



# أليات التظلم والشكاوى بالمجتمعات المحلية

## محطة المتوسطة للطاقة الشمسية

## RESPONSIBILITIES

| PHASE       | DATE      | NAME          | FUNCTION          |
|-------------|-----------|---------------|-------------------|
| Elaboration | 6.08.2021 | Fatma Adar    | CLO Assistant     |
| Validation  | 6.08.2021 | Asmaa Gahalla | Social Specialist |
| Approval    | 6.08.2021 | Vito Saluto   | QHSSE Manager     |

## REVISION HISTORY

| VERSION | DATE      | AUTHOR | COMMENTS    |
|---------|-----------|--------|-------------|
| 00      | 6.08.2021 |        | First issue |
|         |           |        |             |
|         |           |        |             |

## DISTRIBUTION LIST

| NAME | ENTITY | EMAIL |
|------|--------|-------|
|      |        |       |
|      |        |       |
|      |        |       |

إستمارة التظلم / الشكوى

|   |  |
|---|--|
| <p>المرجع رقم :-<br/>( يملأ لصالح شركة الفيروان للطاقة الشمسية )</p>  |  |
| <p>الاسم بالكامل<br/>• يمكنك ترك الخانة فارغة<br/>فى حالة اذا اردت أن تكون الشكوى مجهوله</p>  |  |
| <p>عن طريق البريد <input type="checkbox"/></p> <p>عن طريق الهاتف <input type="checkbox"/></p> <p>عن طريق البريد الالكتروني <input type="checkbox"/></p> <p>طريقة أخرى (يرجى التوضيح) <input type="checkbox"/></p>   | <p>معلومات للتواصل<br/>الرجاء تحديد كيفية الاتصال بك وإضافة تفاصيل الاتصال</p> |
| <p>أوصف الشكوى او الحادث – التظلم :-<br/>ما الشكوى / التظلم ماذا حدث ؟ وأين حدث ؟ ومن الذى تعرض لذلك ؟ ما هى نتيجة تلك المشكلة ؟</p>  |  |
| <p>تاريخ المشكلة / الحادث / التظلم</p> <p><input type="checkbox"/> المشكلة / الحادث / التظلم حدث مرة واحده ( التاريخ )</p> <p><input type="checkbox"/> حدث ذلك أكثر من مرة ( كم عدد المرات ؟ )</p> <p><input type="checkbox"/> مازالت مستمرة ( تعانى حاليا من المشكلة )</p> |  |
| <p>ما هو الحل للمشكلة من وجهة نظرك ؟</p>  |  |
| <p>التوقيع :-<br/>التاريخ :-</p>  |  |
| <p>من فضلك ضع هذه الأستمارة باحدى صناديق الشكاوى</p>  |  |

إستمارة غلق التظلم / الشكوى

|  |  |
|--|--|
|  | المرجع رقم :-<br>( يملأ لصالح شركة القبروان للطاقة الشمسية ) |
|  | الاسم بالكامل  |
|  | وصف للمشكلة / الحادث / التظلم :-                             |
|  | وصف رد الفعل الذي تم اتخاذه لحل التظلم :-                    |
|  | تاريخ تقديم التظلم   |
|  | تاريخ التوصل لحل التظلم                                      |
|  | هل تم حل التظلم (نعم / لا )                                  |

مدير الموقع :

الاسم :

التاريخ :

التوقيع :

صاحب الشكوى:

الاسم :

التاريخ :

التوقيع :

إستمارة حل الشكاوى

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> صندوق الشكاوى<br><input type="checkbox"/> (صندوق مخصص للشكاوى)<br><input type="checkbox"/> التواصل المباشر بمسئول التواصل المجتمعي | ماهى طريقة وصول الشكاوى                    |
|   | المرجع رقم :-                              |
| ماهى الشكاوى /ماذا حدث / اين حدث /من الذى حدث له المشكلة / ما هى نتيجة المشكلة ؟  | وصف الشكاوى / التظلم / الحادث              |
|   | تاريخ التظلم                               |
| <input type="checkbox"/> نعم<br><input type="checkbox"/> لا " فى هذه الحالة تقدم بتبرير أدناه "   | هل تم حل التظلم / المشكلة ؟                |
| <b>قم بملء القسم 1 , القسم 2 أدناه</b>  |  |
| <b>قسم 1</b>  |  |
|   | موجز الاجراءات المتخذة لحل التظلم          |
|   | تاريخ التنفيذ                              |
| <b>قسم 2</b>  |  |
|   | موجز الاجراءات المقترحة تنفيذها لحل التظلم |
|   | الجدول الزمنى للتنفيذ                      |

## كُتِيب آليّة و طرق التّعامل مع التّظلم أو الشّكوى

من أهداف AMEA Power حل التظلم المبلغ عنه في أسرع وقت ممكن ، وقد وضعت آلية حل التظلم الخاص بمشروع محطة الطاقة الشمسية بالمتبسة.

