

الجمهورية اللبنانية

مجلس الإنماء والإعمار (CDR)

وحدة تنسيق مشروع (PCU)

التحول الأخضر في قطاع الأغذية الزراعية من أجل التعافي الاقتصادي

(GATE)

مشروع ممول من البنك الدولي

(P180334)

آلية معالجة الشكاوى (GM)

آذار ٢٠٢٦

## المحتويات

- الاختصارات: ..... ص ٥
- الجزء الأول: الخلفية والإطار ..... ص ٧
  - ١. المقدمة وسياق المشروع ..... ص ٧
  - ٢,١ الغرض من آلية معالجة الشكاوى ..... ص ٧
  - ٢,٢ الأهداف المحددة لآلية الشكاوى ..... ص ٨
  - ٢,٣ النتائج المتوقعة من آلية معالجة الشكاوى ..... ص ٨
  - ٣. الإطار القانوني والسياساتي للآلية ..... ص ٩
    - ١,٣ التوافق مع معايير البنك الدولي البيئية والاجتماعية (ESSs) ..... ص ٩
    - ٣,٢ التوافق مع القوانين اللبنانية ..... ص ٩
    - ٣,٣ التوافق مع أدوات المشروع الخاصة ..... ص ١٠
- الجزء الثاني: نظام عمل آلية الشكاوى ..... ص: ١٢
  - ٤. الهيكلية التنظيمية ..... ص ١٢
    - ٤,١ آلية معالجة شكاوى العمال: ..... ص ١٢
      - ٤,١,١ عمال المشروع ..... ص ١٢
      - ٤,١,٢ الشكاوى المقبولة ..... ص ١٢
    - أمثلة على شكاوى الصحة والسلامة المهنية ..... ص ١٣
      - ٤,١,٣ السرية والحماية من الانتقام ..... ص ١٤
      - ٤,١,٤ التدريب والتوعية ..... ص ١٤
      - ٤,١,٥ أنواع الشكاوى الشائعة ..... ص ١٥
  - ٥. التوافق مع الإطار القانوني المحلي ..... ص ١٥
  - ٦. التدابير الوقائية ..... ص ١٦

٧. التمييز والاستغلال والتحرش الجنسي والعنف .....ص ١٦
٨. مسار معالجة شكاوى العمال .....ص ٢٠
- ٨,١ إدارة الشكاوى مجهولة الهوية .....ص ٢٠
٩. مسار شكاوى أصحاب المصلحة: .....ص ٢٢
- ٩,١ آلية معالجة شكاوى أصحاب المصلحة .....ص ٢٣
١٠. نطاق تطبيق آلية الشكاوى .....ص ٢٥
- ١٠,١ العمال .....ص ٢٥
- ١٠,٢ أصحاب المصلحة/المجتمع المحلي .....ص ٢٦
- ١٠,٣ بروتوكول الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والتحرش الجنسي للعمال  
.....ص ٢٦
- الجزء الثالث: الإجراءات التشغيلية .....ص ٢٨
١١. السمات الأساسية لآلية الشكاوى .....ص ٢٠
١٢. الشكاوى المقبولة والمسؤوليات .....ص ٢٨
- ١٢,١ الشكاوى المقبولة .....ص ٢٨
- ١٢,٢ الشكاوى المستثناة .....ص ٢٩
١٣. إجراءات إدارة الشكاوى .....ص ٢٩
١٤. الأدوار والمسؤوليات والمراحل الزمنية .....ص ٣٣
- الجزء الرابع: بروتوكولات خاصة بالاستغلال والتحرش الجنسي (SEA/SH) ص ٣٤
١٥. البروتوكول الخاص بالاستغلال والعنف والتحرش ص... ٣٤
- ٥١,١ المبادئ الأساسية .....ص ٣٤

- ١٥,٢ الأدوار والمسؤوليات في حالات التحرش ص... ٣٤
- ١٥,٣ بروتوكول الإبلاغ عن حوادث التحرش ص..... ٣٥

• الجزء الخامس: الأدوات والنماذج ووسائل التنفيذ .....ص ٣٦

- ١٦. قنوات تقديم الشكاوى .....ص ٣٦
- ١٧. سجل الشكاوى .....ص ٣٧
- ١٨. نماذج الاستقبال والتقارير .....ص ٣٩
- ١٨,١ نموذج استقبال شكوى عبر الهاتف/الخط الساخن ص ٣٩
- ١٨,٢ نموذج يدوي لتلقي الشكاوى .....ص ٣٩
- ١٨,٣ وثيقة حل الشكاوى .....ص ٤٠
- ١٨,٤ نموذج تقرير الشكاوى الشهري للعمال .....ص ٤١
- ١٨,٥ نموذج تقرير الشكاوى لأصحاب المصلحة..ص ٤٢
- ١٩. الخلاصة .....ص ٤٣
- ٢٠. الملاحق .....ص ٤٦
- الملحق ١: التعريفات الأساسية .....ص ٤٦
- الملحق ٢: نموذج شكوى خاص بالتحرش .....ص ٤٧
- الملحق ٣: نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات ص ٥٠
- الملحق ٤: نموذج شكوى العمال ص..... ٥٣
- الملحق ٥: مدونة سلوك العمال .....ص ٥٦
- الملحق ٦: نموذج شكوى أصحاب المصلحة .....ص ٦٣
- الملحق ٧: أمثلة على سيناريوهات الشكاوى وحلولها ص ٦٣
- الملحق ٨: دراسات حالة للشكاوى .....ص ٦٥
- الملحق ٩: كتيب إجراءات آلية الشكاوى .....ص ٦٧

## الاختصارات:

- **CBOs**: منظمات المجتمع المحلي
- **CCOS**: أخصائي الاتصال والتواصل المجتمعي
- **CDR**: مجلس الإنماء والإعمار
- **CSOs**: منظمات المجتمع المدني
- **E&S**: أخصائي بيئي واجتماعي
- **ES**: أخصائي بيئة
- **EHS**: البيئة والصحة والسلامة
- **EIA**: تقييم الأثر البيئي
- **ESCP**: خطة الالتزامات البيئية والاجتماعية
- **ESF**: الإطار البيئي والاجتماعي
- **ESMF**: اطار الإدارة البيئية والاجتماعية
- **ESSs**: المعايير البيئية والاجتماعية
- **FP**: جهة الاتصال
- **GBV**: العنف القائم على النوع الاجتماعي
- **GoL**: الحكومة اللبنانية
- **GM**: آلية الشكاوى
- **GRC**: لجنة معالجة الشكاوى
- **GRM**: آلية معالجة الشكاوى
- **GP**: المشروع الأخضر
- **ISF**: قوى الأمن الداخلي
- **LAC**: مجلس العمل التحكيمي
- **LMP**: إجراءات إدارة العمال
- **MEL**: الرصد والتقييم والتعلم
- **ML**: وزارة العمل
- **MoE**: وزارة البيئة
- **MoA**: وزارة الزراعة
- **NGO**: منظمة غير حكومية
- **OHS**: الصحة والسلامة المهنية

- **PAD**: وثيقة تقييم المشروع
- **PCU**: وحدة تنسيق المشروع
- **PMU**: وحدة إدارة المشروع
- **SEA**: الاستغلال والاعتداء الجنسي
- **SEP**: خطة إشراك أصحاب المصلحة
- **SH**: التحرش الجنسي
- **SMP**: خطة إدارة أصحاب المصلحة
- **SGS**: أخصائي اجتماعي وجندري
- **ToRs**: دفتر الشروط المرجعية
- **UPEL**: الاتحاد اللبناني لحماية الأحداث

## الجزء الأول: الخلفية والإطار

### ١. المقدمة وسياق المشروع

تتولى الجمهورية اللبنانية - ممثلةً بمجلس الإنماء والإعمار (CDR) من خلال وحدة إدارة المشروع (PCU) وبالتنسيق والتعاون الوثيق مع وزارة الزراعة-المشروع الأخضر (GP) ومؤسسة كفالات - إدارة وتنفيذ مشروع التحول الأخضر في قطاع الأغذية الزراعية من أجل التعافي الاقتصادي "GATE" أو "المشروع"، والممول من البنك الدولي للإنشاء والتعمير (IBRD) ، المعروف أيضًا بالبنك الدولي . (تبلغ التكلفة الإجمالية للمشروع مائتي مليون دولار أمريكي (٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ دولار).

يهدف مشروع GATE إلى تعزيز قدرات المزارعين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) في قطاع الأغذية الزراعية اللبناني على الصمود. وقد صُمم لتسهيل الوصول إلى التمويل، ودعم الاستثمارات الذكية مناخياً، وتطوير خدمات البنية التحتية الحيوية لضمان استدامة وتعزيز سلسلة القيمة الزراعية من خلال تدخلات مدروسة وهادفة.

يسعى المشروع إلى زيادة الإنتاجية الزراعية، وتعزيز الأمن الغذائي، وتشجيع النمو الاقتصادي المستدام. كما يتضمن المشروع مكونات رئيسية تركز على استثمارات سلسلة القيمة، تطوير البنية التحتية، تحسين الأنظمة والإجراءات وإدارة المعارف والمهارات ذات الصلة، وكلها تهدف إلى تعزيز صمود قطاع الأغذية الزراعية في لبنان ودعم المزارعين أفراداً وجماعات تعاونية رسمية وغير رسمية إضافة إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ولتحقيق النتائج المرجوة من المشروع وانسجاماً مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الدولي، يلتزم مجلس الإنماء والإعمار بإنشاء آلية لمعالجة الشكاوى ومخاوف ومقترحات المواطنين وأصحاب المصلحة والمجتمعات المتأثرة بالمشروع لضمان الشفافية والمساءلة والاستجابة السريعة. توفر هذه الآلية قنوات اتصال يمكن الوصول إليها بسهولة والاعتماد عليها لتقديم الشكاوى، والاستفسارات، والاقتراحات، والملاحظات الإيجابية، كذلك المخاوف المتعلقة بأنشطة المشروع.

### ٢. الغرض والأهداف والنتائج المتوقعة من الآلية (GRM)

#### ١، ٢ الغرض من آلية معالجة الشكاوى:

تهدف آلية معالجة الشكاوى إلى توفير وسائل يسهل الوصول إليها، وفي الوقت المناسب، وفعالة، ومناسبة لجميع الأفراد والمجتمعات المتأثرة بأنشطة المشروع لطرح شكاوهم أو مخاوفهم كذلك انطباعاتهم الإيجابية

حول المشروع. كما تهدف إلى تحديد واقتراح وتنفيذ حلول تشاركية عادلة وموضوعية استجابةً للشكاوى والمخاوف المطروحة.

## ٢,٢ الأهداف المحددة لآلية الشكاوى:

- إنشاء نظام لتلقي وتسجيل ومعالجة الشكاوى والمخاوف بسرعة وبسهولة، مع إيلاء اهتمام خاص بالفئات "المهمشة" أو "الضعيفة".
- توفير نظام فعال وشفاف وعادل لا يميّز بين المتأثرين بالمشروع، ويتيح لهم تقديم شكاوى تجنّب الجميع اللجوء إلى مسارات قضائية قد تأخذ وقتاً طويلاً للوصول إلى حلول مرضية.
- تبني المشاريع وأهدافها وضمن استدامة نتائجها.
- الحد من الدعاية السلبية جراء التأخير القسري الذي قد يحصل في تنفيذ المشروع.
- الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات.
- تسهيل تقدم المشروع من خلال معالجة المخاوف قبل تفاقمها.
- تقليل مخاطر التأخير في التنفيذ الناتجة عن الشكاوى غير المُعالجة.
- إثارة اهتمام الجمهور بالمشاريع من خلال الشفافية والمساءلة.
- تشجيع التسوية الودية للشكاوى وتجنّب، قدر الإمكان، اللجوء إلى المحاكم.

## ٢,٣: النتائج المتوقعة لآلية معالجة الشكاوى (GRM)

- تعزيز الشفافية والمساءلة: بضمن استلام جميع الشكاوى من المجموعات المتأثرة بشكل مباشر وغير مباشر، والإعلام عن استلامها، وتوثيقها، ومعالجتها بطريقة شفافة وفق جدول زمني محدد.
- تلافي النزاعات: بتوفير قنوات سهلة لتقديم الشكاوى ومناسبة للجميع، وسريّة، للتعبير عن المخاوف بهدف منع تصاعد النزاعات التي قد تنشأ خلال التحضير وأثناء العمل.
- ضمان الامتثال للإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي: بالالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية العشر للبنك الدولي (ESSs) والقوانين المحلية.
- تقليل المخاطر: بالحد من مخاطر تأخير تنفيذ المشاريع، بسبب النزاعات القانونية، أو عمليات التشهير.
- التحسن المستمر للأداء: عبر المزج بين آليات المتابعة ونتائج التقييم المتتالية وضمن الامتثال للمعايير والممارسات الجيدة في العمل.

### ٣. الإطار القانوني والسياساتي للآلية

تم تطوير إجراءات آلية الشكاوى بما يتماشى مع الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي (ESF) ، والقوانين المحلية، كذلك الأدوات التوجيهية الخاصة بمشروع GATE.

#### ٣,١. التوافق مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الدولي (ESSs)

- **ESS1: تقييم وإدارة المخاطر والتأثيرات البيئية والاجتماعية:** إدارة الشكاوى المتعلقة بالتأثيرات البيئية والاجتماعية، واعتماد نهج التخفيف وتجنب المخاطر، بما في ذلك إجراءات تقليل الغبار والضوضاء ومنع تدهور الأراضي على سبيل المثال لا الحصر.
- **ESS2: ظروف العمل والعمالة:** إنشاء آلية شكاوى لجميع عمال المشروع (المباشرين، المتعاقدين، والعمال المؤقتين) لمعالجة قضايا الصحة والسلامة المهنية، الأجور غير المدفوعة، انتهاكات العقود، التمييز، حقوق العمال، والاستغلال/التحرش الجنسي (SEA/SH) ، مع ضمان بيئة آمنة وغير انتقامية ضد مقدمي الشكاوى.
- **ESS3: كفاءة الموارد ومنع التلوث:** معالجة المخاوف المتعلقة بالحد من التلوث (للغواء، للمياه، وللأراضي) وتعزيز الإدارة الفعالة للطاقة والمياه.
- **ESS4: صحة وسلامة المجتمع:** إدارة الشكاوى المتعلقة بمخاطر وتأثيرات الصحة والسلامة العامة على المجتمعات المتأثرة بالمشروع، مع اهتمام خاص بالفئات المهمشة والضعيفة.
- **ESS5: استملاك الأراضي، القيود على استخدامها وإعادة التوطين القسري للسكان:** يدعو المعيار إلى تجنب نقل السكان قدر الإمكان، مع التقليل من تأثيراتها في حال حصولها، وتعويض المتضررين بشكل عادل من خلال إعداد وتنفيذ خطط للاستملاك وإعادة التوطين (RAPs) عند الحاجة.
- **ESS6: الحفاظ على التنوع البيولوجي والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية:** حماية التنوع البيولوجي والاستخدام المستدام للموارد الطبيعية، مع إلزام الجهات المنفذة باتخاذ إجراءات الحماية الضرورية للتنوع البيئي والموائل الطبيعية.
- **ESS10: إشراك أصحاب المصلحة والإعلام عن المشروع:** يتطلب وجود قنوات للشكاوى يسهل الوصول إليها، شاملة ومناسبة لجميع الأشخاص والمجتمعات المتأثرين بالمشروع، مع ضمان التشاور العام، والتواصل الشفاف، والاستخدام الأمثل لقنوات الشكاوى الموضوعة لهذه الغاية.
- **الممارسات الجيدة بشأن الاستغلال والتحرش الجنسي (SEA/SH) (2020):** تلتزم الآلية بإرشادات البنك الدولي في التعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والتمييز من خلال نهج يركز على حماية الضحايا، بوجود أخصائية مدربة،

لضمان السرية في التواصل، إضافة لإيجاد قناة آمنة وخاصة للإبلاغ، ومن ثم الإحالة إلى مزودي خدمات متخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية الاجتماعية.

