

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Approvals

الاعتمادات

Prepared by	Reviewed by	Approved by
إعداد	مراجعة	تصديق
Name: Wael Abu El-Haggag	Name: N/A	Name: Andreas Russler (COO)
الاسم: وائل أبو الحجاج	الاسم:	الاسم: أندرياس راسلر (المدير التنفيذي للعمليات)
Sign: WH	Sign.: N/A	Sign: AR
التوقيع: WH	التوقيع:	التوقيع: AR
Date: 16/10/2023	Date:	Name: Mohamed El-Nakib (CFO)
التاريخ: 2023/10/16	التاريخ:	الاسم: محمد النقيب (المدير المالي)
Copy # 1	Copyholder: QESHSS	Sign: ME
النسخة رقم 1	ملكية المستند: قسم QESHSS	التوقيع: ME

(Changes)

(التعديلات)

	Changes Summary بيان التعديلات	Current issue number رقم النسخة الحالية	Current revision number رقم المراجعة الحالية	Approvals التصديقات
1	Introduction	1	4	
2	Internal Grievances	1	4	
3	5.1.1.1 Informal Discussion	1	4	
4	Community Grievance flow chart	1	4	

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Distribution List

قائمة توزيع النسخ

#	Copy # عدد النسخ	Department القسم	Recipient المستلم
1	1	COO المدير التنفيذي للعمليات	Andreas Russler أندرياس راسلر
2	1	CFO المدير المالي	Mohamed EL-Nakib محمد النقيب
3	1	OPERATION العمليات	Mohamed Abo Omar محمد أبو عمر
4	1	Engineer الإدارة الهندسية	Hinrich Mehrkens هنريش ميركنز
5	1	HR & Administration الموارد البشرية والشئون الإدارية	Heba El Sa'dy هبة السعدى

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Relevant Terminology:

المصطلحات ذات الصلة:

Term	المصطلح	Definition	التعريف
Grievance	الشكاوى	An issue, concern, problem, or claim (perceived or actual) that an individual or community group wants to be addressed by the company in a formal manner.	مسألة أو مصدر قلق أو مشكلة أو مطالبة (متصورة أو فعلية) يرغب فرد أو مجموعة مجتمعية في معالجتها من قبل شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات بطريقة رسمية.
Grievance Mechanism	آلية رفع الشكاوى	A formalized way to accept, assess, and resolve workers and community complaints concerning the performance or behavior of the company, its contractors, or employees. This includes adverse economic, environmental, and social impacts.	طريقة رسمية لقبول وتقييم وحل شكاوى العمال و المجتمع المتعلقة بأداء أو سلوك شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات أو مقاوليها أو موظفيها. ويشمل ذلك الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية السلبية.
Internal Stakeholders	أصحاب المصلحة الداخليين	Groups or individuals within a business who work directly within the business, such as employees and contractors.	المجموعات أو الأفراد داخل شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات الذين يعملون بشكل مباشر داخل شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، مثل الموظفين والمقاولين.
External Stakeholders	أصحاب المصلحة الخارجيين	Groups or individuals outside a business who are not directly employed or contracted by the business but are affected in some way by the decisions of the business, such as customers, suppliers, the community, and the government.	المجموعات أو الأفراد خارج شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات من غير الموظفين أو المتعاقد معهم بشكل مباشر من قبل شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، مثل العملاء والموردين والمجتمع والحكومة.
Community	المجتمع	Group of individuals broader than the household, who identify themselves as a common unit due to recognized social, religious, economic, or traditional government ties, or through a shared locality.	مجموعة من الأفراد خارج نطاق الأسرة، والذين يعرفون أنفسهم كوحدة مشتركة بسبب الروابط الحكومية الاجتماعية أو الدينية أو الاقتصادية أو التقليدية المعترف بها، أو من خلال منطقة محلية مشتركة.
Developer and Contractors	المطور والمقاولين	Developer and all its contractors and subcontractors working on a specific development plot.	المطور وجميع المقاولين والمقاولين من الباطن الذين يعملون على قطعة أرض تطوير محددة.
Facility Management	إدارة المرافق	Management of logistical, environmental, security, health and safety aspects of the Project, as well as relations with the local Community.	إدارة الجوانب اللوجستية والبيئية والأمنية والصحية والسلامة للمشروع، وكذلك العلاقات مع المجتمع المحلي.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Facility Management Contractors (FMC)	FMC Contractors and subcontractors are appointed for the provision of services related to facility management. يتم تعيين مقاولي ومقاولي الباطن لتقديم الخدمات الخاصة بإدارة المرافق.
Security	Prevention of and protection against assault, damage, fire, invasion of privacy, theft, unlawful entry, and other such occurrences caused by deliberate action. الوقاية والحماية ضد الاعتداء والأضرار والحرائق وانتهاك الخصوصية والسرقة والدخول غير القانوني وغيرها من الأحداث الناجمة عن عمل متعمد.
Staff	all workforce, white collars- Blue collars, direct and indirect hired to do a job in the project either hired by the FMC or any of the subcontractors and its umbrella. موظفو مقاولي إدارة المرافق والموظفون الدائمون لدى المطورين والمقاولين.
Contractors	Companies or individuals appointed by Facility Management Contractors or Developers and Contractors, to carry out specific tasks and provide specific services related to the Project. الشركات أو الأفراد المعيّنين من قبل مقاولي إدارة المرافق أو المطورين والمقاولين لتنفيذ مهام محددة وتقديم خدمات محددة تتعلق بالمشروع.
Training	Process to ensure that project's task force (employees and workers) is provided with adequate competencies and awareness of project issues. عملية لضمان تزويد الموظفين بالكفاءات الواعية والمسائل المتعلقة بالمشروع.
Workers	If not otherwise stated, include all personnel (workforce and staff) of facility management contractors, Developers and Contractors and their Subcontractors. إذا لم يُنص على خلاف ذلك، يتضمن العمال جميع الموظفين (القوى العاملة والموظفين) لدى مقاولي إدارة المرافق والمطورين والمقاولين والمقاولين من الباطن.
Workforce	Temporary construction personnel. عمال الإنشاءات المؤقتين.
Worksite	Any area where planned work activities are carried out. أي منطقة تنفذ فيها أنشطة العمل المخطط لها.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

1. Introduction:	1. المقدمة
The DACT Project involves social and environmental areas of influence that relate generally to the neighboring communities as well as project's workers. The circumstances of the people in these areas and the workers at the jobsite have been the basis for the development of the Project's social policies, plans, programs, and procedures designed to consider the social and cultural context.	يتضمن مشروع دمياط أليانس لمحطات الحاويات مجالات تأثير اجتماعية وبيئية تتعلق عموماً بالمجتمعات المجاورة وكذلك العمال بالمشروع. تعتبر ظروف الناس في هذه المناطق والعمالة داخل موقع العمل هي الأساس لتطوير السياسات والخطط والبرامج والإجراءات الاجتماعية للمشروع المصممة لمراعاة السياق الاجتماعي والثقافي.
The purpose of this document is to formalize the management of grievances from DACT's stakeholders to minimize the social risks on the business. The grievance process, outlined in the document, provides an avenue for stakeholders (internally and externally) to voice their concerns and gives transparency on how grievances will be managed internally, which aims to reduce conflict and strengthen relationships with external stakeholders.	الغرض من هذه الوثيقة إضفاء الطابع الرسمي على إدارة الشكاوى المقدمة من أصحاب المصلحة لشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات لتقليل المخاطر الاجتماعية على الأعمال. عملية رفع الشكاوى، المبينة في هذه الوثيقة توفر وسيلة لأصحاب المصلحة (داخلياً وخارجياً) للتعبير عن مخاوفهم وتوفير الشفافية حول كيفية إدارة الشكاوى داخلياً، والتي تهدف إلى تقليل الخلافات وتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة الخارجيين.
As stated earlier, a grievance is a concern or complaint raised by an individual or a group within communities affected by company operations and inside the jobsite. Both concerns and complaints can result from either real or perceived impacts of a company's operations and may be filed in the same manner and handled with the same procedure. Grievances may take the form of specific complaints for actual damage or injury, general concerns about project activities, incidents, contractors and subcontractors' workers and impacts or perceived impacts. Based on the understanding of the project area and the stakeholders, an indicative list of the types of grievances have been identified for the project, as can be seen below:	كما ذكر سابقاً، الشكاوى تكون من مصدر قلق أو مشكلة يثيرها فرد أو مجموعة داخل المجتمعات المتضررة من عمليات شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات وكذلك داخل موقع العمل. وقد تنتج هذه المخاوف والمشكلات عن تأثيرات فعلية أو متصورة لعمليات شركة ما ويمكن تقديمها بنفس الطريقة والتعامل معها بنفس الإجراء. وقد تأخذ شكل شكاوى محددة بشأن الأضرار أو الإصابات الفعلية، أو المخاوف العامة بشأن أنشطة المشروع، العمالة الخاصة بالمقاولين ومقاولي الباطن والحوادث والآثار الفعلية أو المتصورة. وبناءً على فهم منطقة المشروع وأصحاب المصلحة، تم تحديد قائمة إرشادية لأنواع الشكاوى الخاصة بالمشروع، كما هو موضح أدناه:
Internal Grievances:	الشكاوى الداخلية:
Grievances from working staff for example both direct and indirect employees, including local workers and migrant workers through contractors) to address an issue, concern, problem, or claim (perceived or actual) that an	الشكاوى المقدمة من العاملين (مثل الموظفين المباشرين وغير المباشرين، بما في ذلك العمال المحليين أو المغتربين من خلال المقاولين): لمعالجة مسألة أو مصدر قلق أو مشكلة أو مطالبة (متصورة أو فعلية) يرغب فرد أو مجموعة

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<p>individual or a group wants to be addressed by the company in a formal manner. Examples of potential grievances include (but are not limited to) the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Complaints about the amount of wage, salary, other remuneration, or benefits as per the company's Human Resource policy. o Timely disbursement of remuneration. o Gender discrimination. o Issues related to workers' organization. o Labour Accommodation. o Health and Safety issues. o Extended working hours. 	<p>في معالجتها من قبل شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات بطريقة رسمية.</p> <ul style="list-style-type: none"> o الشكاوى المتعلقة بالأجور أو الرواتب أو المكافآت الأخرى أو المزايا حسب سياسة الموارد البشرية للشركة. o صرف المكافآت في الوقت المناسب. o التمييز بين الجنسين. o المسائل المتعلقة بتنظيم العمال. o إقامة العمال. o مسائل الصحة والسلامة. o تمديد ساعات العمل.
External Grievances:	الشكاوى الخارجية:
<ul style="list-style-type: none"> o Entitlements identified as part of the Social Impact Management Framework (SIMF) and the implementation of the same. o Damage to trees and property. o Further losses to community forest. o Issues related to transportation and traffic. o Increase in environmental pollution. o Impact on community health; – disturbances to locals due to the influx of migrant workers in the area. o Issues arising out of sharing of employment and business opportunity. o Concerns over the impact on local cultures and customs; and o The list of grievances will be regularly updated as and when the new one arises. 	<ul style="list-style-type: none"> o الاستحقاقات المحددة كجزء من إطار إدارة التأثير الاجتماعي (SIMF) وتنفيذها. o تلف الأشجار والممتلكات. o الخسائر المستقبلية في الغابات المجتمعية. o المسائل المتعلقة بالنقل والمرور. o زيادة التلوث البيئي. o التأثير على صحة المجتمع؛ - حدوث اضطرابات للسكان المحليين بسبب تدفق العمال المغتربين إلى المنطقة. o المسائل الناشئة عن تقاسم فرص العمل والأعمال. o مخاوف بشأن التأثير على الثقافات والعادات المحلية؛ و o يتم تحديث قائمة الشكاوى بانتظام عند ظهور شكاوى جديدة.
1.1 Objectives:	1-1 الأهداف:
1.1.1 General Objectives	1-1-1 الأهداف العامة
<p>The objective of the Grievance Mechanism is to provide a mechanism/process to receive and respond. timely to any complaints made about the Project (including members of the communities, local businesses, workers, contractors, subcontractors and other stakeholders) and to be the basis for developing appropriate mitigation</p>	<p>الهدف من آلية رفع الشكاوى هو توفير آلية/عملية للتلقي والاستجابة. في الوقت المناسب لأي شكاوى مقدمة حول المشروع (بما في ذلك الشكاوى المقدمة من أفراد المجتمعات والشركات المحلية، العمال، المقاولين، مقاولي الباطن وأصحاب المصلحة الآخرين) وأن تكون الأساس لتطوير إستراتيجيات التخفيف</p>

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

strategies.	المناسبة.
1.1.2 Specific Objectives	2-1-1 الأهداف الخاصة
<ul style="list-style-type: none"> o Establish a mechanism for responding to complaints in an understanding, transparent, and culturally appropriate way. o Develop an accessible, transparent, and efficient complaint procedure for people involved in and/or impacted by the DACT Project. o Facilitate effective dialogue and open lines of communication with the public. o Manage expectations and/or negative perceptions towards DACT. o Establish a system of investigation, response, and prompt complaint resolution. o Minimize grievances regarding DACT. o Improve the Project's social performance by evaluating complaints as a basis for taking remedial or preventive actions or developing responsive initiatives. 	<ul style="list-style-type: none"> o وضع آلية للرد على الشكاوى بطريقة تتسم بالشفافية ومناسبة ثقافياً. o وضع إجراءات شكاوى تتسم بسهولة الوصول إليها والشفافية والفعالية للأشخاص المشاركين و/أو المتأثرين بمشروع شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات. o تسهيل الحوار الفعال وقنوات الاتصال المفتوحة مع الجمهور. o إدارة التوقعات و/أو التصورات السلبية تجاه شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات. o وضع نظام للتحقيق والاستجابة والحل السريع للشكاوى. o تقليل الشكاوى المتعلقة بشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات. o تحسين الأداء الاجتماعي للمشروع من خلال تقييم الشكاوى كأساس لاتخاذ الإجراءات العلاجية أو الوقائية أو تطوير مبادرات سريعة الاستجابة.
1.2 Key Performance Indicators	2-1 مؤشرات الأداء الرئيسية:
The following Performance Indicators have been developed for the Grievance Mechanism:	تم وضع مؤشرات الأداء التالية لآلية رفع الشكاوى:
Participation: Percentage of grievances to the Project channeled through the Project Grievance Mechanism The target is to have all grievances addressed through the Project Grievance Mechanism before complaints cause undue stress and reach the media or the courts.	المشاركة: نسبة الشكاوى المقدمة إلى المشروع والتي يتم تقديمها من خلال آلية رفع الشكاوى الخاصة بالمشروع. الهدف معالجة جميع الشكاوى من خلال آلية رفع الشكاوى الخاصة بالمشروع قبل أن تتسبب الشكاوى في ضغوط لا مبرر لها وتصل إلى وسائل الإعلام أو المحاكم.
Effectiveness Percentage of complaints receiving an effective and timely response (target is 100%).	الفعالية: نسبة الشكاوى التي تتلقى استجابة فعالة وفي الوقت المناسب (الهدف 100%).
Resolution Percentage of complaints resolved in the first and second reviews - the target is to resolve at least 80% of complaints.	القرار: نسبة الشكاوى التي تم حلها في المراجعة الأولى والثانية - الهدف حل 80% على الأقل من الشكاوى.
Recurrence Reduction Number of complaints by categories: environmental issues, employment opportunities, traffic congestion, misinformation or lack of information and behavior of employees of	تقليل تكرار عدد الشكاوى حسب الفئات: المسائل البيئية، فرص العمل، الازدحام المروري، المعلومات الخاطئة أو نقص المعلومات وسلوك موظفي شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات أو مقاوليها - الهدف

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

DACT or its contractors - the target is to gradually reduce the number of complaints in each category by 50% year-on-year. The intention is to learn from grievances and respond to them in a manner that, over time, reduces their rate of occurrence.	تقليل عدد الشكاوى تدريجياً في كل فئة بنسبة 50% سنوياً. والقصد من ذلك التعلم من الشكاوى والاستجابة لها بطريقة تقلل من معدل حدوثها مع مرور الوقت.
Influence This indicator identifies policy or performance/conduct changes in DACT influenced by an evaluation of Grievance Mechanism indicators and analysis of grievances.	التأثير: يحدد هذا المؤشر التغييرات في سياسة أو أداء / سلوك في شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات متأثراً بتقييم وتحليل مؤشرات آلية رفع الشكاوى.
1.3 Scope	1-3 النطاق:
The Project's Grievance Mechanism is open and available to any person or party - Project Affected People (PAP), secondary stakeholders or otherwise - feeling adversely impacted by the Project, or having a particular stake in the Project, or representing a particular interest group. The Procedure provides to the affected communities and workers an alternative to the external dispute resolution process (legal or administrative systems or other public or civic/traditional mechanisms), offering them the advantage of a locally based, simplified, and mutually beneficial way to settle issues.	آلية رفع الشكاوى الخاصة بالمشروع مفتوحة ومتاحة لأي شخص أو طرف - الأشخاص المتأثرين بالمشروع (PAP)، أو أصحاب المصلحة الثانويين أو غيرهم - والذين يشعرون بالتأثر سلباً بسبب المشروع، أو لديهم مصلحة معينة في المشروع، أو يمثل مجموعة مصالح معينة. يوفر الإجراء للمجتمعات والعمال المتأثرين بديلاً لعملية حل النزاعات الخارجية (الأنظمة القانونية أو الإدارية أو غيرها من الآليات العامة أو المدنية / التقليدية)، مما يوفر لهم ميزة تسوية المشكلات بطريقة محلية ومبسطة ومفيدة للطرفين.
However, this procedure recognizes the rights of complainants to take their grievances to a formal dispute body or other external dispute resolution mechanisms.	ومع ذلك، فإن هذا الإجراء يقر بحقوق أصحاب الشكاوى في رفع شكاواهم إلى هيئة نزاعات رسمية أو آليات خارجية أخرى لحل النزاعات.
2. Legal Framework and Reference Documentation	2. الإطار القانوني والوثائق المرجعية
2.1 National Requirements and Standards	1-2 المتطلبات والمعايير القومية
<u>Public health and safety and Protection of communities Human Rights Laws</u> Relevant to noise limits, public access, and any other legislation that governs public and local community health and safety.	قوانين الصحة والسلامة العامة وحماية المجتمعات وحقوق الإنسان الخاصة بحدود الضوضاء ووصول الجمهور وأي تشريعات أخرى تحكم صحة وسلامة المجتمع العام والمحلي.
According to article 44 of the executive regulation of law 4 of 1994 amended in Decree 1095 / 2011 and Decree No 710 of 2012, and the latest update in Decree 964/2015, the resulting noise levels must not exceed the sound intensity levels given by Table 3 of Annex 7 of the Executive Regulations when carrying out production,	وفقاً للمادة 44 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 4 لسنة 1994 المعدل بالقرار رقم 1095 لسنة 2011 والقرار رقم 710 لسنة 2012 وآخر تحديث بالقرار رقم 964 لسنة 2015، يجب ألا تتجاوز مستويات الضوضاء الناتجة مستويات شدة الصوت المبينة في الجدول 3 من الملحق رقم 7 من اللائحة التنفيذية عند

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

service or other activities, particularly when operating machinery and equipment or using sirens and loudspeakers.	القيام بالأنشطة الإنتاجية أو الخدمية أو غيرها، وخاصة عند تشغيل الآلات والمعدات أو استخدام صفارات الإنذار ومكبرات الصوت.
<u>Law no. 94/2003, Protection of Communities Human Rights Laws</u>	<u>قانون رقم 94 لسنة 2003 - قوانين حماية حقوق الإنسان المجتمعية</u>
The Law on Establishing the National Council for Human Rights (NCHR) aims to promote, ensure respect, set values, raise awareness, and ensure observance of human rights. At the forefront of these rights and freedoms are the right to life and security of individuals, freedom of belief and expression, the right to private property, the right to resort to courts of law, and the right to fair investigation and trial when charged with an offense.	يهدف قانون إنشاء المجلس القومي لحقوق الإنسان إلى تعزيز وضمأن الاحترام وإرساء القيم والتوعية وضمأن مراعاة حقوق الإنسان. وفي مقدمة هذه الحقوق والحريات الحق في الحياة والأمن للأفراد، وحرية المعتقد والتعبير، والحق في الملكية الخاصة، والحق في اللجوء إلى المحاكم، والحق في التحقيق والمحاكمة العادلة عند توجيه الاتهام بارتكاب مخالفة.
<u>Work environment and occupational health and safety</u>	<u>بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية</u>
Several laws and decrees tackle occupational health and safety provisions at the workplace, in addition to Articles 43 – 45 of Law 4/1994, which address air quality, noise, heat stress, and the provision of protective measures to workers. These laws and decrees apply to the work crew that will be involved in construction activities.	تتناول العديد من القوانين والقرارات أحكام الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل، بالإضافة إلى المواد 43 - 45 من القانون رقم 4 لسنة 1994، والتي تتناول جودة الهواء والضوضاء والإجهاد الحراري وتوفير تدابير الحماية للعمال. تنطبق هذه القوانين والقرارات على العمال المشاركين في أنشطة الإنشاءات.
Law 12/2003 on Labor and Workforce Safety and Book V on Occupational Safety and Health (OSH) and assurance of the adequacy of the working environment. The law also deals with the provision of protective equipment to workers and firefighting/emergency response plans.	القانون رقم 12 لسنة 2003 بشأن سلامة العمل والقوى العاملة والكتاب الخامس بشأن السلامة والصحة المهنية والتأكد من ملاءمة بيئة العمل. ويتناول القانون أيضًا توفير معدات الحماية للعمال وخطط مكافحة الحرائق / الاستجابة للطوارئ.
Moreover, the following laws and decrees should be considered: <input type="checkbox"/> Minister of Labor Decree 48/1967. <input type="checkbox"/> Minister of Labor Decree 55/1983. <input type="checkbox"/> Minister of Industry Decree 91/1985. <input type="checkbox"/> Minister of Labor Decree 116/1991. The environmental aspects that must be taken into consideration for the workplace are noise, ventilation, temperature, and health and safety.	كما ينبغي مراعاة القوانين والقرارات التالية: <input type="checkbox"/> قرار وزير العمل رقم 48 لسنة 1967. <input type="checkbox"/> قرار وزير العمل رقم 55 لسنة 1983. <input type="checkbox"/> قرار وزير الصناعة رقم 91 لسنة 1985 <input type="checkbox"/> قرار وزير العمل رقم 116/1991. أما الجوانب البيئية التي يجب مراعاتها في مكان العمل هي الضوضاء والتهوية ودرجة الحرارة والصحة والسلامة.
Based on Law number 4/1994 on Environmental Protection, Consultation of the community people and	بناءً على القانون رقم 4 لسنة 1994 بشأن حماية البيئة، فإن التشاور مع أفراد المجتمع والأطراف المعنية بالمعلومات المطلوبة حول المشروع إلزامية منذ

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

concerned parties with the needed information about the project is mandatory starting from the early stage of the project all stakeholders should be invited. Paragraph 6.4.3 of Law 4/1994 on Environmental Protection provides detailed information on the scope of public consultation, methodology, and documentation.	المراحل المبكرة للمشروع مع دعوة جميع أصحاب المصلحة. توفر الفقرة 4-6-3 من القانون رقم 4 لسنة 1994 بشأن حماية البيئة معلومات مفصلة عن نطاق ومنهجية وتوثيق التشاور العام.
<u>Socioeconomics and the guidelines related to the Public Consultation</u>	<u>الاقتصاد الاجتماعي والإرشادات المتعلقة بالتشاور العام</u>
Paragraph 6.4.3 Requirements for Public Consultation in the EEAA ESIA Guidelines <input type="checkbox"/> Paragraph 6.4.3.1 Scope of Public Consultation. <input type="checkbox"/> Paragraph 6.4.3.2 Methodology of Public Consultation. <input type="checkbox"/> Paragraph 6.4.3.3 Documentation of the Consultation Results.	الفقرة 4-6-3 متطلبات التشاور العام لإرشادات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الخاص بجهاز شئون البيئة <input type="checkbox"/> الفقرة 4-6-3-1 نطاق التشاور العام <input type="checkbox"/> الفقرة 4-6-3-2 منهجية التشاور العام <input type="checkbox"/> الفقرة 4-6-3-3 توثيق نتائج التشاور العام <input type="checkbox"/> الفقرة 4-6-3-4 متطلبات ونطاق الإفصاح العام
<u>Land acquisition and involuntary resettlement On Property</u>	<u>حيازة الأراضي وإعادة التوطين القسري على الممتلكات</u>
Expropriation for Public Benefit, the law describes acquisition procedures as follows:	فيما يخص نزع الملكية للمنفعة العامة، يحدد القانون إجراءات الحيازة على النحو التالي:
1. The procedures start with the declaration of public interest pursuant to the presidential decree accompanied by memorandum on the required project and the complete plan for the project and its structures (Law 59/1979 & Law 3/1982 provided that the Prime Minister issues the decree);	1. تبدأ الإجراءات بإعلان المنفعة العامة بموجب القرار الرئاسي مصحوباً بمذكرة المشروع المطلوب والخطة الكاملة للمشروع وهياكله (قانون 59 لسنة 1979 وقانون 3 لسنة 1982 على أن يصدر رئيس مجلس الوزراء القرار)؛
2. The decree and the accompanying memorandum must be published in the official newspapers; a copy for the public is placed in the main offices of the concerned local Government unit.	2. ينشر القرار والمذكرة المرافقة له في الصحف الرسمية. وتوضع نسخة للجمهور في المكاتب الرئيسية لوحدة الحكم المحلي المعنية.
This law has specified, through Article 6, the members of the Compensation Assessment Commission. The commission is made at the Governorate level and consists of a delegate from concerned Ministry's Surveying Body (as President), a delegate from the Agricultural Directorate, a delegate from the Housing	وقد حدد هذا القانون، من خلال المادة السادسة، أعضاء لجنة تقدير التعويضات. وتتكون اللجنة على مستوى المحافظة من وفد مكون من مندوب عن جهة المساحة بالوزارة المعنية (رئيساً)، ومندوب من مديرية الزراعة، ومندوب من مديرية الإسكان والمرافق، ومندوب من مديرية الضرائب العقارية

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

and Utilities Directorate, and a delegate from the Real Estate Taxes Directorate in the Governorate. The compensation shall be estimated according to the prevailing market prices at the time of the issuance of the Decree for Expropriation.	في المحافظة. ويقدر التعويض وفقاً للأسعار السائدة في السوق وقت صدور قرار نزع الملكية.
Law 577/1954 , which was later amended by Law 252/60 and Law 13/162 establishes the provisions pertaining to the expropriation of real estate property for public benefit and improvement.	يحدد القانون رقم 577 لسنة 1954 والذي تم تعديله فيما بعد بالقانون رقم 252 لسنة 60 والقانون رقم 13 لسنة 162 الأحكام المتعلقة بنزع ملكية العقارات للمنفعة العامة والتحسين.
Civil code 131/1948 , Articles 802-805 recognize private ownership rights.	المواد 802-805 من القانون المدني 131 لسنة 1948، تقر بحقوق الملكية الخاصة.
<ul style="list-style-type: none"> Article 802 states that the owner, pursuant to the Law, has the sole right to use and/or dispose of his property. 	<ul style="list-style-type: none"> تتص المادة 802 على أن للمالك الحق الوحيد في استخدام و/أو التصرف في ممتلكاته بموجب القانون.
<ul style="list-style-type: none"> Article 803 defines what is meant by land property. 	<ul style="list-style-type: none"> تحدد المادة 803 المقصود بملكية الأرض.
<ul style="list-style-type: none"> Article 805 states that no one may be deprived of his property except in cases prescribed by Law and would take place with equitable compensation. 	<ul style="list-style-type: none"> تتص المادة 805 على عدم جواز حرمان أحد من ملكيته إلا في الأحوال التي يبينها القانون، ومقابل تعويض عادل.
2.2 International Requirements and Standards	2-2 المتطلبات والمعايير الدولية

IFC PS	معايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية	Key Points	النقاط الرئيسية
PS1: Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts		Under the IFC's policy note, Addressing Grievances from Project Affected Communities, it is a requirement that where a new project risk having an adverse impact on surrounding communities, the recipient of funding will be required to establish a grievance mechanism to facilitate resolution of grievances regarding environmental and social performance.	
	معايير الأداء 1: تقييم وإدارة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية	بموجب مذكرة السياسة الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية، المعنية بـ "معالجة الشكاوى المقدمة من المجتمعات المتضررة من المشروع"، يشترط أنه حيثما وجد خطر ناتج عن مشروع جديد ذو تأثير سلبي على المجتمعات المحيطة به، يُطلب من الجهة المتلقية للتمويل إعداد آلية رفع شكاوى لتسهيل حل الشكاوى المتعلقة بالأداء البيئي والاجتماعي.	
PS2: Labour and Working Conditions		The requirements set out in this PS have been in part guided by a number of international conventions negotiated through the International Labour Organization (ILO) and the United Nations (UN). Specific objectives of this Performance Standard are: 1- To establish, maintain, and improve the worker-management	

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

	relationship. 2-To promote fair treatment, non-discrimination, and equal opportunity of workers and compliance with national labor and employment laws. 3-To protect the workforce by addressing child labor and forced labor. 4-To promote safe and healthy working conditions, and to protect and promote the health of workers.
معيار الأداء 2: العمالة وظروف العمل	استرشدت المتطلبات المنصوص عليها في هذا المعيار جزئيًا بعدد من الاتفاقيات الدولية التي تم التفاوض بشأنها من خلال منظمة العمل الدولية (ILO) والأمم المتحدة (UN). الأهداف المحددة لمعيار الأداء هذا هي: 1- إنشاء علاقة بين العمال والإدارة والحفاظ عليها وتحسينها. 2- تعزيز المعاملة العادلة وعدم التمييز وتكافؤ الفرص بين العمال والامتثال لقوانين العمل والتوظيف الوطنية. 3- حماية القوى العاملة من خلال معالجة عمل الأطفال والعمل القسري. 4- تعزيز ظروف العمل الآمنة والصحية، وحماية وتعزيز صحة العمال.
PS 5: Land Acquisition and Involuntary Resettlement	Involuntary resettlement refers both to physical and economic displacement because of project-related land acquisition. Where involuntary resettlement is unavoidable, appropriate measures to mitigate adverse impacts on displaced persons and host communities should be carefully planned and implemented.
معيار الأداء 5: حيازة الأراضي وإعادة التوطين القسري	يشير إعادة التوطين القسري إلى النزوح المادي والاقتصادي بسبب حيازة الأراضي المتعلقة بالمشروع. في حالة عدم إمكانية تجنب إعادة التوطين القسري، ينبغي التخطيط والتنفيذ بعناية للتدابير المناسبة للتخفيف من الآثار السلبية على النازحين والمجتمعات المضيفة.

3. Purpose of The Procedure:	3. أهداف الإجراء:
The Project's Grievance Mechanism is open and available to any person or party - PAPs, secondary stakeholders, or otherwise - feeling adversely impacted by the Project, or having a particular stake in the Project, or representing a particular interest group. The grievance mechanism sets a process for receiving, evaluating, and addressing project-related grievances from affected communities and the construction workforce. In the context of the DACT project construction phase, this mechanism also addresses grievances against Facility Management Contractors (FMC), developers, contractors, and subcontractors. The grievance mechanism offers communities around the project and its workers an alternative to external dispute resolution	آلية رفع الشكاوى الخاصة بالمشروع مفتوحة ومتاحة لأي شخص أو طرف - الأشخاص المتأثرين بالمشروع، أو أصحاب المصلحة الثانويين، أو غيرهم - والذين يشعرون بالتأثر سلبياً بسبب المشروع، أو لديهم مصلحة معينة في المشروع، أو يمثل مجموعة مصالح معينة. تحدد آلية رفع الشكاوى عملية تلقي وتقييم ومعالجة الشكاوى المتعلقة بالمشروع من المجتمعات المتضررة والقوى العاملة في الإنشاءات. في سياق مرحلة بناء مشروع شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، تتناول هذه الآلية أيضًا الشكاوى ضد مقاولي إدارة المرافق (FMC) والمطورين والمقاولين والمقاولين من الباطن. توفر آلية رفع الشكاوى للمجتمعات المحيطة بالمشروع والعمال فيه بديلاً لعمليات حل النزاعات

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

processes (legal or administrative systems or other public or civic mechanisms). These separate grievance mechanisms differ from other forms of dispute resolution in that they offer the advantage of a local-based, simplified, and mutual resolution mechanism.	خارجياً (الأنظمة القانونية أو الإدارية أو الآليات العامة أو المدنية الأخرى). تختلف آليات رفع الشكاوى المنفصلة هذه عن الأشكال الأخرى لحل النزاعات من حيث أنها توفر ميزة تسوية المشكلات بطريقة محلية وبمبسطة ومفيدة للطرفين.
<u>3.1 Community Grievance</u>	<u>1-3 شكاوى المجتمع</u>
The Community Grievance Mechanism Procedure applies to all requests and complaints that might arise from any person (community members or others) considering themselves affected by the Project (i.e., the access roads, the lands around the DACT site, and the DACT site itself), including but not limited to the following:	ينطبق إجراء آلية رفع الشكاوى المجتمعية على جميع الطلبات والشكاوى التي قد تنشأ من أي أشخاص (من أفراد المجتمع أو غيرهم) والذين يعتبرون أنفسهم متأثرًا بالمشروع (أي طرق الوصول، والأراضي المحيطة بموقع شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، وموقع المشروع نفسه)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
<input type="checkbox"/> Damage to public/private assets. <input type="checkbox"/> Degradation/deterioration of local infrastructures (e.g., roads). <input type="checkbox"/> Disturbance from noise, dust, traffic accidents, pollution, excessive speed of project's vehicles. <input type="checkbox"/> Degradation of the environment and disturbance of wildlife. <input type="checkbox"/> Negative behavior of the construction workforce towards local communities and people. <input type="checkbox"/> Conduct of security providers. <input type="checkbox"/> Land acquisition.	<input type="checkbox"/> الأضرار التي تلحق بالأصول العامة / الخاصة. <input type="checkbox"/> تدهور / تردي البنية التحتية المحلية (مثل الطرق). <input type="checkbox"/> الإزعاج الناتج عن الضوضاء والغبار وحوادث المرور والتلوث والسرعة الزائدة لسيارات المشروع. <input type="checkbox"/> تدهور البيئة وإزعاج الحياة البرية. <input type="checkbox"/> السلوك السلبي للعاملين في مجال الإنشاءات تجاه المجتمعات المحلية والناس. <input type="checkbox"/> سلوك مقدمي الخدمات الأمنية. <input type="checkbox"/> حيازة الأراضي.
<u>3.2 Worker Grievance</u>	<u>2-3 شكاوى العمال</u>
The Worker Grievance Mechanism (Workers' Complaints Procedure) applies to all concerns that may arise from the construction workforce (subcontractors included).	تتطبق آلية رفع شكاوى العمال (إجراءات شكاوى العمال) على جميع المخاوف التي قد تنشأ من القوى العاملة في مجال الإنشاءات (بما في ذلك المقاولين من الباطن).
Examples of complaints to which this procedure applies are listed below: <input type="checkbox"/> Working conditions and welfare. <input type="checkbox"/> Payment of wages and other benefits. <input type="checkbox"/> Harassment, discrimination, intimidation. <input type="checkbox"/> Health and safety risks. <input type="checkbox"/> Environmental risks.	فيما يلي أمثلة للشكاوى التي ينطبق عليها هذا الإجراء: <input type="checkbox"/> ظروف العمل والرفاهية. <input type="checkbox"/> دفع الأجور والمزايا الأخرى. <input type="checkbox"/> المضايقة والتمييز والتهديد. <input type="checkbox"/> مخاطر الصحة والسلامة. <input type="checkbox"/> المخاطر البيئية.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

4. Roles and Responsibility:	4. الأدوار والمسئوليات:
The Consortium (DACT) has overall responsibility for project implementation and safeguarding compliance. The contact below is responsible for ensuring all Project-related grievances are carried out in accordance with Egyptian legislation as well as the Lenders' E&S requirements.	يتحمل التحالف (دمياط أليانس لمحطات الحاويات) المسؤولية الشاملة عن تنفيذ المشروع وضمان الامتثال. جهة الاتصال أدناه مسؤولة عن ضمان حل جميع الشكاوى المتعلقة بالمشروع وفقًا للتشريعات المصرية بالإضافة إلى المتطلبات البيئية والاجتماعية للمقرضين.
The following may also be requested from FMC: <input type="checkbox"/> Labor accommodation, catering, and transport. <input type="checkbox"/> Construction machine/equipment rental. <input type="checkbox"/> Utility supplies (water, fuel, etc.). <input type="checkbox"/> Miscellaneous maintenance. <input type="checkbox"/> Manpower services.	يجوز أيضًا طلب ما يلي من مقاولي إدارة المرافق: <input type="checkbox"/> إقامة وتقديم وجبات ونقل العمال. <input type="checkbox"/> تأجير آلات / معدات الإنشاءات. <input type="checkbox"/> إمدادات المرافق (المياه والوقود وغيرها). <input type="checkbox"/> الصيانة المتنوعة. <input type="checkbox"/> خدمات القوى العاملة.
Facility Management Contractor (FMC) to provide coordination services for the entire Project. The facility management scope includes the following core services: <input type="checkbox"/> QESHSS Management Plans. <input type="checkbox"/> QESHSS communication, monitoring, and reporting. <input type="checkbox"/> Community management (influx, grievance, liaison, employment). <input type="checkbox"/> Contractor's coordination. <input type="checkbox"/> Security and traffic control. <input type="checkbox"/> Firefighting area, ambulance, and clinic. <input type="checkbox"/> Worker's training. <input type="checkbox"/> Waste management. <input type="checkbox"/> Sewage management. <input type="checkbox"/> Site fence construction.	يقدم مقاول إدارة المرافق (FMC) خدمات التنسيق للمشروع بأكمله. ويشمل نطاق إدارة المرافق الخدمات الأساسية التالية: <input type="checkbox"/> خطط إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن <input type="checkbox"/> اتصالات ورصد والإبلاغ عن مسائل البيئة والصحة والسلامة والأمن. <input type="checkbox"/> إدارة المجتمع (تدفق العمال والشكاوى والتنسيق والتوظيف). <input type="checkbox"/> التنسيق مع المقاول. <input type="checkbox"/> الأمن ومراقبة حركة المرور. <input type="checkbox"/> منطقة إطفاء وإسعاف وعيادة. <input type="checkbox"/> تدريب العمال. <input type="checkbox"/> إدارة المخلفات. <input type="checkbox"/> إدارة مياه الصرف الصحي. <input type="checkbox"/> بناء سياج للموقع.
The FMC is responsible for: <input type="checkbox"/> Establishing a management system that includes rules and procedures for handling affected communities' and FMC workers' grievances. <input type="checkbox"/> Ensuring sufficient resources are allocated to	مقاول إدارة المرافق مسئول عن: <input type="checkbox"/> إنشاء نظام إداري يتضمن قواعد وإجراءات التعامل مع شكاوى المتضررين من المجتمعات والعمال لدى مقاول إدارة المرافق. <input type="checkbox"/> ضمان تخصيص موارد كافية لتلبية متطلبات هذا الإجراء.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<p>meet the requirements of this Procedure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Overseeing the effective implementation of Developers' and Contractors' grievances requirements. <input type="checkbox"/> Ensuring sufficient resources are allocated on an ongoing basis to achieve effective implementation of FMC responsibilities in the Community and Worker Grievance Mechanism Procedure. <input type="checkbox"/> The Contractor Social team guarantee the effective execution of the grievance mechanism, namely the CSR manager and the social specialists. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> الإشراف على التلبية الفعالة لمتطلبات شكاوى المطورين والمقاولين. <input type="checkbox"/> ضمان تخصيص موارد كافية على أساس مستمر لتحقيق التنفيذ الفعال لمسئوليات مقاول إدارة المرافق في إجراءات آلية رفع الشكاوى للمجتمع والعمال. <input type="checkbox"/> يضمن فريق المسؤولية المجتمعية لدى المقاول التنفيذ الفعال لألية الشكاوى وهم مدير المسؤولية المجتمعية وأخصائيي المسؤولية المجتمعية.
WTW4.1 External Grievances “Community Grievance Mechanism Roles and Responsibilities”.	1-4 الشكاوى الخارجية “أدوار ومسئوليات آلية رفع الشكاوى المجتمعية”.
4.1.1 Head of QESHSS	1-1-4 1-1-4 رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن
The Head of QESHSS is responsible overall for Project stakeholder engagement. The Head of QESHSS shall provide the authority and necessary resources to implement the Grievance Mechanism Procedure.	رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن مسئول بشكل عام عن إشراك أصحاب المصلحة في المشروع. ويجب على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن توفير السلطة والموارد اللازمة لتنفيذ إجراءات آلية رفع الشكاوى.
In relation to the grievance mechanism procedure the Head of QESHSS is responsible for:	فيما يتعلق بإجراءات آلية رفع الشكاوى، فإن رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن مسئول عن:
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Guaranteeing the implementation of the Grievance Mechanism Procedure through the ESMS. <input type="checkbox"/> Allocating necessary resources at all levels to ensure effective management of workers and community grievances. <input type="checkbox"/> Ensuring that all received complaints are thoroughly considered and reported to identify causes, trends and propose mitigating measures. <input type="checkbox"/> Ensuring that the mitigating measures are followed through to completion; and <input type="checkbox"/> Timely informing the QESHSS Committee in case of abnormal exceptional and recurring worker complaints. <input type="checkbox"/> Confirm on the site workers and community's absolute right to file an anonymous grievance to freely express their problems and worries. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ضمان تنفيذ إجراءات آلية رفع الشكاوى من خلال نظام الإدارة البيئية والاجتماعية. <input type="checkbox"/> تخصيص الموارد اللازمة على جميع المستويات لضمان الإدارة الفعالة لشكاوى العمال والمجتمع. <input type="checkbox"/> التأكد من دراسة جميع الشكاوى المستلمة بدقة والإبلاغ عنها لتحديد الأسباب والاتجاهات واقتراح تدابير التخفيف. <input type="checkbox"/> ضمان متابعة تدابير التخفيف حتى اكتمالها. و <input type="checkbox"/> إبلاغ اللجنة للبيئة والصحة والسلامة والأمن في الوقت المناسب في حالة شكاوى العمال الاستثنائية والمتكررة غير الطبيعية. <input type="checkbox"/> التأكيد على أحقية العاملين بالموقع وأفراد المجتمع المطلقة في تقديم شكاوى مجهولة الإسم للتعبير بحرية عن مشاكلهم وشواغلهم. يتابع مدير المسؤولية المجتمعية والإستدامة بدمياط أليانس التنفيذ الدقيق لهذه

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

DACT's Sustainability and CSR manager follows on the accurate execution of this mechanism.	الألية.
<u>4.1.2 FMC Social and Sustainability Section Head (SSSH):</u>	4-1-2 رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة في (SSSH) لدى مقاول إدارة المرافق:
The Facility Management Contractor Social and Sustainability section head (SSSH) is responsible for the overall administration of the Community Grievance Mechanism, for coordination with Developers and Contractors on community grievances, and for the overall Project's community relations.	يتولى رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة لدى مقاول إدارة المرافق (SSSH) المسؤولية عن الإدارة العامة لآلية رفع الشكاوى المجتمعية، وعن التنسيق مع المطورين والمقاولين بشأن شكاوى المجتمع، وعن العلاقات المجتمعية الشاملة للمشروع.
As such, this position is the first point of contact for community members with complaints and grievances. The community and sustainability section head reports directly to the Head of QESHSS. In relation to the grievance mechanism procedure, communication liaison shall:	وعلى هذا النحو، فإن هذه الوظيفة هي نقطة الاتصال الأولى لأفراد المجتمع فيما يتعلق بالشكاوى. يقدم رئيس قسم الشؤون المجتمعية والاستدامة تقاريره مباشرة إلى رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن. فيما يتعلق بإجراءات آلية رفع الشكاوى، يجب أن يقوم مسئول التنسيق بما يلي:
<ul style="list-style-type: none"> • Inform and consult project-affected communities about the grievance mechanism procedure provision and its access modalities. • Fill and record the received complaints in Grievance Forms and the Grievance Management Database. • Engage with complainants (This could include providing complainants with information or clarification on any issues of concern). • Communicating with the complainants, giving updates about the examination process and resolution process. • Investigate the grievance and assign an appropriate resolving officer or Developers/ Contractors responsible. • Inspect the areas, if needed, to assess the reported grievances. • Report the grievances to the Head of QESHSS. • Promptly inform the Site Security about the complaint if security risks may arise. • Define corrective actions, in coordination with the Head of QESHSS and, Managers of the involved departments. 	<ul style="list-style-type: none"> • إعلام المجتمعات المتضررة من المشروع والتشاور معها حول أحكام إجراءات آلية رفع الشكاوى وطرق الوصول إليها. • تعبئة وتسجيل الشكاوى الواردة في نماذج الشكاوى وقاعدة بيانات إدارة الشكاوى. • التعامل مع مقدمي الشكاوى (وذلك يشمل تزويدهم بالمعلومات أو الإيضاحات بشأن أي مسائل مثيرة للقلق). • التواصل مع مقدمي الشكاوى وتعريفهم بمستجدات عملية التقصي وعملية الحل. • التحقيق في الشكاوى وتعيين مسئول لحلها بشكل مناسب أو تفويض المطورين / المقاولين المسؤولين بذلك. • معاينة المناطق، إذا لزم الأمر، لتقييم الشكاوى المقدمة. • الإبلاغ عن الشكاوى لرئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن. • إبلاغ أمن الموقع على الفور بالشكاوى في حالة احتمال ظهور أي مخاطر أمنية. • تحديد الإجراءات التصحيحية، بالتنسيق مع رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن ومديري الإدارات المعنية.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<ul style="list-style-type: none"> Follow-up on effective resolution and/or closure of the grievance according to the Procedure. Communicating the outcome to the complainant. 	<ul style="list-style-type: none"> متابعة الحل الفعال و/أو إغلاق ملف الشكاوى وفقاً للإجراء المتبع. إبلاغ النتيجة إلى مقدم الشكاوى.
4.1.3 Developer/Contractor:	3-1-4 المطور / المقاول
Each Developer shall have relevant mechanisms in place to: <ul style="list-style-type: none"> Promptly escalate any community-related grievance to the FMC. Collaborate with the FMC through their EHS Staff/ Construction Managers, in the examination and resolution of community grievances; and maintaining constant relationships with the FMC community and sustainability section head. 	<p>يجب أن يكون لدى كل مطور الآليات المعمول بها من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> تصعيد أي شكاوى متعلقة بالمجتمع على الفور إلى مقاولي إدارة المرافق. التعاون مع مقاولي إدارة المرافق من خلال موظفي البيئة والصحة والسلامة / مديري الإنشاءات، في فحص وحل شكاوى المجتمع، والحفاظ على علاقات مستمرة مع مجتمع مقاولي إدارة المرافق ورئيس قسم المجتمع والاستدامة.
4.1.4 QESHSS Steering Committee	4-1-4 اللجنة التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة والأمن
The Steering Committee will examine abnormal, exceptional, and recurring complaints, communicated by the Head of QESHSS to identify relevant corrective measures and will decide upon proposed corrective measures and costs responsibility for received community grievances.	تفحص اللجنة التوجيهية الشكاوى غير العادية والاستثنائية والمتكررة، التي يرسلها رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن لتحديد الإجراءات التصحيحية وتقرر الإجراءات التصحيحية المقترحة ومسئولية التكاليف عن شكاوى المجتمع المستلمة.
4.2 Worker Grievance Mechanism Roles and Responsibilities "Internal Grievances".	4-2 أدوار ومسئوليات آلية رفع الشكاوى العمالية "الشكاوى الداخلية".
4.2.1 Head of QESHSS	1-2-4 رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن
The Head of QESHSS is overall responsible for Project stakeholder engagement. The Head of QESHSS shall provide the authority and necessary resources to the labour Management Specialist to implement the Grievance Mechanism Procedure	رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن مسئول بشكل عام عن إشراك أصحاب المصلحة في المشروع. ويجب على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن توفير السلطة والموارد اللازمة لأخصائي إدارة العمال لتنفيذ إجراءات آلية رفع الشكاوى.
In relation to the grievance mechanism procedure the Head of QESHSS is responsible for: <ul style="list-style-type: none"> Guaranteeing the implementation of the Grievance Mechanism Procedure through the ESMS. Allocating necessary resources at all levels to ensure effective management of worker and community grievances. 	<p>فيما يتعلق بإجراءات آلية رفع الشكاوى، فإن رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن مسئول عن:</p> <ul style="list-style-type: none"> ضمان تنفيذ إجراءات آلية رفع الشكاوى من خلال نظام الإدارة البيئية والاجتماعية. تخصيص الموارد اللازمة على جميع المستويات لضمان الإدارة

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ensuring that all received complaints are thoroughly considered and reported to identify causes, trends and propose mitigating measures. <input type="checkbox"/> Ensuring that the mitigating measures are followed through to completion. <input type="checkbox"/> Timely informing the Steering Committee (SC) in case of abnormal, exceptional, and recurring worker complaints. 	<p>الفعالة لشكاوى العمال والمجتمع.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> التأكد من دراسة جميع الشكاوى المستلمة بدقة والإبلاغ عنها لتحديد الأسباب والاتجاهات واقتراح تدابير التخفيف. <input type="checkbox"/> ضمان متابعة تدابير التخفيف حتى اكتمالها. و <input type="checkbox"/> إبلاغ اللجنة التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة والأمن في الوقت المناسب في حالة شكاوى العمال الاستثنائية والمتكررة غير الطبيعية.
4.2.2 Human Resource Officer (HRO)	4-2-2-4 مسئول الموارد البشرية (HRO)
The HRO sits in the Facility Management Contractor team and carries out random checks at the individual plots for compliance with statutory labor requirements. In relation to the grievance mechanism procedure, the HRO shall:	يتمركز موظف الموارد البشرية ضمن فريق مقاولي إدارة المرافق ويقوم بإجراء فحوصات عشوائية على الخطط الفردية للتأكد من امتثالها لمتطلبات العمل القانونية. فيما يتعلق بإجراءات آلية رفع الشكاوى، يقوم موظف الموارد البشرية بما يلي:
<ul style="list-style-type: none"> • Collect data on worker grievances from each Developer, Contractor or subcontractor (i.e., receive reports on the issue and aggregate these data into a project-wide worker grievance report). • Take note of and handle all escalated worker grievances, (i.e., all those that were not resolved between the worker and the management of the respective Developer, Contractor, or subcontractor). • Keep a grievance log of these grievances. • Discuss these in the QESHSS SC meetings for resolution and, if applicable, point out trends. 	<ul style="list-style-type: none"> • جمع بيانات حول شكاوى العمال من كل مطور أو مقاول أو مقاول من الباطن (أي تلقي تقارير حول المشكلة وجمع هذه البيانات في تقرير شكاوى العمال على مستوى المشروع). • تدوين جميع شكاوى العمال التي يتم تصعيدها والتعامل معها (أي جميع تلك الشكاوى التي لم يتم حلها بين العامل وإدارة المطور أو المقاول أو المقاول من الباطن المعني). • الاحتفاظ بسجل لهذه الشكاوى. • مناقشة هذه الشكاوى في اجتماعات اللجنة التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة والأمن لحلها، وإذا أمكن، لفت الانتباه للتوجهات.
4.2.3 Developer/Contractor	4-2-3-4 المطور / المقاول
Each Developer shall have relevant mechanisms in place to: <ul style="list-style-type: none"> • Promptly escalate; unresolved worker grievances to the FMC via the FMC SSSH. • Collaborate with the FMC through their EHS Staff/ Construction Managers, in the examination and resolution of escalated worker grievances. • Maintaining constant relationships with FMC SSSH. 	<p>يجب أن يكون لدى كل مطور الآليات المعمول بها من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تصعيد أي شكوى متعلقة بالعامل على الفور إلى مقاولي إدارة المرافق عن طريق رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة لدى مقاول إدارة المرافق. • التعاون مع مقاولي إدارة المرافق من خلال موظفي البيئة والصحة والسلامة / مديري الإنشاءات، في فحص وحل شكاوى العامل التي يتم تصعيدها. • الحفاظ على علاقات مستمرة مع رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة لدى مقاول إدارة المرافق.
4.2.4 Project Steering Committee	4-2-4 اللجنة التوجيهية للمشروع

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

In case of unresolved or major grievances that cannot be resolved at the FMC level, the Project Steering Committee will be involved in grievance resolution.	في حالة وجود شكاوى كبيرة أو لم يتم حلها ولا يمكن حلها على مستوى مقاولي إدارة المرافق، تشارك اللجنة التوجيهية للمشروع في حل الشكاوى.
4.3 Relation to Developers, Contractors, and Sub-Contractors	3-4 العلاقة بالمطورين والمقاولين والمقاولين من الباطن
Although FMC has ultimate responsibility for its operations and the impact, Developers and Contractors have specific responsibilities and will need to collaborate with FMC, through their EHS Staff/ Construction Managers, in handling community grievances and escalated worker grievances.	على الرغم من تحمل مقاولي إدارة المرافق المسؤولية المطلقة عن عملياتها وتأثيرها، فإن المطورين والمقاولين لديهم مسؤوليات محددة وسيحتاجون إلى التعاون مع مقاولي إدارة المرافق، من خلال موظفي البيئة والصحة والسلامة / مديري الإنشاءات، في التعامل مع شكاوى المجتمع وشكاوى العمال التي يتم تصعيدها.
SSSH will handle community grievances, and the Human Resource Officer (HRO) will handle escalated worker grievances. Community members will not differentiate between FMC staff and staff of Developers, Contractor, or subcontractors. Grievances may therefore be received at any time, in any place, by anyone working on the Project.	يتعامل رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة مع شكاوى المجتمع، ويتعامل موظف الموارد البشرية مع شكاوى العمال التي يتم تصعيدها. لن يفرق أعضاء المجتمع بين موظفي مقاولي إدارة المرافق وموظفي المطورين أو المقاول أو المقاول من الباطن. وبالتالي يمكن تلقي الشكاوى في أي وقت وفي أي مكان من قبل أي شخص يعمل في المشروع.
Hence, FMC requires several actions from developers and contractors:	ولذلك، يطلب مقاولي إدارة المرافق عدة إجراءات من المطورين والمقاولين:
<ul style="list-style-type: none"> • Developers and Contractors shall be familiar with and support the FMC Grievance Mechanism and its processes. This includes participation in the capture and reporting of complaints and assistance in developing and implementing corrective actions or mitigation measures. 	<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن يكون المطورون والمقاولون على دراية بآلية رفع الشكاوى الخاصة بمقاولي إدارة المرافق وأن يدعموا عملياتها. ويشمل ذلك المشاركة في تلقي الشكاوى والإبلاغ عنها والمساعدة في وضع وتنفيذ الإجراءات التصحيحية أو تدابير التخفيف.
<ul style="list-style-type: none"> • Developers and Contractors shall include an instruction module on the Project Grievance Mechanisms (both Communities' and Workers' ones) in their worker induction sessions. FMC Management will provide content for the module. 	<ul style="list-style-type: none"> • يجب على المطورين والمقاولين إدراج نموذج تعليمات حول آليات رفع الشكاوى الخاصة بالمشروع (سواء المجتمعية أو العمالية) في التدريب التعريفي للعمال. وتوفر إدارة مقاولي إدارة المرافق محتوى النموذج.
<ul style="list-style-type: none"> • Developers and Contractors shall put the issue of grievances on the agenda of their periodic meetings, i.e., report to SSSH any community grievances, identify complaints received through workers, and regular reminders of what to do when receiving complaints. 	<ul style="list-style-type: none"> • يجب على المطورين والمقاولين وضع مسألة الشكاوى على جدول أعمال اجتماعاتهم الدورية، أي إبلاغ رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بأي شكاوى مجتمعية، وتحديد الشكاوى الواردة من خلال العمال، والتذكير المنتظم بما يجب فعله عند تلقي الشكاوى.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<ul style="list-style-type: none"> Developers and Contractors may receive complaints from community members at any time. These complaints will be reported to FMC's SSSH Desk, to allow resolution through the Grievance Mechanism processes. 	<ul style="list-style-type: none"> يجوز للمطورين والمقاولين تلقي شكاوى من أفراد المجتمع في أي وقت. ويتم الإبلاغ عن هذه الشكاوى إلى مكتب رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة التابع لمقولي إدارة المرافق، للسماح بحلها من خلال عمليات آلية رفع الشكاوى.
<ul style="list-style-type: none"> In the framework of the QESHSS Committee, Developers and Contractors will propose mitigation measures/alternatives to activities associated with impacts that are of concern to the communities. 	<ul style="list-style-type: none"> في إطار عمل لجنة البيئة والصحة والسلامة والأمن، يقترح المطورون والمقاولون إجراءات تخفيف / بدائل للأنشطة المرتبطة بالتأثيرات التي تعلق المجتمعات.
<ul style="list-style-type: none"> Developers and Contractors will not enter into any agreement with community members without prior coordination with and approval of the FMC community and sustainability desk to ensure that such agreements or resolutions are in line with Lender standards and are appropriately documented in accordance with the Grievance Mechanism. 	<ul style="list-style-type: none"> لن يدخل المطورون والمقاولون في أي اتفاقية مع أفراد المجتمع دون التنسيق المسبق والموافقة على مكتب المجتمع والاستدامة التابع لمجتمع مقاولي إدارة المرافق للتأكد من أن هذه الاتفاقيات أو القرارات تتماشى مع معايير المقرض ويتم توثيقها بشكل مناسب وفقاً لآلية رفع الشكاوى.
<ul style="list-style-type: none"> Each developer and contractor shall appoint a staff member to interface with FMC's Social & Sustainability desk. This person will be specifically hired or trained for the grievance mechanism scope and will be on the Developer/ Contractor payroll. 	<ul style="list-style-type: none"> يجب على كل مطور ومقاول تعيين عضو من فريق العمل للتواصل مع مكتب الشؤون الاجتماعية والاستدامة التابع لمكتب مقاول إدارة المرافق. ويتم تعيين هذا الشخص أو تدريبه خصيصاً على نطاق آلية رفع الشكاوى ويدرج في كشوف مرتبات المطور/ المقاول.
<ul style="list-style-type: none"> The Contractor/Developer's responsibility comprises of: <ul style="list-style-type: none"> *Ensure workforce awareness of both Grievance Mechanisms *Correct and effective capture of grievances. *Collaborating with HRO for resolution of escalated workers' grievances. *Reaching agreements with FMC on corrective actions. 	<ul style="list-style-type: none"> تتكون مسؤولية المقاول/المطور مما يلي: <ul style="list-style-type: none"> * ضمان وعي القوى العاملة بكلتا آليات رفع الشكاوى. * ضمان التلقي الصحيح والفعال للشكاوى. * التعاون مع مكتب الموارد البشرية لحل شكاوى العمال التي يتم تصعيدها. * التوصل إلى اتفاقيات مع مقاولي إدارة المرافق بشأن الإجراءات التصحيحية.
<p>Developers and Contractors shall prioritize the resolution of worker grievances at the project level, but shall utilize the possibility of escalating unresolved worker grievances to FMC worker grievance mechanism as a third-tier step; and</p>	<p>يجب على المطورين والمقاولين إعطاء الأولوية لحل شكاوى العمال على مستوى المشروع، ولكن يجب عليهم الاستفادة من إمكانية تصعيد شكاوى العمال التي لم يتم حلها إلى آلية رفع شكاوى العمال لدى مقاولي إدارة المرافق كخطوة من المستوى الثالث؛ و</p>
<p>Regular attendance of Developers'/Contractors' EHS staff and Construction Managers of QESHSS Steering Committee meetings will allow the Project to promptly track all grievances (included those related to common or</p>	<p>الحضور المنتظم لموظفي البيئة والصحة والسلامة التابعين للمطورين / المقاولين ومديري الإنشاءات واجتماعات اللجنة التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة والأمن سيسمح للمشروع بتتبع جميع الشكاوى على الفور (بما في ذلك</p>

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

cumulative issues) and to decide upon proposed corrective measures and costs responsibility for received grievances.	تلك المتعلقة بالمسائل المشتركة أو التراكمية) واتخاذ قرار بشأن التدابير التصحيحية المقترحة ومسئولية التكاليف عن الشكاوى المستلمة .
5. Procedures for Grievance Management	5. إجراءات إدارة الشكاوى
5.1 Implementation of the Worker Grievance Mechanism	5-1 تطبيق آلية رفع شكاوى العمال
5.1.1 Procedure's Steps	5-1-1 الخطوات الإجرائية
The following subparagraphs describe the procedural steps for workers to file a complaint. However, it shall be clear that the worker grievance mechanism is not an alternative to judicial procedures. It in a worker's right to access a judicial procedure at any moment, so it would be possible for worker and legal processes to go in parallel. In that case, the worker might choose to retrieve the court case if it is already resolved within worker grievance channels.	تصف الفقرات الفرعية التالية الخطوات الإجرائية للعمال لتقديم شكوى. مع الوضع في الاعتبار أن آلية رفع شكاوى العمال ليست بديلاً عن الإجراءات القضائية. من حق العامل اتخاذ إجراء قضائي في أي وقت، لذا، سيكون من الممكن أن تسير الإجراءات العمالية والقانونية بالتوازي. في هذه الحالة، قد يختار العامل التنازل عن الدعوى القضائية إذا تم حلها بالفعل ضمن قنوات شكاوى العمال.
As pertains to grievances related to Developers' or Contractor's workers, procedural steps described in sections 5.4.1.1 and 5.4.1.2 will be fulfilled at the worker's direct employer level. If the worker is dissatisfied with his employer's actions, then the worker will escalate the grievance to the FMC. The procedure will be initiated in the second step.	فيما يتعلق بشكاوى عمال المطورين أو المقاولين، سيتم تنفيذ الخطوات الإجرائية الموضحة في القسمين 5-1-4-1 و 5-1-4-2 على مستوى صاحب العمل المباشر للعامل. إذا كان العامل غير راضٍ عن تصرفات صاحب العمل، فيقوم العامل بتصعيد الشكاوى إلى مقاولي إدارة المرافق ويتم بدء الإجراء في الخطوة الثانية.
5.1.1.1 OPTIONAL First step – Informal discussion	5-1-1-1 الخطوة الأولى – المناقشة غير الرسمية
Optionally and upon his/her personal judgment, the worker may present the complaint verbally to the most immediate supervisor who has the authority to adjust in the matter. The supervisor shall give his verbal reply within three working days If an informal discussion does occur, this still needs to be escalated and logged as a grievance regardless of the type of issue raised, even if it is immediately resolved	بشكل اختياري تبعاً لتقديره/ تقديرها الشخصي ربما يختار العامل أن يقدم الشكاوى شفويًا إلى المشرف المباشر الذي له صلاحية البت في الأمر. ويجب على المشرف أن يقدم رده الشفهي خلال ثلاثة أيام عمل. في حال حدوث مناقشة شفوية تظل هناك حاجة لتصعيد الشكاوى وتسجيلها في سجل الشكاوى بغض النظر عن طبيعة الموضوع الذي تم إثارتها، حتى ولو تم حله فوراً
5.1.1.2 Second step - Complaint filing	5-1-1-2 الخطوة الثانية – تقديم الشكاوى
If the FMC worker feels that the matter has not been resolved through informal discussions or the complaint is against his/her direct supervisor, The complaint shall be directly submitted in writing.	إذا شعر عامل مقاولي إدارة المرافق أن الأمر لم يتم حله من خلال المناقشات غير الرسمية أو أن الشكاوى موجهة ضد مشرفه المباشر، يجب تقديم الشكاوى كتابياً مباشرة.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<p>If the complaint is not related to personal concerns but involves violations of the FMC procedures and rules, the worker can also submit a complaint by filling in a Grievance Form (Appendix 1) and posting it in the Grievance Box, also anonymously (in this case the complainant cannot receive feedback on the complaint's handling). The Grievance Form will be available in Arabic and English language</p>	<p>إذا كانت الشكاوى لا تتعلق بمخاوف شخصية ولكنها تنطوي على انتهاكات لإجراءات وقواعد مقاولي إدارة المرافق، فيمكن للعامل أيضًا تقديم شكاوى عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى (الملحق 1) ووضعه في صندوق الشكاوى، دون الكشف عن هويته أيضًا (في هذه الحالة لا يمكن لمقدم الشكاوى تلقي تعليقات بشأن التعامل مع الشكاوى). ويتاح نموذج الشكاوى باللغتين العربية والإنجليزية</p>
<p>The SSSH shall track all complaints received in a Grievance Register (Appendix 2) and shall carry out a pre-assessment aimed at understanding if the complaints are:</p>	<p>يجب على رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة تتبع جميع الشكاوى الواردة في سجل الشكاوى (الملحق 2) وإجراء تقييم مسبق يهدف إلى فهم ما إذا كانت الشكاوى:</p>
<p>*In good faith, i.e., the complaints are filed without any prejudice, they are not aimed at obtaining any undue personal benefit, and they seem reasonably true.</p> <p>*Circumstantial (for those submitted through the Grievance Box), i.e., the complaints allow us to identify any facts that are reasonably sufficient for starting an investigation and taking action.</p>	<p>* مقدمة بحسن نية، أي أن الشكاوى مقدمة دون أي تحيز، ولا تهدف إلى الحصول على أي منفعة شخصية غير مبررة، وتبدو حقيقية إلى حد معقول.</p> <p>* ظرفية (بالنسبة لتلك المقدمة من خلال صندوق الشكاوى)، أي أن الشكاوى تسمح لنا بتحديد أي حقائق كافية بشكل معقول لبدء التحقيق واتخاذ الإجراء.</p>
<p>For complaints received in person and through the Grievance Box (non-anonymous), the SSSH shall immediately contact the worker and the relevant departments (only in case of escalated worker grievance) to seek a solution to the raised concern. The SSSH shall field grievances to the Developer or Contractor staff with sufficient seniority to resolve the complaint (EHS staff/Construction Managers). The SSSH shall provide a written answer to the complainant within three working days.</p>	<p>بالنسبة للشكاوى التي يتم تلقيها شخصيًا ومن خلال صندوق الشكاوى (من شخص معلوم)، يجب على رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة الاتصال فورًا بالعامل والإدارات ذات الصلة (فقط في حالة تصعيد شكاوى العامل) للبحث عن حل للمخاوف المثارة. يجب على رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة إرسال الشكاوى إلى موظفي المطور أو المقاول ذوي الصلاحيات الكافية لحل الشكاوى (موظف والبيئة والصحة والسلامة / مديرو الإنشاءات). ويجب على رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة تقديم إجابة مكتوبة إلى صاحب الشكاوى في غضون ثلاثة أيام عمل.</p>
<p>For anonymous complaints received through the Grievance Box, the SSSH shall inform all relevant departments to take appropriate actions.</p>	<p>بالنسبة للشكاوى مجهولة المصدر التي يتم تلقيها من خلال صندوق الشكاوى، يجب على رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة إبلاغ جميع الإدارات ذات الصلة لاتخاذ الإجراءات المناسبة.</p>
<p>5.1.1.3 Third step – Workers' witness</p>	<p>3-1-1-5 الخطوة الثالثة – الشهود من العمال</p>
<p>If the worker is not satisfied with the answer received by the SSSH, or in place of the Second step explained above, the worker may be accompanied by a fellow worker or worker representative in case of a Worker</p>	<p>إذا لم يكن العامل راضيًا عن الرد الذي تلقاه من رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة، أو بدلاً من الخطوة الثانية الموضحة أعلاه، يجوز أن يرافق العامل زميل من العمال أو ممثل العمال في حالة وجود مجلس عمال.</p>

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Council.	
Once received the complaint, the Head of QESHSS shall immediately inform the SSSH and the other relevant departments in order to determine the proper actions to be taken and respond to the complainant within seven working days.	بمجرد استلام الشكوى، يجب على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن إبلاغ رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة والإدارات الأخرى ذات الصلة على الفور لتحديد الإجراءات المناسبة التي يجب اتخاذها والرد على صاحب الشكوى في غضون سبعة أيام عمل.
<u>5.1.1.4 Fourth step – Lawful proceeding</u>	<u>4-1-1-5 الخطوة الرابعة – الإجراءات القانونية</u>
If the response of the Company is not satisfactory, the worker representative or the worker himself may pursue the matter with external authorities (e.g., labor Office) as provided by Labour Law and National Procedures.	إذا لم تكن استجابة شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات مرضية، يجوز لممثل العامل أو العامل نفسه متابعة الأمر مع السلطات الخارجية (على سبيل المثال، مكتب العمل) وفقاً لما ينص عليه قانون العمل والإجراءات الوطنية.
<u>5.2 Implementation of the Community Grievance Mechanism</u>	<u>5-2 تطبيق آلية رفع الشكاوى المجتمعية</u>
<u>5.2.1 Information of Project-Affected Communities about the Procedure</u>	<u>1-2-5 معلومات للمجتمعات المتضررة من المشروع حول الإجراءات</u>
The appointed Social & Sustainability Section Head (SSSH) will inform the local communities about this procedure, arranging face-to-face meetings at the following levels:	يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة المعين بإبلاغ المجتمعات المحلية بهذا الإجراء، وترتيب اجتماعات وجهًا لوجه على المستويات التالية:
* Villages around the Project site, Houses adjacent to the port area and residents of Izbat Khamsa, Abd Elkader village, Ash Sharayid village and Al Sinanniyah village. * Local administrations/police stations; and * Sensitive areas, such as mosques, market areas, and schools.	* القرى المحيطة بموقع المشروع والمنازل المجاورة لمنطقة الميناء وسكان عزبة خمسة وقرية عبد القادر وقرية الشرايد وقرية السنانية. * الإدارات المحلية / مراكز الشرطة. و * المناطق ذات الحساسية مثل المساجد ومناطق الأسواق والمدارس.
During the meetings, the Community & Sustainability Section Head will explain how the procedure works. In particular, the information shall include:	خلال الاجتماعات، يشرح رئيس قسم المجتمع والاستدامة كيفية عمل الإجراء. وعلى وجه التحديد، يجب أن يتضمن الشرح المعلومات التالية:
* Where, when, and how community members can file complaints. * Who is responsible for receiving and responding to complaints; and * What kind of response complainants can expect from the company, including the timing of response. * Posters in Arabic language, based on illustrations and easily understandable concepts.	* أين ومتى وكيف يمكن لأفراد المجتمع تقديم الشكاوى؟ * من المسؤول عن تلقي الشكاوى والرد عليها؟ و * ما هو نوع الرد الذي يمكن أن يتوقعه مقدمو الشكاوى من شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، بما في ذلك توقيت الرد؟ * ملصقات باللغة العربية مع استخدام الرسوم التوضيحية ومفاهيم سهلة

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

	الفهم.
In addition to the explanation provided verbally, the Social & Sustainability Section Head will provide the communities with printed materials (e.g., posters) to be affixed in prominent areas, providing the key facts about the mechanism and contact information, consisting of a dedicated phone number.	بالإضافة إلى الشرح المقدم شفهيًا، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بتوفير المواد المطبوعة (مثل الملصقات) للمجتمعات ليتم لصقها في مناطق بارزة، مع توفير الحقائق الأساسية حول الآلية ومعلومات الاتصال، والتي تتكون من رقم هاتف مخصص.
Communication and awareness-raising activities regarding the Grievance Mechanism will be repeated at regular intervals.	يتم تكرار أنشطة التواصل والتوعية المتعلقة بآلية رفع الشكاوى على فترات منتظمة.
<u>5.2.2 Access to Grievance Mechanism</u>	<u>2-2-5 الوصول لآلية رفع الشكاوى</u>
Affected people, communities and stakeholders can access the grievance procedure by contacting SSSH. The contact details of the SSSH (e-mail, telephone, and name) will be provided in those areas described above (Local administrations/police stations, villages around the Project site, sensitive areas). Printed copies of the grievance form template in Arabic language will be available at the SSSH Offices.	يمكن للأشخاص والمجتمعات وأصحاب المصلحة المتضررين الوصول إلى إجراءات رفع الشكاوى عن طريق الاتصال برئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة. ويتم توفير تفاصيل الاتصال الخاصة برئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة (البريد الإلكتروني والهاتف والاسم) في المناطق المذكورة أعلاه (الإدارات المحلية / مراكز الشرطة والقرى المحيطة بموقع المشروع والمناطق ذات الحساسية). وتتاح النسخ المطبوعة من نموذج الشكاوى باللغة العربية في مكاتب رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة.
Anonymous complaints and complaints / concerns / requests from other stakeholders can also use the same channels to inform FMC of grievances.	يمكن أيضًا للشكاوى / المخاوف / الطلبات المجهولة المصدر من أصحاب المصلحة الآخرين استخدام نفس القنوات لإبلاغ مقاولي إدارة المرافق بالشكاوى.
<u>5.2.3 Registration of the Complaint</u>	<u>3-2-5 تسجيل الشكاوى</u>
The Social and Sustainable section head desk are provided with a dedicated mobile phone to receive complaints. FMC manage communication with claimants, receive and report complaints and grievances, fill out a Grievance Form and record grievances in the Grievance Register (Appendix 2). The SSSH will acknowledge receipt of grievances and complaints within five working days.	تم تخصيص هاتف محمول لمكتب رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة لتلقي الشكاوى. يقوم مقاولي إدارة المرافق بإدارة التواصل مع أصحاب الشكاوى، وتلقي الشكاوى والإبلاغ عنها، وتعبئة نموذج الشكاوى وتسجيلها في سجل الشكاوى (الملحق 2). ويقر رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة باستلام الشكاوى خلال خمسة أيام عمل.
<u>5.2.4 First Assessment</u>	<u>4-2-5 التقييم الأول</u>
The SSSH will carry out a first assessment to investigate the community grievance and identify the relevant FMC Department to be involved in the assessment. If the	يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإجراء تقييم أولي للتحقيق في الشكاوى المجتمعية وتحديد إدارة مقاولي إدارة المرافق ذات الصلة للمشاركة في

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

complaint is related to a grievance caused by Developers or Contractors, the SSSH will promptly contact the relevant Developer and/or_Contractor to seek their cooperation in investigating and resolving the grievance.	التقييم. إذا كانت الشكاوى مرتبطة بشكاوى سببها المطورون أو المقاولون، يتصل رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة على الفور بالمطور و/أو المقاول ذي الصلة لطلب تعاونهم في التحقيق في الشكاوى وحلها.
If the grievance is related to non-critical matters, the SSSH will inform the Head of QESHSS within 24 hours from receipt of the complaint and shall arrange an inspection of the area related to the complaint. The SSSH will perform the inspection jointly with the complainant, if possible, executing a preliminary visual evaluation of the complaint, taking explanatory pictures, and informing the complainant of the following steps.	إذا كانت الشكاوى تتعلق بأمر غير خطيرة، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإبلاغ إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن خلال 24 ساعة من استلام الشكاوى ويقوم بترتيب معاينة للمنطقة المتعلقة بالشكاوى. يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإجراء المعاينة بالاشتراك مع مقدم الشكاوى، إن أمكن، وإجراء تقييم بصري أولي للشكاوى، والتقاط صور توضيحية، وإبلاغ مقدم الشكاوى بالخطوات التالية.
SSSH will seek guidance from key stakeholders in the communities and operate on the basis of traditional conflict resolution mechanisms (excluding the use of arms and violence).	يسعى رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة للحصول على توجيه أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمعات ويعمل على أساس آليات حل النزاعات التقليدية (باستثناء استخدام الأسلحة والعنف).
Following inspection, the SSSH will fill out a Complaint Form and log the complaint in the Grievance Register (Appendix 2), and inform the Head of QESHSS on the results. SSSH will then propose one of the following options. The SSSH will inform the complainant about the decision taken, either explaining the reasons for closing the complaint or clarifying the next steps and foreseen timing (in case of corrective action or second inspection) within 10 working days.	بعد المعاينة، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بتعبئة نموذج الشكاوى وتسجيلها في سجل الشكاوى (الملحق 2)، وإبلاغ رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن بالنتائج. يقترح رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بعد ذلك أحد الخيارات التالية. يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإبلاغ مقدم الشكاوى بالقرار المتخذ، إما بشرح أسباب إغلاق ملف الشكاوى أو توضيح الخطوات التالية والتوقيت المتوقع (في حالة الإجراء التصحيحي أو المعاينة الثانية) في غضون 10 أيام عمل.
SSSH will then discuss proposed corrective action with the Head of QESHSS and, if approved, oversee its implementation in collaboration with relevant departments.	يناقش رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بعد ذلك الإجراء التصحيحي المقترح مع رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن، وإذا تمت الموافقة عليه، سيشرف على تنفيذه بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة.
Once the complaint has been resolved, the SSSH will: *Collect all relevant evidence of the corrective actions taken (such as photos, videos, voice recordings). * Update the Grievance Form (Appendix 1, Section L) and the Grievance Register (Appendix 2) and inform the Head of QESHSS.	بمجرد حل الشكاوى، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بما يلي: * جمع كافة الأدلة ذات الصلة بالإجراءات التصحيحية المتخذة (مثل الصور ومقاطع الفيديو والتسجيلات الصوتية). * تحديث نموذج الشكاوى (الملحق 1، القسم ل) وسجل الشكاوى (الملحق 2) وإبلاغ رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن.
5.2.5 Second Assessment	5-2-5 التقييم الثاني

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

A second inspection will be needed for more complex grievances, especially in case of damage to properties. In case the complaint is referred to as damage to property, during the second inspection, the SSSH will:	في حالة الحاجة إلى معاينة ثانية فيما يخص الشكاوى الأكثر تعقيداً، خاصة في حالة حدوث ضرر للممتلكات. في هذه الحالة، أثناء المعاينة الثانية، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بما يلي:
* Verify the ownership of the asset. * Execute an assessment of the damaged asset (with the support of an external specialist); and * Determine the value of the damage suffered by the title holder (with the support of an external specialist).	* التحقق من ملكية الأصول. * تنفيذ تقييم للأصول المتضررة (بدعم من متخصص خارجي)؛ و * تحديد قيمة الضرر الذي لحق بصاحب الملكية (بدعم من متخصص خارجي).
Only if the claimant can demonstrate the ownership through official and traditional property rights of the damaged assets, compensation or repair works can be evaluated. The compensation proposed should be proportionate to the actual value of the damaged assets.	فقط إذا تمكن المدعي من إثبات الملكية من خلال حقوق الملكية الرسمية والتقليدية للأصول المتضررة، فيمكن تقييم التعويضات أو أعمال الإصلاح. ويجب أن يكون التعويض المقترح متناسباً مع القيمة الفعلية للأصول المتضررة.
After the second inspection, the SSSH will propose the appropriate actions to the Head of QESHSS, according to the findings of the investigation.	بعد المعاينة الثانية، يقترح رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة الإجراءات المناسبة على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن، وفقاً لنتائج التحقيق.
According to the decision taken, the SSSH will update the Grievance Form (Appendix 1) and the Grievance Register (Appendix 2).	وفقاً للقرار المتخذ، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بتحديث نموذج الشكاوى (الملحق 1) وسجل الشكاوى (الملحق 2).
<u>5.2.6 Third Assessment</u>	<u>6-2-5 التقييم الثالث</u>
A grievance committee formed by external experts will be formed and involved in case no resolution is found.	يتم تشكيل لجنة للنظر في الشكاوى من خبراء خارجيين وإشراكهم في حالة عدم التوصل إلى حل.
<u>5.2.7 Closing of the Complaint</u>	<u>7-2-5 إغلاق ملف الشكاوى</u>
The Project aims to close all complaints within 4 weeks from receipt. In case of payments/execution of relevant works, the Head of QESHSS will obtain the approval of the proposed action by the FMC Project Manager.	يهدف المشروع إلى إغلاق ملف جميع الشكاوى خلال 4 أسابيع من استلامها. في حالة المدفوعات / تنفيذ الأعمال ذات الصلة، يحصل رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن على موافقة مدير المشروع لدى مقاولي إدارة المرافق على الإجراء المقترح.
Once approved, the QESHSS will inform the complainant about the proposed action to verify if he/she is satisfied. In case of agreement, the SSSH will:	بمجرد الموافقة، تقوم إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن بإبلاغ مقدم الشكاوى بالإجراء المقترح للتحقق مما إذا كان راضياً أم لا. في حالة الاتفاق، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بما يلي:
* Ensure that the agreed action is performed,	* التأكد من تنفيذ الإجراء المتفق عليه والتنسيق مع أقسام المشروع ذات

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<p>coordinating the relevant project's departments.</p> <p>* Close the case, updating the Grievance Form (Appendix 1, Section L) and the Grievance Register (Appendix 2), and inform the Project Manager.</p> <p>* If the complainant does not agree with the proposed action, the SSSH will try a new negotiation. If an agreement is not reached, the SSSH will:</p> <p>* Close the case, updating the Grievance Form (Appendix 1) and the Grievance Register (Appendix 2), and inform the Head of QESHSS and the Project Manager.</p>	<p>الصلة.</p> <p>* إغلاق الملف، وتحديث نموذج الشكاوى (الملحق 1، القسم ل) وسجل الشكاوى (الملحق 2)، وإبلاغ مدير المشروع.</p> <p>* إذا لم يوافق مقدم الشكاوى على الإجراء المقترح، يحاول رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإجراء مفاوضات جديدة. إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بما يلي:</p> <p>* إغلاق الملف، وتحديث نموذج الشكاوى (الملحق 1) وسجل الشكاوى (الملحق 2)، وإبلاغ رئيس قسم البيئة والصحة والسلامة ومدير المشروع.</p>
--	--

5.3 Collaborative Approach to Investigations and Grievance Resolution	3-5 النهج التعاوني في التحقيقات وحل الشكاوى
--	--

The implementation of the Grievance Mechanism procedure requires a collaborative approach to investigations and grievance resolution between the FMC, developers, contractors, and subcontractors.	يتطلب تنفيذ إجراء آلية رفع الشكاوى اتباع نهج تعاوني في التحقيقات وحل الشكاوى بين مقاولي إدارة المرافق والمطورين والمقاولين والمقاولين من الباطن.
--	--

Developers and contractors shall escalate worker grievances in case the worker is dissatisfied with the outcome of the internal process and the grievance remains unresolved. Furthermore, they shall proactively collaborate with the FMC to resolve any community grievance related to their activities. The QESHSS Steering Committee will appoint a member to promote and supervise collaboration between Developers and Contractors and the FMC Community & Sustainability desk.	يجب على المطورين والمقاولين تصعيد شكاوى العمال في حالة عدم رضا العامل عن نتيجة العملية الداخلية وبقاء الشكاوى دون حل. علاوة على ذلك، يجب عليهم التعاون بشكل استباقي مع مقاولي إدارة المرافق لحل أي شكاوى مجتمعية تتعلق بأنشطتهم. تقوم اللجنة التوجيهية للبيئة والصحة والسلامة والأمن بتعيين عضو لتعزيز التعاون والإشراف عليه بين المطورين والمقاولين ومكتب المجتمع والاستدامة لدى مقاولي إدارة المرافق.
---	---

Additionally, the ESHS Steering Committee decides on proposed corrective measures and cost responsibility for grievances or complaints. Developers and Contractors are thus expected to allocate a budget to be able to resolve grievances.	بالإضافة إلى ذلك، تقرر اللجنة التوجيهية لإدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن التدابير التصحيحية المقترحة ومسئولية التكلفة عن الشكاوى. وبالتالي، من المتوقع من المطورين والمقاولين تخصيص ميزانية حتى يتمكنوا من حل الشكاوى.
---	--

In case of unresolved or major grievances that cannot be resolved at FMC level, the Project Steering Committee will be involved in grievance resolution.	في حالة وجود شكاوى كبيرة أو لم يتم حلها على مستوى مقاولي إدارة المرافق، تشارك اللجنة التوجيهية للمشروع في حل الشكاوى.
--	---

5.4 Accidental Impacts Complaints	4-5 شكاوى التأثيرات العرضية
--	------------------------------------

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

<u>5.4.1 Traffic and/or Construction Damage to Houses and Other Structures</u>	<u>1-4-5 الأضرار الناجمة عن حركة المرور و/أو أعمال الإنشاءات للمنازل والمباني الأخرى</u>
If a complaint is received that relates to damage to property, the SSSH will arrange (together with the relevant contractor's Community Relations/General Manager) to inspect the complaint of loss or damage.	إذا تم تلقي شكوى تتعلق بالأضرار التي لحقت بالملكيات، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بالترتيب (مع مدير العلاقات المجتمعية / المدير العام للمقاول المعني) بفحص شكوى الخسارة أو الضرر.
If verification is received, the DACT SSSH will progress remedial action/repairs to be performed by a mutually acceptable contractor (no cash payments will be made). If the claimant expresses acceptance of the implemented solution, the case is closed and registered accordingly. If the claimant does not accept the proposed solution, the second stage process involving a third-party mediator is instituted.	إذا تم استلام نتيجة التحقيق، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات بالتقدم في الإجراء العلاجي / الإصلاحات التي سيتم تنفيذها من قبل مقاول مقبول للطرفين (لن يتم سداد أي مدفوعات نقدية). إذا أعرب مقدم الشكوى عن قبوله للحل المنفذ، يتم إغلاق الملف وتسجيل الشكوى وفقاً لذلك. إذا لم يقبل مقدم الشكوى الحل المقترح، يتم البدء في عملية المرحلة الثانية التي تتضمن وسيطاً من طرف ثالث.
<u>5.4.2 Accidental Injury to People</u>	<u>2-4-5 الإصابة العرضية للأفراد</u>
If during construction or operations, an accident occurs (most likely involving vehicle collisions or pedestrian incidents), the DACT or contractor staff involved must ensure that emergency service and the police are immediately notified and that a copy of the police report is obtained for insurance and legal liability purposes.	في حالة وقوع حادث أثناء الإنشاءات أو التشغيل (على الأرجح يشمل تصادم السيارات أو حوادث المشاة)، يجب على شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات أو موظفي المقاول المعنيين التأكد من إخطار خدمة الطوارئ والشرطة على الفور والحصول على نسخة من تقرير الشرطة لأغراض التأمين والمساءلة القانونية.
The DACT SSSH must also be contacted immediately who will endeavor to go to the scene. A DACT Accident Reporting Form must be filled out. In cases where the Community & Sustainability Section Head determines appropriate and following consultation with DACT's COO & CFO, DACT will offer to pay all medical bills in good faith as well as to pay for lost time.	يجب أيضاً الاتصال برئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات على الفور والذي يسعى للذهاب فوراً إلى مكان الحادث. يجب تعبئة نموذج الإبلاغ عن حادث الخاص بشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات. في الحالات التي يحدد فيها رئيس قسم المجتمع والاستدامة ما هو مناسب وبعد التشاور مع المدير التنفيذي للعمليات والمدير المالي في شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات، تعرض شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات دفع جميع الفواتير الطبية بحسن نية بالإضافة إلى دفع مقابل الوقت الضائع.
<u>5.4.3 Temporary Disruption of Local Traffic on Roads and Bridges</u>	<u>3-4-5 تعطيل مؤقت لحركة المرور المحلية على الطرق والجسور</u>
The Contractor's Community Relations Manager (in collaboration with the Contractor's planning engineer) will, sufficiently in advance (i.e., prior consultation),	يقوم مدير العلاقات المجتمعية للمقاول (بالتعاون مع مهندس التخطيط لدى المقاول)، قبل وقت كافٍ (أي التشاور المسبق)، بتقديم الجدول الزمني لتدفق

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

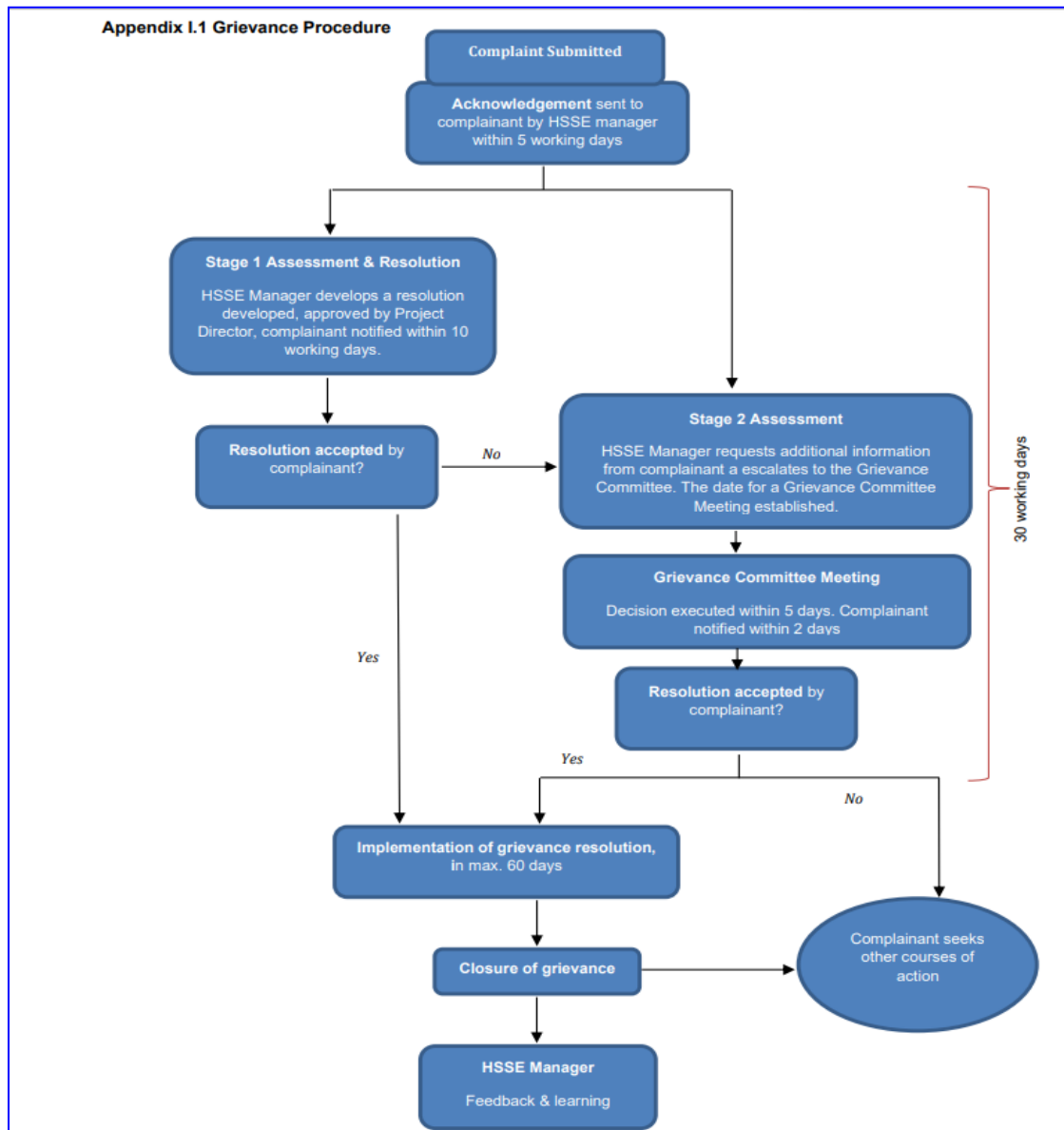
Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

submit the schedule of increased and/or unusual traffic flow to DACT's Head of QESHSS. With the support of the SSSH, the Head of QESHSS will communicate in good time any aspects of this schedule that may impact on project-affected people's lives and livelihoods.	حركة المرور المتزايد و/أو غير المعتاد إلى رئيس قسم البيئة والصحة والسلامة والأمن بشركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات. وبدعم من رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة، يقوم رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن بالإبلاغ في الوقت المناسب عن أي جوانب من هذا الجدول الزمني قد تؤثر على حياة الأشخاص المتأثرين بالمشروع وسبل عيشهم.
By its nature, during the construction phase (and to a lesser extent during operations), there will be movements of numerous trucks and equipment which will unavoidably increase traffic congestion. If complaints are raised, the SSSH will endeavor to work with DACT's contractors to minimize the disruption and provide information to the community about the duration and schedules.	وبحكم طبيعتها، خلال مرحلة الإنشاء (وبدرجة أقل أثناء التشغيل)، سيكون هناك تحركات للعديد من الشاحنات والمعدات مما سيؤدي حتماً إلى زيادة الازدحام المروري. إذا تم رفع الشكاوى بهذا الخصوص، يسعى رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة إلى العمل مع مقاولي شركة دمياط أليانس لمحطات الحاويات لتقليل تعطيل حركة المرور وتوفير المعلومات للمجتمع حول المدة والجدول الزمنية.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

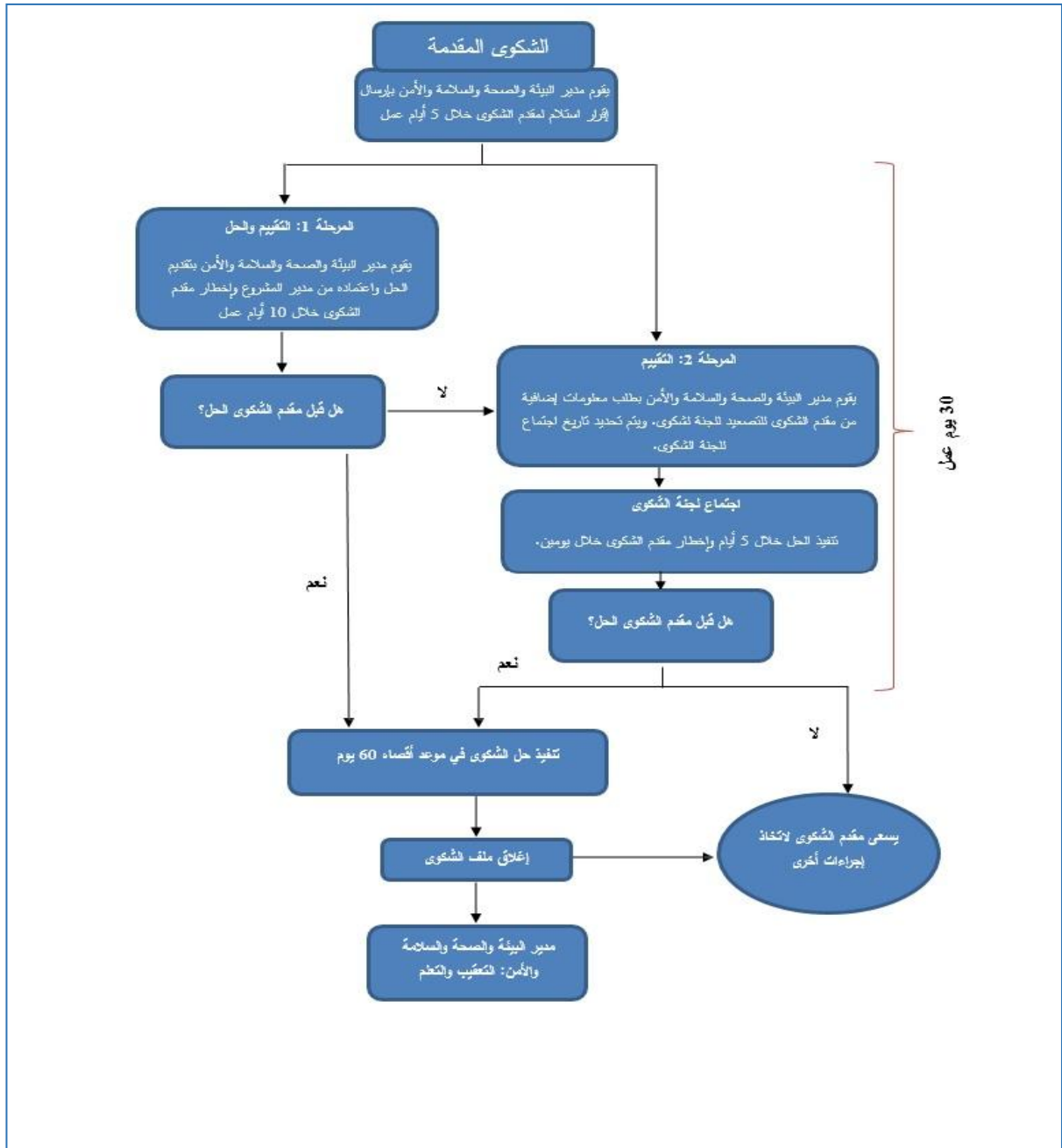
internal Grievance Resolution Procedure



الملحق 1 الشكاوى - عملية حل أي شكاوى:

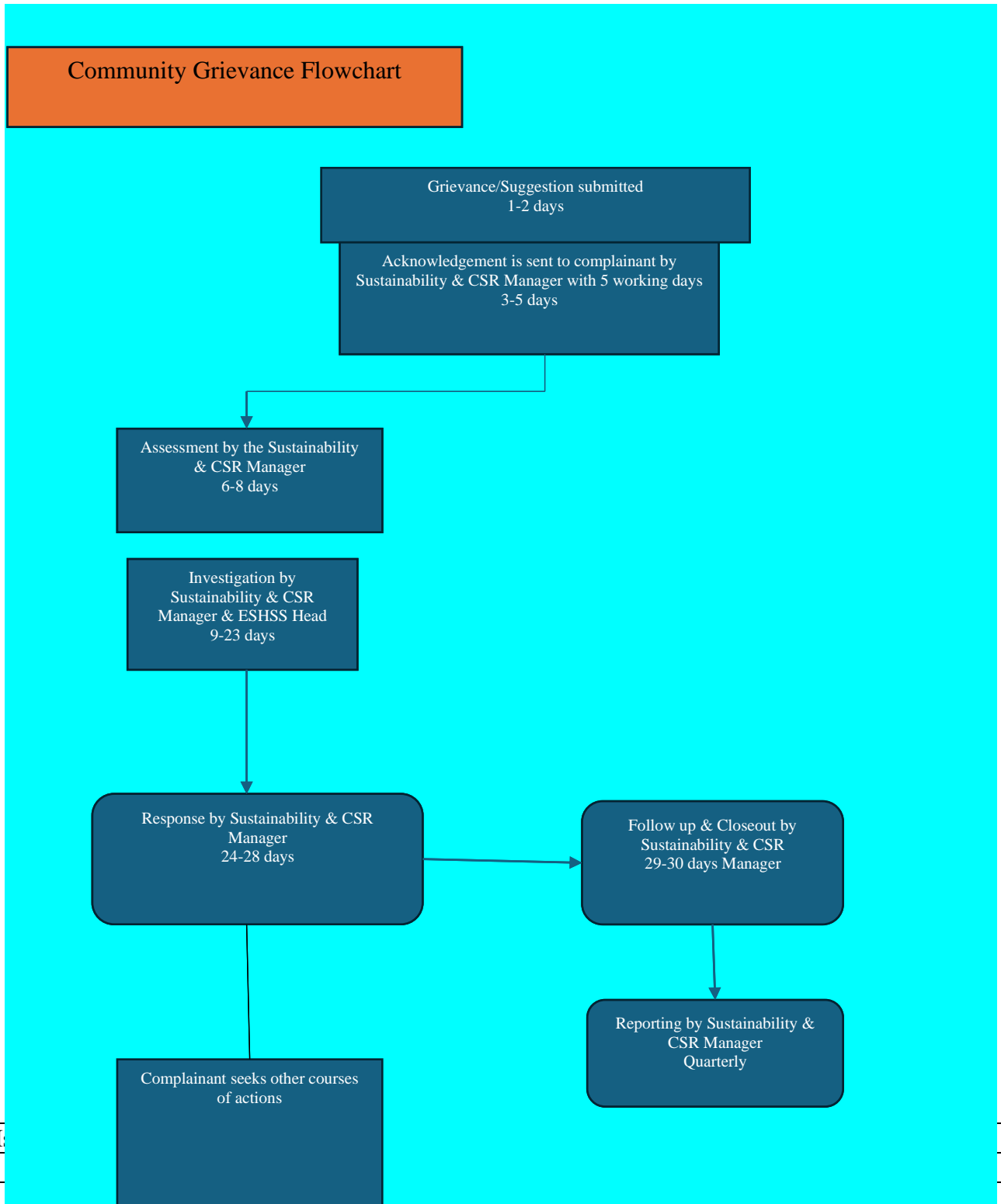
Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025



Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025



Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

6. Training Requirements	6. متطلبات التدريب
6.1 Community Grievance Mechanism Training Requirements	6-1 متطلبات التدريب على آلية رفع الشكاوى المجتمعية
The Head of QESHSS shall ensure that all personnel are informed about this procedure and are made aware of the possible impacts on the project-affected communities.	يجب على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن التأكد من دراية جميع الموظفين بهذا الإجراء وبالأثار المحتملة على المجتمعات المتضررة من المشروع.
Particular attention shall be paid to training personnel who also work outside the project site, such as the drivers (linkage to the Traffic Management Plan). Such personnel will be provided with copies of the grievance mechanism form and contact details of the SSSH.	ويجب إيلاء اهتمام خاص لتدريب الموظفين الذين يعملون أيضًا خارج موقع المشروع، مثل السائقين (الارتباط بخطة إدارة حركة المرور) وتزويدهم بنسخ من نموذج آلية رفع الشكاوى وتفاصيل الاتصال برئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة.
6.2 Worker Grievance Mechanism Training Requirements	6-2 متطلبات التدريب على آلية رفع الشكاوى العمالية
The Head of QESHSS shall ensure that all personnel are informed about this procedure on their first day. All workers, including influx workers, shall be made aware of the ways they have to submit complaints during the first-day induction. Supervisors shall be trained in how to manage complaints received by their supervised workers. There are many methods to raise a complaint: - The grievance boxes at site and accommodation. - Face – Face meetings - WhatsApp number 01080065586 - Damietta Allince Web site / www.damiettaAlliance.com	يجب على رئيس إدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن التأكد من دراية جميع الموظفين بهذا الإجراء منذ يومهم الأول بالعمل. على وجه التحديد، يجب توعية جميع العمال، بما في ذلك العمال الوافدين، بالطرق التي يتعين عليهم تقديم الشكاوى بها خلال اليوم التعريفي الأول. يجب تدريب المشرفين على كيفية إدارة الشكاوى التي يتلقونها من العمال الخاضعين لإشرافهم. يوجد العديد من الطرق لتقديم شكوى صندوق الشكاوى بالموقع وبمكان الإقامة المقابلة الشخصية رقم واتس أب 01080065586 موقع شركة دمياط أليانس www.damiettaalliance.com
Moreover, printed materials (e.g., posters) will be affixed in prominent areas at worksites, providing the key facts about this procedure. s	علاوة على ذلك، يتم لصق المطبوعات (مثل الملصقات) في مناطق بارزة في مواقع العمل، مما يوفر تقديم الحقائق الأساسية حول هذا الإجراء.
The Worker Grievance Mechanism will be clarified and addressed in the project-wide EHS Induction video that is intended for the entire construction workforce and on a biweekly basis during Toolbox Talks on site. This is meant to ensure that sub-contractor workers are informed of the grievance mechanism on their first day.	توضح آلية رفع شكاوى العمال ومعالجتها في الفيديو التعريفي الخاص بالبيئة والصحة والسلامة على مستوى المشروع والمخصص للقوى العاملة في مجال الإنشاءات بالكامل على أساس مرتين أسبوعياً خلال محاضرات التلقين في الموقع. ويهدف هذا إلى ضمان إبلاغ عمال المقاولين من الباطن بآلية رفع

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

	الشكاوى في يومهم الأول.
7. Monitoring	7. الرصد
<u>7.1 Social Grievance Mechanism Monitoring</u>	<u>7-1 رصد آلية رفع الشكاوى الاجتماعية</u>
The SSSH will keep updated the Community Grievance Register (Appendix 2). In conjunction with the Head of QESHSS, the SSSH will perform periodic analyses of the complaints received and managed, in order to identify recurring cases and propose corrective actions to internal processes.	يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بتحديث سجل الشكاوى المجتمعية (الملحق 2). وبالتعاون مع رئيس قسم البيئة والصحة والسلامة والأمن، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإجراء تحليلات دورية للشكاوى المستلمة وإدارتها، لتحديد الحالات المتكررة واقتراح الإجراءات التصحيحية لأهداف إجرائية داخلية.
Analysis of the complaints will be carried out on a monthly basis. The content of the register will be included in the Weekly and Monthly QESHSS Report. Weekly coordination meetings with Developers and Contractors will be held throughout construction activities.	يتم إجراء تحليل الشكاوى على أساس شهري. ويدرج محتوى السجل في التقرير الأسبوعي والشهري لإدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن. ويتم عقد اجتماعات تنسيق أسبوعية مع المطورين والمقاولين طوال استمرار أنشطة الإنشاءات.
<u>7.2 Worker Grievance Mechanism Monitoring</u>	<u>7-2 رصد آلية رفع الشكاوى العمالية</u>
The SSSH will keep updated the Worker Grievance Register (Appendix 2). In conjunction with the Head of QESHSS, the SSH will perform periodic analyses of the complaints received and managed, in order to identify recurring cases and propose corrective actions to internal processes.	يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بتحديث سجل الشكاوى المجتمعية (الملحق 2). وبالتعاون مع رئيس قسم البيئة والصحة والسلامة والأمن، يقوم رئيس قسم الشؤون الاجتماعية والاستدامة بإجراء تحليلات دورية للشكاوى المستلمة وإدارتها، لتحديد الحالات المتكررة واقتراح الإجراءات التصحيحية للعمليات الداخلية.
Analysis of the complaints will be carried out on a monthly basis. The content of the register will be included in the Weekly and Monthly QESHSS Report.	يتم إجراء تحليل الشكاوى على أساس شهري. ويدرج محتوى السجل في التقرير الأسبوعي والشهري لإدارة البيئة والصحة والسلامة والأمن.

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Appendix I.2. Grievance Form

Reference No:	
Full Name	
Note: you can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to the third parties without your consent	<input type="checkbox"/> I wish to raise my grievance anonymously <input type="checkbox"/> I request not to disclose my identity without my consent
Contact Information Please mark how you wish to be contacted (mail, telephone, e-mail).	<input type="checkbox"/> By Post: Please provide mailing address: _____ _____ <input type="checkbox"/> By Telephone: _____ <input type="checkbox"/> By E-mail: _____
Language Please mark your preferred language for communication	<input type="checkbox"/> Arabic <input type="checkbox"/> English <input type="checkbox"/> Other
Description of Incident or Grievance: What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?	
Date of Incident/Grievance	
	<input type="checkbox"/> One time incident/grievance (date _____) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? ____) <input type="checkbox"/> On-going (currently experiencing problem)
What would you like to see happen to resolve the problem?	

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Reference No: _____ الرقم المرجعي	
Full Name _____ الاسم بالكامل	
Note: you can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to the third parties without your consent ملحوظة: يمكنك أن تظل مجهول الهوية إذا كنت تفضل ذلك أو تطلب عدم الكشف عن هويتك لغير بدون موافقتك	<input type="checkbox"/> I wish to raise my grievance anonymously أرغب في تقديم الشكاوى بدون اسم <input type="checkbox"/> I request not to disclose my identity without my consent أطلب عدم الكشف عن هويتي بدون موافقتي
Contact Information بيانات الاتصال	<input type="checkbox"/> By Post: Please provide mailing address: _____ رسالة بريدية: يرجى كتابة العنوان <input type="checkbox"/> By Telephone: _____ مكالمة هاتفية: <input type="checkbox"/> By E-mail: _____ بريد إلكتروني:
Please mark how you wish to be contacted (mail, telephone, e-mail). يرجى بيان طريقة التواصل معك (رسالة بريدية، مكالمة هاتفية، بريد إلكتروني)	
Language _____ اللغة	<input type="checkbox"/> Arabic اللغة العربية <input type="checkbox"/> English اللغة الإنجليزية <input type="checkbox"/> Other لغات أخرى
Please mark your preferred language for Communication يرجى تحديد اللغة المفضلة للتواصل	
Description of Incident or Grievance: بيان الحادث أو الشكاوى	What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem? ماذا حدث؟ أين حدث؟ لمن حدث؟ ما هي نتيجة المشكلة؟
Date of Incident/Grievance تاريخ الحادث / الشكاوى	
	<input type="checkbox"/> One-time incident/grievance (date _____) حادث / شكوى طرأت لمرة واحدة (تاريخ الحادث:) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? _____) حدث أكثر من مرة (عدد مرات الحدوث؟) <input type="checkbox"/> On-going (currently experiencing problem) حدث مستمر (مشكلة حالية)
What would you like to see happen to resolve the problem? ما الذي ترغب فيه كحل للمشكلة؟	

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

Community Grievance Register Year _____									Key Summary				
									Number of unresolved Complaints carried forward from ___ to ___				
									Number of Total Complaints Received so far				
									Number of recurring complaints recorded in both ___ and ___				
									Number of emerging issues (issues recorded for the first time)				
									Number of Complaints Resolved in ___				
Number of unresolved complaints currently under Investigation													
Ref. No.	Registration Date	Name & Title of Institution /Person (Complainant)	Contact Details	Town/ Village	Complain Category	Details of Complaints	Frequency	Report of the investigation	Resolution / Management Status	How was the issue resolved/managed	Date issue was resolved	Outstanding Complaints	Complaint Closure Signed off by:

Worker Grievance Register Year _____									Key Summary				
									Number of unresolved Complaints carried forward from ___ to ___				
									Number of Total Complaints Received so far				
									Number of recurring complaints recorded in both ___ and ___				
									Number of emerging issues (issues recorded for the first time)				
									Number of Complaints Resolved in ___				
Number of unresolved complaints currently under Investigation													
Ref. No.	Registration Date	Name & Title of Institution /Person (Complainant)	Contact Details	Complain Category	Details of Complaints	Frequency	Report of the investigation	Resolution / Management Status	How was the issue resolved/managed	Date issue was resolved	Outstanding Complaints	Complaint Closure Signed off by:	

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19

Subject	Grievance Mechanism procedures إجراءات آلية رفع الشكاوى				QESHSSP-31
Prepared by إعداد	Controlled by تحت إشراف	Approved by تصديق	Revision No. مراجعة رقم	Department قسم	Revision Date تاريخ المراجعة
WH	HO QESHSS	AR/ME	R001	QESHSS	19/01/2025

الموجز الرئيسي					سجل الشكاوى المجتمعية السنة _____								
عدد الشكاوى التي لم تحل اعتباراً من إلى													
إجمالي عدد الشكاوى المحلولة حتى تاريخه													
عدد الشكاوى المتكررة المسجلة في كلا و.....													
عدد المسائل الطارئة (التي تسجل للمرة الأولى)													
عدد الشكاوى المحلولة في													
عدد الشكاوى غير المحلولة والتي تخضع للتحقيق حالياً					الرقم المرجعي	تاريخ التسجيل	اسم مقدم الشكاوى	بيانات الاتصال	المدينة / القرية	فئة الشكاوى	تفاصيل الشكاوى	عدد مرات الحدوث	تقرير التحقيق
القائم باعتماد إغلاق ملف الشكاوى	الشكاوى غير المحسومة	تاريخ حل المسألة	كيف تم حل المسألة؟	الحل / موقف الإدارة									

الموجز الرئيسي					سجل الشكاوى العمالية السنة _____								
عدد الشكاوى التي لم تحل اعتباراً من إلى													
إجمالي عدد الشكاوى المحلولة حتى تاريخه													
عدد الشكاوى المتكررة المسجلة في كلا و.....													
عدد المسائل الطارئة (التي تسجل للمرة الأولى)													
عدد الشكاوى المحلولة في													
عدد الشكاوى غير المحلولة والتي تخضع للتحقيق حالياً					الرقم المرجعي	تاريخ التسجيل	اسم مقدم الشكاوى	بيانات الاتصال	المدينة / القرية	فئة الشكاوى	تفاصيل الشكاوى	عدد مرات الحدوث	تقرير التحقيق
القائم باعتماد إغلاق ملف الشكاوى	الشكاوى غير المحسومة	تاريخ حل المسألة	كيف تم حل المسألة؟	الحل / موقف الإدارة									

Issue #: 01	Issue date: 10/09/2023	Revision: R001	Revision date: 01/09/2023
النسخة رقم 1	تاريخ النسخة: 2025/01/19	المراجعة: R004	تاريخ المراجعة: 2025/01/19