



خدمة رفع المظالم GRS

مساعدة الأفراد والمجتمعات المحلية على
سرعة وسلامة البت في شكاواهم



ما هي الشكاوى التي تعالجها خدمة رفع المظالم؟



خدمة رفع المظالم تقبل الشكاوى إذا:

- كانت متصلةً بمشروع قائم يسانده البنك الدولي (البنك الدولي للإنشاء والتعمير أو المؤسسة الدولية للتنمية).
- قدّمها شخص أو مجتمع محلي يعتقد أنه تعرّض لآثار سلبية من جراء مشروع يُموّله البنك الدولي.
- قدّمها أحد المشاركين الفعليين أو المُحتملين في عملية توريدات للفوز بعقد يُموّله البنك الدولي.

ما المعلومات المطلوبة؟



يجب أن تتضمن الشكاوى:

- تحديد المشروع موضوع الشكاوى
 - توضيح الآثار السلبية للمشروع
 - تحديد هوية مُقدّم (مُقدّمي) الشكاوى وما إذا كان مطلوب توخي السرية
 - توضيح ما إذا كانت الشكاوى مُقدّمة من ممثل للأشخاص أو المجتمع المحلي مُتأثر تأثراً مباشراً بالمشروع، أم من يمثله
 - إذا كانت الشكاوى مُقدّمة من مُمثّل، يجب أن تشمل على الاسم والتوقيع وتفاصيل الاتصال وكتاب تفويض المُمثّل.
- ولا يلزم أن تكون الشكاوى مُدعمة بالأدلة لكن ذلك قد يكون مفيداً في مراجعة الشكاوى والبت فيها. ويجوز أن تتضمن الشكاوى أيضاً مقترحات من الأفراد فيما يرون من كيفية معالجة الشكاوى.

هوية الشاكي ستبقى سريةً إذا ما طلب ذلك.

كيفية معالجة الشكوى



الحل المقترح

- الحل المقترح من البنك الدولي خلال 30 يوماً
- فريق المشروع يقوم بالتنفيذ وخدمة رفع المظالم بالمتابعة
- الإحالة، إذا لم تتم التسوية، إلى آلية أخرى للنظر في الشكاوى

إخطار بتسليم الشكوى خلال 10 أيام

- طلب معلومات إضافية إذا اقتضت الضرورة
- إخطار بعدم الأهلية، إذا اقتضى الأمر

خدمة رفع المظالم تتلقى الشكوى

- تقديم الشكوى
- البنك الدولي يحدد مدى استيفاء المعايير

كيف يُمكنني تقديم شكوى؟



تُقبل خدمة رفع المظالم الشكاوى باللغة الإنجليزية أو الرسمية لبلد مُقدّم الشكوى. ويُمكن إرسال الشكاوى إلى خدمة رفع المظالم عن طريق:

رسالة إلى: The World Bank

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington, DC 20433, USA

البريد الإلكتروني:

grievances@worldbank.org

الفاكس: +1-202-614-7313

ما هي الآليات الأخرى لتقديم الشكاوى؟



ينبغي للمتضررين من المواطنين والمجتمعات المحلية استخدام الآليات القائمة للمظالم على مستوى المشروع حيثما تيسر ذلك.

ويُمكن تقديم الطلبات إلى هيئة التفتيش لُتحديد مدى التقيّد بسياسات البنك الدولي (www.inspectionpanel.org).

وإذا كان المشروع مُمولاً من البنك الدولي، وكذلك من مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، فإن خدمة رفع المظالم تحيل الشكاوى المتصلة بالأجزاء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار من المشروع إلى مكتب المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO) (www.cao-ombudsman.org).

ويجب إحالة الشكاوى التي تنطوي على قضايا تتصل بالاحتيال أو الفساد في مشروعات يُمولها البنك الدولي إلى إدارة النزاهة المؤسسية (INT) (www.worldbank.org/integrity).

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 القضايا المثارة من أجل سرعة وسلامة البت في الشكاوى.

هل يُوقف رفع شكوى تنفيذ مشروع ما؟

تقديم شكوى في حد ذاته لا يُوقف مشروعاً.

هل يوجد نظام أساسي يقيد تقديم شكوى؟

ستحاول خدمة رفع المظالم تسوية أي شكوى متعلقة بمشروعات جاري تنفيذها وتطبق عليها الشروط ، ولكن لا يجوز للخدمة مراجعة قضايا متصلة بمشروعات مُغلقة.

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 المشاكل التي يتعدّر حلها على مستوى المشروع أو حيثما لا توجد آلية تظلم على مستوى المشروع.

ما هي النتائج المنتظر أن يسفر عنها اللجوء إلى خدمة رفع المظالم؟

معالجة أي شكوى تعتمد على المشاكل المثارة. وسيبذل البنك الدولي كل جهد ممكن لتسوية كل المشاكل في الوقت المناسب، من خلال العمل مع المشروع والمتضررين من الأفراد أو المجتمعات المحلية.

ما هي الصلة بهيئة التفتيش؟

لا توجد صلة تتابعية 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.

ما هي خدمة رفع المظالم؟

تُتيح خدمة رفع المظالم بالبنك الدولي وسيلةً إضافية وسهلة، 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 يُحدث - آثاراً سلبية عليهم أو على مجتمعهم. وتُعزِّز خدمة رفع المظالم استجابة البنك الدولي ومسؤوليته عن ضمان سرعة النظر في المظالم والاستجابة لها، وتحديد المشكلات وحلولها من خلال العمل معاً.





يؤكد البنك الدولي التزامه بالحرص على ألا تسبب المشروعات التي يُموّلها أي أذى للناس أو البيئة. والغرض من خدمة رفع المظالم هو تيسير اتصال المجتمعات المتأثرة بهذه المشروعات بالبنك والمساعدة في ضمان سرعة وسلامة البت في الشكاوى المتصلة بالمشروعات.

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي:

<http://www.worldbank.org/grs>

بريد إلكتروني: grievances@worldbank.org

