



## وزارة التجهيز والإسكان والبنية التحتية

الإدارة العامة للجسور والطرق

مشروع تعصير الطرقات 2 (PMRII)

# آليات التصرف في الشكاوي

جانفي 2021

## الفهرس

2	.....الأهداف والمبادئ العامة والقيم المعتمدة
5	.....تصميم المنهجية المؤسسية لآليات التصرف في الشكاوى
5	.....الجهات المعنية بتلقي الشكاوى والنزاعات
8	.....كيفية هيكلة آليات التصرف في الشكاوى
9	.....ملحق

## أ. الأهداف والمبادئ العامة والقيم المعتمدة

تشمل آلية التصرف في الشكاوى العديد من الإجراءات تتلخص في:

- قبول الشكاوى وضمان تسجيلها،
- تشخيص وتصنيف الشكاوى،
- النظر والبت في مقبولية ومشروعية الشكاوى،
- دراسة ومعالجة الشكاوى.

و ذلك تماشياً مع المعايير الاجتماعية المعتمدة من طرف البنك الأوروبي للاستثمار (الممول لمشروع تعصير الطرقات 2 (PMRII) الى جانب الحكومة التونسية)، ومن اجل الرفع في المردودية الاجتماعية والاقتصادية للمشروع وضمان متطلبات العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة، تم وضع آليات خاصة للتصرف في الشكاوى التي قد يتم تقديمها من طرف الأشخاص او المجموعات المعنية بأضرار مباشرة او غير مباشرة وذلك نتيجة :

- انتزاع الأراضي او البنايات من اجل انجاز المشروع (بناء، توسعة، تعصير، إحداث طرقات جديدة، الخ)،
- قيمة التعويضات المقدمة في حالة الإنتزاع،
- الاضرار البيئية او البشرية المتأتية من الاشغال أو من طرق التصرف فيها في إطار العقارات اللازمة لإنجاز المشروع وما تحتويه من غراسات وبنائات وإحداثيات،
- الاضرار، الظرفية أو الدائمة، الاجتماعية (العزل، تغيير المسار، الخ) او الاقتصادية (فقدان موارد رزق -نقص في مردودية بعض الأنشطة- الكساد التجاري، الخ) التي قد تحدث بسبب المشروع .

### 1. الهدف الرئيسي لآليات التصرف في الشكاوى

يتمثل الهدف الرئيسي من وضع آليات التصرف في الشكاوي في الحفاظ واحترام الحقوق المادية والأدبية للأشخاص او المجموعات التي قد تضررت بالمشروع، و هم:

- اشخاص او مجموعات يتم انتزاع ممتلكاتهم او نقل مقرات سكنهم او محلات انشطتهم الاقتصادية او الاجتماعية أو عزلهم عن المرافق الأساسية (التعليم، الصحة، الأنشطة الثقافية او الرياضية او الترفيهية، الخ)،
- اشخاص او مجموعات قد يلحق بمحيطهم الطبيعي او سلامتهم الصحية أضراراً جراء الاشغال وانبعثات الغبار والأتربة والغازات الملوثة، سيلان المياه الملوثة، تراكم فضلات الحضائر والنفايات الضارة او غيرها، تغيير سيلان المياه والاسهام في انجراف الأرض الخ.

ويتسنى من خلال وضع الية التصرف في الشكاوى النظر في هذه الشكاوى ومعالجتها وتقديم الحلول المرضية ومتابعة إنجازها ومدى تلبيةها لرغبات ومطالب الاشخاص والمجموعات المتضررة.

ولذا تشمل هذه الاليات جملة من الإجراءات منها القيام بتسجيل الشكاوى ومعالجتها مع متابعة انجاز الحلول المقترحة وإعداد احصائيات من شأنها تنوير الإدارة او السلط المعنية لاعتمادها مستقبلاً.