## ٣,٢. التوافق مع القوانين اللبنانية

- القانون رقم ٢٠٥ (كانون الأول ٢٠٢٠): تشريع يجرم التحرش الجنسي ويركز على إعادة تأهيل الضحايا، إذ يعرّف التحرش كسلوك غير مرغوب فيه ذو دلالات جنسية، بما في ذلك الأفعال اللفظية أو الجسدية أو الإلكترونية، ويفرض عقوبات تشمل السجن والغرامات وتشديد العقوبة على المتحرشين خاصة في الحالات التي تشمل قاصرين.
- القانون رقم ١٩٢ (تشرين الأول ٢٠٢٠): المعروف بقانون المياه الجديد لحوكمة قطاع المياه في لبنان من خلال تعزيز الإدارة المتكاملة للموارد وتنظيم الاستخدام الأمثل للمياه ومكافحة تلوثها.
- المرسوم رقم ٨٦٣٣ (٢٠١٢) بشأن تقييم الأثر البيئي: (EIA) الذي يوفّر أسس متكاملة لضمان السلامة والحماية للبيئة الطبيعية والسكنية لأي مشروع مقترح.
- القانون رقم ٤٤٤ (تموز ٢٠٠٢) بشأن حماية البيئة: يُقرّ بحق المواطنين في بيئة سليمة وصحية، ويعزز مشاركة العامة في حمايتها وفي حق الوصول إلى المعلومات، كما يدعم آليات منع وحل النزاعات التي قد تنشأ عن مشاريع قد تضر بالبيئة.
- القانون رقم ٨٠ (٢٠١٨) وتعديلاته بشأن الإدارة المتكاملة للنفايات الصلبة: يهدف إلى ضمان إطار متكامل لإدارة النفايات الصلبة قائم على الاستدامة والوعي وتحمل المسؤولية في التخفيف من النفايات من المصدر والفرز وجمع الرسوم ذات الصلة.
- القانون رقم ٥٥٨ (١٩٩٦) بشأن الأنواع المحمية: يحمي أنواعًا محددة مثل الأرز والشوح والعرعر من القطع.
- المرسوم رقم ٨٧٣٥ (١٩٧٤) يضع قواعد للتخلص من النفايات، ومعالجة مياه الصرف الصحي، ومسؤولية البلديات في حماية الصحة العامة والحفاظ على النظافة العامة.
- قانون الغابات لعام ١٩٤٩ والقانون رقم ٨٥ (١٩٩١): يوفّران الأساس لإدارة وحماية الغابات من قبل وزارة الزراعة.
- قانون العمل اللبناني (١٩٤٦ وتعديلاته): يضمن حق العمال في ظروف عمل آمنة وعادلة، وتنظيم عمل الأحداث والأطفال، كما يحظر التمييز والتحرش في مكان العمل، كما يقرّ بحقوق العمال في رفع الشكاوى والحماية من الانتقام.

### ٣,٣. التوافق مع الأدوات الخاصة بالمشروع

#### ٣,٣,١ خطة الالتزامات البيئية والاجتماعية (ESCP)، شباط ٢٠٢٦:

يلتزم مجلس الإنماء والإعمار والجهات المنفذة للمشروع بإنشاء آليات لاستقبال ومعالجة الشكاوى ذات الصلة بالمخاطر البيئية والاجتماعية وإدارتها والتخفيف من آثارها، ومن العاملين في المشاريع، وأصحاب المصلحة على امتداد حياة المشروع، مع التأكيد على الحاجة إلى بروتوكولات تراعي قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (SEA/SH) بما يتماشى مع المعايير: **ESS1**، **ESS2**، **ESS4**، **ESS6**، و **ESS10** وعليه فقد قام مجلس الإنماء والإعمار بتوظيف أخصائي اجتماعي وجندري لوضع وإدارة آلية لمعالجة الشكاوى وضمان فعاليتها.

#### ٣,٣,٢ إجراءات إدارة العاملين (LMP)، نيسان ٢٠٢٣:

تحدد نظام وقنوات الشكاوى لفئات العمال والمتقاعدين، وتوضح الإجراءات الخاصة بإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)، وسلامة العمال، وظروف وشروط العمل، وحقوق وواجبات العمال، وعمالة الأطفال والتمييز القائم على النوع الاجتماعي. كما يلزم المقاولون بالامتثال لمتطلبات **ESS2**، وإعداد خطط للصحة والسلامة المهنية (OHS)، والإبلاغ فوراً عن الحوادث إلى وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار. (PCU)

#### ٣,٣,٣ خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)، نيسان ٢٠٢٣:

تركز على إشراك المجتمع، من خلال تزويده بالمعطيات ذات الصلة، ووجود قنوات للتواصل ولإرجاع الأثر وإنشاء آليات للشكاوى، كما توضح مسار الشكاوى بما في ذلك القنوات الشفوية والكتابية والرقمية..

#### ٣,٣,٤ إطار الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMF)، نيسان ٢٠٢٣:

يوصي بالتعامل مع الشكاوى ومعالجتها كأداة رئيسية للتخفيف من المخاطر وإدارتها بشكل جيد، مع تحديد المسؤوليات المتعلقة بتتبع إجراءات حل الشكاوى وتنفيذها.

هذا التكامل بين المعايير يشكل الإطار الضروري لاعتماد آلية لمعالجة الشكاوى تكون ملائمة للجميع، وقابلة للتنفيذ، وتستجيب للمخاوف التي قد تنجم عن تنفيذ مشروع GATE في لبنان.

## الجزء الثاني: نظام آلية معالجة الشكاوى (GM)

### ٤. الهيكلية التنظيمية:

يتولى الأخصائي الاجتماعي والأخصائية البيئية والأخصائي الحقوقي في وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار (CDR PCU) بمتابعة يومية للشكاوى طوال دورة حياة المشروع مع جميع الشركاء مثل كفالات والمشروع الأخضر/وزارة الزراعة، لضمان توثيقها ومعالجتها بشكل مهني بما يتماشى مع خطة الالتزامات البيئية والاجتماعية. (ESCP)

ولتعزيز المساءلة الداخلية والاستجابة الخارجية، أنشأت إدارة مشروع GATE، بالتنسيق مع وحدات إدارة المشروع في المشروع الأخضر ومؤسسة كفالات بالإضافة إلى وزارة الزراعة، آلية للشكاوى خاصة بالعمال وأخرى خاصة بأصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية إضافة لآلية ثالثة مخصصة للشكاوى الحساسة المتعلقة بالاستغلال/التحرش الجنسي (SEA/SH) والعنف القائم على النوع الاجتماعي. (GBV)

يقدم هذا النظام قنوات منفصلة ولكنها مترابطة للشكاوى، ومصممة بشكل يتماشى مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الدولي، خصوصاً ESS2 و ESS5 و ESS10، كما يعالج جميع التأثيرات والمخاطر البيئية والاجتماعية الناتجة عن تنفيذ المشروع وفقاً للمعيار. ESS1

### ١,٤ آلية شكاوى العمال (ESS2) تشمل:

#### ١,٤,١ العاملون في المشروع:

تشمل جميع الأفراد المرتبطين بالمشروع، بما في ذلك أعضاء فريق وحدة تنسيق المشروع، موظفو وزارة الزراعة المنخرطون في المشروع، والمشروع الأخضر، ومؤسسة كفالات، والاستشاريين، وموظفو المقاولين الرئيسيين والمقاولين الفرعيين، العمال الثابتين والمؤقتين، كما تولي اهتماماً خاصاً بحالات عمالة الأطفال غير المشروعة والإساءة للفئات المهمشة والضعيفة.

#### ١,٤,٢ الشكاوى المشمولة بالآلية:

تم تصميم آلية شكاوى العمال بموجب ESS2 لمعالجة مجموعة شاملة من الشكاوى المتعلقة بالعمالة التي قد تنشأ طوال دورة حياة مشروع GATE وهي تضمن التعامل مع جميع الشكاوى بجدية وسرية وبما يتماشى مع القوانين والمعايير الاجتماعية والبيئية المعمول بها. وفيما يلي الفئات الأساسية للشكاوى التي

تقع ضمن نطاق الآلية، مع الأخذ في الاعتبار أن القائمة ليست شاملة، ويُشجّع العمال على تقديم أي نوع آخر من الشكاوى أو المخاوف حتى لو لم تُذكر هنا بوضوح:

أ) **شكاوى الصحة والسلامة المهنية: (OHS)** تُعدّ من أهم فئات الشكاوى ضمن مشروع GATE ، وتشمل جميع جوانب بيئة العمل الآمنة والصحية، ويجب إدارتها بما يتماشى مع **ESS2** وتشريعات العمل والسلامة الوطنية.

**أمثلة على شكاوى الصحة والسلامة المهنية:**

١. **نقص أو عدم كفاية معدات الوقاية الشخصية: (PPE)**

- عدم توفير معدات حماية مناسبة للعمال مثل القفازات، الخوذ، الأحذية، الملابس، حماية العين، على سبيل المثال لا الحصر. و/ أو
- توفير معدات وقاية تالفة أو منتهية الصلاحية أو لم يتم تغييرها عند الحاجة.

٢. **ظروف عمل غير آمنة:**

- تشغيل العمال في مناطق ذات ظروف مناخية قاسية أو جودة هواء سيئة دون تقييم وحماية أو تخفيف للمخاطر.
- استخدام معدات خطرة دون تدريب مناسب للحماية.
- بروتوكولات سلامة ووقاية غير متوفرة أو غير كافية في أماكن العمل.

٣. **غياب الاستعداد للطوارئ:**

- عدم وجود أدوات وأجهزة للإسعافات الأولية أو موظفين مدربين على الإسعاف في مواقع العمل.
- غياب أدوات الاستجابة للطوارئ والإشارات.
- عدم تدريب العمال على إجراءات السلامة الطارئة أو الاستجابة الأولية للحوادث أو الإخلاء.

٤. **ضعف الإشراف أو الرقابة على السلامة:**

- إخفاق المشرفين في تطبيق قواعد السلامة العامة.
- التساهل أو تشجيع الممارسات غير الآمنة لتوفير الوقت أو تقليل التكلفة.

٥. **التعرض لمواد أو بيئات ضارة:**

- التعامل مع مبيدات أو مواد كيميائية ضارة أثناء إزالة النباتات.
- غياب الحماية من المخاطر البيولوجية (مثل استنشاق الدخان، لدغات الحشرات والشعابين.. الخ).

## ٦. الإصابات وغياب الرعاية الطبية:

- عدم الإبلاغ أو تسجيل الإصابات والحوادث المرتبطة بالعمل.
- التأخير أو رفض منح إجازة طبية أو تعويض عن الحوادث المرتبطة بالعمل.

## ٣, ١, ٤, السرية، والحماية من الانتقام

- يتمتع العاملون الذين يرفعون شكاوى تتعلق بالصحة والسلامة المهنية (OHS) بالحماية من أي انتقام. والمشرفون أو المقاولون الذين يحاولون إسكات أو معاقبة العمال سيخضعون لإجراءات تأديبية أو قانونية وفقاً لقواعد المشروع.
- يمكن للعمال تقديم شكاوى مجهولة الهوية عبر صناديق الشكاوى، أو من خلال ممثل طرف نقابي (إذا وجد)، أو عبر الهاتف/البريد الإلكتروني أو النماذج المعتمدة المنشورة على الموقع الإلكتروني للمجلس.
- في حال وجود شكوى غير محلولة أو إذا كانت الشكاوى تتعلق بالإهمال الجسيم أو ممارسات تهدد الحياة، يمكن تصعيد القضية مباشرة إلى إدارة وحدة تنسيق المشروع (PCU) عند اللزوم.

## ٤, ١, ٤, التدريب والتوعية

لضمان التنفيذ الفعال لأي مشروع في إطار GATE:

- سيتلقى جميع العاملين (بما في ذلك العمال المؤقتون) تدريباً وتوجيهاً حول الصحة والسلامة المهنية (OHS) وكيفية استخدام آلية الشكاوى.
- سيتم تعليق مواد إرشادية وحقوقية بصرية (إنفو غرافيك، ملصقات باللغة العربية) في جميع مواقع العمل لتوضيح التالي:
  - الحق في بيئة عمل آمنة.
  - إجراءات الإبلاغ عن ظروف عمل غير آمنة.
  - معلومات واضحة بجهات الاتصال الخاصة بالصحة والسلامة المهنية وقنوات تقديم الشكاوى.

(ب) شروط وأحكام العمل بما في ذلك الأجور غير المدفوعة، العقود، أو ساعات العمل

تغطي هذه الشروط والأحكام جميع الشكاوى المتعلقة بظروف العمل، بما في ذلك التعويضات، ساعات العمل، تنفيذ العقود، والالتزامات المالية ذات الصلة. مثل هذه الشكاوى هي شائعة في

سياقات العمل القائم على المشاريع، خاصةً مع المقاولين أو الاستشاريين أو الممثلين للعمال. إن ضمان الحل السريع والعادل أمر بالغ الأهمية لمنع انتهاكات حقوق العمال والالتزام بمعايير البنك الدولي بخاصة **ESS2** إضافة لقانون العمل اللبناني.

## ٥, ١, ٤ أنواع الشكاوى الشائعة

### ١. تأخير أو عدم دفع الأجور:

- عدم دفع العمال في المواعيد المحددة وفقاً لعقودهم أو قوانين العمل.
- اقتطاعات من الأجور دون تفسير أو مبرر.

### ٢. نزاعات الأجور أو نقص الدفع:

- دفع رواتب أقل من المتفق عليه أو المعلن في شروط العمل.
- حساب غير دقيق للأجور اليومية/الأسبوعية/الشهرية بما في ذلك ساعات العمل الإضافية.

### ٣. العقود غير الواضحة:

- تشغيل العمال شفهيًا أو دون توثيق مناسب.
- عقود تفتقر إلى معلومات واضحة حول المهام، المدة، الراتب، المزايا، أو شروط إنهاء الخدمة.

### ٤. ساعات عمل مفرطة أو غير مسجلة:

- مطالبة العمال بالعمل بما يتجاوز الحدود القانونية اليومية أو الأسبوعية دون راحة أو أجر إضافي.

- إلزامهم بالعمل في أيام العطل أو أيام الراحة دون موافقة مسبقة أو تعويض إضافي.

### ٥. انتهاك أحكام الإجازات والراحة:

- رفض حقوق الإجازة السنوية أو المرضية أو الطارئة.
- عدم توفير فترات راحة أو استراحة خلال أيام العمل الطويلة في الميدان.

## ٥. التوافق مع الإطار القانوني اللبناني

### • قانون العمل اللبناني يحدد بوضوح:

- الحد الأدنى للأجور المعتمد حالياً (يُعدّل دورياً من قبل مجلس الوزراء).
- الحد الأقصى لساعات العمل (عادةً ٨ ساعات يوميًا أو ٤٨ ساعة أسبوعيًا).
- تعويض العمل الإضافي (بنسبة لا تقل عن ٥٠٪ فوق المعدل العادي).

### • إجراءات إدارة العاملين (LMP) لهذا المشروع تتطلب:

- عقود مكتوبة لجميع العمال مع مدونة سلوك. **Code Of Conduct.**
- أنظمة شفافة للرواتب والأجور.
- يتم مراقبة الممارسات المتعلقة بالعمالة لدى المقاولين من قبل مجلس الإنماء والإعمار، والاستشاريين والمشرفين المكلفين من قبله.

## ٦. التدابير الوقائية

- قبل تنفيذ العقود، يجب على جميع المقاولين:
  - تقديم إثبات على أنظمة الأجور وإجراءات الدفع.
  - حضور جلسة توجيهية حول الامتثال لقوانين العمل والتعامل مع الشكاوى.
- سيقوم الأخصائيون البيئيون والاجتماعيون في وحدة إدارة المشروع (PCU) والمحامي بإجراء جولات رقابية دورية مفاجئة من أجل:
  - مراجعة سجلات الرواتب.
  - التحقق من شهادات عشوائية للعمال.
  - ضمان دقة تسجيل الوقت ودفع الأجور.

## ٧. التمييز، الاستغلال الجنسي، والتحرش (SEA/SH) و (GBV)

الاستغلال والتحرش الجنسي: أي شكل من أشكال الاستغلال الجنسي أو الإساءة أو التحرش من قبل عمال المشروع أو المرتبطين بأنشطة المشروع، بما في ذلك حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)

يُعد التمييز والاستغلال والتحرش في مكان العمل انتهاكًا للمبادئ الأساسية لمعيار البنك الدولي **ESS2**، وقانون العمل اللبناني، والمعايير الدولية للعمل. تضمن، هذه الفئة من الشكاوى، الحماية لجميع العاملين بغض النظر عن وضعهم أو جنسهم أو عمرهم أو عرقهم أو دينهم أو إعاقتهم أو خلفيتهم، وتؤسس لهذه الغاية، آليات معالجة وقنوات خاصة وسرية تتمحور حول حقوق الضحايا والحق بالإبلاغ والحماية.

### أ. الفئة المستهدفة:

- العمال المتعاقدون
- العمال المباشرون (بما في ذلك الاستشاريون)
- النساء العاملات

- العمال النازحون
- موظفو المقاولين الرئيسيين والمقاولين الفرعيين

#### ب. الأهداف:

- ضمان قدرة العمال على التعبير عن مخاوفهم أو شكواهم دون خوف من الانتقام.
- توفير منصة آمنة وسرية للإبلاغ عن الشكاوى المتعلقة بظروف العمل، الصحة والسلامة المهنية، حوادث الاستغلال الجنسي والإساءة/التحرش الجنسي (SEA/SH) ، وانتهاكات حقوق العمال.
- تعزيز الامتثال لقانون العمل اللبناني ومعايير ESS2 للبنك الدولي.

#### ج. الخصائص التشغيلية:

- تُدار آلية معالجة الشكاوى (GM) من قبل جهات الاتصال المتخصصة في وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار (CDR) ووزارة الزراعة (MoA) والمشروع الأخضر ومؤسسة كفالات.
- يمكن للعمال تقديم شكاوى مجهولة الهوية أو شفهية أو كتابية عبر قنوات متعددة مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، أو بالحضور شخصياً أو من خلال النماذج المعتمدة على موقع مجلس الإنماء والإعمار.
- يتم تسجيل جميع الشكاوى في سجل سري، وتخصيص رمز تتبع لها، ومتابعتها ضمن إطار زمني قياسي للحل خلال ١٥ يوم عمل.
- يتم إحالة القضايا المتعلقة بالتحرش والاستغلال الجنسي والعنف فوراً إلى مزودي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) المدربين وفق بروتوكول يتمحور حول الضحايا، ولن يتم التحقيق فيها على مستوى مجلس الإنماء والإعمار.
- يمكن التصعيد باستئناف الشكاوى غير المحلولة إلى طرف ثالث محايد أو جهة رقابية أو قضائية من خلال توجيه كتاب إلى لجنة استئناف وتسوية الشكاوى في وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار.

## ٨. مسار آلية شكاوى العمال (GM)

يجب إدارة آلية شكاوى العمال بشكل منفصل عن آلية الشكاوى الخاصة بأصحاب المصلحة كما يلي:

### ١. الاستقبال

- يمكن للعمال تقديم الشكاوى عبر:
  - صناديق الاقتراحات والشكاوى في مواقع العمل.
  - الأخصائيون الاجتماعيون والبيئيون المعيّنين من قبل الاستشاريين وشركات الأشراف.
  - خط ساخن/بريد إلكتروني/رسالة خاصة، تعبئة نموذج معتمد على الموقع الإلكتروني.
  - ممثلو العمال أو النقابات (إن وجدت).

### ٢. إشعار الاستلام والتسجيل

- تُسجّل الشكاوى فوراً في سجل الشكاوى لدى مجلس الإنماء والإعمار (CDR) ، وكذلك في السجل الموجود في أماكن العمل (بنسخته الرقمية والورقية).
- يُمنح كل شكوى رقم تعريف خاص بها.
- يُرسل إشعار استلام للعامل خلال يومين من تسجيل الشكاوى.

### ٣. الفرز والتصنيف

- تتولى الأخصائيون الاتصال الخاصة بالشكاوى (الأخصائيون الاجتماعيون والبيئيون) على مستوى المقاول والاستشاري مسؤولية فرز وتصنيف الشكاوى كما يلي:
  - الفئة أ: قضايا بسيطة (قوائم الرواتب، سجلات العمل الإضافي، طلبات الإجازة).
  - الفئة ب: قضايا خطيرة (التحرش، التمييز، ظروف عمل غير آمنة).
  - الفئة ج: قضايا عاجلة (مخاطر السلامة، العنف والإهانة).

### ٤. التدقيق

- الفئة أ: تُحل الشكاوى بسرعة من قبل الاستشاري أو المشرف في الموقع، مع توقيع قبول بالحل خطي من المشتكي وإعلام إدارة المشروع بالنتيجة.

- **الفئات المصنفة: خطيرة وعاجلة:** يتم تشكيل فريق تحقيق رسمي بقيادة الأخصائي الاجتماعي والجندي مع الأخصائيين الاجتماعيين والبيئيين على مستوى الاستشاري والمشرف في مواقع العمل ووحدة تنسيق المشروع (PCU) ، مع إشراك ممثلي العمال عند الاقتضاء في حال وجودهم.
- لا يتم الكشف عن صاحب الشكوى لحمايته.

#### ٥. الحل والاستجابة خلال ١٥-٢٠ يوم عمل

- يتم مشاركة الحل المقترح مع العامل.
- يمكن للعامل القبول أو الاستئناف.
- إذا قبل → يُنفذ الحل.
- إذا استأنف → تُصعد القضية إلى لجنة الشكاوى في وحدة إدارة المشروع (PCU-GRM) ومجلس الإنماء والإعمار وقد تقرر إحالتها إلى وساطة خارجية، بحسب نوع الاستئناف.

#### ٦. الإغلاق

- يُوثق الحل في سجل الشكاوى.
- يوقع العامل على الموافقة (أو يدون عدم موافقته).
- تُغلق القضية رسمياً أو تُصعد إلى مستويات أعلى) مثل السلطات العليا، المراجع المستقلة، أو الوساطة الخارجية مثل مجلس العمل التحكيمي. **LAC**

#### ٧. المتابعة والتقارير

- تقارير فصلية حول:
  - عدد الشكاوى.
  - الأطر الزمنية للحل.
  - الاتجاهات والقضايا المتكررة (مثل تأخر المدفوعات باستمرار أو نقص معدات السلامة.. الخ).
  - مشاركة التقارير مع الأطراف المعنية المتضررة.
  - الدروس المستفادة والتوصيات.

## ٨,١ إدارة الشكاوى مجهولة الهوية؟

### ١. الاستقبال

- تُقبل الشكاوى المجهولة عبر قنوات محددة مثل صناديق الاقتراحات، الخطوط الساخنة، أو النماذج الرقمية التي لا تتطلب تفاصيل شخصية.
- يُسجّل كل حالة في سجل الشكاوى برمز معرف خاص وتُوسم بأنها "مجهولة".

### ٢. التقييم

- تُعامل البلاغات المجهولة كقضايا شكاوى صحيحة حتى دون وجود اسم للمشتكي.
- تُصنّف حسب النوع) مثل بيئية، عمالية، تحرش أو اعتدا جنسي، تمييز وعنف، وإعادة إسكان
- تُقيّم درجة الخطورة بناءً على محتوى الشكاوى وليس هوية المشتكي.

### ٣. الحل

- تُجرى التحقيقات كما هو الحال مع أي شكاوى أخرى.
- تُتخذ إجراءات تصحيحية إذا ثبتت القضية (مثل معالجة ظروف غير آمنة أو قضايا تحرش).
- تُعالج قضايا التحرش أو الاعتداء والعنف بحذر إضافي، مع العلم بأن الضحايا غالباً ما يفضلون البقاء مجهولي الهوية خوفاً من الانتقام والتشهير.

### ٤. المتابعة والتقارير

- تُدرج الشكاوى مجهولة الهوية كما هي في تقارير المتابعة.
- تُسجّل كـ "حالات مجهولة المصدر أو الهوية" مع تفاصيل القضية والحلول المقترحة والإجراءات المتخذة، من دون الإشارة لأي بيانات شخصية.
- تُحلّل الاتجاهات؛ لان تكرار الشكاوى المجهولة حول نفس القضية، قد يشير إلى مشاكل أساسية تتطلب تدقيق وإجراءات تصحيحية.

### ٥. الإغلاق

- تُغلق القضية بمجرد اتخاذ الإجراء التصحيحي وتوثيقه.
- نظراً لعدم وجود مشتكي محدد، فلا حاجة للتوقيع.
- يُؤكّد الإغلاق من قبل الإدارة ويُتحقق منه عبر الإشراف والرقابة لمتابعة التنفيذ.

## ٨,٢ المبادئ الأساسية للشكاوى مجهولة الهوية

- إمكانية الوصول: يجب أن يشعر المشتكي بالأمان عند الإبلاغ دون خوف من الانتقام.
- السرية: حتى الشكاوى مجهولة المصدر محمية مع وجوب التدقيق بصحتها.
- المعاملة المتساوية: يتم التدقيق بالشكاوى المجهولة بنفس الجدية مثل تلك المعروفة المصدر.
- التركيز على التعلم: غالبًا ما تسلط الشكاوى المجهولة الضوء على قضايا حساسة (مثل التحرش أو الفساد) والتي قد يخشى الناس الإبلاغ عنها علنًا.

**الخلاصة:** تُقبل الشكاوى مجهولة الهوية، وتُسجّل، وتُدقّق، وتُبلّغ مثل أي شكوى أخرى ولكن دون الحاجة إلى وجود بيانات شخصية أو توقيع من المشتكي. وهي مهمة بشكل خاص في القضايا الحساسة التي يخشى فيه الأفراد من الانتقام أو التشهير.

## ٩. شكاوى أصحاب المصلحة

أولاً: من هم أصحاب المصلحة؟

أي فرد أو مجموعة أو فاعل قد يواجهون، بمجملهم أو فرادى، تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة بسبب المشروع، بما في ذلك سكان المجتمعات المحلية، منظمات المجتمع المدني، السلطات المحلية، والفئات المهمشة والضعيفة.

ثانياً: الممثلون المخولون

يمكن للممثلين مثل المنظمات غير الحكومية أو الفاعلين في المجتمع المحلي تقديم شكاوى نيابةً عن الأشخاص المتضررين أو عبر محامٍ، بشرط وجود تفويض خطي لدى الكاتب العدل.

أ. الفئات المتأثرة بالمشروع:

- المجتمعات المحلية، الأفراد والأسر المستهدفة.
- البلديات والجمعيات الأهلية المحلية.(CBOs)
- المنظمات البيئية، منظمات المجتمع المدني، والنشطاء المحليون.
- الأفراد أو الأسر المتضررة (مثل المزارعين، مالكي الأراضي).
- الفئات الهشة أو المهمشة (مثل النساء، الشباب، كبار السن، اللاجئين).
- أفراد أو مؤسسات أخرى قد تتأثر بأنشطة المشروع.

ب. الأهداف:

- توفير قنوات شفافة يسهل الوصول إليها للأفراد والمجموعات لطرح المخاوف المتعلقة بالمشروع، التشاور، التنفيذ، التأثيرات البيئية والاجتماعية، مخاطر الاستبعاد، أو حوادث التحرش أو التمييز والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.
- تعزيز الثقة والمساءلة وحل النزاعات المبكر بين أصحاب المصلحة والمنفذين.
- ضمان الاستجابة للتعليقات والمخاوف وتعزيز مشروعية واستدامة المشروع.

ج. الخصائص التشغيلية:

- يُشرف على آلية الشكاوى الخبير الاجتماعي والجندي من وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار (PCU) بالتنسيق مع الأخصائية البيئية وأخصائي(ة) التواصل والتوعية المجتمعية، إضافة إلى الأخصائيين الاجتماعيين والبيئيين في المشروع الأخضر ومؤسسة كفالات.
- يمكن تقديم الشكاوى عبر نموذج خطي من خلال المشرفين/الاستشاريين، مجموعات العمال، جمعيات النساء، البريد الإلكتروني أو البريد العادي، شخصياً أو عبر شركاء من المجتمع المدني.
- يُحفظ سجل الشكاوى على مستوى وحدة تنسيق المشروع (PCU) ووحدات إدارة المشروع (PMU) في المشروع الأخضر ومؤسسة كفالات، من قبل أخصائيين اجتماعيين وبيئيين مدربين على آلية الشكاوى، لتوثيق جميع الشكاوى والإجراءات المتخذة والجدول الزمنية والنتائج. يُجمع هذا السجل ويُحفظ مركزياً في ملفات وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار. CDR-PCU.
- يجب الإعلام باستلام الشكاوى خلال يومي عمل من تاريخ التسجيل، وحلها خلال ١٥ يوم عمل، وإرسال رد رسمي خلال ٢٠ يوم عمل كحد أقصى.
- تُدار الشكاوى المتعلقة بالتحرش وفق بروتوكولات خاصة بالضحايا وسرية، وتُعالج بشكل منفصل من قبل موظفات مدربات مثل الأخصائية البيئية الكلفة إدارة هذا النوع من الشكاوى بالتنسيق الوثيق مع الأخصائي الاجتماعي والجندي).

## ٩,١ مسار شكاوى أصحاب المصلحة

### ١. الاستقبال

- قنوات متعددة يسهل الوصول إليها: الخط الساخن، البريد الإلكتروني، صناديق الشكاوى، جهات الاتصال المحددة، أو الحضور شخصياً إلى إدارة المشروع.
- تُسجّل الشكاوى في سجل الشكاوى برمز (كود) مشفّر لحماية السرية.
- الفئات تشمل:
  - الاستملاكات للأراضي/إعادة الإسكان/التوطين.
  - التعويض وتنفيذ خطط إعادة التوطين. (RAPS)
  - التأثيرات البيئية (التلوث، النفايات، الضوضاء، الغبار، الاهتزازات...).
  - القضايا العمالية (الأجور، السلامة، ظروف العمل، إجراءات الحماية، المعدات...).
  - التمييز (النساء، النازحون، اللاجئون...).
  - التحرش/الإساءة (لفظية، جسدية، جنسية).
  - العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.

## ٢. الإشعار بالاستلام

- يتلقى المشتكي تأكيدًا بالاستلام خلال يومي عمل من التسجيل.
- يُبلّغ المشتكي بالجدول الزمني للحل خلال ١٥-٢٠ يوم عمل ويرسل كتاب رسمي بهذا الخصوص.
- بالنسبة لقضايا التحرش والتمييز والعنف: الإشعار يكون سريعًا ويتمحور حول الضحية وفق البروتوكول الخاص المحدد في آلية معالجة الشكاوى.

## ٣. التقييم والتصنيف

- تُصنّف الشكاوى حسب الخطورة:
  - **طفيفة** (قضايا روتينية... تقديم حلول سريعة).
  - **متوسطة** (قضايا منهجية... تتطلب إجراء إداري).
  - **خطيرة** مثل التحرش والعنف والتمييز، والنزاعات على الأراضي، مخاطر السلامة العامة.
- تُحال إلى جهة الاتصال المعنية أو تُصعد فورًا إذا كانت حرجة.

## ٤. عملية الحل

- يتم التدقيق بالشكاوى.
- تُحدد خيارات الحل وتُناقش مع المشتكي.
- تُنفذ الإجراءات التصحيحية (مثل التعويض، الإجراءات الوقائية أو التأديبية، الحد من التأثيرات البيئية...).
- تُعالج قضايا التحرش والعنف والتمييز بسرية، مع إحالة إلى خدمات متخصصة بدعم الضحايا من هذا النوع.

## ٥. المتابعة والتقارير

- إعداد تقارير فصلية تشمل:
  - عدد الشكاوى المستلمة.
  - الأطر الزمنية للحل حسب تصنيف الشكاوى والمهلة الزمنية بين ١٥-٢٠ يوم عمل.
  - التنبه للاتجاهات والقضايا المتكررة.
  - اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتوصيات.

- تُشارك التقارير مع الإدارة، ممثلي العمال (في حال وجودهم)، والأطراف المعنية المتضررة (مع ضمان السرية).

## ٦. الإغلاق

- يُوثَّق الحل في سجل الشكاوى.
- يُوَقَّع المشتكي (أو يدوّن عدم موافقته).
- تُغلق القضية أو تُصعّد إذا لم تُحل.
- تُغلق قضايا التحرش والتمييز والعنف فقط بعد تلبية احتياجات الضحايا من قبل الجهات المتخصصة.

## ٧. إرجاع الأثر والدروس

- تُدرج القضايا المغلقة في تقارير المتابعة.
- تُستخدم الدروس المستفادة لتحسين خطط إعادة التوطين/ الإسكان (RAPS)، الإدارة البيئية، الممارسات العمالية، ومدونات السلوك.
- يُنشأ نظام تحسين مستمر.

## ١٠. نطاق تطبيق آلية الشكاوى (GM)

تُطبَّق آلية الشكاوى بشكل أساسي على مجموعتين مع إيلاء اهتمام خاص بالفئات الحساسة:

### ١٠.١ العمال:

(أ) المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية (OHS)، تأخيرات الدفع، الأجور غير المدفوعة والعمل الإضافي، نزاعات العقود، التمييز، إنهاء العقود بشكل غير عادل ودون سبب مشروع أو عدم تنفيذ الإجراءات التصحيحية، وانتهاكات شروط وأحكام العمل .

(ب) التعرض غير الآمن للغبار أو الضوضاء، تلوث الهواء/المياه، التخلص غير السليم من النفايات، الاهتزازات وأي تأثيرات سلبية أخرى على العمال أثناء العمل .

(ج) التحرش اللفظي (الإهانات، التهديدات)، الإساءة الجسدية (العنف، التهريب)، والتحرش أو الإساءة تجاه النساء والأطفال. تُعتبر هذه الحالات عالية الخطورة ويجب التعامل معها بشكل عاجل مع مسارات تصحيح أو تصعيد عادلة.

## ٢, ١٠ أصحاب المصلحة:

الأطراف المتأثرة بالمشروع: أي فرد أو مجموعة أو مجتمع يواجه تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة من المشروع، بما في ذلك المجتمعات المحلية، السكان، الأفراد المتضررين، منظمات المجتمع المدني، السلطات المحلية، والفئات المهمشة أو الضعيفة.

أ) الاستبعاد من المشاورات، نقص المعلومات حول المشروع، ضعف عمليات التشاور، التهميش أو الإقصاء من منافع المشروع، سلوك عمال المشروع تجاه المجتمعات المحلية .

ب) تلوث الهواء/المياه، التخلص غير السليم من النفايات، الضوضاء، الغبار، الاهتزازات، قطع الأشجار والوصول إلى الأراضي، التأثيرات على التنوع البيولوجي، تضرر الطرق والموارد الثقافية، مخاوف تتعلق بصحة وسلامة المجتمع، الاستخدام غير المصرح به للأراضي الخاصة .

ج) معالجة وتنفيذ خطط إعادة التوطين (RAPs) والقيود على استخدام الأراضي قبل الاستملاك والأصول المرتبطة بها، وضمان دفع التعويضات الكاملة، وإعادة توطين/إسكان الأشخاص النازحين (عند الاقتضاء)، وتوفير بدل الانتقال.

## ٣, ١٠ بروتوكول الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والتحرش:

يُعد بروتوكول الشكاوى المتعلقة بـ SEA/SH نظامًا مخصصًا يركز على الضحايا، وهو مطلوب بموجب معايير البنك الدولي ESS2 (للعامل) و ESS10 (للمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة). وعلى عكس إجراءات الشكاوى العادية، فإنه يركز على السلامة الفورية والإحالة إلى جهات الدعم المتخصص بدلاً من التحقيقات الداخلية.

على مستوى وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار (PCU-CDR)، تتولى الأخصائية البيئية- في وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار- استلام ومتابعة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والتحرش الجنسي، والعنف القائم على النوع الاجتماعي (SEA/SH/GBV)، من خلال البروتوكول الخاص وفقا لما يلي:

### • قناة استقبال وسجل منفصل:

- يجب أن تُستقبل شكاوى التحرش والعنف والتمييز عبر قناة سرية مخصصة (مثل الخط الساخن، جهة اتصال ذات صفة تمثيلية، أو بواسطة الطرف المختوم).

○ تُسجّل هذه الشكاوى بشكل منفصل عن الشكاوى الروتينية لضمان الخصوصية والسرية  
والمعالجة المتخصصة.

• **السرية:**

- تُحمى هوية الضحايا في كل الظروف.
- لا يتم الإفصاح عن الأسماء أو التفاصيل الشخصية في التقارير أو السجلات؛ تُسجل من دون أسم وتُرمز لمنع التشهير أو الانتقام.

• **نهج يتمحور حول الضحايا:**

- تُوجّه العملية وفق سلامة وكرامة وخيارات الضحايا.
- يقرر الضحايا ما إذا كانوا يرغبون في متابعة التحقيق، الإحالة، أو الإغلاق.
- تُعطى الأولوية للحصول الفوري على الدعم الطبي والنفسي والاجتماعي والقانوني.

• **لا تسامح ولا تساهل:**

- تُعامل قضايا الاستغلال والتحرش والعنف كخروقات جسيمة تتطلب إجراءات عاجلة.
- تُصعد الشكاوى فوراً إلى لجنة استئناف وتسوية الشكاوى في وحدة تنسيق المشروع (PCU-GRM) وإذا لزم الأمر إلى السلطات الرسمية أو جهات رقابة وقانونية بعد موافقة "الضحية".

- يتوجب فرض إجراءات تأديبية صارمة ضد الجناة.

• **التقارير:**

- تتضمن تقارير المتابعة فقط عدد قضايا الاستغلال والتحرش والعنف والإجراءات المتخذة.
- لا تُشارك أي معلومات خاصة بهوية الضحايا، تحت طائلة المساءلة الخاصة بحماية الضحايا.

يضمن هذا البروتوكول التعامل مع هذا النوع من القضايا يتم بأقصى درجات الحساسية والسرية والجدية، مع إعطاء الأولوية لسلامة وحقوق الضحايا.

## الجزء الثالث: الإجراءات التشغيلية

### ١١. السمات الأساسية لآلية الشكاوى الفعالة (GRM)

تم تصميم آلية الشكاوى في مشروع GATE لتكون:

- **سهولة الوصول:** متاحة لجميع المتضررين وأصحاب المصلحة، مع إجراءات واضحة وقنوات متعددة لتقديم الشكاوى، بما في ذلك للفئات المهمشة والضعيفة.
- **تعاونية:** تشجع الحوار والتشارك في التدقيق والحل بين المشتكي واستشاريو المشروع والمؤسسات المعنية.
- **سريعة:** تضمن الاعتراف الفوري، التدقيق، وحل الشكاوى في الوقت المناسب للحفاظ على الثقة والمصادقية.
- **فعالة:** توفر حلولاً عادلة وقيمة من خلال البحث المشترك عن الحقائق، التفاوض، وحل المشكلات.
- **سرية:** تضمن خصوصية وحماية وكرامة جميع المشتكين، خاصة في القضايا الحساسة، مع التعامل بجدية واحترام مع جميع البلاغات.
- **شاملة:** تمكن جميع أصحاب المصلحة—خصوصاً الفئات المهمشة والضعيفة—من طرح مخاوفهم دون الخوف من الانتقام.

### ١٢. الشكاوى المقبولة والمسؤوليات

#### ١٢,١ أهلية الشكاوى

حتى تكون الشكاوى مؤهلة، يجب أن تُظهر ما يلي:

- أ) **التأثيرات البيئية والاجتماعية:** المخاوف المتعلقة باستخدام الأراضي، التلوث، صحة المجتمع، أو الأضرار البيئية الناتجة عن أنشطة المشروع.
- ب) **قصور في تنفيذ المشروع:** التأخيرات، ضعف جودة الأعمال، أو الفشل في تقديم الخدمات الموعودة .
- ت) **العدالة:** شكاوى حول استبعاد المستفيدين المؤهلين أو الإقصاء غير العادل في البرامج المدعومة من المشروع .
- ث) **الامتثال لإجراءات الحماية:** انتهاكات لنظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS) أو لمعايير البنك الدولي البيئية والاجتماعية (ESSs).

ج) **المخاوف المجتمعية:** الشكاوى التي يثيرها أفراد أو مجموعات متأثرة مباشرة بتدخلات مشروع GATE (مثل المزارعين، التعاونيات، السكان المحليين). حيث يدّعي المشتكون أنهم تأثروا أو سيتأثرون سلبًا بالعملية.

## ١٢,٢ الشكاوى المستثناة

يستثنى من المعالجة كل الشكاوى التي لا صلة لها بمشروع GATE مثل:

أ) **المشاريع غير الممولة من البنك الدولي .**

ب) **قضايا الاحتيال والفساد:** تُحال إلى نائب رئاسة النزاهة المؤسسية في البنك الدولي (INT).

ج) **شكاوى الموظفين:** القضايا المتعلقة بالتوظيف أو الموارد البشرية (مثل الرواتب، الترقيات، النزاعات في مكان العمل) تُعالج داخليًا من قبل وحدات إدارة الموارد البشرية.

د) **الطعون في المشتريات:** الشكاوى المتعلقة بالمناقصات أو منح العقود تتبع آلية شكاوى المشتريات الخاصة بالبنك الدولي، وليس آلية الشكاوى هذه.

هـ) **الشكاوى غير المهمة:** رغم اعتبارها غير مهمة، يمكن إحالة بعض القضايا الواردة في البلاغات المجهولة إلى جهات الاتصال المعنية بآلية الشكاوى للمتابعة في حال أظهرت مخاوف ملموسة ومشروعة .

و) **الشكاوى التي لا صلة لها بمشروع GATE:** أي شكاوى لا ترتبط بأنشطة المشروع أو التزاماته.

بهذا الشكل، يضمن النظام أن آلية معالجة الشكاوى تركز فقط على القضايا ذات الصلة بالمشروع، ويتم توجيه الشكاوى غير ذي صلة إلى جهات أخرى صاحبة اختصاص.

## ١٣. إجراءات إدارة الشكاوى

### الخطوة الأولى: الإبلاغ والاستلام

- يتولى الأخصائي الاجتماعي والجندي (SGS) مسؤولية ضمان تنفيذ وتوثيق المبادئ الأساسية لآلية الشكاوى بشكل كافٍ، وذلك من خلال إنشاء آلية منفصلة للشكاوى الحساسة المتعلقة بالاستغلال/التحرش الجنسي (SEA/SH) ، وإدارة هذه الآلية والإبلاغ عن تنفيذها، والتي تُدار من قبل الأخصائية البيئية في وحدة تنسيق المشروع (PCU) عبر قناة منفصلة وبروتوكول خاص.

- بالنسبة لأنواع الشكاوى الأخرى، يستلمها الأخصائي الاجتماعي والجندي أولاً، ثم يحيل الشكاوى إلى جهة الاتصال ذات الصلة مثل الاستشاري، المهندس المشرف في الموقع، المحامي أو جهات خارجية مؤهلة بعد إعلام المشتكي.
- يجب التدقيق في الشكاوى وإعداد تقرير تدقيق من قبل الأخصائي الاجتماعي والجندي في وحدة تنسيق المشروع (CDR PCU) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تسجيل الشكاوى، وبعد التنسيق مع الجهات المعنية.
- تُحال التحقيقات إلى أعضاء الفريق أو الاستشاريين أو المشرفين وفقاً لنوع الشكاوى، باستثناء الشكاوى الحساسة التي تُدار بسرية تامة من قبل الأخصائية البيئية في وحدة تنسيق المشروع عبر قنوات خاصة وسجل مرمز.
- يمكن تقديم الشكاوى عبر قنوات متعددة: الخط الساخن، النماذج المنشورة على الموقع الإلكتروني لمجلس الإنماء والإعمار، الزيارات الشخصية لمقر المجلس، الاجتماعات العامة، أو عبر المواقع الإلكترونية ووسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي.
- يتم تسجيل جميع الشكاوى فوراً باستخدام النموذج الرسمي.
- تُوثق الشكاوى الشفهية باستخدام النموذج الرسمي المتاح على مواقع CDR الإلكترونية، المشروع الأخضر، ومؤسسة كفالات أو عبر حسابات التواصل الاجتماعي الرسمية.
- يُخصص رقم هاتف للخط الساخن لتجنب ازدحام الاتصالات في سنترال CDR.
- آلية الشكاوى مفتوحة أيضاً لتلقي الاستفسارات، وتقديم الاقتراحات، والملاحظات الإيجابية، بالإضافة إلى المخاوف.
- يتولى أخصائي التواصل والتوعية المجتمعية متابعة منصات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المرئي والمكتوب، وإنشاء حسابات رسمية للمشروع للإعلام عن المشروع وأنشطته، بالإضافة إلى متابعة نظام الشكاوى الإلكتروني بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي والجندي.

### الخطوة الثانية: إشعار الاستلام والتدقيق

- يتلقى المشتكي إشعاراً بالاستلام من الأخصائي الاجتماعي والجندي خلال يومي عمل، ومن الأخصائية البيئية في الحالات الحساسة، خلال ٢٤ ساعة.

- يتم التحقق من الشكاوى من قبل الأخصائيين الاجتماعيين والبيئيين كل ضمن اختصاصه وبمساعدة قانونية من قبل المحامي في وحدة تنسيق المشروع لتأكيد التفاصيل وأهلية الشكاوى.
- تُسجّل الشكاوى في السجل الخاص لضمان التتبع المناسب والتوثيق، إذ يحتفظ كل من الأخصائي الاجتماعي والجندي والأخصائية البيئية بسجل منفصل، بالإضافة إلى سجلات أمانة سر مجلس الإنماء والإعمار.
- تُحال الشكاوى إلى الجهات المختصة لطلب التوضيح عند الحاجة.
- تُدقق الشكاوى لتقييم أهميتها وتصنيفها:
  - طفيفة،
  - حرجة/معقدة، أو
  - حساسة/خطيرة.
- يمكن للمشتكي تقديم شكاوى دون الإفصاح عن هويته.
- تُسجّل وحدة معالجة الشكاوى هذه الشكاوى وتتعامل معها بسرية وخصوصية تامة.

#### الخطوة الثالثة: التحقيق ومعالجة الشكاوى

- يقوم الأخصائي الاجتماعي والجندي بـ:
  - إجراء التدقيق والتحقيق في القضية عبر:
    - التواصل مع أصحاب المصلحة والجهات الرسمية للحصول على ردود.
    - طلب توضيحات أو معلومات إضافية من المشتكي عند الحاجة.
  - يستثنى منها شكاوى الاستغلال للعاملات التي تحظى بإجراءات خاصة، كذلك حالات التحرش والعنف والتمييز التي تُدار من قبل الأخصائية البيئية وفق بروتوكول خاص وسري. (راجع الجزء الرابع)

#### الخطوة الرابعة: القرار والاستجابة

- يُرسل رد خطي يتضمن النتائج والحل المقترح إلى المشتكي خلال ٢٠ يومًا حد أقصى.
- يجب أن تولي الردود والقرارات اهتمامًا خاصًا بالفئات المهمشة والضعيفة مثل النساء، الأطفال، الشباب، ذوي الاحتياجات الخاصة، والنازحين واللاجئين.
- الالتزام بإيجاد حل للشكاوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ الاستلام.

#### الخطوة الخامسة: إرجاع الأثر ومتابعة المشتكي

- يُطلب رضا المشتكي عن الحل فورًا بعد الرد الرسمي من قبل إدارة المشروع.
- تتم متابعة تنفيذ الحل المتفق عليه من قبل الأخصائي الاجتماعي والجندي.

#### الخطوة السادسة: التصعيد

- إذا لم تُحل الشكوى على مستوى المشتكي أو المجتمع أو الفئات الحساسة، يمكن تصعيدها باللجوء إلى السلطات الإدارية والقضائية أو هيئات الرقابة والإشراف بمساعدة المحامي عضو لجنة استئناف وتسوية الشكاوى في وحدة تنسيق المشروع.(PCU-GRM)
- تضمن هذا الخطوة المساءلة ومراجعة ثانية، وفقًا لما يلي:
  - معلومات ناقصة (الاستقبال): يجب على جهة الاتصال تقديم طلبين منفصلين للحصول على المعلومات إذا كان طلب الاستئناف الأولي غير مكتمل.
  - الموعد النهائي: إذا لم يتم الرد خلال ١٥ يوم عمل على الطلب الثاني، تُغلق القضية تلقائيًا.
  - مراجعة المشتكي (البحث عن الحل): لدى المشتكي ١٠ أيام عمل لقبول أو رفض خطة الحل المقترحة.
  - تعريف "اليوم": المدة الزمنية تشير إلى أيام العمل الرسمية من (الاثنين إلى الجمعة)، باستثناء العطل الرسمية والظروف القاهرة.
  - التوثيق: لا يمكن إغلاق أي قضية دون بيان إغلاق موقع من صاحب العلاقة أو كتاب بقرار نهائي رسمي.

#### الخطوة السابعة: التوثيق والدروس المستفادة

- إعداد وتوثيق حالة "دروس مستفادة" توضح الخطوات المتخذة لتجنب تكرار الشكاوى أو الاستفسارات المشابهة.
- مشاركة قصص نجاح ملهمة ونشرها بالتنسيق مع أخصائي التواصل والتوعية المجتمعية.

## ١٤. الأدوار والمسؤوليات ومراحل معالجة الشكاوى

يوضح الجدول التالي الأدوار الرئيسية والمسؤوليات الأساسية لكل الأخصائيين ضمن آلية الشكاوى (GM) في مشروع GATE ، مع تحديد المرحلة الأساسية التي يشارك فيها كل دور:

الدور/الوظيفة	المسؤولية الأساسية	مراحل معالجة الشكاوى
جهات الاتصال : (الأخصائي الاجتماعي والجندي، الأخصائية البيئية، والمحامي)	استلام الشكاوى وتسجيلها إشعار الاستلام، التقيد بالمهل الزمنية للمعالجة، تنظيم سجل الشكاوى	الاستقبال، المتابعة، الإغلاق
الأخصائيون الاجتماعيون والبيئيون والقانونيين	التدقيق في القضايا التقنية المعقدة؛ تقديم أفكار تتم عن خبرة لخطة الحل المقترحة	التقييم البحث عن الحل
لجنة استئناف وتسوية الشكاوى (GRC)	مراجعة القضايا المستأنفة أو عالية المخاطر؛ اتخاذ قرارات نهائية؛ ضمان نتائج موضوعية محايدة	إعادة التقييم، اتخاذ القرار بالحل أو التصعيد اللجوء إلى جهات أخرى خارجية؛ الإغلاق
أخصائي المتابعة والتقييم (MEL)	تدقيق عملية معالجة الشكاوى لضمان الامتثال للآلية المعتمدة والمعايير ذات الصلة؛ تحليل اتجاهات الشكاوى لتحسين الأداء	المتابعة؛ اقتراح الإجراءات التصحيحية
مدير المشروع	التنسيق الشامل الموافقة على الحلول النهائية مع الجهات المنفذة الأخرى ضمن مشروع GATE.	الإغلاق

## الجزء الرابع: بروتوكولات خاصة بالاستغلال والتحرش (SEA/SH)

### ١٥. بروتوكول الاستغلال الجنسي، العنف والتمييز، والتحرش

يضمن هذا البروتوكول التعامل مع جميع شكاوى SEA/SH بأقصى درجات الحساسية والسرية وبنهج يتمحور حول الضحايا. يتميز مسار الشكاوى بوجود قنوات إبلاغ خاصة، سرية وأمنة.

#### ١٥,١ المبادئ الأساسية

- إمكانية الوصول، الشفافية، وعدم التمييز: يجب أن تكون آلية معالجة الشكاوى متاحة لجميع الضحايا المحتملين وأن يكون عملها شفافاً. يجب أن تراعي إمكانية الوصول لجميع الفئات بشكل خاص المرتبطة بالنوع الاجتماعي، العمر، الإعاقة، والعوائق السياقية الأخرى. ويجب احترام مبدأ عدم التمييز عند استلام ومعالجة وتحويل البلاغات.
- نهج يتمحور حول الضحايا: يجب أن توازن جميع إجراءات الوقاية والحماية والاستجابة بين احترام الإجراءات القانونية ومتطلبات النهج الذي يتمحور حول الضحايا، حيث تبقى سلامة الضحية، وسريتها وخصوصيتها، وخياراتها، واحتياجاتها، ورضاها في صميم العملية. كما يجب أن تشمل الآلية إجراءات حماية لحقوق "الجاني" المفترض، بما في ذلك الخصوصية والسرية.
- السلامة: تبقى السلامة الجسدية والنفسية للضحية وأسرته أولوية في كل الظروف.
- السرية: يجب أن تشمل كل المعلومات في الشكاوى التي قد تؤدي إلى الإشارة إلى وصف أو التشهير بحادثة معينة أو الأشخاص المتأثرين بها. ينطبق ذلك على الضحية، والشهود، كذلك هوية "الجاني" المفترض. كما لا يتم مشاركة المعلومات الخاصة إلا بموافقة صريحة من الضحية وعلى أساس الحاجة القصوى القانونية. تُرسل التقارير إلى البنك الدولي ووحدة تنسيق المشروع بشكل يلخص الشكاوى والحالة من دون الإشارة إلى اسم الضحية.
- اعتبارات خاصة بالأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة: عندما تكون الضحية طفلاً (أقل من ١٨ عاماً)، فإن مصلحة الطفل الفضلى هي المبدأ الذي يحكم الآلية. يُعتبر الأطفال غير قادرين على تقديم الموافقة. وقد تُطبق ضمانات إضافية مماثلة عندما يكون المشتكي أو الضحية شخصاً من ذوي الإعاقات الذهنية.

#### ١٥,٢ الأدوار والمسؤوليات

- المسؤول عن آلية متابعة الشكاوى في هذا الإطار (الأخصائية البيئية بالتنسيق مع الأخصائي الاجتماعي والجندي) مهمتها:

- استلام وفرز وتسجيل البلاغات من دون أسم وإعطاءها رمز Code.
- إحالة جميع الضحايا إلى مزوّد خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) أو متخصصين.
- إخطار وحدة تنسيق المشروع (CDR-PCU) والبنك الدولي بالبلاغ وفق بروتوكولات مشاركة المعلومات المحددة مسبقاً.
- الأخصائيون المدربون على قضايا الاستغلال والتحرش مثل الأخصائية البيئية بالتنسيق مع الأخصائي الاجتماعي والجندي، مسؤولون عن تحديد ما إذا كان البلاغ:
  - يندرج ضمن تعريف الاستغلال والتحرش.
  - وما إذا كان "الجاني" المفترض مرتبطاً بالمشروع.
  - إذا تبيّن أن البلاغ يرقى إلى مستوى الاستغلال والتحرش و "الجاني" مرتبط بالمشروع، يُحال البلاغ إلى وحدة تنسيق المشروع (PCU-CDR) ، بعد موافقة الضحية، مع إرسال نسخة للبنك الدولي والسلطات المختصة إذا ما تطلب الأمر ذلك.
- جهات الاتصال: الأخصائية البيئية المتخصصة والمدربة في وحدة تنسيق المشروع ستكون جهة الاتصال الأساسية لشكاوى الاستغلال والتحرش بالتعاون الوثيق مع الأخصائيات الاجتماعيات والبيئيات في المشروع الأخضر ومؤسسة كفالات المعنيات بقضايا الحالات الحساسة. تُحفظ جميع السجلات ذات الصلة بسرية مطلقة.

### ١٥,٣ بروتوكول الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والتحرش

- الاستلام: تُستقبل الشكاوى من قبل جهة الاتصال المدربة على التعامل مع قضايا الاستغلال والتحرش.
- الدعم الفوري: يُعرض على الضحية إحالة فورية إلى خدمات طبية ونفسية واجتماعية وقانونية متخصصة وسرية. يتطلب الأمر موافقتها المسبقة على أي مشاركة للمعلومات (راجع الملحق ٢: نموذج الموافقة).
- الإبلاغ الداخلي: يُرسل ملخص مجهول الهوية لصاحب البلاغ إلى وحدة تنسيق المشروع والبنك الدولي خلال ٤٨ ساعة كحد أقصى، يتبعه تقرير مفصل خلال ١٠ أيام عمل يوضح حالة القضية، إجراءات دعم الضحية، والإجراءات المتخذة للحماية والدعم.
- التحديد: تحدد جهة الاتصال ما إذا كان البلاغ يندرج ضمن تعريف الاستغلال والتحرش وما إذا كان "الجاني" المفترض مرتبطاً بالمشروع.

- الإحالة لاتخاذ الإجراء: تُحال القضية، بموافقة الضحية، إلى وحدة تنسيق المشروع (لجنة استئناف وتسوية الشكاوى) والسلطات المختصة لاتخاذ الإجراءات المناسبة ضد "الجاني" المفترض.
- المتابعة: يتابع الأخصائي الاجتماعي والجندي، من خلال الأخصائية البيئية المعنية بهذه القضايا كذلك مع المحامي في وحدة تنسيق المشروع، لضمان حصول الضحية على الدعم المطلوب، ويراقب الوضع العام مع الحفاظ على السرية.

#### الجزء الخامس: الأدوات والنماذج ووسائل التنفيذ

#### ١٦. قنوات تقديم الشكاوى

يمكن رفع الشكاوى عبر الطرق التالية:

- الخط الساخن: مخصص لأصحاب المصلحة وآخر للعمال، يشمل الرسائل النصية واتساب (سيتم الإعلان عنه لاحقاً).
- خط ساخن آخر: مخصص فقط لشكاوى الاستغلال والتحرش والعنف سيتم إطلاقه والإعلان عنه لاحقاً.
- الاتصال الهاتفي:
  - [+9611980096](tel:+9611980096) تحويلة ٣٣٤ لأصحاب المصلحة والعمال من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى ٣:٠٠ بعد الظهر. أو على تحويلة (٣٨٢) الأخصائي القانوني.
  - [+9611980096](tel:+9611980096) تحويلة ٢٥٨ مخصص لشكاوى الاستغلال والتحرش والعنف.
  - فاكس: + 9611981255
  - البريد الإلكتروني:
    - [grm.gate@cdr.gov.lb](mailto:grm.gate@cdr.gov.lb) لأصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية.
    - [worker.GM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:worker.GM.GATE@cdr.gov.lb) للعمال.
    - [SEASH.GM.gate@cdr.gov.lb](mailto:SEASH.GM.gate@cdr.gov.lb) لشكاوى الاستغلال والتحرش والعنف
- رسالة أو عريضة: تُرسل إلى العنوان الفعلي لمجلس الإنماء والإعمار: طلعة السراي - رياض الصلح، بيروت، لبنان أو عبر البريد: صندوق بريد ١١/٣١٧٠.
- زيارة شخصية: زيارات ميدانية واجتماعات متابعة مع المستفيدين.
- عبر المجتمعات: البلديات ذات الصلة، النقابات المعنية، والأشخاص المتأثرين مباشرة.
- عبر مجموعات النساء والجمعيات المتخصصة ذات الصلة.
- الجمعيات المدافعة عن حقوق الأطفال.

- عبر الجمعيات التي تمثل ذوي الاحتياجات الخاصة.
  - الصحافة: الصحف والتلفزيون (من خلال أخصائي التواصل والتوعية المجتمعية).
  - وسائل التواصل الاجتماعي: عبر إطلاق وسم #GATE بما أن الوزارة والمشروع الأخضر لديهما حسابات على فيسبوك إضافة لحسابات مجلس الإنماء والإعمار.
  - جهات الاتصال المجتمعية: المنظمات غير الحكومية المحلية، البلديات، والمؤسسات الدينية الموثوقة من قبل المجتمعات.
  - الموقع الإلكتروني للمشروع على صفحة مجلس الإنماء والإعمار
- [:https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx](https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx)

## ١٧. سجل الشكاوى

- وفقاً للشروط المرجعية (ToRs)، سيكون الأخصائي الاجتماعي والجندي في وحدة تنسيق المشروع بمجلس الإنماء والإعمار (PCU-CDR) مسؤولاً عن الحفاظ على سجل مركزي للشكاوى.
- يحتفظ كل شريك منفذ (المشروع الأخضر، مؤسسة كفالات، وزارة الزراعة) بسجل خاص به للشكاوى مع نسخة منها وللإجراءات والحلول ذات الصلة للحفاظ في وحدة تنسيق المشروع.
  - يتم دمج هذه السجلات بشكل دوري في السجل المركزي الذي تديره وحدة تنسيق المشروع (PCU).
  - يشرف على هذه العملية وتُدار بشكل مباشر من قبل الأخصائي الاجتماعي والجندي في PCU-CDR، بالتعاون مع الأخصائيين المعتمدين في وحدة تنسيق المشروع والمشروع الأخضر، ومؤسسة كفالات، ووزارة الزراعة.

يلخص الجدول أدناه الموضوع والإجراءات المطلوبة في السجلات كالتالي:

الموضوع	الوصف
رقم الشكوى	رقم تعريف خاص
تاريخ الاستلام	تاريخ الاستلام الرسمي للشكوى
المستلم	اسم الشخص أو الموظف الذي استلم الشكوى
القناة/الوسيلة	مكان/كيفية استلام الشكوى (مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، شخصياً...)
تفاصيل المشتكي	الاسم ومعلومات الاتصال (إن وُجدت/أو مجهولة صاحب الهوية)
محتوى الشكوى	وصف تفصيلي للشكوى أو الاقتراح أو الاستفسار
الإشعار بالاستلام	هل تم الإشعار بالاستلام بالشكوى؟ (نعم/لا)، التاريخ، والوسيلة المستخدمة؟
تاريخ القرار المتوقع	الموعد المرتقب لحل الشكوى؟
نتيجة القرار	تفاصيل الحل، بما في ذلك أسماء المشاركين في اتخاذ القرار/الجواب؟
تبليغ القرار	تاريخ وطريقة واسم من تبلغ القرار/الجواب؟
حالة الرضا	هل كان المشتكي راضياً (نعم/لا). إذا لا، ملاحظات حول الاستئناف؟
إجراءات المتابعة	أي إجراءات إضافية مطلوبة، من قبل من، ومتى يجب تنفيذها؟

## ١٨. نماذج الاستقبال والتقارير

١٨,١ نموذج استقبال شفهي وسريع للشكاوى (عبر الهاتف/الخط الساخن)

هذا النموذج مخصص للاستقبال الأولي من قبل متلقي الشكاوى

- رقم الشكاوى: \_\_\_\_\_
- تاريخ الاستلام: \_\_\_\_\_
- المستلم: \_\_\_\_\_
- اسم/هوية المشتكي (إذا رغب بذلك): \_\_\_\_\_
- الدور/الوظيفة: (مستفيد، عامل، متضرر... الخ)
- طبيعة الشكاوى:  استغلال وتحرش وعنف  عمالية  بيئية  مجتمعية  أخرى حدد :
- وصف موجز للحادثة مع التاريخ والمكان:
- الاحتياجات الفورية:  طبية  نفسية اجتماعية  حماية  أخرى: حدد
- الخطوات التالية: إحالة إلى: \_\_\_\_\_ هل تم شرح إجراءات السرية:  نعم
- اسم وتوقيع المتلقي:

١٨,٢: نموذج استلام قابل للطباعة لآلية معالجة الشكاوى

معلومات المشتكي:

- الاسم:
- معلومات الاتصال (هاتف/بريد إلكتروني)
- اللغة المفضلة:
- تاريخ التقديم:

تفاصيل الشكاوى:

- اسم المشروع:
- وصف الشكاوى:
- تاريخ الحادثة:

- مكان الحادثة
- المرفقات والمستندات الداعمة موجودة (نعم/لا)

حالة الفئات الحساسة (يحددها الأخصائي):

- هل ينتمي المشتكي إلى أي مجموعة ضعيفة أو حساسة؟ (نعم/لا)
- إذا كانت الإجابة نعم، يرجى التحديد

الحل المقترح:

- ما هي النتيجة المرجوة:

إقرار: أنا الموقع أدناه، أؤكد بأن المعلومات المدونة دقيقة في حدود المعلومات التي حصلت عليها بعد التأكيد عليها مع المشتكي.

- التوقيع
- التاريخ

## ٣, ١٨ وثيقة حل الشكاوى

- رقم الشكاوى
- تاريخ التقديم
- اسم/هوية المشتكي

### ١. الخلفية

- ملخص الوضع الذي أدى إلى الشكاوى
- البرنامج أو القسم أو النشاط المعني

### ٢. الادعاء

- طبيعة الشكاوى: عنف تحرش استغلال، إساءة استخدام الموارد، انتقام... الخ
- تاريخ ومكان الحادثة
- الأطراف المعنية ودور كل منها

### ٣. التحقيق

- الخطوات المتخذة للتحقق من الشكاوى (مقابلات، مراجعة مستندات، زيارات ميدانية...).
- النتائج والأدلة التي جُمعت.
- التدابير المتخذة للحفاظ على السرية.

### ٤. الحل الممكن

- الإجراءات المتخذة (إجراءات تأديبية، تصحيحية، إعادة تعيين، تعليق...).
- الدعم المقدم للمشتكي (نفسى اجتماعي، طبي، قانوني...).
- تبليغ النتيجة للمشتكي مع الحفاظ على السرية.

### ٥. المتابعة

- تدابير المتابعة لمنع التكرار.
- جلسات التدريب أو التوعية التي عقدت.
- تغييرات في السياسات أو الإجراءات.

## ٦. التوقيع

- اسم وتوقيع الأخصائي
- التاريخ
- موافقة الأخصائي/المدير

١٨,٤ جدول تقرير الشكاوى (العمال)

عدد الشكاوى المفتوحة لأكثر من ٣٠ يومًا	إجمالي عدد الشكاوى المفتوحة	عدد الشكاوى المغلقة ضمن الإطار الزمني المحدد منذ بداية المشروع	إجمالي عدد الشكاوى المستلمة منذ بداية المشروع	عدد الشكاوى المغلقة ضمن الإطار الزمني المحدد خلال فترة التقرير	عدد الشكاوى المستلمة خلال فترة التقرير (مثال: كانون الثاني - حزيران)	فئة الشكاوى
					نساء / رجال	المجموع
		عدد النساء عدد الرجال				القنوات الأكثر استخدامًا حسب النوع الاجتماعي

القنوات الأكثر استخدامًا (موزعة حسب الجنس):

- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال

١٨,٥ جدول تقرير الشكاوى (أصحاب المصلحة)

عدد الشكاوى المفتوحة لأكثر من ٣٠ يومًا	إجمالي عدد الشكاوى المفتوحة	عدد الشكاوى المغلقة ضمن الإطار الزمني المحدد منذ بداية المشروع	إجمالي عدد الشكاوى المستلمة منذ بداية المشروع	عدد الشكاوى المغلقة ضمن الإطار الزمني المحدد خلال فترة التقرير	عدد الشكاوى المستلمة خلال فترة التقرير (مثال: كانون الثاني - حزيران)	فئة الشكاوى
					رجال / نساء	المجموع
		عدد النساء عدد الرجال				القنوات الأكثر استخدامًا حسب النوع الاجتماعي

القنوات الأكثر استخدامًا (موزعة حسب الجنس):

- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال
- عدد النساء / عدد الرجال

تتضمن آلية الشكاوى (GM) عدة تدابير لضمان سرية وحماية المشتكين، خصوصًا في القضايا الحساسة مثل الاستغلال والتحرش والتمييز والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي:

١. **خيارات التبليغ المجهول:** توفر الآلية قنوات لتقديم الشكاوى بشكل مجهول، مما يسمح للأفراد بالإبلاغ عن الحوادث دون الكشف عن هوياتهم. هذا الأمر أساسي لتشجيع الضحايا على التقدم دون خوف من الانتقام.
٢. **بروتوكولات السرية:** توجد بروتوكولات صارمة لحماية المعلومات الشخصية التي يقدمها المشتكون. لا يطلع على هذه المعلومات سوى الموظفين المخصصين لمعالجة الشكاوى، ويتم التعامل مع جميع تفاصيل القضايا بسرية تامة.
٣. **التدريب وبناء القدرات:** يتلقى الأخصائي الاجتماعي، بالإضافة إلى الأخصائية البيئية، تدريبًا متخصصًا حول المواضيع الحساسة بما في ذلك التحرش والاستغلال والاعتداء الجنسي. يتم توجيههم حول كيفية التعامل مع الشكاوى بحساسية واحترام، لضمان شعور الضحايا بالأمان والدعم طوال العملية. كما قد تشمل الآلية مبادرات تدريبية وبناء قدرات لأصحاب المصلحة في المجتمع المحلي لتعزيز فهمهم لحقوقهم وآلية الشكاوى، مما يعزز المشاركة ويُشعر المجتمعات المعنية بالأمان والشراكة.
٤. **الحماية من الانتقام:** تتضمن الآلية تدابير لحماية المشتكين من الانتقام أو المضايقة نتيجة تقديم الشكاوى. يتم اتخاذ إجراءات واضحة لمعالجة أي أعمال انتقامية وضمان حقوق المبلغين عن سوء السلوك.
٥. **خدمات الدعم:** قد تسهل الآلية وصول المشتكين إلى خدمات الدعم مثل الاستشارات أو المساعدة القانونية، لضمان حصولهم على الدعم الكامل خلال عملية الشكاوى، وهو أمر بالغ الأهمية في حالات الاستغلال والاعتداء الجنسي.
٦. **التوعية والتواصل:** تشمل الآلية مبادرات لرفع الوعي بين أصحاب المصلحة حول حقوقهم والآليات المتاحة لتقديم الشكاوى، هذا يعزز الثقة ويشجع على مشاركة أوسع من المجتمع.
٧. **التعاون مع المنظمات المحلية:** التعاون مع المنظمات غير الحكومية المحلية والمؤسسات المجتمعية يساعد في الوصول إلى مختلف أفراد المجتمع، مما يجعل العملية أكثر شمولًا ومرتكزة على المجتمع.

٨. المتابعة والمراجعة المنتظمة: تخضع الآلية لمراجعات دورية وتدقيق دائم لضمان الالتزام ببروتوكولات السرية وإعطاء الأولوية لسلامة المشتكين. تساعد هذه التقييمات المستمرة في تحديد المخاطر المحتملة والتخفيف منها، بالإضافة إلى إبراز قصص النجاح والدروس المستفادة.

## الملحق ١: التعريفات الأساسية

- **المجتمع المحلي: (Community)** قد يكون مجموعة محددة جغرافيًا مثل قرية أو حي يتلقى هبات لتصميم وتنفيذ خطط التنمية المحلية الخاصة به. ويمكن أن يتراوح من مجموعة أشخاص يتم إبلاغهم فقط عن المشروع (مجتمع متأثر بشكل غير مباشر) إلى جماعة تشارك فعليًا في اتخاذ القرارات وإدارة أنشطة المشروع (مجتمع متأثر بشكل مباشر).
- **الأطفال: (Children)** أي شخص يقل عمره عن ١٨ عامًا وفقًا للمادة ١ من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل. يجب التعامل مع القضايا التي تشمل الأطفال بضمانات إضافية.
- **المشتكي: (Complainant)** أي فرد أو مجموعة أفراد أو مجتمع يعتقد أنه قد تأثر أو سيتأثر سلبًا بمشروع ممول من البنك الدولي، أو ممثلهم المخول.
- **الأطراف المتأثرة بالمشروع: (Project-Affected Parties)** أفراد أو مجموعات أو مجتمعات تواجه تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة، بما في ذلك الأضرار البيئية والاجتماعية والصحية والسلامة العامة أو الأضرار الاقتصادية.
- **الممثلون المخولون: (Authorized Representatives)** ممثلون (منظمات غير حكومية، قادة مجتمع، محامون) يقدمون شكاوى نيابة عن الأشخاص المتضررين مع إثبات خطي للسلطة.
- **العمال: (Workers)** عمال المشروع، بما في ذلك الموظفون المباشرون والمتعاقدون، الذين لديهم شكاوى تتعلق بإدارة العمل، ظروف العمل، أو الاستغلال/الإساءة الجنسية.
- **العنف القائم على النوع الاجتماعي: (GBV)** مصطلح شامل لأي فعل ضار يُرتكب ضد إرادة شخص بناءً على الفوارق الاجتماعية المرتبطة بالنوع الاجتماعي. يشمل الأفعال التي تسبب أذى جسديًا أو جنسيًا أو نفسيًا، التهديدات، الإكراه، وأشكال الحرمان من الحقوق المكتسبة.
- **الاستغلال والإساءة الجنسية: (SEA)** أي إساءة فعلية أو محاولة لإساءة لاستغلال موقع ضعف أو اختلال توازن القوة أو الثقة لأغراض جنسية. وتشمل الإساءة الجنسية أفعالاً جسدية ذات طبيعة عدوانية تُرتكب بالقوة أو في سياقات غير متكافئة.
- **التحرش الجنسي: (SH)** أي سلوك جنسي غير مرغوب فيه، مثل التلميحات الجنسية، طلبات الحصول على خدمات جنسية، أو أي سلوك لفظي أو جسدي ذي طبيعة جنسية.
- **الضحية: (Survivor)** الشخص الذي تعرض لحادثة الاستغلال أو التحرش أو الاعتداء أو العنف أو التمييز على أساس النوع الاجتماعي.

- **الأفراد المرتبطون بمشروع ممول من البنك الدولي (Individuals Associated with a World Bank Project):** يشمل أي عامل موظف في مشروع ممول من البنك الدولي، الاستشاريين، أفراد الأمن، موظفي وحدات تنسيق وإدارة المشروع (PIUs/PCU) ، المقاولين، وأي شخص تنطبق عليه متطلبات البنك الدولي المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

## الملحق ٢: نموذج الشكوى الخاصة بالتحرش والاستغلال الجنسي GATE

(نموذج سري للغاية للإبلاغ عن حادثة)

### ١. المعلومات الإدارية (خاصة بالأخصائية جهة الاتصال)

- رمز مرجعي للحالة [SEA-GATE-XXX]: يُمنع استخدام اسم الضحية في السجل العام
- تاريخ الاستلام: [اليوم/الشهر/العام]
- قناة الإبلاغ:
  - [ ] الخط الساخن
  - [ ] جهة اتصال نسائية (جمعية، تجمع... الخ)
  - [ ] صندوق شكاوى.
  - [ ] البريد الإلكتروني.
  - [ ] البريد
  - [ ] أمانة سر المجلس
  - [ ] أخرى \_\_\_\_\_

### ٢. معلومات خاصة بالضحية (في حال رغب(ت) في تقديمها طوعاً)

- العمر:
  - [ ] أقل من ١٨ (قاصر)
  - [ ] أكثر من ١٨ (بالغ)
- الجنس:
  - [ ] أنثى
  - [ ] ذكر
  - [ ] أخرى
- هل الضحية:
  - [ ] عامل/ة في المشروع
  - [ ] عضوة في المجتمع
  - [ ] أخرى \_\_\_\_\_
- وسيلة الاتصال الآمنة :

- "كيف يمكننا التواصل معك بأمان دون تعريضك للخطر"-----

### ٣. طبيعة الادعاء (اختر ما ينطبق فقط)

- الاستغلال الجنسي: تقديم المال أو السلع أو الخدمات مقابل الجنس/المحابة
- الاعتداء الجنسي: فعل جنسي جسدي غير طوعي أو تهديد.
- التحرش الجنسي: مضايقات أو تعليقات أو لمس غير مرغوب فيه في أماكن العمل

### ٤. ارتباط الحادث بالمشروع

- هل "الجاني" المفترض مرتبط بمشروع GATE؟
  - نعم (مقاول، موظف، مستشار، أو وكالة شريكة أو غير ذلك حدد:)
  - لا / غير معروف
- إذا كانت الإجابة نعم، اذكر الاسم/صاحب العمل (إذا كان ذلك أمناً) :

### ٥. الإحالة الفورية (خطوة إلزامية)

- هل تم إبلاغ الضحية بالخدمات المتاحة (طبية، قانونية، نفسية اجتماعية)؟ [ ] نعم [ ] لا
- هل وافقت الضحية على الإحالة؟ [ ] نعم [ ] لا
- تمت الإحالة إلى:
  - ABAAD [ ]
  - KAFA [ ]
  - RDFL [ ]
  - مركز طبي [ ]
  - أخرى، [ ] حدد \_\_\_\_\_
- تاريخ الإحالة: [اليوم / الشهر / العام]

### ٦. الموافقة، بعد الأفهام علنا بحقوق الضحية، والتوقيع:

- أوافق على أن يستخدم مشروع GATE GM هذه المعلومات المجهولة للإبلاغ إلى البنك الدولي واتخاذ إجراء إداري ضد "الجاني" (إذا كان مرتبطاً بالمشروع).

- لا أريد مشاركة اسمي مع أي طرف ثالث، بما في ذلك صاحب عمل "الجاني".

التوقيع / بصمة الإبهام (اختياري): \_\_\_\_\_ التاريخ \_\_\_\_\_

توقيع جهة الاتصال للشكاوى: \_\_\_\_\_ التاريخ \_\_\_\_\_

#### إجراءات التعامل مع الحالات:

- **الإخطار الفوري:** إخطار الأخصائي الاجتماعي في وحدة تنسيق المشروع والبنك الدولي خلال ٤٨ ساعة كحد أقصى باستخدام رمز القضية فقط.
- **التخزين:** الاحتفاظ بالاستمارة الورقية في خزانة مغلقة. دون مسحها ضوئياً أو ورقياً أو حفظها في ملف رقمي مشترك.
- **عدم التحقيق:** دور جهة الاتصال (الأخصائية) هو الإحالة إلى مزودي الخدمات المتخصصة مثل ABAAD أو KAFA أو ADFL وهم من يتولون التحقيق والدعم ومتابعة القضية.

### الملحق ٣: نموذج موافقة على مشاركة المعلومات الخاصة بضحايا التحرش GATE

يجب قراءة هذا النموذج للضحية باللغة العربية وشرح أنه يملك الحق في الاختيار بين الخيارات المتاحة.

أنا الموقع أدناه، \_\_\_\_\_، أقر بموجبه أنني أسمح لوحدة تنسيق مشروع GATE في مجلس الإنماء والإعمار (CDR) بالكشف عن المعلومات المتعلقة بالحادثة التي أبلغت عنها. تسمح هذه الموافقة بتبادل المعلومات بين وحدة تنسيق المشروع وقوى الأمن الداخلي، وزارة العمل (وحدة التفتيش العمالي)، وزارة الصحة، وزارة الشؤون الاجتماعية، اتحاد حماية الطفل في لبنان (UPEL)، جمعية كفى، أبعاد، التجمع النسائي الديمقراطي، ووحدات تنفيذ المشروع (المشروع الأخضر، وكفالات)، ومع مزودي خدمات دعم الضحايا الذين أختارهم.

الهدف من مشاركة هذه المعلومات هو تسهيل وصولي إلى خدمات الدعم، بما في ذلك تلك المتعلقة بالسلامة، الصحة، الرفاه النفسي والاجتماعي، والمسائل القانونية.

أتفهم بأن جميع المعلومات المشتركة ستُعامل بسرية واحترام، ولن تُكشف إلا عند الضرورة لتقديم المساعدة التي أطلب وأقر أيضًا بأنني أحتفظ بالحق في سحب أو تغيير موافقتي بشأن مشاركة المعلومات مع الأخصائيين أو جهة الاتصال المحددة أدناه في أي وقت.

أرغب في مشاركة المعلومات مع الجهات التالية (يرجى وضع إشارة على ما ينطبق):

نوع التدخل	نعم	لا
الشرطة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الخدمات الصحية/الطبية (حدد) _____:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
المساعدة النفسية (حدد) _____:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
المأوى (حدد) _____:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
المساعدة القانونية (حدد) _____:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أخرى (حدد نوع الخدمة واسم الأخصائيين) _____:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

١. تفويض يحدده المشتكي: نعم  لا  أو ولي الأمر/الوصي إذا كان المشتكي دون ١٨ عامًا

كما أعطي الأذن بمشاركة المعلومات المتعلقة بالحادثة التي أبلغت عنها مع الأخصائية المسؤولة عن  
شكاوى التحرش والعنف في المشروع لتحديد ما إذا كانت القضية مرتبطة بالمشروع.

٢. تفويض يحدده المشتكي: نعم  لا  أو ولي الأمر/الوصي إذا كان المشتكي دون ١٨ عامًا

تم إعلامي وأتفهم أن بعض المعلومات غير المحددة قد تُشارك لأغراض التبليغ. أي معلومات تُشارك لن  
تكون مرتبطة بي أو بالحادثة بشكل مباشر، ولن يكون هناك أي وسيلة للتعرف عليّ من خلال المعلومات  
المشتركة.

٣. تفويض يحدده المشتكي: نعم  لا  أو ولي الأمر/الوصي إذا كان المشتكي دون ١٨ عامًا

- توقيع المشتكي \_\_\_\_\_
- اسم ولي الأمر إذا كان المشتكي قاصرًا \_\_\_\_\_
- رقم الاتصال \_\_\_\_\_
- العنوان \_\_\_\_\_
- رمز الأخصائية/جهة الاتصال الخاصة بشكاوى التحرش والعنف \_\_\_\_\_
- التاريخ \_\_\_\_\_

## الملحق ٤ : نموذج شكاوى العمال GATE

مستلم الشكاوى (للاستخدام الداخلي فقط) \_\_\_\_\_

### ١. معلومات العامل

- الاسم الكامل \_\_\_\_\_
- نوع العامل:
- عامل مباشر (موظف وحدة إدارة المشروع/وكالة)
- عامل متعاقد (موظف لدى مقاول/مقاول فرعي)
- عامل مجتمعي
- المسمى الوظيفي/المنصب \_\_\_\_\_
- اسم صاحب العمل \_\_\_\_\_
- تفاصيل الاتصال (هاتف/بريد إلكتروني/عنوان) \_\_\_\_\_
- طريقة الاتصال المفضلة \_\_\_\_\_

### ٢. السرية والسلامة

- السرية: هل ترغب في أن تبقى هويتك سرية؟ نعم [ ] لا [ ]
- مخاوف الانتقام: هل لديك أي خوف من الانتقام بسبب تقديم هذه الشكاوى؟ نعم [ ] لا [ ] إذا نعم، يرجى تحديد المخاوف .....

### ٣. تفاصيل الشكاوى

- نوع القضية (اختر كل ما ينطبق):
  - أجور أو مزايا غير مدفوعة
  - الصحة والسلامة المهنية / (OHS) ظروف العمل
  - التمييز أو المعاملة غير العادلة
  - الاستغلال أو الإساءة أو التحرش الجنسي (SEA/SH)
  - خرق مدونة السلوك
  - أخرى، حدد
- وصف الحدث: يرجى ذكر التواريخ، المواقع، وملخص واضح للمشكلة.

- الأبلّة: أذكر أي مستندات داعمة أو شهود عيان (إن وجد).

#### ٤. النتيجة المرجوة

- كيف ترغب (ين) أن يتم حل هذه المشكلة؟

- التوقيع
- التاريخ

#### التقديم والخطوات التالية

- التقديم: يمكن تقديم النموذج عبر موقع مجلس الإنماء والإعمار (CDR) ضمن خدمات آلية الشكاوى لمشروع GATE، أو عبر الأخصائي الاجتماعي والبيئي لدى المقاول أو المشرف في موقع المشروع، أو من خلال الخط الساخن المخصص، البريد الإلكتروني، أو شخصياً في أمانة CDR، أو عبر البريد إلى صندوق بريد CDR رقم ١١/٣١٧٠، أو من خلال صندوق اقتراحات العمال، أو عبر الاستشاري والمشرف في الموقع.
- الإشعار بالاستلام: ستتلقى (ين) إشعاراً رسمياً ورقم قضية خلال يومي عمل.
- الرد/الحل: خلال ١٥-٢٠ يوم عمل حد أقصى.
- الاستئناف: إذا لم تكن راضياً عن الحل على مستوى المشروع، لديك الحق في تقديم استئناف مباشرة إلى وحدة تنسيق المشروع في CDR
- ملاحظة هامة: بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالاستغلال أو الإساءة أو التحرش الجنسي، تم تصميم النظام ليركز على حماية الضحايا بشكل صارم، ويُحال فوراً إلى خدمات دعم متخصصة.

يمكن تقديم الشكاوى الخاصة بمشروع GATE من خلال القنوات الرسمية التالية:

- البريد الإلكتروني [SEASH.GM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:SEASH.GM.GATE@cdr.gov.lb)
- شخصياً: تسجيل رسالة في مكاتب مجلس الإنماء والإعمار، طلعة السراي، بيروت، لبنان.
- الهاتف 01-980096: تحويلة: 258 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى ٣:٠٠ بعد الظهر).
- الخط الساخن \_\_\_\_\_

عبر الإنترنت: استخدام نموذج الشكاوى الخاص بمجلس الإنماء والإعمار والمتاح على الرابط :

<https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx>

## الملحق ٥ : مدونة قواعد السلوك للعامل لدى المقاول

**المقدمة:** في إطار مشروع GATE الممول من البنك الدولي والمنفذ من قبل مجلس الإنماء والإعمار (CDR)، نحن، المقاول [أدخل اسم المقاول]، قد أبرمنا اتفاقاً مع [أدخل اسم صاحب العمل/العامل] لتنفيذ [أدخل وصف الأعمال/المشاريع]. سيتم تنفيذ هذه الأعمال في [أدخل الموقع والمواقع ذات الصلة].

يلزمنا العقد بتنفيذ تدابير لمعالجة المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالأعمال، بما في ذلك مخاطر الاستغلال الجنسي، الاعتداء الجنسي، والتحرش الجنسي. تشكل هذه المدونة جزءاً من تدابير إدارة المخاطر وخطّة إدارة العمال. (LMP)

تنطبق هذه المدونة على جميع موظفينا وعمالنا في مواقع العمل أو أي مواقع أخرى يتم فيها تنفيذ الأعمال. كما تشمل عمال المقاولين الفرعيين وأي أفراد آخرين يساهمون في تنفيذ الأعمال. يُشار إلى جميع هؤلاء الأفراد باسم "عمال المقاول"، وهم ملزمون بهذه المدونة.

تحدد هذه المدونة معايير السلوك المتوقعة من جميع عمال المقاول. يجب أن يبقى مكان العمل خالياً من السلوك غير الآمن أو المسيء أو العنيف. يجب أن يشعر كل فرد بالأمان والقدرة على طرح المخاوف أو القضايا دون خوف من الانتقام.

### السلوك والأداء المطلوب:

على عمال المقاول:

١. أداء واجباتهم بكفاءة واجتهاد.
٢. الالتزام بهذه المدونة وجميع القوانين والأنظمة والمتطلبات المعمول بها، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بحماية صحة وسلامة ورفاهية العامل والموظف.
٣. المحافظة على بيئة عمل آمنة وفقاً لمتطلبات معيار ESS2 لإطار عمل البنك الدولي، وذلك من خلال:

- ضمان أن أماكن العمل والآلات والمعدات والعمليات تحت سيطرة كل عامل آمنة وخالية من المخاطر على الصحة.
- ارتداء معدات الحماية الشخصية المطلوبة. (PPE)
- استخدام التدابير المناسبة المتعلقة بالمواد الكيميائية والفيزيائية والبيولوجية.
- اتباع إجراءات التشغيل الطارئة المعمول بها.

٤. الإبلاغ عن أوضاع العمل التي يعتقد أنها غير آمنة أو غير صحية، والابتعاد عن أي وضع عمل يعتقد بشكل معقول أنه يشكل خطراً وشيكاً وجسيمياً على حياته أو صحته.
٥. معاملة الآخرين باحترام وعدم التمييز ضد مجموعات محددة مثل النساء، الأشخاص ذوي الإعاقة، العمال المهاجرين أو الأطفال.
٦. عدم الانخراط في أنشطة التحرش الجنسي، ويعني ذلك أي محاولات غير مرغوبة، أو طلبات مقابل الحصول على خدمات جنسية، أو أي سلوك لفظي أو جسدي ذو طبيعة جنسية تجاه عامل آخر لدى المقاول أو صاحب العمل.
٧. عدم الانخراط في الاستغلال الجنسي، ويعني ذلك أي إساءة فعلية أو محاولة استغلال لمركز ضعف أو استغلال مركز السلطة أو الثقة لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق مكاسب مالية أو اجتماعية أو سياسية من الاستغلال الجنسي، وفقاً لإجراءات إدارة العمال. (LMP)
٨. عدم الانخراط في الاعتداء الجنسي، ويعني ذلك أي اعتداء فعلي أو مهدد ذو طبيعة جنسية، سواء بالقوة أو في ظروف غير متكافئة.
٩. عدم الانخراط في أي شكل من أشكال النشاط الجنسي مع أفراد تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً، باستثناء حالات الزواج القائم مسبقاً.
١٠. إكمال الدورات التدريبية ذات الصلة التي سيتم توفيرها والمتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية للعقد، بما في ذلك مسائل الصحة والسلامة، الاستغلال والاعتداء الجنسي (SEA) ، والتحرش الجنسي. (SH)
١١. الإبلاغ عن انتهاكات مدونة قواعد السلوك وتقديم الشكاوى عبر القنوات المناسبة.
١٢. عدم الانتقام من أي شخص يبلغ عن انتهاكات هذه المدونة، سواء لنا أو لصاحب العمل الذي يستخدم آلية الشكاوى الخاصة بموظفي المقاول أو آلية معالجة الشكاوى الخاصة بالمشروع.

## رفع المخاوف

إذا لاحظ أي شخص سلوكاً يعتقد أنه قد يمثل انتهاكاً لهذه المدونة، أو يثير قلقه، فعليه أن يطرح القضية فوراً؛ ويمكن القيام بذلك بإحدى الطرق التالية:

١. التواصل مع الأخصائي(ة) في وحدة تنسيق المشروع في مجلس الإنماء والإعمار (CDR-PCU) [أدخل الاسم] ذات الخبرة في التعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وذلك كتابةً على هذا العنوان [ ] أو عبر الهاتف [ ] أو شخصياً في [ ].

٢. الاتصال على الرقم [ ] للتواصل للأخصائي(ة) وترك رسالة. ستبقى هوية المشتكي سرية. يمكن أيضاً تقديم شكاوى أو ادعاءات مجهولة الهوية وسيتم التعامل معها بالطريقة المهنية المطلوبة.

ملاحظة: يتم التعامل بجدية مع جميع التقارير المتعلقة بسوء السلوك المحتمل وسنحقق فيها ونتخذ الإجراءات المناسبة. سنوفر إحالات إلى مقدمي الخدمات الذين قد يساعدون في دعم الأشخاص الذين تعرضوا للحادث المفترض، حسب الاقتضاء. يضمن المقاول عدم الانتقام من أي شخص يثير مخاوف بحسن نية بشأن أي سلوك محظور بموجب هذه المدونة. ويُعتبر الانتقام انتهاكاً لهذه المدونة.

### عواقب انتهاك مدونة قواعد السلوك

أي انتهاك لهذه المدونة من قبل العامل لدى المقاول قد يؤدي إلى عواقب وخيمة، تصل إلى حد إنهاء الخدمة والإحالة المحتملة إلى الجهات المختصة.

### إقرار العامل لدى المقاول

لقد استلمت نسخة من هذه المدونة مكتوبة باللغة العربية التي أفهمها. وأدرك أنه إذا كان لدي أي شكوى بشأن هذه المدونة، يمكنني الاتصال بالسيدة(ة)..... (أدخل اسم الشخص المسؤول لدى المقاول/المشرف في الموقع/الأخصائي(ة) (CDR) المخوّل(ة) للتعامل مع هذه الحالات).

اسم العامل الموظف لدى المقاول:

التوقيع:

التاريخ اليوم/ الشهر/ العام

توقيع ممثل المقاول المخوّل (إرفاق التوكيل أو التفويض الرسمي)

التاريخ (اليوم/الشهر/العام):

المستندات المرفقة: صور، خرائط، مستندات، تصاميم، عرائض... إلخ

يمكن تقديم الشكاوى الخاصة بمشروع GATE من خلال القنوات الرسمية التالية:

- البريد الإلكتروني [worker.GM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:worker.GM.GATE@cdr.gov.lb)
- شخصياً: تسجيل رسالة في مكاتب مجلس الإنماء والإعمار، طلعة السراي، بيروت، لبنان.

- الهاتف 01-980096 :تحويلة 334 أو 382 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى ٣:٠٠ بعد الظهر).
- الخط الساخن \_\_\_\_\_

عبر الإنترنت :استخدام نموذج الشكاوى الخاص بمجلس الإنماء والإعمار والمتاح على الرابط :  
<https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx>

### الخطوة التالية

بمجرد تقديم الشكوى، ستتلقى (بين) إشعار استلام خلال يومي عمل، وحللاً مقترحاً خلال ١٥-٢٠ يوم عمل.

## الملحق ٦: نموذج الشكاوى لأصحاب المصلحة/المجتمع المحلي

### ١. معلومات المشتكي

• الاسم الكامل :

• رقم الهوية أو جواز السفر \_\_\_\_\_ :

• الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى [ ] آخر

• العنوان / المجتمع :

• رقم الهاتف :

• البريد الإلكتروني :

• طريقة الاتصال المفضلة: [ ] هاتف [ ] بريد إلكتروني [ ] واتساب [ ] بريد عادي غير ذلك

حدد:

### ملاحظة حول السرية

لديك الحق في الإبقاء على هويتك طبي الكتمان. إذا اخترت عدم ذكر اسمك، يرجى التأكد من توفير وسيلة آمنة واحدة على الأقل ليتمكن فريق المشروع من إرسال الرد إليك (مثل بريد إلكتروني عام أو رقم هاتف).

### ٢. تفاصيل الممثل (إن وجد)

إذا كنت تقدم هذه الشكاوى نيابة عن شخص آخر أو مجتمع:

• اسم الممثل \_\_\_\_\_

• العلاقة بالمشتكي \_\_\_\_\_

• تفاصيل الاتصال \_\_\_\_\_

يرجى إرفاق كتاب تفويض رسمي موقع.

### ٣. تفاصيل الشكوى

- تاريخ الحادثة \_\_\_\_\_ :
- الموقع :

نوع الشكوى (ضع إشارة على جميع ما ينطبق):

- بيئية (غبار، ضوضاء، مياه، نفايات... إلخ)
- اجتماعية (الوصول إلى الأراضي، أضرار الممتلكات، صحة المجتمع)
- عمالية (الأجور، السلامة، ظروف العمل)
- العنف والاستغلال والتحرش الجنسي (SEA/SH)
- غير ذلك، حدد :

وصف المشكلة، يرجى التوضيح:

- ماذا حدث؟
- من كان متورطاً؟
- أي ضرر وقع أو متوقع؟

٤. النتيجة المرجوة

كيف تود أن يتم حل هذه المشكلة؟

٦. الجهود السابقة لحل المشكلة

هل سبق أن طرحت هذه المشكلة مع جهة أخرى (المقاول، الاستشاري، السلطة المحلية، المشروع الأخضر، كفالات، وزارة الزراعة، مديرية التعاونيات.....)؟ [ ] نعم [ ] لا

إذا كانت الإجابة نعم، يرجى التوضيح وما كانت النتيجة:

## ٦. السرية والتوقيع

- أرغب عدم الإفصاح عن هويتي لطرف ثالث مثل المقاولين أو غيرهم، إلخ.
- أخشى من الانتقام بسبب تقديم هذه الشكوى.

التوقيع:

التاريخ:

قنوات التقديم

يمكن تقديم الشكاوى الخاصة بمشروع GATE من خلال القنوات الرسمية التالية:

- البريد الإلكتروني [GRM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:GRM.GATE@cdr.gov.lb)
- شخصياً: تسجيل رسالة في مكاتب مجلس الإنماء والإعمار، طلعة السراي، بيروت، لبنان.
- الهاتف 01-980096: تحويلة: ٣٣٤ أو ٣٨٢ (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى ٣:٠٠ بعد الظهر).
- الخط الساخن \_\_\_\_\_:
- عبر الإنترنت: استخدام نموذج الشكاوى الخاص بمجلس الإنماء والإعمار والمتاح على الرابط: <https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx>

المستندات المرفقة: صور، خرائط، مستندات، تصاميم، عرائض... إلخ

الخطوة التالية

بمجرد تقديم الشكوى، ستتلقى (بين) إشعار استلام خلال يومي عمل، وحلاً مقترحاً خلال ١٥-٢٠ يوم عمل.

## الملحق ٧: نماذج الشكاوى والحلول

### السيناريو ١: ادعاء الاستغلال والانتهاك الجنسي (SEA)

الشكوى: أحد أفراد المجتمع يبلغ أن موظفًا عرض المساعدة مقابل خدمات جنسية

آلية الحل:

- تسجيل الشكوى بسرية تامة والاعتراف بها فورًا.
- إحالة القضية إلى مسؤول الحماية للتدقيق.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي والحماية للضحية.
- تعليق عمل الموظف المتهم لحين انتهاء التحقيق.
- اتخاذ إجراءات تأديبية إذا ثبتت الادعاءات، مع إبلاغ المشتكي بالنتيجة مع الحفاظ على السرية.

### السيناريو ٢: التحرش في مكان العمل (SH)

الشكوى: موظف يبلغ عن تعليقات غير لائقة متكررة من مشرفه

آلية الحل:

- توثيق الشكوى عبر آلية المظالم.
- إجراء تحقيق محايد بمشاركة الموارد البشرية ومسؤولي الحماية.
- تقديم الاستشارات وضمن عدم تعرض المشتكي لأي انتقام.
- تدريب المشرفين وإصدار إنذار رسمي أو اتخاذ إجراءات تأديبية.
- مراقبة بيئة العمل لمنع تكرار الحادثة.

### السيناريو ٣: إساءة استخدام موارد المساعدات

الشكوى: مستفيد يدعي أن موظفي التوزيع يفضلون أقاربهم .

آلية الحل:

- مراجعة سجلات التوزيع وإجراء مقابلات مع الشهود.
- في حال تأكد المحاباة، إعادة توزيع الموظفين وتصحيح القوائم.

- التواصل بشفافية مع المجتمع حول الإجراءات التصحيحية.
- تعزيز أنظمة المراقبة والمساءلة.

#### السيناريو ٤: قضية حماية الطفل

الشكوى: طفل يبلغ أنه أُجبر على أداء مهام تفوق قدرته مقابل الحصول على مستلزمات مدرسية .

#### آلية الحل:

- التعامل مع الشكوى وفق بروتوكولات حماية الطفل المشددة.
- ضمان سلامة الطفل فوراً وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي.
- التحقيق في الادعاء بسرية.
- اتخاذ إجراءات ضد الموظفين أو المتطوعين المسؤولين.
- تعزيز التدريب على حماية الطفل في جميع البرامج.

هذه النماذج توضح كيف يمكن التعامل مع الشكاوى بجدية، مع التركيز على السرية، الحماية، التحقيق المحايد، والشفافية

#### السيناريو ٥: الانتقام من المشتكي

الشكوى: موظف قدّم شكوى يبلغ أنه يتم استبعاده من الاجتماعات وحرمانه من الفرص

#### آلية الحل:

- التحقيق في ادعاءات الانتقام بشكل منفصل عن الشكوى الأصلية.
- تعزيز سياسات منع الانتقام لدى الإدارة والتأكيد على الالتزام بها.
- إعادة تمكين الموظف من الوصول إلى الفرص والاجتماعات بشكل كامل.
- تطبيق إجراءات تأديبية بحق من يثبت تورطهم في أعمال انتقامية.

بهذا يصبح لديك خمسة سيناريوهات متكاملة تغطي قضايا رئيسية: الاستغلال والانتهاك الجنسي، التحرش في مكان العمل، إساءة استخدام الموارد، حماية الطفل، والانتقام من المشتكي.

## الملحق ٨: دراسات حالات نموذجية للشكاوى

### دراسة حالة ١: ادعاء الاستغلال والانتهاك الجنسي (SEA)

- الخلفية: أحد أفراد المجتمع أبلغ أن موظفاً عرض تقديم مساعدات غذائية مقابل خدمات جنسية.
- الادعاء: استغلال جنسي من قبل موظف أثناء توزيع المساعدات.
- التحقيق: تم توثيق الشكوى بسرية؛ نقطة الاتصال المعنية بالحماية بدأت التحقيق؛ تم تقديم دعم نفسي اجتماعي للناجية.
- الحل: تعليق الموظف لحين انتهاء التحقيق؛ تأكيد الادعاءات؛ اتخاذ إجراءات تأديبية شملت الفصل؛ تعزيز تدابير حماية الناجية.
- المتابعة: إبلاغ المجتمع بالإجراءات التصحيحية؛ تعزيز التدريب على الحماية.

### دراسة حالة ٢: التحرش في مكان العمل (SH)

- الخلفية: موظف أبلغ عن تعليقات ونكات غير لائقة متكررة من مشرفه.
- الادعاء: تحرش جنسي في مكان العمل.
- التحقيق: أجرى قسم الموارد البشرية وضباط الحماية مقابلات؛ الأدلة أكرها الزملاء.
- الحل: إصدار إنذار رسمي للمشرف وإلزامه بحضور تدريب إلزامي؛ تقديم استشارات للموظف المشتكي وضمان عدم الانتقام منه.
- المتابعة: مراقبة مكان العمل لضمان الامتثال؛ تعزيز آلية الشكاوى.

### دراسة حالة ٣: إساءة استخدام موارد المساعدات

- الخلفية: أحد المستفيدين ادعى أن موظفي التوزيع يمنحون الأولوية لأقاربهم على حساب الآخرين المحتاجين.
- الادعاء: محاباة وإساءة استخدام موارد المساعدات.
- التحقيق: مراجعة سجلات التوزيع؛ إجراء مقابلات؛ تأكيد وجود محاباة.
- الحل: إعادة توزيع الموظفين؛ تصحيح قوائم التوزيع؛ التواصل بشفافية مع المجتمع.
- المتابعة: تعزيز أنظمة المراقبة؛ تحديث إجراءات المساءلة.

#### دراسة حالة ٤ : قضية حماية الطفل

- الخلفية: طفل أبلغ أنه تعرض لضغط لأداء مهام تفوق قدرته مقابل الحصول على مستلزمات مدرسية.
- الادعاء: استغلال طفل ضمن برنامج المساعدات.
- التحقيق: تفعيل بروتوكولات الحماية؛ توفير حماية فورية ودعم نفسي اجتماعي للطفل؛ إجراء تحقيق سري.
- الحل: إزالة المتطوع المسؤول؛ تنفيذ إجراءات تصحيحية.
- المتابعة: تعزيز تدريب حماية الطفل لجميع موظفي البرنامج.

#### دراسة حالة ٥ : الانتقام من مقدم شكوى

- الخلفية: موظف قدم شكوى وأبلغ لاحقاً عن استبعاده من الاجتماعات وحرمانه من الفرص.
- الادعاء: انتقام بعد تقديم الشكوى.
- التحقيق: إجراء تحقيق منفصل؛ تأكيد الاستبعاد.
- الحل: تطبيق سياسات منع الانتقام؛ إعادة حقوق الموظف؛ اتخاذ إجراءات تأديبية بحق المسؤولين.
- المتابعة: عقد جلسات توعية حول عدم الانتقام؛ مراجعة آلية الشكاوى لضمان فعاليته

مجلس الإنماء والإعمار (CDR)

وحدة تنسيق مشروع (PCU)

التحوّل الأخضر في قطاع الأغذية الزراعية من أجل التعافي الاقتصادي (GATE)

(P180334)

آلية وإجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى

## تعريف

المشروع ممّول من البنك الدولي، إدارة وتنفيذ مجلس الإنماء والإعمار بالتنسيق مع وزارة الزراعة، المشروع الأخضر ومؤسسة كفالات.

## الهدف

إجراءات معالجة الشكاوى هي إطار منظم يوفّر، للمتأثرين بالمشروع، القنوات الميسّرة لتقديم الشكاوى أو الاستفسارات، كذلك الاقتراحات، والصدى الإيجابي، أو المخاوف المتعلقة بأي جانب من جوانب المشروع، بما في ذلك آثاره البيئية والاجتماعية. تُستقبل جميع الطلبات عبر قنوات رسمية محددة ويتم التعامل معها بشكل مهني شفاف وفق جدول زمني محدد.

إجراءات تقديم الشكاوى هي أداة أساسية لضمان الشفافية والمساءلة في تنفيذ المشروع، ولتعزيز الثقة بين الجهات المنفّذة والمجتمعات المستفيدة، بما يساهم في تحقيق أهداف التحوّل الأخضر والتنمية المستدامة.

## المبادئ الأساسية

- **ضمان الخصوصية:** الحق بعدم الإفصاح عن هوية مقدّم الشكاوى، والتعامل مع احتياجات أو مخاوف أو الإساءة لصاحب الشكاوى باحترام وبمهنية.
- **نهج تشاركي:** اعتماد أساليب ميسّرة، تشاركية، سريعة وفعّالة في معالجة الشكاوى والتحديات من خلال التواصل المباشر والحوار، تقصي الحقائق بشكل مشترك، التفاوض، وحلّ المشكلات.

- **التواصل المستمر:** عبر نشر كتيبات أو عروض تقديمية بشكل دائم خلال أنشطة إشراك أصحاب المصلحة (الاستشارات والاجتماعات والنقاشات التقييمية الدورية، أو مجموعات النقاش المركز، والزيارات الميدانية... إلخ).
- **استخدام النماذج الرسمية:** بتعبئة الشكوى وفقا للنموذج المناسب لكل صاحب شكوى والمنشور على موقع مجلس الإنماء والإعمار الإلكتروني باللغتين: العربية والإنكليزية أو تلك المتوفرة في مكان العمل.

### الشكاوى المقبولة

- الشكاوى المتعلقة بالعمالين كذلك الفاعلين والمجتمعات المحلية في نطاق عمل المشروع.
- الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والتحرش والاعتداء الجنسي في أماكن العمل. (SEA/SH)
- الشكاوى المتعلقة بظروف العمل وسلامة العاملين، وعمالة الأطفال، وإساءة معاملة الأطفال القصر، والتمييز بين الجنسين... إلخ.
- الشكاوى المتعلقة بالإصابات أو الوفيات الناتجة عن حوادث العمل.
- التأثيرات البيئية السلبية مثل تلوث الهواء، تلوث المياه، قطع الأشجار.. إلخ.
- عوامل الإزعاج الناجم عن العمل في المشاريع (الضوضاء، الغبار، الاهتزازات، إلخ).
- الشكاوى المتعلقة باستخدام أو استملاك الأراضي وأثرها على الناس مثل مطامر النفايات، أو المرافق الخاصة بالنفايات، والصرف الصحي.. إلخ).
- أي اقتراح آخر أو شكوى تدرج في إطار المشروع الممول من البنك الدولي.

**ملاحظة:** تُستثنى الشكاوى غير المتعلقة بمشاريع GATE وغير الممولة من البنك الدولي.

### آلية تقديم الشكوى:

يمكن تقديم الشكوى عبر القنوات التالية حصرا خلال أيام العمل الرسمية من الاثنين إلى يوم الجمعة من الثامنة صباحا إلى الثالثة بعد الظهر باستثناء أيام العطل الرسمية أو الظروف القاهرة:


- **بالاتصال على الخط الساخن والواتساب المخصص لـ:**
  - الاستغلال والتحرش والاعتداء والتمييز الجنسي على الرقم: .....
  - العمال على الرقم: .....
  - الفاعلين والمجتمعات المحلية على الرقم: .....
- **بالاتصال الهاتفي على هاتف مجلس الإنماء والإعمار CDR رقم: 01980096**

- الأخصائي الاجتماعي تحويلة (٣٣٤) أو
- تحويلة (٢٥٨) الأخصائية البيئية لحالات الاستغلال والتحرش والاعتداء الجنسي والبيئة أو على
- (٣٨٢) الأخصائي القانوني.
- بالفاكس 01981255 (CDR):
- بالبريد الإلكتروني الخاص بـ:
- الاستغلال والتحرش والاعتداء الجنسي (ESA/SH) والعنف القائم على النوع الاجتماعي
- (GBV): [SEASH.GM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:SEASH.GM.GATE@cdr.gov.lb)
- للعمال [worker.GM.GATE@cdr.gov.lb](mailto:worker.GM.GATE@cdr.gov.lb)
- الفاعلين والمجتمعات المحلية: [grm.gate@cdr.gov.lb](mailto:grm.gate@cdr.gov.lb)
- بتعبئة الشكوى المخصصة لكل حالة عبر الموقع الإلكتروني لمجلس الإنماء والإعمار
- <https://www.cdr.gov.lb/en-US/Studies-and-reports/GATE-2025.aspx>
- من:
- ضحايا الاستغلال والتحرش والاعتداء والتمييز الجنسي.
- العمال.
- الفاعلين والسلطات والمجتمعات المحلية.
- بتقديم شكوى خطية لدى أمانة سر مجلس الإنماء والإعمار أثناء الدوام الرسمي (تلة السراي - رياض الصلح، بيروت، لبنان)
- أو من خلال صندوق الشكاوى في أماكن العمل.

#### مسار الشكوى والمهل الزمنية:

١. تأكيد استلام وإبلاغ مقدّم الشكوى عن الإجراءات خلال يومي عمل من تاريخ استلامها.
٢. طلب توضيح أو المزيد من المعلومات من مقدم الشكوى خلال يومي عمل بعد إبلاغه الاستلام إذا لزم الأمر.
٣. تقييم وتدقيق مدى صلاحية الشكوى وتقضي الحقائق.
٤. التواصل مع أصحاب العلاقة والجهات المعنية بالشكوى للحصول على الإجابات المناسبة.
٥. صياغة وإرسال الجواب الخطي لصاحب الشكوى خلال عشرون (٢٠-١٥) يوم عمل حد أقصى.
٦. متابعة تنفيذ الحلول المتعلقة بموضوع الشكوى من قبل الأخصائيين: الاجتماعي والبيئي والقانوني.

٧. لصاحب الشكوى الحق في استئناف شكواه المعلّلة بالحيثيات والأسباب الموجبة، خلال عشرة (١٠) أيام من تاريخ تبليغه الجواب من إدارة المشروع في مجلس الإنماء والإعمار، عبر كتاب يوجه إلى لجنة معالجة الشكاوى في وحدة تنسيق المشروع لدى مجلس الإنماء والإعمار لاتخاذ القرار والإجراء المناسبين وفقا للإجراءات والقوانين المرعية الإجراء.

 **لمزيد من المعلومات والاستفسار، يرجى الاتصال على الأرقام الساخنة وأرقام هاتف وفاكس مجلس الإنماء والإعمار المحددة أعلاه، كذلك الاطلاع على آلية وإجراءات معالجة الشكاوى المنشورة على موقع مجلس الإنماء والإعمار باللغتين العربية والإنكليزية.**