

**مشروع لبنان للطاقة المتجددة وتعزيز النظام  
IBRD - P180501**

**آلية الشكاوى الخاصة بالعمال (GM)**

ايار ٢٠٢٦

**المصلحة الوطنية لنهر الليطاني**

بيروت

## قائمة المحتويات :

٤	١-المقدمة:
٤	٢- آلية الشكاوى الخاصة بالعمال:
٥	٢-١ أهداف آلية الشكاوى
٧	٢-٢ عمال المشروع
٧	الجدول ١- فئات العمال والأهلية للاستفادة من آلية الشكاوى
٩	٣-إجراءات التدريب:
٩	٤- شكاوى SEA/SH
٩	٤-١ تعريف SEA/SH
١٠	٤-٢ التوعية والتدريب بشأن SEA/SH للعمال
١١	٤-٣ آلية الشكاوى الخاصة بـ SEA/SH للعمال
١٣	٥-هيكلية وإجراءات آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع
١٦	الشكل ١-٥: عملية معالجة الشكاوى
١٧	الجدول ٢ – آلية الشكاوى الخاصة بالعمال
١٧	٦-إجراءات الاستئناف
١٨	نموذج شكوى - المصلحة الوطنية لنهر الليطاني
١٩	الملحق أ
١٩	مدونة السلوك الخاصة بالعمال CoC
١٩	مدونة سلوك المتعهد (وفقاً لإجراءات إدارة العمل LMP)
١٩	١-الاحترام والمعاملة العادلة
١٩	٢-حماية الأطفال وحظر عمل الأطفال
١٩	٣-منع الاستغلال والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي(SEA/SH)
١٩	٤-السلوك في مكان العمل
١٩	٥-الإبلاغ عن سوء السلوك
٢٠	ألتزم بما يلي:

## قائمة الاختصارات

الاختصار	المعنى
COC	مدونة قواعد السلوك
LRA	مصلحة نهر الليطاني
E&S	اختصاصي بيئي واجتماعي
ESS2	المعايير البيئية والاجتماعية
ESMF	إطار الإدارة البيئية والاجتماعية
GBV	العنف القائم على النوع الاجتماعي
GM	آلية الشكاوى
LMP	إجراءات إدارة العمالة
NGO	منظمة غير حكومية
PMT	فريق إدارة المشروع
PPE	معدات الحماية الشخصية
PV	الطاقة الكهروضوئية
SA	الاعتداء الجنسي
SE	الاستغلال الجنسي
SH	التحرش الجنسي
SEA	الاستغلال والانتهاك الجنسي
SEP	خطة إشراك أصحاب المصلحة
OE	مهندس المالك
OHS	الصحة والسلامة المهنية

## آلية الشكاوى (GM)

### ١- المقدمة:

تم وضع آلية للشكاوى (GM) لتمكين العمال من التعبير عن مخاوفهم خلال مراحل المشروع: ما قبل الإنشاء، والإنشاء، والتشغيل. وقد صُممت آلية الشكاوى بما يتيح معالجة المخاوف في الوقت المناسب، مع ضمان سماع الشكاوى وأن تؤدي الآلية المؤسسية المعتمدة إلى نتائج عادلة ومحايطة. علاوةً على ذلك، تنطبق آلية الشكاوى على كل من العمال اللبنانيين والاجانب، مع إتاحة خيار عدم الكشف عن الهوية عند تقديم الشكاوى، بهدف تشجيع العمال على التعبير عن مخاوفهم دون خوف محتمل من التداعيات.

يتضمن مشروع لبنان للطاقة المتجددة وتعزيز النظام (إعادة تأهيل محطات الطاقة الكهرومائية التابعة للمصلحة الوطنية لنهر الليطاني)، الذي تديره المصلحة الوطنية لنهر الليطاني LRA، آليتين للشكاوى لضمان التواصل الشفاف والفعال طوال فترة تنفيذ المشروع. ووفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك الدولي، ينشئ المشروع آلية الشكاوى (GM) لأصحاب المصلحة وفقاً للمعيار ESS10، وآلية أخرى للعمال وفقاً للمعيار ESS2. تتضمن كل آلية إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى، ووسائل تقديمها، ومدونة قواعد السلوك (CoC) التي تنظم السلوك المسؤول والمساءلة، كما تعالج كل آلية الشكاوى الحساسية المتعلقة بالتحرش والانتهاك والاستغلال. يعرض القسم التالي آلية الشكاوى للعمال، موضحاً الغرض منها وآلية تقديم ومعالجة الشكاوى، لضمان التعامل مع جميع مخاوف العمال بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب.

### ٢- آلية الشكاوى الخاصة بالعمال:

تم إنشاء آلية شكاوى مخصصة لجميع عمال المشروع، بمن فيهم موظفو فريق إدارة المشروع (PMT)، وفريق مهندس المالك، والمقاولون، والمقاولون الفرعيون. وتوفر هذه الآلية قناة آمنة وسريّة ومتاحة للإبلاغ عن مخاوف مكان العمل أو الشكاوى أو أي سوء سلوك، بما في ذلك القضايا الحساسة مثل التحرش الجنسي.

تُدار آلية الشكاوى الخاصة بالعمال بشكل منفصل عن آلية شكاوى المجتمع المحلي، وفقاً للإطار والإجراءات المبينة في إجراءات إدارة العمالة الخاصة بالمشروع (LMP) وتتضمن خطوات واضحة لتقديم الشكاوى، وتأكيد استلامها، ومراجعتها، وتسويتها، وتقديم الملاحظات بشأنها. ويمكن تقديم الشكاوى شفهيّاً، أو خطياً، أو عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال منصة رقمية آمنة. كما سيتم قبول الطلبات المقدمة بشكل مجهول الهوية.

سيقوم مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي (المهندس نسيم أبو حمد: اختصاصي بيئي واجتماعي) بتسجيل تفاصيل الشكاوى المقدمة من العامل وتقديم الشكاوى من خلال إحدى القنوات المعتمدة. وسيُشجّع العمال، دون إلزام، على استخدام نموذج الشكاوى الذي سيتوفر بنسختين ورقية وإلكترونية وعلى الموقع الإلكتروني. وإذا فضّل العامل تقديم الشكاوى شخصياً أو هاتفياً أو بأي وسيلة أخرى، فسيقوم مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي باستكمال النموذج نيابةً عنه مع الحفاظ على السرية إذا طُلب ذلك. ويمكن للعمال الذين يرغبون في عدم الكشف عن هويتهم تقديم معلومات اتصال لتلقي التحديثات، إلا أن ذلك ليس شرطاً لمعالجة الشكاوى. وسيُعطى كل شكوى رقم مرجعي فريد، بالإضافة إلى تاريخ ووقت التقديم. وفي الحالات غير المجهولة، سيتم إرسال إشعار باستلام الشكاوى خلال ثلاثة أيام عمل، يتضمن معلومات عن الخطوات التالية والإطار الزمني المتوقع للحل وبيانات الشخص المسؤول.

سُعالج الشكاوى الحساسة، لا سيما المتعلقة بالتحرش الجنسي (SH) أو الاستغلال والانتهاك الجنسي (SEA) ، وفق نهج يركز على الناجين ويحافظ على السرية. وستتم إحالة جميع الحالات إلى مزودي خدمات مؤهلين لتقديم الدعم النفسي والقانوني والطبي بما يتماشى مع إرشادات البنك الدولي المتعلقة بـ SEA/SH. ومع ذلك، إذا كان الجاني المزعوم أحد عمال المشروع، فسيُجري المشروع مراجعة داخلية لتحديد ما إذا كان الشخص قد خالف مدونة قواعد السلوك وتطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة. كما يجب التحقيق داخلياً في الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي في مكان العمل عندما يكون الجاني موظفاً في المشروع، لضمان تطبيق التدابير التصحيحية والتأديبية وفقاً لقواعد وأنظمة المشروع، مع الحفاظ على نهج يركز على الناجين والسرية. سيتم إجراء رصد وإبلاغ منتظمين لشكاوى العمال لضمان الشفافية والمساءلة والتحسين المستمر للألية. في حال تعرض العامل لسوء معاملة خطير مثل التحرش أو التهيب أو الإساءة أو العنف أو التمييز أو الظلم في مكان العمل، أو تعرض لحادث في الموقع، فقد لا يرغب في تقديم الشكاوى إلى صاحب العمل. ويمكن للعامل حينها رفع القضية مباشرة إلى مهندس المالك (OE) ، أو إلى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني - فريق إدارة المشروع (PMT) ، أو إلى النظام القضائي.

## ١-٢ أهداف آلية الشكاوى

تهدف آلية الشكاوى الخاصة بالعمال إلى ضمان وجود قناة شفافة ومتاحة وأمنة لجميع الأفراد العاملين ضمن المشروع، سواء كانوا موظفين مباشرين لدى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني أو من خلال المقاولين أو المقاولين الفرعيين أو مزودي الخدمات، لطرح مخاوفهم المتعلقة بالعمل. وتتمثل الأهداف العامة لآلية الشكاوى الخاصة بالعمال فيما يلي:

- توفير عملية منظمة وسرية لتحديد ومراجعة ومعالجة شكاوى مكان العمل في الوقت المناسب.
- تعزيز المساءلة والثقة بين عمال المشروع والمقاولين والإدارة.
- تعزيز بيئة عمل آمنة ومحترمة وخالية من التمييز والاستغلال والتحرش.
- تمكين الكشف المبكر عن قضايا العمل والصحة والسلامة المحتملة وتصحيحها قبل تفاقمها.
- ضمان احترام حقوق العمال وحمايتهم بموجب قانون العمل اللبناني والمعيار ESS2 في جميع الأوقات.

## النطاق وإمكانية الوصول

جميع فئات عمال المشروع، بمن فيهم الموظفون المباثرون، والعمال المتعاقدون، والعمال المؤقتون، مؤهلون للاستفادة من آلية الشكاوى.

يمكن للعمال تقديم الشكاوى أو الملاحظات في أي وقت من خلال أي من القنوات التالية:

- شخصياً إلى مدير الشكاوى المعين أو ممثل العمال.
- خطياً (ضمن ظرف مختوم أو نموذج) يوضع في صندوق شكاوى مقفل في موقع العمل.
- عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني إلى نقطة الاتصال الخاصة بالمقاول، أي مهندس المالك أو مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي لدى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني، المهندس نسيم ابو حمد.

- من خلال خط ساخن مخصص أو نموذج رقمي (رمز QR) متوفر في مواقع الإنشاء.



كما ذكر سابقاً، سيقوم مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي بتسجيل تفاصيل الشكاوى المقدمة من العامل وتقديم الشكاوى عبر إحدى القنوات المحددة. وسيتم عرض معلومات حول كيفية استخدام آلية الشكاوى، بما في ذلك تفاصيل الاتصال، في جميع مواقع المشروع بلغة وصيغة يسهل الوصول إليهما.

### سجل شكاوى العمال

سيحتفظ كل مدير شكاوى معين (من المقاول أو مهندس المالك أو مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي لدى فريق إدارة المشروع في مصلحة الليطاني – المهندس نسيم أبو حمد) بسجل مفصل لشكاوى العمال لضمان التتبع الشفاف والمتابعة لكل حالة.

وسيتضمن السجل، كحد أدنى، المعلومات التالية:

- الرقم المرجعي: رمز تعريف فريد لكل شكاوى.
- معلومات مقدم الشكاوى: اسم العامل وبيانات الاتصال (ما لم تُقدّم الشكاوى بشكل مجهول أو كانت متعلقة بـ (SEA/SH).
- تفاصيل الشكاوى: وصف واضح للمشكلة والموقع والسياق.
- حالات SEA/SH: بالنسبة لحالات الاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي، سيتم تسجيل كلمات الناجي نفسه فقط دون تفسير. وسيشير السجل إلى ما إذا كان الجاني المزعوم مرتبطاً بالمشروع، مع تأكيد الإحالة إلى خدمات دعم الناجين المناسبة.
- تاريخ التقديم: تاريخ استلام الشكاوى.
- الموظف المكلف: اسم الشخص المسؤول عن إدارة الشكاوى.
- الحل المقترح: وصف للإجراء التصحيحي أو الوقائي المتخذ. وفي حالات SEA/SH، سيتم فقط تسجيل ما إذا تمت إحالة الحالة وحلها (أو عدم حلها).
- سجلات التواصل: تواريخ ووسائل التواصل مع مقدم الشكاوى، وتأكيد الاستلام عندما يكون ذلك ممكناً.
- الرضا والإفقال: ما إذا كان العامل قد قبل الحل وتم إفقال القضية.
- تاريخ الإنجاز: متى تم حل المشكلة بالكامل أو إفقالها رسمياً.

## المسؤولية والإشراف

- يتحمل فريق إدارة المشروع في المصلحة الوطنية لنهر الليطاني (LRA PMT) المسؤولية العامة عن ضمان تنفيذ آلية الشكاوى الخاصة بالعمال بفعالية ووفقاً لإجراءات إدارة العمالة (LMP).
- سيشكل المقاولون ومهندس المالك جزءاً من هيكلية آلية الشكاوى لاستلام الشكاوى وتسجيلها ومعالجتها بالتنسيق مع فريق إدارة المشروع.
- سيتم تقديم ملخصات شهرية عن آلية الشكاوى إلى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني لأغراض الرصد والتحسين المستمر.

## شكاوى SEA/SH

- ستُعامل جميع الشكاوى المتعلقة بـ SEA/SH بسرية تامة وبشكل منفصل عن باقي الشكاوى.
- لن يتم الكشف عن أي معلومات شخصية دون موافقة.
- سيتم إحالة الناجين فوراً إلى مزودي خدمات متخصصين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لتقديم المساعدة النفسية أو الطبية أو القانونية.
- على الرغم من أن موظفي المشروع لا يجرون تحقيقات رسمية في قضايا SEA/SH بأنفسهم، إلا أنه يجب على لجنة متخصصة على مستوى صاحب العمل مراجعة ومعالجة قضايا التحرش الجنسي باعتبارها تشكل انتهاكاً لمدونة قواعد السلوك. ولا تُعتبر الإحالة إلى خدمات الدعم وحدها كافية؛ فإذا استمر الجاني في العمل دون اتخاذ تدابير تأديبية، يبقى الناجي معرضاً للخطر ويُفوّض هدف آلية الشكاوى. وتكون اللجنة على مستوى صاحب العمل مسؤولة عن ضمان تطبيق التدابير التأديبية المناسبة، بما في ذلك الإنذارات والتدريب والتعليق أو إنهاء الخدمة وفقاً لما تنص عليه مدونة قواعد السلوك. وسيواصل موظفو المشروع توثيق الإحالات، ومتابعة تقديم الخدمات، والحفاظ على الدعم المتمحور حول الناجين طوال العملية.

## ٢-٢ عمال المشروع

يلخص الجدول التالي الفئات المختلفة من العمال المشاركين في المشروع، ويقدم وصفاً موجزاً لأدوارهم، ويحدد أهليتهم للوصول إلى آلية الشكاوى (GM) وفقاً لإجراءات إدارة العمالة (LMP).

### الجدول ١- فئات العمال والأهلية للاستفادة من آلية الشكاوى

فئات العمال	الوصف	الأهلية
العمال المباشرين	هؤلاء هم الأفراد الذين توظفهم المصلحة الوطنية لنهر الليطاني LRA أو فريق إدارة المشروع مباشرة لدعم تنفيذ المشروع والإشراف عليه وإدارته. ويشمل ذلك: عمال مهرة وغير مهرة مشرفي العمال	ويحق للعمال المباشرين تقديم شكاوبات تتعلق ب: ساعات العمل والرواتب وشروط عقد العمل سلوك أو سوء تصرف المشرفين قضايا الصحة والسلامة المهنية التمييز أو التحرش في مكان العمل

<p>انتهاك معايير العمل بموجب قانون العمل اللبناني أو ESS2 انتهاك مدونة قواعد السلوك</p>	<p>الكادر الفني والهندسي الاختصاصيين البيئيين والاجتماعيين مسؤولي الصحة والسلامة الموظفين الإداريين والماليين المستشارين بعقود محددة المدة</p>	
<p>ويحق للعمال المتعاقدين تقديم شكاوى تتعلق بـ: عدم دفع الأجور أو التأخر في دفعها ظروف العمل غير الآمنة أو غير الصحية المعاملة غير العادلة أو سوء سلوك المشرفين التناقضات بين شروط العقد وظروف العمل الفعلية حوادث SEA/SH أو التمييز ويجب أن تتوفر لهم إمكانية واضحة للوصول إلى آلية الشكاوى، وخيارات إبلاغ سرية، وحماية من الانتقام.</p>	<p>هؤلاء هم العمال الذين يتم توظيفهم من قبل مقاولي الإنشاء أو الاستشاريين المشرفين أو مزودي الخدمات لتنفيذ الأعمال والخدمات المرتبطة بالمشروع. ومن الأمثلة: فرق الإنشاء والتراكيبات الكهربائية موظفو الرصد البيئي أفراد الأمن والصيانة مزودو النقل والخدمات اللوجستية</p>	<p><b>العمال المتعاقدون (المقاولون والمقاولون الفرعيون)</b></p>
<p>ويحق للعمال المؤقتين تقديم شكاوى تتعلق بـ: تدني الأجور أو الاستغلال من قبل المشرفين المحليين نقص التدريب على السلامة أو معدات الحماية التمييز في التوظيف أو الاستبعاد من فرص العمل المخاوف المتعلقة بـ SEA/SH في ظروف العمل الميدانية ويخضع هؤلاء لإجراءات إدارة العمالة الخاصة بالمشروع (LMP) ولنفس عملية آلية الشكاوى المطبقة على باقي العمال. ستتم معالجة جميع الشكاوى المتعلقة بـ SEA/SH عبر قنوات سرية، بما يضمن الحماية والإحالة إلى خدمات دعم الناجين المناسبة.</p>	<p>هؤلاء هم الأفراد الذين يتم تشغيلهم على أساس قصير الأجل أو بشكل عرضي لدعم الأعمال على مستوى الموقع. ومن الأمثلة: موظفو تنظيف وصيانة الموقع</p>	<p><b>العمال المؤقتون</b></p>

يتم تسجيل وتتبع شكاوى SEA/SH بشكل منفصل عن شكاوى العمال الأخرى لضمان السرية والمتابعة المناسبة.

### ٣- إجراءات التدريب:

قبل بدء الأعمال، سيتلقى جميع عمال المشروع تدريباً تمهيدياً ينفذه مسؤول التنسيق البيئي والاجتماعي (المهندس نسيم أبو حمد). وقبل جلسة التدريب، ستتم مشاركة مدونة قواعد السلوك مع جميع العمال لمراجعتها مسبقاً. وخلال الاجتماع التمهيدي، سيتم تعريف العمال بآلية الشكاوى الخاصة بالمشروع، بما في ذلك كيفية الوصول إليها واستخدامها، إضافة إلى حقوقهم وواجباتهم والحمايات الممنوحة لهم ضمن المشروع. وسيتم تسجيل الحضور من خلال لائحة حضور موقعة لتأكيد المشاركة. وبعد التدريب، سيطلب من كل عامل توقيع مدونة قواعد السلوك تأكيداً لفهمه والتزامه بأحكامها. وسيغطي التدريب ما يلي:

- الغرض من آلية الشكاوى الخاصة بالعمال وإجراءاتها، بما في ذلك قنوات الإبلاغ وتدابير السرية.
  - حقوق العمال بموجب قانون العمل اللبناني وسياسات المشروع.
  - متطلبات الصحة والسلامة المهنية، بما في ذلك الاستخدام الصحيح لمعدات الحماية الشخصية وإجراءات الطوارئ.
  - السلوك المتوقع كما هو محدد في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمشروع، مع التركيز على منع الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي وضمان التفاعل المحترم في مكان العمل.
- وفي نهاية التدريب، سيوقع كل عامل على مدونة قواعد السلوك، مؤكداً فهمه والتزامه بالسلوك المسؤول والسلامة المهنية والامتثال لمعايير المشروع.
- وسيتم تعزيز هذه المواضيع بانتظام خلال اجتماعات السلامة الشهرية وجلسات التحديث الدورية لضمان استمرار الوعي والالتزام بمتطلبات آلية الشكاوى والصحة والسلامة المهنية. كما سيتلقى العمال الجدد أو المؤقتون التدريب التمهيدي نفسه قبل بدء العمل في الموقع.
- يلخص الجدول التالي فئات العمال وأدوارهم وأهليتهم للوصول إلى آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع كما هي محددة في إجراءات إدارة العمالة.
- ويطلب من جميع العمال المشاركين في المشروع الالتزام بمدونة قواعد السلوك. وستؤدي المخالفات، بما في ذلك سوء السلوك المرتبط ب SEA/SH أو مخالفات الصحة والسلامة المهنية، إلى اتخاذ إجراءات تأديبية قد تشمل الإنذارات الرسمية أو التعليق أو إنهاء الخدمة.

### ٤ - شكاوى SEA/SH

#### ٤-١ تعريف SEA/SH

##### الاستغلال الجنسي: (SE)

إساءة استخدام موقع السلطة أو الثقة أو الضعف لأغراض جنسية، بما في ذلك لتحقيق مكاسب شخصية أو مالية.

أمثلة: عرض وظائف أو ترقية أو ظروف عمل تفضيلية مقابل أفعال جنسية، أو التهديد بالطرد في حال رفض تقديم خدمات جنسية.

### **الاعتداء الجنسي: (SA)**

أي فعل جنسي فعلي أو محاولة لفعل جنسي يتم بالقوة أو تحت الإكراه أو في ظروف غير متكافئة. أمثلة: اللمس غير المرغوب فيه، أو الأفعال الجنسية القسرية، أو أي اتصال جنسي مع شخص غير قادر على إعطاء الموافقة.

### **التحرش الجنسي: (SH)**

أي تقدمات أو تعليقات أو إشارات أو سلوكيات جنسية غير مرحب بها تسبب الإهانة أو الإذلال أو تخلق بيئة عمل عدائية.

أمثلة: النكات غير اللائقة، الرسائل الصريحة، الدعوات غير المرغوبة، أو عرض مواد مسيئة في مكان العمل.

## **٢-٤ التوعية والتدريب بشأن SEA/SH للعمال**

تهدف التوعية والتدريب بشأن SEA/SH إلى ضمان فهم جميع العمال والمشرفين والمقاولين لماهية الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي، وكيفية منعه، وكيفية الإبلاغ عن الحوادث بأمان وسرية.

### **الفئات المستهدفة:**

- جميع عمال المشروع، بمن فيهم الموظفون المباثرون والمقاولون والمقاولون الفرعيون.
- المشرفون والمهندسون وموظفو إدارة المواقع.
- الاستشاريون وموظفو تنفيذ المشروع.

### **الأهداف:**

يهدف التدريب على SEA/SH للعمال إلى:

- تعزيز السلوك المحترم في مكان العمل والمجتمعات المحيطة.
- توضيح ما يشكل SEA/SH وعواقب هذا السلوك.
- ضمان فهم جميع العمال لكيفية وأماكن الإبلاغ عن حوادث SEA/SH.
- بناء بيئة عمل آمنة وشاملة يُعامل فيها جميع الأفراد بكرامة.

### **محتوى جلسات التدريب:**

ستشمل أنشطة التدريب:

- تعريفات وأمثلة عن SEA/SH.
- توقعات مدونة قواعد السلوك والإجراءات التأديبية للمخالفات.

- قنوات الإبلاغ الواضحة ونقاط الاتصال لتقديم الشكاوى.
- السرية والتعامل مع الحالات بطريقة تتمحور حول الناجين.
- معلومات عن خدمات الدعم المتاحة (الطبية والنفسية والقانونية).

### الصيغة والتكرار:

- تقديم التدريب خلال مرحلة التعريف الأولي بالعمل وجلسات التحديث طوال فترة المشروع.
- تنفيذ التدريب بلغة مفهومة ومتاحة (مع الترجمة عند الحاجة).
- استخدام مواد مرئية وفيديوهات ونقاشات تفاعلية لتعزيز الفهم.
- تنظيم جلسات تحديث دورية لضمان بقاء مستوى الوعي والالتزام مرتفعاً خلال تنفيذ المشروع.

## ٣-٤ آلية الشكاوى الخاصة بـ SEA/SH للعمال

تتوفر آلية شكاوى سرية تتمحور حول الناجين لجميع عمال المشروع للإبلاغ الآمن عن أي حوادث أو مخاوف أو ادعاءات تتعلق بالاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي. وتعطي الآلية الأولوية لحماية الناجين والسرية والاستجابة السريعة.

### قنوات الإبلاغ:

يمكن للعمال الإبلاغ عن حوادث SEA/SH عبر أي من القنوات الآمنة التالية:

- بريد إلكتروني مخصص لـ SEA/SH يُدار حصراً من قبل نقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH ( المهندسة غريس العموري، هاتف ٠١٦٦٢١١٨ ).
- خط ساخن سري يعمل خلال ساعات العمل.
- صناديق شكاوى مقلقة موضوعة في أماكن غير ظاهرة داخل مواقع العمل.
- الإبلاغ المباشر إلى نقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH أو ممثل فريق إدارة المشروع أو أي مشرف مدرب على الاستجابة لحالات SEA/SH.
- قبول البلاغات المجهولة عبر جميع القنوات.

### الإجراءات الفورية عند استلام الشكاوى:

- يجب على نقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH لدى مصلحة الليطاني (المهندسة غريس العموري، هاتف ٠١٦٦٢١١٨ ) أو موظف آلية الشكاوى المعين توثيق الشكاوى فوراً باستخدام نموذج آمن وسري للحوادث، دون جمع تفاصيل شخصية غير ضرورية.
- يتم تسجيل المعلومات الأساسية فقط المتعلقة بالسلامة والإحالة. ولا يتم إجراء أي تحقيق أو استجواب للناجي بما يتجاوز ما هو ضروري لتقديم الدعم.

## ضمان السرية:

تُطبق تدابير صارمة لحماية الناجين وهويتهم:

- لا يتم تخزين أي معلومات شخصية للناجي في قاعدة بيانات آلية الشكاوى.
- تُحفظ السجلات الورقية (إن وجدت) في خزائن مقفلة ذات وصول محدود.
- يتم تشفير السجلات الرقمية وإتاحتها فقط لنقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH ومسؤول آلية الشكاوى في فريق إدارة المشروع.
- تتم مشاركة المعلومات على أساس الحاجة إلى المعرفة فقط، ولا تُكشف أبداً للزملاء أو الأشخاص غير المخولين.
- يُحظر تماماً أي انتقام أو تهريب أو كشف لهوية الناجي، وسيؤدي ذلك إلى فرض عقوبات.

## دعم الناجين ومسارات الإحالة:

فور استلام شكوى: SEA/SH

- يُعرض على الناجي إحالة فورية إلى مزودي خدمات متخصصين (الدعم النفسي والاجتماعي، والرعاية الطبية، والمساعدة القانونية، والمأوى الآمن عند الحاجة).
- يحق للناجي اختيار قبول أو رفض أي من الخدمات.
- لا تشترط آلية الشكاوى تقديم إثبات أو دليل للحصول على الخدمات.
- يمكن للناجي اختيار عامل موثوق لمرافقته أثناء الإحالة.

## إدارة الشكاوى:

- تركز آلية الشكاوى على الدعم والسلامة وليس التحقيق.
- أي إجراء إداري داخلي (عند الاقتضاء) سيتم وفق إجراءات الموارد البشرية ومدونة قواعد السلوك.
- إذا كانت الادعاءات تتعلق بأحد عمال المشروع أو موظفي المقاول، فسيُتخذ صاحب العمل تدابير حماية فورية (مثل الإبعاد المؤقت عن العمل أو إعادة التكاليف) لضمان سلامة الناجي.

## الإبلاغ الإلزامي إلى فريق إدارة المشروع والبنك الدولي:

- يجب الإبلاغ فوراً عن جميع شكاوى SEA/SH إلى فريق إدارة المشروع من قبل نقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH، دون تضمين معلومات تعريفية بالناجي.
- يتحمل فريق إدارة المشروع مسؤولية إبلاغ البنك الدولي خلال ٤٨ ساعة من العلم بحادثة SEA/SH مزعومة، وفق متطلبات الإبلاغ الإلزامية للبنك.
- تتضمن التقارير المقدمة للبنك الدولي معلومات غير تعريفية فقط.

## الرصد والمتابعة:

- تقوم نقطة الاتصال الخاصة بـ SEA/SH بالمتابعة للتأكد من حصول الناجي على الخدمات التي اختارها.

- يتم تجميع بيانات غير تعريفية عن حالات SEA/SH (عدد الشكاوى، النوع، الحالة) شهرياً لمراجعتها من قبل فريق إدارة المشروع بهدف تحسين جهود الوقاية.
- تُستخدم الدروس المستفادة لتعزيز التدريب والإشراف وسلوك العمال وتدابير الحماية على مستوى الموقع.

#### توعية العمال والتدريب:

- يتلقى جميع العمال والمشرفين والمقاولين تدريباً إلزامياً حول SEA/SH يشمل السلوك المتوقع، والتزامات مدونة قواعد السلوك، وقنوات الإبلاغ، ومبادئ السرية.
- تتلقى نقاط الاتصال الخاصة بـ SEA/SH وموظفو آلية الشكاوى تدريباً متخصصاً حول الاستجابة المتمحورة حول الناجين، وبيروتوكولات الحماية، والتواصل الآمن.

#### الخصائص الرئيسية:

- خيارات متعددة للإبلاغ: البريد الإلكتروني، الخط الساخن، صناديق الشكاوى المقفلة، أو التواصل المباشر مع نقاط الاتصال الخاصة بـ SEA/SH.
- السرية: تتم معالجة جميع الشكاوى بسرية، ويمكن للعمال الإبلاغ بشكل مجهول.
- دعم الناجين: إحالة فورية إلى مزودي خدمات متخصصين للدعم النفسي والطبي والقانوني.
- عدم الانتقام: حماية العمال الذين يبلغون عن SEA/SH من أي شكل من أشكال الانتقام أو التمييز.
- الرصد والمتابعة: مراجعة بيانات الشكاوى (باستثناء المعلومات الشخصية) لتحسين إجراءات الوقاية والاستجابة.

#### الإدارة المستمرة للمخاطر:

- تُعتبر الوقاية من مخاطر SEA/SH ورصدها جزءاً أساسياً من ممارسات إدارة العمالة والإشراف في المشروع.
- التقييم: تحديد مخاطر SEA/SH داخل مواقع العمل والتفاعل بين العمال والمجتمع.
- التدريب: توفير توعية وتدريب سلوكي مستمر لجميع العمال والمدبرين.
- الإشراف: ضمان مراقبة المشرفين ونقاط الاتصال للامتثال لمدونة قواعد السلوك.
- الرصد والإبلاغ: مراجعة فعالية أنظمة الوقاية وآليات الشكاوى بانتظام، وضمان ثقة العمال وإمكانية الوصول.

## ٥- هيكلية وإجراءات آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع

تعتمد آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع (GM) عملية تسوية من ثلاثة مستويات لضمان معالجة جميع الشكاوى والمخاوف بسرعة وإنصاف.

وبالإضافة إلى الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)، فإن آلية الشكاوى العامة الخاصة بالمشروع (GM) تعمل من خلال عدة مستويات منظمة لمعالجة جميع أنواع الشكاوى والملاحظات. وبالتالي، فإن مستويات آلية الشكاوى الخاصة بالعمالين المتعاقدين ضمن المشروع هي كما يلي:

## المستوى الأول:

إذا كان لدى أي عامل في المشروع أي شكوى أو ملاحظة أو اقتراح يتعلق بتنفيذ المشروع، يمكنه/يمكنها تقديم شكوى شفوية أو خطية من خلال البريد الإلكتروني المخصص (مسؤول الشؤون البيئية والاجتماعية، البريد الإلكتروني: [grm@litani.gov.lb](mailto:grm@litani.gov.lb) ، المصلحة الوطنية لنهر الليطاني، البريد الإلكتروني [litani@litani.gov.lb](mailto:litani@litani.gov.lb)) ، أو عبر الاتصال الهاتفي أو الرسائل النصية إلى مسؤول الشؤون البيئية والاجتماعية المهندس نسيم أبو حمد على الرقم ٠٣٦٤١٢٨٠ ، أو إلى المصلحة الوطنية الليطاني على الرقم ٠١٦٦٠٤٧٦ ، أو عبر رابط موقع المصلحة: <https://www.litani.gov.lb/en-us/about/ra/worldbankagreement> أو باستخدام رمز QR المنشور على لوحة المشروع في موقع العمل وعلى لوحة البلدية المعنية. سيتم إبلاغ فريق إدارة المشروع (PMT) بالشكاوى في هذه المرحلة دون تدخل. وفي حال تم تقديم شكوى شفوية، يجب تحويلها إلى صيغة خطية من قبل الجهة المستلمة. ويجب حل المسألة المذكورة أعلاه من قبل فريق المتعهد خلال مدة أقصاها ٧ أيام تقويمية.

## المستوى الثاني:

إذا لم تتم معالجة المشكلة من خلال إجراءات فريق متعهد الموقع، فيجب على العامل/العاملة إحالة الشكاوى إلى مهندس المالك الخاص بالمشروع، كما سيتم إبلاغ فريق إدارة المشروع (PMT) بالشكاوى عبر البريد الإلكتروني المخصص [grm@litani.gov.lb](mailto:grm@litani.gov.lb) أو البريد الإلكتروني الخاص بالمصلحة [litani@litani.gov.lb](mailto:litani@litani.gov.lb) ، أو عبر الاتصال الهاتفي أو الرسائل النصية إلى مساعد مدير المشروع المهندس غسان جبران على الرقم ٠٣٤٣٨٩٩٢ ، وذلك في هذه المرحلة دون تدخل. ويجب معالجة المشكلة من قبل مهندس المالك خلال مدة أقصاها ١٠ أيام تقويمية.

## المستوى الثالث:

إذا لم تتم معالجة المشكلة بعد من خلال إجراءات مهندس المالك الخاص بالمشروع، يمكن للعامل/العاملة إحالة الشكاوى إلى فريق إدارة المشروع في مصلحة الليطاني (LRA PMT) عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمشروع ([grm@litani.gov.lb](mailto:grm@litani.gov.lb)) ، أو عبر الاتصال الهاتفي أو الرسائل النصية إلى مدير المشروع المهندس إيلي الرئيس المعين من قبل المصلحة على الرقم ٠٣١٣٢٥٨٥ . وبمجرد أن يتلقى المدير الشكاوى، يجب معالجتها خلال مدة أقصاها ١٠ أيام تقويمية.

أما إذا كان لدى أحد موظفي المصلحة الوطنية لنهر الليطاني شكوى، فيجب عليه اتباع التسلسل الإداري الداخلي المعتمد في المصلحة. وفي هذا المشروع، يجب على عمال المصلحة الوطنية لنهر الليطاني تقديم شكاواهم مباشرة إلى فريق إدارة المشروع (PMT) مدير المشروع: المهندس إيلي الرئيس، مسؤول الشؤون البيئية والاجتماعية: المهندس نسيم أبو حمد، وموظفة من الإناث تتلقى اتصالات الخط الساخن باستخدام الخط الأرضي المخصص، المهندسة غريس عموري (٠١٦٦٢١١٨)، والمتعلقة بشكاوى حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH).

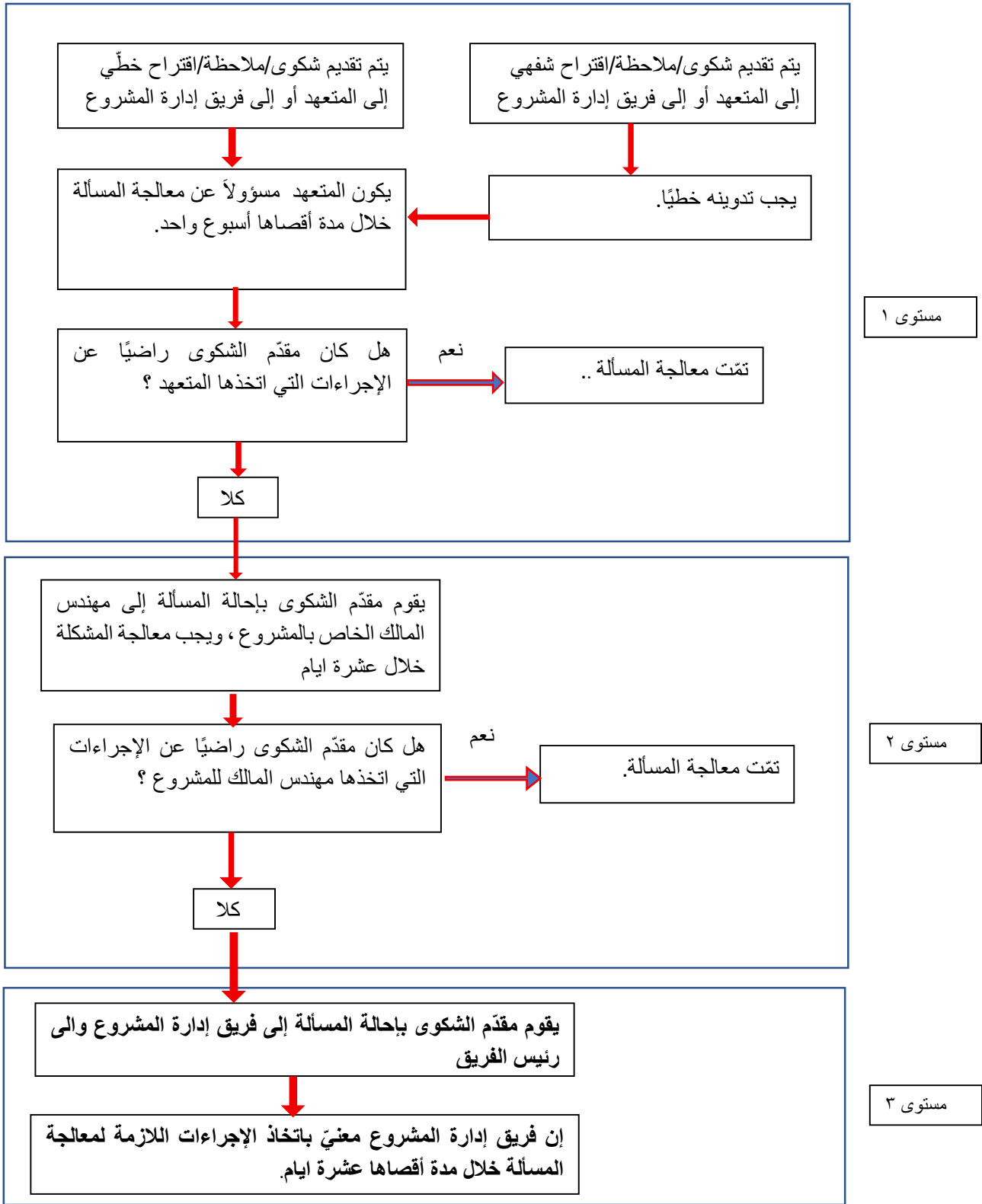
مع الإشارة إلى أن جميع الشكاوى يجب، من حيث المبدأ، أن تتم معالجتها خلال مدة أقصاها ٣٠ يوماً تقويمياً من تاريخ تقديمها، ما لم تكن القضية تتطلب تنسيقاً إضافياً مع جهات حكومية أو وكالات متخصصة. وفي مثل هذه الحالات، سيتم إبلاغ مقدم الشكاوى بسبب التأخير والإطار الزمني المتوقع للحل.

وفي الوقت نفسه، يُوصى بالتشاور مع الطرف المتضرر وإبلاغه بالإجراءات التي يتم اتخاذها، وبالوقت المتوقع للوصول إلى نتيجة.

وعلاوة على ذلك، يجب رفع تقارير منتظمة عن الشكاوى إلى فريق إدارة المشروع (PMT) ويتعين على الشخص المعين في كل مستوى أن يرفع تقارير إلى فريق إدارة المشروع بشأن عدد وموضوع الشكاوى الجديدة المستلمة، وحالة الشكاوى القائمة إن وجدت.

كما أن جميع الطلبات الإلكترونية المستلمة عبر البريد الإلكتروني أو رمز QR أو الموقع الإلكتروني سيتم تسجيلها تلقائياً في قاعدة البيانات الرقمية الخاصة بشكاوى المشروع، وسيتم منحها رقماً مرجعياً فريداً. ويضمن ذلك التتبع الدقيق، ومراقبة الاستجابة، والحفظ الآمن للسجلات. كما سيقوم النظام بإرسال رسائل تأكيد تلقائية باستلام الشكاوى إلى مقدمي الشكاوى (ما لم تكن مقدمة بشكل مجهول الهوية).

يوضح المخطط الانسيابي أدناه عملية الشكاوى المقدمة من قبل العمال المتعاقدين. ومع ذلك، إذا كان لدى أحد موظفي المصلحة الوطنية لنهر الليطاني شكوى، فيجب عليه اتباع التسلسل الإداري الداخلي الخاص بالمصلحة. وفي هذا المشروع، يجب على عمال المصلحة الوطنية الليطاني تقديم شكاواهم مباشرة إلى فريق إدارة المشروع (مدير المشروع: إيلي الريس، مسؤول البيئة والمجتمع: نسيم أبو حمد، وموظفة من الإناث تتلقى اتصالات الخط الساخن المتعلقة بالشكاوى بما فيها التحرش الجنسي).



الشكل ٥-١: عملية معالجة الشكاوى



## نموذج شكوى - المصلحة الوطنية لنهر الليطاني

الرقم المرجعي للشكوى:

تفاصيل الاتصال

(يمكن تقديمها بشكل مجهول الهوية)

الاسم/الأسماء:

العنوان:

الهاتف:

البريد الإلكتروني:

كيف تفضل أن يتم التواصل معك؟ (ضع إشارة على أحد الخيارات)

عبر البريد العادي/البريد البريدي

عبر الهاتف

عبر البريد الإلكتروني

بدون تواصل

اللغة المفضلة

العربية  الفرنسية  الإنجليزية

يرجى تقديم تفاصيل شكواك.

يرجى وصف المشكلة، وما الذي حدث، ولمن حدث، ومتى وأين حدث، وكم مرة حدث، وما إلى ذلك. يرجى الوصف بأكبر قدر ممكن من التفاصيل.

ما هو الحل الذي تقترحه لمعالجة الشكوى، إذا كان لديك اقتراح؟

هل هناك شيء ترغب أن تقوم به المصلحة الوطنية لنهر الليطاني أو أي جهة/شخص آخر لحل المشكلة؟

كيف قمت بتقديم هذا النموذج إلى المشروع؟

الموقع الإلكتروني

البريد الإلكتروني

باليد

حضورياً

عبر الهاتف

أخرى (يرجى التحديد)

من قام بتعبئة هذا النموذج؟ (إذا لم يكن الشخص المذكور أعلاه)

الاسم وتفاصيل الاتصال:

التوقيع:

اسم الشخص المعين/المسؤول:

هل تمت المعالجة؟

نعم  لا

التاريخ:

الإفقال

الحل النهائي (يرجى الوصف بإيجاز)

توقيع الإقرار مقبول؟ (نعم/لا) وصف مختصر

الحل المقترح الأول

الحل المقترح الثاني

الحل المقترح الثالث

## الملحق أ

### مدونة السلوك الخاصة بالعمال CoC

#### مدونة سلوك المتعهد (وفقاً لإجراءات إدارة العمل LMP)

##### ١- الاحترام والمعاملة العادلة

- معاملة جميع الأشخاص بكرامة واحترام بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الجنسية أو الإثنية أو الأصل الاجتماعي أو الإعاقة أو أي وضع آخر .
- التصرف بطريقة مهنية ومناسبة ثقافياً في جميع الأوقات .
- تعزيز المساواة والشمول وعدم التمييز في مكان العمل وفي التعامل مع أفراد المجتمع .

##### ٢- حماية الأطفال وحظر عمل الأطفال

- يُمنع منعاً باتاً تشغيل الأطفال دون سن ١٨ عاماً في المشروع تحت أي ظرف .
- يجب على جميع العمال التأكد من عدم إشراك أي طفل في أي نشاط من أنشطة المشروع، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر .
- إظهار الاحترام والرعاية تجاه جميع الأطفال في المجتمع .
- عدم التصرف بأي طريقة تؤذي الأطفال أو تستغلهم أو تستفيد منهم بأي شكل جسدي أو عاطفي أو جنسي .

##### ٣- منع الاستغلال والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي (SEA/SH)

- يُحظر بشكل صارم أي شكل من أشكال الاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي .
- عدم استخدام كلمات أو إشارات أو سلوكيات غير لائقة أو متحرشة أو ذات إيحاءات جنسية أو مهينة تجاه الآخرين .
- عدم طلب أو قبول أي خدمات جنسية أو الانخراط في أي نشاط جنسي مقابل المال أو العمل أو السلع أو الخدمات .
- الحفاظ على حدود مهنية مع جميع أفراد المجتمع وتجنب أي تصرف قد يُفسَّر على أنه استغلالي أو مسيء .

##### ٤- السلوك في مكان العمل

- الالتزام بجميع قواعد المشروع وإجراءات الصحة والسلامة المهنية .
- معاملة الزملاء وأفراد المجتمع بلباقة واحترام .
- الامتناع عن العنف أو التهيب أو أي سلوك يسبب الأذى أو الانزعاج للآخرين .
- تجنب استخدام الكحول أو المخدرات خلال ساعات العمل أو أثناء تأدية الواجب .

##### ٥- الإبلاغ عن سوء السلوك

- الإبلاغ فوراً عن أي مخاوف أو شبهات تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)، أو عمل الأطفال، أو أي سوء سلوك آخر إلى :
  - آلية الشكاوى (GM) ، أو

- مهندس المالك (OE) أو اختصاصي البيئة والمجتمع (E&S).
- يمكن تقديم البلاغات بسرية تامة، ويتم حماية جميع العمال من أي انتقام عند الإبلاغ بحسن نية .
- احترام سرية وسلامة جميع الأشخاص المعنيين بأي حادثة تم الإبلاغ عنها .

## على جميع العاملين في المشروع تطبيق مدونة السلوك الفردية كما يلي :

### ألتزم بما يلي:

- الالتزام بأحكام مدونة السلوك هذه داخل موقع المشروع وخارجه .
  - حضور والمشاركة الفاعلة في الدورات التدريبية المتعلقة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي (SEA/SH) بحسب طلب صاحب العمل .
- إذا كنت على علم أو أشك بوجود حالات استغلال أو انتهاك أو تحرش جنسي (SEA/SH) في موقع المشروع أو في المجتمع المحيط، فأنا أفهم أنه يتم تشجيعي على الإبلاغ عنها إلى آلية الشكاوى (GM) أو إلى فريق إدارة المشروع (PMT) وستكون سلامة الشخص الذي تعرض للإساءة وموافقته والنتائج المترتبة عليه جزءاً من اعتباري عند الإبلاغ. كما أفهم أنه يتوجب علي الحفاظ على السرية في جميع المسائل المتعلقة بالحادثة لحماية خصوصية وأمن جميع الأطراف المعنية.

أفهم أنه في حال مخالفتي لمدونة السلوك الفردية هذه، فإن صاحب العمل سيتخذ إجراءات تأديبية قد تشمل:

- إنذار شفهي أو إنذار خطي رسمي .
- تدريب إضافي .
- اقتطاع من الراتب .
- تعليق العمل (مع أو بدون راتب) .
- إنهاء الخدمة .
- الإبلاغ إلى الشرطة أو السلطات المختصة عند الاقتضاء .

أفهم أن مسؤوليتي تقتضي الالتزام بمدونة السلوك هذه، وأنني سألتزم بأي أفعال أو سلوكيات يمكن اعتبارها استغلالاً أو انتهاكاً أو تحرشاً جنسياً (SEA/SH) وأي تصرف من هذا النوع سيُعتبر مخالفة لمدونة السلوك الفردية هذه.

وأقر بأنني قرأت مدونة السلوك الفردية، وأوافق على الالتزام بالمعايير الواردة فيها، وأفهم أدوار ومسؤولياتي في منع والإبلاغ المحتمل عن قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي (SEA/SH) كما أفهم أن أي تصرف يتعارض مع هذه المدونة أو أي إخفاق في اتخاذ الإجراءات المطلوبة بموجبها قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية وقد يؤثر على استمرارية عملي.

الاسم الفردي:

التوقيع:

الصفة:

التاريخ: