

التقييم البيئي والاجتماعي المقدم للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير

إضافة على مشروع قائم: مشروع الفئة (ب)

مشروع باص عمان - الأردن

الملخص غير التقني (NTS)



آب 2021

الوثيقة النهائية

المراجعة رقم 3

3.....	المقدمة.....	1
3.....	المشروع المقترح.....	2
4.....	استقصاءات ركوب باص عمان ومستوى الرضا.....	3
4.....	الفوائد البيئية والآثار السلبية وتدابير التخفيف.....	4
4.....	الفوائد الرئيسية.....	4.1
5.....	المشكلات الرئيسية.....	4.2
6.....	مجالات العمل والتدابير الرئيسية للمشروع.....	5
6.....	إشراك أصحاب المصلحة.....	6
9.....	تفاصيل الاتصال والإبلاغ.....	7

قائمة الاختصارات

رؤية عمان الحديثة للنقل	AVT
دائرة تلفزيونية مغلقة	CCTV
مسؤول الاتصال المجتمعي	CLO
الشركة الشاملة للنقل المتعدد أو الشركة المتكاملة للنقل المتعدد	CMTCC
البيئية والاجتماعية	E&S
البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير	EBRD
البيئة والصحة والسلامة والأمر الاجتماعية	EHSS
خطة العمل البيئية والاجتماعية	ESAP
خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMP
السياسة البيئية والاجتماعية	ESP
الاتحاد الأوروبي	EU
أمانة عمان الكبرى	GAM
العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي	GBVH
غازات الدفيئة	GHG
خطة عمل الجندر والمجموعات المستضعفة	GVAP
وزارة البيئة	MoEnv
الملخص غير التقني	NTS
الصحة والسلامة المهنية	OHS
الأشخاص ذوي الإعاقة	PWD
خطة إعادة التوطين	RP
خطة إشراك أصحاب المصلحة	SEP

## 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") 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) بموجها وبموجب التقييم البيئي والاجتماعي الذي أجري، وهذا التقرير المعنون المخصص غير التقني الذي يقدم وصفاً للمشروع ويصف الفوائد والآثار المحتملة المرتبطة بشراء وتشغيل الباصات وبناء وتشغيل منشأة المحطة والمستودع. كما يصف التقرير كيف سيتم التخفيف من حدة الآثار المحتملة وإدارتها خلال جميع مراحل تطوير المشروع. بالإضافة إلى ذلك، يقدم التقرير ملخصاً لأنشطة المشاورات العامة والنهج المتبع في إشراك أصحاب المصلحة في المستقبل.

## 2 المشروع المقترح

من أجل تطوير وتحسين جودة وموثوقية وسلامة خدمات النقل العام داخل مدينة عمان، تعتزم أمانة عمان الكبرى شراء 133 باص جديد يعمل على الديزل من طراز Euro V و17 باص كهربائي يعمل بالبطارية وتطوير نظام التذاكر ونظام المعلومات في الوقت 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 بقليل 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 وتشغيل الحافلات الكهربائية لا يزال غير محدد. أدناه صورة كمثال لهذه الباصات:



الشكل 1: أمثلة على باص عمان الجديدة

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.

<sup>1</sup> تُعرّف السياسة البيئية والاجتماعية (2019) المصطلح الاجتماعي على أنه "القضايا التي تتعلق بالأشخاص المتضررين من المشروع ومجتمعهم والعاملين وتتعلم بالوضع الاجتماعي والاقتصادي، والضعف، والجنس، 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>

منذ عام 2019، تتولى شركة رؤية عمان الحديثة للنقل (AVT) التي أنشأها 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 جوسريل والشاملة للنقل المتعدد أو شركة المتكاملة للنقل المتعدد (CMTC).

### 3 استقصاءات ركوب باص عمان ومستوى الرضا

أجرى مستشار الشؤون البيئية والاجتماعية (شركة إيكو كونسلت/ الإتجاهات الجديدة) المعين من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير استقصاء حول مستوى الرضا والركوب للحصول على آراء مستخدمي خدمة باص عمان. تم توزيع الاستبيان على 400 راكب من مجموعات مختلفة من المستخدمين وأسفر عن نتائج مشجعة ومستبصرة. فيما يلي تلخيص للنتائج الرئيسية لهذا الاستقصاء.

- معظم المستجيبين هم من الركاب المنتظمين - الذين يسافرون إلى أماكن العمل أو التعليم - خلال أيام الأسبوع باستثناء عطلات نهاية الأسبوع، يدفعون 1.35 دينار أردني مقابل الرحلة بمتوسط مدة 45 دقيقة.
- بشكل عام، 70% من المستخدمين راضون عن خدمة باص عمان. وأشار الـ 30% الباقيون إلى أنهم غير راضين عن الخدمة من حيث التوافر والتكرار ومدة الرحلة والسلامة والنظافة. وأشاروا أيضاً إلى ضرورة تحسين تطبيقات الهاتف المحمول ومحطات الباصات.
- وسائل التواصل الاجتماعي هي المنصة الرئيسية المستخدمة للتعبير عن الآراء والملاحظات.
- تشمل العناصر الرئيسية لرضا مستخدمي وسائل النقل العام ما يلي: السلامة/الأمن، والنظام (الإمداد والموثوقية)، والتكرار، والراحة، ووضوح المعلومات وتوافرها، وسلوك السائق، والنظافة.
- تم العثور على بعض الاختلافات على أساس النوع الاجتماعي. أمثلة:
  - يفضل الذكور نظافة الباص والتدفئة والتبريد وراحة المقاعد وإزالة ضوضاء المحرك.
  - من ناحية أخرى، اتفقت المستخدمات مع المستخدمين الذكور على أهمية أنظمة التهوية والتدفئة / التبريد المناسبة.
  - أبرزت الإناث أهمية النظافة بشكل عام، ونظافة الباصات بشكل خاص، والسلامة على الطرق (بدون حوادث)، وتوافر الخرائط والمعلومات حول الطرق والجدول الزمني.
- ينبغي أن يعمل مشغل باص عمان على تحسين بيئة الباصات، وخاصة من ناحية نوعية الهواء، والتدفئة / التبريد، والنظافة العامة للباص لأنها مصدر قلق رئيسي بالنسبة لركاب الباصات.
- تجنب استخدام المقاعد المنجدة لتسهيل عملية التنظيف والسماح للمستخدمين بمسح مقاعدهم قبل الجلوس عليها.
- لا يُفضل تعيين السائقات للاعتقاد بأن هذا الأمر غير مناسب ثقافياً ويحد من سلامتهن. ربما يؤدي هذا الاعتقاد إلى التفكير في تغيير السلوك وحملات التوعية قبل وضع السائقات أمام عجلة القيادة لأن التفكير النمطي لن يساعد في تحويل هذا الأمر إلى فرصة ناجحة.
- من المهم إجراء استطلاعات حول مستوى الرضا عن باص عمان مرة واحدة على الأقل كل سنتين (2) لجمع آراء المستخدمين الحاليين وزيادة عدد الركاب في نهاية المطاف من خلال معالجة الشكاوى حول الخدمة وجذب مستخدمين جدد. يمكن استخدام النتائج كدليل لإحداث التحسينات.

### 4 الفوائد البيئية والآثار السلبية وتدابير التخفيف

#### 4.1 الفوائد الرئيسية

- يساعد مشروع باص عمان على تطوير القطاع وتحسينه وتحقيق 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.

## 4.2 المشكلات الرئيسية

### فيما يتعلق بباص عمان:

- توفر خدمة باص عمان العديد من المزايا البيئية والاجتماعية. ومقارنة بوسائل النقل العام الأخرى في عمان، الخدمة أكثر أماناً وموثوقية ويتم تنفيذ التحسينات عليها باستمرار. بشكل عام، لا توجد قضايا سلبية أساسية يجب مراعاتها فيما يتعلق بباص عمان.
- من أجل تعظيم الآثار الإيجابية والفوائد لباص عمان وتجنب أي مشاكل أو عيوب محتملة، قدم المستشارون الفنيون ومستشارو البيئة والمجتمع المعينون من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لهذا المشروع المواصفات التي سيتم استخدامها في العطاء لشراء وتوريد أسطول الباصات الجديد، بما في ذلك المواصفات المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية، والتي تتماشى مع جميع لوائح الاتحاد الأوروبي ذات الصلة (بما في ذلك معايير الانبعاثات والسلامة والسلامة من الحرائق ووصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وما إلى ذلك).
- تشمل الإجراءات الإضافية لتعزيز فوائد مشروع باص عمان ما يلي:
  - الإجراءات المتعلقة بتمكين المرأة وتوظيفها في مشروع باص عمان.
  - تطوير وتطبيق مدونة لقواعد السلوك للسائقين بالإضافة إلى آلية التغذية الراجعة / الشكاوى.
  - تنفيذ برنامج التغيير السلوكي للسائقين والسلامة على الطريق لضمان التحكم في ووقف المشكلات السلوكية التي يقوم بها السائقون والتي تعكسها الشكاوى / عمليات التفتيش مثل التدخين وتناول الطعام في الباص والقيادة غير الآمنة وغيرها.
  - تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة في المشروع. باستخدام خطة إشراك أصحاب المصلحة كأساس، يتم إعداد خطة اتصال وتوعية فيما يتعلق بمشروع باص عمان لتشجيع وتعميم استخدام وسائل النقل العام. ينبغي أن تغطي هذه الخطة كذلك إجراءات لتعزيز وعي السائق وسلوكه، وميثاق خدمة العملاء ورسائل لتغيير السلوك حول العنف والتحرش القائم على النوع الاجتماعي.
- ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن مشروع باص عمان يطبق أساليب جديدة للمدفوعات (نظام التذاكر بدون نقود في الباص)، وتتبع مسارات الباصات (من خلال تطبيق الهاتف المحمول)، ووسائل التواصل الاجتماعي للحصول على التعليقات والتحديثات (فيسبوك وغيرها)، والتطبيقات والمنصات الذكية الأخرى. قد لا تكون هذه أساليب مفضلة لبعض الركاب بسبب اختلاف نوعهم (العمر، الوصول إلى الهاتف الذكي، الثقة، وغيرها). بالإضافة إلى ذلك، ونظراً لمحدودية عدد المنافذ (معظمها محطات الباصات) حيث يمكن الحصول على البطاقات وشحنها من خلالها، فقد يؤدي ذلك إلى تقليل استخدام خدمات باص عمان. يمكن إصدار التذاكر وشحنها باستخدام تطبيق الهاتف المحمول، لكن هذا يتطلب الوصول إلى الهواتف الذكية.
- من أجل التخفيف من حدة هذه المشكلات، يمكن تنفيذ حملات توعية؛ يمكن توفير معلومات وخرائط إضافية بشأن طرق الباصات والجدول الزمني في الباصات، وفي محطات توقف الباصات وفي محطات الباصات الرئيسية؛ وزيادة عدد منافذ بيع التذاكر لزيادة إمكانية الوصول. وكجزء من نظام النقل الذكي المخطط له، يتم تطوير تطبيق محمول مناسب وقابل للاستخدام لمشروع باص عمان والذي يعكس ملاحظات المستخدم بناءً على استبيانات الركاب والاستشارات والشكاوى.

