

آلية الشكاوى المستقلة لشركة تمويل التنمية الهولندية

جدول المحتويات

2	جدول المحتويات	
3	تعريفات	
4	معلومات أساسية	1
4	مقدمة	1.1
5	إطار العمل المؤسسي	1.2
6	المبادئ	2
6	الغرض	2.1
6	المبادئ التوجيهية	2.2
7	المعايير المطبقة	2.3
8	القواعد الإجرائية	3
8	الشكوى وقبولها	3.1
9	وصف الإجراء	3.2
11	طرق التحقيق	3.3
11	الموارد	3.4
12	الشفافية والإعلان	3.5
12	التقييم	3.6
13	ملحق 1: مخطط عمل آلية الشكاوى المستقلة	

تعريفات

التعريفات المستخدمة في هذه الوثيقة:

الشكوى الشكوى	شكوى قررت "هيئة الخبراء المستقلين" انها تلبى معايير القبول.
معايير القبول	خصائص شكوى كما ورد في الفقرة 3.1.4 والتي يجب الوفاء بها قبل معالجة شكوى.
العميل	الكيان الذي تموله "شركة تمويل التنمية الهولندية" بناءً على علاقة تعاقدية مباشرة والمسؤول عن تنفيذ وتطبيق كل أو جزء من عملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية".
صاحب الشكوى	الطرف الخارجي الذي يتقدم بالشكوى.
الشكوى	مراسلة مكتوبة من طرف خارجي موجهة إلى "شركة تمويل التنمية الهولندية" يدعي فيه أنه تضرر أو سيتضرر من عملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية".
مكتب الشكاوى	وظيفة ينفذها موظفو التدقيق الداخلي في "شركة تمويل التنمية الهولندية"، يسجلون فيها الشكاوى ويُقرون بتسلّمها، وينسقون للتعامل المناسب مع عملية الشكاوى ويقدمون دعمًا عمليًا إلى "هيئة الخبراء المستقلين".
مراجعة الامتثال	العملية التي بموجبها يتم تحديد مدى التزام "شركة تمويل التنمية الهولندية" بالسياسات (كما هو موضح بصورة أكبر في الفقرة 2.3)، والتي يجوز أن تكون ذات صلة بشكوى مقبولة.
فض المنازعات	عملية المساعدة في الوصول إلى حل للمشكلات التي تنطوي عليها شكوى مقبولة. يجوز أن تتضمن هذه العملية مشاركة معلومات وتقصي حقائق وإجراء نقاش ووساطة. من الشروط المسبقة لعملية فض المنازعات رغبة كل الأطراف في المشاركة في مثل هذه العملية.
EDFI	مؤسسات تمويل التنمية الأوروبية غير الهادفة للربح. وهو اتحاد مكون من 15 مؤسسة ممولة من طرف دولها تعمل في التنمية والإصلاح الاقتصادي، بتفويض من حكوماتها للترويج للتنمية المستدامة عبر تمويل مشروعات القطاع الخاص الهادفة للربح والاستثمار فيها.
الطرف الخارجي	أي شخص طبيعي أو قانوني ليس طرفًا في اتفاقيات التمويل بين "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"العميل" (من الأمثلة: زبائن العملاء أو أفراد أو مجموعات أو عمال أو مؤسسات غير حكومية تمثل الأشخاص المتضررين).
عملية ممولة من شركة تمويل التنمية الهولندية	أي نشاط أو أي أصل لدى العميل ممول أو سيمول من اعتمادات "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو من اعتمادات مالية تديرها "شركة تمويل التنمية الهولندية" بشكل كلي أو جزئي، بغض النظر عن طبيعة الأداة المالية (قروض أو أسهم أو تمويل مشروعات أو منح أو تعاون فني أو ضمانات).
ICM	آلية الشكاوى المستقلة
IEP	هيئة الخبراء المستقلين
معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية	معايير الأداء البيئية والمجتمعية لمؤسسة التمويل الدولية (IFC) التي تحدد مسؤوليات العملاء فيما يخص إدارة المخاطر البيئية والمجتمعية.
آلية الشكاوى المستقلة	آلية الشكاوى المشتركة بين "شركة الاستثمار الألمانية" و"شركة تمويل التنمية الهولندية" الموجهة للأطراف الخارجية كما توضح هذه الوثيقة.
هيئة الخبراء المستقلين	مجموعة من ثلاثة أشخاص يُقيمون الشكاوى ويتعاملون معها من خلال خبراتهم البيئية والمجتمعية والقانونية والمالية. تتمتع "الهيئة" أثناء ممارستها لتفويضها بالاستقلال الكامل عن "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية".
الهيئة الخارجية المستقلة	هيئة الخبراء المستقلين
الآلية	آلية الشكاوى المستقلة
الهيئة	هيئة الخبراء المستقلين
المراجعة الأولية	عملية تقييم المعلومات وثيقة الصلة من أجل الحصول على فهم جيد للقضايا الواردة بشكوى مقبولة وتحديد الخطوة التالية الأنسب - أي عملية فض منازعات و/أو عملية مراجعة امتثال - لمعالجة المشكلات التي تنطوي عليها الشكاوى المقبولة.
العناصر المستلمة	وصف معلوماتي لشكوى كما ورد في الفقرة 3.1.2 والتي يجب الوفاء بها، قبل معالجة شكوى.

