

التقييم البيئي والاجتماعي المقدم للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير

إضافة على مشروع قائم: مشروع الفئة (ب)

مشروع باص عمان - الأردن

خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)



آب 2021

الوثيقة النهائية

المراجعة رقم 3

4.....	المقدمة.....	1
4.....	المشروع المقترح.....	2
5.....	فوائد المشروع المقترح.....	3
5.....	السياق التنظيمي.....	4
5.....	المتطلبات والتشريعات الأردنية ذات الصلة بإشراك أصحاب المصلحة.....	4.1
5.....	متطلبات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير.....	4.2
6.....	ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة.....	5
7.....	تحديد أصحاب المصلحة.....	6
8.....	استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة.....	7
13.....	تفاصيل الاتصال والإبلاغ.....	8
13.....	آلية تظلم أصحاب المصلحة.....	9

#### قائمة الأشكال

4.....	الشكل 1 أمثلة على باص عمان الجديدة.....	
14.....	الشكل 2: عملية التظلم.....	

#### قائمة الجداول

7.....	الجدول 1: مجموعات أصحاب المصلحة التي تم تحديدها.....	
9.....	الجدول 2: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة ممن قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بمشروع باص عمان.....	
11.....	الجدول 3: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة الذين قد يشاركون في تنفيذ مشروع باص عمان.....	

#### قائمة الاختصارات

AVT	رؤية عمان الحديثة للنقل
CCTV	دائرة تلفزيونية مغلقة
CLO	مسؤول الاتصال المجتمعي
CMTC	الشركة الشاملة للنقل المتعدد أو الشركة المتكاملة للنقل المتعدد
CSBE	مركز دراسة البيئة المبنية
E&S	البيئية والاجتماعية
EBRD	البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير
EHSS	البيئة والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية
EIA	تقييم الأثر البيئي
ESP	السياسة البيئية والاجتماعية
EU	الاتحاد الأوروبي
FES	فريدريك أيرت ستفتانغ
GAM	أمانة عمان الكبرى
GBVH	العنف والتحرش القانونيين على النوع الاجتماعي
GHG	غازات الدفيئة
GVAP	خطة عمل الجندر والمجموعات المستضعفة
H&S	الصحة والسلامة
HCD	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
HR	الموارد البشرية

JNCW	اللجنة الوطنية الأردنية للمرأة
JSMO	مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
KPIs	مؤشرات الأداء الرئيسية
LTRC	هيئة تنظيم النقل البري
MEMR	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
MoEnv	وزارة البيئة
Mol	وزارة الداخلية
MoL	وزارة العمل
MoT	وزارة النقل
MPWH	وزارة الأشغال العامة والإسكان
NGOs	منظمات غير حكومية
NTS	الملخص غير التقني
OHS	الصحة والسلامة المهنية
PRs	متطلبات الأداء
PWD	الأشخاص ذوي الإعاقة
SEP	خطة إشراك أصحاب المصلحة
SSC	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

## 1 المقدمة

تخطط أمانة عمان الكبرى لتطوير مشروع باص عمان، وهو مشروع تشغيل للنقل العام داخل مدينة عمان.

سيؤدي المشروع، الذي يتضمن تشغيل باصات جديدة تعمل على الديزل والكهرباء في المدينة، إلى تحسين موثوقية وسلامة وجودة خدمات النقل العام المقدمة للمستخدمين، فضلاً عن تحسين نوعية الهواء من خلال تقليل انبعاثات الكربون وتحسين كفاءة الوقود، بما يتوافق مع أهداف المدينة والتزاماتها. كما سيؤدي الاستثمار في الباصات الجديدة إلى انخفاض كبير في الانبعاثات (المرتبطة بالهواء النظيف وغازات الدفيئة) الناجمة عن قطاع تشغيل الباصات في المناطق الحضرية.

تتوقع أمانة عمان الكبرى أن تحصل على تمويل من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير ("البنك")<sup>1</sup> ومن ثم يتم تطوير المشروع بما يتوافق مع السياسة البيئية والاجتماعية<sup>1</sup> للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لعام 2019،<sup>2</sup> التي صنّف المشروع ضمن الفئة (ب) بموجب التقييم البيئي والاجتماعي الذي أجري، وهذا التقرير المعنون خطة إشراك أصحاب المصلحة التي سيتم تنفيذها لمشروع باص عمان عبر العمليات المرتبطة بشراء وتشغيل الباصات وبناء وتشغيل منشأة محطة ومستودع الباصات. كما تحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة نهج وآلية إشراك أصحاب المصلحة مما من شأنه أن يساعد في بناء علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة والحفاظ عليها بمرور الوقت، ولا سيما مستخدمي / ركاب باصات عمان والمجتمعات / أصحاب المصلحة المتأثرين الآخرين. خطة إشراك أصحاب المصلحة هي وثيقة حية سيتم تحديثها حسب الحاجة. يرحب مشروع باص عمان وأمانة عمان الكبرى بمقترحات تحسين خطة إشراك أصحاب المصلحة، ويمكن تقديم هذه الاقتراحات عبر معلومات الاتصال المتوفرة في نهاية هذه الوثيقة (القسم 8).

## 2 المشروع المقترح

من أجل تطوير وتحسين جودة وموثوقية وسلامة خدمات النقل العام داخل مدينة عمان، تعزم أمانة عمان الكبرى شراء 133 باص جديد يعمل على الديزل من طراز Euro V و17 باص كهربائي يعمل بالبطارية وتطوير نظام التذاكر ونظام المعلومات بالوقت الحقيقي المدمج مع الأنظمة الحالية ولكن مع بعض التحسينات.

ستعمل الباصات الجديدة كإضافة إلى أسطول باص عمان الحالي - المرحلة الأولى المكون من 135 باص تعمل في عمان منذ أكثر من عام قليل في 11 منطقة من مناطق أمانة عمان الكبرى البالغ عددها 22 منطقة عبر 27 مساراً وتعمل لساعات طويلة. ستغطي الباصات الجديدة مناطق أمانة عمان الكبرى الـ 22 بأكملها من خلال 34 مساراً إضافياً مختاراً.

سوف تكون هناك حاجة إلى محطة ومستودع لتخزين الباصات الجديدة عندما لا تكون قيد الاستخدام. لم يتم تحديد موقع المحطة والمستودع بعد، ولكن إما 1) ستكون هناك حاجة إلى محطة ومستودع جديد أو 2) يمكن استخدام المحطة والمستودع الحالي الذي يتم تطويره بواسطة مشغل المرحلة الأولى، في حال وقع الاختيار عليه كمشغل للباصات الجديدة.

من المتوقع أن يتم توفير الباصات التي تعمل على الديزل بحلول الربع الأول من 2022 وتشغيلها بحلول الربع الثاني من 2022. كما يتوقع أن تتكون الباصات الجديدة من نوعين من الباصات بطول 9 أمتار و12 متراً، مع عدد محدد من المقاعد بالإضافة إلى مقابض لركاب الباصات الواقفين. الجدول الزمني لتوريد الخافلات الكهربائية لا يزال غير محدد، أدناه صورة كمثال لهذه الباصات:



الشكل 1 أمثلة على باص عمان الجديدة

<sup>1</sup> تُعرف السياسة البيئية والاجتماعية (2019) المصطلح الاجتماعي على أنه "القضايا التي تتعلق بالأشخاص المتضررين من المشروع ومجتمعاتهم والعاملين وتتعلق بالوضع الاجتماعي والاقتصادي، والضعف، والجندر، والهوية الجندرية، وحقوق الإنسان، والتوجه الجنسي، والتراث الثقافي، والعمل وظروف العمل، والصحة والسلامة والمشاركة في صنع القرار."

<sup>2</sup> متاح على الرابط: <https://www.ebrd.com/documents/comms-and-bis/environmental-and-social-policy.pdf>

سيتم الإعلان عن تاريخ بدء تشغيل هذه الباصات وكذلك جدول التشغيل والمسار وسيتم توفيرهما من خلال تطبيق باص عمان. من المقرر أن تكون أجرة هذه الباصات مساوية لأجرة الباصات العادية في عمان. لم يتم تحديد مشغل هذه الباصات الجديدة بعد.

منذ عام 2019، تتولى شركة رؤية عمان الحديثة للنقل (AVT) التي أنشأتها وتملكها أمانة عمان الكبرى تطوير النقل العام إلى وسيلة نقل أكثر موثوقية ودقة في المواعيد ونظافة وذكاء. شركة رؤية عمان الحديثة للنقل هي المطور والمدير الرئيسي لباص عمان، واتحاد شركات جوسيل والشاملة للتقل المتعدد أو شركة المتكاملة للنقل المتعدد (CMTC).

### 3 فوائد المشروع المقترح

- يساعد مشروع باص عمان على تطوير القطاع وتحسينه ويحقق فوائد إستراتيجية رئيسية لا حصر لها على المستوى الوطني على النحو الموجز أدناه:
- المساهمة في تنمية الأردن ونموه الاقتصادي، وزيادة إمكانية الوصول إلى فرص العمل، وتحسين إمكانية الوصول بين المحافظات ومناطق النمو.
- باص عمان هو مشروع تجريبي مهم يتم تنفيذه في عمان ويمكن تطبيقه في مواقع أخرى في جميع أنحاء الأردن.
- من المتوقع أن تعمل هذه الباصات الجديدة على تحسين موثوقية وجودة خدمات النقل العام للمستخدمين، فضلاً عن تحسين نوعية الهواء من خلال تقليل انبعاثات الكربون وتحسين كفاءة الوقود، بما يتوافق مع أهداف والتزامات المدينة. سيؤدي الاستثمار في الباصات الجديدة إلى انخفاض كبير في الانبعاثات (الهواء النظيف وغازات الدفيئة ذات الصلة) من قطاع الباصات في المناطق الحضرية.
- سيعمل باص عمان على تسهيل حركة النساء وإمكانية وصولهن، ومن المتوقع كذلك أن يوفر، مع وجود كاميرات مراقبة، وسيلة نقل أكثر أماناً للنساء والأطفال.
- تحسين صحة وسلامة الركاب العامة.
- مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة مما يؤدي إلى تحسينات كبيرة في حياتهم وفرصهم.

### 4 السياق التنظيمي

#### 4.1 المتطلبات والتشريعات الأردنية ذات الصلة بإشراك أصحاب المصلحة

ترتبط عملية إشراك أصحاب المصلحة في الأردن بإعداد تقييم الأثر البيئي وهو مطلب من متطلبات "نظام تقييم الأثر البيئي رقم (37) لسنة 2005". بالنسبة للمشاريع التي تتطلب تقييم التأثير البيئي، يتطلب النظام عقد جلسة تحديد النطاق مع أصحاب المصلحة المحتمل تأثرهم في بداية إجراء تقييم التأثير البيئي، من أجل تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات حول المشروع والسماح لهم بالمشاركة في عملية تقييم التأثير البيئي. يحدد النظام أنه سيتم الإعلان عن نتائج تقييم الأثر البيئي للجمهور وأصحاب المصلحة بالطريقة التي تراها وزارة البيئة مناسبة ويتم التعامل معها على أساس كل حالة على حدة مع الأخذ في الاعتبار نوع وطبيعة تطوير المشروع.

لن تتطلب الباصات الجديدة ونظام المعلومات الخاص بها أي تصاريح من وزارة البيئة، وبالتالي لن تخضع لعملية تقييم الأثر البيئي. وعليه، فإن التشاور غير مطلوب بموجب التشريع الأردني.

من ناحية أخرى، ستطلب محطة ومستودع الباصات تصريح موقع وتصريح بيئي من وزارة البيئة مما قد يؤدي إلى الحاجة إلى إجراء تقييم الأثر البيئي. يتم تأكيد ذلك بعد تقديم طلب رسمي إلى وزارة البيئة. فإذا تبين بأن تقييم الأثر البيئي مطلوباً، فسيتم تنفيذ المتطلبات المذكورة أعلاه بواسطة مطور المحطة والمستودع (أمانة عمان الكبرى أو شركة تشغيل الباصات المختارة).

#### 4.2 متطلبات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير

سيسعى المطور للحصول على تمويل للمشروع من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، وبالتالي يجب أن تتم عملية إشراك أصحاب المصلحة وفقاً لممارسات ومعايير الصناعة الدولية الجيدة ومتطلبات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير.

يجب هيكلة جميع المشاريع الممولة من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بحيث تلي متطلبات السياسة البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير والتي تتضمن عشرة متطلبات أداء (PRs) يجب تلبيتها من قبل المشاريع في مجالات رئيسية للاستدامة البيئية والاجتماعية، بما فيه متطلب الأداء رقم 10، الإفصاح عن المعلومات وإشراك أصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، قام البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بإصدار [آلية مساءلة المشروع المستقلة \(IPAM\)](#)، والتي تعتبر أداة كملاذ أخير تهدف إلى تسهيل حل القضايا الاجتماعية والبيئية والإفصاح العام بخصوص القضايا التي يتم إثارتها من قبل الأشخاص المتضررين من المشروع ومنظمات المجتمع المدني بين أصحاب المصلحة في المشروع حول المشاريع الممولة من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، أو لتحديد ما إذا كان البنك قد امتثل لسياسته البيئية

والاجتماعية والأحكام الخاصة بالمشروع [سياسة الوصول إلى المعلومة](#)، ولمعالجة أي حالة عدم امتثال حالية لهذه السياسات عند الاقتضاء، مع منع عدم الامتثال في المستقبل من قبل البنك.

على وجه الخصوص، تعد المشاركة المجتمعية الفعالة أمراً أساسياً للإدارة الناجحة للمخاطر والأثار على المجتمعات، فضلاً عن كونها أساسية لتحقيق الفوائد المجتمعية المعززة. يحدد مطلب الأداء هذا التسلسل الهرمي للمحفزات لأنشطة إشراك أصحاب المصلحة.

- تتمثل الخطوة الأولى في الإشراك الناجح لأصحاب المصلحة في قيام العميل بتحديد مختلف الأفراد أو المجموعات الذين (1) يتأثرون من المحتمل أن يتأثروا (بشكل مباشر أو غير مباشر) بالمشروع ("الأطراف المتأثرة")، أو (2) قد يكون لديهم اهتمام ومصصلحة في المشروع ("الأطراف الأخرى المعنية"). يجب أن تركز موارد المعلومات العامة والاستشارات على الأطراف المتأثرة، في المقام الأول. وكجزء من عملية تحديد أصحاب المصلحة، سيحدد العميل الأفراد والمجموعات الذين قد يتأثرون بشكل مختلف أو غير متناسب بالمشروع بسبب وضعهم الضعيف أو المهمش. سيحدد العميل كذلك الكيفية التي قد يتأثر من خلالها أصحاب المصلحة ومدى الأثار المحتملة (الفعلية أو المتصورة). عندما يتم إدراك الأثار، قد تكون هناك حاجة إلى اتصالات إضافية لتوفير المعلومات وإعادة التأكيد على المستوى المقدر للأثار. يجب تضمين مستوى كافٍ من التفاصيل في عملية تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم وذلك لتمكين البنك من تحديد مستوى الاتصال المناسب للمشروع قيد الدراسة. يعتبر الموظفون دائماً أصحاب مصلحة؛
  - لضمان إشراك أصحاب المصلحة هؤلاء بشكل مناسب في القضايا البيئية والاجتماعية التي يمكن أن تؤثر عليهم من خلال عملية الإفصاح عن المعلومات والتشاور الهادف؛ و
  - للحفاظ على علاقة بناءة مع أصحاب المصلحة على أساس مستمر من خلال الإشراك الهادف أثناء تنفيذ المشروع.
- سيبلغ العميل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بكيفية التعامل مع أصحاب المصلحة المحددين طوال فترة إعداد المشروع وتنفيذه، بما في ذلك نوع التغذية الراجعة وإجراءات التظلم المتبعة.

## 5 ملخص أنشطة إشراك أصحاب المصلحة السابقة

كما تم توضيحه سابقاً، فإن الأطراف الرئيسية المشاركة في إدارة وتشغيل مشروع باص عمان هي: أمانة عمان الكبرى، شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، ومشغل باص عمان. ليس لدى المشغل أي نطاق يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة أو دمجهم. يتم تنفيذ ذلك بشكل أساسي بواسطة شركة رؤية عمان الحديثة للنقل نظراً لأن مسؤولياتها تشمل:

- التسويق والإعلان عن خدمة باص عمان والحملات الإعلامية
- إصدار وإدارة وتشغيل تطبيقات الهاتف المحمول، وبطاقات المستخدم، وإصدار التذاكر الإلكترونية، إلخ، والإبلاغ عن الجوانب المالية لأمانة عمان الكبرى
- إدارة وسائل التواصل الاجتماعي من خلال مزود الخدمة المفوض، ومتابعة التعليقات والمراجعات المقدمة على وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المستخدمين، وتلقي الشكاوى والتظلمات التي يتم تسليمها إلى المشغل وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل من خلال الخط الساخن، واتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها.

تضمنت الأنشطة السابقة لإشراك أصحاب المصلحة فيما يتعلق بباص عمان ما يلي:

1. عدة إعلانات ومقالات صحفية صادرة عن أمانة عمان الكبرى لإبلاغ سكان عمان بخطط تطوير باص عمان من أجل إيجاد وسيلة نقل موثوقة وفعالة وأمنة في عمان وإبراز المواصفات الرئيسية التي تراها الأمانة بما في ذلك اعتبارات إمكانية الاستخدام، واستخدام الوقود، وترتيب المقاعد، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وغيرها - حملات الرؤية.
2. عدة إعلانات ووسائل إعلامية عقدتها أمانة عمان الكبرى للإعلان عن تأسيس وإطلاق شركة رؤية عمان الحديثة للنقل لتكون مسؤولة عن تطوير قطاع النقل العام في عمان وتشغيل باصات عمان.
3. العديد من الإعلانات ووسائل الإعلام بالإضافة إلى جولات الباصات التي نظمتها أمانة عمان الكبرى للملك عبد الله الثاني - ملك الأردن وصناع القرار المهمين والصحفيين والمنظمات غير الحكومية والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم والتي سلطت الضوء على جهود الأمانة لتحديث باصات النقل العام في عمان.
4. كلفت شركة رؤية عمان الحديثة للنقل مقدمي خدمات مختلفين على أساس العقود السنوية على النحو التالي:

- شركة للعلامات التجارية وإشراك أصحاب المصلحة (ليس عبر شبكة الإنترنت) والتي تعمل على إصدار المبادئ التوجيهية والعلامات التجارية لهوية شركة رؤية عمان الحديثة للنقل.
- شركة وسائل التواصل الاجتماعي لمساعدة شركة رؤية عمان الحديثة للنقل في التواصل عبر الإنترنت (صفحة باص عمان على منصات وسائل التواصل الاجتماعي مختلفة بما في ذلك فيسبوك، تويتر، انستغرام. تعدّ شركة رؤية عمان الحديثة للنقل محتوى المواد المنشورة ويتم التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أساسي من قبل الشركة بمساعدة فريق معين من شركة رؤية عمان الحديثة للنقل. توفر وسائل التواصل الاجتماعي منصات أخرى لباص عمان لنشر إعلاناتها (والتي تكون باللغة العربية بشكل أساسي ولا توفر ترجمة للتحديثات إلى لغات أخرى مثل الإنجليزية) وكذلك للمستخدمين لعملية تقديم الشكاوى التي تتم بشكل أساسي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

▪ شركة الحملات الإعلامية والتصميم التي تعمل على تصميم المواد الدعائية وكذلك الموقع الإلكتروني والتذاكر الإلكترونية والمواد المعلن عنها في مراكز البيع واللافتات وغيرها من المواد المتعلقة بباص عمان. كما أنها تساعد في تصميم تطبيقات الهاتف المحمول. يتم تنفيذ جزئية تكنولوجيا المعلومات من قبل ميونيخ وكنتكارت.

