

---

## إجراءات الشكاوى المعززة لعدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق

---

الوثيقة: EB 2022/136/R.27

بند جدول الأعمال: 15(أ)

التاريخ: 4 أغسطس/آب 2022

التوزيع: عام

اللغة الأصلية: الإنجليزية

للموافقة

**الإجراء:** المجلس التنفيذي مدعو إلى الموافقة على إجراءات الشكاوى المعززة لعدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق على النحو الوارد بالتفصيل في هذه الوثيقة.

---

الأسئلة التقنية:

**Audrey Hobbelen**

موظفة فنية مبدئة، الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي

البريد الإلكتروني: a.hobbelen@ifad.org

**Arundhati Inamdar Willetts**

مستشارة رئيسية، إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، التعميم وتتبع المناخ

شعبة سياسات العمليات والنتائج

البريد الإلكتروني: a.inamdarwilletts@ifad.org

## جدول المحتويات

ii	موجز تنفيذي
1	أولاً- مقدمة
1	ثانياً- لمحة عامة عن إجراءات الشكاوى في الصندوق
1	ألف- الغرض والمهمة
2	باء- نطاق التطبيق
2	جيم- الهيكل المؤسسي والوظائف
3	دال- الحوكمة والمساءلة
4	هاء- الميزانية والموارد
5	ثالثاً- الأهلية واستثناء الشكاوى
6	رابعاً- تلقي الشكاوى، وتحديد الأهلية ومرحلة التقدير
6	ألف- تسجيل الشكاوى
6	باء- مرحلة التقدير
7	جيم- عملية حل المشكلة
8	دال- عملية الاستعراض المحايد
9	هاء- رصد الامتثال
9	واو- الإبلاغ ونشر المعلومات
10	خامساً- المشروعات ذات التمويل المشترك
10	سادساً- الانتقام
10	سابعاً- التوعية والتدريب
10	ثامناً- الامتيازات والحصانات
11	مسرد المصطلحات

## موجز تنفيذي

- 1- يطلب الصندوق من جميع المقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء وضع آلية لمعالجة التظلمات يسهل الوصول إليها على مستوى المشروعات لتلقي وتسوية شواغل وشكاوى الأشخاص الذين يرون أنهم تضرروا، أو من المحتمل أن يتضرروا، من المشروعات/البرامج التي يمولها الصندوق. وإذا لم تستجب الوكالة الرائدة لشواغل أصحاب المصلحة، أو إذا كانوا يخشون الانتقام، فقد يرفع أصحاب المصلحة أيضا شواغلهم إلى الصندوق مباشرة من خلال إجراءات الشكاوى الخاصة بعدم الامتثال المزعم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي (إجراءات الشكاوى).
- 2- دخلت إجراءات الشكاوى في الصندوق حيز النفاذ لأول مرة في 1 يناير/كانون الثاني 2015. ومنذ ذلك الحين، تلقى الصندوق شكوى واحدة تتعلق بمشروع ذي تمويل مشترك في أرمينيا. وفي نفس الوقت، أثناء التحضير لإعادة اعتماد الصندوق الدولي للتنمية الزراعية للصندوق الأخضر للمناخ، أصبح من الواضح أن إجراءات الشكاوى في الصندوق ستستفيد من مواءمتها مع المعايير الدولية. وقد جرى تحديد المجالات التي تتطلب التحسين على النحو التالي: مستويات إمكانية الوصول، والشفافية والاستقلالية؛ والوضوح بشأن الأدوار والمسؤوليات داخل الصندوق.
- 3- واقترحت التغييرات الرئيسية التالية لتعزيز إجراءات الشكاوى:
  - (أ) أن يكون مكتب المراجعة والإشراف هو مقر عملية الاستعراض المحايد، بدلا من مكتب الرئيس ونائب الرئيس، وإشراك لجنة مراجعة الحسابات والمجلس التنفيذي لتعزيز الاستقلالية؛
  - (ب) زيادة متطلبات نشر ملخصات وتقارير القضايا للجمهور لتعزيز الشفافية؛
  - (ج) توضيح الأدوار والمسؤوليات داخل الصندوق لتحسين الفعالية؛
  - (د) وضع توجيهات ومتطلبات مفصلة للمشروعات ذات التمويل المشترك.
- 4- وتغطي إجراءات الشكاوى المعززة الشكاوى المزعومة المتعلقة بأي أضرار أو خسائر مادية مباشرة تكبدها، أو من المحتمل أن يتكبدها، مقدمو الشكاوى بسبب عدم امتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في سياق أي عملية يمولها الصندوق تطبق إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. ولا تنطبق إجراءات الشكاوى على الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو الاحتيال أو الفساد، أو الأمور المالية أو الإدارية، التي تُعالج من خلال آليات قائمة أخرى.
- 5- وتُنظَّم إجراءات الشكاوى في ثلاث خطوات. وبعد كل خطوة، تُغلق القضية أو تُوجه إلى الخطوة التالية. وتتولى دائرة إدارة البرامج في الصندوق تنفيذ مرحلة التقدير وعملية حل المشكلة. وفي حالة عدم حل الشكاوى بعد هذه الخطوات، تُصعد الشكاوى إلى عملية الاستعراض المحايد. وينفذ عملية الاستعراض المحايد خبير مستقل - وهو موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، الذي يعينه الرئيس بالتشاور مع لجنة مراجعة الحسابات ويرفع تقاريره إلى المجلس التنفيذي من خلال لجنة مراجعة الحسابات.
- 6- وبالرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بعدد الشكاوى التي ستقدم في أي سنة معينة، تُفترض ميزانية تشغيلية بمبلغ 92 000 دولار أمريكي لسنة العمليات الأولى بالكامل (2023). ويستند هذا التقدير إلى متوسط ميزانية آليات المساءلة لمنظمتين شريكتين: آلية مساءلة قائمة منذ فترة طويلة (بنك التنمية للبلدان الأمريكية/آلية التشاور والتحقيق المستقلة) وأخرى جديدة نسبيا (الصندوق الأخضر للمناخ/آلية الانتصاف المستقلة).
- 7- ولتفعيل إجراءات الشكاوى المحسنة، سيكون من الضروري إجراء تغيير في اختصاصات لجنة مراجعة الحسابات لكي تعكس المسؤوليات الجديدة.

## إجراءات الشكاوى المعززة لعدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق

### أولاً- مقدمة

- 1- يضمن الصندوق أن يُصمم كل تمويل ويُنفذ وفقاً لسياساته ومعاييرته وإجراءاته وضمائنه. ويتمثل الغرض من هذه الوثيقة في تحديد إجراءات الشكاوى المعززة للصندوق لعدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق (إجراءات الشكاوى).
- 2- وتشمل إجراءات الشكاوى آلية المساءلة المستقلة المعمول بها في الصندوق لتمكين الأفراد والمجتمعات المحلية من التواصل مباشرة مع الصندوق وتقديم أي شكوى إذا كانوا يرون أنهم تضرروا، أو من المحتمل أن يتضرروا، نتيجة عدم امتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.
- 3- ويطلب الصندوق من جميع المقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء وضع آلية لمعالجة التظلمات يسهل الوصول إليها على مستوى المشروعات لتلقي وتسوية شواغل وشكاوى الأشخاص الذين يرون أنهم تضرروا، أو من المحتمل أن يتضرروا، من المشروعات/البرامج التي يمولها الصندوق نتيجة إخفاقه في الالتزام بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. وعلى الرغم من تشجيع أصحاب المصلحة على إثارة شواغلهم أولاً مع الوكالة الرائدة أو وحدة إدارة المشروع/وحدة تنفيذ المشروع، سيضمن الصندوق أن يكون أصحاب المصلحة على دراية تامة بأنه يمكنهم أيضاً إثارة شواغلهم مع الصندوق مباشرة إذا كانوا يرون أنهم قد تأثروا، أو من المحتمل أن يتأثروا، سلباً بمشروع/برنامج يدعمه الصندوق، إذا وجدوا أن الوكالة الرائدة لا تستجيب لشواغلهم، أو إذا كانوا يخشون الانتقام نتيجة لإثارة شواغلهم مباشرة مع الوكالة الرائدة أو وحدة إدارة المشروع/وحدة تنفيذ المشروع.
- 4- وأثناء عملية تصميم وتنفيذ المشروع/البرنامج، سيبلغ الصندوق أصحاب المصلحة في المشروع بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي وإجراءات الشكاوى في الصندوق. والمقترض/المتلقي/الشريك مسؤول عن إبلاغ الأشخاص المتضررين من المشروع بوجود الإجراء وتشغيله في نسق ولغة يسهل فهمها وعن إدراج معلومات عن الإجراء في استراتيجية مشاركة المجتمع المحلي.

### ثانياً- لمحة عامة عن إجراءات الشكاوى في الصندوق

#### ألف- الغرض والمهمة

- 5- يتمثل الغرض من هذه الوثيقة فيما يلي: (1) تحديد القواعد والعمليات المطبقة على إجراءات الشكاوى؛ (2) ضمان نقطة دخول واضحة وعملية شفافة للأشخاص والمجتمعات المحلية لرفع الشكاوى المتعلقة بالمشروعات/البرامج التي يدعمها الصندوق والخاصة بعدم الامتثال المزعوم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق.
- 6- وتهدف إجراءات الشكاوى إلى:

(أ) تعزيز النتائج الاجتماعية والبيئية والمناخية لمشروعات/برامج الصندوق أو مشروعاته الفرعية؛

(ب) تيسير حل الشكاوى بطريقة عادلة ومستقلة وشفافة وبنّاءة وبسهل الوصول إليها؛

(ج) الحد من مخاطر إلحاق الضرر بالناس والبيئة؛

- (د) تعزيز المساءلة العامة والشفافية؛
- (هـ) العمل كمصدر للتعلم المؤسسي المستمر؛
- (و) تحسين تصميم المشروعات/البرامج، وسياسات وإجراءات الصندوق.
- 7- وهذه الإجراءات ليست عملية إنفاذ قانونية ولا آلية قضائية، بل هي وسيلة لمعالجة الشواغل، وتعزيز آلية معالجة التظلمات البناءة بشكل متبادل بين الصندوق والأطراف المعنية من خلال عملية حل المشكلة، وكذلك من خلال عملية الاستعراض المحايد. وستساعد إجراءات الشكاوى على تعزيز تنفيذ إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

### باء- نطاق التطبيق

- 8- ينطبق هذا الإجراء على جميع عمليات الصندوق الخاضعة لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي المحدثة (2021)، بما في ذلك جميع أشكال التمويل في برنامج القروض والمنح الخاص بالصندوق، والعمليات غير السيادية، والعمليات الممولة بأموال تكميلية يكون فيها الصندوق هو الجهة المشرفة، والمساعدة التقنية المستردة التكاليف. وهذه الإجراءات مكملة لآلية معالجة التظلمات.
- 9- وفي حالة التمويل المشترك، سيُتفق على ترتيبات واضحة في مرحلة التصميم لتنظيم آلية المساءلة المستقلة المطبقة. وينبغي توضيح هذه الترتيبات في كل من الاتفاق التعاقدية ودليل تنفيذ المشروع. ويوضح في القسم خامسا نهج عام لمعالجة الشكاوى الناشئة في سياق التمويل المشترك.

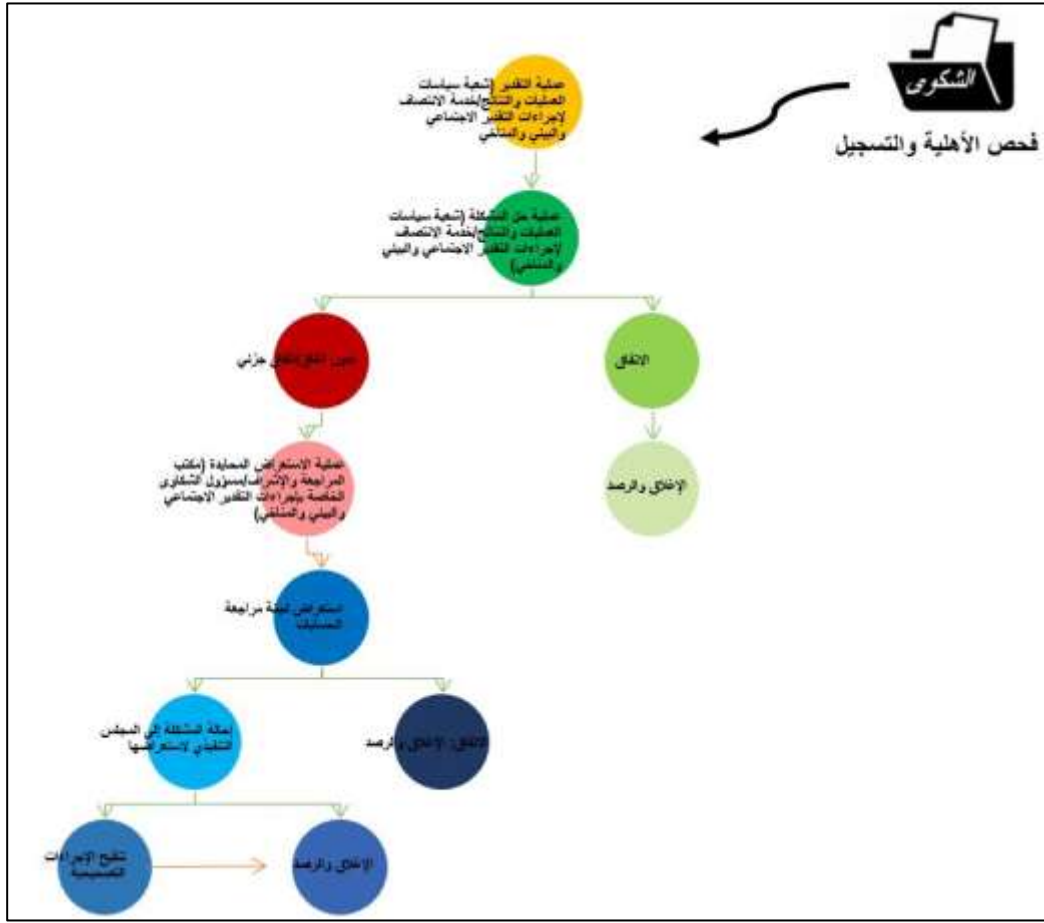
### جيم- الهيكل المؤسسي والوظائف

- 10- تُنظَّم إجراءات الشكاوى في ثلاث خطوات:
- (أ) مرحلة التقدير. تعمل خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي كنقطة الدخول الوحيدة على المستوى المؤسسي لتقديم شكاوى بشأن عدم الامتثال المزعم لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. وتوجد خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في شعبة سياسات العمليات والنتائج. وتتولى هذه الخدمة فحص وتسجيل الشكاوى، بما يضمن إحالة أي شكاوى تتعلق بالفساد أو التوريد أو التحرش الجنسي و/أو الاستغلال و/أو الانتهاك الجنسيين إلى الدائرة/الوحدة المعنية في الصندوق ومعالجتها، على النحو المبين في الفقرة 21 أدناه. وفيما يتعلق بالشكاوى المؤهلة، سُنْجَرى خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي تقديراً بعد الفحص الأولي لفهم المسألة (المسائل) تحضيراً لعملية حل المشكلة. وبالإضافة إلى ذلك، ستضطلع خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي بما يلي: (1) إدارة الاتصال الداخلي لإجراءات الشكاوى؛ (2) إعداد تقارير سنوية وميزانيات سنوية لأنشطة خدمة الانتصاف وعملية حل المشكلة؛ (3) ضمان تحديث الصفحة الشبكية العامة لإجراءات الشكاوى.
- (ب) عملية حل المشكلة تنفذها خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في شعبة سياسات العمليات والنتائج. وهي تهدف إلى حل المشاكل التي أُثِرَت بشأن الآثار الاجتماعية والبيئية والمناخية للمشروعات/البرامج من خلال اتباع نهج محايد وشفاف وتعاوني لحل المشاكل.
- (ج) عملية الاستعراض المحايد يجريها موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، الذي يكون مقره الإداري مكتب المراجعة والإشراف. ويجري موظف الشكاوى هذا استعراضات محايدة لامتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، ويقم الضرر النهائي الواقع ويوصي بإجراءات تصحيحية عند الاقتضاء.

11- ويوضح الشكل 1 خطوات إجراءات الشكاوى بدءاً من تلقي الشكاوى وحتى إغلاقها.

الشكل 1

إجراءات الشكاوى المعززة



دال- الحوكمة والمساءلة

12- خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي هي وحدة في شعبة سياسات العمليات والنتائج. وهي مسؤولة أمام إدارة الصندوق وفي نهاية المطاف أمام رئيس الصندوق.

13- وتقع عملية الاستعراض المحايد إدارياً في مكتب المراجعة والإشراف وينفذها موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. وهذا الموظف مسؤول أمام المجلس التنفيذي ويرفع تقاريره إليه من خلال لجنة مراجعة الحسابات. وتشرف لجنة مراجعة الحسابات على عملية الاستعراض المحايد وتتولى المسؤوليات الرئيسية التالية: (1) الإشراف على عمل موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي؛ (2) النظر في تقرير الاستعراض المحايد النهائي؛ (3) النظر في الإجراءات التصحيحية المقترحة (الإجراءات التصحيحية المقترحة) من الإدارة بناءً على نتائج الاستعراض المحايد والتوصيات المقدمة من موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

14- ويعين رئيس الصندوق موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، بالتشاور مع لجنة مراجعة الحسابات بموجب عقد استبقاء لمدة أقصاها 5 سنوات. وستجري عملية الاختيار بمساعدة شعبة الموارد البشرية وفقا لسياسات الصندوق وإجراءاته. وسيرصد مكتب المراجعة والإشراف الأداء التعاقدى لموظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، وسيُتخذ أي إجراء لإنهاء العقد أو عدم التجديد بالتشاور مع لجنة مراجعة الحسابات. ولضمان الحياد، لا يجوز أن يكون موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي قد عمل لدى الصندوق ولا يمكنه العمل لدى الصندوق بعد استكمال هذه الخدمة. ولإجراء الاستعراض المحايد، سيقوم موظف الشكاوى، بموافقة مدير مكتب المراجعة والإشراف، بتعيين استشاري أو استشاريين اثنين من الاستشاريين الخارجيين من قائمة استشاريين حسب الاقتضاء لكل شكوى، على أساس الخبرات المطلوبة. وسيقدم هؤلاء الاستشاريون تقاريرهم إلى موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

## هاء- الميزانية والموارد

15- سيُقدم دعم كافٍ من الميزانية للتمكين من تنفيذ إجراءات الشكاوى بطريقة فعالة ومستقلة وفي الوقت المناسب. وعلى الرغم من أنه من غير الممكن التنبؤ بعدد الشكاوى التي ستُقدم في أي سنة معينة، يقدم الجدول أدناه ميزانية مقترحة تستند إلى تقدير حالة واحدة لسنة العمليات الأولى (الكاملة). ولأغراض المقارنة، أُضيف متوسط بنود الميزانية لمنظمتين أخريين من المنظمات الإنمائية: آلية مساعلة قائمة (بنك التنمية للبلدان الأمريكية/آلية التشاور والتحقيق المستقلة) وأخرى جديدة نسبيا (الصندوق الأخضر للمناخ/آلية الانتصاف المستقلة).

الجدول 1

### الميزانية المقترحة للسنة الأولى من تشغيل إجراءات الشكاوى

(بالدولار الأمريكي)

ميزانية الصندوق المقترحة لعام 2023	متوسط الصندوق الأخضر للمناخ/آلية الانتصاف المستقلة للفترة 2020-2018 (حالتان/سنة في المتوسط)	متوسط بنك التنمية للبلدان الأمريكية/آلية التشاور والتحقيق المستقلة للفترة 2020-2018 (22 حالة/سنة في المتوسط)	الرواتب
(عملية الاستعراض المحايد) 34 500 <sup>(1)</sup>	708 954	4 449 040	
خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي/عملية حل المشكلة (عملية الاستعراض المحايد) 20 000			الشكاوى
خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي/عملية حل المشكلة (ع) 30 000	142 261	1 051 095	الإدارة وبنود أخرى
(عملية الاستعراض المحايد) 54 500	851 215	5 500 135	المجموع
خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي/عملية حل المشكلة) 37 500			
<b>92 000</b>			

(1) موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي: 30 يوم عمل (على أساس ممارسة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي)، بمعدل رسوم مجموعة الاستشاريين جيم (خبرة لا تقل عن 20 سنة) + استشاريان لدعم موظف الشكاوى: 15 يوما لكل منهما، بمعدل رسوم مجموعة الاستشاريين باء (خبرة لا تقل عن 10 سنوات).

(2) استشاري واحد بمعدل رسوم المجموعة باء لمدة 15 يوما لعملية حل المشكلة (خبرة لا تقل عن 10 سنوات).

(3) على أساس متوسط التكاليف لحالة واحدة (يُحتمل أن تشمل الترجمة والسفر وما إلى ذلك) بالإضافة إلى تكاليف أخرى من قبيل أنشطة التوعية وبناء القدرات، مقسمة بين خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي وعملية حل المشكلة (بإدارة شعبة سياسات العمليات والنتائج) وعملية الاستعراض المحايد (بإدارة مكتب المراجعة والإشراف).

16- وعلى النحو المبين في الجدول 1، يوصى بإتاحة ميزانية قدرها 92 000 دولار أمريكي لأول سنة تشغيل كاملة (2023). وستغطي هذه الميزانية جميع تكاليف تشغيل إجراءات الشكاوى، بما في ذلك الترجمة وبعثات تقصي الحقائق ومواد الاتصال والتدريب وتكاليف الاستعانة بالمستشارين، ولكنها لن تغطي الأثر المالي لأي إجراءات تصحيحية قد يلزم اتخاذها. وستتولى شعبة سياسات العمليات والنتائج إدارة ميزانية خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي وعملية حل المشكلة، بينما سيتولى مكتب المراجعة والإشراف إدارة ميزانية عملية الاستعراض المحايد.

### ثالثاً- الأهلية واستثناء الشكاوى

17- يمكن تقديم الشكاوى بلغة مقدم (مقدمي) الشكاوى بموجب خطاب و/أو بريد إلكتروني و/أو نموذج شبكي. وسيكون أي اتصال بعد ذلك باللغة الإنجليزية مع ترجمة - عند الاقتضاء - بلغة مقدم الشكاوى. وقد تتطلب معالجة الشكاوى المقدمة بلغات غير الإنجليزية وقتاً إضافياً لأغراض الترجمة.

18- ويتعين على مقدم الشكاوى إدراج المعلومات التالية:

- (أ) تحديد المشروع/البرنامج الخاضع للشكاوى (للشكاوى)؛
- (ب) وصف واضح للأثر الضار المزعوم (الأثر الضارة المزعومة) للمشروع والأدلة الداعمة قدر الإمكان. ويتضمن ذلك وصفا للضرر المزعوم؛
- (ج) اسم (ممثل) الشخص (الأشخاص) أو المجتمع المحلي المتضرر من المشروع وتفاصيل الاتصال به ودليل سلطة تمثيل مقدم الشكاوى عند الاقتضاء؛
- (د) وصف دوافع مقدم الشكاوى والجهود المبذولة لمعالجة المشكلة مع آلية معالجة التظلمات على مستوى المشروعات.

19- وإذا اختار مقدم (مقدمو) الشكاوى الحفاظ على سرية هويته/هوياتهم، يتوجب تقديم طلب السرية مع الشكاوى. وإذا لم يُحدد ذلك، فإن خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي ستسأل مقدم (مقدمي) الشكاوى عما إذا كانت السرية مطلوبة.

20- وعند تلقي الشكاوى، تقوم خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي أولاً بتقييم مقبولية الشكاوى. وللنظر في الشكاوى، يجب استيفاء معايير الأهلية التالية:

- (أ) يزعم مقدم الشكاوى أن الصندوق قد أخفق في تنفيذ إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي؛
- (ب) يزعم مقدم الشكاوى أنه قد تضرر، أو من المحتمل أن يتضرر، من مشروع/برنامج يموله الصندوق بسبب إخفاق الصندوق في الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي؛
- (ج) يكون مقدم الشكاوى من مواطني منطقة المشروع أو المقيمين فيها (أو مجموعة منهم). ولا ينطبق هذا المعيار على الممثل، شريطة وجود دليل مكتوب على سلطة التصرف نيابة عن مقدم الشكاوى؛
- (د) يجب أن تتعلق الشكاوى بمشروعات/برامج قيد التصميم أو التنفيذ حالياً، أو جرى إغلاقها لفترة تقل عن 24 شهراً؛
- (هـ) يجب أن يكون مقدمو الشكاوى قد بذلوا جهداً بحسن نية لمعالجة المشكلة باستخدام آلية معالجة التظلمات على مستوى المشروعات.

21- ولن تعتبر الشكاوى التالية مؤهلة:

- (أ) الشكاوى المقدمة بعد أكثر من 24 شهراً من تاريخ إغلاق المشروع/البرامج؛



- (ب) المسائل التي لا تخص إجراءات أو أخطاء الصندوق في تصميم أو تنفيذ المشروعات/البرامج التي يدعمها؛
- (ج) 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 تُدمج الشكاوى اللاحقة بسهولة مع الشكاوى السابقة؛
- (د) الشكاوى الواردة من أطراف ثالثة لا تمثل مقدم الشكاوى بشكل قانوني أو مجهولة الهوية؛
- (هـ) ينبغي إحالة المسائل المتعلقة بمنح عقود التوريد إلى آلية الشكاوى المتعلقة بالتوريد في المشروعات. ومع ذلك، تعتبر القضايا المتعلقة بعدم الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي أثناء تنفيذ العقد، بما في ذلك التقصير في شروط عقود إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي، مؤهلة بالنسبة لإجراءات الشكاوى؛
- (و) ينبغي إحالة المسائل المالية والإدارية إلى شعبة خدمات الإدارة المالية في الصندوق والفريق القطري للصندوق لمعالجتها؛
- (ز) ينبغي معالجة مزاعم التدليس والفساد في المشروعات/البرامج التي يدعمها الصندوق من خلال الإجراءات القائمة في نشرة رئيس الصندوق PB/2018/07 و [سياسة الصندوق المعدلة بشأن منع التدليس والفساد في أنشطته وعملياته \(2018\)](#). وتُحال الشكاوى المتعلقة بهذه المسائل إلى مكتب المراجعة والإشراف لمعالجتها؛
- (ح) ينبغي معالجة مزاعم التحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين من خلال [سياسة الصندوق بشأن منع حالات التحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لها](#)، وإحالتها إلى مكتب الشؤون الأخلاقية في الصندوق؛
- (ط) المسائل التافهة أو الخبيثة أو البسيطة أو المسائل المفتعلة للحصول على ميزة تنافسية.

## رابعاً- تلقي الشكاوى، وتحديد الأهلية ومرحلة التقدير

### ألف- تسجيل الشكاوى

- 22- بعد تلقي الشكاوى، ترسل خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي إلى مقدم الشكاوى إقراراً بالاستلام، مع إبلاغه بالتاريخ الذي سيحدد فيه الصندوق أهلية الشكاوى، وما إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية.
- 23- ستحدد خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي أهلية الشكاوى بناءً على المعايير المحددة في الفقرتين 20 و 21 أعلاه. ويمكن طلب المزيد من المعلومات التوضيحية من مقدم الشكاوى و/أو الشعبة الإقليمية ذات الصلة. وسيتلقى مقدم الشكاوى إخطاراً يتضمن معلومات عن الخطوات التالية، وسيجري تسجيل الشكاوى.

### باء- مرحلة التقدير

- 24- بمجرد اعتبار أي شكاوى مؤهلة وتسجيلها، ستبدأ خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي عملية التقدير. وخلال هذه المرحلة، ستجري خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي تقديراً للشكاوى من أجل:
- (أ) بناء فهم شامل للمسائل والشواغل المثارة؛

(ب) التشاور مع كبير موظفي التوريد أو أحد موظفي التوريد في المشروع للتحقق مما إذا كان عدم الامتثال المزعوم يُعزى إلى مشكلة توريد؛

(ج) العمل مع المدير القطري وفريق إنجاز المشروع؛

(د) العمل مع مقدم الشكاوى والمقترض/المتلقي/الشريك ووحدة إدارة المشروع؛

(هـ) تحديد المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الإضافيين حسب الاقتضاء؛

(و) قد توصي خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي إدارة الصندوق بتعليق أنشطة المشروع/البرنامج ذات الصلة، إذا رأت ضرورة لذلك، ريثما تُحل الشكاوى.

25- وتوفر عملية التقييم لمقدمي الشكاوى والمقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء وفريق إنجاز المشروع فرصة لطرح الأسئلة والتشاور مع خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي من أجل تيسير اتخاذ قرارات مستنيرة وفهم إجراءات الشكاوى.

26- وفي نهاية مرحلة التقدير، يجوز لمقدم الشكاوى أن يقرر: (1) إما أن خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي يمكن أن تعالج المسائل التي أثارها مقدم الشكاوى بطريقة مرضية؛ (2) وإما المضي قدماً في عملية حل المشكلة. وإذا وافقت الأطراف المعنية على عملية حل المشكلة، ستساعد خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي على تيسير هذا الأمر. وإذا لم يجر التوصل إلى اتفاق أو جرى التوصل إلى اتفاق جزئي في نهاية عملية حل المشكلة، سُنحال الشكاوى إلى عملية الاستعراض المحايد، إذا اختار مقدم الشكاوى القيام بذلك. ويجوز لمقدم الشكاوى في أي وقت أن يقرر الانسحاب من العملية برمتها. وفي جميع الحالات، يجب على خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي تسجيل الشكاوى وإعداد تقرير إلى إدارة الصندوق ونشر نتائج التقدير للجمهور بعد التشاور مع مقدمي الشكاوى.

27- ينبغي أن تُعد خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي مسودة تقرير التقدير على أن يتضمن ما يلي:

(أ) موجز للمعلومات المُجمعة، وآراء الأطراف بشأن المسائل المثارة؛

(ب) خطة عمل ذات إطار زمني للتنفيذ، وتعيين وسيط إذا كان ذلك مناسباً؛

(ج) نسخة من الردود من مقدم الشكاوى (مجهولة المصدر إذا لزم الأمر) ومن المقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء.

28- وسيجري إطلاع جميع الأطراف على مسودة تقرير التقدير. وسيتضمن التقرير أي تعليقات وردت وسيُرفع في سجل الشكاوى.

### جيم- عملية حل المشكلة

29- إذا لم تُعالج الشكاوى بنجاح في مرحلة التقدير، ستعمل خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي على تيسير حل أي ضرر اجتماعي أو بيئي أو مناخي ناجم عن المشروع من خلال نهج محايد وشفاف وتعاوني وبناء لحل المشاكل. وقد تشمل عملية حل المشكلة ما يلي: (أ) التيسير وتبادل المعلومات؛ (ب) بعثات تقصي الحقائق أو الزيارات الميدانية؛ (ج) الوساطة.

30- ونهج الوساطة المتصور أعلاه يقوده وسيط يوافق عليه جميع الأطراف ويدير العملية بطريقة مقبولة لجميع الأطراف ويعامل جميع المشاركين بعدالة وإنصاف.

- 31- وتعد المشاركة في عملية حل المشكلة طوعية وتتطلب اتفاقا بين مقدمي الشكاوى والمقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء. ويحتفظ كل طرف بالحق في الخروج في أي مرحلة من مراحل العملية، وفي هذه الحالة قد يقرر مقدمو الشكاوى طلب إحالة الشكاوى إلى عملية الاستعراض المحايد.
- 32- وينبغي أن يكون أي اتفاق يجري التوصل إليه بعد عملية حل المشكلة محددا من حيث الهدف والطبيعة والمتطلبات. ويجب توثيق هذا الاتفاق بشكل واضح، كما يجب تحديد جداول زمنية. وسعيا إلى إيجاد الحل، لن يدعم الصندوق الاتفاقات التي تنطوي على الإكراه أو تتعارض مع سياسات الصندوق أو تنتهك القانون المحلي أو الدولي المعمول به.
- 33- وعند التوصل إلى اتفاق، تنشر خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي الاتفاق على الموقع الشبكي، وترصد تنفيذ الاتفاق وتشارك التحديثات المرحلية مع الأطراف المعنية. وفي حالة عدم التوصل إلى اتفاق أو عند التوصل إلى اتفاق جزئي فقط، ستتحقق خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي مما إذا كان مقدم الشكاوى يرغب في نقل الشكاوى إلى عملية الاستعراض المحايد.

### دال- عملية الاستعراض المحايد

- 34- في حالة عدم التوصل إلى اتفاق أو عند التوصل إلى اتفاق جزئي فقط مع مقدم الشكاوى أثناء عملية حل المشكلة، يجوز لمقدم الشكاوى طلب إحالتها إلى عملية الاستعراض المحايد. وفي هذه الحالة، سُنحِل خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي الشكاوى إلى موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي لبدء عملية الاستعراض المحايد.
- 35- وسيشارك موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الأنشطة التالية:
- (أ) إعداد اختصاصات للاستعراض المحايد؛
  - (ب) العمل مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة المعنيين؛
  - (ج) إجراء استعراض محايد شامل وموضوعي؛
  - (د) في حالة المشروعات ذات التمويل المشترك، التنسيق مع آليات المساءلة المستقلة الخاصة بمؤسسات التمويل المشترك الأخرى؛
  - (هـ) إصدار مسودة الاستعراض وإرسالها إلى مقدم الشكاوى والمقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء وإدارة الصندوق والشعبة الإقليمية المعنية للتعليق عليها؛
  - (و) إصدار تقرير الاستعراض المحايد النهائي لكي تنظر فيه لجنة مراجعة الحسابات؛
  - (ز) التنسيق مع إدارة الصندوق والشعبة الإقليمية بشأن الإجراءات التصحيحية المقترحة لجعل المشروع ممتثلا؛
  - (ح) رصد تنفيذ الإجراءات التصحيحية المقترحة.

- 36- وسيقوم موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي والاستشاريون بإعداد مسودة تقرير الاستعراض المحايد التي ستضمن نتائج وتوصيات بشأن اتخاذ إجراءات محددة في حالة عدم الامتثال.
- 37- وسيُرسل موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي مسودة التقرير إلى إدارة الصندوق ومقدم الشكاوى والمقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء لاستعراضها.

38- وسيُنظر موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الردود وسيُجري ما يلزم من تغييرات لوضع التقرير في صيغته النهائية. وسيُنشر تقرير الاستعراض المحايد النهائي، الذي نُقح حسب الاقتضاء لحماية المعلومات الحساسة، في القسم المقيد من المنصة التفاعلية للدول الأعضاء لكي تنظر فيه لجنة مراجعة الحسابات أثناء اجتماعها التالي المقرر. وستُعد الإدارة استجابة لهذه التوصيات من خلال تقديم خطة عمل، إلى جانب تدابير التخفيف المقترحة لإضافتها إلى تقرير الاستعراض المحايد النهائي. وستسعى الإدارة إلى الحصول على موافقة من المقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء بشأن خطة العمل. وستستعرض لجنة مراجعة الحسابات التقرير وستحدد ما إذا كانت توصيات موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي قد دُمجت بشكل كافٍ في خطة العمل، وستقدم تقريراً إلى المجلس التنفيذي بشأن أي مسائل تتطلب اهتمامه. ولهذا الغرض، قد تطلب لجنة مراجعة الحسابات من موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي أن يقدم نتائج تقرير الاستعراض المحايد النهائي إلى المجلس التنفيذي للعلم واتخاذ الإجراء المناسب.

39- وبعد نظر لجنة مراجعة الحسابات و/أو المجلس التنفيذي، سيجري إرسال تقرير الاستعراض المحايد النهائي إلى الأطراف المعنية، بما في ذلك الردود المتلقاة من مقدمي الشكاوى والمقترضين/الجهات المتلقية/الشركاء وإدارة الصندوق، والتي نُقحت أيضاً حسب الاقتضاء. وسيُنشر على الموقع الشبكي للصندوق موجز للتقرير أعده موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي والاستشاريون. ولن يكون هناك حق الاستئناف و/أو الاستعراض من جانب مقدمي الشكاوى و/أو الأطراف الأخرى فيما يتعلق بالقرارات الموضحة في تقرير الاستعراض المحايد النهائي.

## هاء- رصد الامتثال

40- سيرصد موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي مع الاستشاريين تنفيذ خطة العمل بشكل دوري وعلى الأقل سنوياً، حتى تُنفذ الإجراءات التصحيحية لضمان الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. وستختلف فترة الرصد تبعاً لمدى تعقيد خطة العمل، ولكن لا يمكن أن تتجاوز ثلاث سنوات. وسيقدم موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في تقريره السنوي تقريراً إلى لجنة مراجعة الحسابات بشأن الإجراءات التصحيحية والتقدم المحرز في جعل المشروع ممثلاً. وستختتم عملية استعراض الامتثال بتقرير رصد نهائي.

## واو- الإبلاغ ونشر المعلومات

41- ستُعد خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي وموظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي تقريراً سنوياً يصف أنشطة إجراءات الشكاوى خلال العام السابق، بما في ذلك وصف لجميع الشكاوى الواردة وموجز للشكاوى المغلقة وإجراءات المتابعة والتوصيات والدروس المستفادة والتوجهات والمسائل النظامية، وسيقدمان توصيات بشأن منع حالات عدم الامتثال المشابهة. وسيُرسل التقرير السنوي إلى لجنة مراجعة الحسابات للعلم.

42- وستحتفظ خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي بصفحة شبكية عامة تصف فيها إجراءات الشكاوى باللغات الرسمية للصندوق، وستنشر التقرير السنوي والمنشورات الأخرى ذات الصلة بعمليها مثل الكتيبات ودراسات الحالة وأفضل الممارسات.

43- وبالإضافة إلى ذلك، سينشر الصندوق سجلاً للشكاوى.

## خامسا- المشروعات ذات التمويل المشترك

- 44- فيما يتعلق بالمشروعات ذات التمويل المشترك، سوافق الصندوق على اتباع نهج مشترك لتلقي الشكاوى وحلها والإبلاغ عنها، وهو ما سينعكس في اتفاقية التمويل ودليل تنفيذ المشروع.
- 45- ويجب أن تصف الاتفاقيات المبرمة بين الصندوق ومؤسسات التمويل المشترك البروتوكولات المناسبة لتناول معالجة الشكاوى بشكل مشترك، بما في ذلك: آلية قوية لتلقي الشكاوى ومعالجتها، وسرية بيانات مقدمي الشكاوى، وخطط العمل المشتركة، واستبقاء الاستشاريين، ونتائج استعراض الاستشاريين، وتقدير مخاطر الانتقام، وأي تدابير للتخفيف، والآثار المتعلقة بالميزانية والموارد.

## سادسا- الانتقام

- 46- يتمثل المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه إجراءات الشكاوى في أن لكل فرد أو مجموعة الحق في التعبير عن الانتقادات أو تقديم شكاوى فيما يتعلق بأي مشروع/برنامج يدعمه الصندوق دون تهديدات لسلامتهم أو دون خوفهم من الانتقام. ويتوقع الصندوق من شركائه ألا يهددوا أصحاب المصلحة الذين ينتقدون أي مشروع/برنامج يدعمه الصندوق أو يقدمون الشكاوى، وألا يلحقوا الأذى بهم.
- 47- ووفقا لإجراءات حماية المبلغين عن المخالفات في الصندوق، فإن أي سلوك انتقامي من جانب موظفي الصندوق ضد أي طرف خارجي يشارك في أي تعاملات مع الصندوق، بدافع أن هذا الشخص قد أبلغ عن سلوك غير مُرضٍ و/أو سوء سلوك، سيعتبر هو بالأحرى سلوكا غير مرضٍ أو سوء سلوك.

## سابعا- التوعية والتدريب

- 48- ستضطلع خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي بأنشطة التوعية لأصحاب المصلحة الخارجيين من أجل تحسين إمكانية الوصول إلى إجراءات الشكاوى.

## ثامنا- الامتيازات والحصانات

- 49- تتسم عملية حل المشكلة وعملية الاستعراض المحايد بطابع إداري. وفي جميع الحالات، يحظى المجلس التنفيذي بسلطة اتخاذ القرارات النهائية بشأن الردود على الشكاوى. وليس لدى عملية حل المشكلة وعملية الاستعراض المحايد سوى ولاية تقييم المزاعم الخاصة بعدم امتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في العمليات التي يمولها الصندوق، كما أن ليس لديهما ولاية للتحقيق في إجراءات الحكومات أو الكيانات العامة أو السلطات المحلية أو المقترضين أو الوكالات المنفذة أو غيرهم من المقرضين أو الرعاة أو المستثمرين فيما يتعلق بالعملية التي يمولها الصندوق.
- 50- ولا تنشأ عن عمليات استعراض الشكاوى أي حقوق واجبة للإنفاذ قانونا لمقدمي الشكاوى، ولا أي التزامات على الصندوق. ولا يخلّ أي جانب من جوانب معالجة الشكاوى بموجب هذه الآلية بامتيازات وحصانات الصندوق ولا يخضع للاستعراض من قبل أي محكمة قانونية.

## مسرد المصطلحات

**التقدير:** المرحلة الأولى من إجراءات الشكاوى لتقدير ما إذا كان هناك دليل ظاهري على أن مقدمي الشكاوى قد تأثروا أو من المحتمل أن يتأثروا سلباً بمشروع أو برنامج يموله الصندوق، نتيجة لعدم الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في الصندوق.

**لجنة مراجعة الحسابات:** تشرف لجنة مراجعة الحسابات التابعة للمجلس التنفيذي للصندوق على عملية الاستعراض المحايد وعلى عمل موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي. وهي تتولى المسؤوليات الرئيسية المتعلقة بعملية الاستعراض المستقل: (1) النظر في تقرير الاستعراض المحايد النهائي؛ (2) النظر في الإجراء التصحيحي المقترح (الإجراءات التصحيحية المقترحة) من الإدارة بناءً على نتائج الاستعراض المحايد والتوصيات المقدمة من موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي؛ (3) التوصية بما إذا كان ينبغي تقديم تقرير الاستعراض المحايد النهائي إلى المجلس التنفيذي.

**المقترض/المتلقي/الشريك:** الطرف الذي يتلقى التمويل فيما يخص أي مشروع أو برنامج يموله الصندوق والذي دخل في اتفاقية تمويل مع الصندوق.

**المشروع ذو التمويل المشترك:** أي مشروع أو برنامج يموله الصندوق ويحصل على تمويل مشترك من أحد الشركاء.

**مقدم الشكاوى:** فرد أو مجموعة من الأفراد جرى تحديدهم على أنهم يشاركون في عملية إجراءات الامتثال ويرون أنهم تضرروا أو من المحتمل أن يتضرروا بسبب مشروع يموله الصندوق نتيجة إخفاق الصندوق في الامتثال لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي.

**الشكاوى:** قضية أو شاغل أو مشكلة أو شكوى أو ادعاء (متصور أو فعلي) يثيرها أو يثيره مقدم الشكاوى بهدف معالجتها أو معالجته من جانب الصندوق. ويمكن أن يقدم الشكاوى فردان أو مجموعة (أفراد، أو منظمة، أو اتحاد، أو مجتمع محلي) من مواطني البلد المعني و/أو من يقيمون في منطقة المشروع، أو ممثل، شريطة أن يشير الممثل إلى الفئة التي يتصرف نيابة عنها ويقدم أدلة مكتوبة على سلطة تمثيلها.

**إجراءات الشكاوى:** الإجراءات المفصلة في هذه الوثيقة لتمكين مقدم الشكاوى من رفع أي شكوى بشأن أي مشروع يموله الصندوق وتمكين الصندوق من معالجة هذه الشكاوى.

**المجلس التنفيذي:** الهيئة الرئاسية الثانية في الصندوق، ويضم 18 عضواً منتخبا و18 عضواً مناوباً، ويرأسه رئيس الصندوق. ويعمل المجلس التنفيذي كسلطة نهائية في إجراءات الشكاوى.

**الضرر:** أي أذية أو خسارة مادية مباشرة (فعلية أو محتملة) يتكبدتها مقدمو الشكاوى بسبب عدم امتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي في سياق أي عملية يمولها الصندوق.

**عملية الاستعراض المحايد:** عملية إجراء استعراضات مستقلة لامتثال الصندوق لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي وسياساته الأخرى ذات الصلة، وتقييم الضرر الواقع، والتوصية باتخاذ إجراءات تصحيحية، عند الاقتضاء.

**الوكالة الرائدة:** الحكومة أو المنظمات الحكومية الدولية أو المنظمات غير الحكومية المسؤولة عن تنفيذ وإنجاز أي مشروع/برنامج يموله الصندوق.

**الوسيط:** خبير يعينه الصندوق للمساعدة في عملية حل المشكلة.

**الإدارة:** المدير المسؤول أو المديرين المسؤولين عن المشروع/البرنامج ذي الصلة الذي يموله الصندوق أو أي شخص ينوب عنه/عنهم.

**الأطراف:** مقدم (مقدمو) الشكاوى وممثلوهم، إن وجدوا، والمقترض (المقترضون)/المتلقي (الجهات المتلقية)/الشريك (الشركاء).

الرئيس: رئيس الصندوق.

**عملية حل المشكلة:** عملية تهدف إلى المساعدة في حل المسائل التي أُثيرت بشأن الآثار الاجتماعية والبيئية والمناخية للمشروعات من خلال نهج محايد وشفاف وتعاوني، والمساهمة في تحسين نتائج المشروع.

**آلية معالجة التظلمات على مستوى المشروع:** آلية لمعالجة الأداء الاجتماعي والبيئي والمناخي على مستوى المشروع. وعادة ما تكون بمثابة نقطة الدخول الأولى لمقدمي الشكاوى.

**الإجراءات التصحيحية:** إجراءات يتخذها الصندوق، وبمساعدة خبراء مستقلين إذا لزم الأمر، لجعل المشروع ممتثلاً لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي ولمعالجة الضرر الناجم عن المشروع.

**إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي:** إجراءات الصندوق لإدارة المخاطر والآثار، وإدماج أولويات التعميم ضمن الاستثمارات الجديدة التي يدعمها الصندوق. وقد دخلت هذه الإجراءات حيز النفاذ لأول مرة في 1 يناير/كانون الأول 2015 وجرى تحديثها في عامي 2017 و2021. ولأغراض إجراءات الشكاوى هذه، تشير إجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي إلى النسخة المحدثة منها، وهو ما ينطبق على جميع مذكرات المفاهيم الجديدة (أو ما يعادلها) المقدمة إلى لجنة استراتيجية العمليات وتوجيه السياسات اعتباراً من 1 سبتمبر/أيلول 2021.

**موظف الشكاوى المتعلقة بإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي:** خبير مستقل يُعين لإجراء عملية الاستعراض المحايد.

**خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي:** وحدة توجد في شعبة سياسات العمليات والنتائج، وتعمل كنقطة دخول للأشخاص والمجتمعات المحلية المتأثرة بأي مشروع لتقديم شكاواهم إلى الصندوق، وتسجل الشكاوى وتفحصها وفقاً لمعايير الأهلية وتقييمها. وبالإضافة إلى ذلك، تدير خدمة الانتصاف لإجراءات التقدير الاجتماعي والبيئي والمناخي الاتصالات الداخلية والخارجية بشأن إجراءات الشكاوى، وتعد تقارير سنوية وميزانيات لأنشطتها وأنشطة عملية حل المشكلة، وتحافظ على الصفحة الشبكية العامة المتعلقة بإجراءات الشكاوى.