

دليل لأصحاب الشكاوى

ما المقصود بآلية الشكاوى المستقلة؟

تمول شركة تمويل التنمية الهولندية (FMO) رواد الأعمال من البلدان النامية إيمانًا منها بأن القطاع الخاص الناجح هو أفضل داعم لتقدم الاقتصاد والمجتمعات. ومن أجل تحقيق النمو المستدام وللتحسين الدائم في معيشة الأفراد، تلتزم الشركة بتطبيق أعلى المعايير المتفق عليها دوليًا على عملياتها وكذلك على عملائها.

أسست شركة تمويل التنمية الهولندية بالمشاركة مع شركة الاستثمار الألمانية (DEG) [آلية الشكاوى المستقلة](#) ("الآلية") لمنح الأفراد والمجموعات الذين يعتقدون أنهم تضرروا من العمليات الممولة من شركة تمويل التنمية الهولندية الفرصة لإثارة قضايا معينة والمساعدة في اتخاذ قرار بشأنها.

جهزت "شركة تمويل التنمية الهولندية" مكتب شكاوى " لإدارة العمل المتعلق بآلية الشكاوى المستقلة وتنسيقه. تتلقى "الآلية" دعمًا إضافيًا من "هيئة خبراء مستقلين"، والتي تقرر قبول شكاوى أو رفضها وتختص بالتعامل مع كل العمليات التالية. تتكون "الهيئة" من ثلاثة اختصاصيين دوليين من أصحاب الخبرات والتجارب في جوانب الوساطة والقضايا المجتمعية والبيئية، وكذلك في دعم آليات الشكاوى.

من بإمكانه تقديم شكاوى؟

أي شخص يعيش في منطقة العمليات أو له مصلحة اقتصادية أو مصلحة معروفة أخرى في المنطقة يمكنه تقديم شكاوى طالما استطاع إثبات تأثره بالأنشطة أو الآثار الناشئة عن العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية". يمكن أن يكون من بين ذلك العمال أو المجموعات المحلية أو من يكتسبون قوتهم من منطقة العمليات.

هل يمكن لشخص أن يمثلني أنا و/أو مجموعتي؟

نعم. عند تقدم فرد أو مؤسسة بشكاوى نيابة عنك، فإن هذه المؤسسة أو المندوب ينبغي أن يقدم إثباتًا كتابيًا على منحك إياه السلطة لتمثيلك.

ماذا يمكن أن يكون موضوع الشكاوى؟

يمكن أن تختص الشكاوى بما يلي:

- انتهاكات الحقوق والآثار السلبية البيئية والاجتماعية والمتعلقة بحوكمة الشركات، أو الأضرار الأخرى التي تؤثر على صاحب شكاوى وترتبط بعمليات ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية".
- إخفاق من "شركة تمويل التنمية الهولندية" في الامتثال لسياساتها الخاصة والتي تستند إلى المعايير الدولية والمنشورة للجمهور على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

لا يمكن لألية الشكاوى المستقلة التحقيق فيما يلي:

- الشكاوى الهادفة إلى اكتساب ميزة اقتصادية تنافسية، أو المبالغة أو المتكررة (أي تغطي الجوانب نفسها)، أو غير الموضوعية بصورة واضحة أو سيئة القصد بطبيعتها.
- الشكاوى غير المعلوم هويات أصحابها. لكن ومن دون تحامل، يحق لصاحب الشكاوى تقديم طلب للتعامل بسرية مع الشكاوى.

إذا كانت الشكاوى تخص جوانب مثل الاحتيال أو الرشوة أو الفساد أو غسل الأموال، فستتساور "آلية الشكاوى المستقلة" مع قسم التدقيق الداخلي في "شركة تمويل التنمية الهولندية" لتحديد القنوات المناسبة لمعالجة الشكاوى.

كيف يمكنني تقديم شكاوى؟

يجب رفع الشكاوى كتابةً أو بالبريد الإلكتروني أو البريد العادي أو استخدام النموذج على الإنترنت في موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية". يجوز إرسال الشكاوى باللغة الإنجليزية أو بأي لغة يتحدث بها صاحب الشكاوى عبر:

البريد الإلكتروني: complaintsoffice@fmo.nl

البريد: Complaints Office

Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden
.N.V

P.O. Box 93060
2509 AB The Hague
The Netherlands

[النموذج على الإنترنت](#)

موقع الويب:

في حالة رفع الشكاوى باللغة الإنجليزية، فسنرسل لك تأكيدًا بتسلم الشكاوى خلال 5 أيام عمل. يجوز أن تتطلب الشكاوى المرسلة بلغات أخرى وقتًا إضافيًا لترجمتها.

ما المعلومات التي أحتاج إلى تضمينها في شكاوي؟

الرجاء تضمين المعلومات التالية عندما ترفع شكاوى:

- اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك، بما في ذلك بلد الإقامة.
- إذا طُلب ذلك، معلومات الهوية والاتصال وكذلك إثباتات على تفويض المندوب لتمثيل صاحب الشكاوى.
- طبيعة المشروع محل الشكاوى واسمه وموقعه (إذا كانت هذه البيانات معروفة).
- معلومات تتعلق بالضرر أو الخطر المتصور بأكبر قدر ممكن من التفاصيل وشكل الضرر أو الأثر الواقع عليك. إذا كان لديك أي مستندات تعتبر مفيدة، الرجاء إرفاقها بشكواك.
- وصف للخطوات التي اتخذت بالفعل لمواجهة الضرر أو الخطر المتصور أو لحل النزاع.

- إذا كان ذلك ممكناً، قدم توضيحاً بشأن سياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية" التي تدعي أنها انتهكها.
- ما تأمل في تحقيقه من الشكوى، وما القرار أو العلاج الذي تسعى إلي الوصول إليه.
- ما إذا كنت ترغب في الإبقاء على سرية هويتك و/أو معلوماتك.

كيف ستحددون ما إذا كان طلبى مقبولاً أم لا؟

ستحدد "الهيئة" ما إذا كانت شكاوى مقبولة أم لا، استناداً إلى معايير القبول مسبقاً التعريف. معايير القبول هي التالية:

- يجب أن تحتوي الشكاوى على ادعاءات بأثار أو مخاطر ضارة فعلية (محتملة) مباشرة (غير مباشرة).
- يجب أن يكون صاحب الشكاوى قد تضرر أو يحتمل تضرره بعملية ممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية". في حال ما إذا كانت الشكاوى تعبر عن آخرين، فيجب تحديد الأفراد المُمثلين بالشكاوى وأن يتم تقديم دليل واضح على التفويض بتمثيل هؤلاء الأفراد؛
- يجب توضيح العلاقة بين العملية الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" والآثار المزعومة.
- يجب أن يكون "الشركة تمويل التنمية الهولندية" علاقة مالية نشطة حالية أو مستقبلية مع العميل المسؤول عن تنفيذ كل أو جزء من العمليات ذات الصلة بالشكاوى وتطبيقها.
- إذا انطبق ذلك، توضيح الإجراءات والاستشارات الأخرى التي تمت بالفعل مع الأطراف المسؤولة المعنية للتعامل مع الشكاوى أو حلها. ستحدد "هيئة الخبراء المستقلين" مدى انطباق ذلك.

هل "الآلية" تُطبق على كل العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية"؟

في 2014 - ومن أجل تمكين "آلية الشكاوى المستقلة" من أداء أعمالها، شرعت "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية" في وضع الترتيبات التعاقدية الضرورية في اتفاقياتها مع العملاء. تمتد هذه الترتيبات لتشمل "الهيئة" والأشخاص العاملين نيابة عنها، والترتيبات التعاقدية السارية المفعول بين "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"شركة الاستثمار الألمانية" وعملائهم، وخصوصاً ما يتناول الوصول إلى معلومات العميل ومنشأته وإدارته العليا.

في حالة ارتباط شكاوى بحالة تغيب فيها الترتيبات التعاقدية الضرورية، فيجب الاتفاق عليها قبل تعامل "آلية الشكاوى المستقلة" الفعال مع الشكاوى. سيتطلب ذلك وقتاً إضافياً وقد ينجم عنه تقييد عمل الآلية بالصورة الموضحة في سياسة "آلية الشكاوى المستقلة" بحسب النطاق الفعلي للترتيبات التعاقدية. في حالة احتياج الشكاوى إلى نهج تعامل ينحرف عن سياسة "آلية الشكاوى المستقلة"، فسيتم إعلام أصحاب الشكاوى بصورة منتظمة بشأن هذا النهج والعملية التي ستتم.

ما الذي سيحدث بعد تقديم شكوى؟

بمجرد اتخاذ "الهيئة" قرارها بشأن قبول شكوى أو رفضها، فستحدد كذلك الخطوات التالية المناسبة.

في حال اعتبرت شكاوك غير مقبولة، سيتم إخطارك وإعلامك بالأسباب. ستحاول "الهيئة" تقديم توصيات بالبدائل الأخرى المتاحة لك.

إذا قُبلت شكاوك، فستعلمك "الهيئة" بجدول زمني واضح يخصص تقييمها الأولي، والذي ستحاول فيه الحصول على فكرة أفضل عن الموقف ووجهات النظر المختلفة. في هذه العملية، سيتم التواصل معك من أعضاء "الهيئة".

أثناء التقييم الأولي، ستحاول "الهيئة" اكتشاف ما إذا كنت ترغب أنت والأطراف المعنية الأخرى في العمل تجاه حل مشترك للقضية محل النزاع عبر عملية **فض المنازعات**. في حال عدم رغبتك أنت أو أي طرف معني ببدء عملية فض منازعات، يمكن لهيئة الخبراء إجراء **مراجعة امتثال** لمعرفة ما إذا كانت "شركة تمويل التنمية الهولندية" أخفقت في الامتثال لسياساتها ومعاييرها أم لا. تتمتع "آلية الشكاوى المستقلة" بمرونة لإجراء "مراجعة امتثال" بعد عملية "فض المنازعات" أو قبلها.

ما المقصود بفض المنازعات؟

الهدف من عملية **فض المنازعات** هو العمل على الخروج بنتيجة تُعد مقبولة لجميع الأطراف وتوفير إجراءات إيجابية ومستمرة لحل النزاع. تمثل موافقة كل الأطراف على الوصول إلى أرضية مشتركة شرطاً مسبقاً لفض المنازعات. سيعمل أعضاء "الهيئة" و/أو خبراء مناسبون آخرون مقبولون من جميع الأطراف معك ومع عميل "شركة تمويل التنمية الهولندية" وأي صاحب مصلحة آخر معني لتطوير عملية مناسبة من أجل فهم أفضل للمشكلات الواردة بالشكاوى ولمحاولة الوصول إلى نتيجة مقبولة من جميع الأطراف. يجوز أن تتضمن هذه العملية مشاركة معلومات وجهد مشترك للوصول إلى الوقائع ومناقشات ميسرة أو وساطة بهدف الوصول إلى حل عملي مقبول من جميع الأطراف. كجزء من هذه العملية، لن تأخذ "الهيئة" موقفاً بشأن أي ادعاءات معينة ولن تعتبر الخطأ في جانب طرف أو ضد طرف أو تحمله المسؤولية. فليس من دور "الهيئة" فرض حلول على الأطراف. يمكن إجراء عملية فض المنازعات قبل مراجعة الامتثال أو بعدها أو بدلاً منها، بحسب تقييم "الهيئة" للشكاوى.

ما المقصود بمراجعة الامتثال؟

في **مراجعة الامتثال**، تحقق "الهيئة" في امتثال "شركة تمويل التنمية الهولندية" للسياسات والمعايير ذات الصلة. سيجادل التقييم تحديد ما إذا كان يوجد دليل على آثار ضارة ذات شأن أم لا، وما إذا كان هناك إخفاق من جانب "شركة تمويل التنمية الهولندية" فيما يخص الالتزام بالسياسات أو المواصفات أو معايير الفحص ذات الصلة الأخرى. يستند هذا التقييم إلى مراجعات معك، ومع موظفي "شركة تمويل التنمية الهولندية" المسؤولين عن تطبيق السياسات ذات الصلة بالعملية الممولة قيد المراجعة، وأصحاب المصلحة الآخرين من أجل فهم أفضل لظروف المشروع.

بعد إجراء مراجعة امتثال، يجوز أن تقدم "الهيئة" توصيات عن كيف يمكن "شركة تمويل التنمية الهولندية" تعزيز تطبيقها للسياسات على العمليات محل الفحص أو تحسين السياسات والإجراءات.

يمكن إجراء مراجعة الامتثال قبل عملية الوساطة أو بعدها أو بدلاً منها اعتمادًا على تقييم "الهيئة" للشكوى.

هل بإمكانني توقع الوصول إلى حل؟

إن الهدف من عملية فض المنازعات حال إجرائها هو محاولة تحريك كل الأطراف إلى مساحة يمكنهم الاتفاق فيها طوعًا على طريقة حل النزاعات القائمة. والهدف من مراجعة الامتثال هو التعرف على طرق يمكن فيها "شركة تمويل التنمية الهولندية" التطبيق المثالي لسياساتها في الجوانب التي تعاني فيها من قصور.

هل يوجد إطار زمني محدد للعملية؟

في مستهل العملية، سنتناقش "الهيئة" الإطار الزمني معك ومع العميل ومع "شركة تمويل التنمية الهولندية". وقد حددت المراحل الأولى من الآلية الأطر الزمنية لها:

- الإقرار بالتسليم 5 أيام عمل
- تقييم القبول 25 يوم عمل
- المراجعة الأولية 30 يوم عمل

بعد المراجعة الأولية، ستقترح "الهيئة" إطارًا زمنيًا واضحًا لمرحلة فض المنازعات و/أو مرحلة مراجعة الامتثال التي تليها.

هل يمكنني المطالبة بأن تعامل معلوماتي بسرية؟

نعم، يمكنك. فقط وضح في شكواك إذا كنت ترغب في الإبقاء على سرية هويتك و/أو معلوماتك.