1. معلومات أساسية

1.1 مقدمة

1.1.1 تلخص "شركة تمويل التنمية الهولندية" في هذه الوثيقة "آلية الشكاوى المستقلة" الخاصة بها وسلسلة الإجراءات المرتبطة بها. فتصف هذه الوثيقة هيكل "الآلية" وحوكمتها، وهو ما يسمح للأطراف الخارجية بتقديم شكاوى تخص عملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية". وعبر هذا السبيل تسعى "شركة تمويل التنمية الهولندية" لتطبيق إجراء متطورًا ومستقلًا والتواصل بشفافية بشأنها مع أصحاب المصلحة.

1.1.2 تضمن "الآلية" الحق في الاستماع "لأصحاب الشكاوى" الذين يرون أنهم متضررون من عملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" من أجل الوصول إلى حل للنزاع ومساعدة "شركة تمويل التنمية الهولندية" في استخلاص الدروس المستفادة للعمليات الحالية والمستقبلية.

1.1.3 الآلية هي مبادرة مشتركة بين شركة الاستثمار الألمانية (DEG) وشركة تمويل التنمية الهولندية المعروفة أيضًا بالاختصار (FMO). كل المعلومات في هذه الوثيقة، فيما عدا الإشارات المرجعية إلى سياسات وإجراءات "شركة تمويل التنمية الهولندية"، تخص "شركة الاستثمار الألمانية" أيضًا. تطبق كلتا المؤسستين نهجًا مشتركًا عند تلقي شكاوى ترتبط بعملاء ممولين بشكل مشترك.

1.1.4 تهدف "الآلية" إلى التوافق مع سياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية" وإجراءاتها الأخرى المستندة إلى المعايير الدولية:

- تلتزم "شركة تمويل التنمية الهولندية" بتحقيق نتائج تنمية مستدامة إيجابية عبر استثماراتها. في الوقت نفسه تقر "شركة تمويل التنمية الهولندية" بأن هذه الأعمال التنموية يمكن أن يكون لها أيضًا أثر سلبي على المجتمعات المحلية والبيئة المادية التي يعيشون فيها أو التي يعتمدون عليها في معيشتهم. تلتزم "شركة تمويل التنمية الهولندية" بضمان ألا تقع تكاليف التنمية الاقتصادية بشكل غير متناسب على الفقراء أو الفئات الضعيفة، وألا تتأثر البيئة سلبًا في سياق العملية وأن تدار الموارد الطبيعية بكفاءة وباستدامة، بمعنى أنها لا تنتضب على حساب الأجيال المستقبلية.
- كما تقر "شركة تمويل التنمية الهولندية" كذلك بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان، أيًا كان المكان الذي تعمل به وباستقلال عن الإمكانيات والرغبات الحكومية، في سبيل الوفاء بالتزاماتها تجاه حقوق الإنسان. تحترم "شركة تمويل التنمية الهولندية" نفسها حقوق الإنسان، وتقر أيضًا بمسؤولية عملائها على احترام حقوق الإنسان. يعني الوفاء بهذه المسؤولية أيضًا تمكين الوصول إلى آلية فعالة يمكن أن تيسر إشارة مبكرة إلى شكاوى مرتبطة متنوعة والعلاج السريع لها.

1.1.5 تدعم "شركة تمويل التنمية الهولندية" كجزء من هذه المسؤولية عملاءها للتعامل مع القضايا البيئية والاجتماعية والقضايا المرتبطة الناشئة عن أنشطتها التجارية وتشترط عليهم تأسيس آليات مناسبة وإدارتها بهدف التعامل مع الشكاوى من المجموعات المتضررة من العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية". إضافة إلى هذه الآليات والإجراءات، يجب الأخذ في الاعتبار أيضًا دور الإجراءات الإدارية و/أو القانونية المتاحة في البلد المضيف. يمكن، متى انطبق ذلك، السعي وراء طلب معلومات أو الوصول إلى حل مع العميل. ومع ذلك يجوز أن توجد حالات لا تحل فيها بالكامل الشكاوى المقدمة من المتضررين من الأنشطة التجارية الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" على مستوى نشاط الشركة. بالنسبة لهذه الحالات، يجوز أن تشكل "آلية الشكاوى المستقلة" مسارًا آخر للتعامل مع المشكلات القائمة وحلها.