### فيما يتعلق بمنشأة محطة ومستودع باص عمان:

- الآثار المترتبة على إنشاء وتشغيل محطة ومستودع الباصات الجديدة: يمكن أن تشمل الآثار المحتملة مخاطر التلوث للتربة وموارد المياه الجوفية، والمخاطر على مواقع الآثار، ومخاطر الصحة والسلامة المهنية على العمال، وانبعاثات الغبار، والضوضاء المزعجة وغيرها. وأثناء البناء، تكون الآثار السلبية المحتملة مؤقتة وقصيرة المدى ويمكن التخفيف من حدتها بشكل عام من خلال الإدارة السليمة للأعمال والأنشطة المدنية. يجب تقييم مدى وأهمية الآثار السلبية المحتملة أثناء مرحلة التشغيل من خلال التقييم البيئي والاجتماعي للموقع.
  - استعراض تصريح الموقع ومتطلبات التصاريح البيئية لمنشأة محطة ومستودع الباصات مع وزارة البيئة.
  - إجراء التقييم البيئي والاجتماعي لموقع المحطة والمستودع المقترح وتقديمه إلى البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير للحصول على عدم الممانعة من قبلهم.
  - ينبغي على مقاول ومشغل البناء تطوير وتنفيذ خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) لمنشأة محطة ومستودع الباصات (الإنشاء والتشغيل) ولعمليات الباصات. ينبغي أن يشمل ذلك خططاً أخرى مثل الصحة والسلامة المهنية (OHS)، والاستعداد للطوارئ والاستجابة لها، وتقييم حركة المرور في المحطة والمستودع وخطة الإدارة، وغيرها حسب الاقتضاء.
  - بالإضافة إلى ذلك، قدم المستشارون الفنيون ومستشارو الشؤون البيئية والاجتماعية المعينون من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لهذا المشروع المواصفات التي سيتم استخدامها في العطاء (العطاءات) لتصميم وهندسة وبناء وتشغيل منشأة محطة ومستودع باص عمان، بما في ذلك البيئة

والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية التي تتماشى مع جميع لوائح الاتحاد الأوروبي ذات الصلة (بما في ذلك معايير الانبعاثات والسلامة والسلامة من الحرائق ووصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وما إلى ذلك).

▪ النزوح المادي و / أو الاقتصادي المحتمل بسبب محطة ومستودع الباصات الجديد الذي سيتم بناؤه كجزء من المشروع. هناك احتمالية أن يتم الاستحواذ على الأرض التي سيتم استخدامها للمحطة والمستودع مما يؤدي إلى نزوح مادي و / أو اقتصادي محتمل. وقد يؤدي ذلك إلى فقدان الملكية الدائمة للأراضي، ونقل المقيمين الدائمين أو مستخدمي الأراضي المؤقتين، وفقدان دخل وسبل عيش مستخدمي الأراضي.

لهذا السبب، يتم أخذ تدابير التخفيف والإدارة التالية في الاعتبار:

- القيام بأنشطة تشاور مع المجتمع المحلي لإبلاغهم بالمحطة والمستودع المخطط لها والمرافق وجدول الأعمال الزمني والعمليات والجدول الزمني وآلية التظلم.
- كجزء من عملية اختيار موقع المحطة والمستودع، تجنب النزوح المادي والاقتصادي قدر الإمكان من خلال عملية اختيار موقع المحطة والمستودع.
- إذا لزم الأمر، تقوم أمانة عمان الكبرى / شركة رؤية عمان الحديثة للنقل بتعيين استشاري مؤهل لوضع خطة إعادة التوطين، لضمان حيازة الأراضي والتعويضات التي تلي التشريعات الوطنية ذات الصلة وأهداف السياسة البيئية والاجتماعية لعام 2019.
- تعيين شخص ليكون نقطة الاتصال الأساسية داخل أمانة عمان الكبرى / شركة رؤية عمان الحديثة للنقل فيما يتعلق ببرنامج حيازة الأراضي والتعويضات.
- عند الانتهاء من حيازة الأراضي والتعويضات وكذلك استعادة سبل العيش - إذا تم تنشيطها - تقوم أمانة عمان الكبرى / شركة رؤية عمان الحديثة للنقل بتدقيق البرنامج المكتمل وتقديم تقرير إلى البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير.

