تقدِّم هذه القائمة المرجعية إرشادات للمقترض بشأن تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية التي تشكِّل جزءاً من إطار عمل البنك الدولي البيئي والاجتماعي لعام 2016. وتساعد القوائم المرجعية في توضيح متطلبات المعايير البيئية والاجتماعية وتقترح نُهجاً نموذجية لتنفيذ بعض هذه المتطلبات؛ فهي ليست سياسة للبنك وليست إلزامية. ولا تغني هذه القوائم عن ضرورة ممارسة التقدير السليم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشروعات. وفي حالة وجود أي تضارب أو تعارض بين القوائم المرجعية والمعايير البيئية والاجتماعية، فإنه يُؤخذ بأحكام هذه المعايير.

القائمة المرجعية لآلية معالجة المظالم

يتوقف المستوى المناسب لتعقد آلية معالجة المظالم في مشروع ما على مخاطر وآثار هذا المشروع وسياقه. وتصف القائمة المرجعية التالية آلية معقدة لمعالجة المظالم تلتزم بالممارسات الدولية الجيدة والتي قد لا تكون ضرورية لجميع المشروعات. ورغم ذلك، تساعد هذه القائمة المرجعية في تحديد ما إذا كانت آلية التظلم تتوافق مع الممارسات الدولية الجيدة.

أ. مسائل عامة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل المشروع يدعو إلى تقديم الملاحظات التقييمية/التظلمات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل المنظمة لديها سياسة بشأن معالجة المظالم؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل هذه السياسة متاحة لجميع الموظفين والمستفيدين والمستخدمين المحتملين؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل هذه السياسة مكتوبة باللغة (اللغات) المحلية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل آلية التظلم تتوافر بها الميزات التالية؟
 |  |  |
|  | 1. إجراء مفهوم بشكل واضح بشأن تقديم الملاحظات التقييمية و/أو رفع التظلمات من جانب الأفراد.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. بيان يحدد مَن المسؤول عن التعامل مع الملاحظات التقييمية/التظلمات.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. إجراءات لتسوية التظلمات أو التوسط في تسويتها والتحقيق بشأنها تبعاً لمدى خطورتها وتعقدها.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. نظام لإطلاع مقدِّمي الشكاوى بانتظام على المستجدات بشأن حالة شكاواهم.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. نظام لتسجيل الملاحظات التقييمية/التظلمات والنتائج.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. إجراءات لحماية سرية مقدِّمي الشكاوى
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |

ب. إدارة الموظفين

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل يوجد دليل لتظلمات الموظفين؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل تقدم سياسة و/أو إجراءات التظلم إرشادات بشأن:
 |  |  |
|  | 1. ما المقصود بالتظلم/الملاحظة التقييمية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. ما هي المعلومات المطلوب جمعها من مقدِّمي الشكاوى؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. ما هي التدابير العلاجية التي يمكن أو يجب استخدامها لتسوية التظلمات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يتم إبلاغ جميع الموظفين بسياسة وإجراءات التظلم؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يتم تخصيص موارد كافية لآلية التظلم لكي تعمل بشكل فعال؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل تقدم المنظمة تدريباً للموظفين على إدارة التظلمات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |

ج. التواصل مع مستخدمي آلية التظلم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل يتم إخبار المستخدمين بكيفية تقديم التظلمات/الملاحظات التقييمية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل يوجد كتيب تعريفي بآلية التظلم متاح للمستخدمين؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل تُتاح للمستخدمين نماذج خاصة بالملاحظات التقييمية/التظلمات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل يتم عرض نماذج التظلمات أو اللافتات المتعلقة بها بشكل دائم وإتاحة الوصول إليها بسهولة؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل تُنشر بيانات الاتصال الخاصة بالموظفين الذين يتلقون الملاحظات التقييمية/التظلمات وتُعرَض في أماكن عامة؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل تُتاح معلومات عن إدارة التظلمات باللغات المحلية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل بمقدور المستخدمين تقديم التظلمات/الملاحظات التقييمية:
 |  |  |
|  | 1. كتابياً
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. بالبريد الإلكتروني
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. بالفاكس
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. عن طريق الهاتف
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. شخصياً
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل تُقدَّم المساعدة إلى المستخدمين لتقديم الملاحظات التقييمية/التظلمات عند الحاجة؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يمكن الوصول إلى آلية التظلم مجاناً؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يتم وعد المستخدمين بالسرية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يتم تعريف المستخدمين بإجراءات الطعن؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |

د. تسجيل الملاحظات التقييمية/التظلمات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل تُسجَّل جميع الملاحظات التقييمية/التظلمات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل يتم تسجيل وتوثيق التظلمات/الملاحظات التقييمية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل تُسجَّل الاستفسارات/الاقتراحات والتوصيات؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل تُسجَّل النتائج والردود على جميع التظلمات/الملاحظات التقييمية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |

ه. معايير العمل

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل توجد معايير للعمل تحكم إجراءات وتوقيت التعامل مع التظلمات/الملاحظات التقييمية؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل يتم الإقرار بالاستلام خلال إطار زمني محدد؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. هل من المفترض تسوية التظلمات خلال إطار زمني محدد؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل يوجد نظام لمراقبة الجودة يقوم بما يلي:
 |  |  |
|  | 1. التحقق من التعامل مع جميع التظلمات أو اتخاذ إجراءات بشأنها.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. التحقق من معالجة جميع جوانب أحد التظلمات.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. التحقق من اتخاذ جميع إجراءات المتابعة الضرورية.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |

و. التحليل والملاحظات التقييمية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. هل يتم رفع تقارير داخلية منتظمة عن التظلمات/الملاحظات التقييمية إلى جهاز الإدارة العليا؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. تشتمل التقارير الخاصة بالتظلمات/الملاحظات التقييمية على بيانات عن:
 |  |  |
|  | 1. أعداد التظلمات/الملاحظات التقييمية التي جرى تلقيها.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. الامتثال لمعايير العمل.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. المسائل التي أُثيرت في التظلمات/الملاحظات التقييمية.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. الاتجاهات السائدة في التظلمات/الملاحظات التقييمية مع مرور الوقت.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. أسباب التظلمات/الملاحظات التقييمية.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. إذا كان هناك ما يبرر اتخاذ إجراء إصلاحي.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. ما هو نوع المعالجة التي قُدِّمت بالفعل؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
|  | 1. التوصيات/الإستراتيجيات اللازمة لمنع تكرار وقوع مثل هذه الحالات في المستقبل أو الحد منها.
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |
| 1. هل تُنشر تقارير عن التظلمات/الملاحظات التقييمية بشكل دوري؟
 | نعم\_\_\_ | لا\_\_\_ |