

**Request for Inspection** (Unofficial English Translation)

**Messrs. World Bank's Inspection Panel**

Dear Sirs,

**Applicants:**

1. [REDACTED]
  2. [REDACTED]
- } ([REDACTED] Dekernes, Dakahlia Governorate)

Project address: [REDACTED]  
[REDACTED], Dekernes District, Dakahlia Governorate.

**Description of the existing or potential damage:**

Wastewater overflowing underneath and inside the house resulting from the alternative drainage works carried out in the street where I live and the adjacent streets as a result of the poor implementation and randomness represented in building inappropriate tee pieces, bends, and pipe diameters. The alternative drainage at my house comprises a bucket with concrete casted around it, which caused permanent and continuous sewage overflow and leakage inside the house, leading to the following damage:

1. Corrosion of the plain concrete in the house foundations, moisture in the walls, loose floor tiles, and fractures and cracks in the walls, noting that the house is constructed of bearing walls, making it exposed to destruction and collapse.
2. The environmental pollution resulting from building the sanitation pipelines on top of the water supply pipelines, and the bad odors, which causes renal failure.
3. Poor implementation, favoritism, and the consideration of personal interests of some residents in the street adversely affected the implementation of the required works, in terms of the locations of the sewer mains, the deviations, and the lengths between the sewer mains, and the levels, as well as the directions of the sewer mains, and the residential connections, which all led to installing the sewage pipelines in the streets on top of the residential water supply pipelines, noting that all such issues still persist to date.

4. We contacted all the World Bank officials, the NRSP project's Facebook page, the Sustainable Rural Sanitation Services Program (SRSSP), the Dakahlia Governorate, the hotline, and all the competent authorities which were in charge of the implementation then to rectify the situation, but it did not work out.
5. We contacted the World Bank's Grievance Redress Service (GRS) from [REDACTED], but unfortunately the issue was not resolved, and we received responses that were totally irrelevant to the substance of the complaint that we filed (a copy of the e-mail messages is attached hereto).

### **Description of the World Bank's failure:**

Failure to take any positive action after the field examination; and after investigating and proving the damage that we have sustained, which indicates the following:

1. Inability to implement the project properly in accordance with the objectives intended by the project in the rural areas.
2. Failure to follow the requirements set by the World Bank which finances the project.
3. Failure to preserve the citizens' rights.
4. Failure to consider the principles and standards applied in implementing the project, whether environmental, technical, or community standards.
5. Failure to observe the occupational safety and health criteria.

Additionally, they asked us to wait until the completion of the sewage network at the village and the operation of the plant regardless of the damage that we sustain now and in the future, although the project is new and ongoing, and financed by the World Bank.

### **Date and method of reporting the issue to the World Bank:**

We filed several complaints, all of which are valid, since the commencement of operation in the area on 31/3/2020, and the last complaint was filed at the end of July 2022 (copies of the correspondences are attached hereto). We contacted all the persons in charge of the World Bank's NRSP project by phone and correspondence, but to no avail, as they provided justifications that are totally irrelevant to the situation on the ground and the works implemented in the field, as the situation on the ground determines who is right and who is wrong.

### **Why are you dissatisfied with the World Bank's response?**

Because the World Bank officials inspected the works on the ground on [REDACTED] (a photograph is attached hereto), however, the damage still persists, and the completed works still exist without modification of the disasters, the poor implementation, and the nonconformity of the works implemented to the terms and conditions, and the industrial principles, in addition to the failure to preserve the rights of the citizens, and to save us from the pollution, and the failure to preserve our private properties. All such failures are supported and documented with photographs and documents (photographs of the situation on the ground are attached hereto).

**Description of the measures that would address the concerns or the damage expressed in the complaint:**

1. Uncovering the causes of the problem, and solving it properly and promptly, while remedying the damage occurring.
2. Addressing the damages to my private house, and restoring things to the way they were prior to the damage occurring.
3. Implementing a modern sewage network in accordance with the technical specifications and the industrial principles, however, it should be built very far away from the drinking water network to prevent renal failure diseases.

We appeal to the esteemed Panel to take the necessary action and redress the injustice and the psychological, moral, and physical damage which adversely affected our private house.

Best regards

Yours sincerely,



//Signed//

**Eng. Chairman of the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia**

Dear Sir,

Regarding the implementation of the sewage network project at the [REDACTED]  
Dekernes, Dakahlia Governorate.

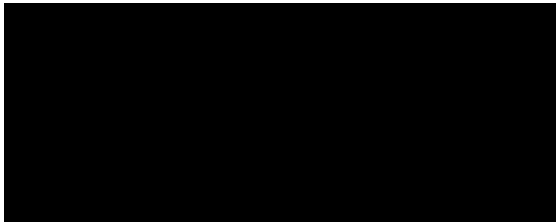
With reference to the alternative sanitation works at [REDACTED] and the adjacent streets, which are randomly implemented by the contractor [REDACTED] [REDACTED] in addition to the works implemented in contrary to the specifications and the prerequisites set by the World Bank which provides the funding, represented in the continuous sewage overflow and leakage underneath my house, which caused the subsidence of the backfill and compromised the foundations of the house as a result of the sewage water (photographs are attached hereto).

Therefore, we appeal to you to intervene and take positive actions to remedy the damage arising from the current situation.

Best regards

Yours sincerely,

Filed by:



[Stamp: Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia – Incoming – Date: 10/8/2022 – No. 2394 – Attachments:.....]

## Complaint Examination Report

On Wednesday, corresponding to 17/8/2022, we visited Demeshalt village, Dekernes District to examine the complaint filed by [REDACTED] whose house was exposed to damages from the sewage overflow and leakage underneath the house.

The house was examined in the presence of:

1. [REDACTED] PMCF
2. [REDACTED] PIU -Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia
3. [REDACTED] PIU - Drinking Water & Sanitation Company in [REDACTED]
4. [REDACTED] Complainant
5. [REDACTED] Complainant's father and the owner of the affected house

The examination revealed the existence of groundwater at the motor pump room at the property, and in the street where the property is located, as well as the adjacent streets. The examination further revealed sewage overflow from the alternative drainage pipelines and the sewer mains.

To handle this problem, the Company must allow connecting these streets to the new residential connections, and connecting them to the old sewage network until the new lines are operated, and the alternative pipelines in such streets are cancelled, in coordination between the Consultant, the Dekernes District, and the implementing Company.

The parties agreed to this solution and the necessary procedures were carried out.

Signatures:

1. [REDACTED] //Signature//
2. [REDACTED] //Signature//
3. [REDACTED] //Signature//
4. [REDACTED] //Signature//
5. [REDACTED] //Signature//

**Messrs. World Bank Group's Integrity Vice Presidency (INT)**

**Messrs. Persons in charge of the Sustainable Rural Sanitation Services Program (SRSSP),  
Dakahlia Governorate**

**Messrs. Ministry of Housing, Utilities & Urban Communities (Program Management  
Unit)**

**Messrs. Implementation Support Consultant (isc2) - Representative of the Program  
Management Consultant Firm, and members of the International Cooperation  
Department**

**Mr. Chairman of the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia**

Dear sirs,

Regarding the implementation of the sewage network project at the Demeshalt village,  
Dekernes District, Dakahlia Governorate,

And with reference to our persistent and continuous communications which continued for more than one month and before that to report previous issues and poor implementation that date back to two and a half years ago, and the complaint we filed to the Chairman of the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia on 10/8/2022 (a copy thereof is attached hereto), and the correspondences to all the competent authorities to remedy the damage that affects my house as a result the existence of wastewater underneath the house arising from the poor implementation of the works and the breach of the technical specifications and industrial principles in the street I live in, at [REDACTED], and the adjacent streets, which caused damages to the house, represented in the subsidence of the backfill, the corrosion of the plain concrete, the moisture in the walls of the house, the loose floor tiles, let alone the environmental pollution and disease outbreak as a result of the sewage overflow and leakage inside the house. In the complaint, we requested that a specialized and unbiased committee is formed to examine the site and determine whether the complaint is accurate.

A specialized committee from the PMCF and MIU management examined the site on [REDACTED] and established the validity of the complaint, and proposed a solution for the issues of the street and adjacent streets (a photograph is attached hereto).

To date, there are no developments, and the problems have not been solved in any way. The contractor/ [REDACTED], and the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia claim that 2 persons of the street residents are opposing the solution.

Firstly: We have nothing to do with this so-called opposition, I'm the one who filed the complaint and I'm the one who is affected, and these problematic works are your own doing!

Secondly: the persons you claim to oppose the solution have been treated with favoritism from the day the works were started to date; as private tee pieces have been built on the alternative drainage for their houses and they still exist to date, let alone the favoritism in building the sewer mains, the residential connections, the deviations, the lengths, etc. (off-specification works contrary to the terms and conditions of the contract, and failure to abide by the conditions set by the World Bank that provides the funding).

We assert and prove the validity of our statements that collusion, favoritism, corruption, waste of public funds, and personal interests affected the implementation of the works, and caused the deliberate acts, stall, and damage to the private properties of the upstanding citizens. The main goal of the attempt made by the contractor and the consultant is to drive the people to disturb the public peace, and to stir spats among the people, but unfortunately, they must have implemented the works regardless of any other considerations.

In view of the foregoing:

Kindly take the necessary actions to rectify the situation and address the problem that wasn't our fault, and remedy the damage to my house.

We hold you fully responsible for the consequences, including the criminal or civil damages.

Best regards,

Yours sincerely,

//Signed//

Filed by: [REDACTED]

National ID Card: [REDACTED]

Mobile Number: [REDACTED]

[Stamp: Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia – Incoming- Date: [REDACTED] –  
[REDACTED] Attachments:....]



