تعزيز المساءلة من أجل تحقيق التنمية المستدامة

الآلية المستقلة للانتصاف

دليل المستخدم



IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM



مستقلة،
متاحة، عادلة

رؤيتنا

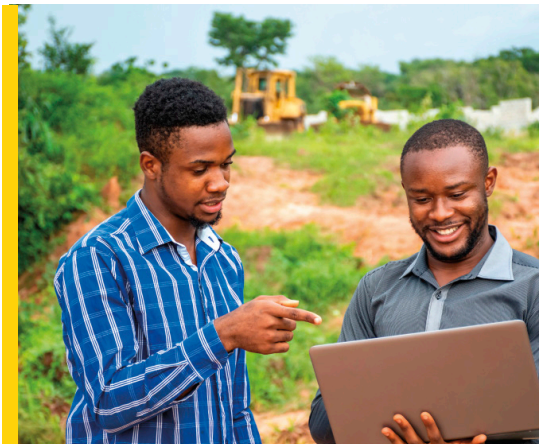
تتمثل رؤية الآلية المستقلة للانتصاف في توفير مساحلة آمنة وموثوقة للأشخاص المتضررين من أجل التعبير عن مخاوفهم بشأن المشاريع التي يمولها البنك الأفريقي للتنمية دون الخوف من تعرضهم لأفعال انتقامية، وكذلك خلق ثقافة إيجابية داخل البنك الأفريقي للتنمية تعمل على تقدير شكاوى الأطراف المعنية وتسعى للتعلم منهم من أجل تحسين المشاريع وتحسين المعايير وتقليل النزاعات وتعزيز نتائج التنمية المستدامة للجميع.

مهمتنا

تتمثل مهمة الآلية المستقلة للانتصاف في توفير وسيلة انتصاف عادلة ومستقلة وفعالة للأفراد والعمال والمجتمعات المتضررة من المشاريع التي يمولها البنك الأفريقي للتنمية. وتهدف كذلك هذه الآلية -من خلال إجراءات التعامل مع الشكوى- إلى تحديد المجالات المحتملة التي يمكن للبنك من خلالها تعزيز سياساته وإجراءاته وممارساته بشكل أكبر من أجل دعم التنمية المستدامة الشاملة للجميع.

نبذة عن الآلية المستقلة للانتصاف

الآلية المستقلة للانتصاف هي آلية مستقلة للمساءلة تتبناها مجموعة البنك الأفريقي للتنمية. تجدر الإشارة إلى أن البنك الأفريقي للتنمية هو مؤسسة تنموية متعددة الأطراف توفر الموارد المالية والمساعدة الفنية والمشورة السياسية للحكومات الإفريقية والشركات الخاصة في الدول الأعضاء بالبنك البالغ عددهم 54 دولةً من أجل دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتخفيف من حدة الفقر. يتمثل الهدف الأساسي للآلية المستقلة للانتصاف في تعزيز المساءلة عن المشاريع التي يمولها البنك الإفريقي للتنمية وزيادة استدامتها، مما سيساهم بدوره في تحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي للبلدان الإفريقية.



ومن الناحية العملية، نحن نوفر آلية عادلة ومستقلة وفعالة من أجل مساعدة الأفراد والعمال والمجتمعات (المُشار إليهم بالأشخاص المتضررين من المشاريع أو مقدمي الشكوى) الذين يعتقدون أنهم قد تأثروا سلبًا بالمشروع الذي يموله البنك الأفريقي للتنمية.

ونحن نتبع إجراءات رسمية للتعامل مع الشكاوى بهدف معالجة الشكوى والوصول إلى حل لها والتعويض عن الضرر الناجم في الحالات التي تقتضي ذلك. إن إجراءات التعامل مع الشكاوى تطرح خيارين أو مسارين:

١) التحقق من الامتثال،

ويهدف هذا الخيار إلى التحقيق في ادعاءات عدم الامتثال للسياسات المتبعة وحدوث ضرر فيما يتعلق بالمشاريع التي يمولها البنك الأفريقي للتنمية،.

٢) حل المشكلات،

ويهدف هذا الخيار إلى حل الشكاوى من خلال الوساطة في الحوار بين مقدمي الشكوى والجهات المعنية بالمشروع. هذا ويتم اختيار المسار المناسب لكل شكوى بعد التشاور بين مسؤولي الآلية المستقلة للانتصاف ومقدمي الشكوى.

استقلالية الآلية المستقلة للانتصاف وحيادها



رغم أن الآلية المستقلة للانتصاف هي جزء من البنك الأفريقي للتنمية، إلا أننا نعمل على تسهيل تقديم الشكاوى واتخاذ القرارات بشأنها بشكل مستقل عن موظفي البنك. إن هذه الاستقلالية التامة تمكّننا من تجنب حدوث تضارب محتمل في المصالح، كما تتسم بأهميتها البالغة في بناء ثقة طويلة الأمد بين الأطراف المعنية والثقة في التوصيات والمشورات التي نقدمها.

ونحن ندرك أن الاستقلالية والحياد ليسا مهمين لعملنا فحسب، بل هما مهمان أيضًا في دعم سمعتنا وقدرتنا على ضمان ثقة الأطراف المعنية.

ولضمان الثقة في خدماتنا والحفاظ عليها، من الضروري أن تستند النتائج والتوصيات التي نتوصل إليها خلال إجراءات التحقق من الامتثال إلى أدلة موضوعية نستمدها من التحقيقات التي نجريها. ومن المهم كذلك أن نتحلى بالاستقلال والحياد في جميع أنشطة حل المشكلات والوساطة حتى نتمكن من توفير مساحة محايدة وموثوقة وآمنة للأطراف تساعدهم على إيجاد حلول مشتركة.

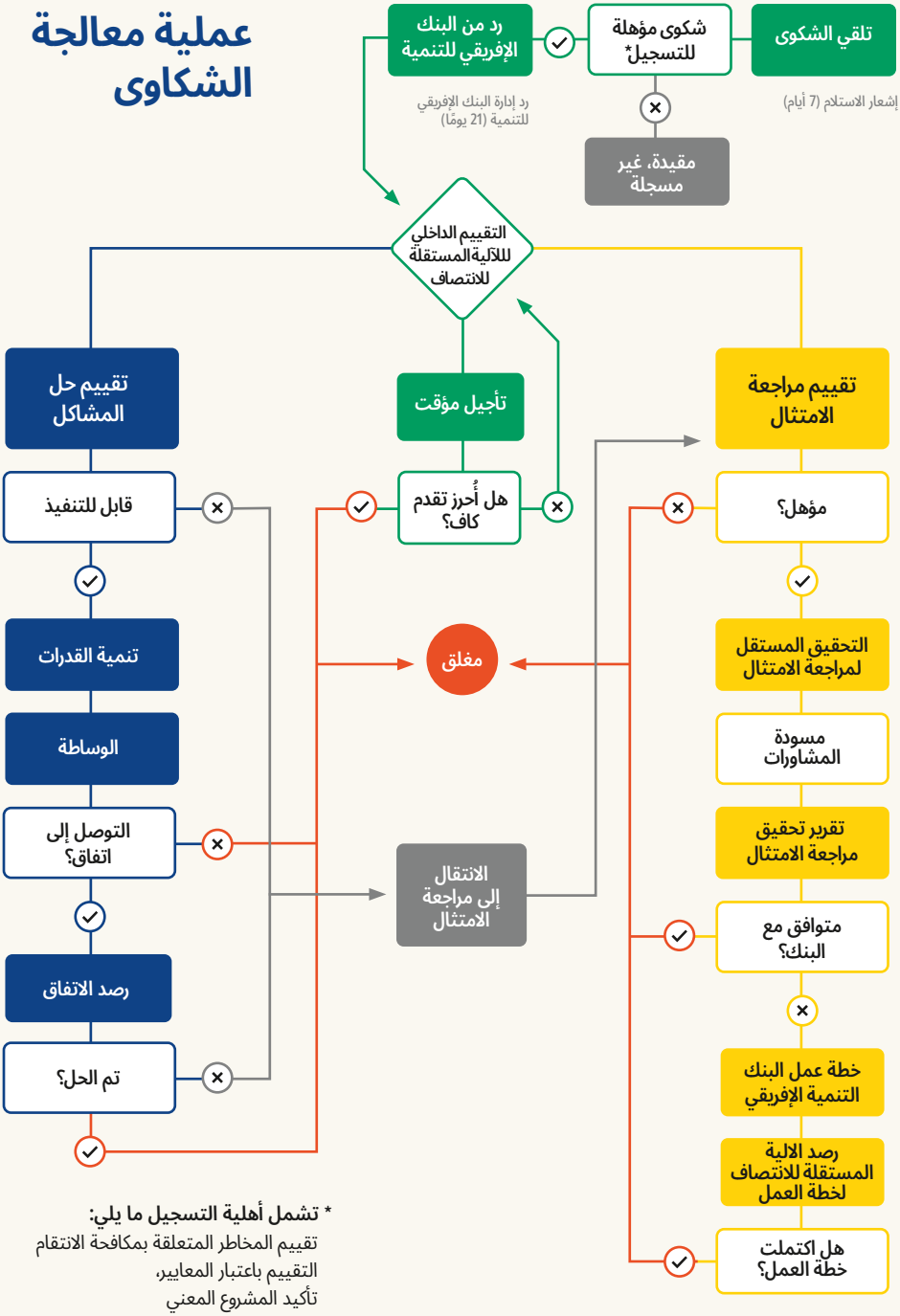


ما المقصود بالاستقلالية والحياد؟

الاستقلالية هي موقف تجاه كل الضغوط أو التأثيرات الخارجية، فالالية المستقلة للانتصاف تقاوم وترفض جميع هذه الضغوط أو التأثيرات، سواءً أكانت هذه الضغوط تمارسها إدارة البنك، أو عملاء البنك (من بينهم كيانات حكومية وخاصة)، أو الجهات الفاعلة في المجتمع المدني. ومن ناحية أخرى، فالحياد هو موقف تجاه الأطراف المعنية وموضوع النزاع يهدف إلى معاملتهم جميعًا على قدم المساواة وبشكل عادل.

للاطلاع على مزيد من المعلومات عن استقلالية الآلية المستقلة للانتصاف وحيادها، يُرجى الرجوع إلى قسم الأسئلة الشائعة أدناه.

عملية معالجة الشكاوى



*** تشمل أهلية التسجيل ما يلي:**
تقييم المخاطر المتعلقة بمكافحة الانتقام
التقييم باعتبار المعايير،
تأكيد المشروع المعني

التعامل مع الشكاوى



كيف تعمل الالية المستقلة للانتصاف؟

نحن نتبع إجراءات رسمية للتعامل مع الشكاوى بهدف معالجة الشكوى والوصول إلى حل لها والتعويض عن الضرر الناجم في الحالات التي تقتضي ذلك إذا كان الضرر ناجمًا عن عدم امتثال البنك للسياسات واللوائح الاجتماعية والبيئية. يتم تفعيل الإجراءات الرسمية للتعامل مع الشكاوى المُقدَّمة الالية المستقلة للانتصاف عندما نتلقى شكوى من الأفراد أو المجتمعات أو العمال الذي يعتقدون أنهم قد تأثروا سلبًا بالمشروع الذي يموله البنك الأفريقي للتنمية. وتتبع إجراءات التعامل مع الشكاوى مسارين محتملين: التحقق من الامتثال وحل المشكلات

مراجعة الامتثال (التحقيق المستقل)

تهدف إجراءات التحقق من الامتثال التي تتبعها الالية المستقلة للانتصاف إلى التحقق مما إذا كان البنك الأفريقي للتنمية قد امتثل لسياساته ولوائحه فيما يتعلق بمشروع أو عملية معينة. إذا ثبت عدم امتثال البنك لهذه السياسات واللوائح وترتب على عدم الامتثال حدوث ضرر أو توجد احتمالية حدوث ضرر، فإننا نوصي البنك بطرق معينة يمكنه من خلالها تصحيح عدم الامتثال وجبر الضرر إذا لزم الأمر، وهو ما يتم في أغلب الأحيان من خلال التعاون الوثيق مع مطور المشروع.





ماذا يحدث عندما يتم التعامل مع شكواك من خلال عملية مراجعة الامتثال؟

تسجيل الشكوى
تتلقى الالية` المستقلة للانتصاف شكواك، لتقوم بعدها بالتأكد من أنها تستوفي معايير الشكاوى المتبعة لدينا. وإذا كان الشكوى تستوفي هذه المعايير، يتم تسجيل شكواك رسميًا. وبعدها يقوم فريق مسار التحقق من الامتثال باتباع الخطوات التالية:

1) التقييم التأهيلي
التقييم التأهيلي، والذي يتم إجراؤه لمعرفة ما إذا كانت توجد أدلة قوية على حدوث الضرر. وفي حالة وجود هذه الأدلة، يتم تقييم ما إذا كان من المرجح أن يكون الضرر ناجمًا عن عدم امتثال البنك لسياساته.

2) التخطيط واختيار الخبراء
إذا كانت الشكوى صالحةً وتستوفي الشروط المطلوبة، يتم الانتقال إلى مرحلة تخطيط إجراءات التحقيق. وفي هذه المرحلة، يقوم موظفو الالية المستقلة للانتصاف بتحديد أدوات تحقيق تناسب الشكوى، كما يستعينون بالخبراء المتخصصين عند الضرورة.

3) التحقيق المستقل والاطلاع على التقرير
بمجرد اكتمال مرحلة التخطيط، يبدأ التحقيق الرسمي في شكواك، حيث تهدف هذه المرحلة إلى تقييم ما إذا كان البنك الأفريقي للتنمية لم يمتثل بالفعل لسياساته ولوائحه ذات الصلة وما إذا كان وقع أيّ ضرر أو من المحتمل أن يقع نتيجة لعدم الامتثال. تنتهي مرحلة التحقيق بوضع مسودة تقرير يعرض النتائج التي توصلت إليها الالية المستقلة للانتصاف والتوصيات التي تقدمها، ويتم مشاركة هذا التقرير مع إدارة البنك ومقدمي الشكاوى لتقديم تعليقاتهم بشأنه.

4) التقرير النهائي
تتولى الالية المستقلة للانتصاف تضمين التعليقات التي تتلقاها وتصدر تقريرها النهائي وتوصياتها.

5) التقرير النهائي والتوصيات
تتولى الالية المستقلة للانتصاف تضمين التعليقات التي تتلقاها وتصدر تقريرها النهائي وتوصياتها.

6) مراقبة تنفيذ خطة العمل
تراقب الالية المستقلة للانتصاف تنفيذ خطة العمل إلى حين اكتمالها.

7) قرار مجلس الإدارة
يصادق مجلس الإدارة على تقرير الامتثال وخطة عمل الإدارة.

حل المشكلات (الوساطة)

يتمثل الغرض من مسار حل المشكلات في استعادة الحوار الفعال بين مقدمي الشكوى والأطراف الأخرى ذات الصلة، إذ تتصرف الالية المستقلة للانتصاف طرف ثالث محايد يقدم الدعم والتوجيه ويحث جميع الأطراف المعنية على البحث عن حلول مرضية للجميع للمشكلات الكامنة وراء الشكوى. وقد تشمل الأطراف المعنية في مسار حل المشكلات مقدمي الشكوى وراعي/ مطور المشروع وإدارة البنك. تجدر الإشارة إلى أن إجراءات حل المشكلات هي إجراءات تطوعية وتعاونية، تتعاون خلالها الأطراف المستعدة لحل المشكلة من أجل تحديد طبيعة خلافاتهم وتبحث عن طرق تلبي احتياجاتهم وتحترم قيمهم وترضي شواغلهم. وفي معظم الحالات، تتحمل الالية المستقلة للانتصاف التكاليف المتكبدة خلال إجراءات حل المشكلات.



ماذا يحدث عندما يتم التعامل مع شكواك عن طريق عملية حل المشكلات؟



تسجيل الشكوى

تتلقى الالية المستقلة للانتصاف شكواك، لتقوم بعدها بالتأكد من أنها تستوفي معايير الشكاوى المتبعة لدينا. وإذا كانت الشكوى تستوفي هذه المعايير، يتم تسجيل شكواك رسميًا. وبعدها تتبع عملية حل المشكلات الخطوات التالية :

1) تقييم الصلاحية

تبدأ الالية المستقلة للانتصاف في إجراء تقييم الصلاحية من أجل الوصول إلى فهم أفضل للمشكلات والأطراف المعنية ومصالحهم من أجل تحديد ما إذا كانوا مستعدين وقادرين على الانخراط بفعالية في مسار حل المشكلات.

2) بناء القدرات

إذا كانت الأطراف المعنية على استعداد لحل المشكلة (المشكلات) من خلال التعاون، تعمل الالية المستقلة للانتصاف مع الأطراف من أجل بناء قدراتهم الداخلية على الانخراط في هذا المسار. ودعم وضع القواعد الأساسية المتفق عليها بين الأطراف والتي ستساعد في إدارة عملية الوساطة.

3) تيسير الحوار

تبدأ عملية تيسير الحوار من خلال وسيط مستقل يساعد الأطراف على العمل معًا من أجل حل المشكلات المختلفة.

4) التوصل إلى اتفاق

إذا نجح مسار حل المشكلات في تحقيق أهدافه، فسينتج عنه عادةً اتفاق بين الأطراف يحدد خطتهم للوصول إلى حل مشترك للمشكلة (المشكلات) القائمة بينهم. وبغض النظر عن النتيجة التي يتم التوصل إليها، تتولى الالية المستقلة للانتصاف إعداد تقرير موجز تشاركه مع الأطراف.

5) مراقبة تنفيذ الاتفاق

إذا وافقت الأطراف على التقرير، تقدم الالية المستقلة للانتصاف يد المساعدة في رصد تنفيذ الاتفاق الذي توصلت إليه الأطراف.

الأسئلة الشائعة



من يمكنه تقديم الشكوى؟

أيّ شخص أو مجموعة من الأشخاص الذين يعتقدون أهم قد تضرروا أن من المحتمل أن يتضرروا من أحد المشاريع الممولة من البنك الأفريقي للتنمية يقع داخل بلدهم أو بلدانهم أو له تأثير عليها. يشير مصطلح "المجموعة" إلى مجموعة من الأفراد أو مجتمع أو جمعية أو مؤسسة. يمكن أيضًا تقديم الشكاوى من قِبل ممثل يعينه مقدمو الشكوى.

كيف يمكن تقديم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكوى إلى الالية المستقلة للانتصاف عبر عدة طرق، تشمل ما يلي: البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية, ملء نموذج الشكوى عبر الإنترنت (متاح على موقعنا الإلكتروني), إرسال مقطع صوت أو فيديو.

هل يمكن لمقدمي الشكوى تقديم شكواهم بلغتهم المحلية

يمكن لمقدمي الشكوى تقديم شكواهم بلغتهم المحلية أو بأيّ من اللغتين الرسميتين المعتمدتين لدى البنك (الإنجليزية والفرنسية) في حالة تقديم شكوى بلغة غير الإنجليزية أو الفرنسية، تبلغ الالية المستقلة للانتصاف مقدمي الشكوى بالوقت التقديري اللازم للترجمة. وبالنسبة للشكاوى المُقدَّمة في شكل مقاطع صوت أو فيديو، تساعد الالية المستقلة للانتصاف مقدمي الشكوى في تقديم مستند خطي أيضًا.

ما الذي يمكن تقديم شكوى بشأنه؟

يمكن تقديم شكوى بشأن أيّ أثر اجتماعي أو بيئي سلبي -سواءً أكان فعليًا أم محتملًا- يتعلق بمشروع ممول من البنك الأفريقي للتنمية، فقد تُقدَّم الشكوى لإثارة بعض المشكلات الناجمة عن المشروع، مثل ظروف العمل السيئة، والمخاوف المتعلقة بصحة أفراد المجتمع، ومخاوف إعادة التوطين، وتدمير التراث الثقافي، والتمييز، وفقدان سبل العيش، والتلوث، والأضرار البيئية، والآثار السلبية على التنوع البيولوجي، والتزامات المشروع التي لم يتم الوفاء بها، والآثار القائمة على نوع الجنس، والوصول إلى المعلومات، وتلف الممتلكات، وتغير المناخ، وغير ذلك من المشكلات.

ماهي المعايير التي يجب استيفاؤها لتقديم الشكوى؟

عند تقديم شكوى إلى الالية المستقلة للانتصاف، يجب عليك التأكد من أن المشروع المعني يقع داخل قارة إفريقيا ويتم تمويله بالكامل أو جزء منه من جانب البنك الأفريقي للتنمية. إذا لم تكن متأكدًا من ذلك، يُرجى الاتصال بالالية المستقلة للانتصاف للتأكد من الأمر. علاوةً على ذلك، يجب أن يكون مقدمو الشكوى قد حاولوا أولًا التوصل إلى حل لشكواهم من خلال آلية التظلم الخاصة بالمشروع إن أمكن.

كيف يمكنني معرفة إذا كان المشروع ممولًا من البنك الأفريقي للتنمية؟

يمكن العثور على المشاريع من خلال أداة بوابة بيانات البنك الأفريقي للتنمية (https://projectsportal.afdb.org/dataportal) وإدخال اسم المشروع أو موقعه أو بلد تنفيذه أو مجال نشاطه في خانة البحث. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان المشروع ممولًا من البنك الأفريقي للتنمية، يُرجى عدم التردد في الاتصال بالآلية المستقلة للانتصاف لطلب المساعدة على عنوان البريد الإلكتروني (IRM@afdb.org).

ما أنواع الشكاوى التي لا يتم قبولها؟

لا تقبل الالية المستقلة للانتصاف الشكاوى التي تقع خارج نطاق ولايتها. وتنطوي هذه الشكاوى على مسائل تتعلَّق بالاشتراء أو بالادعاءات بالاحتيال أو الفساد. ولا تقبل الالية المستقلة للانتصاف الشكاوى التي تُقدَّم بعد انقضاء أكثر من ٤٢ شهراً من الانتهاء الفعلي من المشروع ذي الصلة، أو التي تُقدَّم بعد انقضاء أكثر من ٤٢ شهراً من تاريخ علم أصحاب الشكوى بالآثار السلبية.

هل لي أن أطلب فرض السريَّة؟

نعم، يُمكنك طلب فرض السريَّة عند تقديم شكوى إلى الالية المستقلة للانتصاف. ونطلب منكم عند تقديم الشكوى تقديم الأسباب في شأن هذا الطلب. في الحالات التي يكون فيها ثمَّة مخاطر انتقام محتملة، ينبغي لمقدمي الشكوى مناقشة هذا الأمر مع الالية المستقلة للانتصاف؛ وذلك حتى يتمكَّنوا من التوصُّل لاتفاق على اتِّباع أفضل الطرق للمُضيّ قُدمًا في تقديم الشكوى. تلتزم الالية المستقلة للانتصاف بتزويد مقدمي الشكاوى والمدافعين عن حقوق الإنسان بمساحة آمنة يُمكنهم من خلالها إبداء مخاوفهم في شأن المشاريع التي يُموِّلها البنك الأفريقي للتنمية بحرية ودون خشية من الترهيب أو المضايقة.

لقد لاحظنا أن مقدمي الشكاوى قد يواجهون في بعض الأحيان تهديدات بالانتقام حين يُعبِّرون عن مخاوفهم بشأن مشاريع معينة. ونعمل حاليًا على معالجة هذا الأمر، وقد أرسيْنا مجموعة من المبادئ التوجيهية والإجراءات المُتَّبعة التي تساعدنا في تحديد المخاطر المحتملة، وإعادة التأكيد على سياستنا المُتمثِّلة في عدم التسامح مطلقًا مع الأعمال الانتقامية ضد مقدمي الشكاوى.

وتنص سياستنا على ما يلي: "لا تتسامح الالية المستقلة للانتصاف مع عمليات الانتقام من مقدمي الشكاوى أو أي أفراد آخرين يشاركون في عملية تقديم الشكاوى، وتنبذ أي شكل من أشكال التهديد أو الترهيب أو المضايقة أو العنف أو التمييز على أساس أنهم مارسوا حقهم في الإبداء عن مخاوفهم"

إذا كان لديك أي مخاوف بشأن احتمالية التعرض لانتقامات بسبب تقديم شكوى، يرجى الاتصال بنا.

ما المعلومات التي يتعيَّن إدراجها في الشكوى؟

يُعد تقديم شكوى أمرًا يسيرًا، ويتعيَّن أن تنطوي الشكوى على الأمور التالية:

- ✓ اسم مُقدِّم الشكوى أو من ينوب عنه ومعلومات الاتصال (العنوان، رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني).
- ✓ المعلومات ذات الصلة للمساعدة في تحديد العملية باعتبارها مشروع مُموَّل من البنك الأفريقي للتنمية (مثل اسم المشروع أو المقترض/العميل، وموقع المشروع و/أو القطاع).
- ✓ بيان مدى تأثُّر مُقدِّمي الشكوى أو تأثُّرهم سلباً بالمشروع.
- ✓ بيان الجهود التي بذلها مُقدِّمي الشكوى لجعل البنك و/أو المقترضين / العملاء يعالجون القضايا الوارد بيانها في الشكوى، والنتائج التي تمخَّضت عنها تلك الجهود، أو الأسباب التي آلت إلى عدم بذل هذه الجهود.

وقد تنطوي الشكوى أيضاً على المعلومات المفيدة التالية:

- ✓ بيان الضمانات أو السياسات التشغيلية المنطبقة على البنك الأفريقي للتنمية التي لا يتم مراعاتها، لا سيَّما عند طلب التحقق من الامتثال.
- ✓ ما إذا كان مُقدِّم الشكوى يُفضِّل معالجة شكواه من خلال التحقق من الامتثال أو حل المشكلات.
- ✓ ما إذا كانت تُشترط السريَّة من عدمه، وأسباب تقديم الطلب.
- ✓ بيان النتيجة المرجوَّة التي يأمل أصحاب الشكوى تحقيقها من خلال عملية الالية المستقلة للانتصاف.
- ✓ أي مخاوف قد يكترثُ لها مُقدِّمي الشكوى في شأن التعرُّض لمخاطر الانتقام.
- ✓ اسم ممثل (فرد أو منظمة) تمت دعوته لتقديم يد العون إلى أصحاب الشكوى في شكواهم (في حالات كهذه، يتعيَّن أن تتضمَّن الشكوى على دليلٍ على أن المُمثِّل مُخوَّل بالتصرُّف نيابة عن مُقدِّمي الشكوى).
- ✓ أي معلومات أو مواد أخرى ذات صلة بالشكوى (الوثائق، والتقارير الإعلامية، والخرائط، والصور الفوتوغرافية وغيرها من المواد السمعية والبصرية) يُمكن أن تعمل على تيسير معالجتها من خلال الالية المستقلة للانتصاف.



كيف تتحقَّق الالية المستقلة للانتصاف من أن الأطراف المعنية على دراية بخدماتها؟

تضطلع الالية المستقلة للانتصاف بتنظيم أنشطة اتصال وتوعية على مدار العام؛ وذلك للمساعدة في زيادة الوعي بنطاق ولايتنا ووظيفتنا التي تهدف إلى توسيع نطاق الوصول إلى آلية الشكاوى للأطراف المعنية لدينا، مع إيلاء التركيز خصِّيصًا على الأشخاص المتأثِّرين بالمشاريع، الذين من أجل خدمتهم تم تصميم الآلية.

نضطلع على نحو منتظم بتنظيم دورات توعية عبر الإنترنت ودورات بالحضور الشخصي باللغتين الإنجليزية والفرنسية، ونبذل جهودًا متزايدة لتوفير فرص التوعية بلغات أخرى أيضًا. ونستجيب أيضًا لدعوات الأطراف المعنية لتقديم معلومات في شأن الالية المستقلة للانتصاف من خلال الاجتماعات عبر الإنترنت أو بالحضور الشخصي. إذا كنت مهتمًا بوجود متحدث من الالية المستقلة للانتصاف لتقديم عرض تقديمي في أحد اجتماعاتك، فيُمكنك الاتصال بنا علىMRI@ gro.bdfa إذا كنت ترغب في التعرُّف على ورش العمل القادمة أو أنشطة التوعية الأخرى، فيُرجى الاشتراك في قائمتنا البريدية أو متابعتنا على وسائل التواصل الاجتماعي

كيف يمكن أن تتحلَى الالية المستقلة للانتصاف بالاستقلالية إذا كانت جزءًا من البنك؟

تقع الالية المستقلة للانتصاف داخل البنك، غير أنها تعمل على نحوٍ مستقل تمامًا عن نفوذ البنك وصنع القرار على صعيد العمليات. ويتحقَّق ذلك من الناحية الهيكلية من خلال الأمور التالية:

- اضطلاع الالية المستقلة للانتصاف برفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة (وليس إلى إدارة البنك).
- القضاء على أي تضارب محتمل في المصالح من خلال الاشتراط في إطار القواعد على أنه لا يمكن لعضو مجلس الإدارة الخاص بالالية المستقلة للانتصاف أن يكون قد عمل في البنك في أي منصب قبل مشاركته، ويمنع من العمل في البنك عند انتهاء مدة عمله.
- تعيين مدير الالية المستقلة للانتصاف من خلال فريق مؤلَّف من الأطراف المعنية المتعددين يضم ممثلين عن مجلس الإدارة وإدارة البنك ومنظمات المجتمع المدني.
- اضطلاع الالية المستقلة للانتصاف بإعداد برنامج عملها السنوي وميزانيتها وفقاً لأولوياتها، والتي يعتمدها مجلس الإدارة المستقل عن إدارة البنك.

هل يمكن للالية المستقلة للانتصاف قبول شكاوى مجهولة؟

نعم، يمكن للالية المستقلة للانتصاف تلقِّي الشكاوى المُقدَّمة دون توافر تفاصيل الاتصال، بيْد أن هذه الطلبات المجهولة لا تكون مؤهَّلة للتسجيل من خلال اتِّباع الإجراءات المعتادة. وقد تُبدي الأطراف المعنية مخاوفها في شأن مشروع مُموَّل من البنك دون تضمين تفاصيل الاتصال باستخدام نموذج الشكوى المُشفَّر رقميًا على موقعنا على موقع الويب [يتم إدراج موقع الويب].

ومع ذلك، لا يكون هناك ثمَّة ما يضمن التحقيق في التقارير مجهولة الهوية، ولن يكون ثمَّة سبيل للمتابعة معك بشأن الشكوى الخاصة بك. ونُشجِّع أي شخص يفكر في اتِّخاذ هذا الخيار على الاتصال بنا مباشرة على أساس سري لمناقشة مخاوفهم. ويمكن للالية المستقلة للانتصاف توفير السريَّة لمقدمي الشكوى عند طلب ذلك.

لا يمكن التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر إلا من خلال عملية التحقق من الامتثال التي تتخذها الالية المستقلة للانتصاف ذاتيًا، والتي تكون الالية المستقلة للانتصاف قد تلقَّت معلومات موثوقة (بما في ذلك من خلال الطلبات مجهولة المصدر) تفيد بأن مشروعًا يُموِّله البنك قد أثر سلبًا أو قد يؤثر سلبًا على الأشخاص أو المجتمع أو البيئة.

التزامات الالية المستقلة للانتصاف تجاه أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة الرئيسيون هم المشتكون ورعاة ومطورو المشاريع وإدارة البنك الأفريقي للتنمية ومجلس الإدارة. كجزء من جهودنا لضمان المساءلة على افعالنا، يوضح ميثاق الالية المستقلة للانتصاف كيفية تقديمنا للخدمة لهؤلاء الأطراف.

في قراراتنا وأنشطتنا، سوف نقوم بما يلي:

1. التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وفي الوقت المحدد وبشفافية واحترافية.
2. اتخاذ التدابير التي في إمكاننا لحماية المشتكين أو أي جهة أو شخص آخر ذو صلة بالشكوى من الانتقام والانتقامات.
3. نرحب بتقديم الشكاوى الخطية إلى الالية المستقلة للانتصاف بأي لغة في القارة الافريقية، خطيا أو شفويا.
4. إحالة الشكاوى الخارجة عن نطاق مهامنا إلى الإدارة المعنية في البنك.
5. اعلام أصحاب المصلحة بتقدم الشكاوى دوريا.
6. التعامل مع أي معلومات حساسة أو سرية بأقصى درجات الحذر وبطريقة تتوافق مع سياسة البنك للكشف عن المعلومات والوصول إليها.
7. أن نكون عادلين ومنصفين في التعامل مع الأطراف طوال عملية التعامل مع الشكاوى.
8. ضمان "الحق في الاستماع" ل أصحاب المصلحة وتوفير فرصة لهم لمشاركة آرائهم ومداخلاتهم طوال عملية التعامل مع الشكاوى.
9. تنبيه البنك إلى الاتجاهات الناشئة والمجالات الملحة المتعلقة بشكاوى أصحاب المصلحة.
10. تقديم تحديثات منتظمة لمجالس الإدارة بهدف التأكد من أنهم على علم بأعمال الآلية المستقلة للانتصاف وتيسير حوار مفتوح بين الآلية ومجالس الإدارة.



للاتصال بنا

الالية المستقلة للانتصاف
البنك الأفريقي للتنمية
BP 1387 أبيدجان 01، ساحل العاج
مبنى مركز التجارة العالمي بابيدجان (CCIA)
- شارع جان بول الثاني

عبر البريد الإلكتروني:
IRM@afdb.org

عبر الهاتف:
+225 27 20 26 29 00

عبر تطبيق واتساب / سيجنال:
+225 05 75 75 10 52

AfDB_IRM IRM.AfDB

لتقديم شكوى ، يرجى زيارة الرابط التالي:
https://irm.afdb.org/

يُمكن أيضًا إرسال الشكاوى إلى الالية المستقلة للانتصاف عبر أي من المكاتب القطرية للبنك الافريقي للتنمية.

إذا كنت بحاجة إلى تلقّي المشورة أو الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية إعداد الشكوى الخاصة بك وتقديمها، فيُرجى الاتصال على الالية المستقلة للانتصاف.



الالية المستقلة للانتصاف
البنك الأفريقي للتنمية

BP 1387 أبيدجان 01، ساحل العاج
مبنى مركز التجارة العالمي بابيدجان
شارع جان بول الثاني - (CCIA)

+225 27 20 26 29 00
IRM.afdb.org

IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM