

# نهج الوقاية من الأعمال الانتقامية والتعامل معها من آلية الشكاوى التابعة للبنك الأوروبي للاستثمار

## المقدمة

آلية الشكاوى<sup>1</sup> هي أداة مساءلة في مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار تحركها مصالح المواطنين. وفي معرض تأدية آلية الشكاوى لمهامها، قد تقع على مشتكين يخشون التعرض لأعمال انتقامية أو مشتكين سبق لهم التعرض لأعمال انتقامية.

تلتزم آلية الشكاوى في البنك الأوروبي للاستثمار باتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية من خطر تعرض المشتكين أو الأشخاص المرتبطين بالشكاوى لأعمال انتقامية، ومعالجة هذا الخطر. فبموجب المادة 2.6 من سياسة آلية الشكاوى،<sup>2</sup> يجب ألا يتعرض الأشخاص الذين يقدمون شكوى إلى آلية الشكاوى في البنك الأوروبي للاستثمار لأي شكل من أشكال الانتقام أو الإساءة أو أي نوع من أنواع التمييز بسبب ممارستهم حقهم في تقديم الشكاوى. وينطبق هذا الحكم على كامل مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار وعلى أي طرف مقابل له علاقة تجارية مع أي جزء من هذه المجموعة.

إن الغرض من هذه الوثيقة هو تبيان النهج الذي تتبعه آلية الشكاوى لتنفيذ تلك الجهود. ويشار إلى أن هذه الوثيقة قابلة للتعديل ويجب قراءتها في ضوء سياسة آلية الشكاوى وإجراءاتها<sup>3</sup> وسياسات مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار وقواعدها المطبقة على موظفي البنك.

## التطبيق والقيود

تنطبق هذه الوثيقة على حالات الاقتصاص، أي الأعمال الانتقامية التي تُرتكب ضد أشخاص طبيعيين (بمن فيهم الأقارب أو الشركاء أو الأزواج، من بين آخرين) والمنظمات و/أو ممتلكاتها، بسبب تعاونهم الجاري أو السابق مع آلية الشكاوى.<sup>4</sup> ولغرض هذا النهج، سيتم استخدام مصطلحي الاقتصاص والانتقام للإشارة إلى المعنى نفسه.

تولي آلية الشكاوى اهتمامًا بالغًا بسلامة المشتكين والأفراد الآخرين المرتبطين بالآلية، لكن الأعمال التي تستطيع القيام بها في هذا الخصوص مقيدة. فهي لا تتمتع بصلاحيات إنفاذ القانون وبالتالي لا تستطيع توفير الحماية الجسدية لأصحاب الشكاوى والأفراد ذوي الصلة. لذلك، تركز هذه الوثيقة على التقييم والوقاية.

1 تتبع آلية الشكاوى في البنك الأوروبي للاستثمار المفتشية العامة المستقلة التي يرأسها المفتش العام.

2 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf)

3 <https://www.eib.org/en/publications/complaints-mechanism-procedures>

4 هذا التعريف مستمد من أساليب عملية تطبق منذ فترة طويلة، وفق ما ورد في القرار رقم 12/2 لسنة 2009 الصادر عن مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة،

[https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A\\_HRC\\_RES\\_12\\_2.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_12_2.pdf)

## المبادئ

يسترشد عمل موظفي آلية الشكاوى في جوهره بالمبادئ التالية عند السعي إلى الوقاية من أعمال الانتقام وتقييمها والتعامل معها:

1. الوصول الآمن إلى آلية الشكاوى: وهذا يستوجب تعزيز ثقافة الوصول المفتوح والآمن إلى آلية الشكاوى. ومع أن رفع الصوت قد لا يكون سهلاً على الجميع، تسعى آلية الشكاوى إلى دعم المشتكين ومنحهم سبيلاً يسيراً ومباشراً وأمناً إليها.

2. مبدأ عدم التسامح: لا تتسامح الآلية مع أي شكل من أشكال الاقتصاص بغض النظر عن أي خطورة متصورة، أو تأثير، أو طبيعة الأضرار التي تقع، أو نوع الجاني، أو مكان وقوع ذلك الفعل.

3. اتباع نهج مراعاة للضحايا: يكون منظور الضحية واحتياجاتها محور التحليل وصنع القرار عند التعامل مع حالات الانتقام.

4. مبدأ عدم الإضرار: يجب ألا تؤدي الشكاوى المرفوعة إلى آلية الشكاوى إلى زيادة المخاطر المحدقة بصاحب الشكاوى أو بالأشخاص أو المنظمات المرتبطة به، وبأي شخص طبيعي أو منظمة لديهما نية التعاون مع الآلية.

5. السرية: في كل حالة، يحق للمشتكين أن يطلبوا في بلاغهم التعامل بسرية مع شكاواهم.<sup>5</sup> وإذا وجدت آلية الشكاوى خطر حدوث انتقام عند دراسة الشكاوى، تتعامل بسرية مع الشكاوى المماثلة. وفي هذه الحالات، لن تتشارك الآلية مع أصحاب المصلحة الخارجيين أي معلومات تتيح الكشف عن هوية الأشخاص المعنيين ما لم يستوجب القانون ذلك.<sup>6</sup>

## الوقاية من خطر الأعمال الانتقامية

تسعى آلية الشكاوى إلى إيلاء الاعتبار الاستباقي الواجب لجميع حوادث الانتقام المحتملة، وذلك من خلال:

### 1. إجراء تقييم لخطر الانتقام في كل حالة

في المرحلة الأولية والمراحل اللاحقة من عملية معالجة الشكاوى، يعمل موظفو آلية الشكاوى على تقييم خطر الانتقام في سياق الشكاوى المحددة على أساس المعلومات المتوفرة. وإذا توصلت الآلية إلى وجود خطر وقوع أعمال انتقامية أو إذا وقعت أعمال انتقامية بالفعل، تحرص الآلية على تحديد التدابير الوقائية المناسبة والمتكيفة مع ظروف الحالة المحددة من أجل معالجة المخاطر والحد منها. فضلاً عن ذلك، تعمل الآلية على التخطيط للإجراءات المحتملة مع صاحب الشكاوى قبل وقوع أي حادث محتمل.

[https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf) 5

6 في الحالات كافة، تضمن آلية الشكاوى حماية البيانات الشخصية بما يتماشى مع أحكام سياسة آلية الشكاوى والإطار القانوني المعمول به في ما يتعلق بحماية البيانات.

## 2. ضمان سرية المعلومات والمستندات ذات الصلة التي يتم استلامها

إذا وجدت آلية الشكاوى أن الحالة تنطوي على خطر حدوث انتقام، فلن تتشارك مع أصحاب المصلحة الخارجيين أي معلومات تسمح بتحديد هوية صاحب الشكاوى. علاوة على ذلك، فهي تمتنع عن كشف هوية المشتكي عند التواصل مع إدارات البنك الأوروبي للاستثمار، وتصيغ الشكاوى بطريقة تحول دون تحديد مصدرها.<sup>7</sup>

يشمل هذا الالتزام بالسرية جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة بغض النظر عن صيغتها أو وسيلتها.

بعد ذلك، تشرح الآلية لصاحب الشكاوى التأثيرات المترتبة عن السرية على عملها. فالتعامل بسرية مع الشكاوى قد يحد بشكل كبير من قدرة الآلية على معالجة الشكاوى، وفي بعض الحالات، قد تكون الآلية ملزمة قانوناً بالكشف عن معلومات حول المشتكين و/أو الأشخاص المعنيين لأصحاب مصلحة خارجيين.

## 3. ضمان التواصل الآمن مع المشتكين وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين

تسعى آلية الشكاوى إلى تطبيق أفضل الممارسات المتوفرة في مجال حماية التواصل مع أصحاب المصلحة.

ويحرص الموظفون المسؤولون عن معالجة الشكاوى على اعتماد أنسب وسائل التواصل لضمان نزاهة العملية. ويُرَاعَى في اختيار قناة التواصل كل من التفضيلات التي جرت مناقشتها مع المشتكين وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة، وسياق الدولة المعنية، من أجل الحد من مخاطر اعتراض هذه الاتصالات. وقد يتعين تكييف وسائل التواصل بمرور الوقت.

## 4. إيلاء اهتمام خاص بخطر الأعمال الانتقامية عند تخطيط المهام، والتحضير للاجتماعات مع المشتكين وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين، وتنظيم أنشطة التوعية

عند التخطيط للمهام، تضع آلية الشكاوى تدابير خاصة بكل حالة على حدة بناءً على نتائج تقييم المخاطر. وتأخذ أيضاً في الحسبان آخر المستجدات المتوفرة على أرض الواقع وتلك المستمدة من المشتكين وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة.

وعند عقد اجتماعات فردية (وجهاً لوجه)، تسعى آلية الشكاوى إلى ضمان السرية، فلا تقوم بتسجيل الاجتماعات بالصوت أو الفيديو إلا بموافقة جميع المشاركين. وعلى وجه الخصوص، تنصح الآلية الآخرين أيضاً بعدم التسجيل.

أما عند تنظيم أحداث التوعية، فتعتمد آلية الشكاوى إلى تكييفها تبعاً للسياق. فتقيّم أولاً عناصر مختلفة مثل سياق الدولة المعنية من حيث الأعمال الانتقامية، وتعرض المشاركين لخطر الانتقام بشكل عام، والعلاقات في ما بينهم، وقدرة المنظمين على الحفاظ على سرّيتهم في أثناء الأحداث. وثانياً، تحدد الآلية أبرز الجهات الفاعلة المحلية والمتخصصين في حقوق الإنسان الذين يمكنهم تقديم الدعم عند الحاجة.

وفي بعض الحالات، تلجأ الآلية إلى مترجمين تحريريين وفوريين وميسرين واستشاريين لدعم عملها. ويتعين عليها أن تضمن احترام هؤلاء لتعهد السرية الذي ينطبق على عملهم مع آلية الشكاوى.

## التعامل مع الأحداث

في حال حدوث تهديدات أو أعمال انتقامية خلال النظر في شكوى ما، تعطي آلية الشكاوى أولوية فورية للحالة، وتثبت من المعلومات قدر الإمكان، وتطبق البروتوكولات الموضوعة مع أصحاب الشكوى وغيرهم من الأشخاص المعنيين. ويتم تنفيذ أي مسار عمل على أساس كل حالة على حدة، وتسترشد الاستجابات للحوادث بمبدأ "عدم الإضرار" مع إعطاء الأولوية لرفاه الأشخاص المعرضين للتهديد وسلامتهم. وتخضع الحالة بانتظام لإعادة التقييم والرصد، ويجري عند الاقتضاء تعديل مسار العمل.

في الحالات الخطرة بشكل خاص، من الممكن أن تخطر آلية الشكاوى إدارة البنك، بما في ذلك لجنة الإدارة.

## الإبلاغ

تزمع آلية الشكاوى إدراج بيانات إحصائية حول الأعمال الانتقامية في تقارير أنشطتها، مثل التقرير السنوي لآلية الشكاوى في البنك الأوروبي للاستثمار، وذلك عبر تجميعها من دون ذكر مصدرها.

ومن الممكن أيضاً أن تدرج آلية الشكاوى معلومات تتعلق بالأعمال الانتقامية في تقاريرها التقييمية والاستنتاجية الأولية متى اعتُبرت ذات أهمية.



تويتر: [twitter.com/EIB](https://twitter.com/EIB)  
فيسبوك: [facebook.com/EuropeanInvestmentBank](https://facebook.com/EuropeanInvestmentBank)  
يوتيوب: [youtube.com/EIBtheEUBank](https://youtube.com/EIBtheEUBank)

البنك الأوروبي للاستثمار  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
+352 4379-1  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – [info@eib.org](mailto:info@eib.org)