1.2 إطار العمل المؤسسي

1.2.1 لا تُعد "آلية الشكاوى المستقلة" آلية تنفيذ قانونية. هي تقدم وسيلة ذات كفاءة للتعامل مع المخاوف وهي تشجع على علاقة بناءة مشتركة بين "شركة تمويل التنمية الهولندية" والأطراف الخارجية.

1.2.2. بالتبعية، لا ينبغي اعتبار هذه الوثيقة أنها تنقل أي حقوق إضافية للوصول إلى العدالة للأشخاص الذين يقدمون شكاوى بموجب الإجراء الوارد هنا.

1.2.3 تتكون "الآلية" من "هيئة الخبراء المستقلين" و"مكتب الشكاوى" ذي الصلة التابع "لشركة الاستثمار الألمانية" و/أو "شركة تمويل التنمية الهولندية".

1.2.4 ينفذ وظيفة مكتب الشكاوى في "شركة تمويل التنمية الهولندية" الموظفون المسؤولون عن وظيفة التدقيق الداخلي بها، والذين يتمتعون باستقلالية عن عمليات "شركة تمويل التنمية الهولندية" ويقدمون تقاريرهم مباشرة إلى الرئيس التنفيذي والمجلس الإشرافي على "شركة تمويل التنمية الهولندية".

1.2.5 تبذل "شركة تمويل التنمية الهولندية" كل جهد لضمان احترام عملياتها للسياسات الوطنية والأوروبية والمعايير العالمية.

1.2.6 تملك "شركة تمويل التنمية الهولندية" علاقة وثيقة مع المؤسسات المالية الأخرى مثل أعضاء مؤسسات تمويل التنمية الأوروبية (EDFI) الآخرين والمؤسسات المالية متعددة الأطراف. وتحافظ الشركة الهولندية على حوار مستمر مع هذه المؤسسات وتهدف إلى التعاون والتنسيق مع الأعضاء الآخرين في مؤسسات تمويل التنمية الأوروبية.

1.2.7 تُعد "آلية الشكاوى المستقلة" عضوًا في الشبكة العالمية لآليات المحاسبة المستقلة (IAM). تتكون الشبكة العالمية لآليات المحاسبة المستقلة من مؤسسات مالية عالمية أسست آليات مشابهة.

2. المبادئ

2.1 الغرض

- 2.1.1 تمارس آلية الشكاوى المستقلة الوظائف التالية فيما يتعلق بالشكاوى المقبولة:
- في إطار دورها كوظيفة لحل المشكلات، محاولة التجاوب مع المخاوف التي أوردتها أصحاب الشكاوى عبر عملية توافقية تضم صاحب الشكاوى والعميل وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين (بحسب ما يقتضيه الأمر)؛
 - تقييم الامتثال لسياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية" والمعايير المطبقة الأخرى وإعداد التقارير عن ذلك؛
 - توفير الاستشارات والتوصيات إلى إدارة "شركة تمويل التنمية الهولندية"؛ و
 - متابعة الجهود التي تمت لاتخاذ إجراءات تصحيحية وإعداد تقارير متى لزم ذلك.

2.1.2 من أجل ضمان تحمل الشركة للمسؤولية وخضوعها للمحاسبة المناسبة تجاه كل أصحاب المصلحة، توفر "الآلية" عمليتي "فض المنازعات" (إذا أمكن) و"مراجعة الامتثال".

2.1.3 تُطبق "الآلية" على العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية". يحكم القانون المحلي عمل كل من "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية"، ويترتب على ذلك وجوب الالتزام بالقيود والتدابير القانونية التي تخص الإفصاح عن البيانات الشخصية وبيانات العملاء وحمايتها. يعني هذا أن "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية" عليهما التعامل مع كل التفاصيل والمستندات التي تخص العميل بسرية، ما لم يكن العميل قد وافق "شركة تمويل التنمية الهولندية"/"شركة الاستثمار الألمانية" على مشاركة المعلومات مع "الهيئة" ومع الجمهور الأوسع فيما يخص (أ) أي شكاوى مستقبلية مقبولة و/أو (ب) التقارير والنتائج والتوصيات التالية لمثل هذه الشكاوى.

في 2014 - ومن أجل تمكين "آلية الشكاوى المستقلة" من أداء أعمالها، شرعت "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية" في وضع الترتيبات التعاقدية الضرورية في اتفاقياتها مع العملاء. تمتد هذه الترتيبات لتشمل "الهيئة" والأشخاص العاملين نيابة عنها، والترتيبات التعاقدية السارية المفعول بين "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية" وعمالهم، وخصوصًا ما يتناول الوصول إلى معلومات العميل ومنشأته وإدارته العليا.

في حالة ارتباط شكاوى بحالة تغيب فيها الترتيبات التعاقدية الضرورية، فيجب الاتفاق عليها قبل تعامل "آلية الشكاوى المستقلة" الفعال مع الشكاوى. سيتطلب ذلك وقتًا إضافيًا وقد ينجم عنه تقييد عمل الآلية بالصورة الموضحة في سياسة "آلية الشكاوى المستقلة" بحسب النطاق الفعلي للترتيبات التعاقدية. في حالة احتياج الشكاوى إلى نهج تعامل ينحرف عن سياسة "آلية الشكاوى المستقلة"، فسيتم إعلام أصحاب الشكاوى بصورة منتظمة بشأن هذا النهج والعملية التي ستتم.

2.1.4 تقع القرارات المتعلقة بالولاية الاستثمارية أو إرشادات سياسة الائتمان أو الجوانب العامة الأخرى (مثل نموذج أعمال "شركة تمويل التنمية الهولندية") خارج نطاق عمل "الآلية".

2.2 المبادئ التوجيهية

2.2.1 ينبغي أن تتسم عمليات آلية الشكاوى المستقلة ومخرجاتها بالشفافية، وتخضع للقيود القانونية السارية.

2.2.2 يعمل مكتب شكاوى "شركة تمويل التنمية الهولندية" باستقلال عن الأنشطة العملياتية وعن الخدمات المسؤولة عن الأنشطة التي يعترض عليها صاحب الشكاوى. تضمن الآلية أن تُعامل كل شكاوى بأعلى معايير الموضوعية والالتزام، في الوقت الذي تُؤمن فيه مصالح كل أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لدى "شركة تمويل التنمية الهولندية".

2.2.3 ينبغي أن يتمتع الأفراد المتضررون و/أو ممثلوهم بالقدرة على الوصول إلى "آلية الشكاوى المستقلة"، باعتبارهم أطراف خارجيين، وأن يُرد على المخاوف التي عبر عنها هؤلاء الأشخاص المتضررون أو الذين يشعرون بتضررهم من العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" بطريقة فعالة وفي توقيت مناسب.

2.2.4 إذا كانت الشكاوى تخص جوانب مثل الاحتيال أو الرشوة أو الفساد أو غسل الأموال، ستنشاور "آلية الشكاوى المستقلة" مع قسم التدقيق الداخلي في "شركة تمويل التنمية الهولندية" لتحديد القنوات المناسبة لمعالجة الشكاوى.

2.3 المعايير المطبقة

2.3.1 من بين عناصر الآلية مراجعة امتثال الأنشطة التمويلية في "شركة تمويل التنمية الهولندية" لسياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية".

2.3.2 يمكن العثور على كل السياسات في <https://www.fmo.nl/policies-and-position-statements> وهي تستند (من بين أمور أخرى) على القوانين ذات الصلة والمبادئ والتوجيهات ذات الصلة، مثل معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية وقواعد مؤسسة Equator Principles والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال وحقوق الإنسان وإرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن المشروعات متعددة الجنسيات.

3 القواعد الإجرائية

3.1 الشكوى وقبولها

3.1.1 يمكن إرسال الشكوى بأي لغة يتحدث بها صاحب الشكوى عبر خطاب أو رسالة بريد إلكتروني أو نموذج ويب. أي اتصالات تالية ستكون باللغة الإنجليزية مع ترجمة في حالة الضرورة بلغة رسمية لبلد صاحب الشكوى. يجوز أن تتطلب معالجة الشكاوى المرفوعة بلغات غير الإنجليزية وقتاً إضافياً بسبب الحاجة إلى ترجمتها. وسوف يبلغ "مكتب الشكاوى" و/أو "الهيئة" صاحب الشكوى" في الوقت المناسب بأي تأخيرات ناجمة عن الترجمة.

3.1.2 يُطلب من الطرف الخارجي الذي يرسل شكوى إرسال "العناصر المستلمة" التالية:

- وصف الشكوى والضرر الواقع أو الذي يحتمل وقوعه؛
- ما أمكن، إشارة إلى سياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية" المزعم حدوث انتهاك لها؛
- وصف واضح للعملية الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" والموقع الذي ترتبط به الشكوى؛
- الاسم والعنوان الكامل ورقم الهاتف، وإن أمكن عنوان البريد الإلكتروني؛
- اسم موظف "شركة تمويل التنمية الهولندية" الذي تواصل معه صاحب الشكوى (إذا انطبق ذلك)؛
- نسخة من المعلومات المرتبطة بالشكوى أو ذات الصلة بها، بما في ذلك فكرة عامة عن الإجراءات (مثل المراسلات القانونية مع العميل) التي اتخذت بالفعل لحل المشكلة.