Hello! Thank you for your vigilance. We rely on people like you to ensure that World Bank Group projects are executed with integrity and benefit the people they are designed to help. If you have a specific concern, please fill out this short form, which is important for investigators in the World Bank's Integrity Vice Presidency (INT) to properly evaluate your complaint.

Thank you for submitting the report to the World Bank Group's Integrity Vice Presidency, aka the INT or the "Integrity Unit". We will review the information that you reported, and will contact you regarding the report in case we can provide assistance.

***Note on the improper or unauthorized use of the name of the World Bank Group:***

If you receive any message from any party claiming to be affiliated to a unit of the World Bank Group regarding grants, cash prizes, inheritance, or any other financial grants, prizes, or employment opportunities, please note that it is an improper and unauthorized use of the name of the World Bank Groups. The World Bank Group does not send such messages. The World Bank Group does not request personal financial information, grant personal loans, nor does it preserve any account numbers

**Why use the GRS?**

The process established by the GRS helps affected individuals and communities engage with the World Bank and the project implementing agency to address issues as they happen, for faster resolution of complaints.

**How is the GRS different from the World Bank project team?**

The GRS is part of World Bank Management but is functionally separate and independent from the Bank's teams that are responsible for preparing and supporting the implementation of projects

**What is the relationship of the GRS to project-level grievance mechanisms?**

Project-level grievance mechanisms remain the primary tool to raise and address project-related grievances. The GRS helps to resolve issues that cannot be resolved at the project level or where there is no project-level grievance mechanism.

**What is the relationship to the Inspection Panel?**

There is no sequential relationship between the GRS and the [Inspection Panel](#). The GRS is an additional mechanism for individuals and communities to use. The use of the GRS does not, at any time, restrict access to the Inspection Panel.

**Is confidentiality of identity available?**

All complaints will be treated as confidential. This means that the GRS will not share the complainant's identity with any external person without the complainant's written authorization.

**Is it necessary to produce any evidence?**

Supporting evidence is not necessary to submit a complaint to the GRS but it may help in reviewing and responding to the complaint.

[REDACTED]  
[REDACTED]  
To: Grievances

**Messrs. World Bank Group's Integrity Vice Presidency**

Dear Sirs,

[REDACTED]

**Subject:** there is sewer leakage underneath my house resulting from the alternative sanitation built in the street I live in and the adjacent streets. I approached all the competent authorities, the hotline, the NRSP project's Facebook page, the Program Management Consultant Firm (PMCF), and the Program Management Unit (PMU). The site and the complaint have been examined. All of these issues are supported with photographs, documents, and the situation on the ground. Attached hereto copies of our previous letters and the complaint examination report. However, the problem still persists to date although the foundations of the house were affected by the wastewater which causes the corrosion of the plain concrete, and exposes the house to the risk of collapse as a result of the damages to its foundations, the moist in the walls, and the loose floor tiles, which indicates negligence and inability to solve the problem.

We hope that you personally intervene to save the house from the destruction and environmental pollution, and to prevent the disease outbreak which affects the personal properties, which is the opposite of the purpose intended from the project, i.e., securing a humane environment, but to no avail.

## Notice of Complaint Acceptance

Attention: [REDACTED]

This is to inform you that the World Bank's GRS has decided to accept your complaint regarding the Egypt Sustainable Rural Sanitation Services Program for Results Project (P154112). Your case file number is [REDACTED], please refer to this number in all your relevant correspondence with the GRS in the future.

Pursuant to the GRS procedures, your complaint has been referred to the stage of conciliation with the Ministry and the World Bank to reach an acceptable solution for the issue raised in your complaint.

As stated earlier, your complaint and personal information will be treated with confidentiality in accordance with the notification of the personal information privacy adopted by the GRD. If necessary, would you agree to share your complaint and personal information with the concerned ministry to follow up on your complaint?

Please respond with "**I agree**" if you agree.

The GRS will work on finding a solution within forty-five (45) days maximum from the date of this notice, and this period is renewable if it will help in reaching a resolution of your complaint with all the concerned parties. During this stage, the GRP will inform you of the proposed solution so that you have the opportunity to review it before reaching a final agreement with the ministry.

With regard to the following steps:

- In order to enable us to follow up with the Ministry and the World Bank properly, we will be grateful if you provide us with information on whether there have been any progress in redressing your complaint with the people in charge on 17 August 2022, and whether your first complaint has been addressed as mentioned in your previous letter.
- The GRS will refer your complaint to the World Bank's team for follow-up.
- The GRS shall remain available to refer your inputs or any relevant developments to the World Bank's team.
- The GRS shall keep you posted about the project-level procedures taken in relation to your complaint.

Best regards,

Grievance Redress Service (GRS)

**Subject:**

[External]

**Messrs. World Bank's Grievance Redress Service,**

Dear Sirs

Further to the complaints we submitted to all the competent entities at the World Bank for over one month and a half, and despite supporting the complaints with photographs, documents, and attachments to examine the complaint, no actions have been taken and the problem still persists to date. We raised those complaints to remedy the injustice and damage that we have been sustaining, and to save us from the environmental pollution, disease outbreak, unpleasant odors, and to save the personal properties of the people. We further raised objections against the poor implementation, the implementation of works contrary to the technical specifications and the industrial principles, and the installation of drinking water pipelines underneath the sanitation pipelines, which causes renal failure on the long run, let alone the locations of the sewer mains, the deviations, the levels, the lengths, and directions, as the project is new and ongoing, and it is affiliated to the World Bank.

We would like to know when are you going to address the problem and restore things to the way they were prior to the implementation of the project, and reverse the damage to the foundations of my house; in addition to the loose floor tiles, the subsidence of the backfill, and the moist in the walls?

Please accept our best wishes for success

**From:** Grievances

**Sent:** [REDACTED]

**To:** [REDACTED]

**Subject:** Grievance Redress Service (GRS) complaint [REDACTED] Egypt Sustainable Rural Sanitation Services Program for Results Project (P154112)

Attention: [REDACTED]

The GRS acknowledges receipt of your message and the records supporting your complaint. The World Bank's team in charge of the project informed us that:

The Government of Egypt (GoE) is funding a subsidiary project for sanitation management at the [REDACTED], Dakahlia Governorate. Afterwards, the GoE will submit the required reports to the World Bank for review prior to refund of the costs incurred by the governorate.

As such, the governorate is responsible for redressing the residents' complaints. Additionally, the World Bank is currently covering the funding of a second related sanitation management plant in the same area. Hence, the World Bank's team will follow up with the ministry and the GoE to receive their feedback on the issues raised, and adopt corrective actions if the World Bank decides to cover the costs of the sanitation plant subject of the complaint. Accordingly, the GRS will record your issue and will keep you posted on the actions to be taken after the World Bank's team pays a visit to your area.

With best wishes

GRS Team

(No subject)

[REDACTED]

[REDACTED]

To: Grievances

**Messrs. World Bank's Grievance Redress Service**

Dear Sirs,

Regarding the complaint No. [REDACTED]

Thank you for your cooperation, communication, and response.

The complaint we filed a month and a half ago comprises two parts; the first part is about the existence of sewer water underneath and inside the house resulting from the alternative sanitation works carried out at the street and the adjacent streets.

The other part of the complaint is about the poor implementation of the sewage network in the sewer mains and residential connections, the breach of technical specifications, industrial principles, and the Egyptian code, in terms of the deviations, locations of the sewer mains, lengths, levels, directions of the mains, and the installation of the sanitation pipelines on top of the residential water supply pipelines.

In view of the forgoing:

We hope that you intervene promptly to save the house from the destruction and damage to its foundations, and to eliminate the environmental pollution and the disease outbreak and bad odors, and then adjust the works implemented contrary to the specifications in the street and the entire village.

We hope that you start with addressing the issues of the house then take the necessary action for the project as you deem appropriate.



**Grievance Redress Service (GRS) complaint [REDACTED] Egypt Sustainable Rural Sanitation Services Program for Results Project (P154112)**

[REDACTED]

Grievances

[REDACTED]

Please advise whether you agree for the World Bank's team to discuss your complaint and share the location of your house with the Ministry / and the governorate, or if you would like the GRS to continue treating your personal information as confidential, in which case, the World Bank's team will visit the area and check the works without sharing your identity or address with any third party.

We would be grateful if you respond as soon as possible

With best wishes,

GRS Team

(No subject)

[REDACTED]

[REDACTED]

To: Grievances

Thank you for contacting us and for your interest.

We would like the World Bank's GRS to maintain the confidentiality of my personal information in the course of reviewing the works and the complaint in the field.

## SRSSP

The international consultant PMCF, the Implementation Support Consultant (ISC1), the implementing company, and the *Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia* examined the site mentioned in the complaint and *revealed the following*:

- The viability of the alternative drainage pipeline (in terms of the mains and pipelines)
- There is no sewer sanitation in the area, however, the area is served with a casual drainage network built by the residents which causes sewer overflow in the entire area.
- The house contains a basement below the road level, therefore, the wastewater of the entire area is collected in the basement.
- The water supply connection of the neighbor's house was examined and found to be broken, therefore, the neighbor was instructed to change it, and it was already repaired.

This is untrue. The committee formed by you established that the alternative pipelines caused overflow and leakage, and you have proposed a solution as per the photograph attached. Therefore, we are sorry to inform you that we will take all the necessary legal actions and address all the competent supervisory authorities in Egypt.

We hold you fully responsible for the consequences, including the criminal or civil damages.

In addition, the works of the sewer mains and residential connections do not conform to the terms and conditions, the technical specifications, the Egyptian code, the World Bank requirements, and the occupational health standards. As a citizen, I oppose the corruption of those responsible for the implementation and those involved in wasting the public funds and harming the private properties of the upstanding citizens.

No problem, this is how the subcontractor/ Samcrete Company responded, contrary to the report.

If the neighbor's water supply connection is the source of the problem, it would have affected the street due to the water pressure, although our complaint dates back to more than one month, and the neighbor himself was not affected, and there was no water outage or impurities in the street. Further, the committee that examined that site on [REDACTED] acknowledged the problem and proposed a solution, however, no action has been taken. This is all recorded at the electronic unit at the Council of Ministers and the Ministry of Environment. I'm waiting for them to address the problem in the manner recorded in the report. This is contrary to what you have said. [REDACTED]





Attention: [REDACTED]

**Mr. Eng. Chairman of the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia**

Dear Sirs,

Concerning the implementation of the sanitation sewer project at Demeshalt village, Dekernes District, Dakahlia Governorate.

With reference to our frequent phone calls with the implementing company, the contractor/ Samcrete Company, and the consulting firm, to address the disasters in the implementation of Line # 33 at the village and to contain the situation and save what could be saved due to the casual implementation of the sewer line in the street, in terms of the route, the lengths, and the manhole locations, as there is a deviation in around 80% of the routes, which caused the breaking of the water pipeline that serves the street. Consequently, the manhole concrete was casted on top of the water line as a result of the unjustified deviation and the lack of obstacles that justify this deviation, in addition to the alternative drainage which comprises a box (10 \* 20cm) which leaks underneath the house.

Therefore, we appeal to your excellency to order taking the necessary actions to save what could be saved, especially that the project was implemented recently and is affiliated to the World Bank.

Best regards,

Yours sincerely,

[REDACTED]

**Mr. Eng. Chairman of the Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia**

Dear Sirs,

\*\* Concerning the sanitation sewer project at [REDACTED], Dekernes District, Dakahlia Governorate – implemented by the contractor [REDACTED]

With reference to our frequent phone calls, and further to our repeated letters, the last of which was dated [REDACTED] (a copy is attached hereto).

Please be informed that the contractor in charge of the implementation and the consulting firm supervising the implemented works have not done any changes. The contractor backfilled the completed line notwithstanding the problematic implementation which does not conform to the industry principles and the shop drawings.

Additionally, the alternative drainage comprises a box (10 \* 20cm) which leaks and affects the house foundations. We hold you fully responsible for the consequential damages.

Therefore, we appeal to your excellency to order taking the necessary actions, especially that the project was implemented recently and is funded by the World Bank.

Best regards,

Yours sincerely,

[REDACTED]



**████████████████████ Governor of Dakahlia**

Dear Sir,

\*\* With reference to the implementation of the sewage network at ██████████, Dekernes District, Dakahlia Governorate.

\*\* Concerning the implementation of the sewer works at ██████████ and the adjacent streets, implemented by the contractor / ██████████ ██████████ which is affiliated to the World Bank.

Further to our letter addressed to your excellency on ██████████ the situation is still the same without any developments to date (a photograph is attached hereto).

Thus, we appeal to your excellency to take positive actions to address the problems in the sanitation sewer pipeline in the street, and the alternative drainage which is overflowing and leaking underneath the structures all the time as a result of the poor implementation and the blatant collusion between the implementing contractor and the consulting firm.

Thank you for your efforts towards the welfare of the people and preservation of the public funds

Best regards,

Yours sincerely,

//signed//

████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████

**████████████████████ Governor of Dakahlia**

Dear Sir,

\*\* With reference to the implementation of the sewage network at ██████████, Dekernes District, Dakahlia Governorate.

\*\* Concerning the implementation of the sewer works at ██████████ and the adjacent streets, implemented by the contractor / ██████████ which is affiliated to the World Bank. The contractor implemented the sewerage route casually in terms of the locations of the manholes and the lengths between the manholes, and it dug over 80 cm of route with deviations although the street is straight all the way and it does not contain any bents that would justify this deviation. During the course of the work, we have been calling the implementing company and the consulting firm by phone all the time, however, the contractor insisted on expediting the implementation of the route works, which caused many disasters, including breaking of the drinking water pipeline and casting the manhole concrete on top of the residential water pipeline, which undermines the public interest. However, the contractor slackened and backfilled the route of the works completed without any consideration of the consequences, and it failed to follow the technical specifications and the industry principles as per the approved shop drawings. Eventually, by the end of the project, the works completed by the contractor have become an inevitable reality.

In addition, the alternative drainage works performed by the contractor do not conform to the technical specifications. Tee pieces have been built as a compliment for some of the residents, while for other residents boxes were installed which leak underneath the private structures and compromise the foundations. We hold the contractor/ ██████████ fully responsible for the consequential damage.

Please note that on ██████████ we addressed the Chairman of Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia (a copy of the correspondence is attached hereto) to handle the situation and address the disasters. However, no action has been taken ever since.

Therefore, we appeal to your excellency to intervene for the implementation of a sewage network in conformity to the shop drawings and the industry principles to protect the public funds and the public interest, as the project is recent and is funded by the World Bank.

Thank you for your efforts towards the welfare of the people and preservation of the public funds

Best regards,

Yours sincerely,

████████████████████  
████████████████████  
████████████████████

**Mr. Eng. Chairman of the *Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia***

Dear Sir,

\*\* Regarding the implementation of the sewage network project at the [REDACTED] Dekernes District, Dakahlia Governorate.

\*\* We appeal and call upon all the parties in charge of implementing the above project to save us from the environmental pollution and disregard of the occupational health and safety requirements and the World Bank prerequisites arising from the casual implementation and the blatant corruption in implementing the sanitation sewage works in the street I live in. The contractor/ [REDACTED], implemented the sewer mains and residential connections and interconnected them on top of the residential water pipeline that serves the entire street, which led to the outbreak of diseases and made it difficult to maintain the water pipeline.

Copies of the letters we have been sending for the last year and eight months to the Chairman of the *Drinking Water & Sanitation Company in Dakahlia and the Governor of Dakahlia to address the problems are attached hereto.*

*The contractor/ Samcrete Company informed us that 90% of the work implemented across the entire village is carried out following the same method and at the same standard.*

We contacted all the competent entities; i.e., the Drinking Water & Sanitation Company, the hotline, and the project's consultant, and they investigated the complaint several times, but to no avail to date.

Since all the residents of the street objected to the poor implementation, the residents drew up a report to approve the diversion of the water pipeline with the project's consultant, but no action has been taken to date.

Therefore, we appeal to your excellency and all the parties in charge of implementing the project to intervene and address the disastrous works implemented and combat the corruption exercised on the ground, for the purpose of saving the lives of the people and protecting the public funds and interest.

Best regards,

Yours sincerely,

[REDACTED]

[REDACTED]

طلب تفتيش

السادة المحترمين / هيئة تفتيش البنك الدولي

تحية طيبة وبعد

مقدم الطلب 1-

(ديمشلت - مركز دكرنس - محافظة الدقهلية)

2-

مركز دكرنس - محافظة الدقهلية.

وصف الضرر الحالي او المحتمل حدوثه:-

- وجود مياه صرف صحي تحت وداخل المنزل من اعمال الصرف البديل للشارع الذى اعيش به والشوارع المجاورة نتيجة سوء التنفيذ والعشوائية من خلال عمل مشتركات وكيعان واقطار مواسير غير مناسبة وان الصرف البديل للمنزل الخاص بى عباره عن جردل تم الصب حوله مما ادى الى وجود طفح وتسريب دائم ومستمر لمياه الصرف الصحى داخل المنزل ادت الى الاضرار التالية:-

1- تآكل الخرسانة العادية لاساسات المنزل وظهور رطوبة في الحوائط وفك بلاط المدخل وتنسيب وشروخ في الحوائط مع العلم ان المنزل حوائط حاملة مما يعرض المنزل لخطر الهلاك والانهيار.  
2- التلوث البيئي الناتج من وجود مياه صرف صحي فوق ماسورة المياه المغذية للمنزل والروائح الكريهة مما تؤدى الى الفشل الكلوي.

3- سوء التنفيذ والمجاملات والمصالح الشخصية لبعض الأهالي بالشارع اثرت بالسلب على تنفيذ الاعمال المطلوبة من حيث اماكن الغرف الرئيسية والانحرافات والاطوال بين الغرف والمناسيب واتجاهات الغرف وكذلك غرف الوصلات المنزلية مما ادى الى تركيب خطوط الصرف الصحي بالشارع فوق مواسير المياه المغذية للمنازل كل هذه الامور موجودة على الطبيعة حتى تاريخه

4- قمنا بمخاطبة جميع المسؤولين التابعين للبنك الدولي وصفحة المشروع على الفيس بوك برنامج خدمات الصرف الصحي المستدامة في المناطق الريفية Srspp محافظة الدقهلية والخط الساخن وجميع الجهات المختصة المسؤولة في حينه اثناء التنفيذ لتدارك الموقف ولكن دون جدوى .

5- قمنا بمخاطبة خدمة معالجة المظالم التابعة للبنك من تاريخ [REDACTED] لكن للأسف لم يتم حل المشكلة ويتم الرد علينا بردود بعيدة تماما عن مضمون الشكوى المقدمة من طرفنا (مرفق صور من الرسائل الالكترونيه).

• وصف كيفية اخفاق البنك :-

- لم يتخذ أي اجراء إيجابي واحد بعد عمل المعاينة على الطبيعة وتم تحرى واثبتت الضرر الواقع علينا وهذا يدل على :-

1- عدم القدرة على تنفيذ المشروع بطريقة سليمة طبقا لما جاء من اجله المشروع في المناطق الريفية

2- عدم اتباع اشتراطات البنك الدولي القائم بالتمويل

3- عدم المحافظة على حقوق المواطنين

4- عدم النظر للاسس والمعايير المتبعة في التنفيذ للمشروع سواء بيئية او فنية او مجتمعية

5- عدم الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية

بالاضافة الى مطالبتنا بالانتظار لحين الانتهاء من اعمال شبكة الصرف الصحي بالقرية وتشغيل المحطة دون النظر للإضرار الواقعة علينا حاليا ومستقبلا بالرغم ان المشروع حديث وجارى تنفيذه وممول من البنك الدولي.

• موعد كيفية ابلاغ البنك :-

- تم تقديم اكثر من شكوى من طرفنا وكلها صحيحة منذ بداية العمل بالمنطقة بتاريخ 2020/3/31 واخرها منذ نهاية شهر يوليو لسنة 2022 (مرفق صور المخاطبات ) وتم التواصل الدائم تليفونيا ومخاطبة جميع المسؤولين بالمشروع التابعين للبنك الدولي ولكن دون جدوى ووضع مبررات لا علاقة لها بالواقع الموجود والمنفذ على الطبيعة وهو اساس الامر لكشف من له حق من عدمه .

• لماذا لا تشعرون بالرضا حيال رد البنك ؟

- لأنه تمت المعاينة على الطبيعة من مسئولين البنك الدولي بتاريخ [REDACTED] (مرفق صور) ومازال الضرر موجود حتى الان و الاعمال المنفذة قائمة وموجودة ولم يتم تعديل الكوارث وسوء التنفيذ ومخالفة الاعمال لمنطوق البنود واصول الصناعة وعدم المحافظة على حقوق المواطنين وعدم انقاذنا من التلوث البيئي وعدم الحفاظ على ممتلكاتنا الخاصة كل هذه الامور مدعومة وموثقة بالصور والمستندات (مرفق صور من الواقع المنفذ) .

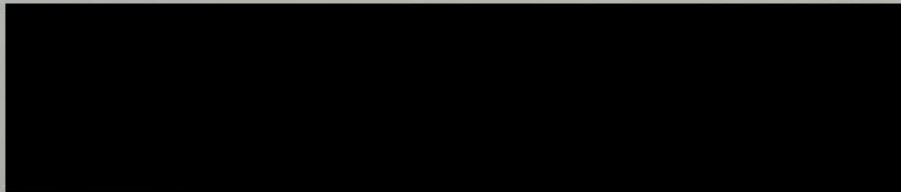
• وصف الاجراءات التي من شأنها معالجة المخاوف او الضرر المعبر عنه في الشكوى .

1- الكشف على اسباب المشكلة وحلها بصورة سليمة وسريعة على ان يتم رفع الضرر الواقع علينا حيال هذا الامر .

2- معالجة الاضرار التي لحقت بالمنزل الخاص بي واعادة الشيء لأصله .

3- تنفيذ شبكة صرف صحي حديثة طبقا للمواصفات الفنية واصول الصناعة وبعيدة تماما عن شبكة مياه الشرب لتلاشى امراض الفشل الكلوي .

- يرجى من هيبتكم الموقرة اتخاذ اللازم وسرعة رفع الظلم والضرر الذى اصابنا نفسيا ومعنويا وماديا حيال هذه الامور والتي اثرت بالسلب على المنزل الخاص بنا .



السيد المهندس / رئيس مجلس ادارة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

تحية طيبة وبعد ،،،

- وبالإشارة الى اعمال الصرف البديل بلاين ٣٣ والشوارع المجاورة والمنفذه بطريقة عشوائية من المقاول/ شركة سامكريت ومكتب محرم بخوم الاستشاري والاعمال التي تم تنفيذها مخالفة للمواصفات واشترطات البنك الدولي القائم بالتمويل حيث يوجد بها طفح وتسريب مستمر تحت المنزل الخاص بي مما ادى الى وجود تريح في الردم الموجود وتأثر اساسات المنزل بمياه الصرف الصحي الموجودة (مرفق صور).

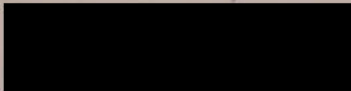
لذا،،،

- برجاء التكرم من سيادتكم التدخل واتخاذ اجراءات ايجابية لرفع الضرر الواقع علينا من الوضع القائم .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام



## محضر فحص شكوى

لأنه في يوم الأربعاء الموافق ١٧/١٨/٢٠٢١ تم التوجه إلى قرية  
ديلمات مركز دكرنس لبحث شكوى المواطن   
والذي يتضرر من طغى وتسرّب تحت المنزل.  
وقد تمّت معاينة المنزل بحضور كل من:

PMCF

PIU شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقنيطرة  
PIU شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية  
صاحب الشكوى  
والصاحب الشكوى مالك المنزل

وقد تبين للمعاينة ظهور مياه جوفية بقرعة موتور المياه الخاصة بالعقار والشوارع  
المتشعبة بالعقار والشوارع المجاورة، كما تبين وجود طغى صريف صحي ناتج من  
الخطوط البديلة وغرفها.

والحل الأمثل يستلزم قيام الشركة بالسماع بتوصيل تلك الشوارع على الصرف  
المنزلية الجديدة وربطها على البنية القديمة حسب تشغيل الخطوط الجديدة والقاد  
الخطوط البديلة لتلك الشوارع وذلك بالتنسيق مع الاستشاري ومنطقة  
دكرنس والشركة المنفذة.

وتم الاتفاق على هذا الحل والسير في الإجراءات اللازمة.

- ١
- ٢
- ٣
- ٤
- ٥

السيد المهندس / نائب الرئيس لشؤون النزاهة التابع لمجموعة البنك الدولي  
السادة / القائمين على برنامج الصرف الصحي المستدامة في المناطق الريفية srssp محافظة الدقهلية  
السادة / وزارة الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية (وحدة ادارة pmu)  
السادة / ممثل دعم التنفيذ (isc2)- ممثل استشاري ادارة البرنامج pmcf واعضاء ادارة التعاون الدولي  
السيد المهندس / رئيس مجلس ادارة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

تحية طيبة وبعد ،،،

- بخصوص تنفيذ مشروع شبكة الصرف الصحي - مركز دكرنس - محافظة الدقهلية
- وبالإشارة الى اتصالاتنا الدائمة والمستمرة ما يقرب من شهر ومن قبلها لوجود مشاكل وسوء تنفيذ سابق منذ حوالي عامين ونصف والشكوى المقدمة من طرفنا لرئيس مجلس ادارة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية بتاريخ ٢٠٢٢/٨/١٠ (مرفق صورته) ومخاطبة جميع الجهات المختصة لرفع الضرر الواقع على المنزل الخاص بي من وجود مياه صرف صحي تحت المنزل ناتج من سوء تنفيذ ومخالفة الاعمال للمواصفات الفنية واصول الصناعة بالشارع الذي اعيش فيه [REDACTED] والشوارع المجاورة والتي ادت الى اضرار لحقت بالمنزل هبوط الردم وتآكل الخرسانة العادية وظهور رطوبة بجدران المنزل وفك بلاط المدخل بخلاف التلوث البيئي وتفشي الامراض الناتجة من طفح وتسريب مياه الصرف الصحي داخل المنزل وحيث طلبنا في شكوانا تشكيل لجنة متخصصة ومحايدة لمعاينة الواقع وتحري دقة الشكوى من عدمه
- وتمت المعاينة بالفعل من لجنه متخصصه من ادارة PMCF وادارة MIU بتاريخ [REDACTED] واثبتت صحة الشكوى وتم اقتراح حل المشكلة للشارع والشوارع المجاورة ( مرفق صورته).
- حتى تاريخه لم يستجد أي جديد ولم يتم حل المشكلة بأي شكل من الاشكال وكل ما يزعم به المقاول /سامكريت والاستشاري محرم باخوم وشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية على انه يوجد عدد ٢ اشخاص من الأهالي معترضون على الحل.

اولا:- هذا الامر لا دخل لنا به انا صاحب الشكوى والمتضرر وهذه اعمالكم

ثانيا:- نفس الاشخاص التي تزعمون انهم معترضون تم مجاملتهم منذ بداية العمل حتى تاريخه وتم عمل مشتركات على الخط البديل لصرف منازلهم ومازالت موجودة على الطبيعة حتى الان بخلاف اعمال الغرف الرئيسية والوصلات المنزلية والانحرافات الموجودة والاطوال وخلافة (اعمال غير مطابقة للمواصفات ومخالف لمنطوق البنود المتعاقد عليها وعدم تنفيذ اشتراطات البنك الدولي القائم بالتمويل)

ومن هنا ناكذ ونثبت صحة كلامنا على وجود تواطى ومجاملة وفساد واهدار للمال العام ومصالح شخصيه اثرت على تنفيذ الاعمال والتعمد والمماطلة والاضرار بالممتلكات الخاصة للمواطنين الشرفاء والهدف الرئيسي من محاولة المقاول والاستشاري دخول الأهالي في تكدير الامن العام والمشاحنات بين الأهالي وبعضهم ولكن للأسف كان لزاما تنفيذ الاعمال بغض النظر عن اى اعتبارات اخرى .

وبناء على ما سبق

- نرجو من معاليكم اتخاذ ما يلزم لتعديل الوضع وحل المشكلة التي لا ذنب لنا بها ورفع الاضرار البالغة التي لحقت بالمنزل الخاص بي
- نحملكم المسؤولية كاملة وما يترتب عليها من اضرار وما يستجد منها سواء جنائية او مدنية .





▼ هذه الصفحة في: العربية

مرحباً! شكراً ليقظتك نعتمد على أشخاص مثلك لضمان تنفيذ مشروعات مجموعة البنك الدولي بنزاهة وليستفيد منها الأشخاص التي صممت من أجلهم. إذا كان لديك قلق محدد، فيرجى ملء هذا النموذج المختصر، وهو أمر مهم للمحققين في رئاسة نائب النزاهة بالبنك الدولي لتقييم شكاواك بشكل صحيح.

نشكركم على تقديم التقرير لمكتب نائب الرئيس لشؤون النزاهة التابع لمجموعة البنك الدولي والمعروف باسم (آي إن تي) أو "وحدة النزاهة". سوف نقوم بمراجعة المعلومات التي قمتم بتقديمها ونتواصل معكم بخصوص التقرير في حل أمكننا تقديم المساعدة.

**ملاحظة حول استخدام إسم مجموعة البنك الدولي بشكل غير صحيح أو مصرح به:**  
في حال قمتم بتلقي رسالة من أي طرف يزعم أنه تابع لوحدة من وحدات مجموعة البنك الدولي بخصوص منح، أو جوائز نقدية، أو ميراث، أو أي منح مالية أخرى، أو جوائز، أو فرص عمل، فيرجى العلم بأنه استخدام غير صحيح لإسم مجموعات البنك الدولي وغير مصرح به. مجموعة البنك الدولي لا تقوم بإرسال مثل هذه الرسائل. مجموعة البنك الدولي لا تطلب معلومات مالية شخصية، ولا تمنح قروض شخصية، ولا تحتفظ بأية أرقام حسابات

ما سبب اللجوء إلى خدمة معالجة المظالم؟

تساعد الإجراءات التي أرستها خدمة معالجة المظالم المتضررين من الأفراد والمجتمعات المحلية على العمل مع البنك الدولي والهيئة المسؤولة عن إدارة تنفيذ المشروع على معالجة المسائل عندما تثار من أجل تسريع حلها.

ما هي أوجه الاختلاف بين خدمة معالجة المظالم وفريق المشروع التابع للبنك الدولي؟

خدمة معالجة المظالم جزء من جهاز إدارة البنك الدولي، لكنها منفصلة من الناحية الوظيفية ومستقلة عن فرق عمل البنك المسؤولة عن إعداد ومساندة تنفيذ المشروعات.

ما علاقة خدمة معالجة المظالم بآليات التظلم على مستوى المشروع؟

لا تزال آليات التظلم على

مستوى المشروع



## التظلم على



### مستوى المشروع

هي الأداة الأساسية لتقديم شكاوى متصلة بالمشروع ومعالجتها. وتساعد خدمة معالجة المظالم في حل المسائل التي يتعذر حلها على مستوى المشروع أو حيثما لا توجد آلية تظلم على مستوى المشروع.

### ما هي العلاقة بهيئة التفتيش؟

لا توجد علاقة تتبعية بين خدمة معالجة المظالم و**هيئة التفتيش**. فخدمة معالجة المظالم آلية إضافية يمكن للأفراد والمجتمعات المحلية استخدامها. والاستعانة بها لا يُقيد في أي وقت من الأوقات اللجوء إلى هيئة التفتيش.

### هل يتم الحفاظ على سرية هوية صاحب الشكوى؟

يتم التعامل مع جميع الشكاوى على أنها سرية. وهذا يعني أن خدمة معالجة المظالم لن عن هوية مقدم الشكوى لأي شخص ج دون إذن كتابي من مقدم الشكوى.

### هل من الضروري تقديم الأدلة؟

لا يلزم توافر أدلة داعمة عند تقديم الشكوى إلى خدمة معالجة المظالم، ولكنها قد تساعد في بحث الشكوى والرد عليها.



إلى grievances v



الموضوع/وجود تسريب مياه صرف صحي تحت المنزل الخاص بي من الصرف البديل للشارع الذي أعيش فيه والشوارع المجاورة وقمت بمخاطبة جميع الجهات المختصة والخط الساخن وصفحة المشروع وإدارة التعاون الإقليمي pmcf وإدارة PMU وتمت المعاينة وتحرت دقة الشكوى كل هذه الأمور مدعومة بالصور والمستندات والواقع الموجود على الطبيعة حيث أعانى منذ أكثر من عامين ونصف مرفق صور من خطاباتنا السابقة ومحضر فحص الشكوى إلا أنه حتى تاريخه لم يتم حل المشكله بالرغم من تأثر أساسات المنزل من وجود مياه صرف صحي مما يؤدي إلى تآكل الخرسانه العاديه ويعرض المنزل لخطر الانهيار من يتحمل الأضرار التي لحقت باساسات المنزل وظهور رطوبه في جدران المنزل وفك بلاط المدخل وهذا يدل على التقاعس وعدم القدرة على حل المشكله نرجو من سيادتكم التدخل شخصيا لإنقاذ المنزل من الهلاك والتلوث البيئي وتفشى الأمراض الذي يضر بالممتلكات الخاصة وهذا عكس ما جاء المشروع من أجله لتوفير بيئة ادميه ولكن دون جدوى



## "إشعار قبول الشكوى"

نود اعلامكم أن خدمة معالجة المظالم بالبنك الدولي قررت قبول شكواكم المتعلقة بمشروع البرنامج القومي للصرف الصحي في الريف القائم على النتائج (P154112). [REDACTED] ويرجى الاشارة إلى هذا الرقم في جميع مراسلاتكم المستقبلية ذات الصلة مع خدمة معالجة المظالم.

وفقًا لإجراءات خدمة معالجة المظالم ، تمت إحالة شكواكم إلى مرحلة التوفيق مع الوزارة والبنك اي بهدف إتوصول إلى حل مقبول للمشكلات التي أثيرت في شكواكم.

كما ذكرنا سابقاً، سيتم التعامل مع شكواكم ومعلوماتكم الشخصية على أنها سرية وفقاً لإخطار خصوصية البيانات الشخصية المتبع من قبل خدمة معالجة المظالم. إذا لزم الأمر، هل توافق على مشاركة شكواكم ومعلوماتكم الشخصية مع الوزارة المعنية لمتابعة شكواكم ؟ يرجى الرد بعبارة "أنا أوافق" في حال الموافقة.

ستهدف خدمة معالجة المظالم لإيجاد حل في موعد لا يتجاوز خمسة وأربعين (45) يوم من تاريخ هذا الإشعار قابلة للتجديد إذا كان ذلك سيكون في مصلحة الوصول إلى حل لشكاوك مع جميع الأطراف المعنية. خلال هذه المرحلة، ستطلعك الآلية على مقترح الحل حتى تتاح لك فرصة للاطلاع عليه قبل التوصل إلى اتفاق نهائي مع الوزارة.

فيما يتعلق بالخطوات التالية:

- من أجل تمكيننا من المتابعة بشكل مناسب مع الوزارة والبنك ، سنكون ممتنين إذا أرسلتم إلينا معلومات عما إذا كان هناك أي تقدم في معالجة شكاوكم بعد اجتماعك مع الأشخاص المسؤولين في 17 أغسطس 2022 وإذا تم حل شكاوك الأولى كما هو مشار إليه في رسالتكم السابقة.
- ستحيل خدمة معالجة المظالم شكاوكم إلى فريق عمل البنك الدولي للمتابعة.
- تظل ا خدمة معالجة المظالم أيضًا متاحة لإرسال آرائكم أو أي تطورات ذات الصلة إلى فريق عمل البنك الدولي.
- ستبقيك خدمة معالجة المظالم على اطلاع بالإجراءات المتخذة على مستوى المشروع فيما يتعلق بشكاوكم.

مع اطيب التمنيات،

خدمة معالجة المظالم GRS



## Subject:

[External]

الساده المحترمين / خدمة رفع المظالم التابعة للبنك الدولي

تحية طيبة وبعد

الحاقا إلى الشكاوى التى قمنا بتقديمها لجميع الجهات المختصة في -  
البنك الدولي منذ فترات طويلة قد تزيد عن شهر ونصف وتدعيم  
الشكاوى بالصور والمستندات والمرفقات التى تمت لفحص الشكاوى  
وبالرغم من ذلك لم يتحرك ساكن ولم يتم حل المشكله حتى الآن  
حيث أن الشكاوى المقدمة من طرفنا لرفع الظلم والضرر الواقع علينا  
وانقادنا من التلوث البيئي وتفشى الأمراض والروائح الكريهة وإنقاذ  
الممتلكات الخاصة بالمواطنين بالإضافة إلى اعتراضنا الدائم على سوء  
التنفيذ ومخالفة الاعمال للمواصفات الفنية وأصول الصنائه وتركيب  
خطوط مياه الشرب الرئيسييه تحت خطوط مياه الصرف الصحي  
ممايؤدى إلى الفشل الكلوي على المدى البعيد بخلاف أماكن الغرف  
الرئيسيه والانحرافات والمناسيب والاطوال والاتجاهات حيث أن  
المشروع حديث وجارى تنفيذه وتابع للبنك الدولي

متى سيتم حل المشكله وإعادة الشىء لأصله ورفع الأضرار التي  
لحقت باساسات المنزل الخاص بي وفك بلاط المدخل وهبوط الردم  
وظهور رطوبه في جدران المنزل

نتمنى لكم التوفيق والنجاح

**From:** grievances

**Sent:** [REDACTED]

**To:** [REDACTED]

**Subject:** Grievance Redress Service (GRS) complaint  
[REDACTED] Egypt Sustainable Rural Sanitation  
Services Program for Results Project (P154112)

[REDACTED] لعناية السيد

تقر آلية معالجة الشكاوى باستلام رسالتكم والسجلات الداعمة لشكواكم. أبلغنا فريق عمل البنك الدولي المسؤول عن المشروع أن: تمول الحكومة مشروعًا فرعيًا لإدارة مياه الصرف الصحي في قرية ديمشلت بمحافظة الدقهلية. ستقدم الحكومة بعد ذلك التقارير اللازمة إلى البنك لمراجعتها قبل سداد التكاليف التي تكبدتها المحافظة. على هذا النحو، فإن المحافظة هي المسؤولة عن معالجة شكاوى السكان. علاوة على ذلك، يقوم البنك الآن بتغطية تمويل محطة ثانية مترابطة لإدارة الصرف الصحي في نفس المنطقة. وبناءً على ذلك، سيقوم فريق عمل البنك بالمتابعة مع الوزارة والحكومة للحصول على استجاباتهم للقضايا المثارة وتطبيق الإجراءات التصحيحية إذا قرر البنك تغطية تكاليف محطة الصرف الصحي موضوع الشكاوى. وفقًا لذلك، ستسجل GRS قضيتك وستبقيك على اطلاع دائم بالإجراءات التي يجب اتخاذها بعد زيارة فريق البنك لمنطقتك.

أطيب التمنيات

فريق آلية معالجة الشكاوى





إضافة تصنيف (بدون موضوع)



إلى grievances v



الساده/خدمة معالجة المظالم التابعة للبنك الدولي

تحية طيبه وبعد



بخصوص القضية رقم

نشكركم على حسن تعاونكم معنا والتواصل والرد علينا

بالنسبة للشكوى المقدمة من طرفنا منذ أكثر من شهر ونصف تحتوي

على شقين الشق الأول وجود مياه صرف صحي تحت وداخل المنزل

ناتجة من أعمال الصرف البديل للشارع والشوارع المجاورة

الشق الثاني سوء التنفيذ أعمال شبكة الصرف الصحي للغرف الرئيسية

وغرف الوصلات المنزلية وأعمال مخالفه للمواصفات الفنية وأصول

الصناعه والكود المصري من حيث الانحرافات وأماكن الغرف الرئيسية

والاطوال والمناسيب واتجاهات الغرف وتركيب خطوط الصرف فوق

مواسير المياه المغذيه للمنازل

وبناء على ما سبق

نرجو سرعة التدخل لإنقاذ المنزل من الهلاك والأضرار التي لحقت

باساسات المنزل والقضاء على التلوث البيئي وتفشى الأمراض

والروائح الكريهة وثانيا تعديل الأعمال المنفذة المخالفة للمواصفات

بالشارع بل بالقريبة بالكامل

نتمنى بأن يتم حل المشاكل الخاصة بالمنزل مبدايا ثم ماترونه مناسب

للمشروع

# Grievance Redress Service (GRS) complaint



[Redacted] Egypt

Sustainable Rural Sanitation  
Services Program for Results

البريد الوارد

Project (P154112)



[Redacted] grievances

إلى أنا، grievances



نود أن نعرف ما إذا كنت تمنح موافقتك لفريق البنك لمناقشة شكاوك  
المحددة وموقع منزلك مع الوزارة / والمحافظة أو إذا كنت ترغب في  
آلية معالجة الشكاوى لمواصلة التعامل مع معلوماتك الشخصية على  
أنها سرية. في هذه الحالة ، سيقوم فريق البنك بزيارة المنطقة  
والتحقق من الأعمال دون ذكر هويتك أو عنوانك مع أي طرف ثالث.  
سنكون ممتنين لتلقي ردكم في أقرب وقت ممكن.

أطيب التمنيات

فريق آلية معالجة الشكاوى



☆ (بدون موضوع) إضافة تصنيف



إلى grievances



نشكركم على التواصل والاهتمام  
حيث نرغب بالموافقة على تواصل خدمة آلية معالجة الشكاوى التابعة  
للبنك مع وضع معلوماتي الشخصية سريه لمراجعة الأعمال والشكوى  
على الطبيعة

تم معاينة الموقع المذكور بالشكوى من قبل الاستشاري الدولي PMCF واستشاري دعم التنفيذ ISC1 والشركة المنفذه وشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية وقد تبين الآتي :  
 - صلاحية خط الصرف البديل (غرف ومواسير)  
 - المنطقة غير مخدمة بالصرف الصحي ولكن مخدمة بشبكة عشوائية من قبل الأهالي مما أدى إلى وود رشح بكامل المنطقة.  
 - وجود بدروم بالمنزل حيث أن منسوبه أقل من منسوب الطريق مما أدى إلى تجمع مياه المنطقة بالكامل به.  
 - تم الكشف على وصلة المياه الخاصة بمنزل جاره ووجد أنه يوجد كسر بوصلة المياه الخاصة به، وتم التنبيه عليه بضرورة تغييرها وقام بإصلاحها.

هذا الكلام عار من الصحة وأثبتت اللجنة المشكله من طرفكم وجود طفح وتسريب مياه صرف صحي من الخطوط البديله واقتراح الحل من طرفهم مرفق صورته وعليه سوف نضطر اسفين لإتخاذ كافة الإجراءات القانونية ومخاطبة جميع الجهات الرقابية المختصة بالدولة



نحملكم المسؤولية كاملة وما يترتب  
عليها من أضرار جنائية ومدنية

كل هذه الامور بخلاف الأعمال  
الخاصة بالغرف الرئيسية والوصلات  
المنزلية مخالفه لمنطوق البنود  
والمواصفات الفنية والكود المصري  
واشتراطات البنك الدولي والصحة  
المهنية فأنا المواطن معترض على  
الفساد القائم بالتنفيذ ضد كل من له  
يد باهدار المال العام

والأضرار بالتملكات الخاصة  
بالمواطنين الشرفاء

١٠:١٤ ص

مفيش مشكلة ده رد مقاول الباطن  
سامكريت عكس المحضر

١٠:٣٨ ص

لو ماسورة المياه المغذيه للجار  
الموجود بها المشكله كانت ظهرت في  
الشارع من ضغط المياه بالرغم من  
شكاونا أكثر من شهر والجار نفسه لم  
يتضرر ولم يتأثر الشارع بانقطاع



Aa





برنامج خدمات الصرف...



والأضرار بالممتلكات الخاصة  
بالمواطنين الشرفاء

١٠:١٤ ص

١٠:٣٨ ص

لو ماسورة المياه المغذية للجار  
الموجود بها المشكله كانت ظهرت في  
الشارع من ضغط المياه بالرغم من  
شكاونا أكثر من شهر والجار نفسه لم  
يتضرر ولم يتأثر الشارع بانقطاع  
المياه أو وجود شوائب واللجنة اللي  
حضرت للمعاينة بتاريخ

أقرت بالمشكلة

واعطت حل ولم يتخذ أي إجراء  
وذلك مسجل في الوحدة الإلكترونية  
بمجلس الوزراء و البيئه وانا  
المفروض منتظر حضورهم لحل  
المشكلة بالطريقة المسجلة بالمحضر



Aa









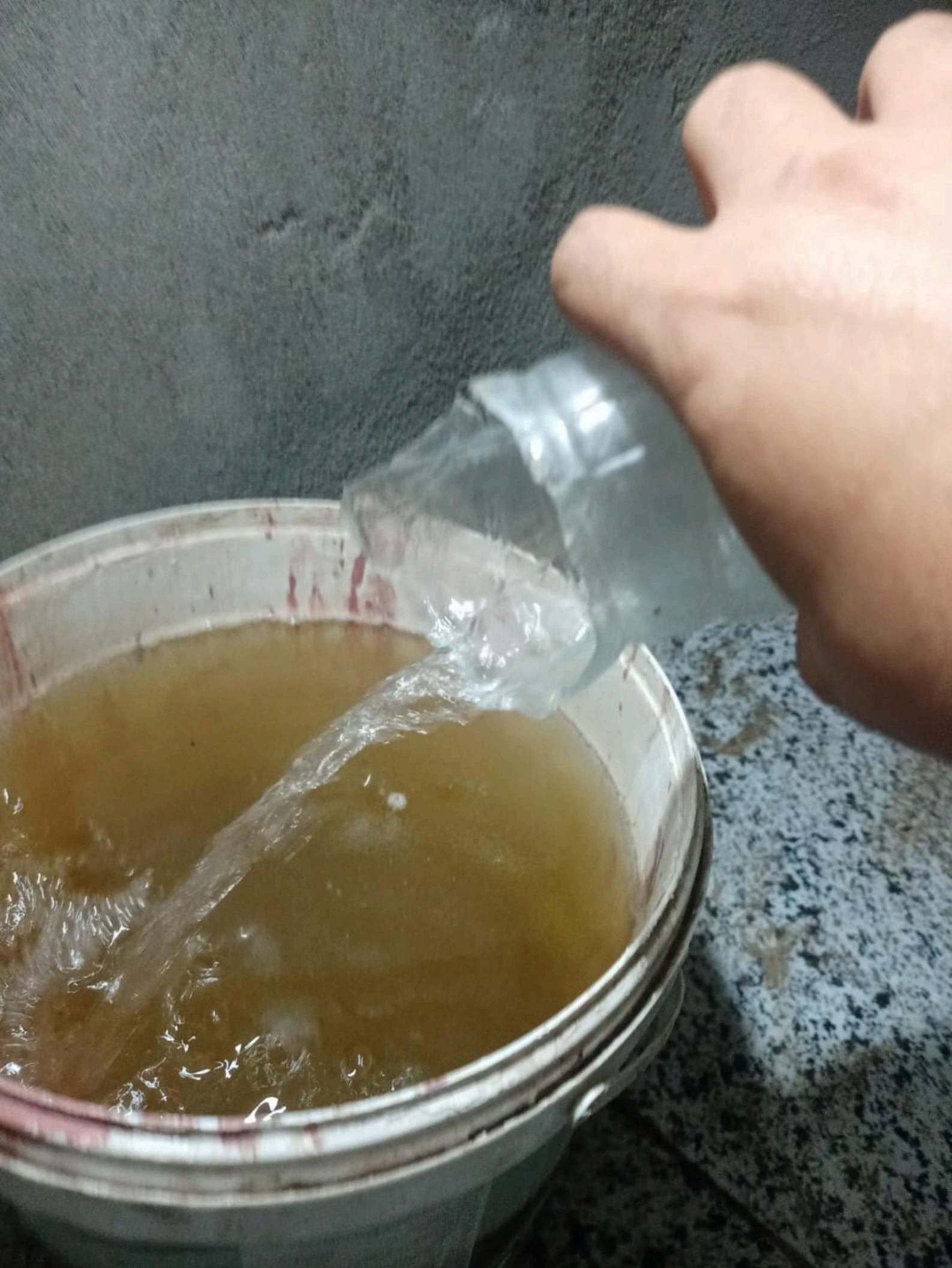






























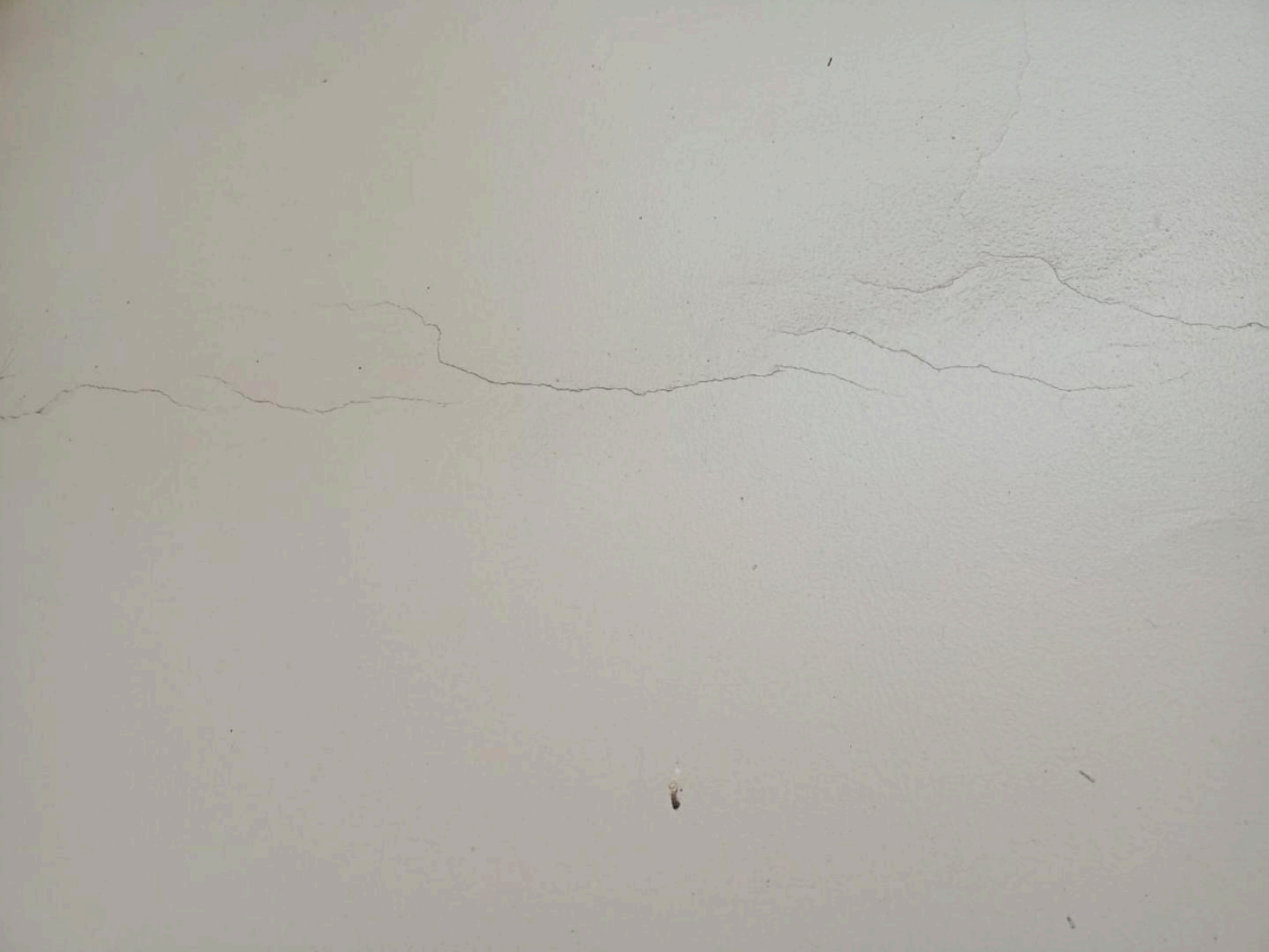


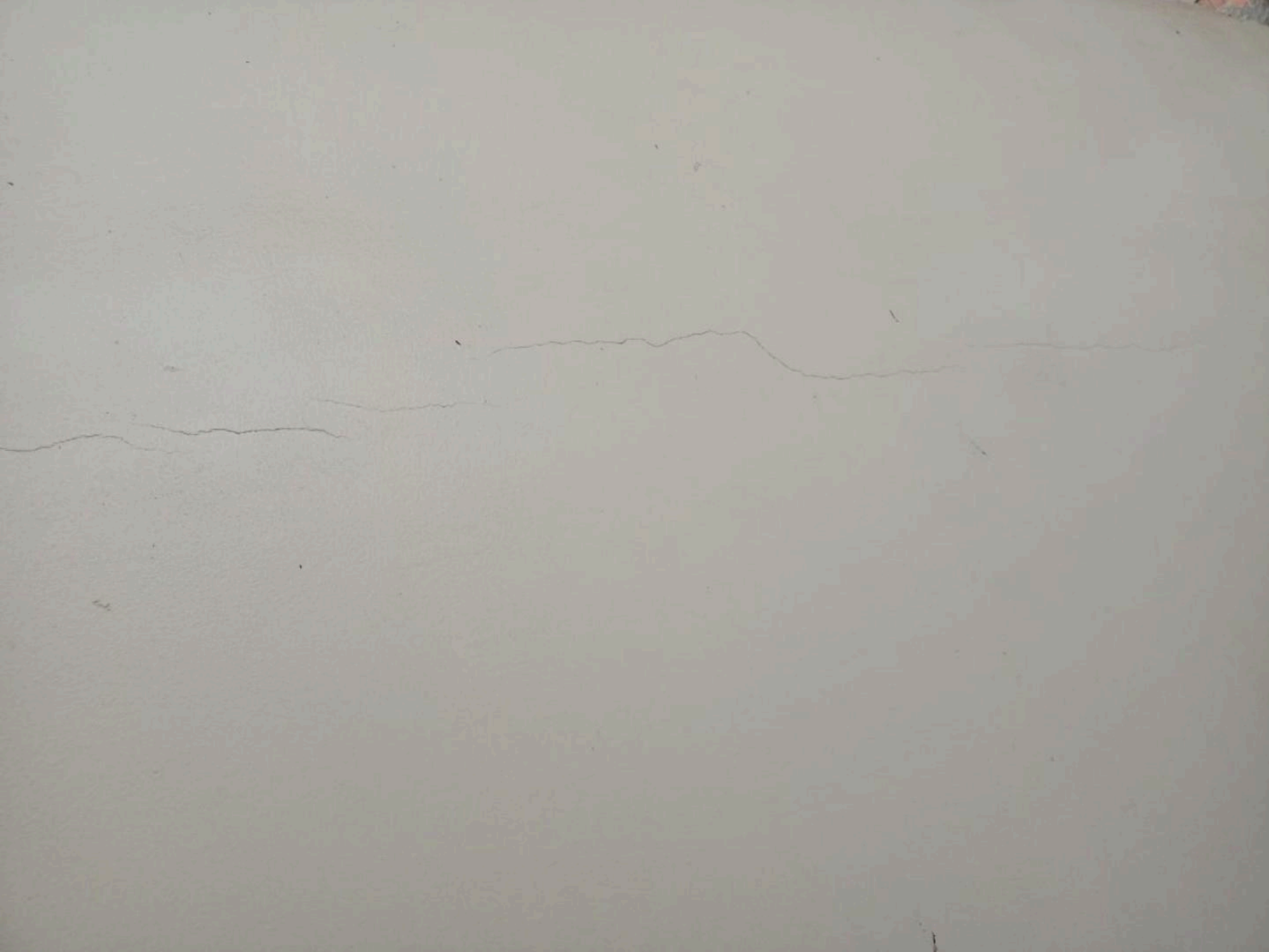












# Transmission Log

Tuesday, 2020-03-31 12:25

0572413669

zewail

Date	Time	Type	Job #	Length	Speed	Fax Name/Number	Pgs	Status
2020-03-31	12:24	SCAN	00625	0:22	33600	0502344680	1	OK -- V.34 AM31

السيد المهندس / رئيس مجلس الادارة لشركة مياه الشرب  
والصرف الصحي

تحية طيبة وبعد

بخصوص مشروع الصرف الصحي بقرية ديمشلت - مركز  
دكرنس - محافظة الدقهلية.

وبالاشارة الى اتصالاتنا التليفونية الدائمة مع الشركة  
المنفذة المقاول / سامكرت وايضا المكتب الاستشاري لحل  
الكوارث الموجودة في تنفيذ لاین ۳۳ بالقرية لاحتواء  
الموقف واتخاذ مايمكن انقاذه بسبب التنفيذ العشوائي لخط  
الصرف بالشارع من حيث المسار والاطوال واماكن  
المطابق حيث انه يوجد انحراف بالمسارات حوالي ۸۰ سم  
مما ادى الى كسر ماسورة المياه المغذية للشارع وبالتالي  
صب خرسانات المطبق فوق خط المياه بسبب الانحراف  
الغير مبرر وعدم وجود اى عوائق تدفعه الى هذا بالإضافة  
الى الصرف البديل عبارة عن علبة مقاساتها ۱۰\*۲۰ سم  
ويوجد بها تسريب تحت المنزل  
لذا -

يرجى التكرم من سيادتكم التوجيه بعمل اللازم لاتخاذ  
مايمكن انقاذه خصوصا ان التنفيذ حديثا وان المشروع  
تابع للبنك الدولي

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

# Transmission Log

Tuesday, 2020-04-07 10:55

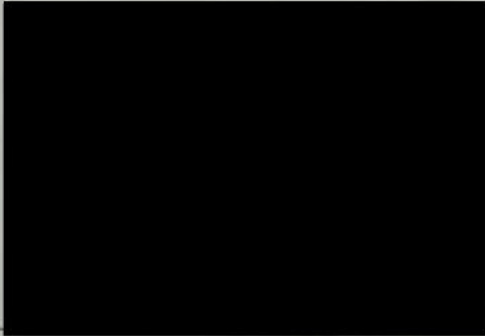
0572413669

Date	Time	Type	Job #	Length	Speed	Fax Name/Number	Pgs	Status
2020-04-07	10:54	SCAN	00630	0:39	33600	0502344680	2	OK -- V.34 AM31

- \*\*\*بخصوص مشروع الصرف الصحي بقرية ديمشلت - مركز  
دكرنس - محافظة الدقهلية معاولة الشركة / سامكريت في التنفيذ  
والمكتب الاستشاري (محرم بخوم)
- وبالإشارة الى اتصالاتنا التليفونية الدائمة والحاقا الى خطاباتنا  
المتكررة وآخرها بتاريخ [REDACTED] (مرفوع مهورق)
  - يرجى احاطة سيادتكم علما بأنه لم يستجد من المقاول القائم  
بالتنفيذ والمكتب الاستشاري للإشراف على الاعمال المنفذة  
شئ جديدا حيث قام المقاول بردم الخط المنفذ بالرغم من  
الكوارث المنفذة وغير مطابقة لاصول الصناعة والرسومات  
التنفيذية
  - بالإضافة الى الصرف البديل عبارة عن علية مقاساتها  
١٠\*٢٠ سم ويوجد بها تسريب مما يؤثر على اساسات  
المنزل ونحملكم المسؤولية كاملة وما يترتب عليها من  
اضرار.
  - لذا

يرجى التكرم من سيادتكم التوجيه بعمل اللازم خصوصا ان  
التنفيذ حديثا وتمويل المشروع تابع للبنك الدولي .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام



# Transmission Log

zewail

Sunday, 2020-04-26 10:50

0572413669

Date	Time	Type	Job #	Length	Speed	Fax Name/Number	Pgs	Status
2020-04-26	10:50	SCAN	00652	0:12	21600	0502317600	1	OK -- V.34 1B31

المجاورة مقاوله الشركة / سامكريت القائم بالتنفيذ والمكتب  
الاستشاري (محرم بخوم) القائم بالاشراف والتابع للبنك الدولي .  
- الحاقا الى خطابنا المرسل الى معاليكم بتاريخ [REDACTED]  
الأنه مازال الوضع قائم ولا يوجد اي جديد حتى تاريخه  
(مرفق صوره)

- لذا  
- برجاء التكرم من معاليكم اتخاذ اجراءات ايجابية لحل  
المشاكل المنفذة في خط الصرف الصحي بالشارع والصرف  
البديل الذي به طفق مستمر وتسريب تحت المنشآت ناتجة  
من سوء التنفيذ والتواطئ الصريح بين المقاول المنفذ  
والمكتب الاستشاري .  
شاكرين لسيادتكم حسن رعايتكم لابنائكم المواطنين والحفاظ على  
المال العام

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام

[REDACTED]

# Transmission Log

zewail

Sunday, 2020-04-12 09:24

0572413669

Date	Time	Type	Job #	Length	Speed	Fax Name/Number	Pgs	Status
2020-04-12	09:23	SCAN	00634	1:00	14400	0502317600	3	OK -- V.17 1B31

\*\*بالإشارة الى تنفيذ اعمال شبكة الصرف الصحى بقرية ديمشلت - مركز دكرنس - محافظة الدقهلية

\*\*وبخصوص تنفيذ اعمال الصرف [REDACTED] والشوارع المجاورة مقاوله الشركة [REDACTED]

بالاشراف والتابع لديك الدولى حيث قام المقاول بتنفيذ مسار خط الصرف الصحى بطريقة عشوائية من حيث اماكن المطابق والاطوال بين المطابق بعضها لبعض وحفر المسار به انحرافات اكثر من ٨٠ سم بالرغم من استقامة الشارع من بدايته لنهايته وبدون وجود اى عوائق تدفعه لهذا الانحراف وانشاء العمل تم التواصل الدائم تليفونيا مع الشركة المنفذة والمكتب الاستشارى الا ان المقاول اصر على سرعة تنفيذ الاعمال للمسار بما فيه من كوارث مما ادى الى كسر ماسورة المياه وايضا صب خرسانات المطبق فوق ماسورة المياه المغذية للشارع وهذا ما يضر بالصالح العام وبالرغم من ذلك قام المقاول بالتقاعس وردم مسار الاعمال المنفذة دون النظر لما يحدث وعدم اتباع المواصفات الفنية واصول الصناعة طبقا للرسومات التنفيذية المعتمدة ليصبح مائفذه المقاول امرا واقعا مع نهاية المشروع - بالاضافة الى الصرف البديل الذى قام به المقاول غير مطابق للمواصفات الفنية والتنفيذية وعمل مشتركات مجاملة لبعض الاهالى واخرون غلب بها تسريب تحت المنشآت الخاصة مما يضر باساسات المنشآت ونحمل المقاول [REDACTED]

- ونود ان نحيط معاليكم علما بان قد تم مخاطبة رئيس مجلس الادارة لشركة مياه الشرب والصرف الصحى بالدقهلية لاحتواء الموقف وتعديل الكوارث المنفذة بتاريخ [REDACTED] (مرفق صورته) الا انه لم يحدث اى جديد حتى تاريخه .

لذا ،،،

- برجاء التكرم من معاليكم التدخل لتنفيذ شبكة صرف صحى طبقا للرسومات التنفيذية واصول الصناعة وذلك للحفاظ على المال العام والمصلحة العامة حيث ان المشروع جارى تنفيذه حديثا وتمويله من البنك الدولى .

شاكرين لسيادتكم حسن رعايتكم لابنائكم المواطنين والحفاظ على

المال العام

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام

[REDACTED]



السيد المهندس / رئيس مجلس ادارة شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالدقهلية

تحية طيبة وبعد

\*\* بخصوص تنفيذ مشروع شبكه الصرف الصحى بقرية ديمشلت - مركز دكرنس - محافظة الدقهلية .  
\*\* ننادى و نناشد ونستغيث من جميع القائمين على تنفيذ المشروع المذكور لإنقاذنا من التلوث البيئى وعدم اتباع شروط الصحة والسلامة المهنية وعدم اتباع اشتراطات البنك الدولى الناتجة من التنفيذ العشوائى والفساد الصارخ فى تنفيذ اعمال الصرف الصحى بالشارع الذى اعيش فيه حيث قام المقاول / [REDACTED] (محرم باخوم) بتنفيذ غرف الصرف الصحى الرئيسية وغرف الوصلات المنزلية والربط بينهم فوق ماسورة المياه المغذية للمنازل للشارع بالكامل مما يؤدى الى تفشى الامراض وصعوبة صيانة خط المياه .

- مرفق صور من خطاباتنا السابقة منذ عام وثمانى اشهر للسيد المهندس / رئيس مجلس ادارة شركة مياه الشرب والصرف الصحى ومحافظ الدقهلية لحل المشكلة .

- قد افادنا المقاول / سامكريت بان نسبة 90% من الاعمال المنفذة بالقرية بالكامل على نفس الطريقة والمستوى .

- تم الاتصال بجميع الجهات المختصة لشركة مياه الشرب والصرف الصحى والخط الساخن واستشارى المشروع وعليه تحرى دقه الشكوى من طرفهم اكثر من مره ولكن دون جدوى حتى الان .

- وبناءا على اعتراض جميع اهالى الشارع المذكور على سوء التنفيذ تم عمل محضر من الاهالى بالموافقة على نقل خط المياه مع استشارى المشروع ولم ينفذ اى شىء حتى الان .

لذا ،،،

\* برجاء التكرم من سيادتكم وجميع القائمين على تنفيذ المشروع اصحاب القلوب الرحيمة التدخل لحل الكوارث المنفذة ومجابهة الفساد الموجود على ارض الواقع وحفاظا على ارواح المواطنين والمال العام والمصلحة العامة.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير

