

آلية الشكاوى

SG/E/2024/22

تحديث الطرق (المرحلة الثانية) - الطريق الشعاعية X4 (تونس)

تقرير التقييم الأولي

13 فيفري/فبراير 2025



SG/E/2024/22

تحديث الطرقات (المرحلة الثانية) - الطريق الشعاعية X4 (تونس) تقرير التقييم الأولي

شكوى سرية: لا

التوزيع الخارجي

صاحبة الشكوى
منفذ المشروع

التوزيع الداخلي

المفتش العام
فريق البنك الأوروبي للاستثمار المعني بالمشروع

تنبيه

يستند هذا التقرير إلى المعلومات المتوفرة لدى آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار حتى تاريخ 9 جانفي/يناير 2025.

تكون النسخة الفرنسية هي المرجع المعتمد في حالات التعارض والاختلاف بين النسخ الصادرة بلغات مختلفة.

آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار

تُعد آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها فيما يلي باسم "آلية الشكاوى") أداة لفض النزاعات في حال اعتقاد أحد أفراد المجموعات المكونة لمجتمع ما أن البنك الأوروبي للاستثمار ("البنك الأوروبي للاستثمار" أو "البنك") قد أخطأ، أي اتخذ إجراء ينم عن سوء إدارة. ولا تشكل آلية الشكاوى هيئة قانونية وليس لها أن تعوض حُكمًا صادرًا عن السلطات القضائية المختصة.

وتشير عبارة "سوء الإدارة" إلى ضعف الإدارة أو فشلها. ويحدث سوء الإدارة حينما لا تتصرف مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار وفقًا للقاعدة أو المبدأ الذي يتعين عليها تطبيقه، بما في ذلك السياسات والمعايير والإجراءات التي وضعتها بنفسها. ويحدث سوء الإدارة أيضًا حينما لا تحترم مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار حقوق الإنسان أو أحكام التشريعات المعمول بها أو لا تمتثل لمبادئ حُسن الإدارة. وقد يتعلق سوء الإدارة بقرارات أو أفعال أو تقصير مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، وقد يرتبط بالآثار البيئية أو الاجتماعية للمشاريع والعمليات التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار.

ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية لآلية الشكاوى في ضمان حق الأطراف ذات الصلة بالمشروع المتعاملة مع مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار في الاستماع إليهم والسماح لهم بتقديم شكاوى. يشمل اختصاص آلية الشكاوى حل المشاكل التي يثيرها أصحاب الشكاوى، وذلك بالتعاون مع الأطراف المعنية ذات الصلة بالمشروع على المستويين الداخلي والخارجي. وحيثما أمكن، تعمل آلية الشكاوى أيضًا على تعزيز ودعم الجهود المحلية لحل النزاعات (على سبيل المثال، من خلال آليات التظلم على مستوى المشاريع). لمزيد من المعلومات حول آلية الشكاوى، يُرجى زيارة الموقع التالي:

<https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

تقرير التقييم الأولي

- يتمثل الهدف الأساسي المتوخى من إعداد التقييم الأولي فيما يلي¹:
- توضيح المخاوف المثارة من أصحاب الشكاوى من أجل التوصل إلى فهم أفضل لموقفهم ووجهات نظر الأطراف الأخرى ذات الصلة بالمشروع (منفذ المشروع، السلطات الوطنية، وغيرهما)؛
- فهم الأسباب الوجيهة التي تستند إليها المخاوف المثارة؛
- تقييم قدرة الأطراف ذات الصلة بالمشروع (أصحاب الشكاوى والأقسام المعنية في مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار ومنفذ المشروع) على حل المشاكل موضوع الشكاوى وبأي طريقة؛
- تحديد ما إذا كان يتعين على آلية الشكاوى و/أو تستطيع اتخاذ إجراءات أخرى (تحقيق أو استعراض مدى الامتثال أو إجراء وساطة بين الأطراف) للرد على الادعاءات المقدمة أو التوصل إلى حل للمشاكل التي أثارها أصحاب الشكاوى.

¹ الإجراءات ذات الصلة بآلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار، نوفمبر 2018، المادة 2-1-2.

جدول المحتويات

1	ملخص.....
2	1 المشروع
2	2 الشكوى
2	3 الإطار التنظيمي المطبق
3	4 التقييم الأولي
4	5 الخطوات المقبلة

ملخص

الهدف المتوخى من هذا التقرير هو تقديم نتائج التقييم الأولي للشكوى، وخاصة توضيح المخاوف المثارة فيها وتحديد الخطوات المقبلة لمعالجتها. تتعلق الشكوى بالمشروع الخاص بالطريق الشعاعية X4 التي تشكل جزءاً من مشروع تحديث طرقات تونس - المرحلة الثانية بتمويل من البنك الأوروبي للاستثمار. تتمحور الشكوى حول التأثيرات السلبية المحتملة للمشروع الخاصة بوصول السيارات إلى المساكن وتصريف مياه الأمطار والتحاور مع الأطراف ذات الصلة بالمشروع.

اتفقت صاحبة الشكوى ومنفذ المشروع على الشروع في عملية تعاونية لتسوية النزاعات تتولى تيسيرها آلية الشكاوى بمساعدة مُيسر محلي، لإيجاد حلول مناسبة للمخاوف المثارة. وعلى هذا الأساس، تقترح آلية الشكاوى المضي في مسار يفضي إلى تسوية النزاعات.

1 المشروع

1-1 في 15 ديسمبر 2015، أعطى مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار ("البنك الأوروبي للاستثمار") موافقته على برنامج التمويل متعدد العناصر "تحديث الطرقات في تونس - المرحلة الثانية" الذي يهدف إلى تجديد الطرق في تونس الكبرى. وفي 21 نوفمبر 2016، وافق مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار على تمويل بقيمة 13 مليون يورو للعنصر G2 الذي يشمل تمديد حوالي كيلومترين من الطريق الشعاعية X4 الرابطة بين الطريق الحزامية X والطريق الحزامية X20 ("المشروع")².

2-1 تتولى إنجاز المشروع الإدارة العامة للجسور والطرقات التابعة لوزارة التجهيز والإسكان ("منفذ المشروع")³. افتتحت الطريق الشعاعية X4 أمام حركة المرور في جوان/يونيه 2024.

2 الشكوى

1-2 في 3 جوان/يونيه 2024، تلقت آلية الشكاوى شكوى من إحدى السيدات ("صاحبة الشكوى") تقطن أحد الأحياء غير النظامية على مقربة من الطريق الشعاعية X4 المنشأة حديثاً بشأن الآثار السلبية للمشروع.

2-2 ولخصت آلية الشكاوى المشاكل التي حددتها صاحبة الشكوى على النحو التالي:

'1' لم يخطط المشروع لنظام لتصريف مياه الأمطار من جزء من الجسر القريب من المساكن في الحي الذي تقيم فيه صاحبة الشكوى. تسببت أعمال الحفر وما تبقى عنها من ركام في منع صرف مياه الأمطار، فغمرت المياه الطريق الرئيسية في الحي، ما أدى إلى منع الطلاب من الذهاب إلى المدارس وإعاقة حركة الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل على وجه الخصوص. ويخشى السكان من أن تغمر المياه المنازل القريبة من الجسر بسبب ذلك.

'2' طال الضرر الطريق الرئيسية في الحي الذي تقطنه صاحبة الشكوى، وهي طريق غير معبدة، بسبب مرور معدات البناء أثناء أشغال التشييد، وتغير المنحدر بسبب تراكم ما أضيف إليه من مواد. ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى توجيه جريان مياه الأمطار نحو منازل الحي الذي تقطنه صاحبة الشكوى.

'3' تخشى صاحبة الشكوى من إغلاق الدرب الوحيد الذي يمكن أن تسلكه السيارات حالاً باتجاه الشمال الغربي من الحي من جانب مالك الأرض التي يمر عبرها، الأمر الذي قد يفرض عزلة على سكان الحي. أما الدرب الآخر، الذي كان يُستخدم في السابق للخروج من الحي باتجاه الجنوب الشرقي، فلم يتم ربطه بالمسار الجانبي للطريق الشعاعية X4 الجديدة ولا يمكن عبوره.

'4' لم يكن مسار حركة المشاة مخططاً له ضمن المشروع للوصول إلى الممر الجانبي للطريق الشعاعية X4، القريب من الحي.

'5' وحتى وقت تقديم الشكوى إلى آلية الشكاوى، لم يكن قد تم الرد على الطلبات الخطية الموجهة إلى وزارة التجهيز والإسكان وإلى السلطات المحلية في ماي/مايو 2023.

