



خدمة معالجة المظالم

إيجاد الحلول معاً

خدمة معالجة المظالم هي آلية تتيح للأفراد والمجتمعات المحلية تقديم شكاوهم مباشرة إلى البنك الدولي إذا رأوا أن مشروعاً مدعوماً من البنك الدولي قد أضر - أو من المحتمل أن يؤثر سلباً - عليهم أو على مجتمعهم المحلي أو بيئتهم. وتعزز خدمة معالجة المظالم استجابة البنك الدولي ومساءلته أمام المجتمعات المحلية المتأثرة بالمشروعات من خلال ضمان مراجعة الشكاوى والمظالم والبت فيها على الفور.

أنواع الشكاوى

تغطي الشكاوى المرفوعة أمام خدمة معالجة المظالم مجموعة واسعة النطاق من المسائل المتصلة بالمشروعات، منها الضرر الواقع على سبل كسب أرزاق السكان، أو التدهور البيئي، أو إعادة التوطين القسرية، أو المخاوف المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، أو انتهاك حقوق السكان الأصليين، أو حقوق المجتمعات المحلية المتضررة في إجراء مشاور هادف معهم.

المعلومات الواجب إدراجها في الشكاوى

يجب على الشكاوى أن:

- تحدد المشروع موضوع الشكاوى
- تبين بوضوح الأثر السلبي (الآثار السلبية) للمشروع
- تحدد هوية مقدم (مقدمي) الشكاوى
- تحدد ما إذا كانت الشكاوى مقدمة من ممثل عن الشخص (الأشخاص) أو المجتمع المحلي المتأثر بالمشروع
- إذا كانت الشكاوى مُقدّمة من مُمثل عن آخرين، يجب أن تشمل على الاسم والتوقيع وتفاصيل الاتصال وتفويض مكتوب لمن يمثلهم.

تقديم الشكاوى إلى خدمة معالجة المظالم

يمكن لأي فرد أو مجتمع محلي يعتقد بأن مشروعاً يسانده البنك الدولي يؤثر سلباً عايه أو من المحتمل أن يؤثر سلباً عليه أن يقدم شكاوى. يجب أن تكون الشكاوى مكتوبة وموجهة إلى خدمة معالجة المظالم، ويمكن إرسالها:

عبر شبكة الإنترنت - من خلال الموقع الإلكتروني لخدمة معالجة

المظالم: www.worldbank.org/grs

عن طريق البريد الإلكتروني على: grievances@worldbank.org

عن طريق خطاب أو تسليمها باليد إلى: أي مكتب فُطري للبنك الدولي

عن طريق إرسال خطاب إلى مجموعة البنك الدولي في واشنطن العاصمة في

خدمة معالجة المظالم التابعة للبنك الدولي (The World Bank

Grievance Redress Service (GRS))

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington DC 20433, USA

إجراءات حل الشكاوى لدى خدمة معالجة المظالم

آليات المساءلة

خدمة معالجة المظالم هي واحدة من ثلاثة سبل رئيسية لمعالجة المظالم المتعلقة بالعمليات التي يساندها البنك الدولي.

• آليات التظلم على مستوى المشروع:

تُعد الحكومة المقترضة مسؤولة عن تطبيق آلية تظلم سريعة ومتجاوبة على مستوى المشروعات للتعامل مع التظلمات والشكاوى التي يثيرها الأشخاص المتأثرون بالمشروعات التي يساندها البنك، وإيجاد حلول لها.

• خدمة معالجة المظالم التابعة للبنك الدولي:

خدمة معالجة المظالم هي آلية مؤسسية للتعامل مع الشكاوى تهدف إلى مساعدة فرق العمل على إيجاد حلول للشكاوى المباشرة أو المحالة المقدمة إلى إدارة البنك الدولي. وهي تتبع للإدارة العليا بالبنك الدولي.

• آلية المساءلة التابعة للبنك الدولي:

هي آلية مستقلة لتقديم الشكاوى تقوم بتقييم مزاعم الضرر الذي تعرض له الأفراد أو تعرضت له البيئة. وهي تضم هيئة التفتيش التي تجري عمليات مراجعة الشكاوى، وخدمة تسوية المنازعات التي تيسر خيارات تسوية المنازعات على نحو تطوعي ومستقل للمجتمعات المحلية والمقترضين. وتتمتع آلية المساءلة بالاستقلالية عن إدارة البنك والموظفين، حيث ترفع تقاريرها مباشرة لمجلس المديرين التنفيذيين.

لا يلزم أن تكون الشكاوى مُدعّمة بالأدلة، لكن ذلك قد يكون مفيداً في مراجعة الشكاوى وحلها. ويجوز أن تتضمن الشكاوى أيضاً مقترحات الأفراد حول كيفية حل الشكاوى. وسيتم التعامل مع جميع الشكاوى على أنها سرية. ولن تفصح خدمة معالجة المظالم عن أي بيانات شخصية قد تكشف عن هوية أصحاب الشكاوى من دون موافقتهم.

قبول الشكاوى

عندما تتسلم خدمة معالجة المظالم الشكاوى، تقوم أولاً بتقييم أهليتها واستيفائها لمعايير القبول. تنظر خدمة معالجة المظالم في الشكاوى المقدمة عندما:

- تتعلق بأحد المشروعات التي يساندها البنك الدولي والتي تكون إما قيد الإعداد، أو عاملة، أو تم إغلاقها منذ مدة تقل عن 15 شهراً
- يقدمها صاحب الشكاوى، أو مجموعة من أصحاب الشكاوى المتضررين بشكل مباشر من المشروع، أو ممثلوهم المفوضون
- تزعم بأن المشروع تسبب في ضرر بيئي واجتماعي أو من المحتمل أن يتسبب فيه.

تدفع خدمة معالجة المظالم بعدم قبول الشكاوى عندما تتعلق بالمشتريات؛ أو عندما تدعي وجود احتيال و/أو فساد؛ أو تتعلق بمسائل تدرج في اختصاص التحقيقات التي تجريها هيئة التفتيش؛ أو تتعلق بالتوظيف أو السعي للحصول على وظيفة في البنك الدولي؛ أو تتعلق بمشروعات تساندها مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار؛ أو عندما تكون شكاوى كيدية. وتحيل الخدمة الشكاوى غير المقبولة التي لا تتعلق بالمسائل البيئية أو الاجتماعية إلى وحدة البنك الدولي المختصة.



يمكن الاتصال بخدمة معالجة المظالم عن طريق موقعها الإلكتروني:
www.worldbank.org/grs
أو عبر البريد الإلكتروني التالي: grievances@worldbank.org

