

نهج الاستجابة لشواغل التهديدات
وحوادث الانتقام في عمليات مكتب المحقق/
المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

مقدمة

وفي هذا السياق، فإن قدرة الشخص المتأثر على الحديث عن آثار مشاريع التنمية بحرية ودون خوف هو أمر ضروري، وخصوصا إذا كان الشخص ينتمي إلى مجتمع ما يتسم أساسا بالضعف نتيجة لحالته أو مكانته في المجتمع.

يجب قراءة هذا النهج مع إرشادات العمليات الصادرة عن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، بالإضافة إلى سياسات مجموعة البنك الدولي وقواعد الموظفين.

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة هو آلية مستقلة للمساءلة لمؤسسة التمويل الدولية (المؤسسة) والوكالة الدولية لضمان الاستثمار(الوكالة)، ذراعي أذرع القطاع الخاص لمجموعة البنك الدولي. وهو مكتب مستقل يرفع تقاريره مباشرة إلى رئيس مجموعة البنك الدولي. وتتمثل مهمة المكتب في المساعدة في معالجة الشكاوى الواردة من الأشخاص المتضررين من المشاريع المدعومة من مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة، وتعزيز النتائج الاجتماعية والبيئية لهذه المشاريع.

تعكس وظيفة ودور مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة حقيقة أن العديد من مشاريع التنمية تنطوي على مخاطر اجتماعية وبيئية.

القابلية للتطبيق والنطاق والمحددات

ويمكن أن تتراوح أنواع التهديدات التي يهدف هذا النهج إلى معالجتها بين المخاوف المتعلقة بوظيفة الشخص أو موقفه في العمل، أو آفاق الوظائف المستقبلية التي من الممكن أن تتأثر سلباً، أو فقدان السمعة في المجتمع أو مكان العمل، إلى تهديدات العنف الجسدي للأفراد أو أفراد عائلتهم، وحتى التجريم أو السجن نتيجة للتحديث ضد آثار المشروع.

هذا النهج قابل للتطبيق على جميع وظائف مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. يحدد هذا النهج كيفية قيام موظفي المكتب والمستشارين - في نطاق تفويض مكتب المحقق - بمواجهة الحالات التي قد تنشأ في سياق أعمال المكتب والتي قد تنطوي على تهديدات وحوادث انتقامية تستهدف الأفراد المشاركين أو الذين يسعون إلى المشاركة في عمليات المكتب.

"يأخذ مكتب المحقق سلامة مقدمي الشكوى وغيرهم ممن يشاركون في عمليات المكتب بشكل جاد، ويسعى إلى ممارسة وظيفته بطريقة تزيد من قدرته على الاستجابة بشكل مناسب للتهديدات وحوادث الانتقام في إطار عمليات المكتب".

محددات أو قيود دور مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة

عندما يكون لدى البلدان إجراءات كافية متاحة تمنع وتحمي من الأعمال الانتقامية الموجهة إلى الأشخاص الذين يعملون في المصلحة العامة، قد يكون استخدام تلك العمليات هو الخيار الأفضل للشخص المعني. كما هو موضح أدناه، قد يكون لدى مكتب المحقق القدرة على الوصول إلى الجهات الفاعلة الأخرى. ولكن في أي حالة معينة، قد تكون الجهات الفاعلة الأخرى قادرة أو غير قادرة على الاستجابة للتهديدات أو حوادث الانتقام المحتملة. وبالنظر إلى هذه القيود على قدرة مكتب المحقق على الاستجابة للتهديدات أو حوادث الانتقام، فإن هذا النهج يركز على التقييم والوقاية كأفضل وسيلة لمواجهة التهديدات.

يأخذ مكتب المحقق سلامة مقدمي الشكوى وغيرهم ممن يشاركون في عمليات المكتب بشكل جاد، ويسعى إلى ممارسة وظيفته بطريقة تزيد من قدرته على الاستجابة بشكل مناسب للتهديدات وحوادث الانتقام في إطار عمليات المكتب. يكون مكتب المحقق متاحاً لمناقشة هذه المخاوف مع الأشخاص قبل تقديم الشكوى. وفي الوقت نفسه، يسعى مكتب المحقق إلى أن يكون واضحاً بشأن حدود قدرته على الاستجابة لمثل هذه الحالات: لا يعد المكتب آلية إنفاذ للقانون، وليس لديه أي قدرة مباشرة على حماية المشتكين جسدياً أو حماية الأشخاص من العواقب المحتملة للانخراط في عمليات مكتب المحقق أو التعاون مع المكتب.

المبادئ

يعمل مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة تماشياً مع المبادئ التالية:

1. حل النزاعات بالوسائل السلمية

يؤمن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة في حل النزاعات من خلال وسائل سلمية وغير عنيفة تعزز من كرامة الناس وتحترم حقوق الجميع. لا يوجد مكان للعنف أو التهديد في عمليات مكتب المحقق.

2. السرية

حددت إرشادات العمليات الخاصة بمكتب المحقق التزامه بحماية الهويات الفردية والمعلومات السرية التي يشاركها الأطراف. يحترم مكتب المحقق طلب الطرف للسرية ويحمي حقه في السرية طوال المدة التي يختارها خلال العملية وبعد إغلاقها. تبدأ هذه الحماية للسرية في وقت مبكر بداية من إرسال الطلب للمكتب قبل تقديم الشكوى وتستمر خلال عملية تقييم أهلية الشكوى والتقييم وحل النزاعات وعملية التوافق وأي عمل استشاري ذي صلة.

* ملاحظة: في عملية مكتب المحقق، يشير مصطلح "الأطراف" عادة إلى مقدمي الشكوى و مشغل المشروع.

"الجوهر الأساسي لعمل مكتب المحقق هو نية عدم تعرض الأشخاص للأذى نتيجة للتعاون في عمليات المكتب".

3. المشاركة والموافقة المستنيرة

بالتهديدات أو حوادث الانتقام نيابة عنه. في هذا السياق، سيشرح المكتب القيود المفروضة على وظيفته وقدرته في هذا المجال، ويسعى جاهداً إلى أن يكون واقعياً وشفافاً في وصفه لما يمكن أن يفعله المكتب وما لا يستطيع القيام به في مثل هذه الظروف، كما هو مبين في هذه الوثيقة.

4. النية لمنع الضرر

إن جوهر عمل مكتب المحقق هو النية في عدم تعرض الأشخاص للأذى كنتيجة للتعاون في عمليات المكتب. يناقش مكتب المحقق المخاوف مع الشخص (الأشخاص) المعنيين ويمكن أن يتضمن عمليات المكتب كتدبير وقائي.

يتم مناقشة النهج الذي يتبعه المكتب في الاستجابة للتهديدات أو حوادث الانتقام ويتفق مع الشخص المعني (أصحاب المصلحة) (مقدمي الشكاوى وغيرهم من المعنيين أو الذين يسعون إلى الانخراط في عمليات المكتب) منذ بداية العملية وطوال فترة استمرارها. يتعاون المكتب مع الشخص المعني (الأشخاص) طوال مشاركته لمناقشة وإعادة تقييم مخاطر التهديدات أو حوادث الانتقام والمساعدة في إيجاد الرد المناسب. ويسعى المكتب دائماً للحصول على الموافقة المسبقة من الشخص المعني (الأشخاص) قبل اتخاذ أي إجراء فيما يتعلق

النهج

ويولي مكتب المحقق اهتماما خاصا لعوامل الخطر مثل، على سبيل المثال لا الحصر: بيئة المشاركة العامة؛ المخاطر التي يواجهها الأفراد في البلد أو المنطقة عند الاحتجاج على مشروع تنموي أو توضيح الأضرار الاجتماعية والبيئية؛ ما إذا كان مقدمو الشكاوى قد واجهوا في السابق تهديدات أو إجراءات انتقامية؛ أو وجود قوات أمن رسمية أو غير رسمية؛ وما إذا كانت هناك مجموعات أو أفراد معينون قد يكونون أكثر عرضة للإصابة بسبب وضعهم في المجتمع. كما يقوم مكتب المحقق بتقييم أمان طرق التواصل، وتسعى إلى تبني أفضل التقنيات المتاحة لحماية السلامة والأمان لعملياتها.

يقوم مكتب المحقق بتقييم مخاطر التهديدات والأعمال الانتقامية ومناقشتها ومعالجتها من خلال مشاركته في أي شكوى. إدراكاً بأن كل حالة فريدة من نوعها، يتخذ مكتب المحقق منهجاً مرناً يمكن تكييفه مع المواقف المختلفة، ولكنه دائماً يسترشد بالمبادئ الأساسية: الحل السلمي للنزاعات؛ والسرية؛ ومشاركة صاحب الشكوى والموافقة المستنيرة؛ والنية لمنع الضرر.

تقييم المخاطر

من البداية وخلال عمليات مكتب المحقق، سيقوم المكتب بتقييم سياق المخاطر للشكوى بانتظام وأيضا حوادث الانتقام، سواء من خلال التفاعل مع الأطراف، أو عن طريق التشاور مع مصادر مستقلة وإدارة مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

إجراءات وقائية

- *التصوير*: لن يقوم مكتب المحقق بالتقاط صور الأفراد المشاركين في الشكوى دون موافقتهم الصريحة. بالإضافة إلى ذلك، لن يستخدم مكتب المحقق صورًا محددة للأفراد الذين يتمتعون بحماية السرية أو أي شيء يدل على مواقعهم، دون موافقتهم الصريحة. لن يتم استخدام صور الأفراد المشاركين في عمليات مكتب المحقق إلا لأغراض النشر وعندما يتم الحصول عن أذونات مناسبة ويكون الأفراد على دراية بكيفية استخدام الصور.

- *تسجيل الاجتماعات*: لا يقوم مكتب المحقق بعمل تسجيلات صوتية أو مرئية للاجتماعات دون موافقة المشاركين، ويمكن أن يقوم المكتب بالنصح ضد استخدام أجهزة التسجيل/ التصوير أثناء الاجتماعات لحماية السرية.

- *اتفاقات السرية*: يطلب مكتب المحقق من المستشارين والمترجمين الفوريين والسائقين الذين يتعامل معهم بتوقيع اتفاقيات السرية.

- *الاتصال الآمن*: حيثما كان ذلك ممكنًا، سوف يستخدم مكتب المحقق وسائل اتصال مشفرة للاتصال وتسعى إلى اعتماد أفضل الممارسات التكنولوجية الأخرى للمساعدة في الحفاظ على السرية عبر الإنترنت وفي الاتصالات.

وحيثما يُطلب منه ذلك، يعمل مكتب المحقق عن كثب مع الشخص المعني (الأشخاص المعنيين) لتحديد التدابير الوقائية وفقا للظروف المحددة، وخصوصا عندما تكون هناك مخاوف أمنية. في الحالات التي تكون فيها مخاطر الانتقام موجودة، يسعى مكتب المحقق إلى تخطيط الاستجابات والسيناريوهات المحتملة مع الشخص المعني (الأشخاص) قبل أي حادث محتمل في حالة عدم إمكانية الوصول إلى الأشخاص في مثل هذا الحوادث (انظر أيضًا "الاستجابة للحوادث الأمنية"، صفحة 9).

يمكن أن تتخذ التدابير الوقائية العديد من النماذج:

الحفاظ على السرية

يحمي مكتب المحقق الهويات الفردية والمعلومات السرية طوال مشاركة الطرف مع مكتب المحقق. فيما يلي أمثلة للطرق التي يستخدمها المكتب لحماية السرية:

- *الإفصاح عن الشكوى*: يقوم مكتب المحقق فقط بمشاركة الشكاوى أو المعلومات الواردة في الشكوى مع أطراف أخرى بموافقة مسبقة من مقدم الشكوى.

الاستجابة للحوادث الأمنية

يقر مكتب المحقق بأن حوادث الانتقام ونتائجها على الشخص المعني قد تكون ذات طبيعة مستمرة وقد تتطلب جهوداً مستمرة. في حالة حدوث تهديدات أو أحداث أمنية في سياق المشاركة في خطوات مكتب المحقق، أو ينبغي لمكتب المحقق أن يدرك مثل هذه التهديدات، فإن المكتب سوف يناقش مع الشخص المعني (الأشخاص المعنيين) ما قد يكون عليه الإجراء المناسب فيما يتعلق بمشاركته مع مكتب المحقق. في هذا السياق، ليس لدى المكتب قدرة مباشرة على حماية المشتكين جسدياً أو حماية الأشخاص من العواقب المحتملة، يسعى المكتب إلى أن يكون واضحاً بشأن قيود قدرته على الاستجابة لمثل هذه الحالات من التهديدات والانتقام.

• اللوجستيات: سيتم الاتفاق على الترتيبات اللوجستية مع الشخص المعني (الأشخاص المعنيين) بهدف تقليل المخاطر، مثل تجنب الاجتماعات العامة، أو مقابلة الأشخاص في مواقع خارج الموقع أو حيث يشعرون أنه مكان آمن.

خلق بيئة داعمة ومعالجة اختلال توازن القوى

خاصة بالنسبة للحالات في حل النزاعات، والتي يتم فيها إشراك مشغل المشروع والشاكي (مقدمي الشكوي) في عملية تعاونية طوعية، قد يعمل مكتب المحقق مع الأطراف لتنفيذ التدابير التي تساعد على خلق بيئة أكثر أماناً للمشاركة ومعالجة اختلال توازن القوى. وتشمل هذه التدابير إشراك الوسطاء المحترفين، وتوفير التدريب وبناء القدرات المستمر للأطراف المشاركة في الحوار. قد تساهم الأطراف في بيئة أكثر أماناً للمشاركة من خلال إجراءات تهدف إلى بناء الثقة، مثل وقف الأنشطة التي تضر الطرف الآخر. أيضاً يمكن للبيانات العامة المشتركة الداعمة لعملية تعاونية إرسال إشارة إيجابية للغرباء المشاركين في العملية. في بعض الأحيان، قد يكون من المناسب الاقتراب من الجهات الفاعلة الأخرى، مثل الوكالات الحكومية أو إدارة مجموعة البنك الدولي، حسب الاقتضاء، بموافقة الشخص المعني (الأشخاص المعنيين).

الإبلاغ

سوف يقوم مكتب المحقق بالإبلاغ سنوياً عن معلومات حول التهديدات وإجراءات الانتقام التي حدثت في عملياته. قد يعكس مكتب المحقق أيضاً أي مخاوف أو أحداث أمنية كبيرة في تقارير حالة المكتب، حسب الاقتضاء، حيث يكون من الآمن للشخص المعني (الأشخاص) القيام بذلك، وبموافقتهم.

مراجعة النهج

سوف يقوم مكتب المحقق بشكل دوري بمراجعة فاعلية هذا النهج وإجراء التحسينات حسب الحاجة.





Office of the CAO
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433, USA
T: + 1 202 458 1973
F: + 1 202 522 7400
E-mail: CAO@worldbankgroup.org
www.cao-ombudsman.org

IFC 
مؤسسة
التمويل الدولية
مجموعة البنك الدولي

MIGA 
الوكالة الدولية
لضمان استثمار
مجموعة البنك الدولي