5. كجزء من التقييم البيئي والاجتماعي:

- أمانة عمان الكبرى وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل والمشغل الحالي (جورسل/الشركة الشاملة للنقل المتعدد أو الشركة المتكاملة للنقل المتعدد): للحصول على معلومات مفصلة حول العمليات الحالية لمشروع باص عمان وتحديد قضايا البيئة والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية التي يجب أخذها في الاعتبار وتحديد إجراءات العمل لتعزيز الخدمة وتحسينها.
- هيئة تنظيم النقل البري: لفهم أحكام قانون عام 2017، وتفويض أمانة عمان الكبرى، ومتطلبات التنسيق بين هيئة تنظيم النقل البري وأمانة عمان الكبرى إدارة المرور: لمناقشة متطلبات رخصة القيادة للسائقين وما إذا كان هناك أي معوقات قانونية يجب مراعاتها.
- وزارة البيئة: للتحقق من متطلبات التصاريح البيئية لمنشأة محطة ومستودع الباصات ووضع معايير لاختيار الموقع.
- المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (HCD): التشاور معهم حول خدمة باص عمان الحالية ورأيهم حول التحسينات المطلوبة فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة. وشمل ذلك أيضاً الحصول على تفاصيل الاتصال بالأشخاص ذوي الإعاقة الذين هم أيضاً من مستخدمي باص عمان لجعلهم يجيبون على استبيان استقصاء الركاب والحصول على ملاحظاتهم وتعليقاتهم على الخدمة.
- الركاب / المستخدمين: وشمل ذلك إجراء استقصاء لأكثر من 400 راكب بهدف فهم أنماط النقل والتنقل لديهم، وآرائهم حول الخدمة الحالية، فضلاً عن العوامل / المعايير التي من شأنها أن تجعل تجربتهم أفضل.

## 6 تحديد أصحاب المصلحة

من أجل تحديد عملية الاتصال مع أصحاب المصلحة، تم تحديد العديد من مجموعات أصحاب المصلحة التي قد تكون مهتمة و/أو متأثرة بتطوير المشروع وتنفيذه. هناك عدد من مجموعات الأشخاص والفئات الاجتماعية المهمتين بالمشروع على مستويات مختلفة. ويمكن وصف هذه المجموعات على النحو التالي:

1. الأشخاص والفئات الاجتماعية الذين سيتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع (مثل الركاب ومقدمي الخدمات الآخرين)؛
2. الأشخاص والفئات الاجتماعية التي قد تشارك في تنفيذ المشروع (مثل المستثمرين والمقرضين)؛ و
3. الأشخاص والفئات الاجتماعية الذين لا يتأثرون بتطوير المشروع في حد ذاته ولكن قد يتأثرون أو يتخذون القرارات بشأن تنفيذ المشروع و/أو قد يكون لديهم مصلحة في المشروع.

يضم الجدول (1) أدناه قائمة بالمجموعات الرئيسية لأصحاب المصلحة التي تم تحديدها حتى الآن. ويمكن تحديث القائمة وتعديلها في سياق تطوير المشروع ونتيجة لتعاون الأطراف.

الجدول 1: مجموعات أصحاب المصلحة التي تم تحديدها

مستوى اهتمام أصحاب المصلحة بالمشروع / مشاركتهم فيه
1. أصحاب المصلحة الذين يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بالنسبة لباصات عمان: <ul style="list-style-type: none"> <li>- المسافرين/ركاب الباصات (جميع مجموعات المستخدمين بما في ذلك الطلاب والشباب والأطفال، إلخ)</li> <li>- المسافرين/راكبات الباصات</li> <li>- ركاب الباصات من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن</li> <li>- مشغل (مشغلو) الباصات الآخرين</li> <li>- سائقو الباصات الآخرين</li> <li>- طاقم الجراسه</li> </ul> </li> <li>- أصحاب / مشغلي الباصات الأفراد الذين لديهم وفقاً لقانون النقل رقم 2017/19 التزامات بإعادة الهيكلة بحلول عام 2022 للاستمرار في التأهل للحصول على تراخيص التشغيل أو الإجراءات المقترحة الأخرى</li> <li>▪ فيما يتعلق بمنشأة محطة ومستودع باص عمان: <ul style="list-style-type: none"> <li>- مستقبلات مجتمعية وحساسة بالقرب من منشأة محطة ومستودع الباصات (مستودع جورسل/الشركة الشاملة للنقل المتعدد أو الشركة المتكاملة للنقل المتعدد أو المحطة والمستودع الثاني الذي يمكن تطويره بشكل منفصل)</li> </ul> </li> </ul>
2. أصحاب المصلحة الذين قد يشاركون في تنفيذ المشروع
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ أمانة عمان الكبرى/شركة رؤية عمان الحديثة للنقل</li> </ul>

المستثمر/المقرض
المشغل (موظفون، سائقون، أمن، إلخ)
3. أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون أو يتخذون القرارات بشأن تنفيذ المشروع و/أو قد يكون لديهم مصلحة في المشروع
<b>الحكومة المركزية</b>
وزارة النقل (MoT)
هيئة تنظيم النقل البري (LTRC)
أمانة عمان الكبرى (GAM)
وزارة الأشغال العامة والإسكان (MPWH)
إدارة المرور
وزارة البيئة (MoEnv)
وزارة الطاقة والثروة المعدنية (MEMR)
مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (JSMO)
وزارة العمل (MoL)
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (SSC)
وزارة الداخلية (MoI)
المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (HCD)
نقابة المهندسين الأردنيين
دائرة الآثار العامة
المديرية العامة للدفاع المدني الأردني
<b>القطاع الخاص</b>
باصات الأوتوكار التركية والمناصير لتجارة الآليات (العاديات السريعة) - مورد باصات موجود وقد يكون مهتماً بتوريد باصات جديدة
اتحاد جورسل والشركة الشاملة للنقل المتعدد أو الشركة المتكاملة للنقل المتعدد - مشغل الباصات والمحطة والمستودع الحالية، وقد يكون مهتماً بتشغيل باصات جديدة
شركة كنتكار التركية - المورد والمشغل لمناقصة نظام التذاكر وتطبيقات الهاتف المتحرك للباصات الحالية (توفير نظام تحصيل الأجرة الأوتوماتيكي وتنفيذ وتشغيل تطبيق باص عمان) وقد تكون الشركة مهتمة بتقديم نفس الشيء للباصات الجديدة
<b>المنظمات غير الحكومية والمنظمات الأخرى - أمثلة</b>
اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة (JNCW)
حملة "معاً نصل"
مركز دراسة البيئة المبنية (CSBE)
مؤسسة صداقة
مؤسسة فريدريك إيبرت ستيفتنغ (FES)

## 7 استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة

نظراً لأن أمانة عمان الكبرى مسؤولة عن امتلاك وإنشاء شركة رؤية عمان الحديثة للنقل كشركة خاصة مسؤولة عن تطوير وإدارة قطاع النقل العام في عمان، وذلك بتولي أمين عمان الكبرى منصب الرئيس لمجلس إدارتها، وتوقيع اتفاقية القرض مع البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، تعتبر أمانة عمان الكبرى مسؤولة أيضاً عن الإشراك الفعال لأصحاب المصلحة.

يحدد الجدول أدناه استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة لتشمل أصحاب المصلحة ذوي الصلة بالمشروع (كما هو محدد سابقاً)، وهدف التشاور مع كل مجموعة، وطرق وأدوات الاتصال، والإطار الزمني، والهيئة المسؤولة عن إجراء مثل هذه المشاورات.



الجدول 1: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة ممن قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بمشروع باص عمان

#	الهدف	أصحاب المصلحة	أسلوب وأدوات الاتصال	الإطار الزمني	المسؤولية
1	معلومات/رؤية عامة حول مشروع باص عمان (باللغتين الإنجليزية والعربية)	الجميع	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفصاح عن الملخص غير الفني للمشروع السياسة البيئية والاجتماعي/ بما في ذلك نظام التظلم باللغتين الإنجليزية والعربية على موقع أمانة عمان الكبرى، وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل، وباص عمان (بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي).</li> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات توقف الباصات وغيرها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفصاح عن الملخص غير التقني وخطة إشراك أصحاب المصلحة قبل توقيع اتفاقية القرض</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى
2	تحديثات عامة حول باص عمان (باللغتين الإنجليزية والعربية)	الجميع	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق الهاتف المحمول</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام)</li> <li>وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف وغيرها)</li> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات توقف الباصات وغيرها</li> <li>النشرة الشهرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مستمر (نشرة إخبارية شهرية وبانتظام حسب الحاجة)</li> <li>للمعاليم الرئيسية (مثل شراء إمدادات الباصات، واستلام الباصات، اختيار المشغل، إلخ)</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى
3	تطوير ملخص لقواعد السلوك والإفصاح عنه في محطات الباصات وفي الباصات للتعريف عن التزامات وتوقعات مستخدمي الخدمة فيما يتعلق بجودة الخدمة وسلوك القيادة وسلامة المستخدم وأمنه (بما في ذلك العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي) والملاحظات/آلية الشكاوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>جميع مستخدمي الخدمة</li> <li>المشغل (المشغلون)</li> <li>الساتقون</li> <li>المنظمات غير الحكومية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفصاح عن ميثاق خدمة العملاء في محطات توقف الباصات وفي الباصات</li> <li>تطبيق الهاتف المحمول</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام)</li> <li>وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف وغيرها)</li> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات توقف الباصات وغيرها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرحلة ما قبل تشغيل الباصات التحسين والتحديث حسب الاقتضاء/ إذا لزم الأمر</li> <li>الحفاظ على مواد الإعلان مثل الملصقات، وغيرها</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل، المقاول
4	إعداد خطة اتصال وتوعية تتعلق بمشروع باص عمان لتشجيع وتعميم استخدام وسائل النقل العام بما في ذلك إنشاء مجموعات نقاش حول تمكين النوع الاجتماعي وتمكين الإجراءات التصحيحية إلى جانب دمج المجموعات المستضعفة.	الجميع	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق الهاتف المحمول</li> <li>خطة عمل الجندرة والمجموعات المستضعفة بما في ذلك رسائل لتغيير السلوك حول العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي</li> <li>جلسات توعية</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام)</li> <li>وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف وغيرها)</li> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات توقف الباصات وغيرها</li> <li>النشرة الشهرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بحلول نهاية العام الأول من تشغيل المشروع (الباص)</li> <li>التحديث والتقليل كل عامين إلى جانب نتائج استقصاء مستوى رضا العملاء واستطلاع رأي الركاب</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل
5	خطة عمل النوع الاجتماعي والجندرة والفئات المستضعفة	الجميع بما فيهم المنظمات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدونة قواعد السلوك</li> <li>الإفصاح عن ميثاق خدمة العملاء في محطات توقف الباصات وفي الباصات</li> <li>تطبيق الهاتف المحمول</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام)</li> <li>وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف وغيرها)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرحلة ما قبل تشغيل الباصات</li> <li>التحديث كما هو مطلوب</li> <li>تحديثات منتظمة</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل

		<ul style="list-style-type: none"> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات توقف الباصات وغيرها</li> <li>جلسات توعية</li> <li>جلسة توجيهية حول التوظيف والتدريب المنتظم والمحادثات اليومية</li> </ul>			
شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرة واحدة كل سنتين على الأقل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استقصاء (استبيانات على وسائل التواصل الاجتماعي، موزعة على الباصات وفي محطات توقف الباصات / بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات)</li> <li>نشر النتائج على وسائل التواصل الاجتماعي، والنشرات، والتقارير السنوية، وتطبيقات الهاتف المحمول، (إلخ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>جميع مستخدمي الخدمة</li> <li>المخططون وصناع القرار</li> <li>المنظمات غير الحكومية</li> </ul>	إجراء استقصاءات مستوى رضا العملاء والركاب	6
شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى	<ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء النظام قبل تشغيل الباصات</li> <li>التنفيذ المستمر</li> <li>تعيين الأشخاص والفريق وتدريبهم، قبل توريد الباصات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفصاح عن ميثاق خدمة العملاء في محطات توقف الباصات وفي الباصات</li> <li>الإفصاح عن الملخص غير الفني للمشروع السياسة البيئية والاجتماعي/ بما في ذلك نظام التظلم باللغتين الإنجليزية والعربية على موقع أمانة عمان الكبرى، وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل، وباص عمان (بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي).</li> <li>تطبيق الهاتف المحمول</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام)</li> <li>وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف وغيرها)</li> <li>ملصقات اعلانية داخل الباص وعلى لوحات الاعلانات بالمحطة الرئيسية/مجمع الباصات وفي محطات التوقف وغيرها</li> <li>جلسات توعية</li> <li>تدريب الموظفين المسؤولين عن تلقي الملاحظات/الشكاوى والتأكد من إشراك النساء في الفريق الذي يستجيب للشكاوى لإدارة أي مشكلات حساسة للنوع الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>جميع مستخدمي الخدمة</li> <li>موظفو المشغل بما في ذلك السائقين</li> <li>المخططون وصناع القرار</li> <li>المنظمات غير الحكومية</li> <li>المجتمع والمستقبلات</li> <li>الحساسية حول المحطة والمستودع</li> </ul>	إنشاء وتنفيذ نظام إدارة التعليقات والشكاوى في إدارة عمليات النقل العام / أو وحدة إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية داخل أمانة عمان الكبرى. يجب أن يشمل النظام تقديم شكاوى سرية وبدون اسم	7
شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل	<ul style="list-style-type: none"> <li>قبل الترخيص والبناء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نشرات ومواد توضيحية باللغتين الإنجليزية والعربية</li> <li>الاجتماعات والعروض التقديمية</li> <li>الوثائق والصور والتقارير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المجتمع المحلي</li> <li>مستخدمو الأرض المحيطة بالمحطة والمستودع</li> </ul>	إجراء أنشطة تشاور مع المجتمع المحلي لإبلاغهم بمحطة ومستودع الباصات المخطط إنشاؤها والمرافق وجدول الأعمال والعمليات والجدول الزمني وآلية التظلم	8
شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، أمانة عمان الكبرى، المشغل	<ul style="list-style-type: none"> <li>على أساس ربع سنوي</li> <li>على أساس سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم تقارير منتظمة</li> <li>عمليات التدقيق والتفتيش المفاجئة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المقرضون</li> </ul>	تحديثات المشروع بما في ذلك القضايا البيئية والاجتماعية (مثل الأداء البيئي، وتنفيذ آلية التظلم، وخطة تكامل المجتمع، وما إلى ذلك)	9
أمانة عمان الكبرى	<ul style="list-style-type: none"> <li>قبل الربع الثاني من عام 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توزيع المنشورات على مشغلي الباصات الحاليين في نسخ ورقية وإلكترونية عبر موقع أمانة عمان الكبرى ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المشغلون الأفراد</li> </ul>	تطوير نشرة توعية تحدد التزامات مشغلي الباصات الأفراد بموجب قانون النقل رقم 2017/19. ينبغي أن تتضمن النشرة كذلك الخيارات المتاحة للمشغلين	10

				الحاليين لإعادة هيكلتها من أجل استمرارهم في التأهل للحصول على تراخيص التشغيل أو غيرها من التدابير المقترحة	
11	إجراءات وتطبيقات التصاريح والإبلاغ الرسمية كما هو مطلوب من قبل الوكالات الحكومية المختلفة تحديث تقارير الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>مختلف الجهات الحكومية الولائية العلاقات</li> <li>حسب</li> <li>ونوع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الخطابات الرسمية والتطبيق</li> <li>الإبلاغ</li> <li>النشرة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قبل ترخيص وبناء المحطة والمستودع</li> <li>تقديم تقارير منتظمة حسب الاقتضاء</li> </ul>	أمانة عمان الكبرى

الجدول 2: استراتيجية وخطة إشراك أصحاب المصلحة الذين قد يشاركون في تنفيذ مشروع باص عمان

#	الهدف	أصحاب المصلحة	أسلوب وأدوات الاتصال	الإطار الزمني	المسؤولية
1	تنفيذ برنامج تغيير سلوك السائقين والسلامة على الطرق لزيادة وعي السائقين ولضمان التحكم في المشكلات السلوكية التي يتخذها السائقون ووقفها والتي يعكسها المشتكون/عمليات التفتيش، مثل التدخين وتناول الطعام في الباص والقيادة غير الآمنة وغيرها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>المشغل</li> <li>سائقو باصات عمان</li> <li>جميع مستخدمي الخدمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدونة قواعد السلوك</li> <li>خطة عمل الجندرة والمجموعات المستضعفة بما في ذلك رسائل لتغيير السلوك حول العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي</li> <li>جلسات توعية</li> <li>جلسة توجيهية حول التوظيف والتدريب المنتظم والمحادثات اليومية</li> <li>دليل / سياسة الموارد البشرية وخطة توظيف السائق ودليل الموظف لباص عمان</li> <li>لوحات الإعلانات</li> <li>خطة لتدريب السائقين بالإضافة إلى تقييم منتظم واختبار تقييم للتحقق من أي انتهاكات لمتطلبات الصحة والسلامة، وقواعد السلوك وما إلى ذلك. يشمل ذلك الفحوصات الطبية مرة واحدة في السنة كحد أدنى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرحلة ما قبل التشغيل</li> <li>كجزء من عملية توظيف سائقين جدد</li> <li>التحديث كما هو مطلوب</li> <li>تحديثات منتظمة</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، المشغل
2	إنشاء طرق اتصالات الموارد البشرية لمشروع باص عمان مثل لوحات الإعلانات التي يمكن استخدامها أيضاً لنقل ونشر معلومات عن مسائل أخرى مثل الموارد البشرية وشؤون العمل ومسؤوليات ومتطلبات الصحة والسلامة المهنية (علاقات الموظفين، والشكاوى، ومسؤوليات ومتطلبات الصحة والسلامة المهنية، والرسائل المراعية للأمور الاجتماعية / الجندرية / العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي، إلخ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>سائقو باصات عمان</li> <li>عمال البناء (المحطة والمستودع)</li> <li>موظفو المشغل بشكل عام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدونة قواعد السلوك</li> <li>خطة عمل الجندرة والمجموعات المستضعفة بما في ذلك رسائل لتغيير السلوك حول العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي</li> <li>جلسات توعية</li> <li>جلسة توجيهية حول التوظيف والتدريب المنتظم والمحادثات اليومية</li> <li>دليل / سياسة الموارد البشرية وخطة توظيف السائق ودليل الموظف لباص عمان</li> <li>لوحات الإعلانات</li> <li>المسابقات (مثل جائزة أفضل سائق في الشهر)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرحلة ما قبل تشغيل الباصات</li> <li>قبل بناء المحطة والمستودع</li> <li>قبل تشغيل المحطة والمستودع</li> <li>التحديث كما هو مطلوب</li> <li>تحديثات منتظمة</li> </ul>	المشغل، مقالو المحطة والمستودع
3	نشر خطة / نظام أمن باص عمان وإبلاغ الموظفين بها وتدريب موظفي الأمن على خطة عمل الجندرة والمجموعات المستضعفة والعنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي، إلخ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>موظفو الأمن لدى المشغل</li> <li>سائقو باصات عمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدونة قواعد السلوك</li> <li>خطة عمل الجندرة والمجموعات المستضعفة بما في ذلك رسائل لتغيير السلوك حول العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرحلة ما قبل تشغيل الباصات</li> <li>التحديث كما هو مطلوب</li> <li>تحديثات منتظمة</li> </ul>	شركة رؤية عمان الحديثة للنقل،

<p>أمانة عمان الكبرى، المشغل</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ جلسات توعوية</li> <li>▪ جلسة توجيهية حول التوظيف والتدريب المنتظم والمحادثات اليومية</li> <li>▪ دليل / سياسة الموارد البشرية وخطة توظيف السائق ودليل الموظف لباص عمان</li> <li>▪ لوحات الإعلانات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ جميع مستخدمي الخدمة</li> <li>▪ موظفو المشغل</li> <li>▪ بشكل عام</li> </ul>	<p>على النوع الاجتماعي وقضايا الصحة والسلامة وغيرها حسب الحاجة.</p>	
--------------------------------------	--	--	---	---	--

## 8 تفاصيل الاتصال والإبلاغ

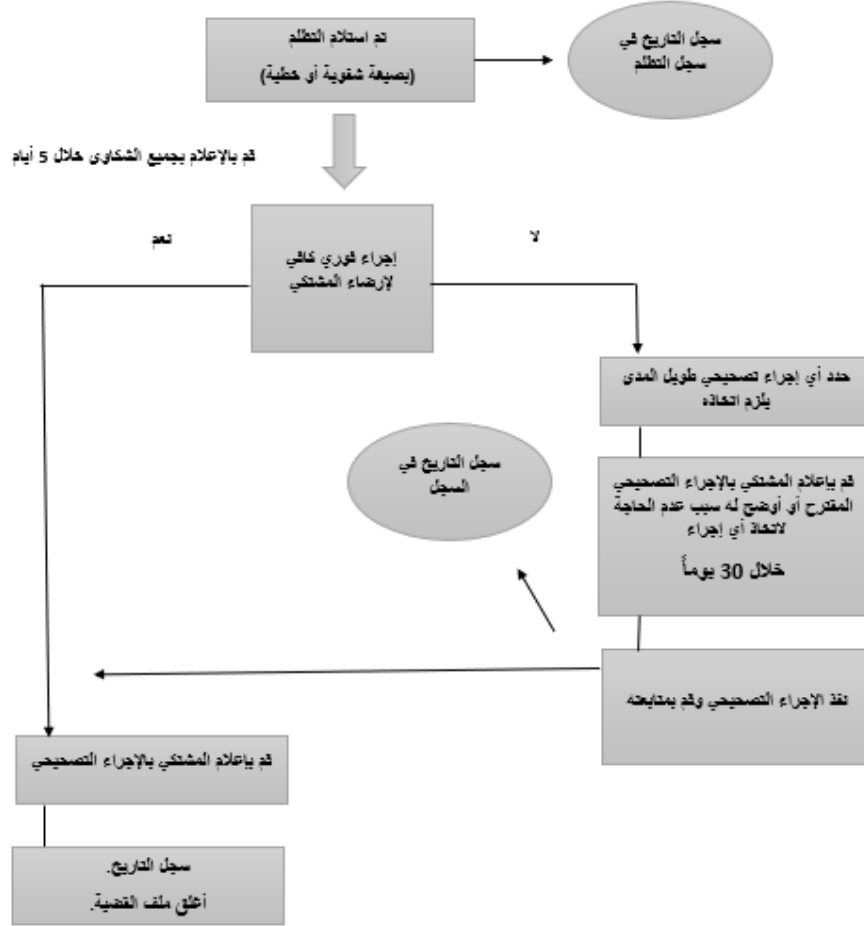
يمكن لجميع أصحاب المصلحة الاتصال بمشروع باص عمان طوال فترة المشروع من خلال تفاصيل الاتصال الواردة أدناه.

<p>أ. الخط المباشر لأمانة عمان الكبرى للشكاوى: 0096264636111 ب. البريد الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى للشكاوى: <a href="mailto:shakawi.dwn@ammancity.gov.jo">shakawi.dwn@ammancity.gov.jo</a> ت. منصات التواصل الاجتماعي لأمانة عمان الكبرى (فيسبوك وتويتر) - <a href="https://www.facebook.com/cityofamman/">https://www.facebook.com/cityofamman/</a> - <a href="https://twitter.com/GAMtweets">https://twitter.com/GAMtweets</a> - <a href="https://www.instagram.com/cityofamman/">https://www.instagram.com/cityofamman/</a> ث. راديو هو عمان (FM 105.9) تطبيق أمانة عمان الكبرى للهواتف الذكية: GAMAPP</p>	<p>تفاصيل الاتصال بأمانة عمان الكبرى</p>
<p>م. إسامة عبد اللطيف أبو رمان مسؤول الاتصال المجتمعي لمشروع باص عمان أمانة عمان الكبرى دائرة الدراسات والتوعية البيئية رقم الهاتف النقال: 00962798686111 الخط الساخن لأمانة عمان الكبرى: 065528783 / 065343690 البريد الإلكتروني لمسؤول الاتصال المجتمعي: <a href="mailto:Osaksr99@gmail.com">Osaksr99@gmail.com</a> مساعدة مسؤول الاتصال المجتمعي: سلسبيل سيف الدين محمد عبيدات أمانة عمان الكبرى دائرة الدراسات والتوعية البيئية رقم الهاتف النقال: 00962795500850 البريد الإلكتروني: <a href="mailto:salsabeel.obedat@gmail.com">salsabeel.obedat@gmail.com</a></p>	<p>تفاصيل الاتصال بمسؤول الاتصال المجتمعي (CLO)</p>
<p>ستحدد فيما بعد - سيتم الإفصاح عنها حال توفرها</p>	<p>تفاصيل الاتصال بشركة رؤية عمان الحديثة للنقل</p>
<p>ستحدد فيما بعد - سيتم الإفصاح عنها حال توفرها</p>	<p>تفاصيل الاتصال بباص عمان</p>
<p>ستحدد فيما بعد - سيتم الإفصاح عنها حال توفرها</p>	<p>تفاصيل الاتصال للمكالمات مجهولة المصدر</p>
<p>ستحدد فيما بعد - سيتم الإفصاح عنها حال توفرها</p>	<p>رابط لتزليل وثائق الإفصاح الخاصة بباص عمان وتحديثاتها (الملخص غير تقني، خطة إشراك أصحاب المصلحة، إلخ)</p>

## 9 آلية تظلم أصحاب المصلحة

سينفذ مشروع باص عمان آلية التظلم للتأكد من أنها تستجيب لأي مخاوف وشكاوى خاصة من أصحاب المصلحة والمجتمعات المتضررة.

يوضح الشكل أدناه عملية التظلم الواجب اتباعها.



الشكل 2: عملية التظلم

سيتم اتباع الإطار الزمني التالي:

- إقرار خطي باستلام التظلم: خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلام التظلم
- الحل المقترح: خلال 30 يوماً من استلام التظلم

ستتعامل أمانة عمان الكبرى وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل مع جميع الشكاوى الواردة من أصحاب المصلحة وستعقد اجتماعاً تنسيقياً شهرياً لمراجعة ومناقشة جميع التظلمات. سوف يتفقون معاً على حل مناسب لمناقشة مقدم الشكاوى والاتفاق معه. سوف يتفقون ويقومون بتكليف شخص مسؤول للتعامل مع التظلم.

تقدم التظلمات حسب بيانات الاتصال الواردة في القسم السابق.

يرد أدناه نموذج التظلم (باللغتين العربية والإنجليزية) وسيتم توفيره على الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، وفي نسخة ورقية في محطات توقف الباصات ومحطات الباصات الرئيسية. سيتم كذلك إتاحة خيار تسجيل الشكاوى بدون اسم (صناديق التظلم). سيتم إدراج تفاصيل الرابط وموقع الإفصاح في نسخة محدثة من هذه الوثيقة.

سيتم إنشاء آلية شكاوى العمال للموظفين التابعين لمشغل باص عمان على شكل نظام منفصل. سيتم أيضاً إتاحة خيار تقديم التظلم بدون اسم (صناديق التظلم).

تعد إدارة المظالم مكوناً حيوياً لإشراك أصحاب المصلحة وجانباً مهماً من جوانب إدارة مخاطر المشروع. يمكن أن تكون المظالم بمثابة مؤشر على مخاوف أصحاب المصلحة المتزايدة (الحقيقية والمتصورة) ويمكن أن تتصاعد إذا لم يتم تحديدها وحلها. إن من شأن عملية تحديد المظالم والاستجابة لها أن يدعم تطوير علاقات إيجابية بين المشارع والمجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين. ستشير مراقبة المظالم إلى أي مشاكل متكررة أو تصعيد في النزاعات والخلافات.

ستتبع عملية التظلم الخطوات الرئيسية التالية:

1. تحديد التظلم الوارد من خلال أي من بوابات التظلم. سيتم تسجيل التظلم في نموذج التظلم وجمعه في سجل التظلم الذي سيوضع في مكتب أمانة عمان الكبرى. أما الشكاوى المقدمة مباشرة إلى المشغل، فيعاد توجيهها إلى أمانة عمان الكبرى أو شركة رؤية عمان الحديثة للنقل.

2. يبدأ إجراء التظلم بإقرار رسمي من خلال اجتماع شخصي أو عبر مكالمة هاتفية أو خطاب أو بريد إلكتروني أو رسالة على وسائل التواصل الاجتماعي أو غيرها من الأساليب حسب الاقتضاء، في غضون 5 أيام عمل من تاريخ تقديم التظلم. وفي حال عدم تكوين فهم جيد بالتظلم المقدم، أو إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية، فسيتم طلب توضيح من مقدم الشكوى خلال هذه الخطوة.
  3. ستضع أمانة عمان الكبرى (مسؤول الاتصال المجتمعي) وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل (الفريق الاجتماعي) استجابة خلال اجتماعهم الشهري، والاتفاق مع المشغل إذا كان التظلم يتعلق بأنشطتهم. تنفذ الإجراءات المطلوبة للتعامل مع المشكلة ويتم إثبات استكمالها في سجل التظلمات.
  4. يتم التوقيع على الاستجابة من قبل كل من أمانة عمان الكبرى وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل. قد يكون هذا التوقيع في سجل المظالم أو في المراسلات التي يجب تقديمها مع التظلم. ينبغي إصدار الرد/الاستجابة في غضون 30 يوماً من تاريخ استلام الشكوى.
  5. يسجل الرد على مقدم الشكوى للمساعدة في تقييم ما إذا كان التظلم منتهياً أو ما إذا كان هناك حاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات.
- 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، كما هو موضح أعلاه.
- وعلى وجه الخصوص، سيتم إبلاغ جميع العمال والسائقين في باص عمان بعملية التظلم وسيتم إبلاغ العمال الجدد بالعملية عند انضمامهم إلى الفريق. كما سيتم نشر المعلومات الخاصة بنقاط الاتصال على لوحات معلومات الموظفين.

نموذج التظلم	
	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 تحديده):	معلومات الاتصال يرجى تحديد الطريقة التي ترغب في أن يتم الاتصال بها وإضافة تفاصيل الاتصال
ما الذي يثير قلقك / ما هو تظلمك / ماذا حدث؟ أين حدث هذا؟ من فعل ذلك؟ ما هي نتيجة المشكلة؟	القلق أو الحادث أو التظلم
	تاريخ وقوع القلق أو الحادث أو التظلم
	<input type="checkbox"/> لحادث / التظلم وقع لمرة واحدة (التاريخ) <input type="checkbox"/> وقع لأكثر من مرة (كم مرة؟) <input type="checkbox"/> مستمراً (المشكلة موجودة حالياً)
	ما الذي تود أن يحدث لحل المشكلة؟
	التوقيع:
	التاريخ:
الرجاء إدخال هذا النموذج في أحد صناديق التظلم	