قيماً يتعلق بأمانة عمان الكبرى، وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل، وأطراف أخرى بما في ذلك المشغل ومقاول البناء، وغيرهم:

أجرى مستشار الشؤون البيئية والاجتماعية المعين من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير تدقيقاً شاملاً لإطار عمل وقدرات الحوكمة المؤسسية البيئية والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية لهذه الكيانات وبما يتوافق مع السياسة البيئية والاجتماعية لعام 2019، وقدم العديد من التدابير لرفع إمكاناتهم وقدرتهم على الامتثال للممارسات الدولية الجيدة، والسياسة البيئية والاجتماعية لعام 2019، ومعايير الاتحاد الأوروبي، والتشريعات الوطنية. ويشمل ذلك أيضاً تدابير العمل البيئية والاجتماعية للشركات التي ستفدها أمانة عمان الكبرى.

## 5 مجالات العمل والتدابير الرئيسية للمشروع

تم تطوير خطة العمل البيئية والاجتماعية من أجل مواءمة المشروع مع السياسة البيئية والاجتماعية الصادرة عن البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لعام 2019. تحدد خطة العمل البيئية والاجتماعية البرنامج، وتحدد المسؤولين وتحدد معايير النجاح، وبالتالي توفر إطاراً لرصد تنفيذ الإجراءات.

من المتوقع أن تؤدي مجالات العمل المقترحة إلى تحسين أداء البيئة والصحة والسلامة والأمور الاجتماعية وإدارة المخاطر وتعزيز الفوائد عبر عمليات باص عمان وأصحاب المصلحة ذوي الصلة (أمانة عمان الكبرى، شركة رؤية عمان الحديثة للنقل، المشغل، المقاول، إلخ).

## 6 إشراك أصحاب المصلحة

إشراك أصحاب المصلحة عبارة عن عملية مستمرة تتضمن (1) قيام العميل بالإفصاح العلني عن المعلومات المناسبة لتمكين التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة، (2) التشاور الهادف مع الأطراف المحتمل تأثرها، و(3) إجراء أو سياسة يمكن للأشخاص من خلالها إبداء التعليقات أو الشكاوى. يجب أن تبدأ هذه العملية في المرحلة الأولى من التخطيط للمشروع وتستمر طوال فترة حياة المشروع بالكامل.

تم وضع خطة إشراك أصحاب المصلحة بهدف تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين والتأكد، عند الاقتضاء، من إبلاغهم في الوقت المناسب بأخر المستجدات المتعلقة بمشروع باص عمان والخطط والتحسينات وأي آثار محتملة ذات صلة. كما تحدد خطة إشراك أصحاب المصلحة آلية التغذية المرتجعة والتظلم الرسمية ليتم استخدامها من قبل أصحاب المصلحة للتعامل مع الشكاوى والمخاوف والاستفسارات والتعليقات.

خطة إشراك أصحاب المصلحة هي وثيقة حية وسيتم تحديثها حسب الحاجة. كما سيتم مراجعتها بشكل دوري أثناء تنفيذ المشروع وتحديثها حسب الضرورة.

تتضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة ما يلي:

- تحديد أصحاب المصلحة والأطراف المتأثرة الأخرى:

▪ المشاورات العامة ومتطلبات الإفصاح عن المعلومات:

▪ نظرة عامة على أنشطة المشاركة السابقة:

▪ برنامج/استراتيجية خطة إشراك أصحاب المصلحة بما في ذلك أساليب الإشراك والموارد:

▪ آلية التظلم مع نموذج لتقديم التعليقات/الشكاوى ونماذج الحل.

يمكن أن يكون أصحاب المصلحة أفراداً ومنظمات ممن قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمشروع إما بطريقة إيجابية أو سلبية، والذين يرغبون في التعبير عن آرائهم.

ويمكن إرسال جميع التعليقات العامة والاستفسارات والتظلمات إلى أمانة عمان الكبرى وشركة رؤية عمان الحديثة للنقل من خلال قنوات الاتصال المبينة في القسم التالي:

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.

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	



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>