

الجمهورية الإسلامية الموريتانية

شرف - إخاء - عدل



وزارة الاقتصاد والصناعة

خلية تنسيق البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل
الشباب

آلية إدارة الشكاوى لمشروع مدن لدعم اللامركزية وتطوير المدن المتوسطة

التقرير النهائي

دجنبر 2019

1. مقدمة

من أجل متابعة وتعزيز إنجازات البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب لمواجهة تحديات التحضر والتنمية المحلية، طلبت الحكومة الموريتانية من البنك الدولي تمويلا لمشروع جديد "مدن" لدعم اللامركزية وتنمية المدن المتوسطة.

المشروع قيد الإنجاز، ويشكل استمرارا للدعم الذي طالما قدمه البنك الدولي للمجتمعات المحلية. سيواصل مشروع "مدن" دعم مسار اللامركزية في موريتانيا من خلال دعم الإصلاحات الرئيسية لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لللامركزية والتنمية المحلية (SNDDL)، خاصة تنفيذ إنشاء المجالس الجهوية المقررة حديثا. يعتمد على نموذج تدخل البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب، الذي يركز على إدارة المشاريع البلدية. وبالتالي، سيتم تنفيذ البنى التحتية من قبل البلديات وفقاً للإجراءات التي تم الاحتفاظ بها من المرحلة الثانية من البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب. يهدف مشروع مدن إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

✓ تحسين إنتاجية المدن المتوسطة

✓ تقوية المؤسسات المحلية.

على المدن المتوسطة أن تقوم بدورها الكامل في النهوض الاقتصادي للأراضي الموريتانية. سيتم تحقيق هذه الأهداف من خلال تمويل البنى التحتية، تحسين الولوج إلى الخدمات الحضرية، تحسين التمويل المحلي وبناء القدرات لتسهيل تحول هذه المدن إلى وسائل حقيقية للتنمية المحلية. سيغطي مشروع مدن سبع (07) مدن هي: كيفه، روصو، سيليباني، العيون، النعمة، باسكنو وعدل بكر. المستفيدون المستهدفون بالمشروع هم في الأساس السلطات المحلية. يتكون المشروع من أربعة مكونات:

- **المكون 1 - دعم اللامركزية :** دعم تهيئة وتنفيذ إصلاحات مؤسسية ومالية لتفعيل اللامركزية وإعادة هيكلة برنامج البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب. تعنى أنشطة هذا المكون ب: إصلاح آليات التحويل المالي (وغيرها من طرق الاستثمار المحلي)، تجميع الموارد البشرية للبلديات، تحسين المشتريات المحلية وبناء قدرات المجتمعات المحلية في الإدارة البلدية (تعبئة الموارد البلدية، التخطيط، تنفيذ المشاريع الاستثمارية، شفافية الإدارة البلدية، الاستشارات، الاتصالات ...إلخ). سيتألف الدعم الفني للمشروع من تعزيز الإطار المؤسسي والمالي للامركزية. جهود التحويل المالي من الميزانية الوطنية إلى السلطات المحلية والمجالس الجهوية ستستمر؛ تآزر سيلائم الاستثمارات مع مشاريع أخرى.
- **المكون 2 - أثر المخصصات :** دعم إنشاء البنية التحتية البلدية أو المشتركة بين البلديات بناءً على تشخيص شامل وتشاركي للبلديات المستفيدة ، أو مجموعات المدن أو المدن المتوسطة لتوقع نمو المنطقة الحضرية.

تغطي القائمة الأولية للاستثمارات المحتملة الطرق الحضرية، والبنية التحتية للنقل الحضري، والصرف الصحي الصلب والسائل، ومرافق الشباب، والأسواق، وما إلى ذلك.

يمكن إنشاء نافذتين استثنائيتين للاستثمار والدعم الفني في مشروع مدن :

○ **دعم المدن المتوسطة المستهدفة:** سيتم اختيار الاستثمارات بعناية للسماح بظهور أو نضوج هذه الإمكانيات وسيتم اختيارها على أساس واقع كل مدينة.

○ **دعم تطوير الخطط التنموية للبلديات:** سيؤدي تشخيص كل مدينة إلى خطة تنمية مجتمعية وتحديد أولويات الاستثمارات.

على هذا الأساس يمكن تحديد قائمة التدخلات المحددة.

- **المكون 3 - تعزيز اللوائح الحضرية وتخطيط استخدام الأراضي:** سيكون المكون 2 أرضًا خصبة لتحديد المعوقات الرئيسية والإصلاحات التي تم تصورها في التخطيط الحضري وإدارة الأراضي وتخطيط استخدام الأراضي، والتي سيتم إعدادها في إطار المكون 3.
- يمكن تمويل العديد من الدراسات لهذا الغرض تحت هذا العنوان؛ التخطيط، تهيئة الأرض وتخطيط المدينة.
- **المكون 4 - إدارة المشروع:** إعادة تعريف آلية التنسيق التي تم وضعها في المرحلة الأولى من البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب لتقريبها من السلطات المحلية وتخفيف عبئها لصالح الإدارة المعززة من قبل البلديات والمؤسسات المحلية الأخرى الخاضعة للإصلاحات المؤسسية التي سيتم تنفيذها.
- من وجهة نظر بيئية واجتماعية، يخضع مشروع مدن للإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي والذي يتضمن (الفقرة 12) أحكامًا تتعلق بإدارة الشكاوى وواجب المسؤولية عن أي مشروع يتم تمويله من قبل البنك العالمي. وبالتالي فإن المشروع ملزم بوضع عدد معين من الآليات للاستجابة للمخاوف والشكاوى المتعلقة بالمشروع. وبالتالي ، يجب أن يكون لدى الأطراف المتضررة من المشروع إمكانية الوصول، حسب الممكن، إلى آليات إدارة الشكاوى على مستوى المشروع، وكذلك إلى آلية إدارة الشكاوى المحلية وخدمة حل الشكاوى بالبنك. بالإضافة إلى ذلك، فإن إعداد مشروع مدن قد سلط الضوء على بعض الملاحظات التالية التي تميز المشاريع ذات النزعة العالية للنزاعات والشكاوى:
- إن التدخلات المخطط لها في إطار المشروع محفوفة بالمخاطر الكامنة في حساسيته السياسية والاقتصادية والبيئية والاجتماعية القوية. وإدراكًا منها لهذه المخاطر، التي تم التخطيط لتدابير التخفيف من شأنها، فقد تعهد البنك الدولي وحكومة الجمهورية الإسلامية الموريتانية بافتراضها نظرًا للنتائج المفيدة التي كان من المحتمل أن يحققها المشروع؛
- تؤثر التأثيرات الإيجابية والسلبية بشكل مختلف على المستفيدين في مناطق تدخل مشروع مدن. هذا من حيث أن الأشخاص المتضررين لديهم مستويات مختلفة من الضعف ولديهم توقعات مختلفة؛

- ستؤدي أنشطة مشروع مدن إلى حيازة الأراضي، مما قد يؤدي إلى مصادرة بعض الحقوق من أصحابها، وخسارة الممتلكات (الأشجار، والمباني، والبنية التحتية المجتمعية، وما إلى ذلك) ومصادر الدخل ووسائل عيش الأشخاص المتضررين من الأشغال، نتيجة التهجير المادي و / أو الاقتصادي للأشخاص المتضررين؛
 - وحدة تنفيذ مشروع مدن بعيدة جغرافياً عن معظم مواقع الأنشطة. هناك خطر يتمثل في أن المستفيدين من نتائج المشروع سيكون لهم تقدير مختلف عن تقدير مقدمي الخدمات والشركاء داخل المشروع. يمكن مشاهدة هذا التحول ببطء؛
 - ستندمج البيئة العامة للمشروع بحوكمة ضعيفة ونظام مساءلة ضعيف ونقص عام في كفاءة السلطات المحلية المستفيدة والشفافية في إجراء عمليات الشراء.
- في مرحلة التحضير لمشروع مدن، من المحتمل أن يتم احتواء الأنشطة التي من المحتمل أن تولد شكاوى / مطالبات كما هو مذكور أعلاه في مكونات المشروع: المكونات 1 (دعم اللامركزية)، 2 (أثر المخصصات)، 3 (تعزيز اللوائح الحضرية والأراضي استخدام التخطيط) والمكون 4 (إدارة المشروع).
- في الواقع، يمكن أن يكون كل مكون من هذه المكونات الأربعة مصدرًا للشكاوى:
- المكون 1: يمكن أن تؤدي المشتريات المحلية إلى تقديم شكاوى، على سبيل المثال، إذا شعر مقدم العطاء أنه تعرض للظلم. وينطبق الشيء نفسه على بناء قدرات المجتمعات المحلية، لا سيما فيما يتعلق بالموظفين إذا شعرت مجموعة أو أفراد بالتمييز ضدهم؛
 - المكون 2: الاستثمارات التي سيتم إجراؤها في إطار هذا المكون من المشروع (البنية التحتية البلدية أو المشتركة بين البلديات، والطرق الحضرية، والبنية التحتية للنقل الحضري، والصرف الصحي الصلب السائل، والمعدات للشباب، والأسواق، وما إلى ذلك) يمكن أن تولد حالات نزاع الملكية أو تقييد الأراضي (فقدان الأرض) لتحرير مرور المشاريع الفرعية، أو حتى النزوح القسري أو تعطيل الأنشطة الاقتصادية التي تشكل مصادر للشكاوى التي يمكن النظر في حلول لها (إعادة التوطين، والتعويض، وما إلى ذلك)؛ ومع ذلك، قد لا يكون المتضررون راضين عن الترتيبات المقترحة، وبالتالي اللجوء إلى الشكاوى؛
 - المكون 3: يمكن أن تظهر الشكاوى، على سبيل المثال، إذا تم إجراء إصلاحات في تخطيط المدن وإدارة الأراضي وتخطيط استخدام الأراضي بطريقة تستبعد أو تؤذي الأفراد أو المجتمعات، فقد يؤدي ذلك إلى تقديم شكاوى؛
 - يمكن أن يثير المكون 4 حالات من الشكاوى إذا شعر مسؤولو الخلية المركزية للمشروع بالتفرغ من الإدارة أو المقترحات المقدمة لهم (الرواتب، والمكافآت، والإجازات، والتغطية التأمينية، وما إلى ذلك). من الممكن أيضًا أن تنشأ حالات من العنف الاجتماعي (التحرش، الاعتصاب، إلخ) على مستوى دائرة الإجراءات الجنائية لتكون أساسًا للشكاوى المقدمة من الضحايا أو والديهم.
- كما يتطلب مشروع مدن، مثل جميع مشاريع البنك الدولي الأخرى، إنشاء وصيانة آلية لإدارة الشكاوى (آلية إدارة الشكاوى) مفتوحة لجميع الأطراف التي يمكن أن تتضرر منها.

في هذا السياق ، المعيار البيئي والاجتماعي رقم 5 - الفقرة 11 من الإطار البيئي والاجتماعي "سيضمن المقترض وجود آلية إدارة الشكاوى في أقرب وقت ممكن أثناء مرحلة إعداد المشروع، وفقًا لأحكام المعيار البيئي والاجتماعي 10 ، من أجل معالجة المخاوف الخاصة التي أثارها النازحون داخليًا (أو غيرهم) في الوقت المناسب فيما يتعلق بالتعويض أو إعادة التوطين أو استعادة سبل العيش. ستستند، إلى أقصى حد ممكن، آليات إدارة الشكاوى هذه على أنظمة التظلم الرسمية أو غير الرسمية المعمول بها بالفعل والقادرة على تلبية احتياجات المشروع، والتي سيتم استكمالها عند الاقتضاء من خلال الآليات المنشأة في جزء المشروع من أجل تسوية المنازعات بنزاهة".

هذا هو السبب في تطوير خطة آلية إدارة الشكاوى لمشروع مدن كجزء من تنفيذ هذه المشاريع الفرعية وسيتم الحفاظ عليها طوال فترة تنفيذ المشروع.

يهدف إلى توفير نظام عادل وسريع لتسجيل وإدارة أي شكاوى تتعلق بالمشروع. من أجل منع حدوث النزاعات وعواقبها، يعمل مشروع مدن على تطوير هذه الآلية لتوفير نقطة وصول للأفراد والمجتمعات والجهات الفاعلة الآخرين لاستقبال ومعالجة مخاوفهم والشكاوى الناشئة عن أنشطته. ليست هذه الآلية شرطًا أساسيًا إلزاميًا، ناهيك عن استبدال القنوات القانونية للتعامل مع الشكاوى. ومع ذلك، فإنها تضمن الاستماع الفوري إلى المخاوف / الشكاوى الواردة من الجهات الفاعلة والمتعلقة بأنشطة إعادة التوطين في مدن، وتحليلها، والتعامل معها بهدف الكشف عن الأسباب، واتخاذ الإجراءات التصحيحية وتجنب التفاف الذي سيخرج عن نطاق السيطرة على المشروع. وتسمح، من بين أمور أخرى، ب:

- إعلام الأشخاص المتضررين ومجتمعاتهم بأهداف المشروع وتأثيراته؛
 - تقليل واستئصال النزاعات والمطالبات في إعداد وتنفيذ أنشطة المشروع؛
 - تزويد مشروع مدن بمقترحات من أجل التنفيذ السليم لأنشطة المشروع؛
 - توثيق الشكاوي أو التجاوزات بمختلف أنواعها (جوانب الحوكمة والاستغلال والاعتداء النوعي والتحرش، وخطر استبعاد المستفيدين من الفرص التي يوفرها المشروع وعدم فعالية جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين) الملاحظة من أجل تمكين الشركاء المنفذين من الاستجابة لها؛
 - وضع إطار عمل شفاف لجمع ومعالجة الشكاوى والاقتراحات من الجهات الفاعلة خلال جميع مراحل المشروع؛
 - تعزيز الحوار والتواصل العادل مع الجهات الفاعلة في المشروع.
- تم إنشاء آلية إدارة شكاوى مشروع مدن في الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي.

2. أهداف آلية إدارة شكاوى

الهدف الرئيسي لبرنامج آلية إدارة شكاوى هو تجنب اللجوء إلى النظام القضائي والسعي إلى حل ودي في أكبر عدد ممكن من المواقف، وبالتالي الحفاظ على مصالح المدعين والمشروع والحد من المخاطر المرتبطة بالإجراءات القانونية. وعلى وجه التحديد، فإن الأهداف التي تسعى إليها آلية إدارة الشكاوى هي كما يلي:

- إنشاء آلية لتلقي ومعالجة المشاغل والشكاوى في الوقت المناسب مع إعطاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة؛
 - توفير نظام فعال وشفاف ومناسب وعادل وغير تمييزي يسمح للأشخاص المتضررين بتقديم شكوى وتجنب التقاضي والنزاعات؛
 - تعزيز التسوية الاجتماعية والودية للشكاوى وتجنب اللجوء إلى العدالة على أفضل وجه ممكن؛
 - التقليل من الدعاية السيئة أو مخاطر السمعة؛
 - تجنب / تقليل التأخيرات في تنفيذ مشروع مدن؛
 - ضمان استدامة تدخلات المشروع مدن؛
 - تقديم توضيحات بعد طلبات المعلومات؛
 - تعزيز الحوار والتواصل العادل مع الجهات الفاعلة في المشروع.
- تساعد آلية إدارة شكاوى على احترام حقوق الإنسان، أي تجنب التعدي على حقوق الآخرين ومعالجة الآثار السلبية لحقوق الإنسان التي قد تكون الأنشطة قد تسببت فيها أو روجت لها. إنه الاهتمام الواجب بالإدارة الجيدة للأداء البيئي والاجتماعي للمشروع طوال عمره.

3. النتائج المتوقعة

ستسمح آلية إدارة الشكاوى، تحقيقاً لهذه الأهداف، لمشروع مدن بالمزايا التالية:

- إدارة المخاطر قبل أن تكبر وتتفشى؛
- تصحيح الأخطاء غير المقصودة؛
- الاستفادة من التجربة من خلال تحديد وتحليل الدروس المستفادة من عملية آلية إدارة الشكاوى؛
- خلق قيمة مضافة للتدخلات المستقبلية، ومعرفة ما يمكن أن يؤدي إلى الصراعات والتحسين المستمر لبرنامج آلية إدارة الشكاوى؛
- تعزيز سمعتها بين المستفيدين والجهات الفاعلة الآخرين؛
- ضمان المساءلة أمام الجهات الفاعلة وتبرير الامتثال للالتزامات اتفاقية المنحة والسياسات المنصوص عليها فيها؛
- خلق بيئة ثقة خالية من سوء الاستخدام.

4. أساسيات آلية إدارة الشكاوى

الأشخاص الذين يرغبون في تقديم شكوى أو إثارة قلق أو قلق لن يفعلوا ذلك إلا إذا كانوا متأكدين من أنه سيتم التعامل مع الطلبات في الوقت المناسب وبطريقة عادلة وآمنة لأنفسهم أو للآخرين. غالبًا ما يخشى المشتكون الخوف من الانتقام (الانتقام من الشخص الذي قدم شكوى).

للتأكد من أن نظام الشكاوى يتسم بالكفاءة والموثوقية والتشغيل، يجب مراعاة بعض المبادئ الأساسية:

الجدول رقم 1: المبادئ الأساسية لبرنامج آلية إدارة الشكاوى

المبادئ	تدابير التنفيذ	المؤشر
الأمن	- إخفاء هوية المشتكين إذا لزم الأمر - ضمان السرية في حالة تقديم شكوى ذات طبيعة حساسة - تحديد عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى المعلومات الحساسة	- لا أعمال انتقامية بعد التنديد
إمكانية الوصول	- نشر الآلية على نطاق واسع للفئات المستهدفة - توضيح إجراءات تقديم الشكاوى - تنويع إمكانيات تقديم الشكاوى - مساعدة الأشخاص الذين يعانون من مشاكل وصول معينة	- مصادر متنوعة للشكاوى - معدل الشكاوى المؤهلة
القدرة على التوقع	- الرد الفوري على جميع المشتكين - تقديم مسار واضح للمعالجة، مع تحديد مواعيد نهائية لكل خطوة	- الوقت المتوسط للمعالجة - معدل الاستجابة
الحيداد	- ضمان حياد الأشخاص المشاركين في التحقيقات - التأكد من عدم مشاركة أي شخص له مصلحة مباشرة في نتيجة التحقيق في معالجة الشكاوى المعنية	- تحدي أعضاء فريق إدارة الشكاوى
الشفافية	- إبلاغ الأطراف المعنية بتقديم العلاج ونتائجه	

5. معايير فعالية آلية إدارة الشكاوى:

ثمانية معايير فعالة تضمن الأداء المنتظم لآلية إدارة الشكاوى:

- شرعي: بناء الثقة مع أصحاب المصلحة، وضمان حسن سير عمليات الشكاوى.
يجب أن توفر آلية الشكاوى كل ضمان للمصداقية. يجب أن يكون لدى أي شخص يتقدم بشكاوى ثقة في التعامل مع شكواه بإنصاف وموضوعية. العملية ونتائجها مهمة لبناء الثقة في الآلية.
- إمكانية الوصول: أن تكون معروفاً لجميع الجهات الفاعلة المعنيين بالمشاريع وأن تقدم المساعدة الكافية لأولئك الذين قد يواجهون عقبات خاصة في الوصول إليها.

يجب أن تكون الآلية معروفة لجميع الجهات الفاعلة المعنية، بغض النظر عن لغتهم أو جنسهم أو عمرهم أو حالتهم الاجتماعية والاقتصادية. يجب على جميع الجهات الفاعلة ومروجي المشروع العمل على زيادة الوعي بالآلية وفهم أهدافها وتشغيلها.

- إمكانية التوقع: أن يكون لديك إجراء مفهوم ومعروف، مصحوب بمجدول زمني إرشادي لكل خطوة، وأن تكون واضحًا فيما يتعلق بأنواع العمليات والنتائج المحتملة وطرق مراقبة التنفيذ.
- يجب تقديم إرشادات واضحة للمستخدمين المحتملين حول كيفية عمل العملية، ومتى يتم حل الشكاوى وأنواع النتائج الممكنة.

- منصف: ضمان حصول الأطراف المتضررة على وصول معقول إلى مصادر المعلومات والمشورة والخبرة اللازمة للمشاركة في عملية مراجعة الشكاوى في ظل ظروف الاحترام والإنصاف والوضوح.
- يشير مبدأ الإنصاف إلى حيادية العملية وكيف تتعامل هذه العملية مع اختلالات السلطة والمعرفة بين المشاريع والمشتكي.
- مبدأ الإنصاف يقتضي معالجة كل شكوى بطريقة متأسكة مع إظهار الاحترام للمشتكي، ودون الحكم المسبق على ما إذا كانت المشكلة قائمة أم لا.

- شفافي: إبقاء الأطراف المعنية على علم بسير الشكاوى وتقديم معلومات كافية عن التقدم المحرز في العملية لغرس الثقة في فعالية الآلية وقدرتها على إرضاء المصلحة العامة.
- يهدف مبدأ الشفافية إلى غرس الثقة في آلية تقديم الشكاوى من خلال إبقاء المشتكين على اطلاع بسير قضيتهم.
- لا تعني شفافية النتائج ضرورة نشر تفاصيل الشكاوى الفردية. كما تدعو الشفافية إلى احترام السرية وإلى تجنب تفاقم التوترات بين المجموعات المختلفة.

- يتلاءم مع حقوق الإنسان: ضمان توافق النتائج والمعالجات مع حقوق الإنسان المعترف بها دوليًا.
- حقوق الإنسان هي أحد الأسس التي تقوم عليها أي آلية للشكاوى.
- ستعزز هذه الآلية الحل العادل للمظالم بناءً على قرارات مستنيرة ولن تحل محل، أو تنتهك، حق المشتكي في متابعة سبل الانتصاف الأخرى، قضائية أو خارج نطاق القضاء.

- مصدر للتعليم مدى الحياة: استخدام التدابير ذات الصلة لتعلم الدروس التي يمكن أن تحسن الآلية وتمنع الشكاوى والأذى في المستقبل.
- تساهم آلية حل الشكاوى هذه في التعلم المؤسسي: سيكون مشروع مدن قادرًا على تحديد الاتجاهات والأنماط المختلفة واتخاذ التدابير المناسبة للحد من مخاطر تكرار نفس الشكاوى.

- مؤسس على التشاور والحوار: التشاور مع مجموعات الجهات الفاعلة في تنفيذ الآلية؛ الحفاظ على الحوار من أجل منع وحل الشكاوى.
- الحوار مع المجتمعات المعنية يخلق مناخًا من الثقة ويساعد على إرساء شرعية الآلية والمشاريع.

