

تسهيل المساءلة: آليات الشكاوى في المؤسسات المالية الدولية



annd

Arab NGO Network for Development
شبكة منظمات المجتمع المدني العربية

CEE

bankwatch
network



مزارعة بالقرب من الحدود الأوكرانية البولندية، وتلوح في الخلفية انشاءات البنية التحتية للغاز الصخري

المؤسسات المالية الدولية في الجوار الأوروبي وروسيا

المؤسسات المالية الدولية، بما في ذلك مجموعة البنك الدولي والمصارف الإقليمية مثل البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية (EBRD) والبنك الأوروبي للاستثمار (EIB)، تستثمر بشكل فاعل في الجوار الأوروبي وروسيا.

وفي كثير من الأحيان، تؤدي مشاريعها وبرامجها إلى التأثير على حياة الناس العاديين. فمشاريع البنية التحتية، كالسدود والطرق أو خطوط الأنابيب، على سبيل المثال، قد تؤدي تهجير أو إعادة توطين مجتمعات بأكملها، وتدمير الثقافات المحلية والمواقع المقدسة والبيئة وانتهاك الحق في الأرض والتنمية. ولكن، في حال قيام أحد المشاريع بانتهاك سياسات أو إجراءات المؤسسات المالية الدولية، يستطيع الناس اسماع صوتهم وطلب التعويض فيما يتعلّق شكاواهم.

ما هي آليات المساءلة المستقلة؟

آليات المساءلة المستقلة هي أدوات تمّ وضعها في المؤسسات المالية الدولية استجابة لحركة عالمية تطالب بمزيد من العدالة والمساءلة والشفافية داخل المؤسسات المالية الدولية. وكان البنك الدولي أول من أنشأ هيئة للتفتيش في عام ١٩٩٣، ولما لبثت مصارف التنمية الإقليمية والمؤسسات المالية الأخرى أن حذت حذوه بعد ذلك بقليل. وبالرغم من اختلاف الآليات من حيث نطاق عملها، وإدارتها، وما ينتج عنها، لكنّها تتشارك بطبيعة وصايتها - كملجأ للمتضررين من المشاريع الممولة من المؤسسات المالية الدولية، عندما يبدو أن السياسات الاجتماعية والبيئية ذات الصلة قد باءت بالفشل.

ما هي السياسات الوقائية؟

جميع المؤسسات المالية الدولية تتبنى سياسات رسمية تحدد القواعد والشروط اللازمة لحماية السكان المحليين وبيئتهم من الأذى. وسياسات «الوقائية» هذه تُعتبر حيوية، لأنها تشكل «قواعد اللعبة» المتعلقة بتمويل التنمية حول العالم. ومثل العديد من آليات المساءلة غيرها، جاءت السياسات الوقائية كنتيجة لحملة قوية من السكان المحليين، والمدافعين عن حقوق الإنسان والبيئة، ومنظمات المجتمع المدني المختلفة. لكن السياسات الوقائية في هذه المؤسسات لا تزال ضعيفة وغير كافية، وحتى عند وجود سياسات وقائية قوية، فغالباً ما تظهر فجوة بين ما تقوله هذه السياسات على الورق ومدى تنفيذها على أرض الواقع.

متى وكيف يتم استخدام آليات المساءلة؟

عندما يتم انتهاك حقوق الناس من خلال مشاريع تنمية مدمرة وغير عادلة، فهم بحاجة إلى وسيلة للتبديد بالأضرار وإيجاد الحلول ومساءلة الطرف المسؤول. ويجب أن تستند الشكوى المرفوعة إلى آلية المساءلة على انتهاكات للسياسات الوقائية ذات الصلة.

لتقديم الشكوى، عليك إثبات القيام بمحاولة لحل المشكلة مباشرة مع فريق المشروع المؤسسات المالية الدولية، أو عدم القدرة على القيام بذلك. وينبغي الاحتفاظ بجميع الوثائق - بما في ذلك الرسائل، ومحاضر الاجتماعات، ولقطات التصوير، والصور - كدليل على قيامك بإثارة هذه المخاوف لدى المؤسسات المالية الدولية.

بالنسبة للمشاريع المُنجزة بالفعل، ينبغي تحديد آثار المشروع وتوثيقها. وإذا كان المشروع ما يزال في المراحل الأولى من التصميم والتنفيذ، يجب على مقدّمِي الشكوى تحديد الآثار المحتملة على المجتمع.

كيفية تقديم الشكوى؟

يمكن أن يقوم مندوب، مثل محام أو منظمة، بتقديم الشكوى نيابة عنك، ولكن لا بد من القيام من توثيق المضمون. ويمكن تقديم الشكوى مكتوبة في أي لغة من اللغات وفي رسالة بريدية أو بالبريد الإلكتروني. على الشكوى تحديد هوية المشتكين ومكان إقامتهم. ولا يمكن تقديم الشكاوى المجهلة، ولكن يمكن الطلب من آلية المحاسبة الحفاظ على سرية هويتك.

وينبغي على الشكوى أن تصف المشروع باختصار وكيف يقوم بانتهاك حقوق مجتمع ما أو ماهية الأذى الذي يتسبب به. لا تنسى عرض سلسلة الخطوات التي جرى اتخاذها لحل المشكلة مع موظفي المؤسسات المالية الدولية والنتائج المترتبة عنها، وكذلك إرفاق جميع الوثائق (الرسائل والتقارير والصور والفيديو) الممكن استخدامها كدليل على التواصل مع موظفي المؤسسات المالية الدولية. وبالرغم أنه ليس من الضروري تحديد السياسات الوقائية التي تم انتهاكها من قبل المشروع، من الأفضل القيام بذلك في وقت مبكر.

هل تفيد الشكوى؟

للإيضاح، القيام بالشكوى لا يضمن أن يتم حل المشكلة بسهولة. ويمكن أن تستغرق العملية عدّة سنوات، في بعض الحالات، وهي غير مضمونة النتائج. ومع ذلك، فإنها إحدى الوسائل لزيادة الضغط على المؤسسات المالية الدولية ومطوّري المشاريع، ولتسليط الضوء على الانتهاكات في وسائل الإعلام، وجذب الدعم من الخارج.

أين ترسل الشكوى؟

يجب إرسال الشكاوى إلى آلية المساءلة في المؤسسة المالية الدولية التي تموّل المشروع أو البرنامج المعني.

تأكد من قراءة وصف المؤسسات المالية الدولية وآلية المساءلة وعناوين إرسال الشكاوى بعناية.



قرويون في أذربيجان يعدّون شكوى إلى مكتب المحقق لشؤون التقيّد بالأنظمة في مؤسسة التمويل الدولية (IFC) حول آثار خط أنابيب باكو-تيليسي-جيهان.

إن مهمة مجموعة البنك الدولي هي التخفيض من الفقر، وقد كانت إحدى أكبر المؤسسات المانحة للقروض في مناطق أوروبا وآسيا الوسطى والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، على مدى العقود الماضية. وتشكّل مجموعة البنك الدولي من خمسة كيانات منفصلة، تشمل البنك الدولي للإنشاء والتعمير (IBRD)، والمؤسسة الدولية للتنمية (IDA)، ومؤسسة التمويل الدولية (IFC)، والوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)، والمركز الدولي لتسوية منازعات الاستثمار (ICSID).

هذا ويقدم البنك الدولي أكثر من ٣٠ مليار دولار من المساعدات سنوياً إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر بمرحلة انتقالية، مما يؤثر على حياة مليارات من الناس حول العالم - نحو الأفضل أحياناً، ولكن بطرق مثيرة للجدل والمشاكل في معظم الأحيان.

ويقوم البنك الدولي (البنك الدولي للإنشاء والتعمير والمؤسسة الدولية للتنمية) بإفراض المال للحكومات المنخفضة والمتوسطة الدخل، وذلك لغرضين: المشاريع الاستثمارية والإصلاحات السياسية. فهو عادة ما يمول الأشغال العامة كشبكات المياه والطرق والمدارس، ولكنه يمنح أيضاً القروض المتعلقة بإصلاح السياسات الاقتصادية والمؤسسية أو غيرها، أي ما يعرف بشكل عام بقروض «التكيف الهيكلي» أو «سياسة التنمية». ويمكن لهذه الإصلاحات أن تؤثر على الطريقة التي تنفق فيها بلد ما على السياسات الاقتصادية والاجتماعية، مما يكون له تداعيات على مسائل من مثل تكلفة الكهرباء والمياه وقوانين العمل والأنظمة التجارية.

هيئة التفتيش في البنك الدولي - هيئة التفتيش هي آلية مستقلة للشكاوى متوفرة للأشخاص والمجتمعات الذين يعتقدون أنهم قد تضرروا فعلاً أو يُحتمل أن يتضرروا جزاء المشاريع أو البرامج الممولة من قبل البنك الدولي أو المؤسسة الدولية للتنمية.

وهي هيئة محايدة ومستقلة عن موظفي البنك، تقوم برفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس إدارة البنك. وتشكّل الهيئة من ثلاثة أشخاص يتم تعيينهم من قبل مجلس الإدارة، وذلك لفترة ٥ سنوات غير قابلة للتجديد، ولديها أمانة دائمة لتوفير الدعم التشغيلي والإداري. وللقيام بمهامها المتعلقة بتقصي الحقائق والتحقيق، يمكن للهيئة توظيف خبراء مستقلين ومعترف بهم دولياً لضمان موضوعية ومهنية التقييم في القضايا قيد المراجعة. ويحق للهيئة قبول الطلبات المتعلقة بالتفتيش.

يمكن تقديم الشكاوى في أي وقت من عمر المشروع إلى أن يتم إغلاقه أو صرف ٩٥٪ من الأموال المرصودة له.

أين تُرسل الشكاوى؟

هيئة التفتيش في البنك الدولي: World Bank Inspection Panel

1818 H Street NW, Washington DC, 20433USA

و/أو: P.O. Box 27566 Washington, DC 20038

بريد إلكتروني: ipanel@worldbank.org

Phone: +1 202 458 5200 Fax: +1 202 522 0916

مؤسسة التمويل الدولية (IFC) هي ذراع إقراض القطاع الخاص التابعة لمجموعة البنك الدولي، وهي توفر الخدمات المالية لشركات الاستثمار في العالم النامي. مهمة مؤسسة التمويل الدولية المعلنة هي «تشجيع استثمارات القطاع الخاص المستدامة في البلدان النامية، مما يساعد على الحد من الفقر وتحسين حياة الناس».

يسمح مكتب المحقق لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO) للمجتمعات المحلية المتضررة من مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) بتقديم الشكاوى، وهو بمثابة محكم ومستشار بشأن القضايا المتصلة بالنتائج الاجتماعية والبيئية للمشروع. وكما يوحي اسمه، يشمل المكتب ثلاث وظائف رئيسية، الامتثال، الاستشارة، وأمانة المظالم.

ويعمل مكتب المحقق لشؤون التقيّد بالأنظمة مع الجهات المعنية لتسوية المظالم باستخدام مقاربة حل المشاكل، والعمل على تحسين النتائج على أرض الواقع. ويتم تدريب المحققين المتخصصين على وسائل بديلة لتسوية النزاعات، ومع خبرة في مجال تقييم وإدارة الصراع، والوساطة، والتيسير.

وفي حال أهلية الشكاوى وموافقة الأطراف طوعاً على إجراء تسوية منازعات بتيسير من مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة، فإن العملية المتفق عليها بشكل متبادل تكون تعاونية وتركز على حل المشكلة. وفي حال عدم التوصل إلى اتفاق، أو عندما يجد المحقق انتهاكاً لمعايير البنك، يمكن المضي قدماً بالشكاوى إلى مرحلة الامتثال (للأنظمة). التركيز على الامتثال يتعلّق بمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار، لا العميل. وفي حال الاستنتاج أن مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار تمثلان للأنظمة، يقوم مكتب المحقق المستشار بإغلاق التحقيق. وفي حال عدم امتثال مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بالأنظمة، يقوم المحقق بإبقاء التحقيق مفتوحاً ومراقبة الوضع، إلى أن تثبت المحقق من أن الأعمال التي تقوم بها المؤسسة أو الوكالة تُفضي إلى معالجة القضايا المطروحة. بعد ذلك، يمكن للمحقق القيام بإغلاق تحقيق الامتثال. هذا ويتم الإتاحة للعموم المرحلة التي وصلت إليها قضايا الامتثال.

يقع مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة في واشنطن العاصمة، ويعمل فيه ثمانية موظفين ترأسهم حالياً ميغ تابلور.

أين تُرسل الشكاوى؟

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة:

Office of the Compliance Advisor/Ombudsman (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA

Tel: + 1 202 458 1973, Fax: + 1 202 522 7400 email: cao-compliance@ifc.org



أدت الاحتجاجات ضد السدود على نهر نارامادا إلى تأسيس أول آلية مساءلة للمؤسسات المالية الدولية، وهي هيئة التفتيش في البنك الدولي.
الصورة لـ International Rivers.

تم تأسيس البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية (EBRD) لتشجيع الخصخصة واقتصاد السوق في أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى. وغالباً ما تفشل مشاريع هذا البنك في خدمة مصالح شعوب هذه البلدان، بل هي كثيفة استخدام الكربون وضارة بالبيئة. وقد بدأ البنك بالقيام بعمليات في عدد من بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، منذ العام ٢٠١٢.

يمكن لآلية شكاوى المشاريع (PCM) أن تساعد الأفراد والجماعات والمنظمات بطريقتين: (١) حلّ المشاكل لحل النزاع (٢) ومراجعة امتثال المصرف بسياسته البيئية أو الاجتماعية أو المعلوماتية.

ويمكن المطالبة بمبادرة لحل المشكلة ومراجعة امتثال في الوقت ذاته، مع التنبه إلى أن مبادرة حلّ المشكلة يمكنها أن تتم في أي مرحلة من مراحل المشروع، في حين أن استعراض الامتثال يتم فقط في حال الموافقة على المشروع. كما يجب تقديم الشكاوى في وقت لا يتعدى ١٢ شهراً من تاريخ آخر صرف (المعلومات عن آخر موعد لتقديم الشكاوى متاحة في وثيقة ملخص المشروع Project Summary Document على موقع المصرف: www.ebrd.com)

أين تُرسل الشكاوى؟

مكتب مسؤول آلية شكاوى المشاريع في البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير

Project Compliant Mechanism Officer
European Bank for Reconstruction and Development
One exchange square, London EC2A 2JN, UK
Tel: + 44 207 338 2813 Fax: + 44 207 338 7633



أب وابنته تم إعادة توطينهم لافساح الطريق لمنجم الذهب والنحاس في أيو تولخي في صحراء غوبي في مونغوليا. وقد رفع الرعاة التقليديون هنا شكوى لآلية شكاوى المشاريع في البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية

وفي مناطق محددة بناء على تكليف من الاتحاد الأوروبي. ويتم تكليف البنك من قبل مجلس الاتحاد الأوروبي، لتحديد أولويات الإقراض وضمانة البنك، وهذا يعني حمايته ضد الخسائر المحتملة في الأسواق ذات المخاطر العالية. وتركز دور البنك على قطاعات الطاقة والنقل، فضلاً عن مشاريع البنية التحتية المتعلقة بالبيئة.

ويمكن تقديم الشكاوى باستخدام إحدى اللغات الرسمية للاتحاد الأوروبي، ويقوم بنك الاستثمار الأوروبي بالنظر في الشكاوى بلغات من خارج الاتحاد الأوروبي إذا كان الأمر متعلقاً بآثار على مشتك من خارج الاتحاد. ويجب على مقدمي الشكاوى التعريف بأنفسهم، وتوضيح موضوع الشكاوى، وما يتوقعون تحقيقه. وينبغي أن يقدم صاحب الشكاوى أكبر قدر ممكن من المعلومات التفصيلية ذات الصلة.

في حالة رفض بنك الاستثمار الأوروبي أو فشله بالرد على الطلب، يمكن توجيه استرحام إلى أمين المظالم الأوروبي، المخوّل بمراجعة مكامن سوء الإدارة في جميع مؤسسات وهيئات الاتحاد والتقارير المقدمة إلى البرلمان الأوروبي.

ويمكن تقديم الشكاوى في أي مرحلة كانت، ولكنه من الأفضل استكشاف جميع الإجراءات الممكنة في بنك الاستثمار الأوروبي أولاً.

وكذلك يمكن للمواطنين من خارج الاتحاد الأوروبي تقديم الشكاوى بشأن مشاريع بنك الاستثمار الأوروبي مباشرة إلى أمين المظالم الأوروبي، وفقاً لمذكرة التفاهم الموقعة بين أمين المظالم وبنك الاستثمار الأوروبي.

ويجب تقديم الشكاوى في غضون سنة واحدة من التاريخ الذي عرف فيه المشتكي الوقائع التي يستند عليها الادعاء، وذلك ضمن المعقول. وفي حالة الشكاوى المتعلقة بالحصول على المعلومات، يجب أن يتم الشكاوى في غضون ٢٠ يوم عمل من تاريخ المراسلات موضوع الشكاوى.

أين تُرسل الشكاوى؟

تُرسل الشكاوى إلى الأمين العام

100 boulevard Konrad Adenauer, L-2950 Luxembourg.

البريد الإلكتروني: complaints@eib.org

أو من خلال الموقع: www.eib.org/infocentre/complaints-form.htm

الحصول على مساعدة في الشكوى

هناك عدد من المنظمات الدولية التي يمكنها المساعدة في إعداد الشكاوى:

- البنك الدولي/مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار:
مركز معلومات المصرفي -: www.bicusa.us
- مشروع المساءلة الدولية: <http://accountabilityproject.org>
- مركز قانون البيئة الدولي: www.ciel.org

البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي:

- شبكة الراصد المصرفي: www.bankwatch.org
- شبكة المنظمات العربية غير الحكومية للتنمية: www.annd.org

متى تُستخدم هذه الأدوات؟

عن طريق استخدام الأدوات المذكورة في هذا الدليل، يمكن للجماعات أن تسعى إلى حل المشاكل المترتبة عن الضرر الذي حدث بالفعل أو الذي يُخشى حدوثه في المستقبل.

ويمكن استخدام هذه الأدوات عندما يؤدي المشروع إلى إضرار الناس بشكل مباشر أو من خلال تأثيره على الموارد التي يعتمدون عليها.

إجعل صوتك مسموعاً

- الآليات التي تمت مناقشتها في هذا الدليل ليست سوى بعض من الأدوات التي يمكن استخدامها لتأكيد حقوقك بالرغم من القيود التي تعترضها، يمكن لهذه الآليات توفير وسيلة للناس المتضررين من المشروع تمكنهم من إثارة المخاوف بشأن انتهاكات حقوق الإنسان والبيئة
- هذه الآليات لا تزال جديدة نسبياً وهي في طور التغيّر. بعضها أكثر استقلالية وفعالية من غيرها. في الحد أدنى، هي توفر منتدى لطرح النزاعات حيث لا يكون هناك أي بديل في معظم الأحيان.

أهمية المتابعة

عند رفع شكوى لدى واحدة من آليات هذا الدليل، من المهم مواصلة تزويد الآلية بالمعلومات الحديثة حول الشكوى. ومن المهم أيضاً مراقبة الشكوى لضمان التزام آلية المساءلة بالقواعد الإجرائية الخاصة بها.

ما يمكن توقعه بعد تقديم شكوى

- كحد أدنى، إذا قمت بتقديم شكوى، فسوف يُسمع صوتك على المستوى الدولي.
- ومن الممكن ألا يؤدي رفع الشكوى إلى أكثر من إنشاء ملف حول الضرر.
- ولكن في بعض الأحيان، يتم تغيير المشاريع أو تعويض الناس نتيجة لتقديم شكوى.

تم إنتاج هذا المنشور بمساعدة مالية من الاتحاد الأوروبي. مضمون هذا المنشور هو المسؤولية شبكة أوروبا الوسطى والشرقية - Bankwatch - ولا يمكن تحت أي ظرف من الظروف اعتبار أنه يعكس موقف الاتحاد الأوروبي.



DON'T BANK ON COAL!