3.1.3 يجوز لأي شخص أو مجموعة، بما في ذلك مؤسسات المجتمع المدني التي تمثل الأشخاص المتضررين، باعتبارها أطرافاً خارجية، تقديم شكوى.

3.1.4 تنطبق المعايير المحددة التالية على عملية قبول الشكاوى:

- ينبغي تقديم "العناصر المستلمة" إلى "شركة تمويل التنمية الهولندية"؛
- يجب أن يكون الطرف الخارجي قد تأثر أو يُحتمل تأثره بعملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية"؛
- في حال ما إذا كان طرف خارجي يمثل آخرين، فيجب أن يحدد هؤلاء الآخرين وأن يتم تقديم دليل واضح على التفويض بالتمثيل؛
- يجب أن تملك "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو ستملك علاقة مالية نشطة مع العميل؛
- يجب وجود إشارة إلى العلاقة بين العملية الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" وموضوع الشكوى؛
- يجب أن تحتوي الشكوى على ادعاءات بآثار أو مخاطر ضارة فعلية (محتملة) مباشرة أو غير مباشرة؛
- إذا انطبق ذلك، توضيح الإجراءات والاستشارات الأخرى التي تمت بالفعل مع الأطراف المسؤولة المعنية للتعامل مع الشكوى أو حلها. ستحدد "هيئة الخبراء المستقلين" مدى انطباق ذلك.

3.1.5 في حالة التمويل المشترك بمساهمة من مؤسسة أخرى لعملية محل اعتراض ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية"، يجوز أن يخطر مكتب الشكاوى آلية الشكوى لدى المؤسسة المشاركة في التمويل بتسلم الشكوى ويجوز أن يتواصل مع آلية الشكوى لدى مثل هذه المؤسسة ويتعاون معها لتجنب ازدواجية الجهود المبذولة أو حدوث ارتباك لدى أي من الأطراف، بشرط أن يتوافق ذلك مع كل الاشتراطات القانونية والتعاقدية ذات الصلة. عند الضرورة، يجب توقيع اتفاقية تعاون تتناول قضايا مثل السرية ومشاركة المعلومات، مع آلية الشكاوى للمؤسسة المشاركة في التمويل.

3.1.6 لا ينطبق عمل آلية الشكاوى المستقلة على الشكاوى الهادفة إلى اكتساب ميزة اقتصادية تنافسية أو المبالغة أو المتكررة (أي تغطي الجوانب نفسها) أو غير الموضوعية بصورة واضحة أو سيئة القصد بطبيعتها.

3.1.7 ستقيم "آلية الشكاوى المستقلة" - على أساس كل حالة على حدة - قبول أو عدم قبول الشكاوى المتطابقة التي تمت معالجتها بالفعل أو التي فصلت فيها آليات إدارية عالية أخرى (باعتبارها عضوًا في شبكة آليات المحاسبة المستقلة) أو آليات مراجعة قضائية، من أجل عدم ازدواج العمل الذي تم بالفعل أو إعاقة الإجراءات الجارية. كما تم توضيحه في الفقرة 3.1.5، سيكون هناك مسعى للتنسيق والتعاون مع الآليات الأخرى.

3.1.8 لا يتم قبول الشكاوى دون معرفة هوية أصحابها. لكن ومن دون تحامل، يحق لصاحب الشكاوى تقديم طلب للتعامل بسرية مع الشكاوى. فيما يتعلق بالبيانات الشخصية، ستطلب "آلية الشكاوى المستقلة" موافقة صاحب الشكاوى على معالجة بياناته الشخصية ذات الصلة والإفصاح عنها بحسب القواعد الواردة في هذه الوثيقة بعد تسلم الشكاوى. بمجرد اعتبار شكاوى مقبولة، سيتم إعلام أصحاب المصلحة المتأثرين الآخرين بشأن الشكاوى بحسب القواعد. في حالة غياب موافقة صريحة من شخص طبيعي مشتكي، ستحترم الآلية بكل حسم وتمتنع في مثل هذه الحالات عن الإفصاح عن هويات أصحاب الشكاوى للأطراف الداخلية والخارجية. ستعلن الآلية بشكل مناسب حال قيدت الإفصاح عن الهويات، في غياب موافقة صريحة أو عند طلب سرية المعالجة.

3.2 وصف الإجراءات

3.2.1 بعد تسلم شكاوى، سيرخص مكتب الشكاوى على إرسال إقرار بالاستلام إلى صاحب الشكاوى أو أصحابها في خلال خمسة أيام عمل. يجوز أن تتطلب الشكاوى المرسله بلغات أخرى وقتًا إضافيًا لترجمتها. يخطر الإقرار أصحاب الشكاوى بالتاريخ المتوقع للرد الرسمي من الآلية بخصوص قبول الشكاوى أو رفضها.

3.2.2 يتم توجيه الشكاوى إلى "هيئة الخبراء المستقلين" من "مكتب الشكاوى". استنادًا إلى المعايير الموضحة في الفقرة 3.1.4، تقرر "هيئة الخبراء المستقلين" في خلال 25 يوم عمل بشأن قبول الشكاوى من عدمه. أثناء هذه المرحلة، يمكن أن تطلب "الهيئة" معلومات إضافية من أصحاب الشكاوى و"شركة تمويل التنمية الهولندية" لتوضيح الشكاوى. في حالة عدم القبول الجزئي أو الكلي للشكاوى، ستسعى "الهيئة" إن أمكن لتوفير المشورة لصاحب الشكاوى بشأن التدابير التي يمكن تطبيقها أو المؤسسة التي يمكن التعامل معها لتبديد المخاوف. في حالة قبول الشكاوى، يتلقى صاحب الشكاوى إشعارًا بالقبول مع معلومات عن الخطوات التالية.

3.2.3 بمجرد إعلان قبول شكاوى، ستشرع "هيئة الخبراء المستقلين" في إجراء "مراجعة أولية" للقضية التي أثارها صاحب الشكاوى. ستسعى "الهيئة" إلى إنهاء "المراجعة الأولية" في غضون 30 يوم عمل. غير أن عدد الأيام التي سيتم فيها إنهاء "المراجعة الأولية" يعتمد على مدى تعقيد الحالة وأي تغيير عن الموعد سيتم التواصل بشأنه مع كل الأطراف المعنية. بعد اكتمال "المراجعة الأولية"، سيتم إخطار جميع الأطراف ذات الصلة بالشكاوى بالخطوات التالية مع توضيح الجدول الزمني للعملية.

3.2.4 استنادًا إلى "المراجعة الأولية" وبالتشاور مع أي طرف خارجي معني، ستجري "هيئة الخبراء المستقلين" "مراجعة امتثال" أو تيسر عملية "فض منازعات" عند موافقة جميع الأطراف على المشاركة في مثل هذه العملية. تمثل هذه الأنشطة مراحل أساسية ضمن عمل "آلية الشكاوى المستقلة".

3.2.5 تتمتع "آلية الشكاوى المستقلة" بمرونة لإجراء "مراجعة امثال" بعد عملية "فض المنازعات" أو قبلها. ارجع إلى المخطط في الملحق 1.

عملية "فض المنازعات"

3.2.6 في مرحلة "فض المنازعات"، يجوز أن تتعامل "هيئة الخبراء المستقلين" أو وسطاء تختارهم "الهيئة" مع الشكاوى، طالما وافق كل الأطراف على الوسيط المختار. يمكن أن تتضمن أنشطة عملية "فض المنازعات" مشاركة معلومات وتفصي الحقائق وعقد نقاشات والوساطة.

3.2.7 يمكن أن تطول عملية "فض المنازعات" إلى المدة اللازمة، ويلتزم كل المشاركين في العملية باستمرار المشاركة في جميع مراحل تقدمها.

3.2.8 بعد مرحلة "فض المنازعات"، تجهز "الهيئة" مسودة تقرير عن نتائج العملية. ترسل "الهيئة" مسودة التقرير إلى الأطراف المشاركة في عملية "فض المنازعات" للحصول منها على تعقيبات تخص الوقائع والتفاصيل (على أن يتم تسلم ذلك في غضون 15 يوم عمل).

3.2.9 بعد استقبال التعقيبات، ستقوم "الهيئة" بتحديث التقرير بالصورة التي تعتبرها مناسبة وتقديم تقريرها النهائي خلال 10 أيام عمل.

3.2.10 سترسل "الهيئة" التقرير النهائي إلى "مكتب الشكاوى" لنشره وتوزيعه. يحرص "مكتب الشكاوى" على نشر التقرير النهائي على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية" وتوزيعه على كل الأطراف المشاركة في عملية "فض المنازعات" في خلال 5 أيام عمل تالية لتلقي التقرير النهائي.

3.2.11 يتم التقرير بشأن الدور الرقابي في حل النزاع على أساس كل حالة على حدة. غالبًا ما ستتضمن أي اتفاقيات تصل إليها الأطراف المشاركة في عملية "فض المنازعات" برنامجًا متفقًا عليه مشتركًا مع الجداول الزمنية الخاصة بالتطبيق وكذلك الأدوار والمسؤوليات المطلوبة لمراقبة التقدم الجاري. وعلى أساس آليات المراقبة المتفق عليها، ستفصح "آلية الشكاوى المستقلة" علنًا عن النتائج على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

عملية "مراجعة الامثال"

3.2.12 بمجرد الإعلان عن قبول شكاوى وإجراء "مراجعة امثال" لها، ستشرع "هيئة الخبراء المستقلين" في إجراء تحقيق شامل في القضية أو القضايا التي أثارها صاحب الشكاوى؛ وستراجع الوثائق والسجلات ذات الصلة؛ وتحرص على التنسيق بين خدمات "شركة تمويل التنمية الهولندية" المختلفة المستخدمة، وستعقد متى رأت ذلك ضروريًا اجتماعات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين المناسبين وتجري زيارة داخل البلد من أجل جمع كل المعلومات المطلوبة.

3.2.13 ستسعى "الهيئة" إلى إنهاء "مراجعة الامثال" في غضون إطار زمني معقول. يعتمد عدد الأيام التي سيتم فيها إنهاء "مراجعة الامثال" على مدى تعقيد الحالة وسيتم التواصل بشأنها بعد إكمال "المراجعة الأولية".

3.2.14 ستجهز "الهيئة" مسودة أولى من "تقرير مراجعة الامثال"، والذي ينبغي أن يتضمن محتوى الشكاوى وكذلك مخرجات "الهيئة" وأحكامها النهائية. يجوز أن يتضمن التقرير أيضًا توصيات تخص حالة بعينها و/أو توصيات إلى "شركة تمويل التنمية الهولندية" بشأن كيفية تحسين السياسات والإجراءات الحالية.

3.2.15 ترسل "الهيئة" مسودة التقرير إلى المسؤولين عن خدمات "شركة تمويل التنمية الهولندية" المعنية لمراجعة الوقائع (على أن يتم تسلم الرد في غضون 15 يوم عمل).

3.2.16 بعد تلقي الملاحظات المتعلقة بمراجعة الوقائع، ستقوم "الهيئة" بتحديث مسودة التقرير بالصورة التي تعتبرها مناسبة في خلال 10 أيام عمل.

3.2.17 ترسل "الهيئة" بعد ذلك مسودة التقرير المُحدث إلى صاحب الشكوى وإلى العميل للحصول على تعقيبات منهم تخص مراجعة الوقائع (على أن يتم تسلم ذلك في غضون 15 يوم عمل). لكن يعود القرار "الهيئة الخبراء المستقلين" بشأن النص النهائي.

3.2.18 ستجهز "الهيئة" تقريراً نهائياً لإعلانه على "مجلس الإدارة" و"المجلس الإشرافي" "شركة تمويل التنمية الهولندية" في خلال 10 أيام عمل.

3.2.19 سيرد مجلس إدارة "شركة تمويل التنمية الهولندية" برد إداري على التقرير النهائي في خلال 5 أيام عمل.

3.2.20 يرسل "مكتب الشكاوى" تقرير "مراجعة الامتثال" النهائي إلى "أصحاب الشكاوى" ويعلمهم برد "مجلس إدارة" شركة تمويل التنمية الهولندية.

3.2.21 يحرص مكتب الشكاوى على نشر التقرير النهائي ورد مجلس الإدارة على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

3.2.22 في حالة تحديد جوانب عدم امتثال جوهرية، فستراقب "آلية الشكاوى المستقلة" الموقف حتى اتخاذ "شركة تمويل التنمية الهولندية" إجراءات تطمئن "الآلية" أن "شركة تمويل التنمية الهولندية" تسير قدماً في معالجة جوانب عدم الامتثال الجوهرية.

3.3 طرق التحقيق

3.3.1 يجوز "الهيئة الخبراء المستقلين"، أخذاً بالاعتبار طبيعة الشكوى، استخدام مجموعة متنوعة من طرق الأساليب التحقيقية الإضافية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- التواصل مع صاحب الشكوى والشخص المتضرر والعميل والمسؤولين الحكوميين والسلطات الأخرى في البلد الذي توجد به العملية الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية"، ومندوبي المؤسسات غير الحكومية المحلية والدولية؛
- زيارة موقع المشروع؛
- طلب إرسال ردود مكتوبة أو شفوية بشأن قضايا معينة من صاحب الشكوى أو الأشخاص المتضررين أو العميل أو الخبراء المستقلين أو المسؤولين الحكوميين أو مسؤولين آخرين أو موظفي "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو المؤسسات غير الحكومية المحلية أو العالمية؛ و
- تعيين خبراء مستقلين لتسهيل الوساطة أو للبحث في قضايا معينة ترتبط بالشكوى.

3.3.2 تكافح "آلية الشكاوى المستقلة" لتنفيذ كل المراحل في أطر زمنية محددة مسبقاً. لكن قد يطول وقت الرد إذا كانت الحالة معقدة أو كان حمل العمل المتعلق بالعملية كثيفاً. في مثل هذه الحالات، ستخطر "آلية الشكاوى المستقلة" "صاحب الشكوى" كما ينبغي في غضون المدد الزمنية المحددة مسبقاً.

3.4 الموارد

3.4.1 سيتم توفير دعم الميزانية المناسب إلى "الآلية" لتنتمس بالفعالية والاستقلال والدقة في المواعيد في تنفيذها لأنشطتها المتنوعة.

3.4.2 سيكون تشكيل "الهيئة" بطريقة تضمن تمثيل الخبرات المتنوعة في المجالات البيئية والاجتماعية والقانونية والمالية والمجالات الأخرى ضمن أعضاء الهيئة. أي مقعد شاغر ضمن تشكيل "الهيئة" سينشر عنه على الإنترنت ليتمكن تقدم المرشحين له. ستدعو "آلية الشكاوى المستقلة" أصحاب المصلحة المعنيين لمشاركة الأخبار عن المقعد الشاغر وإجراءات التقدم مع المرشحين الذين يرونهم مناسبين للمنصب. سوف يتم اعتماد تعيين

أعضاء "الهيئة" من المجلسين الإشرافيين في "شركة تمويل التنمية الهولندية" وشركة الاستثمار الألمانية"، والذين يتكونان من أعضاء مستقلين.

3.4.3 سيكون تشكيل "الهيئة" من ثلاثة أعضاء وسيتم تعيينهم لمدة سنتين مع فترة مد اختيارية تطول لسنتين. وقد قُصد التخطيط لتعيينات متوالية بهذه الطريقة لضمان وجود التمثيل المناسب على الدوام.

3.4.4 يجب أن يتسم أعضاء "الهيئة" بالاستقلالية، بمعنى عدم وجود أي ارتباط لهم بالأنشطة المرتبطة بالعمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" لمدة سنتين متتاليتين على الأقل، كما لن يُسمح لهم بالتوظيف أو تنفيذ أنشطة لصالح "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو "شركة الاستثمار الألمانية" بعد سنتين من انتهاء العضوية.

3.4.5 يتوفر أعضاء "الهيئة" لأي أسئلة أو معلومات أو استشارات. ويُصرح في حالة الاحتياج إلى ذلك "الهيئة الخبراء المستقلين" بتعيين خبراء. تُقرر "هيئة الخبراء المستقلين" بشأن الشكوى وترد على "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"صاحب الشكوى".

3.5 الشفافية والإعلان

3.5.1 من المهم "لشركة تمويل التنمية الهولندية" أن تعلن بشكل فعال عن "الآلية". سيتم توفير مقدمة ووصفًا للإجراء على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

3.5.2 ستنتشر "شركة تمويل التنمية الهولندية" سجلاً بالشكاوى المقبولة مع حالاتها ونتائجها (بما في ذلك المتابعة للإجراءات والتوصيات) على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية"، مع الأخذ في الاعتبار قواعد الخصوصية والسرية وسياسة الإفصاح لدى "شركة تمويل التنمية الهولندية".

3.5.3 تُعد "هيئة الخبراء المستقلين" (بمساعدة مكتب الشكاوى) تقريرها بشأن الشكاوى سنويًا وترسله إلى المجلس الإشرافي "لشركة تمويل التنمية الهولندية". سيتم نشر هذا التقرير على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

3.6 التقييم

3.6.1 تخضع "آلية الشكاوى المستقلة" للمراجعة في حالات مثل وجود قوانين أو لوائح (دولية) أو سياسات جديدة تخص "شركة تمويل التنمية الهولندية"، ويجوز تحديثها وفقاً لذلك في حينه. ستتم مراجعة "الآلية" على الفور متى اقتضت الضرورة ذلك، وإجراء تقييم لها لمرة واحدة على الأقل كل أربع سنوات.

3.6.2 لقد طُورت "آلية الشكاوى المستقلة" وسيستمر تطويرها بالتشاور مع أصحاب المصلحة المتنوعين في "شركة تمويل التنمية الهولندية".

ملحق 1: مخطط عمل آلية الشكاوى المستقلة

