

سياسة عدم الانتقام لآلية الشكاوى المستقلة

- بيان توضيحي بشأن التعامل مع مخاطر الأعمال الانتقامية المرتبطة بعمليات "آلية الشكاوى المستقلة" -

فبراير 2021

إن الغرض الأساسي من آلية الشكاوى المستقلة (ICM) هو تزويد أصحاب الشكاوى بأداة فعالة ومنصفة ذات مصداقية لتسهيل فض المنازعات، وكذلك لمساعدة شركة تمويل التنمية الهولندية (FMO) وشركة الاستثمار الألمانية (DEG) ومؤسسة تمويل التنمية الفرنسية (PROPARCO)، (إجمالاً: مؤسسات تمويل التنمية (DFI))، على الالتزام بسياساتها وإجراءاتها البيئية والمجتمعية. تُعد قدرة أصحاب الشكاوى على تقديم الشكاوى بأمان ومن دون خوف من الانتقام شرطًا مسبقًا أساسيًا من أجل أداء "آلية الشكاوى المستقلة" لمهامها.

يمكن أن تأخذ الأعمال الانتقامية أشكالاً متنوعة مستهدفة أصحاب الشكاوى أو عائلاتهم أو مجتمعاتهم أو آخرين ممن ينخرطون في عمل "آلية الشكاوى المستقلة"، مثل المستشارين ومقدمي الخدمات وأفراد فريق الدعم. وأيًا كان الشكل، فإن الأعمال الانتقامية تقوض فعالية "آلية الشكاوى المستقلة" وقدرة "مؤسسات تمويل التنمية" على تحسين النتائج البيئية والاجتماعية.

تلتزم "آلية الشكاوى المستقلة" بتقييم مخاطر الأعمال الانتقامية المرتبطة بعملياتها بأقصى إمكاناتها ومنعها ومواجهتها. وعلى وجه الخصوص تأخذ "آلية الشكاوى المستقلة" سلامة أصحاب الشكاوى وكل منخرط آخر في عملياتها على محمل الجد وتسعى للرد بالشكل والتوقيت المناسبين على التهديدات أو الحوادث الانتقامية.

وتلتزم "آلية الشكاوى المستقلة" في تعاملها مع مخاطر الأعمال الانتقامية بالمبادئ التالية:

1. **عدم التسامح مع الأعمال الانتقامية:** تعتبر "آلية الشكاوى المستقلة" التهديدات بالانتقام أو الحوادث الانتقامية المرتبطة بعملياتها غير مقبولة. لن تتسامح "آلية الشكاوى المستقلة" مع أي شكل من أشكال الانتقام ضد أصحاب الشكاوى أو أقاربهم أو مجتمعات التي ينتمون إليها أو الآخرين الذين يقدمون الدعم لأعمال "آلية الشكاوى المستقلة" ويتأثرون بأعمالها. ستراقب "آلية الشكاوى المستقلة" بكل ما تملك من جهد وتتعامل مع التهديدات والحوادث الانتقامية بأعلى أولوية وأقصى جدية.
2. **السرية:** توافقا مع سياساتها، تلتزم "آلية الشكاوى المستقلة" بتأمين هويات الأفراد وبسرية المعلومات. يحق لأصحاب الشكاوى طلب التعامل بسرية مع شكاوهم. علاوة على ما سبق، لن تفصح "آلية الشكاوى المستقلة" عن هوية أصحاب الشكاوى ولا عن المعلومات الحساسة الأخرى التي يقدمونها إلى أصحاب المصلحة الداخليين أو الخارجيين دون موافقة صريحة ومطلعة منهم. يمكن أن تغطي "السرية" الاتصالات المبكرة مع "آلية الشكاوى المستقلة" قبل تقديم شكوى، وكذلك كل العمليات التالية أمام "الآلية" في أي وكل من مراحل القبول والمراجعة الأولية ومراجعة الامتثال وفض المنازعات والمراقبة.

توفر "آلية الشكاوى المستقلة" للأشخاص الذين يعتقدون تضررهم من عملية تمويلها "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو "شركة الاستثمار الألمانية" أو "مؤسسة تمويل التنمية الفرنسية" الحق في الشكاوى والحق في الاستماع. تعرف على المزيد في:

آلية الشكاوى المستقلة

3. النهج الوقائي التشاركي: تهدف "آلية الشكاوى المستقلة" إلى التعرف المنتظم على عوامل الخطر والحيولة دون وقوع أضرار من خلال تطبيق تدابير وقائية تستند إلى تحليل خاص بكل حالة على حدة. وستحرص "الآلية" على ألا يتشكل عن عملياتها المنتظمة وإدارتها للحالات مخاطر أعمال انتقامية أو أن تزيد هذه المخاطر بسبب عملياتها. وتسعى "الآلية" بعملها المشترك مع أصحاب الشكاوى والأطراف ذات الصلة الأخرى على التعرف المستمر على المخاطر في جميع مراحل معالجة الشكاوى والمساعدة في تطوير استراتيجيات لتقليل المخاطر والحد منها.

4. الاستجابة الجماعية للتهديدات أو الحوادث الانتقامية: ستعمل "آلية الشكاوى المستقلة" عن قرب مع الأشخاص المعنيين للتعرف على التدابير المناسبة وتطبيقها عند الاستجابة للتهديدات أو الحوادث الانتقامية. وستناقش "الآلية" بشكل دائم مع الأشخاص المعنيين خطة العمل المناسبة اللازم تطبيقها، وتسعى للحصول على موافقتهم المطلعة قبل أخذ أي خطوات للتعامل مع التهديدات أو الحوادث الانتقامية، بما في ذلك الإبلاغ أو مشاركة المعلومات مع عناصر فاعلة أخرى ممن يمكنها توفير الحماية أو الدعم.

5. التحدث بشفافية بشأن محدودية عمل الآلية: باعتبار أن "آلية الشكاوى المستقلة" ليست آلية تنفيذ، فلا يمكنها الحماية المادية لأصحاب الشكاوى. وستكافح "الآلية" لتعبر بواقعية وشفافية عن القيود على تكليفاتها وقدراتها. أخذاً في الاعتبار هذه القيود، يركز نهج "آلية الشكاوى المستقلة" على التقييم والمنع كأفضل وسائل للتصدي للتهديدات. إن "الآلية" تشجع أصحاب الشكاوى على التفكير الدائم في سلامتهم ودراسة التدابير التي يمكن اتخاذها لتقليل المخاطر. كما تحث أصحاب الشكاوى على التواصل بشأن مثل هذه المخاوف مع "الآلية".

إن "آلية الشكاوى المستقلة" إذ تقر بأن الأشخاص المتضررين من المشروعات الممولة من "مؤسسات تمويل التنمية" غالباً ما يكونون عرضة للمخاطر، فإنه يتسع صدرها للمناقشة السرية للمخاوف المرتبطة بمخاطر الأعمال الانتقامية قبل تقديم الشكاوى.

ستوثق "آلية الشكاوى المستقلة" المعلومات التي تصل إليها بشأن مخاطر الأعمال الانتقامية وترصد هذه المخاطر وستراجع دورياً فعالية نهجها بهدف إجراء التحسينات المستمرة اللازمة.

توفر "آلية الشكاوى المستقلة" للأشخاص الذين يعتقدون تضررهم من عملية تمويلها "شركة تمويل التنمية الهولندية" أو "شركة الاستثمار الألمانية" أو "مؤسسة تمويل التنمية الفرنسية" الحق في الشكاوى والحق في الاستماع. تعرف على المزيد في: