



## آلية برنامج الأمم المتحدة للبيئة للاستجابة لأصحاب المصلحة

17 أيار/مايو 2021



## لمحة عامة

تتيح آلية برنامج الأمم المتحدة للبيئة للاستجابة لأصحاب المصلحة (آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة) الفرصة للأشخاص الذين يعتقدون أنهم تأثروا سلباً بالأنشطة المنفذة أو المنجزة في إطار المشاريع والبرامج التي يمولها برنامج الأمم المتحدة للبيئة لتقديم الشكاوى مباشرة إلى برنامج الأمم المتحدة للبيئة.

وتوفر آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة منصّة لتلقي الشكاوى ومعالجتها في الوقت المناسب وعلى نحو ملائم ثقافياً والالتزام بالمتطلبات التالية:

- تحديد الانتهاكات المحتملة لسياسات وإجراءات إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية عند الاضطلاع بالمشاريع والبرامج الممولة من برنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
- العمل على نحو استباقي كطرف ثالث محايد مع المشتكين والأطراف الأخرى لإيجاد حلول للشواغل والمنازعات المتعلقة بالقضايا ذات الصلة بإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية؛
- العمل بشفافية وفعالية، مع تعهد السجلات وموافاة المشتكين بالمعلومات أثناء النظر في القضايا ومعالجتها؛
- التأكد من أن الآلية متاحة لأصحاب المصلحة (مجّاناً) ومُعلن عنها بوضوح (بما في ذلك معلومات الاتصال)؛
- مراعاة سرية هوية المشتكي ومعلوماته المراعاة الواجبة واتخاذ تدابير مناسبة وفي حينها لتقليل خطر تعرض المشتكين للانتقام.

### 1- معلومات أساسية ومقدمة

تحدّد إجراءات التشغيل التالية عملية آلية برنامج الأمم المتحدة للبيئة للاستجابة لأصحاب المصلحة والمبادئ التوجيهية المتعلقة بها من خلال مكتب مستقل للاستجابة الرامية إلى حماية أصحاب المصلحة. وتوفر الإجراءات لموظفي برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وشركائه في التنفيذ والإنجاز، والأشخاص المحتمل تأثرهم ببرامجه ومشاريعه، المعلومات والإرشادات في إثارة الشواغل المتصلة بحماية أصحاب المصلحة والاستجابة لها في سياق إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. وتتيح الآلية للأشخاص المتضررين فرصة التماس إما استعراض الامتثال أو تسوية المنازعات فيما يتعلق بالأنشطة التي ينفذها أو ينفذها برنامج الأمم المتحدة للبيئة كجزء من مشاريعه وبرامجه.

وتعمل الآلية باعتبارها آلية تكميلية لعمليات وآليات التظلم الانتصافي المحلية المنشأة لمشاريع وبرامج برنامج الأمم المتحدة للبيئة. ويجب أن تُمثّل آليات التظلم المحلية نقطة البدء الأولى لأصحاب المصلحة المحتمل تأثرهم سلباً بأحد مشاريع أو برامج برنامج الأمم المتحدة للبيئة. وفي حالة عدم التوصل إلى حل لهذه الشواغل على المستوى المحلي، يجوز لأصحاب المصلحة المعنيين اللجوء إلى الآلية.

### 2- الغرض من المكتب المستقل للاستجابة الرامية إلى حماية أصحاب المصلحة (المكتب)

يوظف المكتب بمهنتين أساسيتين:

- عملية استعراض الامتثال للاستجابة لمطالبات أصحاب المصلحة الذين يزعمون أن أنشطة برنامج الأمم المتحدة للبيئة التي تُنفذ أو تُنجز في إطار مشاريعه وبرامجه لا تمتثل لإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية الخاص ببرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
- إجراءات تظلم انتصافي توفر للأشخاص الذين يُزعم تأثرهم بأنشطة برنامج الأمم المتحدة للبيئة التي تُنفذ أو تُنجز في إطار مشاريعه وبرامجه، إمكانية اللجوء إلى آليات مناسبة لتسوية المنازعات تمكّن من سماع الشكاوى المتعلقة بالمشروع ومعالجتها.

