

أدوات في شأن آلية الشكوى من المشاريع
المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية



© الشبكة الأوروبية الوسطى والشرقية للرقابة المصرفية

المحرر:

ديفيد هوفمان

صورة الغلاف:

الشبكة الأوروبية الوسطى والشرقية للرقابة المصرفية



أُنْتُجَت هذه المطبوعة بمساعدة مالية من الاتحاد الأوروبي. وتعود المسؤولية الحصرية عن محتواها إلى الشبكة الأوروبية الوسطى والشرقية للرقابة المصرفية ولا يمكن اعتبارها بأي حال من الأحوال عاكسة لموقف الاتحاد الأوروبي.

أدوات في شأن آلية الشكوى من المشاريع المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

حول المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية

تأسس المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في ١٩٩١ للترويج للخصخصة واقتصاديات السوق في أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى. وهو أكبر جهة مستثمرة منفردة في أوروبا الوسطى وآسيا الوسطى. ومنذ ٢٠١٢، بدأ يقرض دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بما فيها الأردن ومصر والمغرب وتونس. وثمة توقعات بانضمام عدد من الدول الأخرى في المنطقة إلى المصرف.

ويهدف المصرف إلى «الترويج لاقتصاديات السوق التي تعمل جيداً - حيث الأعمال تنافسية، والابتكار يلاقي تشجيعاً، ومداخيل العائلات تعكس تشغيلاً وإنتاجية متزايدتين، وحيث الظروف البيئية والاجتماعية تعكس حاجات الناس». ويرؤج المصرف لمهمته بـ«الاستثمار أساساً في مؤسسات زبونة من القطاع الخاص لا يمكن أن يلبى حاجاتها تماماً قطاع السندات» بهدف «[رعاية] التحول إلى اقتصاديات السوق المفتوحة والديمقراطية»^١.

وتفشل مشاريع المصرف أحياناً كثيرة في إفادة الناس في هذه البلدان. فبعض المشاريع ينتج الكربون بكثافة ويضر البيئة، فيما يساهم البعض الآخر في زيادة تركيز الثروة أو يسبب أذى لأفراد معينين من خلال إعادة التوطين مثلاً. وللحماية من تأثيرات مشاريعه، يملك المصرف عدداً من السياسات كالسياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء، وسياسة المعلومات العامة.

المحاسبة والنزاهة ومكافحة الفساد

يورد الموقع الإلكتروني للمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية أن مكتب مسؤوله الأول للامتثال يساند الحوكمة الحسنة ويضمن تطبيق أعلى معايير النزاهة في كل أعمال المصرف وفق أفضل الممارسات الدولية^٢. وهو يتعامل خصوصاً مع تضارب المصالح، والفساد، والخصوصية، وتبييض الأموال. وللحفاظ على استقلاله عن كل الدوائر العملائية، يرجع المكتب مباشرة إلى الرئيس ويملك موافقة عريضة ومكاملة إلى لجنة المحاسبة في المصرف.

ويراجع المسؤول الأول للامتثال مزاعم الغش والفساد وسوء الإدارة ويحقق فيها. ويجب الإبلاغ عن الغش والفساد المشتبه بهما لدى مسؤولي المصرف أو موظفيه أو مستشاريه إلى المسؤول الأول للامتثال عبر الإنترنت بملء استماتته. ويمكن لأي كان أن يقدم دعوى كهذه.

- تسمح الاستمارات عبر الإنترنت بإغفال الهوية. لكن في حالات كهذه، لا يستطيع المسؤول الأول للامتثال أن يطلب خلال التحقيق معلومات إضافية.
- إن طلبت إغفال هويتك، لن يكشف المصرف تفاصيلك الشخصية إلى أي شخص معني بالتحقيق، لكن يمكنك أن تبقى على اتصال مع المسؤول الأول للامتثال.

١ «هدفنا»، المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، قُرئت في ١٧ تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠١٢، <http://www.ebrd.com/pages/about/what/mission.shtml>.

٢ <http://www.ebrd.com/integrity-and-compliance.html>

كيف يعرّف المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية الغش والفساد وسوء الإدارة

- الغش هو الاستخدام المتعمد للخداع لضمان منفعة.
- يتضمن الفساد سوء استخدام منصب عام أو فردي لمنفعة شخصية. ويشمل الرشوة، أي إعطاء دفعة مالية أو امتياز أو نيلهما بهدف التأثير في عمل أحد المسؤولين.
- ويشمل سوء الإدارة أي فشل متعمد أو مهمل في الالتزام بقواعد المصرف ومعاييرها الخاصة بالأداء.

آلية شكاوى المشاريع

تُعتبر آلية شكاوى المشاريع آلية المحاسبة لدى المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، المخصصة لتقييم الشكاوى المتعلقة بالمشاريع الممولة من المصرف ومتابعتها. وتغطي سياسة المصرف البيئية والاجتماعية وجوانب من سياسة المعلومات العامة. وتُعد آلية شكاوى المشاريع آلية لشكاوى المجتمع المدني، والمجموعات المحلية، والأفراد الذين قد يتأثرون مباشرة وسلباً بمشروع من مشاريع المصرف^٣.

في أيار (مايو) ٢٠١٤، أقر مجلس مديري المصرف قواعد إجرائية جديدة لآلية شكاوى المشاريع. ووفق القواعد الجديدة، يمكن التقدّم بشكاوى تتعلق بمخالفات للسياسات المختلفة للمصرف وهي: «السياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء للعام ٢٠١٤، والسياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء للمصرف للعام ٢٠٠٨، والسياسات البيئية السابقة للمصرف، و/أو الشروط المحددة للمشاريع في سياسة المعلومات العامة للعام ٢٠١٤، والسياسات السابقة حول المعلومات العامة، وأي سياسات يقرها في المستقبل مجلس المديرين».

ويشرف المسؤول الأول للامتثال في المصرف على مكتب آلية شكاوى المشاريع. وتشمل الآلية مسؤولاً عنها يعينه المجلس ويكون «مسؤولاً عن الإدارة اليومية لآلية للآلية، بما فيها استلام الشكاوى ووظائف تسجيلها وجدارتها وحل مشاكلها»^٤.

وتضم الآلية أيضاً حتى ١٠ خبراء يعينهم المجلس ويعملون «مقيمين للجدارة، أو خبراء في مراجعة الامتثال، أو خبراء في حل المشاكل، وقد يكونون مسؤولين، عندما يفوضهم مسؤول الآلية، عن أي متابعة أو إبلاغ لاحقين»^٥. وللآلية مكتب واحد يقع في لندن بالمملكة المتحدة.

وبحلول تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠١٤، سجّلت الآلية ١٦ شكوى منذ بدأت العمل في ٢٠١٠. ورُفِضت ٤٣ شكوى أو لم تُسجّل بل تعاملت معها الدوائر المعنية في المصرف.

^٣ تحل آلية شكاوى المشاريع محل الآلية السابقة التي خصصها المصرف للأشخاص المتأثرين ووضعتها في ٢٠٠٤ باسم الآلية المستقلة للطعن. وعملت حتى آذار (مارس) ٢٠١٠، حين بدأ العمل بالآلية الجديدة لشكاوى المشاريع.

<http://www.ebrd.com/work-with-us/project-finance/project-complaintmechanism/about.html>

^٤ المرجع السابق، ١٥

^٥ المرجع السابق، ١٣.

^٦ «قلم آلية شكاوى المشاريع»، المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، قُرِئت في ١٧ تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠١٢.

<http://www.ebrd.com/pages/project/pcm/register.shtml>

وظيفة آلية شكوى المشاريع

تعمل آلية شكوى المشاريع بطريقتين:

- حل المشاكل، بهدف إعادة الحوار بين الشاكي والزبون، لحل المشاكل المتضمنة في الشكوى (الشكاوى).
- مراجعة الامتثال، بهدف تحديد إن كان المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية يمثل أو لا يمثل لسياسة معنية من سياساته بالنسبة إلى المشروع المُقَر.

متى يجري التقدّم بشكوى

إن تأثرتم بمشروع يموله المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في الشكل الموصوف أعلاه، **يمكنكم التقدّم بشكوى، لكن يجب أن تذكروا أن من الأفضل تقديم الشكوى بعدما تجربون الاتصال «الحسن النية» مع راعي المشروع أو موظفي المصرف.**

- يجب أن تعرّفوا في شكل واضح الضرر المحتمل أو الفعلي الذي سببه مشروع المصرف، والمخالفات لسياسة المصرف، وأي وظيفة من الوظائف أو كليهما ترغبون في الاتباع.
- عليكم أن تعرّفوا في شكل دقيق النتائج المرغوبة من وراء استخدام آلية شكوى المشاريع: هل ستبني الآلية توقعاتكم، وهل جربتم شكاوى محتملة أخرى؟

تذكروا أنكم إذ تستطيعون استخدام عدد من آليات الشكوى، ستأخذ آلية شكوى المشاريع في الاعتبار وضع هذه الآليات حين تقيّم جدارة الشكوى، فحين تُقدّم شكاوى عن المشروع نفسه عبر آلية أخرى للشكاوى، تسعى آلية شكوى المشاريع عادة إلى التنسيق مع تلك الآلية.

وحيث تشكون مشروعاً، تذكروا أن عليكم تأمين وقت كافٍ للانخراط في عملية الشكوى عبر آلية شكوى المشاريع، إلى جانب متابعة تطبيق النتائج التي تتوصل إليها الآلية بعد استكمال القضية.

وإن لم تكونوا واثقين ببعض جوانب الشكوى، يمكنكم الاتصال بمسؤول آلية شكوى المشاريع قبل تقديم الشكوى. وستوفر كتابة شكاواكم بوضوح الوقت لاحقاً؛ وإن احتجتم إلى سؤال مسؤول الآلية شيئاً، لا يتطلب الأمر أكثر من اتصال هاتفي أو بضع رسائل إلكترونية لتسوية الأمر، ثم يجب اتباع إجراءات أكثر رسمية، وهي أمور تتطلب كلها وقتاً.

وكلما قصرت الشكوى كان ذلك أفضل. لكن الشكوى تظل بحاجة إلى معلومات كافية لتشمل الخلفية، مثل الجهود التي بُذلت لتسوية الشكوى. ويجب أن تضمّنوا الشكوى أموراً قد تبدو واضحة لكم لكنها ليست كذلك لشخص لم يزر قط المكان المعني.

وتذكروا:

- لا يعني تقديم الشكوى أن مشاكلكم كلها ستحل، وتنبهوا إلى أن العملية تأخذ وقتاً. وتبين التجربة الحديثة أن تسوية قضية ونشر النتائج قد يتطلبان أكثر من سنتين.
- ولا يعني التقدم بشكوى أنكم ستحصلون على نتائج قضائية، مثل الإنذارات أو التعويض النقدي.
- وحتى لو وجدت آلية شكوى المشاريع تناقضات بين سياسات المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وأعماله، لا يعني ذلك أن هذه النتائج ستترك أثراً مباشراً في المشروع.
- وحتى في حالات الانعدام الكامل للامتثال والضرر الجدي غير القابل للتصويب، فإن آلية شكوى المشاريع إنما تقدم توصيات إلى المجلس أو الرئيس.
- ولا تحتاج الشكوى إلى أن تكون ملجأً لتغيير المشروع، فهي تكتيك واحد في حملة، ويمكن للعملية والنتائج أن تشكل موضوعاً مثيراً لاهتمام الإعلام.

من يستطيع التقدم بشكاوى وما هو الموضوع المحتمل للشكوى

وفق القواعد الإجرائية، «يستطيع فرد أو أفراد يقيمون في منطقة متأثرة، أو يملكون مصلحة اقتصادية، تشمل المصالح الاجتماعية والثقافية، في منطقة متأثرة، أن يقدموا شكوى تطالب بمبادرة لحل مشكلة» و«يمكن لفرد أو أفراد أو منظمة أو منظمات التقدم بشكوى تسعى إلى مراجعة للامتثال»^٧.

ويعني هذا أن حل المشاكل قابل للتطبيق فقط بالنسبة إلى الناس المتأثرين في شكل مباشر، اقتصادياً أو اجتماعياً أو ثقافياً في منطقة المشروع، لأن الموضوع في هذه الحالة هو الضرر المحتمل أو الفعلي الناجم عن مشروع للمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. ويسأل الشاكي في هذه الحالة آلية شكوى المشاريع حل المشكلة من خلال حوار أو وساطة بين المتأثرين و/أو الشركة و/أو المصرف.

ويمكن لأي شخص أو مجموعة طلب مراجعة للامتثال حول فشل محتمل للمصرف في الالتزام بالسياسات المعنية في المشاريع المقررة. ولو طلبت مراجعة للامتثال، يجب أن يكون موضوع الشكوى الضرر المحتمل أول الفعلي الناجم عن فشل المصرف في الالتزام بالسياسات المعنية خلال تصميم المشروع أو تقيمه أو تنفيذه.

وفي عدد من الحالات، قد يكون الضرر المحتمل أو الفعلي الذي تسبب به راعي المشروع ناجماً عن فشل المصرف في أن يفرض على زبونه احترام السياسات المعنية أو تطبيقها. وفي هذه الحالات، من الأفضل طلب حل للمشكلة ومراجعة للالتزام معاً.

كيف تُقدّم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى في أي شكل مكتوب، وثمة نموذج في الموقع الإلكتروني للمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (http://www.ebrd.com/downloads/integrity/sample_complaint_form.pdf). ويمكن أيضاً الاتصال بمسؤول آلية شكوى المشاريع للحصول على نصحه خلال تحضير الشكوى.

ويمكن أيضاً تقديم الشكاوى بأي من اللغات الرسمية للمصرف (الإنكليزية والروسية والفرنسية والألمانية) أو بإحدى اللغات الرسمية للبلدان التي يعمل فيها المصرف. وستكون المراسلة بين الآلية والشاكي بالإنكليزية و/أو اللغة المحلية. وقد تتطلب معالجة الشكاوى التي لا تُقدّم بالإنكليزية وقتاً إضافياً قبل الاستجابة بسبب الترجمة، وقد تبلغ الآلية الشاكي عن هذا الأمر.

وحين يمثّل ممثل مجاز الأفراد أو مجموعة الناس المتأثرين، يجب إيداع مسؤول آلية شكاوى المشاريع إثبات مكتوب لامتلاك الممثل المجاز سلطة تمثيل الجهة الشاكية والعمل باسمها في شأن الشكاوى.

ويمكن للشاكين الأفراد أن يطلبوا الخصوصية لدى تقديم الشكاوى. لكن إذا «اعتقد مسؤول آلية شكاوى المشاريع في شكل منطقي بأن الحفاظ على الخصوصية سيمنع مراجعة الشكاوى، يبلغ المسؤول فوراً الشاكي بالأمر، وإما يتفق معه على أسلوب المتابعة، أو في حال فشل الاتفاق على أسلوب المتابعة، ينهي العملية».

متى تُسجّل الشكاوى

لكي تُسجّل الشكاوى، يجب أن تتضمن المعلومات التالية:

1. الاسم ومعلومات الاتصال أو في حال وجود ممثل مجاز، معلومات الاتصال به. وهذه المعلومات مطلوبة لكي يتمكن مسؤول آلية شكاوى المشاريع من الاتصال بالشاكي.
2. اسم مشروع المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية الذين تشكون منه أو وصفاً له.
3. المطلوب من آلية شكاوى المشاريع - حل مشكلة، أو مراجعة للامتنال، أو الأمران معاً، والنتيجة المتوقعة من تقديم الشكاوى.
4. وصف المشاكل المرتبطة بالمشروع، والضرر الذي تسبب به أو الضرر المحتمل منه في حال طلب حل مشكلة.
5. في حال طلب مراجعة للالتزام - وصف السياسات الخاصة بالمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية التي لم يلتزم بها المصرف.
6. وصف «جهود النية الحسنة» لمعالجة القضايا مع المصرف و/أو الزبون، والنتائج التي ترتبت على هذه الجهود قبل التقدّم بالشكاوى. وفي حال عدم القيام بجهود كهذه، يجب تقديم وصف لـ«الأسباب التي تجعل هذه الجهود مستحيلة».
7. دليل على التفاعل مع المصرف أو الزبون (يشمل الرسائل والرسائل الإلكترونية والفيديوهات).

وقد تدعو الحاجة إلى متطلبات إضافية لمزيد من المعالجة للشكاوى:

1. للمشاريع غير المُقرّة بعد، لا يمكن التقدّم بشكاوى إلا إذا أبدى المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية «مؤشراً واضحاً إلى أنه مهتم بتمويل المشروع»، ما يعني أن المشروع «عبر مرحلة المراجعة النهائية لدى لجنة العمليات في المصرف».
 2. في حال طلب حل لمشكلة، يجب تقديم الشكاوى خلال ١٢ شهراً بعد تاريخ الصرف الأخير لأموال المصرف، وفي حال التمويل بالمساهمة، يجب ألا يكون المصرف باع استثماره أو خرج منه.
- وفي حال طلب مراجعة للامتنال، يجب تقديم الشكاوى «خلال ٢٤ شهراً بعد تاريخ وقف المصرف مشاركته في المشروع». وإذ يصعب في أغلبية الأحيان تحديد هذه التواريخ، يُستحسن سؤال مسؤول آلية شكاوى المشاريع عنها.

معالجة الشكوى

المرحلة الأولى - التسجيل

تُسجَل الشكوى خلال الأيام الـ ١٠ التالية للتقدّم بها. وبعد تسجيل الشكوى، تُعطى إدارة المصرف ٢١ يوم عمل لتحضير رد مكتوب على الشكوى.

وبهدف اتخاذ قرار في شأن تسجيل الشكوى، سيتأكد مسؤول آلية شكوى المشاريع من:

١. توافر المعلومات الضرورية المذكورة أعلاه كلها. وفي حال عدم توافرها، قد يتصل المسؤول بالشاكي طلباً لمعلومات إضافية خلال وقت معقول ويؤجل قرار التسجيل.
٢. قد يتنازل المسؤول عن شرط إجراء الشاكي جهود النية الحسنة لحل القضايا الواردة في الشكوى مع الزبون لو رأى أن جهوداً كهذه قد تضر الشاكي أو أنها لن تكون مثمرة.

ولو رأى مسؤول آلية شكوى المشاريع أن الشاكي لم يبذل أي جهود لمعالجة القضايا مع المصرف و/أو الزبون من دون مبرر، لن يسجل الشكوى. لكن المسؤول وبالتشاور مع الشاكي يمكنه «أن يحوّل الشكوى إلى الدائرة المعنية في المصرف لمعالجة القضايا المثارة من دون تسجيل الشكوى في هذه المرحلة. وحين تكون جهود النية الحسنة بُذلت لاحقاً، قد يُرفَع التعليق إن رأى مسؤول آلية شكوى المشاريع أنها لم تحقق نتائج إيجابية».

وبعد تسجيل الشكوى وإبلاغ الأفرقاء المعنيين، تتوافر الشكوى في سجل مسؤول آلية شكوى المشاريع كما تتوافر علناً في صفحة المسؤول بالموقع الإلكتروني للمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

المرحلة الثانية - تقييم الجدارة

وفق القواعد الإجرائية، خلال أيام العمل الخمسة التالية لتسجيل الشكوى، يعتمد مسؤول آلية شكوى المشاريع إلى «تعيين خبير في آلية شكوى المشاريع للعمل معاً معه لإجراء تقييم للجدارة».

ويجب أن يصدر تقرير الجدارة في موعد لا يتعدى ٤٠ يوم عمل بعد استجابة إدارة المصرف للشكوى.

واستناداً إلى معايير الجدارة لدى المصرف، يقيّم الأخير «الشكوى جديرة بمبادرة لحل مشكلة، أو لمراجعة للامتنال، أو للاثنتين معاً، أو غير جديرة بأي منهما». وبذلك يعتمد المقيّمون إلى «الأخذ في الاعتبار العمل الذي يطلبه الشاكي من مسؤول آلية شكوى المشاريع». وبأخذون في الاعتبار أيضاً الرد المكتوب الذي وجهه المصرف إلى الشاكي.

وتنظر معايير الجدارة في حالة طلب حل لمشكلة في ما يلي:

- تقديم الشكوى من فرد أو أفراد مقيمين في المنطقة المتأثرة، وأصحاب المصلحة الاقتصادية، بما فيها المصالح الاجتماعية والثقافية، في المنطقة المتأثرة.
- إثارة الشكوى قضايا مشمولة في سياسة معنية من سياسات المصرف.
- «إن كانت مبادرة حل المشكلة تكرر عملية أخرى تقدّم بها الشاكي نفسه (أو بعض الأعضاء في مجموعة الأفراد الشاكين) في شأن المشروع نفسه و/أو القضايا نفسها، أو تتقاطع معها، أو تتعرض لعرقلة منها».
- إن اعتبر مسؤول آلية شكوى المشاريع انخراطه سيساعد في حل النزاع أو سيفضي إلى نتيجة إيجابية.

وسيقدر تقييم الجدارة أيضاً القضايا المثارة من الشاكي «وفق آلية حل النزاع مع الزبون أو آلية الشكوى منه، أو آلية الشكوى أو المحاسبة المتعلقة بمؤسسة مشاركة في التمويل، أو أمام محكمة أو محكمة تحكيم أو آلية أخرى لحل النزاع».

وتشمل معايير الجدارة في حالة مراجعة الامتثال ما يلي:

- أعمال أو امتناع عن أعمال هي من مسؤولية المصرف.
- إن كانت الشكوى «تتعلق بسياسة ذات صلة من سياسات المصرف» أو هي تتناول «خرقاً تقنياً بسيطاً لسياسة ذات صلة من سياسات المصرف إلا إن كان مفترضاً أن الخرق التقني هذا تسبب بأذى».
- فشل المصرف في متابعة التزامات الزبون في شأن سياسة ذات صلة من سياسات المصرف.

متى تُعتبر الشكاوى غير جديرة

تُعتبر الشكاوى غير جديرة خلال تقييم الجدارة:

- إذا «مُلئت باحتيال أو لهدف تافه أو خبيث»،
- إذا سعى الشاكي إلى «امتياز تنافسي من خلال كشف المعلومات أو من خلال تأخير المشروع»،
- إذا قِيمت آليات أخرى للشكوى أو آلية شكوى المشاريع نفسها الأمر في شكل كاف، في حالات طلب حل لمشكلة، إلا إذا برزت ظروف جديدة، و
- إذا «تعلقت الشكاوى بالتزامات لطرف ثالث، مثل سلطة بيئية، وملاءمة تطبيقها لمتطلبات وطنية، أو تعلقت بالتزامات البلد وفق القانون الدولي».

ويجب أن يتضمن تقرير تقييم الجدارة:

١. «وصفاً للخطوات المتخذة في تقييم الجدارة»،
٢. ملخصاً للوقائع ومواقف الأفرقاء المعنيين،
٣. تقريراً لجدارة الشاكي بمبادرة لحل مشكلة، أو بمراجعة للامتثال، أو بالاثنتين (مع قرار يتعلق بالترتيب الذي يجب إجراؤهما وفقه)، أو عدم جدارته بأي منهما، و
٤. شروط الاختصاص لمراجعة للامتثال أو مبادرة لحل مشكلة أو الاثنتين «إن تبين أن الشاكي جدير»^٨.

ووفق الإجراء، يتشاور مقيّمو الجدارة مع الأفرقاء المعنيين في وضع شروط الاختصاص حيث يتوافر ذلك.

وإن وجدت آلية شكوى المشاريع شاكياً جديراً، يذهب تقرير الجدارة إلى مجلس المديرين (في حالة المشاريع المُقرّة) أو إلى الرئيس (إن لم يكن المشروع أُقِر بعد) بهدف الموافقة على التوصية بإقفال الشكوى. وقد لا يوافق المجلس أو الرئيس على التوصية فيعيدانها إلى آلية شكوى المشاريع.

وفي حال الجدارة في حالة طلب مبادرة لحل مشكلة، يذهب التقرير إلى الرئيس. ويُعلن تقرير تقييم الجدارة وقرار الرئيس ويُنشران في الموقع الإلكتروني لآلية شكوى المشاريع خلال الأيام الخمسة التالية للقرار. وتبلغ آلية شكوى المشاريع الأفرقاء إطلاق المبادرة لحل المشكلة.

وفي حال الجدارة في حالة طلب مبادرة مراجعة للامتثال، يذهب تقرير تقييم الجدارة طلباً لمعلومات إلى الأفرقاء المعنيين، إلى جانب الرئيس والمجلس. ويُعلن ويُنشر في الموقع الإلكتروني لآلية شكوى المشاريع خلال الأيام الخمسة التالية لتقييم الجدارة.

مبادرة لحل مشكلة: كيف تعمل

بعد قرار الرئيس بإطلاق مبادرة لحل المشكلة، يُعيّن خبير للتعامل مع العملية.

وبعد اكتمال المبادرة، يصدر الخبير تقريراً عن اكتمال حل المشكلة يستعرض القضايا المدروسة، والأساليب المستخدمة، ونتائج العملية. وإذا لم تُحل قضية، يجب إبرازها.

ويعمل التقرير قاعدةً لمتابعة مستقبلية إذا دعت الحاجة.

ووفق الموقع الإلكتروني للمصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، «يوزع مسؤول آلية شكوى المشاريع تقرير إكمال حل المشكلة بهدف الإعلام على جميع الأفرقاء المعنيين، إلى جانب الرئيس والمجلس. وخلال خمسة أيام من التوزيع، وإن وافق الأفرقاء المعنيون، يُنشر تقرير إكمال حل المشكلة علناً ويُوَضَّع في موقع آلية شكوى المشاريع. وإذا لم يوافق الأفرقاء المعنيون على نشر التقرير لأسباب تتعلق بالخصوصية، يُنشر ملخص للتقرير علناً ويُوَضَّع في موقع آلية شكوى المشاريع».

مراجعة الامتثال: كيف تعمل

يشرف خبير في مراجعة الامتثال على العملية وينخرط في مراجعة مكتبية، وزيارة للموقع، وتكليف خبراء، واستشارات مع الأفرقاء المعنيين، وأعمال أخرى وفق الحاجة. ويحدّد الإطار الزمني للمراجعة في تقرير تقييم الجدارة، الذي يشمل شروط الاختصاص. ولو تبين أن المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لم يمثّل لسياساته، يجب أن تقدّم إدارة المشروع خطة عمل إداري خلال ٣٠ يوماً بعد تلقيها مسودة التقرير.

وأمام الشاكي ٢٠ يوم عمل للتعليق على مسودة التقرير وتقرير العمل الإداري.

ويُنشر التقرير النهائي عن الامتثال (هما فيه خطة العمل الإداري وملاحظات الشاكي) علناً خلال خمسة أيام من قبول التقرير من المجلس أو الرئيس (اعتماداً على إقرار المشروع من عدمه).

نصائح عملية للتقدم بشكوى

- يسعى مسؤول آلية شكوى المشاريع إلى إبقاء أسماء الشاكين سرية، لو طُلب إليه ذلك، لكن لا يُسمح بالطلبات المجهولة الاسم.
- تذكروا لو أن شكاكم تثير قضايا فساد أو احتيال أو سوء إدارة، اتصلوا من فضلكم بالمسؤول الأول عن العمليات^١.
- اجمعوا كل المراسلات مع راعي المشروع أو موظفي المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية التي أجريتموها أثناء عملكم على حل شكاكم (الرسائل، الرسائل الإلكترونية، الصور، الفيديوهات، التقارير، ملاحظات الاجتماعات، لقطات وسائل الإعلام).
- دققوا جيداً في قواعد آلية شكوى المشاريع وسياسات الضمان الخاصة بها لفهم المخالفات جيداً.
- فور تقديم شكوى، من المهم الاستمرار في إمداد آلية شكوى المشاريع بمعلومات محدّثة حول شكاكم.
- من المهم أيضاً أن تتابعوا شكاكم لضمان اتباع آلية المحاسبة قواعدها الإجرائية.

كيف يمكن للشكوى أن تكون مفيدة

- حين تتقدمون بشكوى، ستحصلون على الأقل على فرصة لإسماع أصواتكم على المستوى الدولي.
- قد تحصلون على حملة إعلامية جيدة حول الشكوى ومعالجتها إلى جانب نتائجها.
- قد تمنعون ضرراً قائماً أو محتملاً.
- يمكن أن يؤدي إرسال شكوى إلى مجرد إيجاد سجل بالضرر.
- يمكن للتأثيرات البيئية والاجتماعية للمشروع أن تخضع للنظر من خبراء مستقلين.
- قد تساعد المجتمعات المحلية في ضمان استشارة عامة أفضل في منطقة المشروع.
- قد تنتج توصيات أو معالجات أو تعويضات مالية محددة لمعالجة القضايا.
- في حالات الضرر غير القابل للإصلاح، قد توصي الشكوى المجلس أو الرئيس بوقف المشروع.
- تدعم الشكوى الشاكين في عمليات حل المشاكل لينالوا تعويضاً مناسباً.

ملحق: سياسة المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية المشمولة بآلية شكوى المشاريع

وفق القواعد الإجرائية، تقع السياسات التالية تحت طائلة آلية شكوى المشاريع - «السياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء للعام ٢٠١٤، والسياسة البيئية والاجتماعية ومتطلبات الأداء للمصرف للعام ٢٠٠٨، والسياسات البيئية السابقة للمصرف، و/أو الشروط المحددة للمشاريع في سياسة المعلومات العامة للعام ٢٠١٤، والسياسات السابقة حول المعلومات العامة، وأي سياسات يقرها في المستقبل مجلس المديرين لتشمّل في هذا التعريف».

السياسة البيئية والاجتماعية^{١٠}

جرى تبني السياسة البيئية والاجتماعية الحالية في أيار (مايو) ٢٠١٤ ودخلت حيز التنفيذ في تشرين الثاني (نوفمبر) ٢٠١٤. ولو بدأت إجراءات تقييم المشاريع في المصرف قبل هذا التاريخ، سيقع المشروع على الأرجح تحت طائلة سياسة العام ٢٠٠٨، لكن في حالات استثنائية، قد يقع تحت طائلة سياسة العام ٢٠٠٣.

ووفق هذه السياسة، يلتزم المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية بالترويج لـ «تنمية سليمة بيئياً ومستدامة» في المدى الكامل لاستثماره ونشاطات التعاون التقني الخاصة به. ويؤمن المصرف بأن الاستدامة البيئية والاجتماعية هي من الجوانب الأساسية لتحقيق نتائج متوافقة مع ولايته الانتقالية ويقر بأن المشاريع التي ترعى الاستدامة البيئية والاجتماعية تحل بين الأولويات الأعلى لنشاطاته^{١١}.

ويجب «تشكيل» كل المشاريع التي يمولها المصرف لتلبية متطلبات السياسة ومتطلبات الأداء المحددة. ويلتزم المصرف أيضاً، بوصفه موقعاً على المبادئ الأوروبية للبيئة^{١٢}، بالترويج لتبني مبادئ الاتحاد الأوروبي وممارساته ومعاييرها الثابتة في مجال البيئة في المشاريع الممولة من المصرف، حيث يمكن التطبيق على مستوى المشروع، بغض النظر عن الموقع الجغرافي للمشروع. وحين تختلف تنظيمات البلد المضيف عن المعايير البيئية للاتحاد الأوروبي، يُتوقَّع أن تلبّي المشاريع المعايير الأشد.

وصُمّمت متطلبات الأداء للاتجاهات التالية:

متطلب الأداء الأول: التقييم والإدارة البيئان والاجتماعيان.

متطلب الأداء الثاني: ظروف العمالة والعمل.

متطلب الأداء الثالث: منع التلوث وخفضه.

متطلب الأداء الرابع: صحة المجتمع وسلامته وأمنه.

متطلب الأداء الخامس: استملاك الأراضي وإعادة التوطين غير الإرادية والتهجير الاقتصادي.

متطلب الأداء السادس: الحفاظ على التنوع الطبيعي والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية.

متطلب الأداء السابع: الشعوب الأصلية.

متطلب الأداء الثامن: الوسطاء الماليون.

متطلب الأداء التاسع: الإرث الثقافي.

متطلب الأداء العاشر: كشف المعلومات وانخراط أصحاب المصلحة.

<http://www.ebrd.com/pages/about/principles/sustainability.shtml> ١٠

المرجع السابق. ١١

http://www.eib.org/attachments/strategies/european_principles_for_the_environment_en.pdf ١٢

وتحافظ السياسة الجديدة للعام ٢٠١٤ على اتجاهات السنوات الماضية، حين كانت تقف على عاتق الزبون المسؤولية كلها في ما يخص تأثير التقييم، والتحضير للخطط الإدارية، والاستشارات العنصرية، ومتابعة إجراءات التخفيف من التأثيرات وتطبيقها. ويؤدي هذا بالفعل إلى وضع كان المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية يقرّ فيه تقييمات الأثر البيئي من دون أن تكون متوافرة بالإنكليزية، أو لا يقدّم الزبائن كل المعلومات المعنية و/أو خطط الإدارة إلى المصرف.

إن لم تكونوا متأكدين من إصدارات السياسة البيئية والاجتماعية الطبقة وقت إقرار المشروع، من الأفضل الاتصال بآلية شكوى المشاريع وسؤالها عن الأمر.

واقروا صياغة فقرات السياسات بدقة شديدة فهي في أغلبية الأحيان غير مكتوبة بوضوح تام ويمكن بسهولة فهمها على نحو مغلوط إن لم يكن المرء معتاداً على لغة كهذه.

سياسة المعلومات العامة^{١٣}

تصف سياسة المعلومات العامة، التي حُدثت في تموز (يوليو) ٢٠١٤، المعلومات التي تُكشَف روتينياً أو عند الطلب والمعلومات التي تُبقى سرية وغير متوافرة على الملأ. وتشمل المعلومات المتوافرة على الملأ ما يلي:

١. المعلومات المؤسسية مثل الأجنحة والمحاضر الخاصة بالاجتماعات المقبلة للمجلس، والمستندات المتعلقة بمراجعات الإستراتيجيات والسياسات، والمعلومات حول عضوية المجلس، والبنية التنظيمية، ورواتب الإداريين الكبار والمديرين، وقرارات المحكمة الإدارية للمصرف التي تنظر في شكاوى تتعلق بقضايا الموظفين.

٢. المعلومات عن الإستراتيجيات والسياسات، بما فيها السياسات المتعلقة بالبلدان والقطاعات وكل السياسات العملائية. وحين تخضع الإستراتيجيات والسياسات لمراجعة، ينشر المصرف مسودات في موقعه الإلكتروني طلباً لتعليقات الجمهور. وحين تُستكمل الإستراتيجيات والسياسات، ينشر المصرف خلاصة عن تعليقات الجمهور التي تُلقيت خلال المراجعة.

٣. المعلومات المرتبطة بالمشاريع مثل مستندات ملخصات المشاريع التي تقدّم مخططاً واقعياً للعناصر الرئيسية في مشروع معين، بما فيه ملخص للقضايا البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروع. ويمكن إصدار تقارير المجلس عن مشاريع القطاع العام عند الطلب وبعد إقرار المشروع. وبالنسبة إلى المشاريع من «الفئة أ» (أي المشاريع التي يمكن أن تكون لها قضايا وتأثيرات بيئية و/أو اجتماعية مستقبلية متنوعة، يُحتمل أن تكون كبيرة وسلبية)، تتوافر التقييمات في مكتب المصرف بلندن والمكتب المقيم المعني (في البلد المضيف). وفي حال وجود المشروع في بلد ليس فيه مكتب مقيم، تُقرّر وسيلة بديلة للإعلان ويُنشر التقييم في الموقع الإلكتروني للمصرف.

للوصول إلى مستندات ملخصات المشاريع الحالية، اذهبوا إلى: www.ebrd.com/saf/search.html?type=project

وللوصول إلى تقييمات الأثر البيئي الحالية، اذهبوا إلى: www.ebrd.com/saf/search.html?type=eia

٤. معلومات تتعلق بالمحاسبة والحوكمة، مثل لائحة الكيانات والأشخاص المحظر عليهم القيام بأعمال مع المصرف، وتقارير المصرف عن مكافحة الفساد، والتقييمات (أو ملخصات التقييمات) التي تحضرها دائرة التقييم. ويُكشَف أيضاً عدد من المستندات الأخرى التي تصدر سنوياً مثل تقرير الاستدامة والتقارير المالي. وتشمل أيضاً هذه الفئة من المعلومات المكشوفة ما يجب على آية شكوى المشاريع كشفه، مثل قواعد الآلية والكراريس ذات الصلة، والتقارير السنوية، والشكاوى المسجلة، وتقييمات الجدارة، وتقارير إكمال مبادرة حل المشاكل (أو ملخصات عنها)، وتقارير مراجعة الامتثال، ومعلومات تتعلق بخبراء آية شكوى المشاريع.

وإذا رُفِض طلب معلومات، يمكنكم طلب مراجعة في عملية لا ترتبط بآلية شكوى المشاريع، من خلال التقدم بمناشدة مكتوبة خلال ٣٠ يوم عمل بعد الرفض إلى: Secretary General, One Exchange Square, London, EC2A 2JN, United Kingdom, Email: .SecretaryGeneral@ebrd.com, Fax: (+44) 207 338 6488

المعلومات المتعلقة بالمشاريع تحت طائلة سياسة المعلومات العامة

يُحضّر المصرف مستندات ملخصات المشاريع المتعلقة بالمشاريع العامة والخاصة وينشرها، وهي يجب أن تتضمن المعلومات التالية:

- هوية الشركة المنفذة للمشروع،
- التكلفة الإجمالية للمشروع (عند الاقتضاء)،
- موقع المشروع،
- وصف مختصر للمشروع وهدفه،
- حجم استثمار المصرف وطبيعته،
- التاريخ المستهدف لإصدار مجلس المديرين قراراً حول المشروع،
- التأثير الانتقالي المتوقع، وبالنسبة إلى مشاريع القطاع العام، تصنيف التأثير الانتقالي المتوقع،
- ملخص عن التأثيرات البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروع وتدابير التخفيف المتفق عليها،
- عند الاقتضاء، تفاصيل التمويل التعاوني التقني للمشروع والتمويل المقدم كمنحة، و
- نقاط الاتصال براعي المشروع والمسؤول العملائي الأول في المصرف.

وفي حالة المشاريع التي لا تحتاج إلى موافقة من مجلس المصرف^{١٤}، لا يُحضّر مستند ملخص المشروع إلا «في حال وجود قضايا بيئية أو اجتماعية مهمة».

وفي حالة مشاريع «الفئة أ»، المُقرّة وفق مشروع إطارى^{١٥}، إما يُحضّر مستند ملخص المشروع يكون منفصلاً، أو يُحدّث مستند ملخص المشروع الإطارى.

وبالنسبة إلى المشاريع الممولة من صناديق محددة تخص المصرف، تتوافر مستندات ملخصات المشاريع على صفحات الصناديق في الموقع الإلكتروني للمصرف.

لكن المصرف يحتفظ بالحق ب«تأخير كشف معلومات معينة يمكن في حالات أخرى أن ينشرها على الملأ، بسبب ظروف السوق أو متطلبات التوقيت»، ما يعني أن جزءاً كبيراً من المعلومات، بما فيها أجزاء من مستندات ملخصات المشاريع، قد لا يتوافر علناً إلا في مرحلة متأخرة جداً.

ويجب نشر مستندات ملخصات المشاريع المتعلقة بمشاريع القطاع الخاص خلال ٣٠ يوماً عادياً، وخلال ٦٠ يوماً عادياً لمشاريع القطاع العام.

١٤ تقر الإدارة وفق سلطة إقرار مفوضة إليها مشاريع يقل حجمها عن مستوى معين وتخلو من مواصفات حساسة على صعيد التأثير البيئي والاجتماعي وغيره. <http://www.ebrd.com/downloads/policies/pip/pip-comment.pdf>

١٥ تشمل المشاريع الإطارية مشاريع أصغر مواصفات مشتركة معينة ترتبط بقطاع محدد أو بحجم معين. المرجع السابق.

ويُوصى بنشر المعلومات المتعلقة بمشاريع القطاع العام بأسرع ما يمكن بعد مراجعة المفهوم من إدارة المصرف، وتتوافر تقارير المجلس حول المشاريع العامة عند الطلب بعد الموافقة على المشروع.

وفي حالة المشاريع الخاصة، «إذا قدّم زبون أو مؤسسة مشاركة في التمويل أسباباً وجيهة لعدم نشر المستند»، قد لا تُنشر مستندات ملخصات المشاريع إلا قبل صرف الأموال.

ومن المهم أن تتذكروا أن «بالنسبة إلى مشاريع الفئة أ، يجب أن تتوافر تقييمات الأثر البيئي في الموقع الإلكتروني للمصرف، وفي مقره الرئيسي بلندن، وفي المكتب المقيم المعني قبل ٦٠ يوماً عادياً على الأقل من النظر في المشروع من مجلس المديرين بالنسبة إلى مشاريع القطاع الخاص، و١٢٠ يوماً عادياً بالنسبة إلى مشاريع القطاع العام»^{١٦}.

وتذكروا عموماً أن تقرير شفافية المساعدات^{١٧} ينص على أن المصرف الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية هو من المؤسسات المالية الدولية غير الشفافة وغير الخاضعة للمحاسبة. هو مثلاً لا يلتزم بنشر تقييمات اجتماعية وبيئية للمشاريع في شكل روتيني. ومع أن فرضية الشفافية قائمة نظرياً، لا يكشف المصرف «معلومات سرية إلا في حالات استثنائية حين يعتبر المصرف الأمر ضرورياً لتجنب ضرر داهم وجدي للصحة أو السلامة العامتين و/أو تأثيرات سلبية داهمة ومهمة في البيئة».

وعموماً، تُعتبر سياسة المعلومات العامة الخاصة بالمصرف ضعيفة ولا تقدّم شفافية وقابلية للمحاسبة في شكل حقيقي.

<http://www.ebrd.com/downloads/policies/pip/pipe.pdf> ١٦

[.http://ati.publishwhatyoufund.org/donor/ebd](http://ati.publishwhatyoufund.org/donor/ebd) ١٧