3 الإطار التنظيمي المطبق

1-3 يتعين على آلية الشكاوى إجراء تقييم أولي للشكوى⁴. لمزيد من المعلومات حول الغرض من التقييم الأولي، يمكن الاطلاع على الصفحة (3) من هذا التقرير. قد يشمل عمل آلية الشكاوى عملية تعاونية لتسوية النزاعات أو استعراضاً لمدى الامتثال. ومن الواجب على آلية الشكاوى تحديد الأطراف ذات الصلة بالمشروع التي تشارك في أي عملية لتسوية النزاعات، وأن تتفهم وجهات نظرها وتحدد مدى استعدادها لحل الإشكاليات المثارة. يتضمن هذا التقرير نتائج التقييم الأولي لآلية الشكاوى.

2-3 في حال تسوية النزاعات ذات الصلة بالشكاوى المتعلقة بالآثار البيئية والاجتماعية للمشاريع الممولة من البنك الأوروبي للاستثمار، يمكن تمديد المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى المتوخاة في سياسة آلية الشكاوى وإجراءاتها، وذلك بالتشاور مع صاحبة الشكوى من أجل ضمان المشاركة الكاملة للأطراف ذات الصلة بالمشروع وتحقيق التطلعات المشروعة⁵.

² لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على الرابط التالي: <https://www.eib.org/fr/projects/all/20150308>

³ لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على الرابط التالي: <https://www.mehat.gov.tn/fr/principaux-secteurs/ponts-et-chaussees>

⁴ المادة 2-4-1، سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، نوفمبر 2018؛ المادة 2-3، الإجراءات ذات الصلة بآلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار، نوفمبر 2018.

⁵ المادة 4-4-4، سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، نوفمبر 2018.

3-3 يشتمل الإطار التنظيمي على سياسات البنك الأوروبي للاستثمار وإجراءاته والمعايير التي يعتمد عليها مثل المعايير البيئية والاجتماعية⁶ والقوانين والنظم المعمول بها. على وجه الخصوص، قد تكون المعايير التالية ذات صلة:

1' المعيار 1 بشأن تقييم التأثيرات والمخاطر البيئية والاجتماعية للمشروع وإدارتها يعرّف مسؤوليات منفذ المشروع حيال تقييم تلك التأثيرات وإدارتها ومتابعتها⁷.

2' المعيار 9 بشأن صحة العاملين والسكان وسلامتهم وأمنهم، يهدف إلى ضمان تحسب منفذ المشروع للمخاطر والآثار السلبية له على صحة وسلامة السكان المعنيين داخل منطقة إنجاز المشروع المحددة أو تفادي وقوعها أو التقليل منها إلى أدنى حد على النحو الواجب والتخفيف من حدتها بفعالية خلال مرحلتَي إقامة المشروع وتشغيله⁸.

3' المعيار 10 بشأن مشاركة الأطراف ذات الصلة بالمشروع، يؤكد على أهمية إقامة حوار مفتوح وشفاف ومسؤول بين منفذ المشروع والسكان المتضررين والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة بالمشروع. ويحدد أن مشاركة الأطراف ذات الصلة بالمشروع هي عملية شاملة ومتكررة تتطلب دراسة مشاركة هذه الأطراف والتخطيط لها فضلاً عن الإفصاح عن المعلومات ونشرها وإتاحتها في الوقت المناسب. ويقضي المعيار 10 أن يضع منفذ المشروع آلية لإدارة الشكاوى تضمن وجود آليات للتظلم والتشكي والحصول على التعويضات. تُصمم هذه الآلية للوقاية من وقوع أي أضرار، وإتاحة آليات التظلم والتشكي فعالة للأطراف ذات الصلة بالمشروع وأصحاب الحقوق المتضررين من المشروع، وكفالة المساءلة المؤسسية والتحسين المستمر. ويرمي أيضاً إلى منع تصعيد النزاعات وتجنب التكاليف المرتبطة بها⁹.

4 التقييم الأولي

1-4 اضطلعت آلية الشكاوى خلال التقييم الأولي بما يلي: (1) عقد اجتماعات مع فريق البنك الأوروبي للاستثمار المعني بالمشروع لجمع المعلومات؛ (2) إجراء عدة مكالمات منفصلة مع صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع للتوصل إلى فهم للشكاوى واستجابة القائمين على المشروع على نحو أفضل؛ (3) الاستعانة بمُيسر محلي للمساعدة في إعداد التقييم الأولي للشكاوى؛ (4) إجراء زيارة ميدانية في ديسمبر 2024، عقدت خلالها آلية الشكاوى والميسر المحلي اجتماعات منفصلة مع صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع؛ (5) استعراض المعلومات ذات الصلة بالمشروع، مثل البطاقة الفنية الخاصة بالجوانب الاجتماعية والبيئية¹⁰ وإطار سياسة إعادة التسيكين¹¹ وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي¹².

