

آلية معالجة الشكاوى

SG/E/2024/22

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

تقرير تسوية النزاعات

9 أبريل 2025



SG/E/2024/22

تحديث الطرقات (المرحلة الثانية) - الطريق الشعاعية X4 (تونس) تقرير تسوية النزاعات

شكوى سرية: لا

التوزيع الخارجي

مقدم الشكوى

منفذ المشروع

منشور على صفحة الانترنت لآلية معالجة الشكاوى

التوزيع الداخلي

المفتش العام

فريق البنك الأوروبي للاستثمار المكلف بالمشروع

تنبيه

هذا التقرير مستند على المعلومات المتوفرة لدى آلية معالجة الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار إلى حدود تاريخ 05 مارس 2025.

تكون النسخة الفرنسية هي المرجع المعتمد في حالة وجود أي اختلاف بين النسخ اللغوية.

آلية معالجة شكاوى مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار

آلية معالجة شكاوى مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار ("آلية معالجة الشكاوى") هي أداة مساهمة عامة تتعامل مع الشكاوى المقدمة من العموم الذين تأثروا أو يعتبرون أنفسهم متضررين من قرارات أو إجراءات أو تقصير بنك الاستثمار الأوروبي ("بنك الاستثمار الأوروبي"). ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية لآلية معالجة الشكاوى في ضمان الحق في الاستماع إلى الشكاوى المقدمة. ومع ذلك، فهي ليست آلية قضائية ولن تحل محل حكم السلطات القضائية المختصة. يخضع عمل آلية معالجة الشكاوى للسياسة¹ والإجراءات² المعمول بها.

بالنسبة للشكاوى المقبولة المتعلقة بالآثار البيئية والاجتماعية، يبدأ عمل آلية معالجة الشكاوى بمرحلة تقييم أولية. وخلال هذه المرحلة، تحدد آلية معالجة الشكاوى ما إذا كانت الشكاوى يمكن أن تكون موضوع تحليل مطابقة أو أن تدخل ضمن آلية تشاركية لتسوية النزاعات. والهدف من هذه العملية الأخيرة هو حل النزاع من خلال (1) بناء تفاهم متبادل أفضل، (2) تحسين مستوى الثقة بين الأطراف، (3) السعي للاتفاق على حل مشترك.

يمكن لأصحاب الشكاوى الغير راضين عن رد بنك الاستثمار الأوروبي تقديم شكوى في سوء الإدارة ضد بنك الاستثمار الأوروبي أمام الوسيط الأوروبي³.

لمزيد من المعلومات حول آلية معالجة الشكاوى، يُرجى زيارة الموقع التالي:

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

¹ سياسة آلية معالجة شكاوى مجموعة بنك الاستثمار الأوروبي، نوفمبر 2018.

² إجراءات آلية معالجة شكاوى مجموعة بنك الاستثمار الأوروبي، نوفمبر 2018.

³ لمزيد من المعلومات، انظر <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/home>

الفهرس

1.....	ملخص
2.....	1 المشروع
2.....	2 الشكوى
2.....	3 التقييم الأولي
3.....	4 حل النزاع
5.....	5 النتائج

ملخص

توصل مقدم الشكاوى ومنفذ المشروع إلى اتفاق ودي خلال الحوار الذي يسهّره آلية معالجة الشكاوى. وتضمن اتفاق الطرفين بشكل أساسي على آلية تصريف مياه الأمطار، وعلى طريقة نفوذ السكان إلى حي مقدم الشكاوى بالسيارة وبناء الدرج الذي يوفر إمكانية وصول المترجلين إلى الممر الجانبي للطريق X4 ويمثل هذا التقرير المرحلة الأخيرة لعملية تسوية النزاعات والشكاوى وستراقب آلية معالجة الشكاوى تنفيذ الإجراءات المتفق عليها بين الطرفين.

إن الغرض من تقرير تسوية النزاعات هذا هو إعلام مقدم الشكاوى ومنفذ المشروع وبنك الاستثمار الأوروبي والعموم المهتم بنتائج عملية تيسير الحوار هذه. كما أنه يشرح الشكاوى التي تلقّتها آلية معالجة الشكاوى، بالإضافة إلى العمل الذي تم القيام به أثناء التقييم الأولي وأثناء عملية تسوية النزاعات.

1 المشروع

1.1 في 15 ديسمبر 2015، وافق مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار ("بنك الاستثمار الأوروبي") على برنامج التمويل متعدد العناصر "تحديث الطرقات في تونس - المرحلة الثانية" الذي يهدف إلى تجديد الطرق في تونس الكبرى. في 21 نوفمبر 2016، وافق مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار على تمويل بقيمة 13 مليون يورو للعنصر G2 الذي يتمثل في تمديد حوالي 2 كم من الطريق X4 ("المشروع")⁴.

2.1 تتولى تنفيذ المشروع الإدارة العامة للجسور والطرقات التابعة لوزارة التجهيز والإسكان ("منفذ المشروع")⁵. تم فتح الطريق الشعاعية X4 أمام حركة المرور في جوان 2024.

2 الشكوى

1-2 في 3 جوان 2024، تلقت آلية معالجة الشكاوى شكوى بشأن الأثر السلبي للمشروع مقدمة من قبل إحدى السيدات ("صاحبة الشكوى") تقطن بأحد الأحياء العشوائية على مقربة من الطريق X4 المنشأة حديثاً.

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

'1' لم يخطط المشروع لنظام لتصريف مياه الأمطار في خصوص جزء من الجسر القريب من المنازل في الحي الذي تقيم فيه صاحبة الشكوى. وتسببت أعمال الحفر وما تبقى منها من ركام في منع صرف مياه الأمطار، وقد أدى ذلك إلى فيضان الطريق الرئيسية في الحي، مما أدى إلى منع الوصول إلى المدارس وإعاقة حركة الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل على وجه الخصوص. ويشعر السكان بالقلق من أن يؤدي ذلك إلى فيضان المنازل القريبة من الجسر.

'2' إن الطريق الرئيسي في الحي الذي تقطنه صاحبة الشكوى، وهو طريق غير معبد، قد تضرر من مرور آلات البناء أثناء الأشغال وتغير المنحدر بسبب تراكم المواد المضافة إليه. وقد أثر ذلك إلى توجيه جريان مياه الأمطار نحو منازل الحي الذي تقطن به صاحبة الشكوى.

'3' تخشى صاحبة الشكوى من إغلاق المسار الوحيد الذي يمكن أن تسلكه السيارات حالياً باتجاه الشمال الغربي من الحي من جانب مالك الأرض التي يقع المرور عبرها، الأمر الذي قد يؤدي إلى عزل سكان الحي. أما المسار الآخر، الذي كان يُستخدم سابقاً للخروج من الحي باتجاه الجنوب الشرقي، فلم يتم ربطه بالممر الجانبي للطريق الجديد X4 ولا يمكن المرور فيه.

'4' لم يوفر المشروع مسار حركة المشاة للوصول إلى الممر الجانبي للطريق X4، القريب من الحي.

'5' الطلبات الخطية التي أرسلت إلى وزارة التجهيز والإسكان وإلى السلطات المحلية في مايو 2023 بقيت دون رد وذلك إلى حدود تاريخ تقديم الشكوى إلى آلية معالجة الشكاوى.

3 التقييم الأولي:

1.3 أجرت آلية معالجة الشكاوى تقييماً أولياً للشكوى لتوضيح المخاوف المثارة وتحديد سبل المضي قدماً لحلها. وقد قامت آلية معالجة الشكاوى بما يلي: (1) عقد اجتماعات مع فريق البنك الأوروبي للاستثمار المعني بالمشروع لجمع المعلومات؛ (2) إجراء العديد من المكالمات مع صاحبة الشكوى ومنفذ المشروع لفهم والحصول على ردود الأطراف؛ (3) الاستعانة بميسر محلي للمساعدة في التقييم الأولي للشكوى؛ (4) إجراء زيارة ميدانية في ديسمبر 2024، عقدت خلالها آلية معالجة الشكاوى اجتماعات منفصلة مع مقدمة الشكوى ومنفذ المشروع، (5) فحص المعلومات ذات الصلة بالمشروع.

⁴ لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على الرابط التالي: <https://www.eib.org/fr/projects/all/20150308>

⁵ لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على الرابط التالي: <https://www.mehat.gov.tn/fr/principaux-secteurs/ponts-et-chaussees>

2.3 خلال زيارته للموقع عرض فريق آلية معالجة الشكاوى على صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع خيارين ممكنين لحل المشكلة: وهما الشروع في عملية تعاونية وتفاوضية لتسوية النزاعات أو فحص المطابقة - موضحةً خصائص وإجراءات تنفيذ كل منهما. واستنادًا إلى رغبة صاحبة الشكاوى ومنفذ المشروع في المشاركة في عملية ودية لتسوية النزاعات، اعتبرت آلية معالجة الشكاوى أن الحوار الميسر سيكون مفيدًا في معالجة القضايا المثارة بشكل بناء⁶.

4- حل النزاع:

1.4 تم حل النزاع بين منفذ المشروع وصاحبة الشكاوى، التي كان يرافقها عدد من الجيران من الحي الذي تقطنه (مع صاحبة الشكاوى "المجتمع المحلي"). تم تيسير الحوار من قبل آلية معالجة الشكاوى بدعم من الميسر المحلي و مترجم، ويشار إليهم مجتمعين باسم فريق التيسير. كما قام فريق البنك الأوروبي للاستثمار بدعم الحوار من خلال تقديم المشورة بشأن المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار وتطبيقها على هذه الحالة.

2.4 بالإضافة إلى العديد من الاجتماعات الفردية، قام فريق التيسير في شهر فيفري 2025 بتيسير جلستي حوار بين المجتمع المحلي ومنفذ المشروع. قبل جلسات الحوار هذه، اجتمع فريق التيسير مع الطرفين كل على حدة وعقد ورشات عمل تحضيرية لضمان حصول الطرفين على المعلومات ذات الصلة بعملية الحوار الميسر وخلق بيئة مواتية لتبادل الآراء المثمر والشامل.

3.4 وتبادل منفذ المشروع والمجتمع المحلي خلال الحوار الميسر وجهات نظرهم وأسئلتهم وطلباتهم واهتماماتهم وأفكارهم لمعالجة المشاكل المثارة. أوضح منفذ المشروع أن مشروع X4 صُمم لخدمة مصالح السكان المحليين والمواطنين، وأقر بأهمية الحوار مع المجتمع المحلي ومشاركته لمعالجة أي آثار سلبية للمشروع. وناقش الطرفان خمسة مواضيع وتم الاتفاق على الملاحظات والإجراءات التالية.

تصريف مياه الأمطار

4.4 يرغب المجتمع المحلي في تقليل كمية المياه المتدفقة من الطريق الرئيسي إلى المنازل. للحد من خطر الفيضانات المحتمل، تعهد منفذ المشروع بما يلي:

- i. إنشاء خندق تصريف مياه الأمطار على مستوى الجسر وربطه بالخندق الحالي؛
- ii. إزالة المخلفات الزائدة وعكس المنحدر الناتج عن أعمال الحفر قدر الإمكان (عن طريق الكشط) لتصريف المياه بعيدًا عن منازل السكان.

5.4 ستتم مناقشة الحل التقني لعكس اتجاه المنحدر الناتج عن أعمال الحفر، قدر الإمكان، مع الشركة المكلفة بإنجاز الأشغال وسيتم شرحه للمجتمع المحلي خلال الزيارة الميدانية. من المقرر أن يبدأ العمل بمجرد تشغيل الشركة المكلفة بإنجاز الأشغال (من المتوقع أن يكون ذلك خلال شهر جوان 2025).

الطريق الرئيسي في الحي

6.4 وفقًا لمنفذ المشروع، فإنه لا يمكنه التدخل خارج نطاق اختصاصه. وبالنظر إلى أن الصرف من المنبع يجب أن يقلل من حجم المياه التي تصل الطريق، فقد أبلغ المجتمع المحلي منفذ المشروع أنه لا يطلب أي تدخل إضافي. وفقًا للمعلومات المتاحة، يجب أن يتدخل الديوان الوطني للتطهير (ONAS) لربط الحي بشبكة الصرف الصحي في الربع الأخير من عام 2025.

7.4 يمكن للمجتمع المحلي إرسال طلبه الخاص بتهيئة الطريق إلى السلطات المعنية (البلدية، الديوان الوطني للتطهير ONAS، المعتمد، الوالي) مع توجيه نسخة من المطلب إلى منفذ المشروع الذي تعهد بدعمه.

النفوذ إلى الحي بالسيارة

8.4 يشعر المجتمع المحلي بالقلق من أن المسار الوحيد للخروج من الحي يمكن لمالك الأرض أن يقوم بغلقه في أي وقت مما ستكون نتيجته حرمانهم من النفوذ إلى الحي بسياراتهم ويود المجتمع المحلي أن يتمكن من استعمال مسار آخر يكون موازياً للطريق X4.

9.4 تعهد منفذ المشروع بإزالة النفايات وتنظيفها في الدوار مرة واحدة قبل موفى شهر جوان 2025. ونظراً لأن مسؤولية النفايات راجعة للبلدية، فسيكون بإمكان المجتمع المحلي الاتصال بالبلدية في حال وجود أي أسئلة تتعلق بهذا الموضوع. وقد أوضح منفذ المشروع أنه لا يحق له التدخل في الأراضي الخاصة.

10.4 يمكن للمجتمع المحلي أن يطلب من السلطات المعنية (البلدية، المعتمدية، الولاية) تجهيز وتعبيد الممر بعد الربط بشبكة الصرف الصحي من قبل الديوان الوطني للتطهير (ONAS).

11.4 لفت منفذ المشروع انتباه المجتمع المحلي إلى أحكام الفصل 177 من مجلة الحقوق العينية التي تنص على أنه يمكن للمالك الذي تكون أرضه مكتنفة وليس له منفذ إلى الطريق العام، أو فقد منفذ غير كافٍ لاستغلال عقاره، المطالبة بحق المرور على أرض جيرانه، مقابل تعويض عادل.

السلم

12.4 ووفقاً للمجتمع المحلي، فإن الدرج الذي بنته الشركة المكلفة بالأشغال على الجسر بناء على طلب السكان غير مناسب للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة وكبار السن. فالسلالم عالية جداً، والنزول شديد الانحدار، ولا توجد جوانب وقائية أو أماكن للراحة. وقد اقترح المجتمع المحلي إجراء تحسينات. ووفقاً لمنفذ المشروع، فإنه لا يمكنه التدخل على أرض خاصة أو على الجسر لتجنب المساس باستقراره.

13.4 اقترح منفذ المشروع تركيب جوانب وقائية. وسوف يقوم بإرسال مهندس إلى الموقع قبل نهاية شهر فيفري 2025 لدراسة اقتراحات المجتمع المحلي وتفحص الإمكانات القانونية والتقنية للاستجابة قدر الإمكان لطلبات المجتمع المحلي. بعد ذلك سيناقش منفذ المشروع مع المجتمع المحلي ما هو ممكن انجازه، وعند الاقتضاء، ماهي الأسباب التي تحول دون ذلك. سيتم تنفيذ الأشغال الممكنة من قبل المقاول بعد استئناف العمل على مستوى المحول المقرر في جوان 2025.

14.4 ينوه منفذ المشروع إلى أنه يجب حظر وقوف السيارات على الممر الجانبي للطريق X4 وعلى الرصيف مع وضع لافتات لتجنب خطر وقوع الحوادث. ويتعهد السكان، إدراكاً منهم لهذا الخطر، بتجنب التوقف والوقوف أمام الدرج.

تشققات في جدران المنازل

15.4 يرى منفذ المشروع أنه من غير المحتمل أن تكون التشققات في جدران المنازل ناجمة عن الأعمال في الطريق X4. ومع ذلك، قام بتقديم توضيحات تقنية للسكان مبرزاً لهم الخيارات المتاحة لهم لإثبات العلاقة السببية وسبل إصلاح الضرر: (1) سبل اتخاذ إجراءات قانونية لتعيين خبير و(2) سبل اتخاذ إجراءات ودية من خلال لجنة التوفيق التي تجلس لدى الولاية.

5 النتائج

1.5 تشكر آلية معالجة الشكاوى الأطراف المعنية وتنوّه بمشاركتهما الفعالة والبناء في عملية تسوية النزاعات. وقد مكّن الحوار الميسر الأطراف من التوصل إلى اتفاق على حلول مقبولة للمشاكل المطروحة، وبالتالي إنهاء عملية تسوية النزاعات. وعلى هذا الأساس، فإن آلية معالجة الشكاوى تنهي ملف الشكاوى.

2.5 أعرب منفذ المشروع والمجتمع المحلي عن امتنانهما لفريق التيسير وآلية معالجة الشكاوى لإعداد وقيادة عملية الحوار الميسر التي مكنت من معالجة القضايا المثارة. وقد أعرب المجتمع المحلي عن تقديره بشكل خاص للاستماع إليه وأعرب عن شعوره بالفخر والكرامة في المشاركة في هذا الحوار. كما أعرب منفذ المشروع عن امتنانه لاستعادة الثقة مع المجتمع المحلي بفضل هذا الحوار الميسر، وللفرصة التي أتاحتها هذه التجربة لتطوير مهارات إدارة النزاعات.

آلية معالجة الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار - تقرير تسوية النزاعات

3.5 بالاتفاق مع الطرفين، ستقوم آلية معالجة الشكاوى بمتابعة تنفيذ الإجراءات المتفق عليها بين الطرفين. تنتهي مرحلة المتابعة هذه من قبل آلية معالجة الشكاوى عادةً بمجرد تنفيذ الإجراءات المتفق عليها.