

وثيقة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

## آلية شكاوى المشاريع قواعد الإجراءات

المعتمدة من مجلس الإدارة في اجتماعه يوم ٧ مايو (تموز) ٢٠١٤

## تعريفات

**المُمثل المخوّل:** الشخص أو المؤسسة الذي/التي يمنحها الشاكي مهمة تمثيله والتصرف باسمه بشأن الشكاوى المقدمة إلى 'آلية شكاوى المشاريع'

**البنك:** البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

**المجلس:** مجلس إدارة البنك

**أيام العمل:** الأيام التي يعمل فيها البنك في لندن.

**المسؤول التنفيذي للامتثال-** رئيس مكتب مسؤول مراجعة الامتثال التنفيذي.

**العميل-** الكيان أو الكيانات المسؤول/المسؤولة، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن تنفيذ وتطبيق المشروع بالكامل أو جزء منه.

**الشاكي -** الشخص/الأشخاص أو المنظمة/المنظمات، كما قد يكون الحال، التي تقوم بعرض الدعوى على 'آلية شكاوى المشاريع'.

**الشكاوى-** الطلب المكتوب الذي يقدمه الشاكي إلى 'آلية شكاوى المشاريع' وفقاً لقواعد الإجراءات تلك.

**مراجعة الامتثال-** عملية تحديد امتثال البنك مع سياسة البنك ذات الصلة بشأن المشروع.

**تقييم الأهلية-** عملية تحديد أهلية الشكاوى المسجلة 'لمراجعة الامتثال' و/أو 'مبادرة حل المشاكل' أو لا شيء منهما.

**مُقيمو الأهلية -** خبير 'آلية شكاوى المشاريع' ومسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' اللذان يقومان معاً بتقييم الأهلية.

**المنطقة المتضررة-** المنطقة الجغرافية المتأثرة أو المحتمل تأثرها بالمشروع.

**خطة عمل الإدارة -** خطة عمل إدارة البنك التي تم تطويرها استجابة للتوصيات التي يتضمنها 'تقرير مراجعة الامتثال'.

**المنظمة-** أي كيان، جمعية أو جماعة ينظم المجتمع المدني نفسه حولها طوعاً، والتي تمثل مجموعة من اهتمامات معينة. قد تضم المنظمات منظمات مجتمعية، ومنظمات شعوب أصلية ومنظمات غير حكومية.

**خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' (أي خبير بألية شكاوى المشاريع) -** الخبراء المسجلون في قائمة الخبراء، في حال تعيينهم على أساس مهام خاصة، للمساعدة في أو تنفيذ عملية 'تقييم الأهلية' أو 'مبادرة حل مشاكل' أو 'مراجعة الامتثال'.

**مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' -** الشخص المسؤول عن الإدارة اليومية لآلية شكاوى المشاريع، بما في ذلك مهام تلقى الشكاوى وتسجيل ومراجعة الأهلية وحل المشاكل.

**سجل 'آلية شكاوى المشاريع' -** السجل العام لآلية شكاوى المشاريع، على موقع الويب الذي يضم كافة الشكاوى المسجلة وحالتها.

**الرئيس-** رئيس البنك

**مبادرة حل المشاكل-** العملية المنفذة للمساعدة في حل القضايا التابعة لشكاوى مؤهلة، بما فيها الوساطة أو المصالحة أو تسهيل الحوار أو نظام تقصي حقائق مستقل.

**المشروع-** نشاط ممول من قبل البنك يتم إعداد 'مستند ملخص المشروع' له وفقًا 'لسياسة المعلومات العامة' الخاصة بالبنك، أو نشاط البنك الذي يخضع لتطبيق سياسة البنك ذات الصلة باستثناء الأنشطة المعفية صراحة من تطبيق تلك القواعد بقرار من مجلس الإدارة.

**آلية شكاوى المشاريع -** آلية المسائلة التابعة للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية التي تحكمها قواعد الإجراءات هذه.

**التسجيل-** عملية تدوين الشكاوى في سجل 'آلية شكاوى المشاريع' والإقرار باستلامها وامتثالها لمعايير التسجيل وفقًا للفقرات أرقام (١١) حتى (١٣) من هذه القواعد.

**سياسة البنك ذات الصلة-** السياسة البيئية والاجتماعية لسنة ٢٠١٤ ومتطلبات الأداء، والسياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء للبنك لسنة ٢٠٠٨، والسياسات البيئية السابقة للبنك، و/أو الأحكام الخاصة بالمشاريع 'لسياسة المعلومات العامة' لسنة ٢٠١٤ و'سياسات المعلومات العامة' السابقة وأي سياسات يعتمدها مجلس الإدارة في المستقبل يتم تضمينها في هذا التعريف.

**الأطراف المعنية-** الأطراف أصحاب المصلحة المباشرة في الشكوى، بمن فيهم على سبيل المثال لا الحصر، الشاكي و/أو الممثل المخول، إن وجد، والفريق المعني في الإدارة أو الوحدة التابعة للبنك، و/أو العميل و/أو أي جهات تمويل للمشروع أخرى.

## المقدمة والغرض

توفر 'آلية شكاوى المشاريع' فرصة لإجراء مراجعة مستقلة للشكاوى التي يقدمها شخص أو أكثر أو منظمة (منظمات) بشأن المشروع الذي يُزعم أنه قد تسبب، أو من المحتمل أن يتسبب، في أذى. والهدف تحسين مسؤولية البنك عن طريق وظيفتي 'آلية شكاوى المشاريع':

• وظيفة 'حل المشاكل'، والتي تهدف إلى استعادة الحوار بين الشاكي والعميل لحل المشكلة (المشاكل) الخاصة بالشكوى دون إلقاء اللوم أو الخطأ.

• وظيفة 'مراجعة الامتثال'، والتي تسعى إلى تحديد ما إذا كان البنك قد امتثل لسياسة البنك ذات الصلة فيما يخص المشروع الذي تم الموافقة عليه من عدمه.

توضح قواعد الإجراءات من يمكنه تقديم شكوى، وكيفية تقديم الشكوى إلى 'آلية شكاوى المشاريع'، ومكان توجيه الشكوى، وما إذا كانت الشكوى مؤهلة من عدمه، وكيفية معالجتها بواسطة 'آلية شكاوى المشاريع' عن طريق 'مراجعة الامتثال'، أو 'مبادرة حل المشاكل'، أو كلاهما معاً. كما توضح أيضاً المتطلبات الخاصة بالمواعيد، والتقارير، والإفصاح عن المعلومات والحصول عليها، والتدريب، والتوعية والمسائل الأخرى المتعلقة بإدارة 'آلية شكاوى المشاريع'.

## من يمكنه تقديم شكوى

١. يمكن لفرد أو أكثر موجود في المنطقة المتضررة، أو لديه مصلحة اقتصادية، بما في ذلك المصالح الثقافية والاجتماعية في المنطقة المتضررة، تقديم شكوى عن طريق وظيفة 'مبادرة حل المشاكل'.

٢. يمكن لفرد أو أكثر أو مؤسسة أو أكثر تقديم شكوى عن طريق وظيفة 'مراجعة الامتثال'.

## كيفية تقديم شكوى

٣. يمكن تقديم شكوى إلى 'آلية شكاوى المشاريع' في أي شكل مكتوب. يمكن العثور على التوجيهات الخاصة بكيفية كتابة شكوى وتقديمها في نموذج الشكوى العينة الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'، المتاح على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'، وفي النسخة الورقية من كتيب 'آلية شكاوى المشاريع'، والذي يمكن الحصول عليها من مكاتب البنك. ويمكن أيضاً الاتصال بمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' للتعرف على كيفية كتابة شكوى وتقديمها.

٤. يجب أن تحدد الشكوى هوية الفرد (الأفراد) المؤسسة (المؤسسات) التي تقدم الشكوى ('الشاكي'). أما إذا كان الشاكي فرداً وليس مؤسسة، فيمكنه مطالبة الإبقاء على هوية بعض أو كل الأفراد سرية. ويجب تضمين طلب السرية وأسبابه في الشكوى. يدرس مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الطلب في أسرع وقت ممكن عقب تلقي الشكوى، وفي جميع الأحوال، قبل قيامه بتسجيل الشكوى. يتم بذل كافة الجهود المعقولة للإبقاء على السرية المطلوبة. وعلى الرغم من ذلك، إذا اعتقد مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بصورة معقولة أن الإبقاء على السرية سيحول دون مراجعة الشكوى، حينئذٍ يحيط مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي فوراً بذلك، ويتفق معه على كيفية المتابعة، وإذا تعذر التوصل إلى اتفاق حول كيفية المتابعة فسيتم إنهاء العملية.

٥. إذا استخدم الأفراد مقدمو الشكوى ممثلاً مخولاً لمساعدتهم في تقديمها، فيجب على الممثل المخول تقديم دليل مكتوب (مثل خطاب موقع من الشاكي) على سلطة الممثل المخول في تمثيل والتصرف باسم الشاكي فيما يتعلق بالشكوى. ويكون الممثل المخول هو نقطة الاتصال لكافة الاتصالات الرسمية بين مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' والشاكي. يتواصل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مباشرة مع الشاكي حسب الضرورة وبصورة مناسبة، ويحيط دوماً كل من الممثل المخول والشاكي بحالة الشكوى.

## اللغة المستخدمة في الشكاوى

٦. يمكن تقديم الشكاوى بأي لغة من اللغات المعمول بها في البنك، وهي الإنجليزية والفرنسية والألمانية والروسية أو أي لغة رسمية في البلاد التي يعمل بها البنك. تكون جميع المراسلات بين 'آلية شكاوى المشاريع' والشاكي أو ممثله، إن وجد، باللغة الإنجليزية ولغة الشاكي، وفي حالة حدوث تناقض بين النسختين، يُعد بنص اللغة الإنجليزية. ويتواصل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مع الشاكين بطريقة مناسبة ثقافيًا.

٧. تتطلب معالجة الشكاوى التي لم تقدم باللغة الإنجليزية وقتًا إضافيًا للرد بسبب الحاجة إلى الترجمة. ويُعلم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي أو ممثله، إن وجد، بأي تأخير بسبب الترجمة في الوقت المناسب.

## مكان تقديم الشكاوى

٨. يمكن تقديم الشكاوى إلى مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'، عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو تسليمها باليد، على العنوان التالي:

Project Complaint Mechanism  
Attn: PCM Officer  
European Bank for Reconstruction  
and Development  
One Exchange Square  
London EC2A 2JN  
United Kingdom

آلية شكاوى المشاريع  
عناية: مسؤول آلية شكاوى المشاريع  
البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية  
وان إكستشينج سكوير،  
لندن، إي سي ٢ إيه ٢ جيه إن،  
المملكة المتحدة  
الهاتف: ٧٣٣٨ ٧٨١٣ (٢٠) ٤٤ +  
الفاكس: ٧٦٣٣ ٧٣٣٨ (٢٠) ٤٤ +  
البريد الإلكتروني: pcm@ebrd.com

٩. بدلاً من ذلك، يمكن إرسال الشكاوى عن طريق البريد إلى أي من مكاتب البنك في البلد التي يعمل بها أو تسليمها باليد، مع الإشارة توجيهها إلى 'آلية شكاوى المشاريع'. يمكن التعرف على عناوين مكاتب البنك على:

[www.ebrd.com/about/contacts/local.htm](http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm)

١٠. يُعلم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي باستلام الشكاوى في أسرع وقت ممكن، لكن خلال ٥ أيام عمل على الأقل.

## تسجيل الشكاوى

١١. خلال عشرة (١٠) أيام عمل بعد استلام الشكاوى من قبل 'آلية شكاوى المشاريع'، يتخذ مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' القرار الخاص بتسجيل الشكاوى. إذا كانت الشكاوى:

- تحدد هوية الشاكي
- تحدد هوية الممثل المخول، إن وجد، مع وجود إثبات التخويل
- تتضمن بيانات الاتصال الخاصة بالمدعي والممثل المخول، إن وجد (بما في ذلك عنوان الإقامة و/أو العنوان البريدي، وقدر المستطاع، رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الفاكس).
- تتضمن اسم المشروع موضوع الشكاوى أو وصفًا له ووصف الضرر، أو الضرر المحتمل الذي يتسبب به المشروع، أو من المحتمل أن يتسبب به.

## معايير التسجيل الإضافية

١٢. إذا تم طلب استخدام وظيفة 'حل المشاكل'، فيجب أن يكون الشاكي:

- له علاقة بالمشروع الذي عبر البنك عن رغبته في تمويل - ولم يسحب- المشروع (تتوفر هذه الرغبة عادةً إذا تمت الموافقة على المشروع من قبل السلطة التي لديها سلطة اعتماد أو اجتياز مرحلة المراجعة النهائية من قبل لجنة عمليات البنك)
- له علاقة بالمشروع الذي يكون للبنك مصلحة مالية به، وفي هذه الحالة يجب تقديم الشكوى خلال (١٢) اثني عشر شهرًا من تاريخ آخر صرف دفعة تمويل البنك، أو في حالة تمويل الاستثمار في الأسهم، حيث لا يكون البنك قد باع أو تخارج من استثماره.
- ضرورة وصف جهود حسن النية التي اتخذها الشاكي لمعالجة القضايا في الشكوى، متضمنة الجهود المبذولة مع البنك و/أو العميل، ووصف نتيجة تلك الجهود، أو شرح سبب تعذر تلك الجهود. ويمكن لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' أن يتنازل عن مطالبية الشاكي بتضمين جهود حسن النية المبذولة لحل القضايا في الشكوى مع العميل، إذا كانت هذه الجهود، من وجهة نظره/نظرها، ستسبب ضررًا للشاكي أو كانت غير مثمرة.

١٣. عند طلب استخدام وظيفة 'مراجعة الامتثال'، يجب أن تكون الشكوى متعلقة بمشروع تمت الموافقة على تمويله إما من قبل مجلس الإدارة أو السلطة الممنوحة سلطة الاعتماد على تمويل هذه المشاريع.

١٤. لن يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بتسجيل الشكوى إذا كانت:

- تثير ادعاءات احتيال أو تتعلق بمسائل المشتريات (في هذه الحالة يتم إعادة توجيه الشكوى للمكتب المختص داخل البنك)
- تتعلق بالمادة رقم (١) من الاتفاقية المؤسسة للبنك، سياسة نسبة محفظة الاستثمارات أو أي سياسة أخرى محددة من قبل مجلس الإدارة من وقت لآخر.
- تتعلق بكفاءة أو ملائمة سياسات البنك.
- تتعلق بأمور كانت محل شكوى تعاملت معها 'آلية شكاوى المشاريع' سابقًا أو سابقتها 'آلية الرجوع المستقلة' المعروفة اختصارًا باسم (IRM)، إلا إذا ظهر دليل جديد أو ظروف غير معلومة وقت الشكوى السابقة.

## تعليق التسجيل

١٥. إذا قرر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' عدم تسجيل شكوى خلال عشرة (١٠) أيام عمل عقب استلام الشكوى بسبب عدم استيفاء الشكوى معيار أو أكثر من معايير التسجيل المذكورة في الفقرات (١١) حتى (١٣)، وكان من الممكن معالجة هذا الخطأ في رأي المسؤول، فحينئذ يخطر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي أو الممثل المخول بذلك. ويعلق مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' حينها قرار التسجيل وإتاحة فرصة معقولة للمدعي لتصحيح الخطأ وإعادة تقديم الشكوى.

١٦. إذا لم يتم تصحيح الخطأ أو تعذر تصحيحه، فيخطر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي أو ممثله المخول بقرار عدم تسجيل الشكوى وسبب القرار، ثم يتم إغلاق الشكوى. ويمكن كذلك، كلما كان ذلك مناسبًا، إخطار الفريق أو الوحدة أو القسم المعني بالقرار في البنك.

١٧. إذا لم يبذل الشاكي جهود حسن النية في معالجة القضايا مع البنك و/أو العميل، ولم يقدم تفسيرًا لعدم تمكنه من بذل الجهود وفقًا للفقرة ١٢(ج)، فيرسل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'، بالتشاور مع الشاكي، الشكوى إلى القسم المعني في البنك لمعالجة القضايا موضوع الشكوى دون تسجيل الشكوى في تلك المرحلة. وعند بذل جهود حسن النية بعد ذلك، يتم رفع التعليق إذا لم تثمر، في رأي مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تلك الجهود بنتائج إيجابية.

## الإجراءات المتخذة بعد التسجيل

١٨. بمجرد التسجيل، يخطر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الأطراف المعنية، وخلال الإخطار، يمكن التأكيد مع الشاكي أو الممثل المخول، إن وجد، ما إذا كان الشاكي يريد استخدام 'مبادرة حل المشاكل'، أو 'مراجعة الامتثال' أو كليهما معا.
١٩. يتم منح إدارة البنك واحد وعشرين (٢١) يوم عمل من تاريخ تسجيل الشكوى لتقديم ردها المكتوب على الشكوى.
٢٠. بعد إخطار الأطراف المعنية بالتسجيل، يتم تسجيل الشكوى في سجل 'آلية شكاوى المشاريع' ونشر نسخة منها للجمهور ونشرها أيضًا على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.
٢١. تتضمن المعلومات الموجودة في سجل 'آلية شكاوى المشاريع' جميع الشكاوى المسجلة تاريخ تلقي الشكوى واسم وموقع المشروع محل الشكوى، وهوية الشاكي ما لم تكن السرية مطلوبة.
٢٢. خلال خمسة (٥) أيام عمل بعد تسجيل الشكوى، يُعين مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' خبير آلية شكاوى مشاريع للعمل مع مسؤول آلية الشكاوى لتقييم أهلية الشكوى.

## التعاون مع مؤسسات مالية أخرى

٢٣. بمجرد تسجيل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' للشكوى، إذا كان المشروع موضوع الشكوى يتضمن تمويلًا مشتركًا مع مؤسسات أخرى، فيُخطر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' آلية/البيات المسانلة لدى المؤسسة/المؤسسات المشتركة في التمويل بتسجيل الشكوى، كما يمكنه التواصل والتعاون معها لتجنب ازدواجية الجهود و/أو تعطيل أو إزعاج الأطراف المشتركة. تضع 'آلية شكاوى المشاريع' في اعتبارها الدخول في اتفاقية تعاون مكتوبة مع آلية المسانلة التابعة للمؤسسة/المؤسسات المشتركة في التمويل، حيثما كان ذلك مناسبًا، لمعالجة قضايا مثل السرية ومشاركة المعلومات.

## تحديد أهلية الشكاوى

٢٤. تُعد عملية 'تقييم الأهلية' عملية تمهيدية يجب استيفؤها قبل اعتبار الشكوى مؤهلة لمزيد من المعالجة في إطار 'آلية شكاوى المشاريع'. وبناءً على تقييم معايير الأهلية الموضحة أدناه، يحدد مقيم الأهلية ما إذا كانت الشكوى مؤهلة لاستخدام 'مبادرة حل المشاكل'، أو 'مراجعة الامتثال' أو كليهما أو لا شيء منهما. ويمكن للبنك، في أي وقت أثناء تقييم الأهلية، أن يقرر الموافقة على استيفاء معايير بعضها من أجل الإسراع في تحديد أهلية الشكوى. لا يحكم مقيم الأهلية على موضوع الادعاءات في الشكوى ولا يصدر حكمًا بشأن صدق أو صحة الشاكي. وعند اتخاذ القرار، يضع مقيم الأهلية في الاعتبار وظيفة 'آلية شكاوى المشاريع' المطلوبة من قبل الشاكي.

- لكي تكون الشكوى مؤهلة لاستخدام 'مبادرة حل المشاكل'، يجب أن تكون:

- يتم تقديمها من قبل فرد أو أفراد كما هو موضح في الفقرة رقم (١).

- تتضمن قضايا مغطاة من قبل سياسة البنك المعنية.

- لكي تكون الشكوى مؤهلة لاستخدام وظيفة 'مراجعة الامتثال'، يجب تقديم الشكوى خلال ٢٤ شهرًا من تاريخ توقف البنك عن المشاركة في المشروع ويجب أن ترتبط بسياسة البنك المعنية.

٢٥. في كلتا الحالتين، يجب أن تتضمن الشكوى، إذا أمكن:

- إشارة لوظيفة 'آلية شكاوى المشاريع' التي يتوقع الشاكي أن تستخدمها 'آلية شكاوى المشاريع' لمعالجة القضايا المثارة في الشكوى (خاصة، ما إذا كان الشاكي يسعى إلى استخدام 'مراجعة الامتثال'، أو 'مبادرة حل المشاكل'، أو كليهما)

- إشارة إلى النتيجة (النتائج) المرجوة كمحصلة لاستخدام عملية 'آلية شكاوى المشاريع'.
  - نسخًا من كافة المراسلات والمذكرات، أو أي مواد أخرى متعلقة بالاتصالات مع البنك أو الأطراف المعنية الأخرى.
  - إذا أمكن، تفاصيل سياسة البنك المعنية محل الخلاف في الشكوى.
٢٦. عند تضمن الشكوى لقضايا ملائمة 'لمبادرة حل المشاكل'، يدرس مقيمو الأهلية أيضًا ما إذا كانت 'مبادرة حل المشاكل' قد تساعد في حل الخلاف أو من المحتمل أن تكون ذات نتيجة إيجابية، خصوصًا:
- ما إذا كان الشاكي قد أثار تلك القضايا الواردة في الشكوى مع تسوية الخلاف أو آلية التظلم الخاصة بالعميل، أو مع آلية الشكاوى أو المسائلة التابعة للمؤسسة المشاركة في التمويل، أو أمام محكمة، أو جلسة تحكيم أو آلية تسوية نزاع أخرى. وفي هذه الحالة، يضع مقيمو الأهلية أيضًا حالة تلك الجهود في الاعتبار.
  - ما إذا كان من الممكن ازدواج 'مبادرة حل المشاكل' أو تعارضها مع أو إعاقتها من قبل أي عملية أخرى من قبل نفس الشاكي (أو عندما يكون الشاكي مجموعة من الأفراد، من قبل بعض أفراد المجموعة) بشأن نفس المشروع و/أو القضايا.
٢٧. عند إثارة الشاكي لقضايا تناسب 'مراجعة الامتثال'، يدرس مقيمو الأهلية، في إطار تحديد مدى الأهلية، ما إذا كانت الشكوى تتعلق بـ:
- اتخاذ إجراءات أو امتناع عن اتخاذ إجراءات من مسؤولية البنك.
  - أكثر من انتهاك فني بسيط لسياسة البنك ذات الصلة ما لم يُزعم تسبب هذا الانتهاك الفني في إحداث ضرر
  - فشل البنك في رصد التزامات العميل وفقًا لسياسة البنك ذات الصلة.
٢٨. لن تكون الشكوى مؤهلة 'لمبادرة حل المشاكل' ولا 'مراجعة الامتثال'، إذا:
- تم تقديمها بشكل احتيالي أو لغرض تافه أو خبيث
  - كان الغرض الأساسي منها السعي إلى فائدة تنافسية عن طريق الكشف عن معلومات أو تأخير المشروع
  - في حالة طلب 'مبادرة حل المشاكل'، تم تناول موضوع الشكوى من قبل آلية مسائلة تابعة لأي مؤسسة تمويل مشترك وكان مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مقتنعًا بدراسة آلية المسائلة للشكوى بشكل مناسب، ما لم يكن هناك دليل أو ظروف جديدة لم تكن معروفة وقت الشكوى السابقة. في حالة ما إذا كانت الشكوى تسعى لاستخدام 'مراجعة الامتثال'، كانت عملية مراجعة من قبل آلية مسائلة أخرى لن تؤدي إلى عدم تأهل الشكوى للمعالجة وفقًا لتلك القواعد.
  - كانت متعلقة بالتزامات طرف خارجي، مثل السلطة البيئية ومدى كفاية تنفيذها لمتطلبات وطنية، أو تتعلق بالتزامات البلد بموجب قانون أو معاهدة دولية، بدلاً من القضايا التي تحت سيطرة العميل أو البنك.
٢٩. في إجراء عملية 'تقييم الأهلية'، يدرس مقيمو الأهلية رد إدارة البنك على الشكوى ورد العميل على الشكوى (إن وجد)، ويفحصون كذلك الوثائق الرئيسية ويتشاورون مع الأطراف المعنية. ويجوز لمقيمو الأهلية أيضًا زيارة الموقع واستخدام أي إجراءات أخرى وفقًا لما يرونه مناسبًا.
٣٠. بمجرد تحديد الأهلية وفي خلال فترة (٤٠) أربعين يوم عمل بعد إرسال رد إدارة البنك على الشكوى لا أكثر، يُصدر مقيمو الأهلية تقرير الأهلية. يُرفق تقرير الأهلية نسخة من الشكوى باللغة الإنجليزية فقط بالإضافة إلى رد إدارة البنك، ورد العميل (إن وُجد)، كما يتضمن ما يلي:



- وصفًا بالخطوات المتخذة عند تقييم الأهلية.
- ملخص حقائق ومواقف الأطراف المعنية.
- تحديد ما إذا كانت الشكوى مؤهلة 'لمبادرة حل المشاكل' أو 'مراجعة الامتثال' أو كليهما (مع وجود قرار بشأن الترتيب الذي ينبغي إجراؤهما به)، أو لا شيء منهما.

٣١. عند انتهاء مقيمو الأهلية إلى عدم أهلية الشكوى، يتم تقديم تقرير تقييم الأهلية إلى مجلس الإدارة (بالنسبة للمشاريع التي تم الموافقة عليها بالفعل من قبل مجلس الإدارة) أو إلى الرئيس (بالنسبة للمشاريع التي لا تتطلب موافقة المجلس أو التي لم يوافق المجلس عليها بعد) لاعتماد التوصية بإغلاق الشكوى. إذا تمت الموافقة على التوصية، فيُغلق مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشكوى، وإذا لم تتم الموافقة على التوصية، فيُعيد المجلس أو الرئيس الشكوى إلى مقيمي الأهلية لمزيد من الدراسة. وبمجرد الموافقة على التوصية، يتم إعلام الأطراف المعنية بتقرير تقييم الأهلية والقرار ويتم نشرهما للجمهور ونشرهما على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.

٣٢. إذا انتهى مقيمو الأهلية إلى أن الشكوى مؤهلة، فيجب أن يتضمن التقرير أيضًا الشروط المرجعية الخاصة إما 'بمراجعة الامتثال' أو 'مبادرة حل المشاكل' أو كليهما. ويتشاور مقيمو الأهلية مع الأطراف المعنية في إعداد مسودة للشروط المرجعية، حيثما أمكن.

- توضح الشروط المرجعية 'لمبادرة حل المشاكل' الوسائل التي سيتم استخدامها والإطار الزمني للمبادرة ونوع الخبرة المطلوبة.

- تحدد الشروط المرجعية 'لمراجعة الامتثال' نوع الخبرة المطلوبة لتنفيذ المراجعة، بالإضافة إلى نطاق المراجعة وإطارها الزمني.

٣٣. يتم إحاطة الأطراف المعنية بتقرير تقييم الأهلية بالإضافة إلى الرئيس والمجلس.

- عند تحديد الشكوى كشكوى مؤهلة 'لمراجعة الامتثال'، يتم نشر التقرير للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع' خلال خمسة (٥) أيام عمل من نشر التقرير لكافة الأطراف المعنية.

- عند الانتهاء إلى أن الشكوى مؤهلة 'لمبادرة حل المشاكل' (مع تأهلها أو عدم تأهلها 'لمراجعة الامتثال')، يتم نشر تقرير تقييم الأهلية للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع' خلال (٥) خمسة أيام عمل من قرار الرئيس بموجب الفقرة رقم (٣٦). كما يتم أيضًا تدوين إرسال تقرير تقييم الأهلية إلى الرئيس وفقًا للفقرة رقم (٣٦) في سجل 'آلية شكاوى المشاريع'.

٣٤. إذا انتهى مقيمو الأهلية إلى أن الشكوى غير مؤهلة بسبب الإخفاق في استيفاء معيار أو أكثر من معايير الأهلية، ويمكن تدارك هذا الإخفاق، يمكن لمقيمي الأهلية تعليق إصدار تقرير تقييم الأهلية ومنح الشاكي (١٠) عشرة أيام عمل لتصحيح الإخفاق.

### أثر الشكوى على مشاريع البنك

٣٥. لن تؤثر حقيقة تسجيل الشكوى و/أو الانتهاء إلى تأهلها 'لمراجعة الامتثال' و/أو 'مبادرة حل المشاكل'، بحد ذاتها، في تعطيل اهتمام البنك بالمشروع. ومع ذلك، إذا اعتقد مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' في أي وقت خلال تنفيذ الشكوى بحدوث ضرر خطير ويتعذر إصلاحه حال استمرار البنك في تنفيذ المشروع أو صرف دفعات التمويل الخاص بالمشروع، يجوز لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تقديم توصية مؤقتة لتعليق البنك تنفيذ أو، إذا أمكن، صرف دفعات تمويل المشروع. وتصدر الهيئة ذات صلاحية اتخاذ القرارات هذا القرار بشأن التوصية إذا كان من حق البنك وحده تعليق أو إلغاء رغبته في المشروع. يتم تدوين توصية مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' والقرار في هذا الشأن في سجل 'آلية شكاوى المشاريع'.

## الموافقة على مبادرة حل المشاكل وإدارتها

٣٦. عند الانتهاء إلى أن الشكاوى مؤهلة لمبادرة حل المشاكل، يقدم مقيمو الأهلية تقرير تقييم الأهلية إلى الرئيس مع توصية باستخدام 'آلية شكاوى المشاريع' لمبادرة حل المشاكل، والأسباب الداعمة للتوصية. يتخذ الرئيس القرار خلال عشرة (١٠) أيام عمل من تقديم التوصية سواء أكان بقبولها من عدمه. إذا وافق الرئيس على التوصية، فيبدأ خبير حل المشاكل في 'مبادرة حل المشاكل' في أقرب وقت ممكن بعد صدور قرار الرئيس. يتم نشر قرار الرئيس وأسبابه للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع' إلى جانب تقرير تقييم الأهلية، ويحيط مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الأطراف المعنية ببداية 'مبادرة حل المشاكل'.

٣٧. تُعد 'مبادرة حل المشاكل' مكتملة عند وصول الأطراف المعنية إلى اتفاق أو عند احتمال عدم تحقيق، في رأي خبير حل المشكلة، مزيد من التقدم نحو تسوية النزاع. وعند الانتهاء، يُصدر الخبير تقرير إنجاز حل المشكلة واصفاً القضايا المثارة في الشكاوى، والأساليب المستخدمة في المبادرة ونتائجها بما فيها أي قضايا عالقة. كما يحدد التقرير الحاجة لأي رصد للمتابعة أو إعداد التقارير من قبل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'.

٣٨. يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بتعميم 'تقرير إنجاز حل المشاكل' لإعلام الأطراف المعنية بالإضافة إلى الرئيس والمجلس. وخلال خمسة (٥) أيام عمل من التعميم، بشرط موافقة 'الأطراف المعنية' أيضاً، يتم نشر 'تقرير إنجاز حل المشاكل' ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'. أما إذا لم يوافق 'الأطراف المعنية' على نشر التقرير لدواعي السرية، فيتم نشر ملخص 'التقرير' للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.

٣٩. يراقب مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تطبيق أي اتفاقات تم التوصل إليها أثناء 'مبادرة حل المشاكل'. ويعرض مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مسودة 'تقارير رصد مبادرة حل المشاكل' على الأطراف المعنية مع منح فرصة معقولة للتعليق على تلك التقارير. إذا تسلم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تعليقات من الأطراف المعنية، فيكون لديه خمسة (٥) أيام عمل من يوم استلام آخر التعليقات لإنهاء التقرير وإرساله التقرير النهائي إلى الرئيس ومجلس الإدارة. وخلال خمسة (٥) أيام عمل بعد ذلك، يتم نشر 'تقرير رصد مبادرة حل المشاكل' للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'. يُصدر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' 'تقارير رصد مبادرة حل المشاكل' مرتين سنوياً على الأقل أو حتى يقرر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' أنه لم يعد هناك حاجة للرصد.

## إدارة مراجعة الامتثال

٤٠. عند الانتهاء إلى أن الشكاوى مؤهلة لمراجعة الامتثال، يُعين مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' خبير آلية شكاوى مشاريع، من غير مقيمي الأهلية، للعمل كخبير 'مراجعة الامتثال' وإدارة عملية المراجعة.

٤١. هدف 'مراجعة الامتثال' هو تقرير ما إذا تسبب أي إجراء أو عدم اتخاذ إجراء من قبل البنك بشأن المشروع المعتمد في عدم الامتثال مع سياسة البنك ذات الصلة (وإذا كان الأمر كذلك، لماذا وكيف)، والتوصية، إيجاباً، بتغييرات علاجية وفقاً للفقرة رقم (٤٤) من هذه القواعد. قد لا توصي 'مراجعة الامتثال' بمنح تعويض للشاكي بأكثر مما هو متاح صراحة في سياسة البنك المعنية.

٤٢. في إدارة عملية 'مراجعة الامتثال'، يفحص 'خبير مراجعة الامتثال' الوثائق الرئيسية والتشاور مع الأطراف المعنية مع منحها فرصة لإبداء الرأي. ويجوز لخبير مراجعة الامتثال زيارة الموقع واستخدام أي إجراءات أخرى وفقاً لما يراه مناسباً. يُعد خبير مراجعة الامتثال مسودة 'تقرير مراجعة الامتثال' ويتيح فرصة إبداء التعليقات للأطراف المعنية وكذلك وضعها في الاعتبار عند إنهاء التقرير.

٤٣. إذا انتهى 'خبير مراجعة الامتثال' إلى امتثال البنك للسياسة المعنية، فيرسل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'، في أقرب وقت ممكن، 'تقرير مراجعة الامتثال' لإحاطة الأطراف المعنية والرئيس (إذا لم يتطلب المشروع موافقة المجلس)، أو المجلس. وفي أقرب وقت ممكن بعد ذلك، يغلق مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' ملف الشكاوى، ويتم نشر 'تقرير مراجعة الامتثال' للجمهور ونشره على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.

٤٤. إذا انتهى 'خبير مراجعة الامتثال' إلى عدم امتثال البنك للسياسة المعنية، فيصدر الخبير 'تقرير مراجعة الامتثال' مع توصيات بما يلي:

- معالجة نتائج عدم الامتثال على مستوى أنظمة البنك أو الإجراءات المتعلقة بسياسة البنك المعنية لتجنب تكرار هذه الأحداث أو أحدث شبيهة لها، و/أو
- معالجة نتائج عدم الامتثال في نطاق أو تنفيذ المشروع، مع وضع التزامات البنك أو العميل السابقة ذات الصلة بالمشروع في الاعتبار.
- رصد وإعداد تقرير عن تطبيق أي تغييرات مقترحة.

٤٥. عند التوصل إلى نتيجة عدم الامتثال وتلقي 'تقرير مراجعة الامتثال':

- يرسل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' 'تقرير مراجعة الامتثال' إلى إدارة البنك حتى يتسنى لها إعداد 'خطة عمل الإدارة'، والتي تتناول ما إذا كانت التوصيات الواردة في 'تقرير مراجعة الامتثال' مناسبة. ينبغي أن تتضمن خطة عمل الإدارة جدولاً زمنياً وتقديراً للموارد البشرية والمالية الضرورية لتنفيذ تلك التوصيات التي ارتأت أنها مناسبة.
- يمكن لإدارة البنك أيضاً، إذا ما ارتأت مناسبة ذلك، إعداد رد من الإدارة على النتائج، يتناول نتائج تقرير مراجعة الامتثال.
- يتم إرسال 'خطة عمل الإدارة' ورد الإدارة على النتائج، إن وجد، إلى مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' خلال ثلاثين (٣٠) يوماً عقب تلقي 'تقرير مراجعة الامتثال'، إذا تطلبت ظروف خاصة وقتاً أكثر، فيجب تقديم طلب مع تفسير أسبابه لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' للنظر فيه وفقاً للفقرة رقم (٦٥) من هذه القواعد.
- عند تلقي 'خطة عمل الإدارة' ورد الإدارة على النتائج، إن وجد، يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بإرسال 'تقرير مراجعة الامتثال' و'خطة عمل الإدارة' إلى الشاكي لإبداء الرأي خلال عشرين (٢٠) يوم عمل. مع الأخذ في الاعتبار 'خطة عمل الإدارة' وتعليقات الشاكي، يجوز 'لخبير مراجعة الامتثال' تعديل توصياته أو توصياتها (وليس النتائج) ويصدر التقرير النهائي إلى مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' فيما لا يزيد عن خمسة عشر (١٥) يوم عمل بعد تلقي تعليقات الشاكي.

٤٦. يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' حينئذ بما يلي:

- إرسال 'تقرير مراجعة الامتثال' ورد الإدارة على النتائج، إن وجد، إلى المجلس (إذا كانت الموافقة على المشروع المعني صدرت من قبل المجلس وقت إرسال التقرير) أو إلى الرئيس للإحاطة.
- إرسال 'خطة عمل الإدارة' وتعليقات الشاكي عليها إلى مجلس الإدارة أو الرئيس، حسب الحالة، الذي قد يقرر قبول 'خطة عمل الإدارة' أو رفضها كلياً أو جزئياً. في حالة الرفض، كلياً أو جزئياً، يتم إعادة 'خطة عمل الإدارة' إلى إدارة البنك لعمل التعديلات المناسبة. وإذا تم إرسال 'خطة عمل الإدارة' إلى الرئيس للاعتماد، فيتم تعميمها في نفس الوقت على مجلس الإدارة للإحاطة.

يتم تعميم 'تقرير مراجعة الامتثال' و'خطة عمل الإدارة' المعتمدة، وتعليقات الشاكي على الأطراف المعنية ونشرها للجمهور وعلى موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.

٤٧. يراقب مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تطبيق 'خطة عمل الإدارة' وفقاً للجدول الزمني وتقدير الموارد البشرية والمالية المحددين بها. ويُصدر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' 'تقارير رصد مراجعة الامتثال' على الأقل مرتين سنوياً أو حتى يقرر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' أنه لم يعد هناك حاجة للرصد. عند إعداد كل تقرير، يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بالتشاور مع الأطراف المعنية كلما كان ذلك مناسباً. ويتم إرسال 'تقرير رصد مراجعة الامتثال' إلى الرئيس

والمجلس للإحاطة، وخلال خمسة (٥) أيام عمل بعد ذلك، يتم نشره للجمهور وعلى موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'.

#### أدوار المسئول التنفيذي للمراجعة ومسئول وخبراء 'آلية شكاوى المشاريع'

٤٨. دور المسئول التنفيذي للامتثال في البنك. في إطار دعم هدف 'آلية شكاوى المشاريع' بتوفير مراجعة منفصلة للشكاوى الخاصة بمشاريع البنك، يقتصر دور المسئول التنفيذي للامتثال، كرئيس للمكتب الموجود به 'آلية شكاوى المشاريع'، على التأكد من تنفيذ مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' وظائف 'آلية شكاوى المشاريع' والمسئوليات الإدارية طبقاً لقواعد الإجراءات هذه.

٤٩. دور خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'. يكون خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' مسئولين عن العمل 'كمقيمي الأهلية'، أو 'خبراء مراجعة الامتثال' أو 'خبراء حل المشكلة'، وقد يكونوا مسئولين، بناء على تكليف من مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'، عن أي رصد المتابعة أو إعداد التقارير.

٥٠. ترشيح خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'. يتم ترشيح عشرة (١٠) خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' كحد أقصى من قبل لجنة ويعينهم المجلس بناء على توصية من الرئيس. يشكل لجنة الترشيح الرئيس وتشمل ٥ أعضاء من داخل البنك وخارجه على حد سواء. وتطلب الترشيح لمنصب خبير 'آلية شكاوى المشاريع' عن طريق عملية معلنة وشفافة طبقاً لقواعد المشتريات للبنك المعمول بها للمستشارين. تتخذ لجنة الترشيح القرارات بتصويت الأغلبية. تختار اللجنة المرشحين استناداً إلى خبرة المرشحين، خاصة في المجالات الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والبيئية وذات الصلة، ممن يتمتعون بالقدرة على تفسير وتطبيق القواعد وحل النزاعات بصورة دقيقة وعادلة، وتحليلهم بالنزاهة والاستقلال والقدرة على التعامل بفعالية مع الأطراف المعنية والمجتمع المدني والخبرة مع عمليات البنك أو المؤسسات المماثلة.

٥١. مدة تعيين خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'. يتم تعيين خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' في الخدمة لمدة ثلاثة (٣) سنوات قابلة للتجديد. لن يكون خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' سبق لهم العمل لدى البنك (كموظفين أو مسئولين أو إداريين، أو مدراء، أو نواب مدراء، أو استشاريين أو مستشارين للمدراء) لمدة لا تقل عن عامين (٢) قبل تعيينه كخبير 'آلية شكاوى المشاريع'. ولن يُسمح لخبير 'آلية شكاوى المشاريع' عند انتهاء مدة خدمته أو خدمتها، بالعمل في البنك (كموظف أو مسئول في البنك أو مستشار على حد سواء) في أي وقت في المستقبل. تتضمن توصية الرئيس للمجلس الأجر ومدة التعيين. ويجوز للمجلس فصل خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' بسبب. إذا استقال خبير 'آلية شكاوى المشاريع' الذي تم تعيينه لإجراء 'تقييم الأهلية' أو 'مبادرة حل المشكلة' أو 'مراجعة الامتثال' أو لم يعد قادراً على إنجاز هذه المهمة، فيقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بتكليف خبير 'آلية شكاوى المشاريع' آخر بها. عند تعذر إنجاز هذه المهمة بسبب توقيت عاجل أو عدم توفر خبراء 'آلية شكاوى المشاريع':

- إذا حدث ذلك خلال فترة تقييم الأهلية، فيكون مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' وحده هو المسئول عن إنجاز تقييم الأهلية.
- إذا حدث ذلك خلال 'مبادرة حل المشاكل' أو 'مراجعة الامتثال'، فيتخذ مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' القرار بشأن مسار العمل المطلوب تنفيذه للتأكد من إنجاز 'مبادرة حل المشاكل' أو 'مراجعة الامتثال'.

٥٢. تدريب خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'. من الضروري حضور خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' مقابلات تدريبية ينظمها مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' لمدة تصل إلى خمسة (٥) أيام كل سنة لتحسين معرفتهم بسياسات وإجراءات وعمليات البنك، ولمناقشة دور 'آلية شكاوى المشاريع'. يُخبر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الخبراء بأي مقابلات كهذه ويحدد جدول أعمالها.

٥٣. تعيين خبراء لأغراض محددة. إذا لم يتوفر خبير 'آلية شكاوى المشاريع' من الموجودين بالخدمة في وقت ما، أو لم يكن لديه التخصص المطلوب لتنفيذ أو إنجاز المهمة، فيمكن لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' اقتراح تعيين خبير بشكل خاص غير متوفر بالخدمة لكنه يفي بمعايير الأهلية. ويمكن تعيين هؤلاء الخبراء على أساس مبدأ عدم الاعتراض من قبل المجلس بناء على اقتراح من قبل الرئيس لتنفيذ أو إنجاز وظيفة معينة. ويمكن أن تتم تلك التعيينات الخاصة عن طريق عملية اختيار مباشر بغض النظر عن القيمة المتوقعة للتعاقد.

٥٤. **نزاهة خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'**. عند تنفيذ مهام 'آلية شكاوى المشاريع'، يعمل خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' على تنفيذ المهام بنفسهم، وبقدرة الشخصية ويخضعون لنفس الامتيازات والحصانات، وأحكام قواعد السلوك المعنية، وقواعد تعارض المصالح وأحكام السرية كخبراء يقومون بتنفيذ مهام لصالح البنك. يجب تصرف خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' بنزاهة واستقلالية وعدم المشاركة في التقييم أو المراجعة لأي شكوى ذات صلة بأي مسألة لهم فيها مصلحة شخصية أو مشاركة بأي شكل. ويفصح خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' فوراً لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' عن:

- أي ظروف قد تؤثر على نزاهتهم أو استقلالهم في أداء مهام 'آلية شكاوى المشاريع'.
- أي محاولة للتدخل في أو التأثير بصورة غير مناسبة على أداء مهام 'آلية شكاوى المشاريع'، الموكلة لهم.

٥٥. **التواصل من قبل خبراء 'آلية شكاوى المشاريع'**. لن يدلي خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' بأي بيان، سواء أكان خاصاً أم عاماً، لأطراف أخرى غير الشاكي أو الممثل المخول، إن وجد، أو العميل أو قسم البنك المعني أو الفريق أو الوحدة بشأن المسائل التي قيد الدراسة من قبل 'آلية شكاوى المشاريع'. ولا شيء في هذه الفقرة يمنع خبير 'آلية شكاوى المشاريع' من إجراء استشارات من أي نوع يراها أو تراها ضرورية كجزء من 'تقييم الأهلية' أو 'مراجعة الامتثال' أو 'مبادرة حل المشاكل'.

٥٦. **دور مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'**. إن مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' هو المسؤول عن الإدارة اليومية 'لآلية شكاوى المشاريع'، بما في ذلك: التوعية والتدريب، و/أو صيانة موقع الويب الخاص بالآلية و/أو عملية التسجيل، و/أو تسجيل الشكاوى، و/أو اختيار الخبراء لتحديد الأهلية، و/أو إجراء 'مراجعات الامتثال' و/أو 'مبادرات حل المشاكل' و/أو رصد وإعداد التقارير عن تنفيذ متابعة الأنشطة، و/أو إعداد التقارير للرئيس ومجلس الإدارة على أساس سنوي وفي المناسبات الأخرى حسب الضرورة، والتواصل مع المجتمعات المحلية ومنظمات المجتمع المدني وآليات المسائلة الأخرى.

٥٧. **تعيين مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'**. تقوم لجنة ترشيح مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' ويُعين من قبل الرئيس. تضم لجنة الترشيح خمسة أعضاء، من داخل البنك وخارجه على حد سواء، ويتم طلب ترشيحات لمنصب مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' عن طريق عملية شفافة. تتخذ لجنة الترشيح القرارات بتصويت الأغلبية. تختار اللجنة المرشحين استناداً إلى خبرة المرشحين، خاصة في المجالات الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والبيئية وذات الصلة، ممن يتمتعون بالقدرة على تفسير وتطبيق القواعد وحل النزاعات بصورة دقيقة وعادلة، وتحليلهم بالنزاهة والاستقلال والقدرة على التعامل بفعالية مع الأطراف المعنية والمجتمع المدني والخبرة مع عمليات البنك أو المؤسسات المماثلة.

٥٨. **مدة المنصب**. يعمل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' كموظف بنك بدوام كامل بعقد مدته خمس (٥) سنوات قابلة للتجديد. لن يكون مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' قد سبق له العمل لدى البنك (كموظف أو مسؤول أو إداري، أو مدير، أو نائب مدير، أو استشاري أو مستشار للمدير) لمدة لا تقل عن عامين (٢) قبل تعيينه كمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'. ولن يُسمح لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' عند انتهاء مدة خدمته أو خدمتها، بالعمل في البنك (كموظف أو مسؤول في البنك أو مدير أو نائب مدير أو مستشار مدير أو استشاري على حد سواء) لمدة الثلاث (٣) سنوات التالية. ويجوز للرئيس فصل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بسبب.

٥٩. **الخبرات الإضافية**. يحصل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' على خبرات إضافية إذا لزم الأمر لضمان الأداء الناجح لواجبات ومسؤوليات 'آلية شكاوى المشاريع'. ويخضع اختيار أي مستشارين و/أو باحثين و/أو مترجمين فوريين و/أو مترجمين تحريريين و/أو خبراء تقنيين آخرين وتعيينهم لقواعد المشتريات الخاصة بالبنك بشأن اختيار وتعيين المستشارين، ويعمل هؤلاء تحت إشراف مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'.

٦٠. **التوعية والتدريب**. يدير مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' عملية التوعية 'بآلية شكاوى المشاريع' داخل البنك، وفي الدول التي يعمل بها البنك، وبين المجتمع المدني عامة. يوفر مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' التدريب لموظفي البنك (الموظفون المتواجدون بالمقر الرئيس في لندن أو مكاتب التمثيل على حد سواء) عن 'آلية شكاوى المشاريع' حسب الضرورة. يطور مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' وينفذ برامج للتوعية لإعلام الناس بشكل فعال في الدول التي يعمل بها البنك، والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المجتمع المدني عن 'آلية شكاوى المشاريع'. كما تتضمن جهود التوعية التعاون مع آليات المسائلة التابعة للمؤسسات الأخرى بشكل مناسب وإعداد العروض التقديمية، وحسب الطلب، تنظيم جلسات معلومات حول كيفية تقديم شكوى 'لآلية شكاوى المشاريع'.

٦١. نشر المطبوعات الخاصة 'بآلية شكاوى المشاريع'. يُعد مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مواد مطبوعة عن 'آلية شكاوى المشاريع' وتوزيعها. تتضمن تلك المطبوعات كتيب معلومات لموظفي البنك والعلاء تتناول المطلوب من كل منهما عند تسجيل الشكوى، وكذلك كتيب للجمهور في الدول التي يعمل بها البنك يتضمن معلومات عن كيفية تقديم شكوى. يتم توفير الكتيبات على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع'، بالإضافة إلى المقر الرئيس ومكاتب التمثيل التابعة للبنك، باللغات الإنجليزية والروسية والفرنسية، ويتم ترجمتها إلى اللغات الرسمية للدول التي يعمل بها البنك للعمليات بشكل تدريجي.

٦٢. الإجراءات عموماً. يتم تنفيذ كافة أنشطة 'آلية شكاوى المشاريع' بشكل أني قدر المستطاع دون المساس بنزاهة العملية أو شموليتها. يضع مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' في اعتباره ضرورة تضمين جهات نظر أي موظف بالبنك والشاكي والعميل وأي طرف مهتم قد يكون لديه معلومات ذات صلة. يستخدم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' أفضل الجهود لتقليل تعطيل العمليات اليومية لجميع الأطراف المعنية.

٦٣. الوصول إلى الموظفين والمعلومات والسرية. عند إدارة عملية 'تقييم الأهلية' أو 'مبادرة حل المشاكل' أو 'مراجعة الامتثال'، يتاح لمسئول و/أو خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' الوصول الكامل إلى موظفي البنك وملفاته ذات الصلة، بما في ذلك الملفات الإلكترونية والخزانة ومرافق التخزين الأخرى. ومن الضروري أن يتعاون موظفو البنك بشكل كامل مع 'آلية شكاوى المشاريع'. ورغم ذلك، يخضع استخدام مسؤول وخبراء 'آلية شكاوى المشاريع' للمعلومات التي تم جمعها خلال الأنشطة المعنية والكشف عنها 'لسياسة المعلومات العامة' الخاصة بالبنك وأي متطلبات أخرى معمول بها للحفاظ على سرية المعلومات الحساسة. لا يجوز لأي مسؤول أو خبير أو مستشار أو باحث أو مترجم فوري أو مترجم تحريري أو أي خبير فني آخر عمل أو شارك في أعمال 'آلية شكاوى المشاريع' نشر أي وثيقة أو معلومات تستند إلى تلك الوثيقة دون موافقة صريحة كتابية من الطرف الذي وفر هذه الوثيقة و/أو من البنك.

٦٤. الشكاوى ذات الصلة. عند استلام شكوى أو أكثر من نفس الشاكي أو من شاكين آخرين بخصوص نفس المشروع، وكان موضوع الشكاوى ذي صلة بشكل معقول، يُعلم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' الشاكي (الشاكين) المعنيين وقد يستلزم ذلك، إما مراجعة الشكاوى معاً، أو تعليق معالجة شكوى (شكاوى) تم استلامها بعد الأولى، وانتظار نتائج مراجعة الشكاوى الأولى. ويجوز لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تعديل الفترات الزمنية للإجابة على أي شكوى حتى يتسنى له وضع المراجعة المشتركة للشكاوى في الحسبان أو تعليق معالجة الشكاوى اللاحقة.

٦٥. المهل الزمنية. يمكن لمسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' مد أي مهلة زمنية مشار إليها في هذه القواعد طالما كان ذلك ضرورياً للغاية للتأكد من المعالجة الكاملة والمناسبة للشكاوى. يقوم مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' بإعلام جميع الأطراف المعنية فوراً بأي تمديدات ويُدون هذا التمديد في سجل 'آلية شكاوى المشاريع'. يجب أن تكون التمديدات محدودة بزمان، وإذا لزم الأمر تجديد التمديد إلى مدة أكبر، فيجب إعلام جميع الأطراف المعنية. وعند دراسة ضرورة التمديد، يضع مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' في اعتباره عوامل مثل موقع المشروع، والاحتياج إلى مشاركة موظفي البنك في العملية، وأي مسائل ذات حساسية للوقت متعلقة بالمشروع، ومدى توفر خبراء ومستشاري 'آلية شكاوى المشاريع'، واحتياجات الترجمة.

٦٦. التقرير السنوي. يُعد مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' تقريراً سنوياً يصف أنشطة 'آلية شكاوى المشاريع' خلال العام السابق. ويتم إرسال التقرير إلى الرئيس ومجلس الإدارة للإحاطة، ونشره فيما بعد للجمهور عامةً في أسرع وقت ممكن، ونشره على موقع الويب 'لآلية شكاوى المشاريع'.

## أحكام عامة

٦٧. المسائل القانونية. يقوم المستشار العام، عند الطلب، بتوفير المعلومات القانونية والنصائح المطلوبة بخصوص سياسات وإجراءات وحقوق والتزامات البنك بخصوص المشروع وموضوع الشكاوى.

٦٨. الميزانية. يقوم البنك بتوفير موارد كافية لميزانية 'آلية شكاوى المشاريع' بما يسمح بتنفيذ كافة الأنشطة المسموح بها وفقاً لهذه القواعد. يُعد مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع'، بالتشاور من المدير التنفيذي للامتثال، الميزانية السنوية التي توضح مستوى الموارد المطلوبة للأنشطة المتوقعة 'لآلية شكاوى المشاريع' للعام القادم ويكون مسئولاً عن تخصيص الموارد.

٦٩. لغة التقارير. تصدر كل التقارير سواء من قبل مسؤول 'آلية شكاوى المشاريع' أو أي خبراء 'آلية شكاوى المشاريع' ونشرها على موقع الويب الخاص 'بآلية شكاوى المشاريع' باللغة الإنجليزية. ويمكن ترجمة التقارير إلى لغة (لغات) البلد التي صدرت منها الشكوى.

٧٠. تعديل القواعد وسريتها. يجوز لمجلس الإدارة تعديل تلك القواعد. تسري تلك القواعد عند حدوث أي تناقض بين هذه القواعد وأي وثيقة أخرى للبنك وفي حال غياب نص صريح على خلاف ذلك.

٧١. اللغة المعتمدة. يتم ترجمة تلك القواعد إلى اللغة الروسية واللغة الفرنسية. وفي حالة وجود أي اختلاف بين النص باللغة الإنجليزية والنص المترجم إلى أي لغة أخرى، يُعتد بالنص المحرر باللغة الإنجليزية.

٧٢. المراجعة على 'آلية شكاوى المشاريع'. يراجع مجلس الإدارة على 'آلية شكاوى المشاريع' كل خمس (٥) سنوات أو حسب الضرورة.

٧٣. الدخول حيز النفاذ. تدخل قواعد الإجراءات تلك حيز النفاذ بعد ستة (٦) أشهر من موافقة مجلس الإدارة وتحل محل قواعد الإجراءات المعتمدة في عام ٢٠٠٩. وعادة ما يتم التعامل مع الشكاوى المسجلة بموجب قواعد الإجراءات لعام ٢٠٠٩ قبل نفاذ هذه القواعد، وفقاً لتلك القواعد.