2-4 بعد تقديم الشكاوى إلى آلية الشكاوى، اجتمع منفذ المشروع مع صاحبة الشكاوى لمناقشة الإشكاليات التي أثّرت. وأتاح هذا الاجتماع الفرصة لمنفذ المشروع لتوضيح ما يقع ضمن مسؤولياته في سياق المشروع وما لا يقع ضمنها. وبصفة عامة، تقع التنمية الحضرية (مثل إنارة الشوارع وتصريف مياه المجاري) ضمن اختصاص جهات أخرى مثل البلدية والديوان الوطني للتطهير. وفي سبتمبر 2024، أرسل منفذ المشروع رسالة إلى صاحبة الشكاوى ردّاً على طلباتها الموجهة إلى وزارة التجهيز والإسكان. أبلغت بموجبها صاحبة الشكاوى بأن منفذ المشروع قد أحال إلى مندوب المنطقة المعنية طلبها بشأن تطوير الطريق وربط الحي بشبكة الصرف الصحي، وهي مسؤولية منطبة بالديوان الوطني للتطهير. وأبلغ منفذ المشروع صاحبة الشكاوى أنه تم بناء سلم والانتهاه من تبطين الجسر وإزالة الركام الناتج عن الأشغال، وأنه تعهد بإزالة مخلفات الهدم المتبقية من المنازل بمجرد توفر المعدات اللازمة.

3-4 وخلال زيارة فريق آلية الشكاوى للموقع برفقة المُيسر المحلي، عرض الفريق على صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع خيارين ممكنين لحل المشكلة، ألا وهما الشروع في عملية تعاونية لتسوية النزاعات أو إجراء استعراض لمدى الامتثال، مع توضيح خصائص وإجراءات تنفيذ كل منهما. واختار كلا الطرفين المشاركة في عملية تعاونية لتسوية النزاعات تتولى تيسيرها آلية الشكاوى.

⁶ الدليل البيئي والاجتماعي للبنك الأوروبي للاستثمار في نسخته المعمول بها في العام 2014. لم تعد هذه النسخة متوفرة عبر الإنترنت. بيد أن نسخة الدليل 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018 والخاصة بالمعايير البيئية والاجتماعية التي يتبناها البنك الأوروبي للاستثمار متوفرة عبر الإنترنت ([المعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار](#)) وهي نسخة مشابهة للنسخة التي دخلت حيز التنفيذ في العام 2014 بخلاف بعض التعديلات على المعيار 3.

⁷ المعيار 1 الفقرة 5، [المعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار](#)، نسخة الدليل 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

⁸ المعيار 9 الفقرة 4، [المعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار](#)، نسخة الدليل 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

⁹ المعيار 10، الفقرات 2 و3 و4، [المعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار](#)، نسخة الدليل 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

¹⁰ البطاقة الفنية الخاصة بالجوانب البيئية والاجتماعية، 15 ديسمبر 2015.

¹¹ إطار سياسة إعادة التسيكين - مشروع تحديث الطرقات (المرحلة الثانية)، نوفمبر 2015.

¹² دراسة الآثار البيئية، أبريل/أبريل 2016.

5 الخطوات المقبلة

1-5 تقترح آلية الشكاوى المشروع في عملية تعاونية لتسوية النزاعات مع مراعاة رغبة كل من صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع في مواصلة الحوار لإيجاد حلول للإشكاليات المثارة. ويتميز هذا المسار التطوعي بأنه تطلعي موجه نحو المستقبل تهدف إلى إيجاد حلول مقبولة ومستدامة للطرفين. وستتولى آلية الشكاوى تنسيق إعداد وتنفيذ هذا المسار التعاوني مع الأطراف ذات الصلة بالمشروع¹³.

2-5 سيتم إبلاغ صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع بنتيجة مسار تسوية النزاعات رسميًا من خلال تقرير تسوية النزاعات.

البنك الأوروبي للاستثمار

¹³ في حالة تسوية النزاعات المتعلقة بالشكاوى المرتبطة بالآثار البيئية والاجتماعية للمشاريع الممولة من البنك الأوروبي للاستثمار، يمكن تمديد المهل الزمنية لمعالجة الشكاوى المتوخاة في سياسة آلية الشكاوى وإجراءاتها، وذلك بالتشاور مع صاحبة الشكاوى من أجل ضمان المشاركة الكاملة للأطراف ذات الصلة بالمشروع وتحقيق التطلعات المشروعة (المادة 4-4-4، [سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار](#)، نوفمبر 2018).