### 3- موظفو المكتب ومسؤولياته

يقع المكتب داخل شعبة الخدمات المؤسسية التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. ويتولى مدير شعبة الخدمات المؤسسية منصب الرئيس المؤقت للمكتب، وهو مسؤولٌ مباشرةً أمام المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. ولا تتحمل شعبة الخدمات المؤسسية مسؤولية تنفيذ أو إنجاز أي أنشطة في إطار مشاريع أو برامج برنامج الأمم المتحدة للبيئة؛ وتكون جميع الشُّعب التي تتولى تقديم مشاريع وبرامج مسؤولة مباشرةً أمام نائب المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة.

ويتولى المكتب مسؤولية تشغيل آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة التابعة لإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، ويضطلع بالأنشطة التالية:

- تلقي جميع الشكاوى وفحصها فحصاً مبدئياً للتحقق من أهليتها استناداً إلى المعايير المبينة فيما يلي؛
- تعهد قائمة بالخبراء المستقلين المعتمدين الذين يمكن الاستعانة بهم لاستعراض الامتثال وتسوية المنازعات؛
- وضع معايير مرجعية مناسبة، في ضوء المسائل المثارة، لتقييم الشكاوى والتحقق فيها و/أو تيسير حلها؛
- تدبّر شؤون جميع الاستشاريين المشاركين في استعراض الامتثال وتسوية المنازعات والإشراف عليهم؛
- تعهد موقع إلكتروني تابع للمكتب يكون متاحاً للجمهور ويشمل، من جملة أمور، سجلاً عاماً لجميع الشكاوى الواردة، والتقدم المحرز فيها، وأي تقارير أو وثائق أخرى واجبة الكشف للجمهور على النحو المبين في هذه الإجراءات؛
- موافاة المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة بتقارير تشمل استنتاجات وتوصيات بشأن استعراض الامتثال، ونتائج عمليات تسوية المنازعات؛
- رصد تنفيذ المقررات التي يتخذها المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة بشأن استعراض الامتثال والنتائج المتعلقة بتسوية المنازعات؛
- موافاة المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، مرة كل سنة على الأقل، والدول الأعضاء حسب الاقتضاء، بتقارير عن عمليات المكتب، وإتاحة هذه التقارير للجمهور وأصحاب المصلحة؛
- موافاة المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة بتقارير تُقدّم مشورة منهجية استناداً إلى الدروس المستفادة من الحالات السابقة؛
- دعم التدابير الرامية إلى كفالة تعميم آلية الاستجابة لأصحاب المصلحة على نطاق واسع وإتاحة الوصول المجاني إليها لأصحاب المصلحة في البرامج والمشاريع؛
- إجراء اتصالات مع الأشخاص المحتمل تأثرهم لشرح عمليات المكتب المستقل للاستجابة الرامية إلى حماية أصحاب المصلحة؛
- السعي قدر الإمكان إلى تقليل مخاطر تعرض أصحاب الشكاوى للانتقام.

### 4- تقديم الشكاوى إلى المكتب

يمكن لأي شخص أو مجموعة من الأشخاص يعتقدون أنهم تأثروا أو قد يتأثرون سلباً بنشاط من أنشطة برنامج الأمم المتحدة للبيئة المنفذة أو المنجزة في إطار مشاريعه وبرامجه أن يقدموا شكوى بعد أن يكونوا قد استنفدوا إجراءات التظلم الانتصافي المحلية دون الحصول على تسوية مرضية لما يشغلهم. ولن تُقبل الشكاوى المقدمة من مجهول، ولكن تُكفل سرية أسماء المشتكين في حال طلبهم ذلك. ويمكن تلقي الشكاوى عن طريق ملاء [استمارة الإبلاغ عن الشواغل الناجمة عن المشاريع](#) المتوفرة على الإنترنت (في صيغة PDF أو استمارة إلكترونية باللغة الإنجليزية أو العربية أو الصينية أو الفرنسية أو الروسية أو الإسبانية) أو إرسال رسالة إلكترونية أو رسالة بريدية إلى العنوان التالي:

Independent Office for Stakeholder Safeguard-related Response (IOSSR) & Director of Corporate Service Division UNEP P.O. Box 30552, 00100 Nairobi, Kenya Email: unep-iossr@un.org	المكتب المستقل للاستجابة الرامية إلى حماية أصحاب المصلحة مدير شعبة الخدمات المؤسسية برنامج الأمم المتحدة للبيئة P.O. Box 30552, 00100 Nairobi, Kenya unep-iossr@un.org
--	---

#### 5- الإقرار باستلام الشكاوى المقدمة إلى المكتب وتسجيلها

يُخطر المكتب المشتكي باستلام شكواه في غضون عشرة أيام عمل من تلقاها، ويسجل الشكاوى في السجل العام للمكتب (على النحو المبين فيما يلي).

#### 6- تحديد أهلية الشكاوى المقدمة إلى المكتب

يحدّد المكتب أهلية الشكاوى في غضون ثلاثين يوم عمل من تلقاها ويبلغ المشتكي وموظفي برنامج الأمم المتحدة للبيئة المعنيين والجمهور بقراره عبر السجل العام للمكتب. ولكي تكون الشكاوى مؤهلة، يجب أن تستوفي المعايير التالية:

- أن تتعلق بنشاط قيد التنفيذ أو الإنجاز الجزئي أو الكامل في إطار أحد مشاريع أو برامج برنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
  - أن يقدمها شخص أو مجموعة أشخاص يُزعم تأثرهم بتنفيذ أو إنجاز نشاط لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة ذي صلة، أو أن تُقدّم بالنيابة عنه أو عنهم؛
  - أن تكون مرتبطة ارتباطاً مباشراً وحصرياً بإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
  - وفيما يخص استعراض الامتثال، يجب أن تثير الشكاوى مسائل فعلية أو محتملة تتعلق بالامتثال لإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
  - ولا يجوز تلقي من المشتكي نفسه شكاوى تثير المسألة نفسها فيما يتعلق بالنشاط نفسه الذي قُدمت بشأنه شكاوى سابقة، ما لم تتوفر معلومات جديدة هامة أو أن تكون الأحوال قد تغيرت تغييراً كبيراً.
- وإذا اعتُبرت الشكاوى مؤهلة، فإن المكتب يبت أيضاً فيما إذا كانت الشكاوى ستُحال إلى استعراض الامتثال أو تسوية المنازعات أو كليهما، وذلك بعد النظر في طبيعة الشكاوى وطلب المشتكي.
- وإذا كانت الشكاوى تتعلق بادعاءات غير مرتبطة ارتباطاً مباشراً وحصرياً بإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، ولكنها قد تستحق الاستعراض من جانب هيئة أخرى للرقابة أو التفتيش أو التحقيق (مثلاً في حالة الاتهامات بسوء الإدارة أو الإجراءات الإدارية غير الملائمة)، فإن المكتب يوجّه الشكاوى إلى الهيئة المناسبة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة/الأمم المتحدة.

#### 7- مسار استعراض الامتثال

(أ) المعايير المرجعية. في غضون عشرين يوم عمل من تاريخ تحديد أهلية الشكاوى لاستعراض الامتثال، يضع المكتب مشروع معايير مرجعية تتضمن إطاراً زمنياً مقترحاً للتحقيق في الشكاوى، ويتيحها للعموم. ويُمنح موظفو برنامج الأمم المتحدة للبيئة، والمشتكي/المشتكون، وغيرهم من الأشخاص المعنيين مهلة عشرة أيام عمل للتعليق على مشروع المعايير المرجعية. وبعد النظر في جميع التعليقات، يُصدر المكتب معايير مرجعية نهائية يمكن مواصلة تعديلها أثناء العملية بعد إتاحة فرصة مماثلة للمشتكين وللجمهور للتعليق.

(ب) التحقيقات. يقوم المكتب بإجراء استعراض الامتثال إما بنفسه أو بالاستعانة بخبراء/استشاريين معتمدين لإجراء استعراض الامتثال وفقاً للمعايير المرجعية. ولإجراء استعراض الامتثال، يضطلع المكتب وخبرائه/مستشاروه المعتمدون بسلطة ومسؤولية ما يلي:

- إجراء مقابلات مع الأشخاص الذين يملكون معلومات ذات صلة، بمن فيهم المشتكون وموظفو برنامج الأمم المتحدة للبيئة المطلعون على المشروع؛
- الحصول على أي وثائق وأدلة أخرى ذات صلة ومراجعتها؛
- إجراء زيارات ميدانية.

(ج) إعداد تقرير عن الامتثال. بعد الانتهاء من التحقيق، يُعدُّ المكتب مشروع تقرير عن الامتثال ويتيح للعموم، بما في ذلك أي نتائج وتوصيات مقترحة. ويجوز لموظفي برنامج الأمم المتحدة للبيئة، والمشتكين، وأي شخص أو كيان آخر معني أن يقدموا تعليقاتهم على مشروع التقرير في غضون عشرين يوم عمل. وتشمل تقارير استعراض الامتثال ما يلي:

- مناقشة الخطوات الإجرائية المتخذة لاستعراض المسائل التي أثارها الشكوى؛
- أي استنتاجات وقائية، بما في ذلك أي استنتاجات متعلقة بعدم الامتثال؛
- توصيات لكفالة امتثال برنامج الأمم المتحدة للبيئة لإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية الخاص به أو لتخفيف الضرر اللاحق بالمشتكي أو المشتكين عوضاً عن ذلك؛
- خطة مقترحة لرصد تنفيذ أي إجراءات موصى بها قد يقرر برنامج الأمم المتحدة للبيئة اتخاذها استجابةً للشكوى.

(د) التقرير النهائي عن الامتثال. في غضون خمسة وعشرين يوم عمل بعد انتهاء فترة الأيام العشرين المحددة لتلقي التعليقات على مشروع التقرير، يرفع المكتب تقريراً نهائياً عن الامتثال إلى المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، بما في ذلك الاستنتاجات والتوصيات، مع إرسال نسخة إلى المشتكي (المشتكين) وتعميمها على الجمهور عبر السجل العام للمكتب.

(هـ) قرار المدير التنفيذي. في غضون خمسة وعشرين يوم عمل من استلام التقرير النهائي الكامل عن استعراض الامتثال، يُصدر المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة قراراً نهائياً بشأن التدابير، إذا وُجدت، التي سيتخذها برنامج الأمم المتحدة للبيئة لكفالة امتثال الأنشطة ذات الصلة لإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية الخاص ببرنامج الأمم المتحدة للبيئة و/أو التخفيف من أي ضرر يلحق بالمشتكي (المشتكين). ويُرسَل القرار إلى المشتكي (المشتكين) ويُتاح للعموم على الموقع الشبكي للمكتب.

(و) الرصد. يُدرج المكتب ضمن أي تقرير كامل عن استعراض الامتثال خطة لرصد القرار النهائي والإبلاغ عنه. ويمكن تعديل خطة الرصد حسب الاقتضاء. ويُصدر المكتب تقريراً عن رصد حالة التنفيذ سنوياً على الأقل إلى أن يتم تنفيذ القرار تنفيذاً كاملاً، وذلك عبر موقعه الشبكي.

## 8- مسار تسوية المنازعات

(أ) اقتراح استجابة لتسوية المنازعة. في غضون ثلاثين يوم عمل من تحديد أهلية الشكوى لتسوية المنازعات، يُعدُّ المكتب رداً على طلب تسوية المنازعة ويقترحه على المشتكي. ويستند الرد المقترح إلى المشاورات مع المشتكي ويحدّد عمليةً لتسوية المنازعة، أي التدابير التي ستُتخذ لتسويتها، ومن سيكون مسؤولاً عن اتخاذها، والجدول الزمني المحتمل للعملية المقترحة لتسوية المنازعة. وينبغي أيضاً أن يُتاح الاطلاع على الرد المقترح لموظفي برنامج الأمم المتحدة للبيئة والجمهور من خلال السجل العام للمكتب. ويجوز للمكتب أن يضع بنفسه أو عن طريق خبراء/استشاريين معتمدين أي عملية مقترحة لتسوية المنازعة أو يُنفذها.

(ب) ضمان المشاركة في تسوية المنازعات. لما كانت المشاركة في إجراءات تسوية المنازعات مشاركة طوعية للمشتكي (المشتكين)، يكفل المكتب فهم المشتكي (المشتكين) الخيارات المتاحة له فيما يتعلق بالعملية المقترحة لتسوية المنازعات فهماً تاماً. كما ينبغي أن يتأكد المكتب من توجيه الدعوة إلى موظفي برنامج الأمم المتحدة للبيئة الضروريين أو الأطراف الأخرى للمشاركة في عملية تسوية المنازعات سبب الاقتضاء.

(ج) تنفيذ الاستجابة المقترحة. إذا وافق المشتكون والمكتب على العملية المقترحة لتسوية المنازعة، فينبغي أن تُنفذ الاستجابة وفقاً لشروط هذا الاتفاق.

(د) التوصل إلى استنتاج. يجب أن تستمر عملية تسوية المنازعات إلى أن يتم حل المنازعة على نحو ملائم بما يرضي جميع الأطراف، أو إلى أن يقرر طرف أو أطراف أنه من غير المرجح أن تؤدي مواصلة المشاركة إلى إحراز مزيد من التقدم. وإذا تم التوصل إلى اتفاق كامل أو جزئي لوضع حد للعملية، ينبغي توثيق الاتفاق، وإذا وافق الطرفان، إتاحتها للعموم عبر السجل العام للمكتب. وإذا لم يتم التوصل إلى اتفاق، يُعمّم موجز للتدابير المتخذة لتسوية المنازعة عن طريق السجل العام للمكتب. وتُنتهى العملية، وتُصاغ مذكرة ختامية وتُنشر في السجل العام للمكتب. ويجوز للمشتكي أن يقرر التقدم مرة أخرى بطلب إجراء استعراض للامتثال في مرحلة لاحقة.

(هـ) التقرير النهائي عن عملية تسوية المنازعات. في غضون خمسة وعشرين يوم عمل من التوصل إلى اتفاق كامل أو جزئي لإنهاء العملية، يرفع المكتب تقريراً نهائياً إلى المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة عن عملية تسوية المنازعة، يتضمن الإشارة إلى ذلك الاتفاق. وترسل نسخة إلى المشتكي (المشتكين) وتُتاح للجمهور على السجل العام للمكتب.

(و) رصد النتائج المتفق عليها. يرصد المكتب تنفيذ الاتفاق سنوياً ويعمّم موجزاً للتقدم المحرز في التنفيذ عبر السجل العام للمكتب، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك في الاتفاق النهائي. ويستمر تقديم هذه التقارير السنوية إلى أن يُنفذ الاتفاق تنفيذاً كاملاً.

## 9- تعهد الموقع الإلكتروني للمكتب بما في ذلك السجل العام

يتعهد المكتب موقعاً إلكترونياً متاحاً للجمهور، على النحو المذكور سابقاً في الفقرة 3، يتضمن معلومات عامة عن المكتب وعن إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وآلية الاستجابة لأصحاب المصلحة، فضلاً عن سجل عام لجميع الشكاوى الواردة، والتقدم المحرز فيها، وأي تقارير أو وثائق أخرى واجبة الكشف للجمهور على النحو المبين في هذه الإجراءات. وبالإضافة إلى المعلومات المحددة المذكورة في الإجراءات المبيّنة فيما سبق، يكشف المكتب أيضاً بصفة منتظمة عن المعلومات التالية:

- معلومات أساسية عن عمليات استعراض الامتثال وتسوية المنازعات؛
- تعليمات عن كيفية تقديم شكوى؛
- إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة والسياسات الأخرى ذات الصلة؛
- السجل العام، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بكل شكوى بدءاً من استلامها ومروراً بكيفية معالجتها وانتهاءً بحلها، بالإضافة إلى جميع المعلومات المذكورة في الإجراءات الموضحة فيما سبق، مثل الشكوى، والأهلية، والاستنتاجات، والمعايير المرجعية، ومشاريع تقارير الامتثال والتقارير النهائية عن الامتثال، والردود المقترحة على تسوية المنازعات، ومشاريع تقارير الرصد والتقارير النهائية عن الرصد؛
- التقارير السنوية التي تبين أنشطة المكتب.

## 10- التدابير المؤقتة والتدابير الوقائية

بصرف النظر عن الإجراءات المبيّنة فيما سبق، إذا ارتأى المكتب في أي وقت بعد تلقي الشكوى أن ضرراً كبيراً غير قابل للإصلاح قد يلحق بالمشتكي أو الأشخاص المتضررين الآخرين، يجوز لرئيس المكتب أن يُقدّم توصية إلى المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة بأن يتخذ البرنامج تدابير مؤقتة ريثما تُستكمل عمليات استعراض الامتثال أو تسوية المنازعات لمعالجة الضرر الوشيك.