## 2. الأهداف الخصوصية لآليات معالجة الشكاوى

تتمثل الأهداف الخصوصية لهذه الآلية فيما يلي:

- الاعلام المسبق على المشروع لكافة الأطراف المتدخلة والمستفيدة والمتضررة التي يتسنى لها من خلال هذه الآلية معرفة حقوقها وسبل الحفاظ عليها او التعويض عن كل ضرر قد يلحقها،
  - تقديم السيورة والإجراءات التي يجب اتخاذها طبقا للمعايير والقوانين الجاري بها العمل وكذلك معايير البنك الممول للمشروع،
  - استشراف المشاكل والاطء التي قد تحدث لمعالجتها فورا وكذلك تجنب حصولها لاحقا،
  - تقديم حلول للمشاكل او الاضرار التي قد تلحق بأشخاص او مجموعات لضمان نجاح المشروع وبلوغ الأهداف والمردودية المرتقبة منه،
  - العمل على تقديم حلول عادلة ومجدية للشكاوى الواردة على آليات التصرف المعنية،
  - ضمان احترام وكرامة كل الأشخاص والمجموعات المتضررة من المشروع والتي ترغب تقديم شكاوى
  - او رفع بعض المقترحات او المطالب الخصوصية المباشرة او الجانبية سواء كانت اجتماعية او اقتصادية او بيئية لمعالجة الانعكاسات السلبية للمشروع في حد ذاته او خلال فترة إنجازه وغلقه.
- وبصفة عامة تعمل الية التصرف في الشكاوي على إيلاء أولوية لتقديم حلول متفق عليها بالتراضي بين الشاكين وكافة الأطراف المتدخلة. كما تضمن هذه الآلية إمكانية الاعتراض عن الحلول إذ يخول للشاكي اللجوء الى القضاء وذلك حسب القوانين والتراتيب الجاري بها العمل والمعايير الاجتماعية للبنك الممول. وتضمن هذه الآلية أيضا حق طلب التعويض وجبر الضرر في كل ما قد يتعرض له أي شخص او مجموعة من انعكاسات سلبية، مادية او أدبية، سواء كانت على المستوى الاجتماعي او الاقتصادي او الصحي او البيئي او غيره.

وتحدد الآلية المعتمدة بصفة مدققة دور ومسؤولية كافة الأطراف التي من شأنها التدخل في التصرف مع تحديد تراتيب تمكن من متابعة تنفيذ الحلول المقدمة بناء على مؤشرات واضحة تمكن من الاستفادة من تجارب هذه الآليات.

## 3. المبادئ والقيم التوجيهية لآليات التصرف في الشكاوى

- ضمان وتسهيل بلوغ كافة المتضررين للآلية المعتمدة والاستفادة منها بصفة شمولية، على ان تشمل الاستفادة من هذه الآلية الأشخاص او المجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك جمعيات المجتمع المدني والشركات والمؤسسات الخاصة والعامّة المتضررة من المشروع.

- ضمان الاعلام الاستباقي والدائم للمتضررين مع إعلامهم بسبل الانصاف القضائية والإدارية والسبل الأخرى المتاحة لحل النزاعات وجبر الاضرار.

- ضمان تشريك كافة الأطراف المؤسساتية المتدخلة المعنية بالمشروع او بآليات التصرف في الشكاوى: غالبا ما يكون للأطراف المتدخلة في المشروع، مركزية كانت او جهوية او محلية، دورا أساسيا قد تلعبه على المستوى الإداري او الفني، لذا يجب ان تضمن آلية التصرف المعتمدة تدخل هذه الأطراف ولعب دورها وذلك عبر الاعلام والمشاركة الفعلية والتشاور معها في ايجاد واتخاذ الحلول والمتابعة الاجتماعية والبيئية المترتبة عنها.

- اعتماد مبدئ التمييز الإيجابي لصالح الفئات الهشة والمرأة والشباب وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة: تقوم الآلية بالاعلام المناسب والموجه الخاص بهؤلاء مع ضمان الاستفادة بالنظر لظروف الإعاقة او القيود الاجتماعية. كما يجب تخصيص حصص موجهة واختيار التوقيت والسبل والأماكن المناسبة لتسهيل اوصول المعلومة وكذلك ضمان الاستفادة الكاملة والمباشرة من الية التصرف في الشكاوى التي ينبغي ان تقدم حلولاً تتلاءم مع حاجيات هذه الفئات ومصالحها الخصوصية. وكذلك يجب ان تأخذ الآلية بعين الاعتبار الظروف الخاصة بالأميةين او من لا يتقن اللغة المعتمدة (كالعمال الأجانب).

- ضمان الشفافية وشروط الانصاف ومنع الإجراءات الانتقامية والحد من الأضرار الجانبية المادية.
  - ضمان سرية الإجراءات: يجب الحفاظ على سرية هوية والمعطيات الشخصية الخاصة بالشاكي وان يتاح له ابداء رغبته في عدم الإعلان عن فحوى الشكوى او التعويضات المقدمة.
  - القيام بالمتابعة والتقييم والتحسين المستمر للألية من خلال الاستفادة من التجارب وذلك من خلال التقارير التي يجب ان تعد للغرض.
  - تحديد الأوليات وإبراز الجوانب ذات الأهمية وضمان التنسيق لاختيار الحلول المثلى،
- كما يتعين ان تكون الالية في حد ذاتها عملية ومبسطة وشمولية تأخذ بعين الاعتبار شروط الإنجاز المثلى للمشروع في آجاله المحددة، وفق المواصفات والمعايير الفنية المعمول بها وفي إطار الميزانية المرصودة والمتوفرة، على ان يتم بلوغ الحلول عبر التفاوض والتنسيق بين مختلف الأطراف.
- كما ينبغي تجنب:

- الاكثار من استخدام "اللجان" التي قد يصعب تجميعها في الأجال الملائمة وتوفير الظروف اللازمة لعملها.
- اللجوء الي التفاضي الا في الحالات القصوى نظرا لطول الإجراءات القضائية وانعكاساتها المادية على المتضررين.

#### 4. أصناف الشكاوى والنزاعات

##### أ. الشكاوى حسب المصدر:

تتعهد آلية التصرف في الشكاوى بالشكايات الواردة من قبل كل شخص او مجموعة قد تتأثر من الانعكاسات المباشرة او غير المباشرة للمشروع على المستويات العقارية والاجتماعية والبيئية. ويمكن ان يشمل حق تقديم الشكاوى الجمعيات المهتمة بالشأنين البيئي والاجتماعي وكذلك الشركات الخاصة العاملة في المجال الاقتصادي.

##### ب. الشكاوى حسب الموضوع:

#### عمليات الانتزاع او التعويض (غرامة الانتزاع)

يمكن للمتضرر تقديم شكاية حول الجانب العقاري والمتمثلة في الآتي:

- ورود أخطاء في تحديد وتقييم العقارات وما تحتويه من غراسات وبناءات واحداثات.
- خلاف على تحديد قطع الأرض المنتزعة بين ما هو مسجل بالسجل العقاري ومساحات إضافية قد يكون فيها حق الاستخدام (كالمسالك، المراعي، الابار، الخ).
- خلاف على ضبط الملكية بين اشخاص (ورثاء او مجاورين) او بين الشخص المنتزع والمالك الفعلي للعقار.
- نزاع على الملكية من طرف اشخاص او مجموعات مختلفة ذات صفة ملكية خاصة كأراضي الشياح او الأراضي الاشتراكية او أراضي الحبوس (كالمقابر، او الزوايا، وغيرها).
- الطعن في وضعية قطعة الأرض المنتزعة وصفة الملكية المعترف بها (ملكية خاصة، ملكية مشتركة مسجلة او غير مسجلة أو موضوع اشهار او موضوع شهادة حوز او نزاع).
- الاعتراض على غرامة الإنتزاع.
- الاعتراض على إعادة الإيواء في أراضي أخرى (صبغة الأرض، الموقع حسب توفر المرافق والخدمات الاجتماعية الأساسية كالتعليم والصحة والنقل، والخدمات العامة كشبكات الكهرباء والماء الصالح للشرب والتطهير).
- الاعتراض على الأصل التجاري (الاستحقاق أو القيمة).

## الانعكاسات البيئية والاجتماعية للأشغال

يمكن ان تكون مصادر الشكاوى ناجمة على أخطاء أو إخلال في إعداد خطة التصرف البيئية والاجتماعية (PGES) او دراسة المؤثرات على المحيط التي تتلخص في ما يلي:

- عزل السكان المجاورين لمواقع الاشغال من البنية التحتية والمؤسسات الاجتماعية.
- الحد من سبل التنقل ووصول السيارات أو المترجلين إلى محلات سكنهم أو المحلات التجارية والحيوية.
- انبعاثات الاتربة، والملوثات الهوائية بمختلف أنواعها.
- تفاقم الضجيج والارتجاجات من خلال استعمال المعدات الثقيلة اللازمة للأشغال وما يمكن أن ينجر عنه من الحاق أضرار بالمباني المجاورة.
- عمليات نقل المواد المستعملة عبر وسائل النقل الثقيلة وتخزينها في المواقع الغير مهيأة لذلك والغير المرخص فيها.
- مشاكل مهنية التي قد تحدث بين العمال والمقولة أو العمال والمتساكنين.

## II. تصميم المنهجية المؤسسية لآليات التصرف في الشكاوى

تم تصميم ووضع آليات التصرف في الشكاوى من أجل:

تسهيل تلقي وتسجيل الشكاوى المقدمة الى:

- مصالح وزارة التجهيز المركزية أو الجهوية المختصة بالدراسة خلال الاستشارات العمومية التي يتم تنظيمها اثناء القيام بالدراسات الأولية (التقنية او الاقتصادية او الاجتماعية او البيئية) قبل اعداد ملفات طلب العروض.
- المصالح المركزية او الجهوية المختصة بالشؤون العقارية او لجان إدارة الشكاوى التي تم تأسيسها لدى وحدات التصرف في المشروع التابعة للإدارات الجهوية للتجهيز (المعروفة بـUGPO) وذلك لمعالجة ملفات اقتناء او نقل الملكية لفائدة المشروع قبل الاذن في الشروع في الاشغال.

هيكلية طرق التعامل مع الشكاوى ومعالجتها:

- جهوية: حيث تسعى منذ بداية الامر الأطراف المعنية بإدارة وتنفيذ المشروع على المستوى الجهوي الى إيجاد الحلول الملائمة والتفاوض مع مقدمي الشكاوى.
- مركزية: في حالة عدم التوصل الى حلول مرضية، يمكن تحويل ملف الشكاوى الى وحدة متابعة المشاريع الممولة من طرف البنك الأوروبي للاستثمار (UGP BEI).

## III. الجهات المعنية بتلقي الشكاوى والنزاعات

يمكن تقديم الشكاوى المتعلقة بالجانب العقاري الي الإدارة الجهوية للتجهيز المعنية أو وحدة التصرف المعنية او المصالح الجهوية المختصة بالشؤون العقارية لإيجاد حلول عملية عادلة ومقبولة من طرف المتضرر.

وفي حال وجود أضرار بيئية او اجتماعية بسبب الأشغال يمكن لوحدات التصرف:

- إلزام المقولة بجبر الضرر وإيقاف مصادره ان كان ذلك ممكنا بصفة فورية او مستعجلة.
- اللجوء الى العون المكلف بالمسائل البيئية لدى المكتب المعني بمتابعة الاشغال حيث يقوم هذا العون بتسجيل استمارة في الغرض تنص على عدم احترام المقاول للالتزامات المنصوص عليها في مخطط التصرف البيئي والاجتماعي PGES.

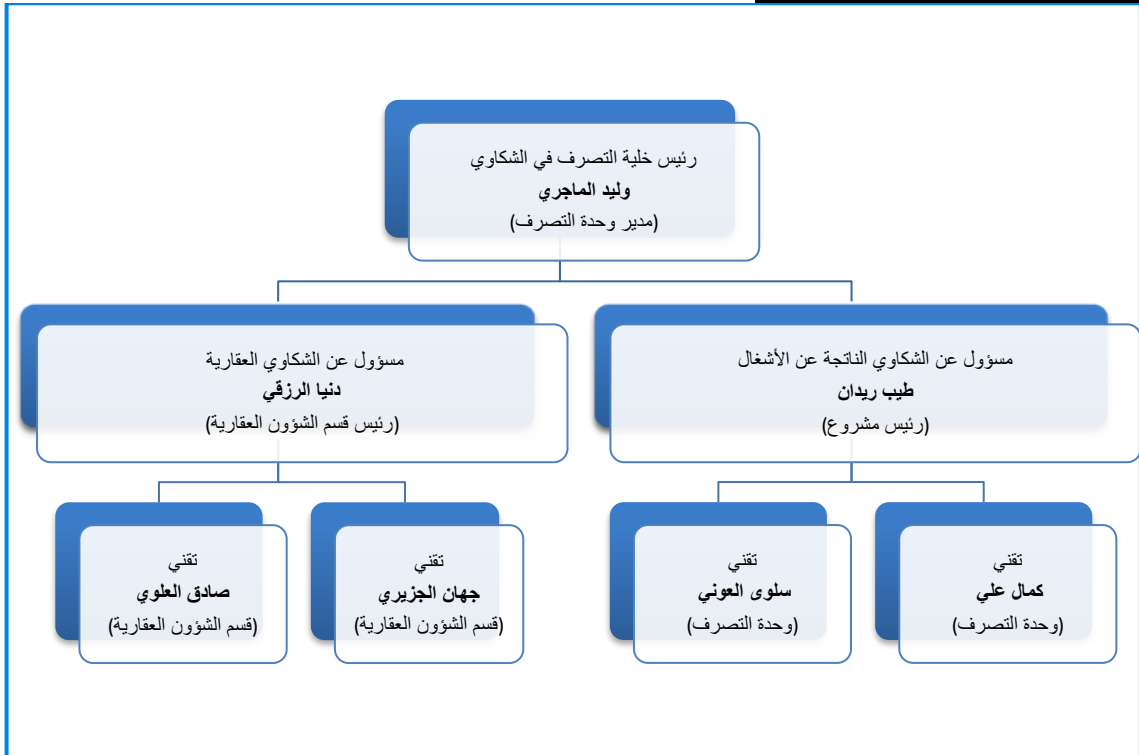
## الموارد البشرية المتوفرة بآليات التصرف في الشكاوى

تتكون لجان التصرف في الشكاوى على مستوى الإدارات الجهوية المعنية من المسؤولين والاعوان المشار لأسمائهم في الجداول التالية:

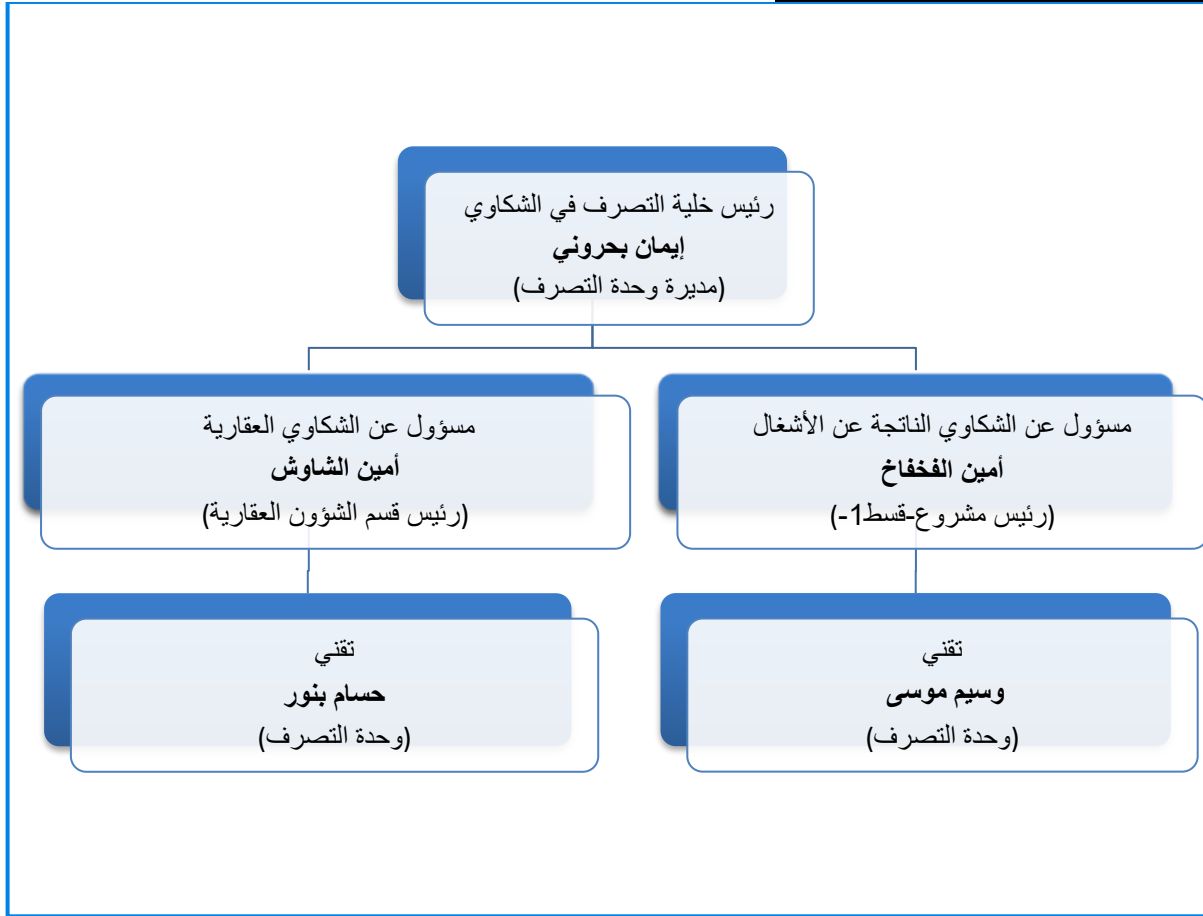
### خلية التصرف في الشكاوى بتونس



### خلية التصرف في الشكاوى بنابيل



## خلية التصرف في الشكاوي بصفاقس



## خلية التصرف في الشكاوي بمدينة





#### ١٧. كيفية هيكلة آليات التصرف في الشكاوى

تمت هيكلة هذه الآليات لضمان المبادئ المعلنة عنها والأهداف المرجوة في إطار القوانين الجاري بها العمل والمعايير البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للإستثمار الممول للمشروع وذلك حسب مراحل متابعة وإجراءات وافية تتمثل في:

- إجراءات الاعلام وبلوغ المعلومة للمتضررين وكيفية استفادتهم من آلية التصرف في الشكاوى.  
- إجراءات استشارة الأطراف المعنية المتدخلة في إعداد وإنجاز المشروع أو في تفعيل آلية التصرف في الشكاوى.

و عند تقديم شكاية ما، تقوم خلية التصرف بتنفيذ الإجراءات العملية التالية كما تنص على ذلك الجداول المقدمة بالملحق (وتنص هذه الجداول على الآجال الازمة ومسؤوليات الأطراف عن كل إجراء وسيل التواصل بينها والوثائق التي تعالج أو تقدم):

- 1-إجراءات إيداع وتجميع الشكايات.
- 2-إجراءات التثبيت والتسجيل.
- 3-إجراءات الفرز والمقبولية.
- 4-إجراءات معالجة الشكايات، متابعتها والتقييم.

أما فيما يتعلق ببعض الإجراءات الخصوصية تشمل آليات التصرف في الشكاوي:

- إجراءات موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة والفئات والشرائح الهشة والأكثر عرضة للأضرار التي قد تتأتى من المشروع.
- الإجراءات الخاصة لمعالجة الشكاوى المعقدة والتي تعالج على مستوى مركزي.

## ملحق :

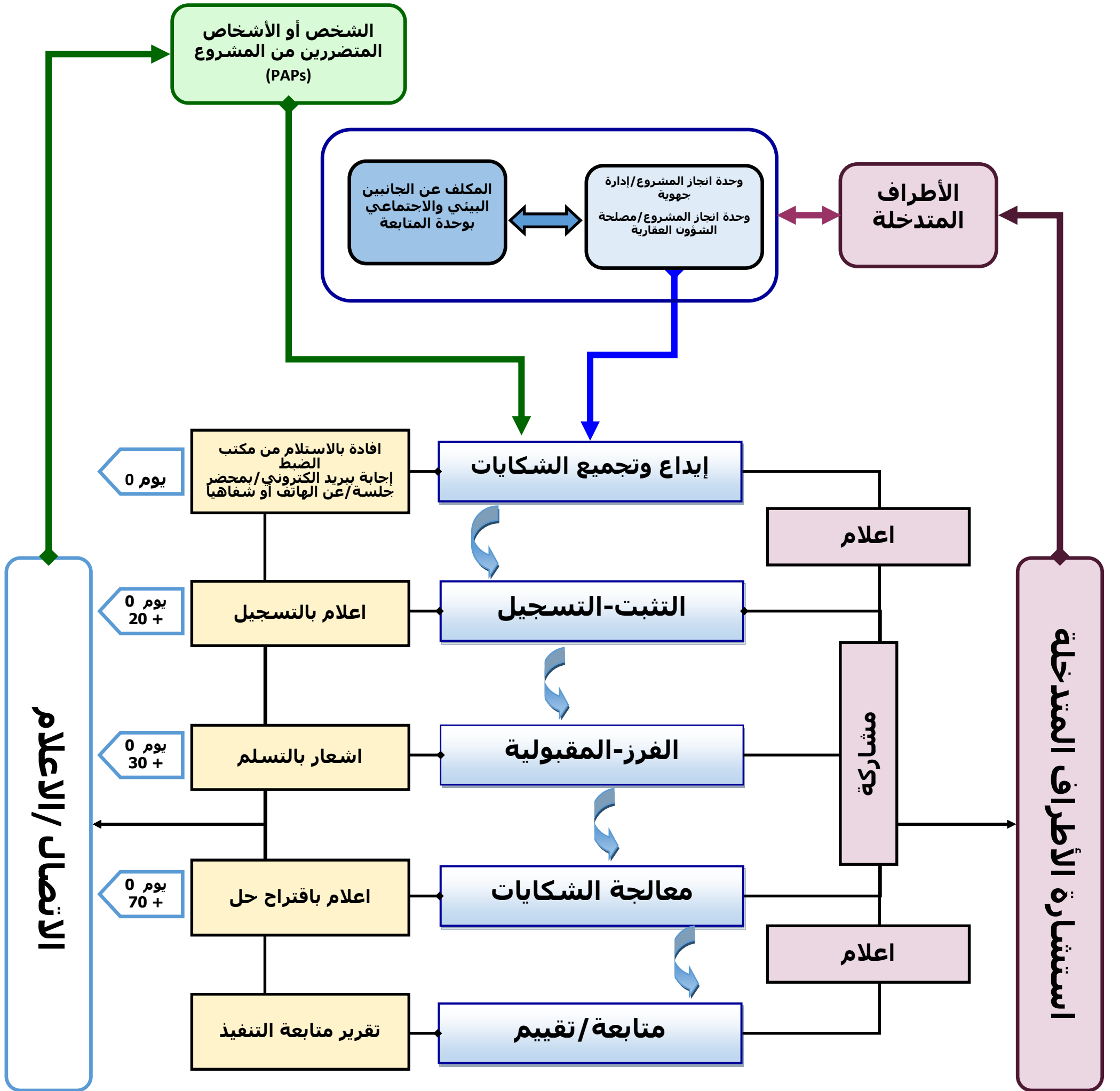
الجدول المعتمدة في آليات التصرف في الشكاوي الخاصة بمشروع التعصير الطرقات 2 و التي تبين كيفية ومراحل القيام بالإجراءات اللازمة و الجهات والأطراف المعنية.



## وزارة التجهيز والإسكان والبنية التحتية

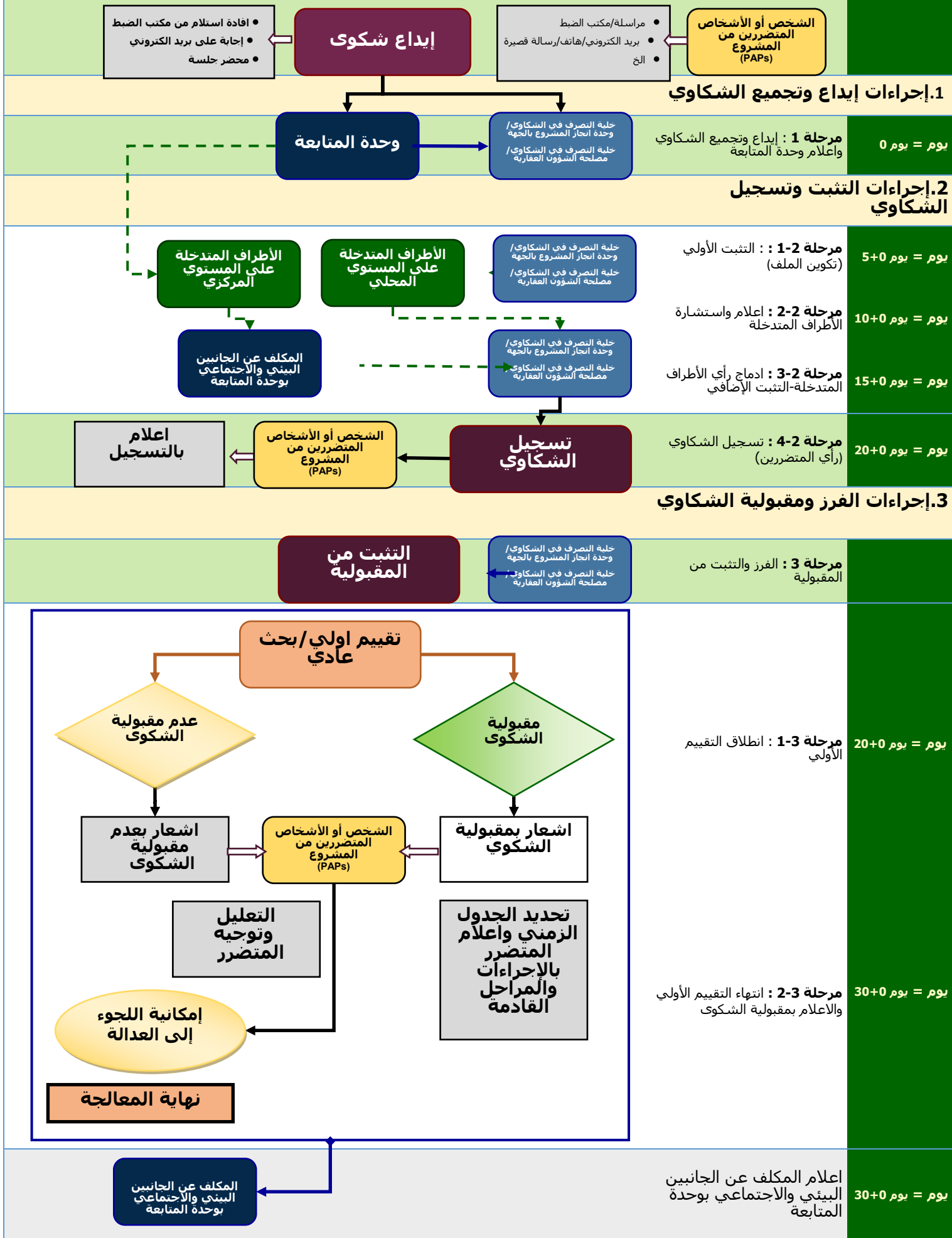
الإدارة العامة للجسور والطرق

### مشروع تعصير الطرقات 2



آليات التصرف في الشكاوي الخاصة بمشروع تعصير الطرقات 2

# جدول آليات التصرف في الشكاوي



# جدول آليات التصرف في الشكاوي

يوم = يوم 30+0 (يتبع)

## 4. إجراءات معالجة ومتابعة الشكاوي