يُمكن الهدف من هذا الكُتِيب في وصف كيفية تقديم التظلم ، وكيفية تسجيل المعلومات المتعلقة بالتظلم ، وإجراءات التظلم ، وكيف سيتم إرسال رد من طرف AMEA Power مع إقتراح حل موضوع الشكوى .

يمكن لأي شخص وأي مجموعة أو أي نوع آخر من الأطراف المعنية الإتصال بـ AMEA Power وتقديم التظلم الذي يجب أن يتعلّق بأي نشاط مرتبط بمحطة الطاقة الشمسية بالمتبسة.

للتواصل مع AMEA Power بخصوص تظلم أو شكوى متعلق بهذا المشروع ، يرجى إستخدام تفاصيل الإتصال الواردة أدناه:

- مسؤول العلاقات المجتمعية بـ AMEA Power

- البريد الإلكتروني Donia.Mejri@ameapower.com

- رقم الهاتف المحمول XXXXX

- العنوان XXXXXXXXX

سيتم تسجيل أي تظلم مكتوب و / أو شفوي من قبل مسؤول العلاقات المجتمعية وربما بواسطة ممثلين آخرين بـ AMEA Power. إذا كنت ترغب في ذلك ، يرجى استكمال المعلومات التالية:

- إسمك (أو اسم مجموعتك) وعنوانك (إسم المنطقة) وتفاصيل الإتصال الكاملة الخاصة بك ؛

- تاريخ وقت ومكان تلقي التظلم ؛

- وصف التظلم ، والذي قد يشمل أي طرف ثالث (مثل مقاول البناء) ومتى وأين حدث التظلم ؛

- وسيلة الإتصال المفضلة لديك حتى تتمكن AMEA Power من الإتصال بك في المستقبل.

سيتم دمج المعلومات في سجل آلية التظلم والملف الورقي. سيحافظ مسؤول العلاقات المجتمعية بـ AMEA Power على سرية جميع التديونات من خلال ضمان الإحتفاظ بها في ملف مغلق ، وسيتم إستخدام كلمة مرور آمنة للحفاظ على سرية الملفات الإلكترونية.

سيُتصل بك مسؤول العلاقات المجتمعية بـ AMEA Power ، الذي يتلقى الشكوى ، لمعرفة المزيد حول فحوى هذه الشكوى. بعد ذلك ، سيتولى مناقشة التظلم مع موظفي AMEA Power الآخرين والأطراف الأخرى ، حسب الإقتضاء ، وسيقترح الرد بالحل المناسب.

سيقوم مسؤول العلاقات المجتمعية بـ AMEA Power بعد ذلك بإرسال الرد إليك في غضون فترة زمنية والتي ستكون ، إن أمكن ، أقل من 20 يومًا تقويميًا. قبل أن يتم إغلاق ملف التظلم والنظر فيه على أنه "حُلّ" ، سيُتحقق مسؤول العلاقات المجتمعية بـ AMEA Power معك مما إذا كنت راضيًا عن الرد ويطلب منك التوقيع على النموذج الورقي لتأكيد حل التظلم. ومع ذلك ، إذا لم تكن راضيًا ، فيحق لك الإستئناف .

بالنسبة لجميع الطعون التي تم القيام بها ، سيتم إرسال تفاصيل التظلم إلى طرف ثالث (محايد ، مثل مستشار ، ممثل منظمة غير حكومية ، إلخ) الذي سيقوم بدوره بمراجعة الملف وتقديم توصية حول كيفية حل الشكوى عن طريق التعليق أو ربما من خلال المناقشة. المدة المقررة لحل الإستئناف لا تتجاوز 20 يومًا تقويميًا إضافيًا من تاريخ إرسال الإقتراح الأولي للحل من طرف AMEA Power .

إذا كنت غير موافق على الحل الموصى به في المراجعة الثانية ، فسيتم إعادة الملف (بما في ذلك جميع مستندات التظلم) إليك حتى تتمكن من إستخدام هذه المعلومات لبدء الإجراءات القانونية أو الإدارية الأخرى