إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق

بشأن عدم الامتثال المزعوم للسياسات الاجتماعية والبيئية والجوانب الإلزامية في إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق

IFAD

الاستثمار في السكان الريفيين

نموذج إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق الخاص بالمشروعات الممولة من الصندوق التي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2015 وإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2017

النموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق الخاص بالمشروعات الممولة من الصندوق التي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2021

يعمل الصندوق لضمان تنفيذ كل التمويل الذي يقدمه وفقا لسياساته ومعاييره وضماناته. ولكنه يدرك أنه قد تنشأ آثار وشواغل اجتماعية وبيئية ومناخية سلبية خلال التصميم أو التنفيذ. ولذلك، يشترط الصندوق أن يعتمد المقترضون/المتلقون/الشركاء آلية يسهل الوصول إليها على مستوى المشروعات لمعالجة التظلمات من أجل تلقي الشواغل والشكاوى وتسويتها. وتمكّن هذه الآلية الأشخاص من الإبلاغ عن التأثيرات السلبية أو الضرر المحتمل الناجم عن المشروعات/البرامج الممولة من الصندوق التي لا تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق والسياسات ذات الصلة.

وفي حين أنه ستجري معالجة معظم التظلمات على مستوى المشروعات، يرى الصندوق أن من المهم بالقدر نفسه أن يتمكن الأشخاص المتضررون من المشروعات من رفع شواغلهم مباشرة إلى عناية الصندوق إذا كانوا يخشون الانتقام أو إذا لم تُحَل المسألة. والهدف من إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق هو ضمان وجود الآليات المناسبة التي تتيح للأفراد والمجتمعات المحلية تقديم شكاوى إلى الصندوق مباشرة إذا كانوا يعتقدون أنهم يتأثرون سلبا أو من المحتمل أن يتأثروا سلبا بمشروع/برنامج ممول من الصندوق لا يمتثل للجوانب الإلزامية في إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

وللصندوق نموذجان مختلفان لإجراءات تقديم الشكاوى: **نموذج إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق** الذي ينطبق على جميع المشروعات الممولة من الصندوق التي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2015 وإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2017، **والنموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق** الذي ينطبق على جميع المشروعات الممولة من الصندوق التي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2021.

الجزء الأول

نموذج إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق

ما هي

إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق؟

تيسّر هذه الإجراءات تسوية الشواغل والشكاوى التي يتقدم بها أفراد/مجتمعات محلية بشأن ادعاءات بعدم امتثال الصندوق لسياساته البيئية والاجتماعية والجوانب الإلزامية في إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في سياق المشروعات المدعومة من الصندوق.

مَن

يمكنه تقديم الشكاوى؟

شخصان على الأقل، ويجب أن يكونا مواطنَين في البلد المعني و\أو مقيمَين في منطقة المشروع.

ما هي

الشكاوى المؤهلة؟

- المزاعم التي تفيد بأن الصندوق لم يطبق سياساته الاجتماعية والبيئية و/أو الجوانب الإلزامية في إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

- المزاعم التي تفيد بأن مقدمي الشكاوى قد تأثروا، أو من المحتمل أن يتأثروا سلبا بعدم تطبيق الصندوق لهذه السياسات.

- الشكاوى التي تتعلق بالمشروعات/البرامج التي هي حاليا قيد التصميم أو التنفيذ.

لن يُنظَر في الشكاوى التي تتعلق بالمشروعات/البرامج المغلقة، وبالمشروعات التي صُرفت أكثر من 95 في المائة من الأموال المخصصة لها، والمشروعات السابقة لتاريخ ١ يناير/كانون الثاني 2015 (عندما دخلت إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي حيز النفاذ).

ملاحظة: ادعاءات التدليس والفساد يتولى معالجتها مكتب المراجعة والإشراف. وادعاءات التحرش الجنسي /الاستغلال والانتهاك الجنسيين يتولى معالجتها مكتب الشؤون الأخلاقية.

كيف
تقدَّم الشكوى؟

يجب على مقدمي الشكوى أن يعرضوا المسألة أولا على الحكومة أو المنظمة غير الحكومية المسؤولة عن المشروع/البرنامج (الوكالة الرائدة) أو على أي هيئة حكومية مسؤولة عن الإشراف على الوكالة الرائدة.

وإذا لم تستجب الكيانات المذكورة أعلاه بالطريقة الملائمة، يمكن عندئذ عرض المسألة على الصندوق. ولكن يمكن عرض المسألة مباشرة على الصندوق إذا شعر مقدمو الشكوى بأنهم قد يتعرضون للانتقام إذا قصدوا الحكومة/الوكالة الرائدة أولا. ويضمن الصندوق السرّية إذا طلب مقدمو الشكوى ذلك.

كيف
تعمل العملية لتسوية الشكاوى؟

١- على مستوى المشروع

يشترط الصندوق أن يقدم جميع المقترضين آلية يسهل الوصول إليها للتظلمات ومعالجتها من أجل تيسير تسوية شواغل وشكاوى الأطراف المتضررة من المشروعات (بالنسبة للمشروعات التي تشكل مخاطر خاصة، يتم ذلك على أساس كل حالة على حدة).

وتستخدم الآلية المذكورة أعلاه الآليات القائمة الرسمية وغير الرسمية لمعالجة التظلمات، والتي تُعزَّز أو تُستكمل عند الاقتضاء من خلال ترتيبات خاصة بالمشروع، على نحو متكافئ مع مخاطر المشروع وآثاره.

٢- على مستوى الصندوق

تتسلم دائرة إدارة البرامج في الصندوق الشكاوى التي تُقدَّم إلى الصندوق، وتحيلها إلى المدير المسؤول في الشعبة الإقليمية ومدير البرنامج القطري.

ومن ثم تدرس الشعبة الإقليمية الشكوى، وإذا كانت مؤهلة، تتصل بالوكالة الرائدة، أو بالهيئة الحكومية المسؤولة عن الإشراف على الوكالة الرائدة، لاتخاذ القرار بشأن ما إذا كانت الشكوى مبررة.

وإذا لم تكن الشكوى مبررة، تُعلم الشعبة الإقليمية مقدّمي الشكوى بذلك كتابة.

وإذا وجدت الشعبة الإقليمية أن الشكوى مبررة مع إثبات عن وجود ضرر فعلي أو محتمل من خلال عدم اتباع الصندوق سياساته وإجراءاته، فسيتخذ الصندوق الخطوات اللازمة. وقد يشمل ذلك إجراء تغييرات في المشروع/البرنامج أو الطلب من الحكومة الوفاء بالتزاماتها عملا باتفاقية التمويل. وتُعلم الشعبة الإقليمية مقدمي الشكوى بالنتيجة.

٣- الاستعراض المحايد

إذا لم يوافق مقدمو الشكوى على استجابة الصندوق من خلال المكاتب المذكورة أعلاه، فيجوز لهم أن يطلبوا استعراضا محايدا يجريه مكتب الرئيس ونائب الرئيس.

ويقرر مكتب الرئيس ونائب الرئيس كيفية دراسة مثل هذه الشكاوى، بما في ذلك من خلال التعاقد مع خبراء خارجيين لاستعراض المسألة إذا لزم الأمر. ويُعلَم مقدمو الشكوى بنتائج الاستعراض.

ملاحظة: ولا تُدفَع تعويضات نقدية استجابة للشكاوى.

إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق

المشروعات التي يمولها الصندوق والتي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2015 وإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2017

النموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق

ما هو
النموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق؟

ينطبق النموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى هذا على جميع عمليات الصندوق التي تغطيها إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2021.

وستظل المشروعات التي صادق عليها المجلس التنفيذي للصندوق قبل سبتمبر/أيلول 2021 خاضعة لنموذج إجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق على النحو الوارد في الجزء الأول.

وفي حالة المشروعات الممولة بتمويل مشترك، تحدد اتفاقية التمويل ودليل تنفيذ المشروع النهج الموحد المتفق عليه.

مَن
يمكنه تقديم الشكاوى؟

يمكن تقديم الشكاوى من قِبل:

• مجموعة من شخصين على الأقل يكونان مواطنَين في البلد المعني أو مقيمَين في منطقة المشر

• ممثل عن مقدمي الشكاوى مقيم في البلد المعني أو بلد آخر، شرط أن يحدد الممثل الأشخاص الذين يتصرف بالنيابة عنهم ويقدّم أدلة كتابية على السلطة الممنوحة له لتمثيلهم.

ما هي
أنواع الشكاوى المؤهلة؟

• شكاوى تزعم أن الصندوق لم يُطبق إجراءاته للتقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

• ادعاءات تفيد بأن مقدمي الشكاوى قد تضرروا، أو من المحتمل أن يتضرروا من مشروع/برنامج يموله الصندوق بسبب عدم امتثاله لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2021.

يجب أن تتعلق الشكاوى بمشروعات/برامج قيد التصميم أو التنفيذ حاليا، أو لم يمر على إغلاقها أكثر من 24 شهرا. ويجب أن يكون مقدمو الشكاوى قد بذلوا جهدا بحسن نية لمعالجة المشكلة باستخدام آلية معالجة التظلمات على مستوى المشروعات.

ما هي
أنواع الشكاوى غير المؤهلة؟

الشكاوى المقدمة بعد أكثر من 24 شهرا من تاريخ إغلاق المشروع/البرنامج.

• المسائل التي لا تتعلق بإجراءات أو أخطاء الصندوق في تصميم أو تنفيذ المشروعات/البرامج التي يدعمها.

• المسائل التي استُكملت بالفعل أو اعتُبرت غير مؤهلة بموجب الإجراء، ما لم تكن لدى مقدمي الشكاوى أدلة جديدة لم تكن متاحة لهم من قبل وما لم يكن ممكنا دمج الشكوى بسهولة مع شكوى سابقة.

• الشكاوى الواردة من أطراف ثالثة لا تمثل مقدمي الشكاوى بشكل قانوني أو مجهولة الهوية.

• المسائل المتعلقة بإرساء عقود التوريد غير المرتبطة بعدم الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. ينبغي إحالة هذه المسائل إلى آلية الشكاوى الخاصة بالتوريد في المشروعات.

• المسائل الإدارية والمالية. ينبغي إحالة هذه المسائل إلى شعبة خدمات الإدارة المالية في الصندوق والفريق القطري للصندوق لمعالجتها.
وينبغي معالجة ادعاءات التدليس والفساد في المشروعات/البرامج التي يدعمها الصندوق من خلال الإجراءات القائمة في نشرة رئيس الصندوق 07/2018/PB وسياسة الصندوق المنقحة بشأن منع التدليس والفساد في أنشطته وعملياته (2018). وتُحال الشكاوى المتعلقة بهذه المسائل إلى مكتب المراجعة والإشراف لمعالجتها.

• ادعاءات التحرش الجنسي/الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ينبغي معالجة هذه الادعاءات من خلال سياسة الصندوق بشأن منع حالات التحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لها، وتُحال إلى مكتب الشؤون الأخلاقية في الصندوق.

• المسائل التافهة أو الخبيثة أو البسيطة أو المسائل المفتعلة للحصول على ميزة تنافسي.

كيف
تقدِّم الشكوى؟

يُكمل هذا الإجراء آليات معالجة التظلمات على مستوى المشروعات.

• يُشجَّع مقدمو الشكاوى على إثارة شواغلهم أولا لدى الوكالة الرائدة، أو وحدة إدارة المشروع، أو حدة تنفيذ المشروع أو أي هيئة حكومية مسؤولة عن الإشراف على الوكالة الرائدة.

• وإذا لم تستجب الكيانات المذكورة أعلاه بالطريقة الملائمة، يمكن عندئذ عرض المسألة على الصندوق. ولكن يمكن عرض المسألة مباشرة على الصندوق إذا شعر مقدمو الشكوى بأنهم قد يتعرضون للانتقام إذا قصدوا الحكومة/الوكالة الرائدة أولا.

• ويضمن الصندوق السرية إذا طلب مقدمو الشكوى ذلك

• ويمكن رفع الشكاوى بلغة مقدميها عن طريق رسالة خطية، و/أو رسالة بالبريد الإلكتروني (SECAPcomplaints@ifad.org) و/أو الاستمارة الإلكترونية المتاحة على الرابط:
https://www.ifad.org/ar/accountability-and-complaints-procedures

كيف

تعمل العملية المعززة لتسوية الشكاوى؟

١- على مستوى المشروع

يشترط الصندوق أن يقدم جميع المقترضين آلية يسهل الوصول إليها للتظلمات ومعالجتها من أجل تيسير تسوية شواغل وشكاوى الأطراف المتضررة من المشروعات.

وتستخدم الآلية المذكورة أعلاه الآليات القائمة الرسمية وغير الرسمية لمعالجة التظلمات، والتي تُعزَّز أو تُستكمل عند الاقتضاء من خلال ترتيبات خاصة بالمشروع، على نحو متكافئ مع مخاطر المشروع وآثاره.

وإذا لم تجرِ تسوية الشكوى على مستوى المشروع، يمكن رفعها مباشرة إلى الصندوق.

٢- على مستوى الصندوق

خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي هي نقطة الدخول الوحيدة على المستوى المؤسسي التي تتيح للأشخاص المتضررين من المشروعات تقديم شكوى بشأن عدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق. وتقوم خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي بفحص الشكاوى وتسجيلها وتقييم ما إذا كانت صحيحة. وخلال هذا التقييم، تحال أي شكاوى متعلقة بالفساد، أو التوريد أو التحرش الجنسي/الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى مكتب المراجعة والإشراف، وقسم التوريد في المشروعات ومكتب الشؤون الأخلاقية على التوالي لمعالجتها.

وتتيح عملية التقييم فرصة لمقدمي الشكاوى، والمقترضين/المتلقين/الشركاء وفريق تنفيذ المشروع لطرح أسئلة والتشاور مع خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي من أجل تيسير عملية مستنيرة لصنع القرار وفهم الإجراء.

عملية حل المشكلة

إذا لم تُعالَج المسائل التي أثارها مقدمو الشكاوى بنجاح خلال عملية التقييم، ستيسّر خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي تسوية المسائل من خلال نهج محايد وشفاف وتعاوني وبنّاء لحل المشاكل. وقد تشمل عملية حل المشكلة التيسير وتبادل المعلومات، و/أو بعثة تقصي الحقائق أو زيارة الموقع، و/أو الوساطة.

٣- عملية الاستعراض المحايد

إذا لم يجر التوصل إلى اتفاق أو إذا جرى التوصل إلى اتفاق جزئي فقط خلال عملية حل المشاكل، يمكن إحالة الشكوى إلى عملية الاستعراض المحايد. وفي هذه الحالة، ستحيل خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي الشكوى، بناء على موافقة مقدميها، إلى مستشار مستقل يعمل داخل مكتب المراجعة والإشراف.

وعملية الاستعراض المحايد هي عملية تُجري استعراضات محايدة لامتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، وتقيّم الضرر النهائي الواقع وتوصي بإجراءات تصحيحية حسب الاقتضاء.

ولا تُدفَع تعويضات نقدية استجابة للشكاوى.

النموذج المعزز لإجراءات تقديم الشكاوى في الصندوق

الخاص بالمشروعات الممولة من الصندوق التي تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لعام 2021

IFAD
الاستثمار في السكان الريفيين
www.ifad.org

كيف تقدَّم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى إلى الصندوق:

بواسطة البريد:

الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي
دائرة إدارة العمليات في الصندوق
شعبة سياسات العمليات والنتائج

Via Paolo di Dono 44
00142 Roma, Italy

بواسطة البريد الإلكتروني:

SECAPcomplaints@ifad.org

من خلال صفحة الويب الخاصة بالصندوق:

(مباشرة أو من خلال استمارة تقديم الشكوى القابلة للتنزيل)

https://www.ifad.org/ar/contact

للاطلاع على المزيد بشأن إجراءات المساءلة وتقديم الشكاوى على الموقع الشبكي للصندوق:

https://www.ifad.org/ar/accountability-and-complaints-procedures

أبريل/نيسان 2023