بقيادة مسؤول التنسيق المجتمعي بالحصول على تعليقات أصحاب المصلحة في المشروع فيما يتعلق بالشواغل والطلبات، كما سيقوم بتنظيم وتوثيق تلك التعليقات.
 - سيقوم فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى بنقل التعليقات التي تم الحصول عليها من أصحاب المصلحة إلى إدارة أمانة عمان الكبرى والإدارات ذات الصلة حسب الاقتضاء وإلى المقاول (المقاولين) بحيث يمكن معالجة هذه المعلومات في عملية صنع القرار في المشروع وتصميمه.
 - سيقدم فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى المشورة إلى الإدارات ذات الصلة حسب الاقتضاء.
 - يجب على أمانة عمان الكبرى أن تدرج العلاقات الحكومية والمجتمعية في نظام الإدارة البيئية والاجتماعية.
 - ستقوم أمانة عمان الكبرى بمراجعة واعتماد سياسات وإرشادات المقاول (المقاولين) / مقدم الخدمة (مقدمي الخدمات) (فيما يتعلق بالبيئة، والصحة والسلامة البيئية، وغيرها من الشروط المطبقة على النحو الذي تطلبه أمانة عمان الكبرى).
- يعرض الجدول أدناه قائمة بالجهات ذات الصلة خارج أمانة عمان الكبرى / دوائر / الفرق / الأطراف المعنية التي من المحتمل أن تشارك في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك الطرف الرئيسي والمشاركون في النشاط والغرض والمواضيع ووثيرة التنفيذ.
- الجدول 8: الكيانات/الإدارات/الفرق/الأطراف المعنية ذات الصلة خارج أمانة عمان الكبرى التي يحتمل أن تشارك في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult، 2019)

التكرار	الغرض والمواضيع	الأطراف المعنية	
		المسؤول	المشاركون
أصحاب المصلحة			
شهرياً/حسب الحاجة	متابعة التطورات الجديدة والتقدم المحرز في الفعاليات وجميع أنشطة أمانة عمان الكبرى	مجلس المدينة	المحافظ والإدارة العليا
أسبوعياً	متابعة التقدم المحرز في العمل في المكب أو أي قضايا هامة أخرى مرتبطة بمنطقة المشروع، بما في ذلك الأمن أو الصحة والسلامة	موظفو ودوائر أمانة عمان الكبرى والمكب	نائب مدير المدينة لشؤون المناطق والبيئة
أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر			
شهرياً	توفير آخر المستجدات بشكل منتظم حول أنشطة المشروع التي تهم أصحاب المصلحة والتي يمكن أن تؤثر عليهم الحرص على استشارة المجتمعات المحلية بشأن التطورات في موقع الغباوي دمج المجتمع المحلي ومتابعة قضاياها، مثل البطالة المحلية، وعمالة الأطفال، وإساءة استعمال المخدرات، والقضايا المتعلقة بالجنس	مجموعات أصحاب المصلحة من المجتمع المحلي، المنظمات غير الحكومية، المنظمات المجتمعية، القطاع الأكاديمي	أمانة عمان الكبرى، مسؤول التنسيق المجتمعي، لجنة الاتصال العامة، مكتب منطقة أهد
أصحاب المصلحة الذين يضطلعون بدور تنظيمي في ضمان تنفيذ المشاريع والامتثال لها (الأطراف المهمة الثانوية / أصحاب المصلحة)			
حسب الحاجة	مراقبة البيئة التصاريح أو التراخيص ذات الصلة وأي متطلبات إضافية لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي حول مكب الغباوي أو أي تطورات مستقبلية أخرى التنسيق لوقف الممارسات غير القانونية حول المكب	وزارة البيئة	أمانة عمان الكبرى، مسؤول التنسيق المجتمعي، المدير الفني
	المخاطر التي تطال الموارد المائية مراقبة جودة المياه الجوفية معلومات حديثة عن الآبار الموجودة في محيط المكب توصيل وتوليد الطاقة الكهربائية	سلطة المياه الأردنية شركة الكهرباء الأردنية لجنة تنظيم الطاقة والمعادن	
	مراجعة ومناقشة خطة الاستجابة للطوارئ	الدفاع المدني	
	مناقشة أنواع النفايات، ونقل النفايات، وحركة المرور، والقمامة التي تنقلها الرياح	البلديات الأخرى	

لدى أمانة عمان الكبرى العديد من الدوائر والفرق التي قد تشارك بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. والدوائر المعنية الرئيسية هي تلك التي تخضع لإدارة نائب مدير المدينة لشؤون البيئة والمنطقة مباشرة. ويجب أن يضم فريق "العلاقات الحكومية والمجتمعية" الذي شكلته إدارة أمانة عمان الكبرى بقيادة مسؤول التنسيق المجتمعي ممثلين عن هذه الدوائر المختلفة ذات الصلة من أجل التعاون من أجل تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة. يتم تحديد الدوائر ذات الصلة في أمانة عمان الكبرى في الجدول أدناه بالإضافة إلى نطاق عملها ومسؤولياتها ومتطلبات التنفيذ. من المحتمل أن يكون ممثلو هذه الإدارات / الفرق جزءاً من "فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية" التابع لأمانة عمان الكبرى.

الجدول 9: الكيانات/الإدارات/الفرق/الأطراف المعنية ذات الصلة داخل أمانة عمان الكبرى التي يحتمل أن تشارك في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (ECO Consult)، (2019)

الجهة	النطاق	المسؤوليات	المتطلبات
مسؤول التنسيق المجتمعي	<ul style="list-style-type: none"> قيادة وإشراك الإدارات المختلفة داخل أمانة عمان الكبرى للمتابعة/التنسيق والتأكد من تنفيذ إجراءات خطة إشراك أصحاب المصلحة جهة اتصال رئيسية للمشروع مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة بشأن جميع القضايا المتعلقة بالمشروع بناء العلاقات مع أفراد المجتمع والحفاظ عليها بهدف تكوين فهم أفضل بمخاوف أفراد المجتمع وتصوراتهم رفع التقارير إلى نائب مدير المدينة لشؤون المناطق والبيئة في أمانة عمان الكبرى 	<ul style="list-style-type: none"> ضمان الإفصاح عن معلومات المشروع باللغة العربية لأصحاب المصلحة الرئيسيين في الوقت المناسب الإضطلاع بمشاركة مستنيرة ومشاورة ذات اتجاهين مع أصحاب المصلحة المتضررين إعداد وتنفيذ آلية للتظلم لضمان معالجة مخاوف وقضايا أصحاب المصلحة المتضررين وضع وتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة، وخطة تقييم احتياجات المجتمع المحلي وتكاملها، وبرنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات الاحتفاظ بسجل لجميع التظلمات إعداد وتحديث ومتابعة تنفيذ الخطط والإجراءات المحددة للمشروع، وخطط وبرامج التدريب، وخطة التوظيف والعمالة إعداد تقارير نصف شهرية، وشهرية، وربع سنوية، وسنوية تشمل توثيق البنود المذكورة أعلاه متابعة الأنشطة والتوصيات المتعلقة بلجنة الاتصال العامة لموقع مكب الغباوي التأكد من تعميم إشعار الاجتماع الشهري للجنة الاتصال العامة إلى جانب جدول أعمال الاجتماع 	<ul style="list-style-type: none"> فريق العمل الخدمات اللوجستية التعاون مع الدوائر الأخرى

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (قبل الاجتماع بيومي عمل على الأقل) ▪ إرسال محاضر اجتماعات لجنة الاتصال العامة عبر البريد الإلكتروني إلى جميع أعضاء اللجنة في غضون أسبوعين ▪ التنسيق مع مديرية البيئة للقيام بأنشطة ومبادرات التوعية 		
دائرة الدراسات والتوعية البيئية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الانخراط مع المجتمع المحلي لرفع مستوى الوعي العام وتغيير السلوك نحو إدارة النفايات الصلبة 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ وضع خطة توعية لمنطقة أحد ▪ التنسيق مع مسؤول التنسيق المجتمعي فيما يتعلق بتنفيذ الخطة ▪ إجراء المحاضرات وورش العمل والحملات 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التعاون مع الدوائر الأخرى
وحدة قنوات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الإشراف على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة لأمانة عمان الكبرى 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الإفصاح عن معلومات مثل آخر مستجدات المشروع على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة ▪ إرسال الشكاوى الواردة على وسائل التواصل الاجتماعي إلى الإدارات ذات الصلة ▪ تنظيم حملات وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الأنشطة والمبادرات التي تنفذها أمانة عمان الكبرى 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التعاون مع الدوائر الأخرى
دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إدارة التنمية الاجتماعية للمجتمعات المحلية والإشراف عليها 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ وضع خطة اجتماعية لمنطقة أحد ▪ تنظيم برامج تدريبية تستهدف الفئات العمرية المختلفة في منطقة أحد ▪ عقد محاضرات وورش العمل حول إعادة التدوير 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التعاون مع الدوائر الأخرى
الشبكة النسائية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تشجيع مشاركة المرأة من المجتمع المحلي في المبادرات وصنع القرار 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تنظيم ندوات تدريبية تستهدف النساء ▪ عقد جلسات توعية حول إعادة التدوير وإدارة النفايات الصلبة 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التعاون مع الدوائر الأخرى

تم تعيين مسؤول التنسيق المجتمعي للمشروع للعمل نيابة عن أمانة عمان الكبرى كنقطة اتصال رئيسية للمشروع مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة بشأن جميع القضايا المتعلقة بالمشروع (أي ممثل المشروع أمام المجتمعات المحلية). يتولى مسؤول التنسيق المجتمعي مسؤولية تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة بالتنسيق مع جميع الدوائر والموظفين المعنيين المباشرين وغير المباشرين بالإضافة إلى الممثلين المعنيين وأعضاء فريق العلاقات الحكومية المجتمعية. يجب عليه أن يطلب التقارير والوثائق والنتائج الحديثة ذات صلة من مختلف الإدارات وأن يدمجها في تقرير واحد يتم توفيره بشكل منتظم في صيغة متفق عليها ومناسبة للأطراف ذات الصلة (إدارة أمانة عمان الكبرى، مؤسسة التمويل الدولية، أصحاب المصلحة، إلخ). يجب على مسؤول التنسيق المجتمعي أن يقرود التواصل مع المجتمعات وأصحاب المصلحة، داخلياً مع الدوائر والفرق ذات الصلة بالإضافة إلى فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية في أمانة عمان الكبرى لتنفيذ الأنشطة المترابطة. من المتوقع أن يفرغ مسؤول التنسيق المجتمعي نفسه لاتخاذ الإجراءات المتعلقة بتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه طوال مدة المشروع. ومن المتوقع أن تزوده إدارة أمانة عمان الكبرى بموظفي الدعم المناسبين والكافيين، وبالخدمات اللوجستية اللازمة له للقيام بإجراءات خطة إشراك أصحاب المجتمع.

المسؤوليات والتوصيف الوظيفي:

يقوم مسؤول التنسيق المجتمعي ببناء العلاقات مع أفراد المجتمع والحفاظ عليها لفهم مخاوف المجتمع وتصوراتهم بشكل أفضل. يعمل مسؤول التنسيق المجتمعي كحلقة وصل رئيسية، وبالتالي قناة اتصال ضرورية، بين مشغلي المشروع وأفراد المجتمع وأصحاب المصلحة. يجب على مسؤول التنسيق المجتمعي أن يقدم تقاريره إلى نائب مدير المدينة لشؤون المناطق والبيئة في أمانة عمان الكبرى.

سيعمل مسؤول التنسيق المجتمعي على قيادة فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى بالإضافة إلى آخرين لتطوير وتحديث وتنفيذ والإشراف على التقدم فيما يتعلق بالنواتج / الإنجازات / الالتزامات التالية:

- الكشف في الوقت المناسب عن معلومات المشروع باللغة العربية لأصحاب المصلحة الرئيسيين.
- مشاركة مستنيرة ومشاورة ذات اتجاهين مع أصحاب المصلحة المتضررين.
- آلية التظلم لضمان معالجة شواغل وقضايا أصحاب المصلحة المتضررين.
- خطة العمل الاجتماعي.
- تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة.
- خطة تقييم الاحتياجات وتكامل المجتمع وكذلك برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- خطة وبرنامج تدريبي خاص بالمشروع.
- تنفيذ خطط وإجراءات محددة للمشروع.
- تنفيذ خطة العمل والتوظيف الخاصة بالمشروع.
- الكشف عن خطط العمل والمعلومات ذات الصلة للمجتمعات المعنية وأصحاب المصلحة.
- إعداد تقارير نصف شهرية وشهرية وربع سنوية وسنوية بما في ذلك الوثائق ذات الصلة بالبنود المذكورة أعلاه.
- متابعة الأنشطة والتوصيات المتعلقة بلجنة الاتصال العامة لموقع المكب الخاصة بمكب الغباوي.

سيعمل مسؤول التنسيق المجتمعي لدى أمانة عمان الكبرى بالاشتراك مع فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية الذي يضم ممثلين من الإدارات المختلفة (مثل دائرة التوعية البيئية، دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية، دائرة مكافحة ناقلات الأمراض ورعاية الحيوان، مديرية الصحة المجتمعية، إلخ) وآخرين على التعاون حسب الاقتضاء في تنفيذ إجراءات خطة إشراك أصحاب المصلحة وبرنامج إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك إجراء مشاورات عامة ونشر المعلومات التي ستعكس القضايا الرئيسية ذات الصلة بالمشروع وكذلك عقد اجتماعات منظمة للجنة الاتصال العامة مع ممثلي أصحاب المصلحة المعنيين.

8.2.2 مسؤوليات المقاول (المقاولين)، مقدم (مقدمي) الخدمات

يُشترط كذلك على جميع المقاولين المكلفين بتنفيذ أنشطة محددة في المشروع تنفيذ الأحكام ذات الصلة من خطة إشراك أصحاب المصلحة. سيتم إدراج متطلبات آلية التظلم في وثائق المناقصة والعقود الموقعة مع المقاولين.

- يجب على المقاول (المقاولين) / مقدم الخدمة (مقدمي الخدمة) اتباع جميع سياسات أمانة عمان الكبرى، بما في ذلك هذه الوثيقة وتلك المتعلقة بأنشطة إشراك أصحاب المصلحة والالتزامات التي تعهدت بها الأمانة ووثقتها.
- كما يعيّن المقاول (المقاولون) / مقدم الخدمة (مقدمو الخدمة) شخص أو فريق مسؤول عن إشراك المجتمع المحلي ليكون بمثابة النظير فيما يتعلق بتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة والتنسيق مع أمانة عمان الكبرى.
- يقدم المقاول (المقاولون) / مقدم الخدمة (مقدمو الخدمة) المعلومات إلى فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى فيما يتعلق بالإجراءات والأنشطة التي تشمل أصحاب المصلحة في أمانة عمان الكبرى ومجالات التأثير، وخاصة تلك التي تنطوي على آثار اجتماعية وبيئية محتملة. سيقوم الفريق أيضاً بالإبلاغ فيما يتعلق بالحوادث الاجتماعية وقضايا العلاقات المجتمعية.
- يضطلع الشخص أو الفريق المسؤول عن المقاول (المقاولون) / مقدم الخدمة (مقدمو الخدمة) بمسؤولية التنسيق مع فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى.
- يجب أن يكون الشخص أو الفريق المسؤول عن المقاول (المقاولون) / مقدم الخدمة (مقدمو الخدمة) جاهزاً ومتفرغاً للمشاركة في أنشطة أمانة عمان الكبرى الاستشارية العامة وأنشطة الإفصاح، إذا طلبت أمانة عمان الكبرى ذلك. سيحضر الفريق أيضاً جميع اجتماعات التنسيق التي يطلبها فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى على أساس يومي وأسبوعي واستثنائي كما هو مطلوب.
- يقدم الشخص أو الفريق المسؤول عن المقاول (المقاولون) / مقدم الخدمة (مقدمو الخدمة) تقريراً إلى فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية لدى أمانة عمان الكبرى على أساس يومي وأسبوعي واستثنائي فيما يتعلق بالحوادث الاجتماعية وقضايا العلاقات المجتمعية.

8.3 برنامج إشراك أصحاب المصلحة المخطط له

8.3.1 لمحة عامة

لا توجد مجتمعات داخل المنطقة المجاورة لمكب الغباوي مباشرة، وبالتالي لا يُتوقع حدوث تأثيرات اجتماعية كبيرة على المجتمعات المحيطة. بناءً على وقائع تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، فإن الآثار البيئية والاجتماعية المباشرة لمكب الغباوي على المجتمعات المحيطة محدودة بسبب مسافة الارتداد بينها وبين المكب. يصف القسم 1.3.7 المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة المرتبطة بمكب النفايات. وتعود هذه الآثار إلى كون شاحنات نقل النفايات التي تنقل النفايات من محطة الشعائر التحويلية، وكذلك من محافظتي الزرقاء والرصيفة إلى مكب الغباوي، تستخدم طريق الغباوي الرئيسي الذي يمر بأنشطة اجتماعية وتجارية مختلفة. تتخلص الشاحنات (بشكل رئيسي من محافظتي الزرقاء والرصيفة) من النفايات على جانبي الطريق وتتجاوز السرعة مما يسبب آثار وإزعاجات مختلفة من حيث البيئة والصحة والسلامة والمجتمع، ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى الأكياس البلاستيكية التي تنقلها الرياح والتي تستهلكها الأغنام والماعز التي ترضع بشكل موسمي في المنطقة.

علاوة على ذلك، نظراً للتفويض الذي خصصته أمانة عمان الكبرى بالإضافة إلى الخدمات البلدية التي تشمل التخطيط الحضري، والخدمات الاجتماعية، وتخصيص استعمال الأراضي، والتصاريح، إلخ، فإن تعليقات المجتمعات بشأن أمانة عمان الكبرى ليست مرتبطة فقط بمكب الغباوي في حد ذاتها، ولكن المجتمع غير راضٍ كذلك عن نوع التطورات المسموح بها والمرخص لها من قبل أمانة عمان الكبرى في منطقة أحد العامة، مما يشير إلى أن معظم هذه التطورات ذات آثار سلبية على البيئة والصحة والسلامة والمجتمع مع القليل جداً من الفوائد الاجتماعية والاقتصادية. فقد كرر المجتمع المحلي في مناسبات مختلفة أن الحكومة تسمح بإجراء جميع الأنشطة "الملوثة" في منطقة شرق عمان دون أن تكون لها أي فائدة مباشرة للمجتمعات التي تعتقد أن جميع التطورات الإيجابية والمستدامة تؤسس في المناطق الغنية بعمان بينما يتم إنشاء جميع التطورات "الملوثة" في منطقتهم. بالإضافة لذلك، هناك نقص عام في الثقة في أمانة عمان الكبرى وهناك التزامات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة والمجتمع. كما توجد وسائل اتصال محدودة بين أمانة عمان الكبرى وهذه المجتمعات، الأمر الذي أصبح يشكل مصدر إزعاج لأصحاب المصلحة الذين تمت استشارتهم. كما أشاروا إلى أن هناك خطط تنمية اجتماعية أو مبادرات مجتمعية محدودة، وأشار أصحاب المصلحة إلى أن فرص العمل محدودة للغاية لأفراد المجتمع الذين يقطنون حول هذه المشاريع. وبشكل عام، عبّر أفراد المجتمع عن شعورهم بالإحباط وأشاروا إلى أنهم يرغبون في رؤية مشروع أخضر مستدام تطوره أمانة عمان الكبرى في المنطقة من أجل التغيير.

ليس لدى أمانة عمان الكبرى أي خطط محددة لتوظيف أفراد المجتمع المحلي، كما أنه ليس لديها خطط للمسؤولية الاجتماعية، وإشراك المجتمع المحلي، وتوفير برامج لبناء القدرات والتدريب.

مع أخذ كل ما سبق في الاعتبار، من المهم أن تتبنى أمانة عمان الكبرى خطاً وتدابير مختلفة لإشراك المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة، وبذلك تسترد الثقة والتعاون المتبادلين مع تلك الأطراف.

على الرغم من الشكاوى المقدمة من مجموعات المجتمع المحلي في المنطقة، فإن الغرض الرئيسي من خطط أمانة عمان الكبرى والحكومة للتطورات في المنطقة هو جلب استثمارات وتطورات جديدة من شأنها أن تساعد في تخفيف الضغوط في المنطقة وتوفير مصادر جديدة للدخل والتوظيف في المجتمعات. يجب أن تبذل أمانة عمان الكبرى جهوداً مشتركة بالتعاون مع شركاء مختلفين لضمان تحقيق هذه الأهداف، ويجب أن تكون الفوائد المتعلقة بالتوظيف والمجتمع حقيقية وشفافة من أجل المساعدة في بناء خطوط ثقة جديدة بين جميع الأطراف.

8.3.2 الأساليب والنهج

استناداً إلى ما ورد أعلاه وإلى جميع نتائج تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وكجزء من خطة إشراك أصحاب المصلحة هذه، يجب على أمانة عمان الكبرى أن تعمل على تنفيذ العديد من طرق إشراك أصحاب المصلحة الموضحة أدناه.

برنامج إشراك أصحاب المصلحة

على أمانة عمان الكبرى أن تحدد الجهات المسؤولة عن تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (مسؤول التنسيق المجتمعي، فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية وغيرها) ومسؤولياتهم وطرق التواصل. سيتم توثيق هذا بمحاضر اجتماعات موحدة وكتب رسمية وشروط مرجعية
على أمانة عمان الكبرى تحديد شركائها من خارج أمانة عمان الكبرى الذين لهم دور في تطبيق خطة إشراك أصحاب المصلحة والاجتماع معهم وشرح دورهم ومساهماتهم المتوقعة. سيتم تحضير محضر لهذه الاجتماعات وكتب رسمية بهدف التوثيق.

الإفصاح	الاجتماع والمشاورات	لجنة الاتصال العامة (PLC)	مسؤول الاتصال المجتمعي (CLO)	آلية التظلم	التوعية
الخطوة الأولى: تحديد الوثائق التي سيتم الإفصاح عنها	الخطوة الأولى: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة، ومشاركتهم وأهميتها؛ ومن بينها مجموعات أصحاب المصلحة من داخل أمانة عمان الكبرى لمساعدة مسؤول الاتصال المجتمعي في تنفيذ برنامج إشراك أصحاب المصلحة	الخطوة الأولى: التنسيق مع مكتب المنطقة المحلي (منطقة سحب)	الخطوة الأولى: تعيين مسؤول الاتصال المجتمعي وفريق المساعدة	الخطوة الأولى: تقديم التظلم عبر قنوات الاتصال الخاصة بأمانة عمان الكبرى	الخطوة الأولى: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة، ومشاركتهم وأهميتها
الخطوة الثانية: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة التي يتوجب الإفصاح عن المعلومات لها وكذلك قنوات الاتصال التي يجب أن يتم الإفصاح من خلالها	الخطوة الثانية: تشكيل لجنة تضم أعضاء من: -مكتب منطقة أمد -المجلس البلدي المحلي -اللجنة الامركزية -قسم التقييس البيئي ضمن منطقة أمد -سكان وممثلون عن المجتمع المحلي	الخطوة الثانية: تحديد مسؤوليات مسؤول الاتصال المجتمعي والتأكد من معرفته التامة بما هو مكلف به	الخطوة الثانية: ترفع التظلمات إلى الشخص المسؤول ذو الصلة	الخطوة الثانية: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة التي يتوجب الإفصاح عن المعلومات لها وكذلك قنوات الاتصال التي يجب أن يتم الإفصاح من خلالها	الخطوة الثانية: تحديد مجموعات أصحاب المصلحة التي يتوجب الإفصاح عن المعلومات لها وكذلك قنوات الاتصال التي يجب أن يتم الإفصاح من خلالها
الخطوة الثالثة: تحديد الأنوار والمسؤوليات	الخطوة الثالثة: إعداد أهداف الاجتماع	الخطوة الثالثة: التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة، والمجتمعات المحلية، وأمانة عمان الكبرى من أجل تنفيذ الأنشطة المقترحة	الخطوة الثالثة: ترفع التظلمات إلى الشخص المسؤول ذو الصلة	الخطوة الثالثة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات	الخطوة الثالثة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات
الخطوة الرابعة: عقد اجتماع عادي للإفصاح عن آخر المستجدات والتقدم في سير العمل	الخطوة الرابعة: إعداد أهداف الاجتماع	الخطوة الرابعة: التوثيق وإعداد التقارير	الخطوة الرابعة: ترفع التظلمات إلى الشخص المسؤول ذو الصلة	الخطوة الرابعة: تحديد الأهداف	الخطوة الرابعة: تحديد الأهداف
الخطوة الخامسة: تحديد أساليب التوعية (بروشورات، حملات، إلخ)	الخطوة الخامسة: إعداد جدول أعمال الاجتماع ومواده	الخطوة الخامسة: إعداد الشروط المرجعية حول حوكمة وتشغيل ومراقبة اللجنة لضمان الأداء بشكل سليم والمسائلة وإطلاع جميع الأعضاء على ذلك	الخطوة الخامسة: المتابعة مع مقدم الشكوى بشأن الاستجابة أو الحل	الخطوة الخامسة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات	الخطوة الخامسة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات
الخطوة السادسة: إرسال الدعوات	الخطوة السادسة: تحديد وقت ومكان الاجتماع	الخطوة السادسة: إعداد الشروط المرجعية	الخطوة السادسة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات	الخطوة السادسة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات	الخطوة السادسة: إعداد جدول أعمال للفعاليات والبرامج والمبادرات
الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية	الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية	الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية	الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية	الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية	الخطوة السابعة: إعداد محاضر الاجتماعات في حال لزم الأمر ذلك ومشاركتها مع الأطراف المعنية

الشكل 5: الأساليب التي ستنفذها أمانة عمان الكبرى من أجل برنامج إشراك أصحاب المصلحة المخطط له (ECO Consult، 2019)

الجدول 10: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة المتعلقة بمكب الغياوي (ECO Consult، 2019)

الإطار الزمني	أساليب وأدوات الاتصال	الأهداف	صاحب المصلحة
			أصحاب المصلحة
كل 6 أشهر / حين الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> يتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني إيداع نسخ عن الخطة في الموقع، وفي المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى وفي مكتب منطقة أحد 	حديث خطة إشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عنها	<ul style="list-style-type: none"> إدارة أمانة عمان الكبرى وموظفيها
مرة واحدة	<ul style="list-style-type: none"> يتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني إيداع نسخ عن الخطة في الموقع، وفي المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى وفي مكتب منطقة أحد 	الإفصاح عن الملخص غير التقني للمشروع	
مرة واحدة ويتم التحديث حين الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> إيداع نسخ عن الخطة في الموقع، وفي المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى وفي مكتب منطقة أحد 	إعداد وثيقة بسيطة لإجراء التظلم والكشف عنها	
سنوياً	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات فردية/داخلية (إذا لزم الأمر ذلك) تقديم التقرير البيئي السنوي 	تحديث على المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة تكامل المجتمع، وما إلى ذلك)	
			<ul style="list-style-type: none"> أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بالمشروع بشكل مباشر أو غير مباشر
مرة واحدة ويتم التحديث حين الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> يتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني توفير نسخة ورقية باللغتين العربية والإنجليزية في الموقع وفي مكتب منطقة أحد 	الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك آلية التظلم.	<ul style="list-style-type: none"> المجتمعات المحلية القريبة (منطقة أحد) رعاة المواشي محطة توليد كهرباء شرق عمان المستقلة IPP1 شركة عمان آسيا للطاقة الكهربائية IPP3 محطة توليد كهرباء ليفانت IPP4 مزرعة عليان للأبقار مشروع توليد الطاقة الشمسية الكهروضوئية بطاقة 17.6 ميغاواط مصنع أعلاف الدواجن محطة عمان الاستراتيجية لاحتياطي المشنقات البترولية معسكر الجيش منشأة فرز النفايات تدوير محرق النفايات الطبية مركز جمارك عمان موظفو مكب الغياوي
شهرياً	<ul style="list-style-type: none"> تعقد اجتماعات شهرية مع لجنة الاتصال ومسؤولي الاتصال لإطلاعهم على آخر التطورات الخاصة بالمشروع. ستعقد الاجتماعات بالتنسيق مع مكتب المنطقة المحلية والبلدية المحلية لممثلي المجتمع المحلي لتشمل الأعضاء المنتخبين في المجلس البلدي، وممثلي كبار السن من الجماعات القبلية، والمنظمات المجتمعية، والمجموعات النسائية، والشباب والعاطلين عن العمل، والمؤسسات المحلية والشركات، والمؤسسات الحكومية المحلية. إعداد نشرة باللغة العربية تشمل آخر مستجدات المشروع والقضايا البيئية والاجتماعية. سيتم الكشوف عن النشرة على منصات المجتمع المحلي الرئيسية التي تشمل مكتب المنطقة المحلية، والبلدية المحلية، والمنظمات المجتمعية النسائية، ومؤسسات الشباب المجتمعية، إلخ. 	توفير تحديثات منتظمة عن أنشطة المشروع التي تهم أصحاب المصلحة والتي يمكن أن تؤثر عليهم. تضمن المعلومات الخاصة بخطة الاستجابة لحالات الطوارئ في التحديثات.	
			أصحاب المصلحة الذين يضطرون بدور تنظيمي في ضمان تنفيذ المشاريع والامتثال لها (الأطراف المهتمة الثانوية / أصحاب المصلحة)
مرة واحدة ويتم التحديث حين الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> يتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني توفير نسخة ورقية عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية في الموقع وفي المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى 	الكشف عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك آلية التظلم.	<ul style="list-style-type: none"> وزارة الطاقة والصروة المعدنية وزارة الزراعة وزارة الشؤون البلدية وزارة السياحة والآثار وزارة النقل وزارة الصحة وزارة المياه والري/سلطة المياه الأردنية وزارة العمل
شهرياً	<ul style="list-style-type: none"> إعداد نشرة باللغة العربية مع آخر مستجدات المشروع والقضايا البيئية والاجتماعية ذات الصلة 	توفير تحديثات منتظمة عن أنشطة المشروع التي تهم أصحاب المصلحة والتي يمكن أن تؤثر عليهم. تضمن المعلومات الخاصة بخطة الاستجابة لحالات الطوارئ في التحديثات.	
سنوياً وحين الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية 	مراجعة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي ومتطلبات الترخيص مع وزارة البيئة.	

سنوياً وحين الاقتضاء	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	مراجعة ومناقشة برنامج الرصد البيئي للمشروع وخطة الرصد مع وزارة البيئة (بما في ذلك نوعية الهواء، والغبار، والرائحة، والمياه الجوفية والعصارة، إلخ).	<ul style="list-style-type: none"> شركة الكهرباء الوطنية شركة الكهرباء الأردنية المساهمة المحدودة هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن وزارة البيئة
سنوياً وحين الاقتضاء	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	مراجعة ومناقشة برنامج مراقبة جودة المياه الجوفية بالمشروع مع وزارة المياه والري/سلطة المياه الأردنية.	
سنوياً وحين الاقتضاء	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	التنسيق مع سلطة المياه الأردنية والحصول على أحدث المعلومات عن الآبار القريبة من المكب.	
سنوياً وحين الاقتضاء	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	مراجعة ومناقشة تنفيذ خطة الصحة والسلامة المهنية، بما في ذلك الإشراف الطبي على العمال ومنشآت الرعاية.	
سنوياً وحين الاقتضاء	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	مراجعة ومناقشة خطة الاستجابة للطوارئ وتحديثها سنوياً.	
مرة واحدة	اجتماعات فردية/داخلية خطابات رسمية	التنسيق مع شركة الكهرباء الأردنية المساهمة المحدودة، وتقديم طلب لتوليد الكهرباء والربط بالشبكة وللحصول على رخصة توليد من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن.	
أصحاب المصلحة الذين لديهم القدرة على التأثير على ترخيص المشروع والمساعدة في تنفيذه			
مرة واحدة ويتم التحديث حين الاقتضاء	يتم الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني	الإفصاح عن خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك آلية التظلم.	<ul style="list-style-type: none"> الجمعية الملكية لحفظ الطبيعة جمعية شرق عمان لحماية البيئة
شهرياً	إعداد نشرة باللغة العربية مع آخر مستجدات المشروع والقضايا البيئية والاجتماعية ذات الصلة	توفير تحديثات منتظمة عن أنشطة المشروع التي تهم أصحاب المصلحة والتي يمكن أن تؤثر عليهم. تضمين المعلومات الخاصة بخطة الاستجابة لحالات الطوارئ في التحديثات.	

8.3.3 الكشف عن الوثائق والمعلومات

للتأكد من أنه يتم إطلاع أصحاب المصلحة في المشروع بشكل مستمر على آخر المستجدات حول التقدم المحرز في المشروع وقضايا البيئة والصحة والسلامة والمجتمع ذات الصلة، ستكون المعلومات في متناول الجمهور وأصحاب المصلحة الرئيسيين والمجتمعات المحلية من خلال نشر الوثائق ذات الصلة. ستكون حزمة الوثائق المفصح عنها متاحة للجمهور باللغة العربية (وكذلك باللغة الإنجليزية إذا كانت متوفرة) لمجموعات أصحاب المصلحة ذات الصلة من خلال قنوات الاتصال المختلفة الموافق عليها من قبل أمانة عمان الكبرى. في هذه المرحلة، سيتم الإفصاح عن الوثائق التالية للتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة:

- الملخص غير التقني.
- خطة إشراك أصحاب المصلحة.
- نموذج ونشرة التظلم.
- يشمل الكتيب والنشرة ملخصاً لأنشطة المشروع والمخاطر الرئيسية المرتبطة به.

هناك قنوات اتصال مختلفة يمكن من خلالها الكشف عن المعلومات كما هو موضح في الشكل أدناه، وتشمل:

- الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى: <<http://www.ammancity.gov.jo>>
- الوسائط الاجتماعية: صفحة أمانة عمان الكبرى على فيسبوك وتويتر، تطبيق هاتف أمانة عمان الكبرى، إلخ.
- المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى في عمان:
أمانة عمان الكبرى، شارع عمر مطر، رأس العين
ص ب: صندوق 132، عمان 11118
هاتف: 0096264636111
فاكس: 0096264649420
- مكتب منطقة أحد:
خشافية الشمال / حي الدبايبة، بالقرب من المركز الصحي
هاتف: 0096264020410
فاكس: 0096264023480
- اجتماعات منتظمة
- كما سيتم توزيع المعلومات الخاصة في الصحف المحلية، وسائل الإعلام، إلخ.

الإفصاح عن المعلومات

المسؤوليات	أساليب الإفصاح				الوثائق التي سيتم الإفصاح عنها			
مسؤول الاتصال المجتمعي	الاجتماع العادي	العنوان الفعلي	وسائل التواصل الاجتماعي	عبر شبكة الإنترنت	البروشورات والمنشورات الحديثة	خطة العمل البيئية والاجتماعية (ESAP)	الملخص غير الفني (NTS)	خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)
وحدة قناة الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي التابعة لأمانة عمان الكبرى		مكتب أمانة عمان الكبرى الرئيسي في عمان	صفحة أمانة عمان الكبرى على فيسبوك/تويتر/تطبيق أمانة عمان الكبرى	الموقع الإلكتروني الخاص بأمانة عمان الكبرى				
قسم التوعية في أمانة عمان الكبرى		مكتب منطقة أهد						
مكتب منطقة أهد								

الشكل 6: الأدوات والمنهج المتبع من قبل أمانة عمان الكبرى في الكشف عن المعلومات (ECO Consult، 2019)

8.3.4 الاجتماعات والمشاورات

سوف تستخدم أمانة عمان الكبرى أدوات وأساليب مختلفة لعقد اجتماعات ومشاورات مع مختلف مجموعات أصحاب المصلحة. يتم ذلك بشكل أساسي من خلال القنوات/الأساليب التالية:

■ اجتماعات أصحاب المصلحة في المشروع:

تبلغ أمانة عمان الكبرى مساهميتها عن التطورات الجديدة والتقدم المحرز في الفاعليات. ستعقد اجتماعات شهرية بين المحافظ ومجلس المدينة بشأن جميع أنشطة أمانة عمان الكبرى. تعقد أمانة عمان الكبرى أيضاً اجتماعات أسبوعية مع نائب مدير المدينة لشؤون المناطق والبيئة في أمانة عمان الكبرى بشأن التقدم المحرز في العمل في المكب أو أي قضايا مهمة أخرى مرتبطة بمنطقة المشروع، بما في ذلك الأمن أو الصحة والسلامة.

■ الاجتماعات الحكومية:

سيقوم مسؤول التنسيق المجتمعي لدى أمانة عمان الكبرى بالتعاون مع فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية بالتشاور مع المؤسسات الحكومية، بما في ذلك وزارة البيئة، بشأن جميع التصاريح أو التراخيص ذات الصلة وأي متطلبات لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي تخص مكب الغباوي أو أي تطورات مستقبلية أخرى. ستكون أساليب التشاور بالهيئات والمؤسسات الحكومية المانحة للتصاريح عبر خطابات رسمية، وبعد ذلك بناءً على طلب الوزارة ذات الصلة، ستعقد الاجتماعات حسب الاقتضاء.

■ اجتماعات الجمهور/المجتمع المحلي:

ستعقد أمانة عمان الكبرى اجتماعات عامة كل شهر في مكتب منطقة أهد لضمان استشارة المجتمعات بشأن التطورات في مكب الغباوي. يتولى مسؤول التنسيق المجتمعي إدارة وتنسيق هذا الأمر بالتعاون مع فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية.

■ مجموعات التركيز وورش العمل (استهداف المجموعات الضعيفة):

يوجد في الإدارة الاجتماعية في أمانة عمان الكبرى مركز في منطقة أهد يسهل ورش العمل ومجموعات التركيز والتدريبات للسكان المحليين، وخاصة النساء والأطفال. ستقوم الإدارة الاجتماعية بالتنسيق مع مسؤول التنسيق المجتمعي وفريق العلاقات الحكومية والمجتمعية بشأن جميع القضايا المجتمعية ذات الصلة، مثل البطالة المحلية وعمالة الأطفال وإدمان المخدرات والقضايا المتعلقة بالجنس. يوفر هذا القسم أيضاً برامج تنمية المجتمع للفئات الضعيفة، بما في ذلك الأميون وكبار السن واللاجئون. وبالتالي، فإن التعاون بين هذه الإدارة وفريق مسؤول التنسيق المجتمعي فيما يتعلق بمكب غباوي سيفيد المشروع على تحسين قضايا المجتمع.

جلسات التوعية:

مديرية البيئة مسؤولة أيضاً عن رفع مستوى الوعي العام حول حماية البيئة من خلال فصل النفايات وإعادة تدويرها وإعادة استخدامها. سيقوم مسؤول التنسيق المجتمعي هذا بالتعاون مع فريق العلاقات الحكومية والمجتمعية بالتنسيق مع هذا القسم للقيام بالأنشطة والفعاليات والمسابقات المدرسية والمبادرات الرامية إلى زيادة الوعي البيئي المحلي من أجل تعزيز إعادة التدوير وغيرها من ممارسات إدارة النفايات. تقوم دائرة التوعية البيئية بإعداد خطة عمل للتنفيذ وفقاً لجدول زمني ما، وسيتم ذلك بالتنسيق مع فريق مسؤول الاتصال المجتمعي لضمان التوثيق والنشر المناسبين. يقدم الجدول أدناه خطة توعية أولية مؤقتة أعدتها أمانة عمان الكبرى.

الجدول 11: خطة التوعية الأولية المؤقتة التي أعدتها أمانة عمان الكبرى ليتم تنفيذها في منطقة أهد (ECO Consult، 2019)

#	الإجراء	المجموعة المستهدفة	المسؤولية
1	برنامج تدريبي يستهدف الفئات العمرية المختلفة في منطقة أهد والقويسمة	المدارس والمجتمع المحلي المحيط بمنطقة المكب ومحطة الشعائر التحويلية	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية + منطقة أهد
2	المشاركة في برامج فرز النفايات (فرز الورق)	طلاب المدارس	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + مسؤول التنسيق المجتمعي + المدارس + منطقة أهد
3	عقد محاضرات وورش عمل حول إعادة التدوير	المجتمع المحلي + طلاب المدارس والجامعات	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + مسؤول التنسيق المجتمعي + دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية + منطقة أهد
4	زيارة موقع محطة الشعائر التحويلية ومكب الغباوي	المجتمع المحلي + طلاب المدارس والجامعات	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية + دائرة النقل + إدارة المكب + منطقة أهد
5	عقد اجتماعات وجلسات توعية لتقديم الأفكار والمقترحات	المجتمع المحلي	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + دائرة معالجة النفايات + دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية + منطقة أهد
6	إشراك المجتمع المحلي والمدارس في المشاريع البيئية. اختيار منطقة ما لتكون بمثابة عينة لتنفيذ المبادرات مثل مشاريع فرز النفايات (الورق، والبلاستيك، والمعادن، والنفايات الإلكترونية)	كل المجموعات	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + مسؤول التنسيق المجتمعي + منطقة أهد
7	إشراك طلاب المدارس في المسابقات البيئية وتشجيعهم على المنافسة من خلال إشراكهم في عمليات جمع النفايات الورقية والمسابقات التي تقام على المستوى الوطني	طلاب المدارس	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + دائرة المرافق والبرامج الاجتماعية + منطقة أهد
8	الاستفادة من المساحة المتاحة مع إعادة استخدام النفايات والأفكار الزراعية	طلاب المدارس + لجان المناطق	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + دائرة الزراعة + إدارة مكب الغباوي + منطقة أهد
9	وضع اللوحات الإعلانية وبث البرامج التلفزيونية البيئية على الشاشات الإلكترونية في منطقة أهد والقويسمة	متلقو الخدمة	دائرة الدراسات البيئية والتوعية + مركز هوية عمان + منطقة أهد
01	إعداد كتيبات ربع سنوية حول إنجازات أمانة عمان الكبرى التي تخدم المنطقة	كل المجموعات	منطقة أهد والقويسمة
11	تنظيم يوم طبي مفتوح بالتنسيق مع وزارة الصحة	المجتمع المحلي	منطقة أهد والقويسمة

إجراء مناقشات ثنائية مع السلطات والمرافق القانونية، على سبيل المثال فيما يتعلق بالرصد البيئي (وزارة البيئة)، والمخاطر التي تهدد موارد المياه (سلطة المياه الأردنية)، وتوليد الطاقة الكهربائية وتوليدها (شركة الكهرباء الأردنية المساهمة المحدودة، هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن).

8.3.5 لجنة الاتصال العامة لموقع مكب الغباوي

إنشاء لجنة اتصال عامة لموقع المكب (PLC) في الغباوي، واستخدامها لتوفير التحديثات وإطلاع المجتمع المحلي على أنشطة وخطط المشروع في مكب الغباوي، ومعالجة قضايا البيئة والصحة والسلامة والمجتمع (EHSS) في مكب الغباوي، بما في ذلك الآثار التراكمية المرتبطة بالعمليات الأخرى القريبة، وآلية التظلم.

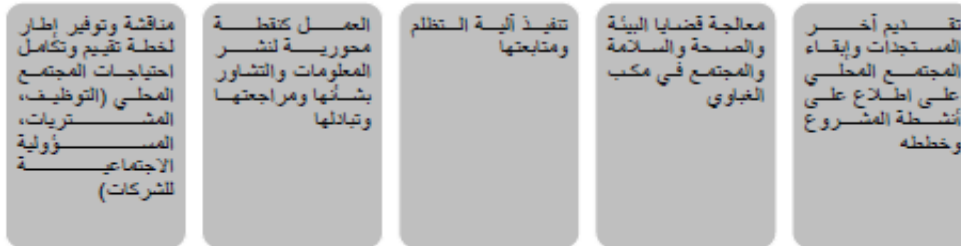
ناقشت أمانة عمان الكبرى إعداد وتكوين لجنة الاتصال العامة هذه مع مكتب اللواء المحلي (منطقة سحاب) وتم الاتفاق على تشكيل هذه اللجنة برئاسة ممثل المجتمع المحلي المنتخب من منطقة أهد مع الأعضاء التاليين: مدير منطقة أهد، عضو اللجنة اللامركزية، جمعية شرق عمان لحماية البيئة (EASEP)⁴، ممثلين عن المجتمع المحلي والعشائر، مسؤول التنسيق المجتمعي لدى أمانة عمان الكبرى، ورئيس قسم حماية البيئة

⁴ تقوم جمعية شرق لحماية البيئة بحملات بيئية واجتماعية مختلفة في منطقة شرق عمان بما في ذلك منطقة أهد، وهي واحدة من أصحاب المصلحة الرئيسيين في المنطقة الذين يقدمون ردود فعل وتعليقات على التطورات في منطقة أهد فيما يتعلق ببدء البيئة والصحة والسلامة والمجتمع وتسليط الضوء على التزاماتهم تجاه المجتمع المحلي، وتم تمثيل

في منطقة أحد. وقد صدر قرار رسمي من قبل أمانة عمان الكبرى بهذا الصدد. يرتب رئيس الاتصال المجتمعي حالياً لعقد الاجتماع الأول للجنة الاتصال العامة.

تعمل لجنة الاتصال العامة في الغباوي كنقطة محورية لنشر المعلومات والتشاور بشأنها ومراجعتها وتبادلها فيما يتعلق بتشغيل موقع مكب الغباوي، بما في ذلك الرصد البيئي، والصيانة، وحل الشكاوى، والموافقات الجديدة أو التعديلات على الموافقات الحالية المتعلقة بتشغيل موقع المكب. فيما يلي عرض لنطاق عمل لجنة الاتصال العامة:

مسؤوليات لجنة الاتصال العامة



كما هو مبين في الشكل 5، تقوم أمانة عمان الكبرى مع أعضاء لجنة الاتصال العامة بإعداد شروط مرجعية لإدارة وتسيير ومراقبة اللجنة لضمان التنفيذ السليم والمساءلة. يجب اعتماد وتوقيع الشروط المرجعية من قبل جميع أعضاء لجنة الاتصال العامة.

تجتمع لجنة الاتصال العامة لمكب الغباوي على أساس شهري، وسيضمن فريق مسؤول التنسيق المجتمعي تعميم إشعار الاجتماع على أعضائه، بما في ذلك جدول الأعمال والاجتماعات، ليتم تقديمه إلى أعضاء اللجنة قبل يومي عمل على الأقل (2) من تاريخ كل اجتماع. يعمم مسؤول التنسيق المجتمعي مسودات محاضر الاجتماعات عبر البريد الإلكتروني على أعضاء اللجنة في غضون أسبوعين من تاريخ الاجتماع، وتخضع المحاضر لأي تصحيحات، ويتم نشرها على لوحات المعلومات داخل مكتب منطقة أحد ومكتب منطقة سحاب، كما يجب أن تنعكس في النشرة الشهرية التي يتم الكشف عنها بخصوص المكب. يجوز إقالة أي عضو في اللجنة، يتغيب عن ثلاث جلسات متتالية دون عذر من اللجنة.

يجب على لجنة الاتصال العامة لمكب الغباوي مناقشة وتوفير إطار عمل لخطة تقييم وتكامل احتياجات المجتمع.

تقييم الاحتياجات وخطة تكامل المجتمع

يوصى بأن تتبنى أمانة عمان الكبرى وتنفذ خطة تكامل المجتمع (CIP) قدر الإمكان للعمل مع أفراد المجتمع المحلي. تهدف الخطة إلى دعم الاقتصاد المحلي مع ذكر أهدافه وغاياته، والاعتراف بأهمية بناء علاقة اجتماعية واقتصادية قوية مع المجتمع المحلي من خلال برنامج تخطيط تشاركي حتى قبل تنفيذ التطوير.

تستند خطة تكامل المجتمع إلى المشاورات وأنشطة المشاركة مع أصحاب المصلحة المحليين المعنيين لتشمل ممثلي المحافظة وممثلي البلدية وممثلي المجتمع وأعضاء لجنة الاتصال العامة وغيرهم حسب الاقتضاء. كما ستناقش أمانة عمان الكبرى طوال هذه المشاورات طريقة تنفيذ خطة تكامل المجتمع مع أصحاب المصلحة.

يجب أن تتضمن الخطة المتطلبات الرئيسية الموضحة أدناه قدر الإمكان.

- إجراء تحديثات المشروع: يهدف الإجراء إلى ضمان التواصل ونشر المعلومات في الوقت المناسب وبشكل مستمر مع المجتمع المحلي من خلال المنصات المحلية المناسبة. الهدف من ذلك هو: (1) تخفيف احتمال تهميش المجتمع، (2) تحسين فهمهم وإدراكهم للفوائد المرتبطة بالتنمية، و(3) إدارة التوقعات المتعلقة بالفرص الواردة من المشروع وتحديد التزامات المطورين المتعلقة بالتنمية الاجتماعية بوضوح.
- إجراءات التوظيف المحلية: يجب أن يحدد الإجراء عدد فرص العمل التي تستهدف المجتمعات المحلية لتشمل العمال المهرة وغير المهرة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتضمن الإجراء تفاصيل حول كيفية الإعلان عن فرص العمل وكذلك عملية اختيار عادلة وشفافة ويوفر فرصاً متساوية للجميع، بما في ذلك الإناث.

- إجراءات المشتريات المحلية: يجب أن يحدد الإجراء فرص الشراء التي تستهدف المجتمعات المحلية بحيث تشمل، على سبيل المثال، المقاولين من الباطن المحليين، واللوازم والخدمات المحلية، وما إلى ذلك. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتضمن الإجراء تفاصيل حول كيفية الإعلان عن فرص الشراء وكذلك عملية اختيار عادلة وشفافة وتوفر فرصاً متساوية للجميع.
- برنامج المسؤولية الاجتماعية: يجب على أمانة عمان الكبرى النظر في تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية الذي يحدد مشاريع التنمية ذات الأولوية التي يمكن أن تستفيد منها المجتمعات المحلية والميزانية المخصصة والجدول الزمني للتنفيذ، إلخ.

9 إجراء التظلم

تدرك أمانة عمان الكبرى أن إدارة التظلمات هي مكون حيوي لمشاركة أصحاب المصلحة وجانب هام من جوانب إدارة المخاطر في مكب الغباوي. يمكن أن تكون التظلمات مؤشراً على تزايد مخاوف أصحاب المصلحة (الحقيقية والمتصورة) ويمكن أن تتصاعد إذا لم يتم تحديدها وحلها. فتحديد التظلمات والاستجابة لها يدعم تطوير العلاقات الإيجابية بين المشاريع والمجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين. وسوف تشير مراقبة التظلمات إلى أي قضايا متكررة، أو نزاعات وخلافات متصاعدة.

يجب على أمانة عمان الكبرى تطبيق آلية التظلم للتأكد من أنها تستجيب لأي مخاوف وشكاوى من أصحاب المصلحة والمجتمعات المتأثرة على وجه الخصوص. يجب على أمانة عمان الكبرى قبول التعليقات والشكاوى المرتبطة بمكب نفايات الغباوي والأفراد الذين يقدمون تعليقاتهم أو التظلمات لهم الحق في طلب الحفاظ على سرية أسمائهم. وفي جميع الأوقات، يستطيع أصحاب الشكاوى أيضاً السعي للحصول على سبل الانتصاف القانونية وفقاً للقوانين والأنظمة الأردنية.

يجب على أمانة عمان الكبرى مراقبة الطريقة التي تتم من خلالها معالجة التظلمات والتأكد من معالجتها بشكل صحيح في المواعيد المحددة في الآلية المعروضة أدناه. تقوم أمانة عمان الكبرى أيضاً بإبلاغ الجمهور بانتظام عن تنفيذ آلية التظلم، وحماية خصوصية الأفراد.

9.1 إجراء التظلم الخاص بإشراك أصحاب المصلحة

ستنفذ أمانة عمان الكبرى إجراء التظلم لتضمن استجابته لأي مخاوف وشكاوى تصدر بشكل خاص من أصحاب المصلحة والمجتمعات المتضررين.

إجراء التظلم

1. في المقام الأول، سيتم تلقي جميع التظلمات من خلال قنوات الاتصال التي تشمل:
 - أ. خط أمانة عمان الكبرى للشكاوى المباشرة: 0096264636111
 - ب. عنوان البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى والتابع لأمانة عمان الكبرى: shakawi.dwn@ammancity.gov.jo
 - ج. منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بأمانة عمان الكبرى على صفحتي فيسبوك وتويتر
 - د. راديو هوا عمان (FM 105.9)
 - هـ. تطبيق الهاتف الذكي الخاص بأمانة عمان الكبرى: GAMAPP
 - و. ممثلو منطقة أحد وموظفو الاتصال المجتمعي ومنسقة الاتصال المجتمعي لدعم مسؤول التنسيق المجتمعي من منطقة أحد.
 - ز. منطقة أحد: 00962 6 4020410
 - ح. مسؤول التنسيق المجتمعي: أسامة أبو رمان - 00962 79 8686111
 - ط. منسقة الاتصال المجتمعي لدعم مسؤول التنسيق المجتمعي من منطقة أحد: أمل الجبور 00962796595909
 - ي. مكتب / بوابة مدخل مكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي
المهندس عبدالله ذنبيات 0096279053696
 - ك. تشجع أمانة عمان الكبرى أفراد المجتمع وأصحاب المصلحة على استخدام المنصة الحكومية المشتركة الجديدة (بخدمتكم) لتقديم أي شكاوى و/أو اقتراحات، بالنظر إلى أنها بوابة تفاعلية محايدة للتواصل مع مختلف الجهات الحكومية ومتابعتها حول الأسئلة والاقتراحات والشكاوى المختلفة.
2. سيتم الكشف عن كشف الإفصاح عن التظلم (الملحق 1) وكشوف التظلم (الملحق 2) في المواقع المحددة والمدرجة أعلاه. سيكشف كشف التظلم للمجتمعات المحلية كيفية ومكان تقديم التظلم وفقاً للخطوة 3 أدناه.
3. سيتم تسجيل جميع التظلمات (سواء تم تقديمها من خلال نموذج التظلم، البريد الإلكتروني، الهاتف، إلخ) على ورقة سجل التظلمات بواسطة مسؤول التنسيق المجتمعي (الملحق 3).

4. من المحتمل أن تشعر بعض النساء بعدم الارتياح عند مناقشة التظلم مع شخص من الجنس الآخر؛ وبالتالي، تتضمن آلية التظلم أيضاً جهة اتصال مجتمعية نسائية تدعم مسؤول التنسيق المجتمعي. يتم اختيار هذه المرأة المسؤولة عن الاتصال من مقاطعة أحد (يجب تقديم الاسم وتفاصيل الاتصال في كشف الإفصاح عن التظلمات وكشوف التظلم).
 5. يبدأ إجراء التظلم بالإقرار الرسمي وفقاً لطريقة الاتصال المفضلة التي يحددها مقدم الشكوى في غضون 7 أيام عمل من تاريخ تقديمها. إذا لم يتم فهم التظلم جيداً أو إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات، فسيتم طلب التوضيح من مقدم الشكوى خلال هذه الخطوة.
 6. بالتنسيق مع الموظفين المعنيين، سيقوم مسؤول التنسيق المجتمعي بتحليل السبب الجذري للتظلم، والتحقق مما إذا كان التظلم صحيحاً أم لا، وتحديد الإجراءات المطلوبة التي سيتم تنفيذها للتعامل مع المشكلة وتحديد الجدول الزمني لإنجازها (إذا كانت الإجراءات قابلة للتطبيق).
 7. سيعيد مسؤول التنسيق المجتمعي نموذج تسوية التظلم (انظر الملحق 4) والذي يتضمن طبيعة التظلم، تاريخ تقديمه، الإجراءات المنفذة لحل التظلم وتاريخ التنفيذ، أو الإجراءات المقترحة التي يتعين تنفيذها لحل التظلم على مدار الجدول الزمني لإنجازه. سيتم تقديم نموذج تسوية التظلم في غضون عشرين (20) يوماً من استلام التظلم.
 8. سيقوم مسؤول التنسيق المجتمعي بإبلاغ مقدم الشكوى بالحل الذي تم التوصل إليه بخصوص التظلم وفقاً لطريقة الاتصال المفضلة المحددة. يجب التوقيع على نظام حل التظلم من قبل مسؤول التنسيق المجتمعي ومقدم الشكوى.
 9. في حالة تحديد الإجراءات المقترحة تنفيذها في نموذج تسوية التظلم؛ سيقوم مسؤول التنسيق المجتمعي بالمراقبة والمتابعة للتأكد من أن هذه الإجراءات قد تم تنفيذها وفقاً للجدول الزمني المقترح في نموذج تسوية التظلم.
 10. عند حل التظلم، سيتم إعداد نموذج إغلاق التظلم (الملحق 5) ليتم توقيعه من قبل مسؤول التنسيق المجتمعي ومقدم الشكوى بحيث سيوضح بالتفصيل الحل الذي تم تنفيذه لحل التظلم.
 11. سيضمن مسؤول التنسيق المجتمعي تحديث نماذج التظلم وكشف سجل التظلم ونموذج تسوية التظلم ونموذج إغلاق التظلم والمحافظة عليهما في الموقع في جميع الأوقات.
 12. سيتم تنفيذ آلية التظلم على الفور وبدون تكلفة وبدون معاقبة الطرف الذي يثير القضية أو المشكلة.
 13. لا يؤدي استخدام آلية التظلم إلى إعاقة الوصول إلى الوسائل القضائية، إذا كان ذلك مناسباً.
 14. تسمح آلية التظلم بتقديم شكاوى مجهولة من قبل أفراد المجتمع.
- ستراقب أمانة عمان الكبرى أيضاً الطريقة التي يتم بها التعامل مع التظلمات من قبل موظفيها والمقاول (المقاولين) والتأكد من معالجتها بشكل صحيح في المواعيد النهائية المحددة على الموقع الإلكتروني الخاص بهم. يحتفظ مسؤول التنسيق المجتمعي لدى أمانة عمان الكبرى بسجل التظلمات لجميع التظلمات (بما في ذلك تلك التي تلقاها وعالجها المقاول (المقاولون)).
- ستضمن أمانة عمان الكبرى وجود آلية طعن مستقلة وموضوعية وتُبلغ المجتمعات المتأثرة بعملية التظلم في سياق أنشطتها لإشراك المجتمع وتحديداً عن طريق لجنة الاتصال في مكتب الغباوي، والتي تحمي خصوصية الأفراد.

بالإضافة إلى ما سبق، سنتبع عملية التظلم الخطوات الرئيسية التالية لقنوات الاتصال الخاصة بأمانة عمان الكبرى:

آلية التظلم عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

- يرسل المشتكي التظلم وأ/أو الصور كرسالة إلى صفحة فيسبوك الخاصة بأمانة عمان الكبرى (مدينة عمان).
- يقوم فريق التواصل الاجتماعي بإرسال الرسالة عبر مجموعة على تطبيق واتساب إلى ممثلين عن مختلف إدارات أمانة عمان الكبرى، الذين يحيلون الرسالة/الشكوى بدورهم إلى الشخص المعني المسؤول.
- يتم الاتصال بمقدم الشكوى للحصول على مزيد من التفاصيل حول الشكوى.
- يتم حل الشكوى وفقاً لإجراءات التظلم الموضحة أعلاه وحسب الوقت اللازم أو يرسل الرد إلى صاحب الشكوى في غضون 24-48 ساعة.
- بعد أن تغلق الشكوى ويتم التوصل إلى حل لها، يعبأ نموذج الحل ويحفظ في سجل الشكاوى.

آلية التظلم عبر راديو هوا عمان:

- يلتقي محافظ عمان مع الجمهور مرتين في الأسبوع (يومي السبت والثلاثاء) من الساعة 2:00 إلى الساعة 4:00 مساءً للاستماع إلى شكاويهم / مظلهمهم والرد عليها على الهواء مباشرة.

- قد يتم ربط صاحب الشكوى مباشرةً بالمدير المعني على الهواء لتلقي رد على شكواه.
- يتم حل الشكوى وفقاً لإجراءات التظلم الموضحة أعلاه وحسب الوقت اللازم أو يرسل الرد إلى صاحب الشكوى في غضون 24-48 ساعة.
- بعد أن تغلق الشكوى ويتم التوصل إلى حل لها، يعبأ نموذج الحل ويحفظ في سجل الشكاوى.

آلية التظلم عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بالحكومة "بخدمتكم"

: (<https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU>)

- يقدم المشتكي الشكوى عبر القنوات المستخدمة للخدمة (عبر شبكة الإنترنت أو شخصياً).
- يزود المشتكي الديوان بالوثائق ذات الصلة بالتظلم.
- تتلقى إدارة التظلمات الطلب وتقوم بالاطلاع عليه ومراجعته.
- يتم إعداد الرد القانوني على الشكوى.
- الموافقة على الطلب:
- الموافقة: في حال تمت الموافقة على مقدم الطلب، يرسل خطاب رسمي إلى الجهة/الدائرة الحكومية المعنية طلباً للرد أو الحل. يعتمد الجدول الزمني على أهمية، وخطورة وطبيعة الشكوى.
- الرفض: يتم إعلام مقدم الطلب برفض التظلم في حال كان التظلم غير صحيح.
- يتم حل الشكوى وفقاً لإجراءات التظلم الموضحة أعلاه وحسب الوقت اللازم أو يرسل الرد إلى صاحب الشكوى في غضون 24-48 ساعة.
- بعد أن تغلق الشكوى ويتم التوصل إلى حل لها، يعبأ نموذج الحل ويحفظ في سجل الشكاوى.

آلية التظلم عبر الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى:

- يقدم التظلم عبر الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى.
- يرفع التظلم إلى الجهة ذي الصلة من أجل اتخاذ الإجراء المناسب وحل الشكوى.
- يتم حل الشكوى أو الرد عليها خلال مدة زمنية محددة على الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى بناء على طبيعة أو أهمية الشكوى.
- يتم حل الشكوى وفقاً لإجراءات التظلم الموضحة أعلاه وحسب الوقت اللازم أو يرسل الرد إلى صاحب الشكوى في غضون 24-48 ساعة.
- إخبار المشتكي بالخطوات المتخذة.
- بعد أن تغلق الشكوى ويتم التوصل إلى حل لها، يعبأ نموذج الحل ويحفظ في سجل الشكاوى.

آلية التظلم		
عبر الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى	عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بالحكومة "يخدمتكم"	عبر وسائل التواصل الاجتماعي
يقدم التظلم عبر الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى	يقدم التماس عبر قنوات بوابة "يخدمتكم" الإلكترونية (عبر شبكة الإنترنت/شخصياً)	إرسال التظلم عبر صفحة التواصل الاجتماعي الخاصة بأمانة عمان الكبرى
توفغ التظلم إلى الكيان ذي الصلة من أجل اتخاذ الإجراء المناسب وحل الشكوى	يتم تزويد الشواهد بالوثائق ذات الصلة بالتظلم	يقوم فريق التواصل الاجتماعي بإرسال التظلمات إلى المجموعة الخاصة على تطبيق واتساب والتي تضم ممثلين عن مختلف إدارات أمانة عمان الكبرى
يتم حل الشكوى أو الرد عليها خلال مدة زمنية محددة على الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى	تتلقى إدارة التظلمات الطلب وتقوم بالإطلاع عليه ومراجحته	يحل ممثلو الإدارات (الرسالة) الشكوى إلى الشخص المعني المسؤول
إخبار المشككي بالخطوات المتخذة	يتم إعداد الرد القانوني على الشكوى	يتم الاتصال بمقدم الشكوى للحصول على مزيد من التفاصيل حول الشكوى
تتلقى الشكوى وتسجل في سجل الشكوى	في حال تمت الموافقة على مقدم الطلب، يرسل خطاب رسمي إلى الإدارة/الكيان الحكومية المعنية طلباً لرد أو الحل	تُحل الشكوى ضمن المدة الزمنية اللازمة أو يُرسل الرد إلى مقدم الشكوى في غضون 24-48 ساعة
	تُحل الشكوى ضمن المدة الزمنية المحددة بحسب طبيعة الشكوى	تتلقى الشكوى وتسجل في سجل الشكوى
	تتلقى الشكوى وتسجل في سجل الشكوى	

9.2 ملخص إجراء التظلم الخاص بالعمال

نظراً لوجود قسم علاقات الموظفين في أمانة عمان الكبرى، لا يتم تضمين إجراءات إشراك الموظفين والعمال في المكب في نطاق خطة إشراك أصحاب المصلحة. ومع ذلك، يتم تقديم ملخص لإجراءات التظلم المتاحة للعمال.

يتم وضع إجراءات التظلم الخاصة بالعمال كنظام منفصل بين يدي موظفي أمانة عمان الكبرى في المكب ومقاوليهم. يجب أن تضمن إجراءات التظلم جانب السرية. يمنح العمال إمكانية تقديم التظلمات من خلال ما يلي:

- المدير المباشر للموظف؛
- قسم علاقات الموظفين في دائرة الموارد البشرية في أمانة عمان الكبرى؛ أو
- ممثلو اتحاد الخدمات العامة.

يمكن لعمال المكب التوجه إلى مدير المكب، مباشرة إلى المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى وممثل اتحاد الخدمات العامة الموجود في المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى لإثارة المخاوف والقضايا.

يمكن أيضاً التسجيل باسم مجهول (عبر صناديق التظلمات - يجب أن يتوفر أحدها في موقع المكب). ستكون إجراءات التظلم مجانية ومفتوحة ومتاحة للجميع وسيتم التعامل مع التعليقات والتظلمات بطريقة عادلة وشفافة. سيتم توفير معلومات حول الإجراءات، ومن يجب الاتصال به وكيف. وعلى وجه الخصوص سيتم إبلاغ جميع العمال بعملية التظلم وسيتم إبلاغ العمال الجدد عند انضمامهم إلى المشروع. سيتم نشر المعلومات المتعلقة بنقاط الاتصال على لوحات معلومات الموظفين وعلى لوحات معلومات الموقع.

10 تفاصيل الاتصال

تعتزم أمانة عمان الكبرى توفير جميع المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة في المشروع في مكتب الغباوي والعمليات ذات الصلة بالمكتب. سيتم الإفصاح عن بعض الوثائق والمعلومات لأصحاب المصلحة المعنيين، كما هو موضح في الجداول أعلاه. يشمل ذلك: (1) تحديثات منتظمة عن أنشطة المشروع (بما في ذلك على موقع أمانة عمان الكبرى الإلكتروني) و(2) الكشف عن الملخص غير التقني وخطة إشراك أصحاب المصلحة.

ستبقى هذه الوثائق متاحة للعامة طوال مدة المشروع، وسيتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل دوري، وسيتم إيداع نسخ ورقية من هذه المستندات في المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى والمكاتب المحلية في منطقة أحد على العناوين الموضحة أدناه:

الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى: <http://www.ammancity.gov.jo>

المكتب الرئيسي لأمانة عمان الكبرى في عمان:

أمانة عمان الكبرى، شارع عمر مطر، رأس العين

ص ب: صندوق 132، عمان 11118

هاتف: 0096264636111

فاكس: 0096264649420

مكتب منطقة أحد:

خشافية الشمال / حي الدبابية، بالقرب من المركز الصحي

هاتف: 0096264020410

فاكس: 0096264023480

صفحة المشروع على فيسبوك: cityofamman

كما سيتم توزيع معلومات المشروع من خلال الصحف المحلية، ووسائل الإعلام، وتطبيق الهاتف الذكي الخاص بأمانة عمان الكبرى.

سيتمكن أصحاب المصلحة، بما في ذلك الجمهور، من استخدام إجراء التظلم وسيتم نشر المعلومات المتعلقة بهذا الإجراء على النحو المفصل في القسم السابق.

سيقوم البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بالإفصاح عن وثيقة ملخص المشروع على موقعه الإلكتروني (www.ebrd.com).



يجب على أي صاحب مصلحة أو أفراد من المجتمع المحلي يرغب في تقديم شكوى تتعلق بالمشروع استخدام الطرق المحددة أدناه. تعالج الآلية جميع التظلمات المتعلقة بمكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي لتشمل التظلمات المتعلقة بأنشطة البناء أو التشغيل، والسلوك غير الملائم للعمال، وغير ذلك.

سيتم تنفيذ آلية التظلم على الفور وبدون تكلفة ودون معاقبة الطرف الذي أثار المشكلة أو المسألة المثيرة للقلق. بالإضافة إلى ذلك، لا يؤدي استخدام آلية التظلم إلى إعاقة الوصول إلى الوسائل القضائية وسيتم أيضاً بتقديم شكوى مجهولة من قبل أفراد المجتمع.

في المقام الأول، سيتم تلقي جميع التظلمات من خلال قنوات الاتصال التي تشمل:

- أ. خط أمانة عمان الكبرى للشكاوى المباشرة: 0096264636111
- ب. عنوان البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى والتابع لأمانة عمان الكبرى: shakawi.dwn@ammancity.gov.jo
- ج. منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بأمانة عمان الكبرى على صفحتي فيسبوك وتويتز
- د. راديو هوا عمان (FM 105.9)
- هـ. تطبيق الهاتف الذكي الخاص بأمانة عمان الكبرى: GAMAPP
- و. ممثلو منطقة أحد وموظفو الاتصال المجتمعي ومنسقة الاتصال المجتمعي لدعم مسؤول التنسيق المجتمعي من منطقة أحد.
 - منطقة أحد: 00962 6 4020410
 - مسؤول التنسيق المجتمعي: أسامة أبو رمان - 00962 79 8686111
 - منسقة الاتصال المجتمعي لدعم مسؤول التنسيق المجتمعي من منطقة أحد: أمل الجبور 00962796595909
- ز. مكتب / بوابة مدخل مكب النفايات البلدية الصلبة في الغباوي
 - المهندس عبدالله ذنبيات 0096279053696
- ح. تشجع أمانة عمان الكبرى أفراد المجتمع وأصحاب المصلحة على استخدام المنصة الحكومية المشتركة الجديدة (بخدمتكم) لتقديم أي شكاوى و/أو اقتراحات، بالنظر إلى أنها بوابة تفاعلية محايدة للتواصل مع مختلف الجهات الحكومية ومتابعتها حول الأسئلة والاقتراحات والشكاوى المختلفة.

نموذج التظلم العام

	الرقم المرجعي:
	الاسم الكامل:
<input type="checkbox"/> بواسطة البريد: <input type="checkbox"/> بواسطة الهاتف: <input type="checkbox"/> بواسطة البريد الإلكتروني: <input type="checkbox"/> غير ذلك (يرجى ذكره)	معلومات الاتصال يرجى وضع علامة بجانب الطريقة التي ترغب بأن يتم الاتصال بك من خلالها وأضف تفاصيل الاتصال بك
ما هو الأمر الذي يقلقك/تظلمك؟ ماذا حدث؟ أي حدث؟ من الذي حدث له؟ ما هي نتيجة المشكلة؟	وصف الأمر المثير للقلق، الحادثة أو التظلم
	تاريخ الأمر المثير للقلق، الحادثة أو التظلم
	<input type="checkbox"/> حادث/تظلم لمرة واحدة <input type="checkbox"/> حدث أكثر من مرة (كم مرة؟) <input type="checkbox"/> مستمر (أعيشه في الوقت الحالي)
	ماذا تريد أن يحدث لحل المشكلة؟
	التوقيع:
	التاريخ:
يرجى إدخال هذا النموذج في أحد صناديق التظلم	

الملحق 3 – كشف سجل التظلم

هل تم التوصل إلى حل بخصوص التظلم (نعم/لا)، وإذا كانت الإجابة لا، اشرح السبب	تاريخ الإعلام بالحل	الإجراءات المتخذة لحل التظلم	وصف التظلم	معلومات الاسم والاتصال	تاريخ تقديم التظلم	كيف تم تقديم التظلم	الرقم المرجعي

نموذج تسوية التظلم

<input type="checkbox"/> صندوق التظلم (حدد أي صندوق) <input type="checkbox"/> الاتصال مباشرة بمسؤول التنسيق المجتمعي أو منسقة الاتصال المجتمعي التي تدعم مسؤول التنسيق المجتمعي من لواء أحد	كيف تم تلقي التظلم؟
	الرقم المرجعي:
	وصف الأمر المثير للقلق، الحادثة أو التظلم: ما هو موضوع التظلم؟ ماذا حدث؟ أين حدث؟ لمن حدث؟ ما هي نتيجة المشكلة؟
	تاريخ التظلم
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا؛ إذا كانت الإجابة لا، يرجى تزويدنا بتبرير أدناه	هل تم حل التوصل إلى حل بخصوص التظلم؟
<u>قم بتعبئة القسم 1 أو القسم 2 أدناه</u>	
القسم 1	
	ملخص الإجراءات المتخذة لحل التظلم
	تاريخ التنفيذ
القسم 2	
	ملخص الإجراءات المقترحة المراد تنفيذها لحل التظلم
	الجدول الزمني للتنفيذ

توقيع مسؤول التنسيق المجتمعي:

التاريخ:

نموذج إغلاق التظلم

	الرقم المرجعي:
	الاسم الكامل
	وصف الأمر المثير للقلق، الحادثة أو التظلم:
	وصف الإجراءات المتخذة لحل التظلم:
	تاريخ تقديم التظلم:
	تاريخ الإعلام بالتوصل إلى حل بخصوص التظلم:
	هل تم حل التظلم (نعم/لا)

المشتكي

الاسم:

التاريخ:

التوقيع:

مسؤول التنسيق المجتمعي

الاسم:

التاريخ:

التوقيع: