

# خدمة رفع المظالم

مساعدة الأفراد  
والمجتمعات المحلية  
في سرعة البت في شكاوهم  
المتعلقة بمشروعات  
يساندها البنك الدولي.

يلتزم البنك الدولي بالتنمية المستدامة، وقد وضع معايير بيئية واجتماعية تهدف إلى تحسين الأداء الاجتماعي والبيئي وتجنب إلحاق الضرر بالمجتمعات المحلية والبيئة في المشروعات التي يمولها. والغرض من خدمة رفع المظالم هو المساعدة في ضمان سرعة البت في الشكاوى المتصلة بالمشروعات وجعل البنك أكثر استجابة للمجتمعات المحلية المتأثرة بهذه المشروعات وتيسير اتصالها به. وخدمة رفع المظالم متاحة لكل من يرون أنهم تأثروا بمشروع يموله البنك الدولي.

للمزيد من المعلومات،  
يرجى زيارة هذا الموقع:  
[www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)  
[grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

## ما هي خدمة رفع المظالم؟

تُتيح خدمة رفع المظالم بالبنك الدولي وسيلة سهلة للأفراد والمجتمعات المحلية وذلك بتوجيه شكاوهم مباشرةً إلى البنك الدولي إذا رأوا أن مشروعاً ممولاً من قبل البنك الدولي قد أحدث - أو من المحتمل أن يحدث - آثاراً سلبية عليهم أو على مجتمعهم. وتُعزّز خدمة رفع المظالم استجابة البنك الدولي ومسؤوليته، وذلك بضمان سرعة النظر في المظالم والاستجابة لها، وتحديد المشكلات ووضع الحلول لها من خلال العمل معاً.



## أسئلة يتكرر طرحها

### ما سبب اللجوء إلى خدمة رفع المظالم؟

تساعد الآلية التي أرسنها خدمة رفع المظالم المتضررين من الأفراد والمجتمعات المحلية على التعاون مع البنك الدولي والهيئة المنفذة للمشروع على معالجة المشاكل عند وقوعها من أجل سرعة البت في الشكاوى.

### إلى أي حد تختلف خدمة رفع المظالم عن فريق مشروع البنك الدولي؟

تُعد خدمة رفع المظالم جزءًا من إدارة البنك الدولي ولكنها منفصلة وظيفياً ومستقلة عن فرق البنك المسؤولة عن إعداد المشروعات ودعم تنفيذها.

### ما علاقة خدمة رفع المظالم بآليات التظلم على مستوى المشروع؟

لا تزال آليات التظلم على مستوى المشروع هي الأداة الأساسية لتقديم شكاوى متصلة بالمشروع ومعالجتها. وتسعى خدمة رفع المظالم إلى المساعدة في تسوية المشكلات التي يتعدّر حلها على مستوى المشروع أو حيثما لا توجد آلية تظلم على مستوى المشروع.

### ما هي الصلة بهيئة التفتيش؟

لا توجد صلة تابعة بين خدمة رفع المظالم وهيئة التفتيش. فخدمة رفع المظالم آلية إضافية يمكن للأفراد والمجتمعات المحلية استخدامها والاستعانة بهذه الخدمة لا يُقيد الوصول إلى هيئة التفتيش في أي وقت من الأوقات.

## الكيفية التي تعالج بها خدمة رفع المظالم الشكاوى



### كيف يُمكنني تقديم شكاوى؟

تقبل خدمة رفع المظالم الشكاوى باللغة الإنجليزية أو بلغة مُقدّم الشكاوى. ويمكن لمقدم الشكاوى استخدام النموذج المتاح على موقع خدمة رفع المظالم [www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs).

ويمكن إرسال الشكاوى إلى خدمة رفع المظالم عن طريق:

البريد الإلكتروني: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

رسالة إلى: البنك الدولي  
خدمة رفع المظالم  
MSN MC 10-1018  
1818 H St. NW • Washington, DC 20433, USA

يمكن الاطلاع على تعليمات تقديم الشكاوى المتعلقة بالتوريدات على موقع خدمة رفع المظالم.

### خدمة رفع المظالم تقبل الشكاوى إذا:

- كانت متصلةً بمشروع قائم يسانده البنك الدولي (البنك الدولي للإنشاء والتعمير أو المؤسسة الدولية للتنمية)، و
- قدّمها شخص أو مجتمع محلي، أو ممثلون عنهم، و
- تتعلق بالتعرض لأذى فعلي أو محتمل من جراء مشروع يسانده البنك الدولي.

### يجب أن تتضمن الشكاوى:

اسم مُقدّم (أسماء مُقدّمي) الشكاوى (أو ممثلهم) وتحديد ما إذا كان مطلوبًا توكي السرية.

تحديد المشروع موضوع الشكاوى.

وصف الضرر الذي يعتقد مقدمو الشكاوى أنه حدث أو قد يحدث بسبب المشروع.