6. أنواع الشكاوى والنزاعات المحتملة

من الناحية العملية، قد تظهر الشكاوى والنزاعات من السكان المحليين والجهات الفاعلة المعنيين في مراحل مختلفة من المشروع: أثناء إعداد المشروع، وأثناء تنفيذ المشروع، وبعد إغلاق المشروع. بشكل عام، يمكن أن تكون الشكاوى متنوعة كتنوع أصولها:

- اختيار المستفيدين: الأفراد والمنظمات والمجتمعات؛
- التقليل من التقدير أو الخطأ في تحديد وتقييم الأصول المطلوب تعويضها؛
- الخلاف حول اختيار الهيئات القيادية؛
- الخلاف حول أنواع المشاريع التي سيتم تمويلها؛
- الخلاف حول اختيار موقع المشروع؛
- المبالغ المخصصة للتعويضات التي تعتبر غير مرضية؛
- عدم احترام البنود التعاقدية في التمويل؛
- الخلاف حول حدود قطعة الأرض؛ إما بين الشخص المتضرر ووكالة نزع الملكية، أو بين جارين؛
- التأخير في التنفيذ أو توفير الأموال؛
- الشعور بالظلم أثناء تنفيذ المشروع؛
- الصراع على ملكية أحد الأصول (يعلن شخصان متأثران أو أكثر أنهم يملكون نفس الأصل)؛
- الافتقار إلى الشفافية عند تعيين الموظفين داخل السلطات المحلية وأثناء الأعمال؛
- انعدام الشفافية في منح العقود؛
- التدخل الخارجي في منح العقود وإدارتها؛
- الخلاف حول تقييم قطعة أرض أو ممتلكات أخرى؛
- تصور مناقض للنتائج؛
- الميراث والطلاق والمشاكل العائلية الأخرى التي قد تؤدي إلى نزاعات بين الورثة أو أفراد من نفس العائلة أو على الممتلكات أو على حصص من ممتلكات معينة؛
- وعد الذي لم تف به الوكالة المنفذة؛
- الخلاف حول إعادة التوطين أو تدابير التعويض؛
- عدم مشاركة السكان المحليين في مناطق المشروع في إعداد المشروع؛

- إدارة إنجازات المشروع؛
 - تضارب المصالح من الجهات الفاعلة في المشروع؛
 - عجز في الاتصال؛
 - التدخل السياسي (سيطرة النخبة)؛
 - العنف الاجتماعي: العنف القائم على النوع (الاغتصاب، التحرش، إلخ) إما من طرف موظفي الخلية المركزية للمشروع أو الشركات التي تم تعيينها أو من طرف موظفين وظفهم آخرون في المشروع.
- نميز ثلاثة أنواع مختلفة من الشكاوى:

✓ شكاوى كبيرة

✓ شكاوى متوسطة

✓ شكاوى بسيطة

وبالتالي، فإن أصل الشكاوى متنوع حسب السياق، وما يزال بإمكاننا التصنيف؛ إذ تغطي مفاهيم الشكاوى والمطالبة والتظلم نفس الواقع؛ وهو ما يتطلب استجابة إيجابية أو سلبية.

يمكن تصنيف أنواع الشكاوى المحتجزة في أربع فئات، وهي:

✓ الفئة 1 - الشكاوى المتعلقة بعدم تنفيذ أنشطة المشروع وعدم الامتثال للالتزامات المشروع التعاقدية؛

✓ الفئة 2 - الشكاوى المتعلقة بانتهاكات القانون والفساد والتدخل السياسي؛

✓ الفئة 3 - الشكاوى ضد موظفي المشروع والعاملين في الشركة والمقاولين الفرعيين وأفراد المجتمع المشاركين في إدارة أنشطة المشروع؛

✓ الفئة 4 - الشكاوى المتعلقة بالعنف النوعي.

7. إجراءات تسجيل ومعالجة الشكاوى

1. الوصول إلى المعلومات

من المهم أن يكون الجهات الفاعلة على دراية بإمكانية إثارة ما يشغلهم أو شكاوى أو احتجاج من خلال الآلية والقواعد والإجراءات الخاصة بمعالجة الشكاوى ويجب نشر المعلومات على جميع الجهات الفاعلة وعلى جميع المستويات لتمكين المشتكين من معرفتها جيدًا بهدف استخدامها عند الضرورة.

للقيام بذلك، سيتم استخدام قنوات مختلفة:

- على المستوى المركزي
 - على مستوى الولاية
 - على مستوى المقاطعة
 - على مستوى البلديات
- في كل هذه المستويات الأربعة، سيتم تحديد منصة تتضمن بريدًا إلكترونيًا وبريدًا بريديًا ورقمًا مجانيًا يمكن لجميع المشتكين الوصول إليه.

2. تسجيل / جمع الشكاوى

سيتم تلقي الشكاوى / الاحتجاجات من خلال القنوات المذكورة أعلاه.

فأي شخص مظلوم أو من المفترض أن يكون مظلوما هو حر في تقديم شكوى بأي شكل مع إخفاء هويته إذا طلب ذلك.

سيسجل مشروع مدن جميع الشكاوى الواردة في سجل تم إنشاؤه في كل من المستويات المذكورة أعلاه وسيقدم وصل استلام مكتوب، لإبلاغ مقدم الشكاوى بالرقم المرجعي المخصص لشكواه، إذا تم تقديم شكوى، شخصيًا أو عبر الهاتف أو و في غضون خمسة (05) أيام بعد استلام الشكاوى (إذا تم إرسال الشكاوى بالبريد العادي أو البريد الإلكتروني أو عبر الرقم المجاني).

سيجمع السجل (السجل الإلكتروني أو الورقي) المعلومات التالية المتعلقة بالشكاوى المقدمة:

- الرقم المرجعي وتاريخ تقديم الشكاوى؛
 - الشخص (المستوى المركزي أو اللامركزي) الذي تلقى الشكاوى و المكلف بالمراجعة؛
 - تصنيف الشكاوى وفقاً لإحدى الفئات المذكورة أعلاه في القسم 6 من هذه الملف.
- ينص الهيكل المؤسسي المختار لمشروع "مدن" على إنشاء هوائي إقليمي في مدينة كيفه لمراقبة تنفيذ أنشطة المشروع. هذا الهوائي الذي يمثل الخلية المركزية للمشروع مفوض بأن يتلقى ويسجل الشكاوى، وسيقوم بتجميعها في قاعدة بيانات الشكاوى.

3. تصنيف ومراجعة مقبولة الشكاوى

سيتم تصنيف الشكاوى الواردة والمسجلة في قاعدة البيانات إلى مجموعتين: الشكاوى الحساسة والشكاوى غير الحساسة:

- تتعلق الشكاوى غير الحساسة بعملية تنفيذ أنشطة المشروع ؛ قد تتعلق بالخيارات والأساليب والنتائج التي تم الحصول عليها وما إلى ذلك.

- وعادة ما تتعلق الشكاوى الحساسة بسوء السلوك الشخصي (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الظلم، وإساءة استخدام السلطة، والتمييز، وعدم الامتثال للشروط البيئية والاجتماعية، والعنف الاجتماعي، والاعتداء النوعي، والتحرش النوعي، وما إلى ذلك).

مبدئيًا، فإن جميع الشكاوى الخاصة بالعنف النوعي مقبولة. بينما يكون تحديد وتحليل مقبولية الشكاوى الأخرى المتعلقة بالمشروع تخضع لتصنيف الخلية المركزية لمشروع مدن، والتي يمكن أن تضم خبرات خارجية. في الواقع، ستحدد الخلية المركزية لمشروع مدن أو مثله ما إذا كانت الشكاوى، بعد التحليل الأولي المنسق مع المستوى اللامركزي، غير مقبولة أو غير صالحة. إذا لزم الأمر، سيتم رفضها وسيتم إبلاغ المشتكي كتابيًا بأسباب هذا القرار. إذا تم اعتبار الشكاوى مقبولة وكانت هناك معلومات كافية لتنفيذ الحل على الفور فسيتم اعتمادها. إذا لم تكن المعلومات كافية، فستقوم الخلية المركزية لمشروع مدن بالتشاور مع المستوى اللامركزي بتقييم الحاجة إلى معلومات إضافية لمعالجة الشكاوى.

على أي حال، ستتابع الخلية المركزية لمشروع مدن جميع الشكاوى. إذا كان هناك حل داخلي، فسيتم تقديم رد كتابي مفصل يشرح العملية التي تمت لحل المشكلة أو التحقيق فيها. سيتحقق منسق الخلية المركزية لمشروع مدن من صحة جميع الردود الرسمية على المشتكين ويوقعها قبل إرسالها. إذا تم طلب إجراء تحقيق، فقد يستغرق الحل الكامل للشكاوى مزيدًا من الوقت. لذلك، يجب إبلاغ مقدم الشكاوى كتابيًا أو برسالة نصية قصيرة أو بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني في غضون 10 أيام في حالة شكواه.

4. التقييم والتحقيق

خلال هذه المرحلة، سيتم تنفيذ أعمال التقييم من قبل لجنة التحقيق التي سيتم تشكيلها من قبل الخلية المركزية لمشروع مدن في كل منطقة من مناطق التدخل. ستشمل هذه اللجنة على الأقل:

- المسؤولون عن حماية مشروع مدن؛
- الشخص المسؤول عن المستوى اللامركزي المعني؛
- شخص أو أكثر من أصحاب الخبرات الضرورية للتحقيق في الشكاوى.

الغرض من هذا التحقيق هو توفير معلومات مفصلة لحل المشاكل بما يرضي المشتكين. لذلك، سيتناول التحقيق العناصر التالية: تحديد الأطراف المعنية، توضيح الشكاوى والآثار الناتجة عنها، الحصول على معلومات دقيقة لتحديد المسؤولية (جمع الأدلة، والمناقشة مع الشهود في حالة حدوث ذلك، وما إلى ذلك)، النقاش مع الذين تسببوا في ما أدى إلى الشكاوى، وتحديد مجموعة الحلول الممكنة. من الناحية المثالية، يجب أن تتم عملية التحقيق في غضون 15 يومًا.

5. التسوية المشتركة

عندما تنتهي لجنة التحقيق من جمع المعلومات التفصيلية وإعداد تقريرها، سيتم استدعاء المشتكي لإجراء مقابلة. قد تؤدي هذه المقابلة التي تم إجراؤها بين صاحب الشكوى وأعضاء لجنة التحقيق ومنسق مشروع الخلية المركزية لمشروع مدن أو ممثله، إلى حل، عند قبوله من المشتكي يتم إنهاء الشكوى. وللقيام بذلك، فإن أمام مشروع مدن 10 أيام لتنفيذ الحل الذي تم الاتفاق عليه مع مقدم الشكوى. إذا لم يتم قبول الحل من قبل المشتكي، فستقوم الخلية المركزية لمشروع مدن بتفعيل إجراءات الوساطة الخارجية في غضون 10 أيام. للتذكير، يتم التعامل مع جميع الشكاوى مهما كانت طبيعتها (العنف الاجتماعي، الاعتداء النوعي، البيئة، إعادة التوطين، وما إلى ذلك) من خلال اللجان المذكورة أدناه. ستم إجراءات الوساطة الخارجية بشكل أساسي على المستويات الأربعة التالية:

- المستوى المحلي (المدينة): الإطار العام للشكوى، الناتج عن اللجنة الاستشارية للمواطنين برئاسة العمدة؛
- مستوى المقاطعة برئاسة الحاكم؛
- المستوى الجهوي (الولاية) برئاسة الوالي؛
- المستوى المركزي برئاسة الخلية المركزية للمشروع.

- المستوى الأول: لم يتم الإطار العام للشكوى بتسوية النزاع، ولم يقدم حلاً مرضياً لمقدم الشكوى، ولم تحل المشكلة؛
- المستوى الثاني: يتم رفع القضية إلى هيئة المشروع التي تقدم خدمات الوساطة الخاصة بها عندما يكون المستخدمون غير راضين عن الحل الذي يقترحه الإطار العام للشكوى؛ هيئة المشروع تحل النزاع أم لا؛
- المستوى الثالث: اللجنة التوجيهية لمشروع مدن؛
- المستوى الرابع: بناءً على طلب هيئة المشروع أو مقدم الشكوى، يتسلم الوسيط الملف (مظلمة، شكوى، نزاع أو خلاف).

لذلك فإن التقارب العام سيشمل الهيئات التالية: المدينة، المشروع، الوسيط.

- **المدينة:** إما لجنة استشارية مجتمعية تم إنشاؤها بموجب مرسوم بلدي أو لجنة لإدارة الشكاوى (الإطار العام للشكوى) أو لجنة للشؤون الاجتماعية تستقبل الشكاوى والمطالبات والتظلمات، وتواصل التحقيق حتى نهايته (حل معتمد أو استئناف محتمل).

تتكون هذه الهيئة من 2 إلى 4 مستشارين بلديين، وممثلي الخدمات الفنية اللامركزية وأعضاء المجتمع المدني المحلي، و مبرز 1، وقائد رأي 1، وإمام... إلخ. (انظر الجدول 2 أدناه).

• **المشروع:** سَتُنشِئُ وحدةً تنسيق المشروع هيئةً لإدارة الشكاوى تتكون من مدير بناء القدرات والمستشار البيئي والاجتماعي ومدير المشتريات وممثل المجتمع المدني.

• **الوسيط:** وسيط الجمهورية مؤسسة دستورية. يمكن لكل مواطن موريتاني يعتبر نفسه متضرراً من إجراء للإدارة أن يتقدم إليه بتظلم؛ سيتم الاتصال بوسيط الجمهورية عندما لا تتوصل وحدة آلية إدارة الشكاوى للمشروع إلى حل مقبول للطرفين.

على مستوى المدينة، يجب أن تُنشِئَ لجنة إدارة النزاعات البلدية وظيفَةً جديدة يعهد بها إلى وكيل محلي، يكون نقطة اتصال محورية تدعم الإطار العام للشكاوى ويعمل كمحرر لبياناتها خلال اجتماعاتها (انظر الملحق المنسق المسؤول عن الشكاوى).

يجب أن يكون مسؤول الشكاوى مسؤولاً رفيع المستوى، وفي حالة ما لم يكن لدى البلدية مسؤول، يجب أن يكون المعني شخصاً كفؤاً لديه معرفة جيدة بسير عمل البلدية. سيكون قادراً على الاعتماد على الدعم القوي والملتزم من الإدارة والمجلس البلدي؛ يمكن توسيع مهام ومسؤوليات نقطة الاتصال المسؤولة عن الشكاوى إلى الإدارة البيئية والاجتماعية. فسيتم دمج إدارة الشكاوى في أنشطة مشروع مدن، وهي جزء من صلاحيات ومهام ومسؤوليات فريق المشروع. تتكون وحدة المشروع المسؤولة عن إدارة الآلية من مدير بناء القدرات والمدير الإداري والمالي ومستشار بيئي واجتماعي وعضو في المجتمع المدني.

في نهاية هذه العملية الداخلية، لا يكون الإجراء مغلقاً تماماً، حيث يتمتع صاحب الشكاوى بحرية الذهاب إلى المحكمة في أسوأ الحالات، وهذا ما يجب تجنبه ويشكل سبب وجود آلية إدارة الشكاوى كما هو مبين أعلاه.

علاوة على ذلك، لا ينبغي استبعاد احتمال وجود معارضة قوية للمشروع أو مشاريعه الفرعية عندما يتظلم مواطن أو منظمات المجتمع المدني لدى خدمة المظالم في البنك الدولي.

توفر خدمة حل الشكاوى بالبنك الدولي طريقة يسهل الوصول إليها للأفراد والمجموعات لتقديم الشكاوى مباشرة إلى المؤسسة عندما يعتقدون أن المشروع الممول من قبله قد سبب لهم أضراراً أو ألحق بهم الأذى.

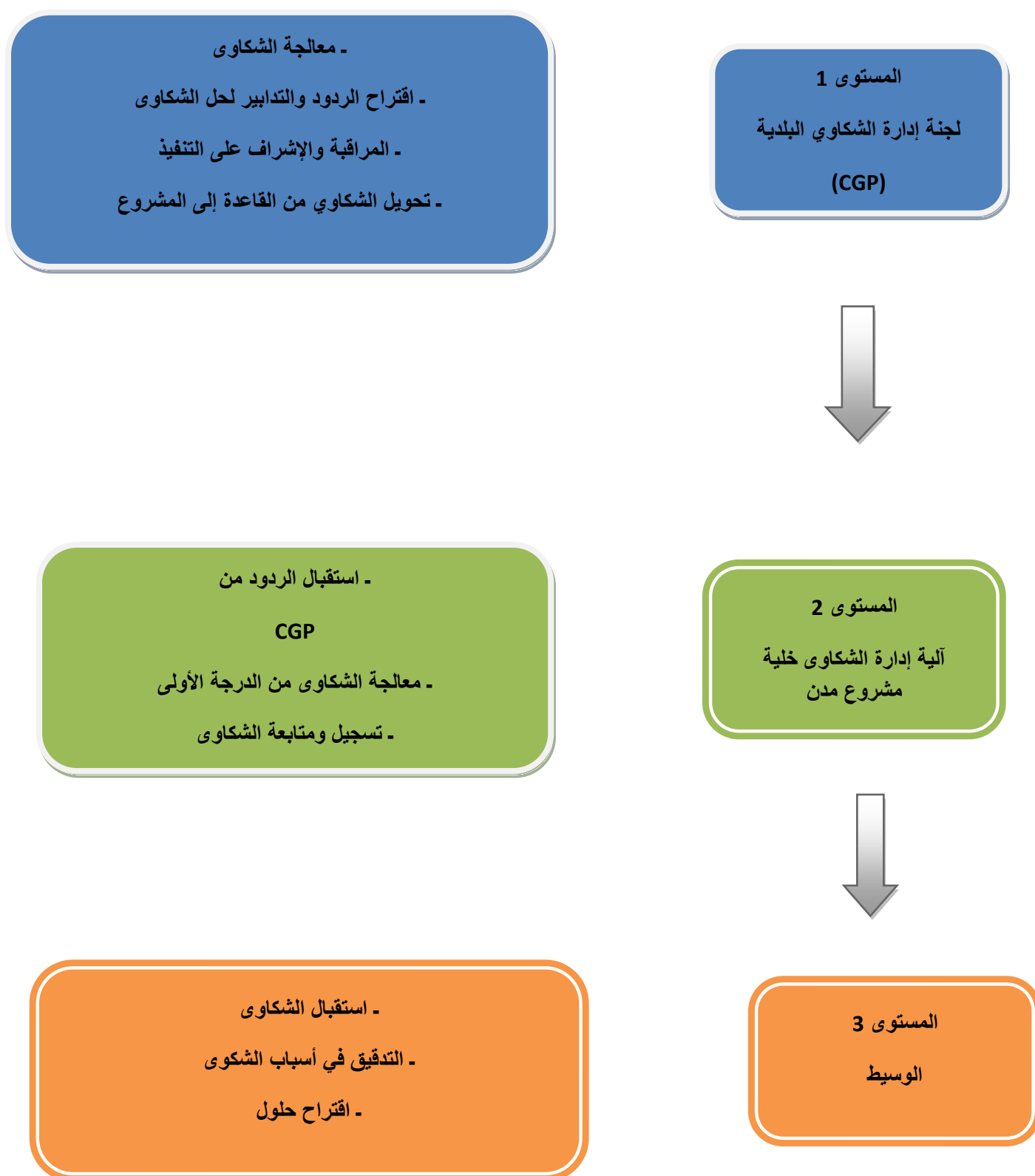
لا توجد علاقة تسلسلية بين خدمة حل الشكاوى بالبنك الدولي والجهات الفاعلة في مشروع مدن؛ تتلقى خدمة حل الشكاوى بالبنك الدولي أي شكوى بمجرد قبول الضرر لأنه نتج عن مشروع يموله البنك (انظر موقع SRG للبنك الدولي).

الجدول 2: الجهات الفاعلة في آلية إدارة الشكاوى:

الجهات الفاعلة	الأعضاء	الدور
لجنة إدارة الشكاوى المجتمعية (الإطار العام للشكاوى)	- أحد نواب العمدة - مستشاران بلديان - مبرز	- معالجة المشاكل - اقتراح الحلول والتدابير لحل الشكاوى

الجهات الفاعلة	الأعضاء	الدور
	- عضو من المجتمع المدني - عضو من هيئة العلماء	- المراقبة والإشراف على التنفيذ - تحويل الشكاوي من القاعدة إلى مشروع مدن
خلية آلية إدارة الشكاوي لمشروع مدن	- مسؤول دعم القدرات - المدير الإداري والمالي - مستشار بيئي واجتماعي - عضو من المجتمع المدني	- استقبال الردود من الإطار العام للشكاري - معالجة الشكاوي من الدرجة الأولى - تسجيل ومتابعة الشكاوي
الوسيط		- استقبال الشكاوي - التدقيق في أسباب الشكاوي - اقتراح حلول
خدمة حل الشكاوي بالبنك الدولي	- فريق خبراء	- استقبال الشكاوي - التدقيق في أسباب الشكاوي - اقتراح حلول

رسم تخطيطي لعملية إدارة الشكاوى



6. تنفيذ ومتابعة التدابير المتفق عليها

خلال هذه المرحلة سيتم تنفيذ الحل و/أو التدابير ومراقبتها. سيتحمل مشروع مدن جميع التكاليف المالية للإجراءات المطلوبة. سيكون أخصائيو الحماية البيئية والاجتماعية في مشروع مدن مسؤولين عن ضمان التنفيذ السليم ومراقبة الحل (الحلول) المقترحة وسيقدمون تقريرًا عن التقدم المحرز في آلية إدارة الشكاوى. وسيضمنون تنفيذ التدابير المتفق عليها ضمن الفترات الزمنية المحددة.

7. إغلاق ملف الشكاوى والتوثيق

بمجرد قبول الحل وتنفيذه بنجاح، يتم إغلاق الشكاوى وتسجيل التفاصيل في ورقة الإغلاق. ومع ذلك، قد يكون من الضروري أن يطلب من مقدم الشكاوى تقديم ملاحظات حول مستوى رضاه عن عملية معالجة الشكاوى والنتائج. إذا لم يتم التوصل إلى حل على الرغم من تدخل كل من اللجنتين، وفي حالة قام المشتكي ببدء الإجراءات القانونية الخارجية، يتم إغلاق الشكاوى أيضًا. سيتم تقييم عملية حل الشكاوى بالكامل ونتائجها من قبل خبير مستقل يتم تعيينه من الخلية المركزية للمشروع. إلى جانب قاعدة بيانات الشكاوى، سيضع منسق مشروع مدن نظام توثيق مادي وإلكتروني لتقديم الشكاوى. سيكون مسؤول الشكاوى مسؤولاً عن حفظ ملفات الشكاوى (نموذج الشكاوى، وصل الاستلام، تقارير التحقيق، اتفاقية حل الشكاوى، الشكاوى التي لم يتم حلها، تقرير تقييم حل الشكاوى ... إلخ).

8. متابعة الشكاوى والإبلاغ عنها

ستصدر الخلية المركزية لمشروع مدن إحصاءات شهرية للشكاوى على النحو التالي:

- عدد الشكاوى التي ينظر فيها خلال الشهر؛
- عدد الشكاوى المعلقة عند نهاية الشهر ومقارنتها بالشهر الماضي؛
- عدد جلسات الوساطة التي عقدتها كل من هيئات التسوية الودية؛
- عدد الاقتراحات والتوصيات التي تلقتها الخلية المركزية للمشروع بمساعدة مختلف الآليات؛
- تصنيف الشكاوى (حسب الفئات المذكورة أعلاه).

9 . خطة نشر آلية إدارة الشكاوى ودعم قدرات الجهات المسؤولة عن آلية إدارة الشكاوى
هذه الخطة لها 3 أهداف:

- إنشاء فريق عمل ووكلاء مكلفين بآلية إدارة الشكاوى؛
- نشر وتوعية السكان من أجل تقبل أفضل لآلية إدارة الشكاوى؛
- تكوين الفاعلين.

مستوى المشروع

✓ دعم RRC بوكيل مسؤول عن معالجة الشكاوى أو توسيع وظيفة الوكيل البيئي والاجتماعي.

مستوى البلديات/المدن

✓ تعيين مسؤول تنسيق لإدارة الشكاوى له معرفة جيدة بشؤون البلدية؛

✓ نشر الآلية.

سيتم نشر آلية إدارة الشكاوى المعتمدة على الموقع الإلكتروني لمشروع مدن وفي مباني البلديات التي يقع فيها المشروع.

يستهدف نشر الآلية بشكل أساسي المستفيدين النهائيين.

الإعلام والوعي العام عنصر هام في تعزيز الحكم الرشيد ومكافحة الفساد.

ستتم إتاحة فرصة استخدام الإذاعات المحلية لأي شخص يرغب في الإبلاغ عن أي انحراف يلاحظه.

الجدول 3: خطة نشر آلية إدارة الشكاوى ودعم قدرات الفاعلين المسؤولين عام 2020

الهدف :	الجدول الزمني (مؤقت)	المسؤول أو المسؤولون	التكلفة المتوقعة (بالأوقية جديدة)
أنشطة:			
إنشاء الفريق والوكلاء المكلفين بآلية إدارة الشكاوى	يناير - فبراير 2020	الخلية المركزية للمشروع، اللجنة الداخلية PM	900.000
الهدف 2: نشر وتوعية السكان من أجل ملكية أفضل لآلية			

الهدف :	الجدول الزمني (مؤقت)	المسؤول أو المسؤولون	التكلفة المتوقعة (بالأوقية جديدة)
إنشاء الفريق والوكلاء المكلفين بآلية إدارة الشكاوى			
إدارة الشكاوى			
أنشطة:			
توعية البلديات/المدن لتعيين نقاط اتصال مسؤولة عن نشر آلية إدارة الشكاوى على مستوى السكان	مارس 2020	البلديات/المدن/المناطق	دون تكاليف
نشر آلية إدارة الشكاوى على الموقع الإلكتروني لمشروع مدن	من إنشاء الموقع	الخلية المركزية للمشروع ومسؤول موقع المشروع	دون تكاليف
الترجمة إلى العربية وطباعة آلية إدارة الشكاوى	منذ بداية المشروع	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
إنتاج سمعيات بصرية (ملصقات، إعلانات من خلال الإذاعة المحلية... إلخ)	منذ بداية المشروع		700.000
ورش عمل/حملات توعية حول آلية إدارة الشكاوى في المناطق والمدن المستهدفة من مشروع مدن	منذ بداية المشروع	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	1000.000
الهدف 3: تدريب الفاعلين في برنامج آلية إدارة الشكاوى			
أنشطة: تنظيم دورات تدريبية لفائدة الجهات الفاعلين المعنيين بآلية إدارة الشكاوى حول مواضيع تتعلق بإيداع الشكاوى، وإدارة الشكاوى ومعالجتها، والأدوار والمسؤوليات في تنفيذ آلية إدارة الشكاوى... إلخ			

الهدف :	الجدول الزمني (مؤقت)	المسؤول أو المسؤولون	التكلفة المتوقعة (بالأوقية جديدة)
إنشاء الفريق والوكلاء المكلفين بآلية إدارة الشكاوى			
تدريب فريق الخلية المركزية للمشروع على آلية إدارة الشكاوى وتنفيذه	فبراير 2020	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
تدريب مسؤولي إدارة المراقبة البيئية على آلية إدارة الشكاوى ومراقبة تنفيذها	إبريل 2020	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
تدريب مسؤولي الاتصال والمنتخبين (أعضاء المجالس البلدية والجهوية) على معالجة الشكاوى	يونيو 2020	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
تدريب STD على آلية إدارة الشكاوى و حل الشكاوى المتعلقة بالأراضي	أغسطس 2020	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
تدريب المنظمات غير الحكومية المحلية على آلية إدارة الشكاوى	نوفمبر 2020	الخلية المركزية للمشروع ومقدمو الخدمات	200.000
المجموع			3.800.000

تم تقدير هذه التكاليف على أساس تكاليف الدورات التدريبية التي نفذتها بعض المشاريع التنموية.

9. الملحق

الملحق 1: تحليل النظام الإداري والتقليدي لإدارة الشكاوى على مستوى البلديات / المدن المستهدفة بمشروع مدن

فقد قدّم مشروع البرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب دعماً لإنشاء لجنة لإدارة الشكاوى والنزاعات في كل بلدية، وفقاً لتوجيهات الحماية البيئية والاجتماعية في هذا المجال. هذه اللجنة مسؤولة عن توجيه وتنفيذ آلية إدارة الشكاوى (آلية إدارة الشكاوى). قامت الخلية المركزية للبرنامج الوطني المتكامل لدعم اللامركزية والتنمية المحلية وتشغيل الشباب بتوعية البلديات بشكل كبير من خلال حشد فرق متنقلة من أجل التأسيس الفوري للجان إدارة الشكاوى البلدية على مستوى البلديات المستفيدة من البرنامج.

تم إنشاء هذه اللجان بدعم من الفرق المتنقلة في إبريل 2018 مرسوم من رؤساء البلديات. على سبيل المثال، في منطقة المشروع D، أنشأت بلديات كويني وتنبذغة أداة الإدارة البيئية والاجتماعية هذه وهيئتها التوجيهية من أجل تحقيق أقصى قدر من الشفافية والساح للجمهور بشكل عام و سكان البلديات الشريكة باللجوء إلى الطرق القانونية للتعامل مع الشكاوى وحلها؛ كما تم تنظيم دورات تدريب لصالح اللجنة لتمكينها من القيام بدورها. على المستوى الإداري، يتم إنشاء لجان إقليمية ومحلية للأراضي، برئاسة السلطات الإدارية (الوالي والحاكم) وتضم المنتخبين (العمد) وفاعلين آخرين معينين بالأرض.

وبالفعل، فإن نظام امتلاك العقار في موريتانيا أسسه دستور عام 1991 الذي ينص على حق الملكية. وقد تم إدخال إصلاح بالمرسوم رقم 83.127 ثم المرسوم رقم 83.009 الصادر 19 يناير 1984. كان هذا النص موضوع مرسوم تنفيذي رقم 089 - 2000 بتاريخ 17 يوليو 2000 يلغي ويستبدل المرسوم رقم 90.020 الصادر في 31 يناير 1990 بتنفيذ الأمر 83.127 بتاريخ 5 يونيو 1983 بشأن إعادة تنظيم الأراضي والعقارات. ينص هذا المرسوم، من بين أمور أخرى، على: أماكن المعيشة ومحميات الأراضي؛ إضفاء الطابع الفردي على الحقوق الجماعية للأراضي؛ امتيازات الأراضي الريفية؛ إدارة المنازعات على الأراضي... إلخ. وقد تم وضع الإطار المؤسسي لإعادة التوطين (الذي يمكن أن يولد شكاوى أو نزاعات) على مستويات مختلفة ويتضمن عدة مفوضيات ولجان: على المستوى الوطني:

- لجنة وزارية لشؤون الأراضي؛
- لجنة فنية لمتابعة شؤون الأراضي؛
- هيئة وطنية للوقاية والتحكيم في منازعات الأراضي الجماعية؛
- لجنة وطنية لدراسة طلبات الامتيازات الريفية؛

على المستوى الجهوي (الولاية: الجهة):

- لجنة الأراضي الإقليمية للتحكيم في منازعات الأراضي الجماعية برئاسة الوالي وتضم ممثلين عن تخطيط المدن، والبيئة، وشؤون الأراضي، ومنظمات الفلاحين...إلخ.

على المستوى المحلي (المقاطعة: الدائرة):

فيما يتعلق بإعادة التوطين على المستوى المحلي والإقليمي ، يتم تشكيل لجان التقييم:

- لجنة الأراضي المحلية للتحكيم في المنازعات الجماعية على الأراضي برئاسة الحاكم وتضم ممثلين عن تخطيط المدن، والبيئة، وشؤون الأراضي، ومنظمات الفلاحين...إلخ. وقد تم توسيع هذه اللجنة المسؤولة عن تقييم التعويضات، لتشمل ممثلي اللجان الاستشارية البلدية (اللجنة الاستشارية للمواطنين) والسكان المتضررين من المشروع.

- تتمتع المؤسسات المسؤولة عن إعادة التوطين في موريتانيا ببعض الخبرة في القيام بعمليات إعادة التوطين أو المشاركة فيها وتقييم التكلفة والتعويضات للأشخاص المتضررين من خلال بعض المشاريع مثل برنامج التنمية الحضرية السابق.

- هذا بعض المؤسسات على دراية بمبادئ وإجراءات PO 4.12 (المعيار البيئي والاجتماعي رقم 5 من الإطار البيئي والاجتماعي الجديد للبنك الدولي).

- مع ذلك، فإن الترقية ضرورية في إطار مشروع مدن لتحسين التدخلات، لا سيما فيما يتعلق بإتقان المفاهيم والمبادئ الواردة في المعيار البيئي والاجتماعي رقم 5 للبنك الدولي (العملية؛ معلومات PAP؛ إدراج PAP في اللجان المختلفة؛ تقييم الأصول وطرق التعويض؛ طرق تنفيذ أنشطة إعادة التوطين ومراقبتها...إلخ).

مشروع مدن

في مدينة روصو، هناك العديد من النزاعات التي لا تظهر لأنه يتم التعامل معها بين الوالي والحاكم ومندوب البيئة الإقليمي والأطراف المتضررة؛ إنها احتجاجات يتم التكتم عليها منذ البداية ولا تحل محل الشكاوى. يتم استخدام الآلية الإدارية من قبل السكان.

وقد تم بمرسوم صادر من العمدة إنشاء لجنة استشارية بلدية قامت حتى الآن بجرد احتياجات السكان ووضعت قائمة بالأنشطة التي أدرجها المجلس البلدي في خطته للتنمية البلدية.

الصورة 1: التشاور الذي عقد في غرفة الاجتماعات بقاعة البلدية في روصو



أكتوبر 2019

في مدينة كيفة، شكلت البلدية لجنة إدارة الشكاوى البلدية التي كان عليها التعامل بشكل ودي مع النزاع بين البلدية ومجموعة الجزائريين. وبالمثل، فقد تمت تسوية اتفاقيات عقارية على هذا المستوى. كما توجد لجنة استشارية بلدية. هناك نزاع معلق بين العمدة وإحدى شركات الهاتف التي تقوم بأعمال في المدينة متجاهلة البلدية تمامًا. وتم التقدم في التفكير في جعل الجمعية الجهوية للعمد هيئة موثوقة بها في حل النزاعات.

الصور 2: جلسة استشارية في غرفة الاجتماعات ببلدية كيفة



أكتوبر 2019

في مدينة العيون، تنظر لجنة الشؤون الاجتماعية في أغلب الأحيان في الشكاوى والنزاعات بين التجار الذين يقيمون مقاصف في سوق المدينة والنزاعات العقارية؛ هناك لجنة لتسيير النزاعات يتم تجديدها بمناسبة تنصيب المجلس البلدي الجديد. بالإضافة إلى ذلك، يجري تشكيل لجنة استشارية بلدية بموجب مرسوم بلدي. يعتبر العمدة ضابط شرطة قضائية، وبالتالي تنشأ العديد من الخلافات في مكتبه.

الصورة 3: جلسة استشارية في قاعة الاجتماعات ببلدية العيون



أكتوبر 2019

ينقسم النظام الإداري لإدارة الشكاوى بين العديد من متخذي القرار. تتدخل السلطة التقليدية مثل العلماء في كثير من الأحيان في الشؤون الأسرية أو الشؤون الخاصة، وبالتالي فإن أحكام الشريعة الإسلامية هي التي تنطبق على القضايا المدنية.

وبالتأكيد توجد ممارسات جيدة لتقديم حلول للشكاوى والمطالبات والتظلمات لجميع أنواع السكان، لكن أنظمة إدارة الشكاوى في البلديات غير منسقة بشكل صحيح وتعاني من نقص في المراقبة والتقييم. يدعم مشروع "مدن" إنشاء آلية إدارة الشكاوى المتعلقة بالعمل البلدي، وهو مطلب مرتبط بالإدارة البيئية والاجتماعية للاستثمارات التي يمولها البنك الدولي.

1. آلية إدارة شكاوى المشاريع المناسبة ثقافيا

يوفر مشروع مدن للأشخاص المتضررين آلية مناسبة ثقافياً لإدارة الشكاوى للاستجابة بسرعة لمخاوفهم من خلال عملية شفافة وسهلة تسمح للأطراف المعنية بالتعامل بلغة يفهمونها، دون خوف، وتعمل بشكل مستقل وموضوعي. تعتمد آلية الشكاوى أنظمة الشكاوى الحالية، عند تصميمها وتطبيقها بشكل صحيح، تستجيب للشكاوى بسرعة ويسهل وصول المتضررين إليها بما في ذلك عمال المشروع. يمكن استكمال آليات إدارة الشكاوى الحالية إذا لزم الأمر بآليات محددة للمشروع. غالباً ما يلجأ السكان أيضاً إلى سلطة الوالي أو الحاكم أو المندوبية البيئية الإقليمية اعتماداً على جدية وأهمية النزاعات، ولا يتوجهون بانتظام إلى الشرطة أو الدرك في الأمور المتعلقة بالملكيات أو الوصول إلى الموارد الطبيعية. الذهاب إلى المحكمة خيار نادر جداً لأنه يخشى منه. نظام الخدمة القريبة هي الأفضل بالنسبة لهم. لا تمنع آلية إدارة الشكاوىولوج إلى وسائل أخرى للانتصاف القضائي أو الإداري التي ينص عليها القانون أو إجراءات التقاضي القائمة، وليست بديلاً لآليات إدارة الشكاوى المنشأة من خلال الاتفاقيات الجماعية. مسار التعليمات خال من التلاعب والتدخل والإكراه والتمييز والتخويف طوال فترة المشروع؛ ويتم تسجيله ونشره بواسطة مشروع مدن.

تستجيب آلية الشكاوى للمخاوف التي أثارها الأطراف المتأثرة من المشروع بطريقة سريعة وفعالة وشفافة وتحترم الثقافة المحلية ويسهل الوصول إليها من جميع المشتكين، دون أي تكلفة أو تعويض. لا تمنع هذه الآلية والعملية أو الإجراءات الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية أو الإدارية. يقوم مشروع مدن بإبلاغ الأطراف المتضررة من المشروع بعملية إدارة الشكاوى في إطار تعبئة السكان، وسوف ينشر قائمة بالردود على جميع الشكاوى الواردة.

يعتبر التعامل مع الشكاوى مسألة تقديرية، يحترم الثقافة المحلية؛ إنه إجراء موضوعي وحساس ويستجيب لاحتياجات ومخاوف الأطراف المتضررة من المشروع.

هذه الآلية لا تستبعد إيداع وتدقيق الشكاوى المجهولة المصدر.

الشفافية في إجراءات تدقيق الشكاوى وهيكله الحكامة واتخاذ القرار تعني أن التعامل مع أي شكاوى يجب أن يحترم قيماً مثل الإنصاف والموضوعية والبساطة وإمكانية الوصول والكفاءة والسرعة والتناسب والمشاركة والاندماج الاجتماعي.

الملحق 2: نموذج الشكوى

التاريخ:

الولاية: المقاطعة: الحلي:

رقم الملف:

الشكوى

إسم المشتكي:

العنوان:

الحلي:

طبيعة الأصول المتضررة:

تفاصيل الشكاية:

.....

.....

.....

حرر في: بتاريخ:

توقيع المشتكي

ملاحظات الإطار العام للشكوى:

.....

.....

.....

حرر في: بتاريخ:

(توقيع العمدة)

رد المشتكي:

.....

.....
.....
حرر في: بتاريخ:

توقيع المشتكي

الحل:

.....
.....
.....
حرر في: بتاريخ:

(توقيع العمدة)

(توقيع المشتكي)

الملحق 3: أنموذج الاتفاق

رقم الملف:	
إسم المشتكي	
موضوع الشكاية	
الهيئة التي ساعدت في الحل	
تفاصيل حول الحل المتفق عليه	
تاريخ الحل	
الإطار الزمني لتنفيذ الحل	
مستندات توثيق (تقرير، عقد، اتفاقية، محضر... إلخ)	
توقيع منسق مشروع مدن	
توقيع المشتكي	

الملحق 4: الصيغ المرجعية لنقطة الاتصال المجتمعية المسؤولة عن الشكاوى

الاختصاصات

- تسهيل رفع الشكاوى والمطالبات بشأن الإجراءات المجتمعية خلال مراحل التصميم والأعمال واستغلال وتوظيف الاستثمارات البلدية.
- إتاحة نموذج الشكاوى على نطاق واسع أثناء اجتماعات الحي، ومكتب العلاقات مع المواطنين (إذا كان في البلدية)، في مباني البلدية، من خلال الجمعيات، عبر الإنترنت، ومكاتب المراكز الإدارية التابعة للبلدية... إلخ. (راجع النموذج أدناه).
- سيتم، عند الحاجة، دعم المطالبين في تسجيل الشكاوى بالنموذج.
- التأكد من أن الفئات الضعيفة يمكنها الوصول التام إلى نظام الشكاوى في جميع المراحل (إرسال نموذج الشكاوى، وطريقة الاستلام، وإذا لزم الأمر؛ المساعدة في ملء النموذج) حتى يتم تلقي شكاوهم ومعالجتها بشكل صحيح.
- الأخذ بعين الاعتبار جميع الشكاوى المتعلقة بالإجراءات البلدية التي لا يعبر عنها بنموذج الشكاوى، وبالتالي عدم احتساب جميع أنماط التفاعل الأخرى القائمة بين المواطنين والبلدية (رسالة، متحدث خلال الاجتماع التمهيدي للمجلس البلدي، وسائل الإعلام، رسالة على شبكات التواصل الاجتماعي، رسالة في صندوق الشكاوى، استجواب مباشر للأمين العام، استجواب لمسير المركز الإداري، رسالة نصية... إلخ). وإذا لزم الأمر، يتم توجيه المطالبين إلى نموذج الشكاوى أو مساعدتهم في ملئه.
- في حال حدوث مشكلة طارئة، يتم إبلاغ رئيس البلدية والأمين العام بأسرع وقت ممكن.
- تسليم وصل باستلام الشكاوى وإبلاغ المدعي بالأوقات المقررة للرد.
- إدراج الشكاوى في سجل الشكاوى (انظر نموذج تسجيل الشكاوى أدناه).
- إذا تجاوزت الشكاوى حدود مسؤولية البلدية، يبلغ بها مقدم الشكاوى ويوجه إلى السلطة المعنية بشكواه، وإذا أمكن تتم إحالة الشكاوى إليها.
- إبلاغ الأمين العام بمتابعة معالجة الشكاوى والاستفسار عن التقدم المحرز في حلها مع الخدمات الفنية/الإدارية المعنية ضمن المواعيد التنظيمية.
- إبلاغ رئيس البلدية والأمين العام بانتظام بشأن متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة وفي عملية حلها، ويفضل أن يتم ذلك بشكل شهري خلال اجتماع المكتب البلدي.
- الاتصال وتقديم الملاحظات للمعنيين بالشكاوى المقدمة.
- إعداد جدول للتعامل مع الشكاوى كل ثلاثة أشهر.
- تضمين ملخص للشكاوى حول المشاريع الممولة من مشروع مدن.

الملحق 5: مرسوم بتشكيل لجنة لإدارة النزاعات في بلدية كيفة

République Islamique de Mauritanie
Honneur - Fraternité - Justice
Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation
Wilaya de l'Assaba
Moughataa de Kiffa
Commune de Kiffa

بسم الله الرحمن الرحيم



الجمهورية الإسلامية الموريتانية
شرف - إخاء - عدالة
وزارة الداخلية واللامركزية
ولاية لعصا
مقاطعة كيفة
بلدية كيفة

ARRETE N° 001/CK/2019 du 02/01/2019
(Portant désignation d'un comité communal de gestion des conflits)

Le Maire

Vu la constitution modifiée en date du 20/07/1991 et ses modifications en 2006 et 2007 ;
Vu le décret 86.154 en date du 20/10/1986 portant création et dénomination de la commune de Kiffa ;
Vu l'Ordonnance n° 87.289 du 20 octobre 1987 codifiées, instituant les communes ;
Vu l'article 36 de l'ordonnance 2012.032 du 12/04/2012 modifiant certaines dispositions de l'ordonnance 87.289 du 20/10/1987 relatif au mode de désignation des maires des communes ;
Vu l'impérieuse nécessité d'une gestion saine des conflits dont la commune fait partie ;

Arrête

Article 1 : Est créée au niveau de la commune de Kiffa, un Comité de communal de gestion des conflits.

Article 2 : Les membres de ce comité sont les suivants :

- Ahmed Chbeilou Moussa,	adjoint au Maire,	Président
- Béchir Akka,	conseiller municipal,	Membre
- Moctar Sid'Ahmed Bouceif,	conseiller municipal,	Membre
- Mohamed Dadde,	SG,	Membre, rapporteur
- Ahmed Beibou,	notable,	Membre
- Zeid Messoud,	société civile,	Membre
- Béchir Ismail,	Association Ouléma,	Membre

Article 3 : Ce comité est chargée d'étudier les litiges dont la commune fait partie et, chercher les voies et moyens de les résoudre à l'amiable pour éviter de les porter devant la justice.

Article 4 : Le Secrétaire Général de la commune est chargé, de l'application du présent arrêté qui prendra effet à sa signature et sera communiqué partout où besoin sera.

Ampliations :

Hakem 1
Chrono 1

Jemal Ahmed Taleb Keboud

الملحق 6: مرسوم تعيين لجنة استشارية في كيفة

République Islamique de Mauritanie
Honneur - Fraternité – Justice
Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation
Wilaya de l'Assaba
Moughataa de Kiffa
Commune de Kiffa

بسم الله الرحمن الرحيم



الجمهورية الإسلامية الموريتانية
شرف - إخاء - عدالة
وزارة الداخلية واللامركزية
ولاية لعصا
مقاطعة كيفة
بلدية كيفة

ARRETE N° 005/CK/2019 du 30/04/2019

(Portant désignation des membres du Comité de Concertation Communale)

Le Maire

- Vu la constitution modifiée en date du 20/07/1991 et ses modifications en 2006 et 2007 ;
Vu l'Ordonnance n° 87.289 du 20 octobre 1987 codifiées, instituant les communes ;
Vu l'arrêté n°680/MIDEC du 17 Avril 2011, relatif à l'élaboration des PDC ;
Vu la délibération n°012/CK/2016 du 04 Octobre 2016, portant création du Comité de Concertation Communale (CCC);
Vu les lettres de la Commune adressées au Hakem et aux coordinations de la société civile demandant, désignations des représentants de l'Administration et de la société civile au CCC ;
Vu les lettres des coordinations régionales de la société civile, désignant les membres du collège de la société civile au sein du CCC ;
Vu la lettre du Hakem de Kiffa n° 604 du 18/10/2016, désignant les représentants de l'Administration au sein du CCC,
Vu la Délibération N° : 005/CMK/2019 du 01/04/2019 désignant les représentants du CM au Sein du CCC

Arrête

Article 1 : Est crée au niveau de la commune de Kiffa, un Comité de Concertation Communale pour une durée de cinq (5) ans.

Article 2 : Les membres du CCC sont les suivants :

- 03 Représentants du Conseil Municipal : Ahmed Chbeillou + Saleck Abdelbarka + Asse Elid
- 02 Agents Communaux : Babba Khatri Abderrahmane + Sidi Mohamed Abdallahi Aide
- 03 Représentants de l'Administration: Dr Khattri Isselmou + Abdallahi Med Mahmoud + Mariem Diarra.
- 02 Personnes ressources (Notables) : Dah Wenne + Teyeb Mawdou Gueye
- 10 Représentants de la Société Civile : Zeid Messoud + Tidjani Sylla + Saadna Traoré + Zeinebou Sid ElMoctar + Aminettou Ahmed Cheikh + Zeinebou Ibrahima Ly + Oumelkheiry Mohd Vall Ahmed + Ahmed Mohamed Mahmoud + Slama Mohamed El Abd + Vatimettou Elhoucein

Article 3 : Le CCC est régi par un règlement intérieur qui sera adopté lors de la première session du CCC, conformément aux dispositions de l'arrête 680/MIDEC.

Article 4 : Le Secrétaire Général et le Responsable Technique de la commune sont chargés, de l'application du présent arrêté qui prendra effet à sa signature et sera communiqué partout où besoin sera.

Jemal Ahmed Taleb Keboud



Ampliations :

Hakem 1
Chrono 1

Tél/Fax : 45 63 26 43

الملحق 7: مرسوم تعيين أعضاء الإطار البلدي للتشاور في روصو

2165
RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
ET DE LA DÉCENTRALISATION
WILAYA DU TRARZA
MOUGHATAA DE ROSSO
COMMUNE DE ROSSO
N° _____ CR/16

Honneur – Fraternité – Justice

Rosso, le 18/08/16

31/08/16

ARRÊTÉ N° 032/

**Désignant les membres du Cadre de
Concertation Communal (C.C.C)**

Vu : L'ordonnance N° 87 289 du 20 Octobre 1987, instituant les communes et ses textes modificatifs.

Vu : L'Arrêté N° 0580 du Ministère de l'Intérieur de la Décentralisation en date du 17/Avril/2011

Vu : La délibération du Conseil Municipal autorisant la mise en place d'un Cadre de Concertation Communal.

Vu : La délibération N° 23 /2016 du Conseil Municipal en date du 12 Mai 2016 désignant les 3 élus pour représenter la Commune dans le Cadre de Concertation Communal.

Vu : L'Arrêté N° 30 du 30/08/2016 du Maire désignant les deux membres du service Communal pour le Cadre de Concertation Communal.

Vu : La lettre N° 0035 du Maire de Rosso en date du 21 Juin 2016 désignant les trois membres des services déconcentrés de l'Etat pour le Cadre de Concertation Communal.

Vu : le PV du forum de la société civile en date du 20 février 2016 désignant les 10 membres représentant la Société Civile dans le CCC

Vu : L'Arrêté N° 31 du 30/08/2016 du Maire désignant les 7 personnes ressources pour le Cadre de Concertation Communal

ARRETE

Article 1 : sont nommés membres du Cadre de Concertation Communal.

1. les Elus

- Sidi Mohamed El Hadj Mohamed EL Hadj. Président du CCC
- Boubacar M'Baye Guèye Sarr. Membre
- Sidi Mohamed Abdel Haye. Membre

2. les membres du service communal

- Sakho Mohamed. chef de service communication
- Sidhe Ould Salek. Agent de développement local

3 les membres des services déconcentrés

- L'Inspecteur Départemental de l'Education Nationale
- Le Médecin Chef de la Moughataa
- Le Délégué Régional de l'Habitat

4 les membres du forum de la société civile

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| - Mohamed Ahmédou | AFEDLP |
| - Sidi Mactar Vall | Espoir de Demain |
| - Marième WFE a | AFCE |
| - Daouda Sarr | AMDH |
| - Bouya Ahmed | AMPF |
| - Babacar N'Diouck | UC de DieucK |
| - Baba Ahmed | AMEF |
| - Mohamed Alassane Bz | AMAD |
| - Oumou Kalzoum Camara | ASGM |
| - Sy Abdoul Sidatty dit Socra | ASCJM |

5 les personnes ressources :

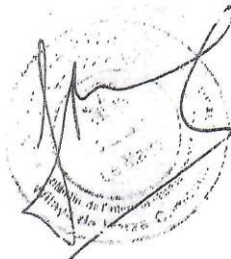
1. Alloune Diop
2. Brahim Ould M'Bareck
3. Abdoul Aziz Wade
4. Hamady Sadio Söh
5. Ahmed Vall El Ide
6. Fary Diop
7. Ba Isma Kalidou

Article 2 : Monsieur le Maire est chargé de l'application du présent arrêté qui sera publié partout où besoin sera.

Sidi Mohamed Alloune Mohamed El Abd

Amélioré :

- Tutelle 1
- Chrono 1



Liste des participants

Date 05-10-19

Lieu AOUN

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact	
Brahim & Abdellah	H	R A F / commune	49611012	
Marion & Mohamed Mahmoud	F	Adj Maire	46947999	
Fatima ben Abdelhak / Abdellah	F	Adj Maire	47969798	
Mohamed ben Essid	H	SC / commune	2241309	
Lghathre oriel	H	CFPF / MPSEF	22069572	
Mohamed chikh el Elay	H	DL / MAR	22601147	
Sidi el Graire	H	DREDD / H.G	44940367	
Nez el Blala	H	Conseller president C.S.H.S	22291208	
Henda Mint Barker	F	Adj	44054339	
Moustapha / Abdi	H	conseillers president d.c.f		
Bouman / Housheha	H	conseillers president C.M	36288014	

1

Liste des participants

Date 04.10.19 Lieu KIFA

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact
Nouddine Khoudon	H	Wali Nougaid	444 81017
Amghane Belcay	V	Delegue DREDD	44940312
Cheikh Baye	V	Delegue Decadary	22001322
Sidi Isid Norkhar	V	Delegue Repard Agni-	223810TP
Sidi Isid Ebhomu	V	chef France DREDD	4444287
Zeid Nersad	V	Representant South America	86442874
Sidi Isid Senak	V	Hymaiguo d'Amme (PD)	2-2139214
DR Jemal Abd Talat Kabrel	V	Jané Kafa	22384077
Moctou Sid'Ahmed Bousseif	V	MAIRE ADJOINT	33219400

Liste des participants

Date 03-10-19

Lieu Rosso

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact	Age
Abdelkhalik Ahmed Abdelazam	H	DRD/DR	47.20.2020	45
Med Limine Khstary	H	CRPSE/MEI	36319251	45
Med a Med Vapp	H	CCC /Commissaire Rosso	22030151	45
M'Balloua El Noctar	F	CC NASEF	44567912	45
Bacou Bamba N'Body	H	Inspecteur EDD/Rosso	44551466	45
Fatimata Nourou Yellou	F	Présidente Aggr. Pardon	46.86.0969	45
Fatimata Boubou Boudou	F	Coopérative UOBB	6476961	45
Paul Nassamba Fall	F	Coopérative Dan Dole	46454656	45
Brakim Sekou Diakite	M	ROSA Réseau des Opérateurs de la Sécurité Alimentaire	47.50.9469	45
Binta Hamedine N'Body	F	Présidente Coopérative Bawata Rosso	47593898	45
El Housssein Baw Khary	H	Journaliste Rosso	36462224	45

الملحق 9: ملخص للأنشطة ذات الأولوية والاستثمارات التي تلبي احتياجات المدن والتي يمكن أن تكون موضوع تمويل من قبل المشروع

الأنشطة / الاستثمارات	المدن			
	العيون	كيفه	روصو	سيليبي
الزراعة	تطوير القطاع الزراعي تطور ومعالجة منتجات الغابات غير الخشبية تطوير القطاع الرعوي (تسمين، تربية الدواجن ومشتقات الحليب)	إنشاء منطقة لتفريغ منتجات البستنة السوقية تطوير مجال التمور تطوير القطاع الرعوي (الإنتاج، التجهيز، التعبئة، الحفظ، التدريب)	منطقة صناعية للتصنيع الزراعي ظلال المجال مركز زراعي دعم التعاونيات النسائية (الإنتاج، التجهيز، التعبئة، الحفظ، التدريب)	
تربية الماشية	وحدة لتقييم الجلود إنشاء عيادة بيطرية تأهيل وتوسيع المسلخ البلادي إنشاء خدمة لنقل اللحوم إلى نقاط البيع تطوير قطاع الجلود تنظيم معرض للماشية تطوير قطاع الحليب	ساحة للماشية مسلخ بلادي موافق للمعايير تزويد المسلخ بوسائل نقل مناسبة (مبرد) لنقل اللحم بين المسلخ ودكاكين الجزارين (إيجار) تطوير قطاع الجلود تنظيم معرض للماشية تطوير قطاع الحليب	إنشاء مسلخ عصري تهيئة المراعي لصغار الممنين إنشاء مركز تدريب وتلقيح صناعي إنشاء أحواض للري	مسلخ الدعم الفني للأنشطة الزراعية الرعوية دعم الأنشطة الزراعية والرعية إنشاء أحواض للري

المدن				الأنشطة / الاستثمارات
سيلياي	روصو	كيفه	العيون	
		إنشاء غرفة تبريد (للحفظ)		الصيد
	رفع الوعي والوقاية الصحية إنشاء مركز صحي تجهيز المستشفى الجهوي تأهيل وتجهيز قسم الولادة تجهيز المراكز الصحية الموجودة مركز لاستقبال أطفال الشوارع والأيتام	إنشاء إقامة سكن بالقرب من المستشفى امتلاك خدمة الحماية المدنية (رجال إطفاء) سيارات إسعاف إعادة تأهيل المراكز الصحية مستوصف	تأهيل المركز الصحي	الصحة
	توسعة وتجهيز مدرستين ثانويتين (المركز و PK7) بناء روضتي أطفال إنشاء ثلاث مدارس ابتدائية بناء 40 فصلاً دراسياً للتعليم الأساسي إعادة تأهيل 33 فصلاً ابتدائياً	تشغيل الشباب (مركز تدريب مهني للشباب في المعلوماتية وإدارة مشاريع ESS ومشاريع (DEL بناء روضة أطفال (حضانة) مكتبة جامعة	تطوير التعليم (نوعاً وكماً) تقديم دورات تدريب للشباب على الوظائف المتعلقة بالجلود، السياحة والمطاعم... إلخ	التعليم
كهرية مناطق التوسعة	كهرية المناطق الريفية التابعة للبلدية	توسعة شبكة الكهرباء	توسعة شبكة الكهرباء	الطاقة

المدن				الأنشطة / الاستثمارات
العيون	كيفه	روصو	سيليبي	
			الإدارة العمومية	
إمداد المدينة بمياه الشرب	تطوير واد لمسيهه توريد (مورد) مياه الشرب لأطراف المدينة تمديد شبكة المياه	تأهيل شبكة المياه PK7-PK24 (AEP) تزويد مدينة تكنت بالماء	تجديد وتوسيع شبكة توزيع المياه إمدادات المياه للمناطق الزراعية الرغوية شبه الحضرية	المياه
نظام متكامل لمعالجة النفايات	إنشاء نظام متكامل لجمع وإدارة النفايات الصلبة إنشاء قنوات لصرف مياه الأمطار إنشاء شبكة لمعالجة مياه الصرف الصحي (خاصة في الأحياء الجديدة)	إنشاء نظام متكامل لإدارة النفايات الصلبة (تطوير مستودعات أولية، بناء مكب نفايات جديد (مركز مكب نفايات)، معدات) بناء شبكة الصرف الصحي السائل / إعادة تأهيل الشبكة الموجودة	صرف مياه الأمطار نظام متكامل لمعالجة النفايات	الصرف الصحي
		بناء محطة طرقية	محطة طرقية	البنى التحتية
تطوير قطاع السياحة (الفنادق والمطاعم).	الفندق البلدي (محطة توقف) في كيفه	محطة توقف للبلدية تنظيم رحلات القوارب لاستكشاف النهر	عرض الفندق أو التزل	السياحة
إنشاء منطقة تفرغ للناقلين	تشيد أجزاء من الطرق (مادة القطران)	تهيئة كورنيش على ضفة النهر إنشاء ممر جانبي شمال المدينة إنشاء طريق رابط بين روصو وبرن	توسيع وتأهيل (مادة القطران) 3 محاور تأهيل (مادة القطران) لمحاور رئيسية وفرعية	النقل / الطرق
تفعيل المحطة الطرقية	إنشاء ممر جانبي للمدينة ربط الأحياء المعزولة (طرق، جسر مشاة، جسور)			

المدن				الأنشطة / الاستثمارات
العيون	كيفة	روصو	سيليبي	
	تهيئة الطرق حول السوق	تشيد طرق داخل المدن افتتاح المناطق الريفية		
إنشاء مركز للحرف اليدوية تطوير وعصرنة صناعة قطع الحجر مصنع تصنيع الشباك السلكية	إنشاء غرفة للصناع التقليديين	تكوين رجال أعمال على إقامة مشاريع لريادة الأعمال مركز تدريب (لحام، صناعة الأغذية الزراعية، تربية الأسماك، زراعة، معالجة، ميكانيكي زراعي، سائق زراعي، معلوماتية، صناعة تقليدية، صباغة... إلخ)	دعم تطوير جمعيات مهني الصناعة التقليدية وريادة الأعمال (السبابة والبناء) دعم ريادة الأعمال (سوق البستنة والسبابة) مركز تدريب معرض للصناعة التقليدية	الصناعة التقليدية TPE/PME
	التدريب على إدارة الموارد الطبيعية والزراعة وتربية الحيوانات	تهيئة الحدائق في الأماكن العامة تعبيد الطرق الرئيسية إعادة تأهيل سدود الحماية من السيول	تهيئة الساحة الرئيسية تهيئة محيط سوق البستنة وحماية المدينة: تجديد السدود الذي تم تنفيذها في إطار PDU والتهيئات الجديدة	البيئة
		مهرجان الماء بناء صالة عرض	مهرجان الثقافات المتعددة لسيليبي	الثقافة

المدن				الأنشطة / الاستثمارات
العيون	كيفه	روصو	سيليبي	
		تأهيل دار الشباب القديمة	دار للشباب أو مكان لقاء للشباب	
الرياضة	بناء ملعب	تأهيل ملعب رمضان في روصو	بناء ملعب	
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		إنشاء فضاء رقمي وهيكلي داعم للشركات الناشئة إنشاء راديو أو تلفزيون في روصو	ولوج الشباب إلى خدمة الإنترنت	
الأسواق / خدمات السوق	تحسين سوق البلدية المركزي الحالي بناء سوق إضافي يضم مكانا للتخزين ومكانا للحفظ (التبريد)	إنشاء أسواق متخصصة (بما في ذلك إعادة تأهيل الأسواق الحالية) الدعم الفني للأنشطة الزراعية الرعوية إنشاء نقاط لبيع السمك	تأهيل وتوسيع سوق المدينة إنشاء سوق متخصص للأسماك واللحوم بالقرب من السوق الرئيسي إنشاء منطقة تخزين مبردة (مرتبطة أو غير مرتبطة بالسوق)	إعادة هيكلة السوق
التنمية الحضرية	دعم التخطيط الحضري دعم البلدية (المعدات، التدريب، المساعدة التقنية)	تأهيل / بناء فندق البلدية إعادة هيكلة أحياء DemeulDeuk وقرية الصيادين إنجاز مخطط للتنمية الحضرية وخطة لجعل المدينة حضرية دعم سعة قاعة المدينة (بما	إعادة هيكلة وسط المدينة و 4 مناطق نائية (شمال شرق) تحديث المخطط العمراني المحلي الذي تم إعداده عام 2013 إعادة التفكير في تخصيص المباني التي تم تشييدها ولم يتم	

المدن				الأنشطة / الاستثمارات
العيون	كيفه	روصو	سيلياي	
		في ذلك المعدات)	استخدامها	
		إنشاء مكان لمراقبة وتحليل البضائع التي تمر عبر روصو (منتجات الأغذية الزراعية)	دعم البلدية	
		إنشاء مكان للحجز البلدي	تحديث المخطط العمراني المحلي الذي تم إعداده عام 2013	
اللامركزية	دعم المجلس الجهوي (معدات، تدريب، مساعدة فنية... إلخ)	بناء قدرات المجلس الجهوي	دعم عمل المجلس الجهوي	
أخرى	الدعم المالي للأنشطة المدرة للدخل	الحصول على التمويل لصغار المنتجين	خلق أنشطة مدرة للدخل	
	تمويل عن طريق قروض للمزارعين / الممنين			

المصدر: تقارير مهام لاحتياجات البنية التحتية، مايو 2019

الملحق 10: محاضر اجتماعات في روصو وكيفه والعيون

كيفه

تقرير اجتماع

في عام ألفين وتسعة عشر، يوم الجمعة 4 أكتوبر الساعة العاشرة صباحاً عقد اجتماع في قاعة الاجتماعات ببلدية كيفه برئاسة عمدة كيفه السيد جمال ولد أحمد طالب.

الحاضرون:

انظر قائمة الحضور

تضمن جدول الأعمال مهمة المستشار المسؤول عن تطوير آلية إدارة الشكاوى لمشروع مدن. قام المستشار في البداية بتقديم المشروع وأوضح أنه لكي يمول البنك الدولي أي مشروع، يجب أن يلتزم بثلاث أدوات، بما في ذلك إنشاء آلية لإدارة الشكاوى. وطالب المشاركين بتذكيره بالآليات المتاحة حالياً والتي يمكن أن يعتمد عليها المشروع أثناء تنفيذه.

أخذ العمدة الكلام وقال إن هناك لجنة على مستوى البلدية مكلفة بتسوية الشكاوى، وقد تدخلت في عدة نزاعات وسوتها دون اللجوء إلى المحاكم.

وطالب المتحدثون الآخرون بدعم قدرات هذه اللجنة وتوسيعها لتشمل منظمات المجتمع المدني والمصالح الفنية للدولة. تحدث أحد المشاركين عن الرابطة الجهوية للعمد كهيئة موثوق بها في حل النزاعات. وبعد انتهاء جدول الأعمال، رفعت الجلسة الساعة الثانية عشرة.

العيون

تقرير اجتماع

في عام ألفين وتسعة عشر، يوم السبت الخامس من أكتوبر الساعة 9:30 صباحاً، عقد اجتماع في مكتب الأمين العام لبلدية العيون برئاسة نائبة عمدة العيون السيدة فطومتا.

الحاضرون:

انظر قائمة الحضور

تضمن جدول الأعمال مهمة المستشار المسؤول عن تطوير آلية إدارة الشكاوى لمشروع مدن. قام المستشار في البداية بتقديم المشروع وأوضح أنه لكي يمول البنك الدولي أي مشروع، يجب أن يلتزم بثلاث أدوات، بما في ذلك إنشاء آلية لإدارة الشكاوى.

وطالب المشاركين بتذكيره بالآليات المتاحة حالياً والتي يمكن أن يعتمد عليها المشروع أثناء تنفيذه. بعد نقاش طويل بين المشاركين، لوحظ أن لجنة الشؤون الاجتماعية بمجلس المدينة كان تلعب دوراً في إدارة الشكاوى بين المواطنين بغض النظر عن طبيعة هذه الشكاوى، وقد تدخلت في عدة نزاعات وسوتها بدون الذهاب إلى المحاكم. بعض المشاركين قالوا إن اللجنة الاستشارية المجتمعية (اللجنة الاستشارية للمواطنين) يمكن أن تلعب دور إدارة الشكاوى إذا طُلب منها القيام بذلك أثناء تنفيذ المشروع. وفي النهاية تعهد أعضاء المجلس البلدي الحاضرون بتشكيل لجنة لإدارة الشكاوى إذا رأى المشروع ضرورة لذلك. وبعد انتهاء جدول الأعمال، رفعت الجلسة الساعة 11h:30.

روصو

تقرير اجتماع

في عام ألفين وتسعة عشر، يوم الخميس الثالث من أكتوبر الساعة العاشرة صباحاً، عقد اجتماع بقاعة اجتماعات بلدية روصو برئاسة السيد الشيخ سهله، الأمين العام لبلدية روصو.

الحاضرون:

انظر قائمة الحضور

قبل عقد الاجتماع في البلدية، زار المستشار السيد عبد القادر ولد الطيب، حاكم مقاطعة روصو، في حضور نائب والي الترارة، للمصالح الجهوية (البيئة، الاقتصاد... إلخ). ركزت المناقشات على تقديم المشروع والحاجة إلى إنشاء MPG.

بعد المناقشات، تم نقل الاجتماع إلى البلدية. على الرغم من السياق الذي اتسم بنهاية فصل الشتاء وبداية العام الدراسي، بدأ الاجتماع حوالي الساعة 11 صباحًا.

تبين من المناقشات أن أسباب الشكاوى ناتج من:

- اتخاذ القرار مكان المستفيدين؛

- التسييس القوي للمشاريع؛

- الآثار السلبية للعديد من المشاريع؛

- خسارة الربح؛

- نقص التحسيس؛

- عدم تقييم السكان للمشاريع؛

- عدم وجود مراقبة وتقييم للمشاريع.

والسؤال هو هل ل اللجنة الاستشارية للمواطنين القدرة على التحقيق في الشكاوى وما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه في آلية إدارة الشكاوى.

تم تقديم توصيات لوضع آلية قابلة للتطبيق وموثوق بها ل آلية إدارة الشكاوى على المستوى المحلي:

- إشراك السكان بقوة؛

- اعتماد الحكامة الرشيدة في تنفيذ المشاريع؛

- تنظيم أيام مفتوحة حول المشاريع و آلية إدارة الشكاوى؛

- إنشاء اللجنة الاستشارية للمواطنين في جميع البلديات؛

- تعزيز قدرات التعاونيات؛

- تجنب تشكيل هياكل شعبية؛

- إشراك القادة (النساء ، الشباب ، الفئات المستضعفة) في آلية إدارة الشكاوى؛

- إضافة المراقبة في نظام آلية إدارة الشكاوى ...إلخ

اختتمت الجلسة الساعة 10 : 15h.