

# مشروع لبنان للطاقة المتجددة وتعزيز النظام

IBRD - P180501

## آلية الشكاوى لأصحاب المصلحة (GM)

ايار ٢٠٢٦

المصلحة الوطنية لنهر الليطاني

بيروت

# جدول المحتويات

٥	١- المقدمة
٥	٢- آلية الشكاوى لأصحاب المصلحة
٦	١-٢ أهداف آلية الشكاوى (GM)
٧	٢-٢ سجل الشكاوى (GM Log)
٩	٣-٢ أصحاب المصلحة المعنيون
٩	٤-٢ الإفصاح عن المعلومات
٩	٥-٢ المشاورات والاجتماعات
١٠	٦-٢ تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)
١٠	➤ الاستغلال الجنسي (SE)
١١	➤ الاعتداء الجنسي (SA)
١١	➤ التحرش الجنسي (SH)
١١	١-٦-٢ التوعية حول الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي لأصحاب المصلحة (SEA/SH)
١١	أ. الفئات المستهدفة
١١	ب. الأهداف
١١	ج. محتوى جلسات التوعية
١١	د. الشكل والتكرار
١٢	٢-٦-٢ آلية الشكاوى والاستجابة لحالات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)
١٢	إجراءات معالجة شكاوى SEA/SH
١٢	الخطوة ١ – تقديم الشكاوى
١٢	الخطوة ٢ – تسجيل الشكاوى
١٣	الخطوة ٣ – الإحالة إلى الخدمات
١٣	الخطوة ٤ – التحقيق والإجراءات التأديبية
١٣	الخطوة ٥ – إقفال القضية
١٤	٣-٦-٢ الإدارة المستمرة للمخاطر
١٤	القسم رقم ١: التعليمات
١٥	القسم رقم ٢: معلومات المُصرِّح/ة
١٦	القسم رقم ٣: الموافقة
١٦	القسم رقم ٤: معلومات الناجي/ة
١٧	القسم رقم ٥: معلومات الحادثة

١٧	١-٥ نوع الحادثة: .....
١٧	٢-٥ مكان الحادثة .....
١٧	٣-٥ تاريخ ووقت الحادثة .....
١٧	٤-٥ تفاصيل الحادثة .....
١٧	٥-٥ تكرار الحادثة: .....
١٧	٦-٥ هل تمت مشاركة معلومات عن الحادثة مع أي شخص آخر؟ .....
١٧	٧-٥ أي ملاحظات ذات صلة من قبل الشخص الذي استلم الشكوى: .....
١٧	القسم رقم ٦: الشخص/الأشخاص المدعى عليهم .....
١٨	القسم رقم ٧: الشهود .....
١٩	القسم رقم ٨: الإحالة إلى الخدمات .....

## قائمة الأشكال

٨	الشكل ١-٢: عملية معالجة الشكاوى (المرجع: خطة إشراك أصحاب المصلحة)
---	---

## قائمة الجداول

٥	الجدول ١-٢: ملخص عملية آلية الشكاوى (GM)
١٠	الجدول ٢-٢: الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة، والأوصاف، والشكاوى المقبولة
	الجدول ٣-٢: نموذج تقرير آلية الشكاوى (GM)
	٢١
٢٢	الجدول ٤-٢: السجل السردى العام لآلية الشكاوى

## قائمة الاختصارات

الاختصار	المعنى
COC	مدونة السلوك
LRA	المصلحة الوطنية لنهر الليطاني
E&S	أخصائي البيئة والمجتمع
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	المهندس المالك
OHS	الصحة والسلامة المهنية

## ١ - المقدمة

تم اعتماد آلية للشكاوى (GM) لتمكين أصحاب المصلحة من التعبير عن مخاوفهم خلال مراحل المشروع المختلفة: ما قبل الإنشاء، والإنشاء، والتشغيل.

وتهدف هذه الآلية إلى ضمان معالجة الشكاوى في الوقت المناسب، بما يطمئن أصحاب المصلحة إلى أن شكاوهم قد تم الاستماع إليها وأن الآلية المؤسسية ستؤدي إلى نتائج عادلة ومحايدة.

وعلاوة على ذلك، تنطبق آلية الشكاوى على كل من العمال اللبنانيين والسوريين، مع إتاحة خيار تقديم الشكاوى بشكل مجهول الهوية، وذلك لتشجيع العمال على التعبير عن مخاوفهم دون الخوف من أي تبعات محتملة.

يتضمن مشروع لبنان للطاقة المتجددة وتعزيز النظام (إعادة تأهيل محطات الطاقة الكهرومائية التابعة لمصلحة الليطاني)، والذي تديره مصلحة الليطاني، آليتين للشكاوى لضمان التواصل الشفاف والفعال طوال فترة تنفيذ المشروع.

وبما يتماشى مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الدولي، يعتمد المشروع:

- آلية شكاوى لأصحاب المصلحة وفقاً للمعيار ESS10 ،
- وآلية شكاوى للعمال وفقاً للمعيار ESS2.

تتضمن كل آلية إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى، ووسائل لتفديمها، ومدونة سلوك (COC) توجه السلوك المسؤول والمساءلة. كما تعالج كل آلية الشكاوى الحساسية المتعلقة بالتحرش والانتهاك والاستغلال.

ويعرض القسم التالي كلتا الآليتين، موضعاً الغرض منهما وآلية تقديم الشكاوى ومعالجتها، لضمان التعامل مع جميع مخاوف أصحاب المصلحة والعمال بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب.

## ٢ - آلية الشكاوى (GM) لأصحاب المصلحة

تقدم الأقسام التالية وصفاً تفصيلياً لعملية آلية الشكاوى الخاصة بأصحاب المصلحة، بما في ذلك خطوات:

- تقديم الشكاوى، تأكيد الاستلام، التحقيق، ومعالجة الشكاوى وحلها .

كما يوضح هذا القسم المسؤوليات على كل مستوى، والفترات الزمنية التقديرية للاستجابة، ومسار الإحالة الخاص بالحالات الحساسة أو المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH) إلى مزودي الخدمات المتخصصين، حيث تعاونت مصلحة الليطاني مع مركز المساواة الجندرية "أبعاد" (ABAAD) ”

ويضمن ذلك التعامل مع جميع المخاوف بشفافية وكفاءة، وبطريقة تعطي الأولوية للسرية والمساءلة.

### الجدول ١-٢: ملخص عملية آلية الشكاوى (GM)

من يمكنه تقديم الشكاوى	كيفية التقديم	إلى من تُقدم	مدة الاستجابة	السرية
أي صاحب مصلحة (السكان، المنظمات غير الحكومية، مالكو الأراضي، البلديات، الفئات الضعيفة)	حضورياً، عبر البريد الإلكتروني grm@litani.gov.lb الخط الساخن +٩٦١ ١ ٩٦١ ٤٨٤ ٦٦٠، رمز QR ، صندوق الشكاوى، أو نموذج الموقع الإلكتروني <sup>١</sup>	المستوى ١: مدير موقع المتعهد والمهندس نسيم أبو حمد +961 3 641280 المستوى ٢: مهندس المالك والمهندس غسان جبران +961 3 438992 المستوى ٣: المهندس إيلي الرئيس +961 3 132585	• خلال أسبوع واحد (المستوى ١) • خلال ١٠ أيام تقويمية (المستوى ٢) • خلال ١٠ أيام تقويمية (المستوى ٣) الحد الأقصى الإجمالي للمدة: ٣٠ يوماً ما لم توجد مبررات أخرى	يمكن لمقدمي الشكاوى عدم الكشف عن هويتهم؛ ويتم التعامل مع جميع حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي والحالات الحساسة بسرية تامة وفقاً لمبادئ تركز على الناجي

<sup>١</sup> : هذا النموذج موجود على الموقع والصفحة الإلكترونية التالية :

## ملاحظة:

سيتم تأكيد استلام جميع الشكاوى خلال يومين من تاريخ استلامها، مع توفير متابعة وإشعار عند حل المشكلة. مع الإشارة إلى أن فريق إدارة المشروع (PMT) سيتم إبلاغه بجميع الشكاوى على كافة المستويات؛ إلا أنه لن يتدخل في الحالات التي تتم معالجتها وحلها على المستويين الأول والثاني. ويقتصر تدخل فريق إدارة المشروع على المستوى الثالث فقط. يمثل المستوى الأول الموظفين الذين هم على تواصل مباشر مع العمال في الموقع، مثل مدير موقع المتعهد أو المشرفين الميدانيين.

أما المستوى الثاني فيشير إلى مهندس المالك (Owner's Engineer)، الذي يتلقى التقارير مباشرة من المتعهد ويتولى الإشراف على الامتثال والأداء. ويمثل المستوى الثالث مصلحة الليطاني (LRA)، التي تحتفظ بالسلطة العامة وتتلقى التقارير المجمعة من مهندس المالك بهدف اتخاذ القرارات والإشراف العام.

تماشياً مع المعيار البيئي والاجتماعي العاشر للبنك الدولي (ESS10) المتعلق بإشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات، ووفقاً لما ورد في خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) الخاصة بمشروع لبنان للطاقة المتجددة وتعزيز النظام الذي تديره مصلحة الليطاني، ستكون آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع شاملة وشفافة ومتجاوبة مع جميع الأفراد والجهات والمجموعات التي قد تتأثر إيجاباً أو سلباً بأنشطة المشروع.

ستكون آلية الشكاوى متاحة ومفتوحة لجميع أصحاب المصلحة، مثل السكان المحليين، والمنظمات غير الحكومية، وممثلي المجتمع المحلي، والفئات الضعيفة أو المهمشة، ممن لديهم اهتمام بالمشروع أو مخاوف تتعلق به، وخاصة أولئك الذين قد يتأثرون مباشرة بالأعمال الميدانية مثل أعمال البنية التحتية، وأنشطة تعزيز النظام، أو مبادرات إشراك المجتمع المحلي. وتتيح هذه الآلية لأصحاب المصلحة تقديم الاقتراحات أو الملاحظات أو الشكاوى المتعلقة بتنفيذ المشروع، لا سيما خلال مرحلة الإنشاء.

## ١-٢ أهداف آلية الشكاوى (GM)

تتمثل الأهداف العامة لآلية الشكاوى فيما يلي:

- توفير عملية شفافة لتحديد ومعالجة القضايا التي تؤثر على المشروع والأشخاص المتأثرين به بشكل سريع وفي الوقت المناسب.
  - تعزيز المساءلة تجاه المستفيدين، بما في ذلك الأشخاص المتأثرين بالمشروع.
- سيكون بإمكان أي شخص معني تقديم الملاحظات أو الشكاوى في أي وقت باستخدام آليات الشكاوى الخاصة بمصلحة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني.
- وعلى الرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بجميع أنواع الشكاوى المحتملة، فقد تتراوح بين الاعتراض على جدوى تمويل المشاريع، وصولاً إلى الشكاوى المتعلقة بازدياد حركة المرور أو الغبار أو الضجيج.
- أما الشكاوى المتعلقة بأمور لا ترتبط بالمشروع أو لا تنتج عنه، مثل مشكلات التغذية الكهربائية العامة، فسيتم تحويلها إلى الأقسام المختصة داخل المصلحة الوطنية لنهر الليطاني، لكنها لن تُعالج ضمن آلية شكاوى المشروع.
- يمكن تقديم الشكاوى حضورياً، أو خطياً، أو عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال خط ساخن مخصص، أو بواسطة رمز QR موضوع في الموقع <https://www.litani.gov.lb/en-us/aboutlra/worldbankagreement> يربط بنموذج شكاوى إلكتروني.
- وسيتم عرض رقم الاتصال: +961 1 660484 وعنوان البريد الإلكتروني: [grm@litani.gov.lb](mailto:grm@litani.gov.lb) ورمز الـ QR الموضح أدناه



على لوحة معلومات المشروع في موقع الإنشاء وفي البلديات المعنية قبل بدء الأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم نشر معلومات حول كيفية الوصول إلى آلية الشكاوى على الموقع الإلكتروني لمصلحة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني لضمان التوعية الواسعة وسهولة الوصول إليها.

## ٢-٢ سجل الشكاوى (GM Log)

سيكون كل مدير شكاوى مُعيّن مسؤولاً عن الاحتفاظ بسجل تفصيلي للشكاوى لضمان التتبع السليم لجميع الشكاوى والملاحظات الواردة ومعالجتها وتسويتها.

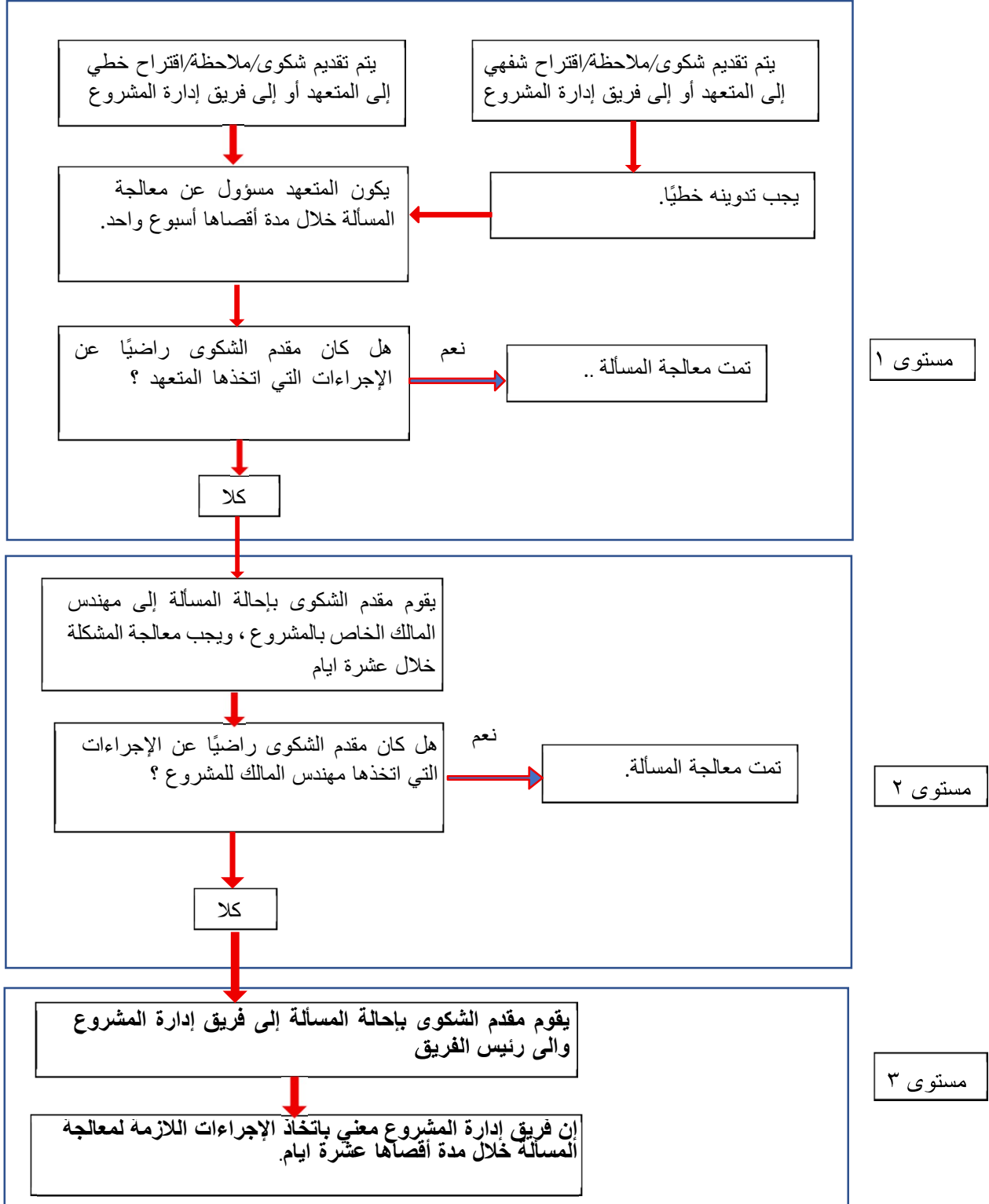
وسيُعتبر هذا السجل وثيقة رسمية لعملية معالجة الشكاوى، وسيضمن كحد أدنى المعلومات التالية:

- **الرقم المرجعي:** رمز تعريف فريد يُخصص لكل شكوى لأغراض التتبع .
- **معلومات مقدم الشكاوى:** اسم وبيانات الاتصال (العنوان أو رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني) الخاصة بالشخص الذي يقدم الشكاوى أو الاستفسار أو الملاحظة، ما لم تكن الشكاوى مقدمة بشكل مجهول أو تتعلق بحالات الاستغلال والانتهاك الجنسي أو التحرش الجنسي. (SEA/SH)
- **تفاصيل الشكاوى:** وصف واضح للمشكلة المثارة، بما في ذلك الموقع، وطبيعة القلق، وأي معلومات أو سياق داعم يقدمه مقدم الشكاوى .
- **حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي: (SEA/SH):** فيما يتعلق بالشكاوى المرتبطة بـ SEA/SH، سيتم تسجيل كلمات مقدم/ة الشكاوى كما وردت دون تفسير أو تعديل. كما سيُذكر في السجل ما إذا كان يُعتقد أن الجهة المدعى عليها مرتبطة بالمشروع، وما إذا تمت إحالة الناجي/الناجية إلى خدمات الدعم المناسبة .
- **تاريخ التقديم:** التاريخ الدقيق لاستلام الشكاوى .
- **الموظف المكلف بالمتابعة:** اسم الموظف أو مزود الخدمة المسؤول عن استلام الشكاوى، والتحقق فيها، ومعالجتها .
- **الحل المقترح:** ملخص للحل الموصى به أو للإجراء التصحيحي المقترح، إلى جانب الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن اعتماده وتنفيذه. أما في حالات SEA/SH، فسيتم فقط الإشارة إلى ما إذا تمت معالجة الشكاوى أم لا .
- **سجلات التواصل:** تاريخ إبلاغ مقدم الشكاوى بالحل المقترح (في حال لم يكن مجهول الهوية)، وإذا أمكن، تأكيد خطي باستلام هذه المعلومات .
- **الرضا والإقفال:** توضيح ما إذا كان مقدم الشكاوى قد قبل الحل المقترح، ومستوى رضاه، مع تأكيد إقفال القضية .
- **تاريخ الإنجاز:** التاريخ الذي تم فيه تنفيذ الحل بالكامل أو إقفال أو وقف إجراءات الشكاوى رسمياً .

ستتحمل المصلحة الوطنية لنهر الليطاني المسؤولية العامة عن إدارة آلية الشكاوى، بينما سيشكل كل من المتعهد ومهندس المالك جزءاً من سلسلة آلية الشكاوى لدعم تنفيذها الفعال وضمان المتابعة السريعة للشكاوى. ولتسهيل فهم جميع أصحاب المصلحة، تم إدراج مخطط انسيابي مرئي لعملية الشكاوى في الشكل ٢-١ — مخطط تدفق شكاوى المشروع، والذي يلخص مراحل تقديم الشكاوى، واستلامها، والتحقق فيها، ومعالجتها، وإقفالها عبر المستويات الثلاثة لآلية الشكاوى.

وسيتم عرض هذا الشكل على الموقع الإلكتروني للمصلحة الوطنية لنهر الليطاني وفي مواقع الإنشاء لتسهيل الرجوع إليه من قبل أفراد المجتمع المحلي.

الشكل ٢-١: عملية معالجة الشكاوى (المرجع: خطة إشراك أصحاب المصلحة)



## ٢-٣ أصحاب المصلحة المعنيون

سيتم إعلام أصحاب المصلحة، بما في ذلك البلديات المعنية، والمنظمات غير الحكومية، والسكان، ومالكو الأراضي، بإجراءات آلية الشكاوى فور تحديدهم.

وقبل كل اجتماع عام بما لا يقل عن ١٠ أيام، ستعلن المصلحة الوطنية لنهر الليطاني عن موعد الاجتماع ومكانه من خلال وسائل الإعلام المحلية وإعلانات البلديات.

وبعد كل اجتماع، ستقوم المصلحة الوطنية لنهر الليطاني بإعداد ملخص للنقاشات والنتائج التي تم التوصل إليها. تم إنشاء آلية شكاوى (GM) لاستقبال ومعالجة المخاوف الواردة من أي شخص متأثر بأنشطة المشروع. وتوفر هذه الآلية إجراءات وجدولاً زمنية واضحة لمعالجة الشكاوى.

وسيتم نشر معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى من خلال: الكتيبات التعريفية، الإعلانات في مكاتب المصلحة الوطنية لنهر الليطاني، لوحات الإعلانات البلدية،

كما سيتم التحقق بانتظام من عناوين البريد الإلكتروني المخصصة وصناديق الشكاوى المقفلة، وسيشمل الموقع الإلكتروني لمصلحة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني تفاصيل حول كيفية تقديم الملاحظات والمخاوف.

وسيقوم مسؤول البيئة والمجتمع (E&S Focal Point) الممثل للمصلحة الوطنية لنهر الليطاني بتنفيذ أنشطة تواصل وتشاور موسعة بما يتماشى مع متطلبات الإطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي. (ESF)

## ٢-٤ الإفصاح عن المعلومات

- ستضمن المصلحة الوطنية لنهر الليطاني الشفافية من خلال قنوات تواصل متعددة، تشمل ما يلي:
- سيتم الإعلان عن خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP) عبر وسائل الإعلام البلدية والإقليمية، ونشرها على مواقع المصلحة الوطنية لنهر الليطاني الإلكترونية، ومناقشتها خلال الاجتماعات العامة في مناطق المشروع.
  - سيتم شرح آلية الشكاوى بشكل واضح، بما في ذلك كيفية تقديم الشكاوى، بما فيها شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)، وآلية التعامل معها.
  - ستكون إجراءات إدارة العمالة (LMP) وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي (ESCP) المطلوبة من البنك الدولي متاحة على كلا الموقعين الإلكترونيين، مع توضيح الالتزامات المتعلقة بحقوق العمال، والصحة والسلامة، والإدارة البيئية.
  - ستقوم مصلحة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني بالإفصاح علناً عن ملخصات سنوية للشكاوى وطرق معالجتها.
  - **اللغة وإمكانية الوصول:**
- ستضمن المصلحة الوطنية لنهر الليطاني إمكانية تقديم الشكاوى باللغة العربية أو الإنجليزية، شفهيًا أو خطيًا. وفي حال كانت الشكاوى شفوية، سيساعد أخصائيي البيئة والمجتمع مقدم الشكاوى في تسجيلها خطيًا بدقة. ويهدف ذلك إلى ضمان تمكين الأفراد الأميين أو الفئات الضعيفة من الوصول إلى آلية الشكاوى والاستفادة منها بشكل متساوٍ.

## ٢-٥ المشاورات والاجتماعات

- ستستمر عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال مشاورات منظمة ومستمرة تشمل:
- اجتماعات على المستوى الوطني مع الوزارات المعنية لتنسيق المسؤوليات، وتبادل تحديثات المشروع، وتبسيط الإجراءات.
  - اجتماعات بلدية في مواقع المشروع لعرض تفاصيل خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)، وإجراءات إدارة العمالة (LMP)، وخطة الالتزام البيئي والاجتماعي (ESCP)، وتقارير الفحص البيئي، بالإضافة إلى جمع آراء أصحاب المصلحة وتوصياتهم.
  - اجتماعات تنسيقية دورية (مرة كل ستة أشهر على الأقل) بين المصلحة الوطنية لنهر الليطاني والبلديات المحلية لتحديث المعلومات حول تقدم المشروع ومناقشة المستجدات.

- ستظل قنوات التواصل المفتوحة متاحة لأي صاحب مصلحة يرغب في الحصول على تحديثات، أو طرح مخاوف، أو تقديم معلومات إضافية في أي مرحلة من مراحل المشروع .  
يبين الجدول التالي فئات مقدمي الشكاوى المؤهلين، بما في ذلك الأفراد والمجموعات المتأثرة، والعمال، وغيرهم من أصحاب المصلحة المهتمين.

## الجدول ٢-٢: الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة، والأوصاف، والشكاوى المقبولة

الفئة	الوصف	الشكاوى المقبولة
السكان المحليون	الأفراد والأسر المقيمون داخل أو بالقرب من مناطق المشروع والذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بأعمال الإنشاء أو التركيب أو التشغيل	المخاوف المتعلقة بالضوضاء، والغبار، واضطرابات المرور، وقيود الوصول، وقضايا السلامة، أو الانقطاعات المؤقتة المحتملة أثناء تنفيذ المشروع
منظمات المجتمع المدني (CSOs) والمنظمات غير الحكومية (NGOs)	منظمات تعمل في مجالات الطاقة المتجددة، وحماية البيئة، والتنمية الاجتماعية، أو المناصرة، ولها اهتمام بالأداء البيئي والاجتماعي للمشروع، بما في ذلك حماية البيئة • حقوق الإنسان • تمكين المرأة • دمج الأشخاص ذوي الإعاقة • حقوق الأقليات أو السكان الأصليين	القضايا المتعلقة بالإدارة البيئية، والشفافية، وإشراك المجتمع، والشمول، أو التأثيرات الاجتماعية والبيئية المحتملة للمشروع
قادة المجتمع المحلي، ومالكو الأراضي، والسلطات التقليدية	الممثلون المحليون، أو القادة الرسميون أو التقليديون، والأفراد الذين يمتلكون حقوق ملكية أو انتفاع بالأراضي ويلعبون دوراً في تنسيق شؤون المجتمع واتخاذ القرارات المحلية	المخاوف المتعلقة بالوصول إلى الأراضي أو استخدامها، أو تعطيل ممتلكات المجتمع، أو فجوات التواصل، أو نقص المشاورات والمشاركة في القرارات المتعلقة بالمشروع
الفئات الضعيفة أو المهمشة	الأفراد أو المجموعات الذين قد يتأثرون بشكل غير متناسب بالمشروع بسبب ظروف اجتماعية أو اقتصادية أو جسدية، بما في ذلك النساء، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأسر ذات الدخل المحدود، والأسر التي تعيلها نساء، واللاجئون و عديمو الجنسية (بمن فيهم غير المسجلين مدنياً)، والأطفال والشباب المعرضون للخطر، والأقليات العرقية أو اللغوية أو الدينية	المخاوف المتعلقة بالإقصاء من المشاورات، أو عدم المساواة في الوصول إلى فوائد المشروع، أو قضايا السلامة وإمكانية الوصول، أو أي آثار اجتماعية أو اقتصادية سلبية ناتجة عن أنشطة المشروع

كما ستتضمن الاجتماعات جلسة مخصصة لشرح آلية الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)، بما في ذلك كيفية تمكين أفراد المجتمع من الإبلاغ الآمن عن المخاوف أو الحوادث، وقنوات الإبلاغ المتاحة، والإجراءات السرية المعتمدة لمعالجة هذه الحالات.  
سيتم عرض وصف تفصيلي لإجراءات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH) في القسم التالي.

## ٢-٦ تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)

### الاستغلال الجنسي (SE)

هو إساءة استخدام السلطة أو الثقة أو حالة الضعف لأغراض جنسية، بما في ذلك تحقيق مكاسب شخصية أو مالية.  
أمثلة:

تقديم وظائف أو مساعدات أو خدمات مقابل ممارسة الجنس، أو حرمان الأشخاص من الاستفادة من الخدمات ما لم يتم تقديم خدمات أو favors جنسية.

## ➤ الاعتداء الجنسي (SA)

أي فعل جنسي فعلي أو مهدد به يتم بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.  
أمثلة:

اللمس غير المرغوب فيه، أو الأفعال الجنسية القسرية، أو الاتصال الجنسي مع قاصر

## ➤ التحرش الجنسي (SH)

أي تقدمات أو تعليقات أو سلوكيات جنسية غير مرحب بها تسبب الإهانة أو الإذلال أو تخلق بيئة غير آمنة.  
أمثلة:

التعليقات غير اللائقة، أو الرسائل الصريحة، أو الصور المسيئة، أو الدعوات المتكررة وغير المرغوب فيها.

## ٢-٦-١ التوعية حول الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH) لأصحاب المصلحة

تهدف أنشطة التوعية المتعلقة بـ SEA/SH إلى ضمان فهم أفراد المجتمع المحلي، والمستفيدين، وأصحاب المصلحة لماهية الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي، وكيفية الوقاية منه، وكيفية الإبلاغ الآمن عن المخاوف.

### أ. الفئات المستهدفة

- السكان المحليون وأفراد المجتمع القريبون من مواقع المشروع .
- منظمات المجتمع المدني (CSOs) والمنظمات غير الحكومية (NGOs).
- ممثلو البلديات والسلطات المحلية .
- الفئات الضعيفة أو المهمشة (النساء، الشباب، الأشخاص ذوو الإعاقة، وغيرهم) .

### ب. الأهداف

- تهدف التوعية المتعلقة بـ SEA/SH لأصحاب المصلحة إلى:
- تعزيز فهم السلوكيات المقبولة وغير المقبولة .
  - توعية المجتمعات بحقوقها وقنوات الإبلاغ المتاحة .
  - تشجيع الإبلاغ المبكر عن المخاوف من خلال آليات آمنة وسرية .
  - تعزيز الثقة بين المجتمع المحلي والجهة المنفذة للمشروع (المصلحة الوطنية لنهر الليطاني) .

### ج. محتوى جلسات التوعية

يجب أن تشمل أنشطة التوعية والتواصل ما يلي:

- تعريف SEA/SH وأمثلة عليه .
- السلوك المتوقع من ممثلي المشروع تجاه أفراد المجتمع .
- قنوات الإبلاغ المتاحة لتقديم الشكاوى (البريد الإلكتروني، الخط الساخن، الحضور الشخصي، أو صناديق الشكاوى) .
- إجراءات السرية وحماية الناجين لضمان التعامل مع البلاغات بحساسية ودون أي انتقام .
- خدمات الدعم المتاحة مثل الدعم النفسي والاجتماعي، أو القانوني، أو الطبي .

### د. الشكل والتكرار

- تُنفذ خلال اجتماعات أصحاب المصلحة، والمشاورات المجتمعية، وجلسات التوعية .
- تُقدّم بلغة واضحة وسهلة الوصول وملائمة ثقافيًا .
- استخدام مواد بصرية (الكتيبات، الملصقات، الرسائل الإذاعية) للوصول إلى جمهور أوسع .
- تُكرر بشكل دوري طوال فترة المشروع للحفاظ على مستوى الوعي وضمان إبلاغ الأعضاء الجدد في المجتمع .
- ستتضمن جميع مواد وجلسات التوعية الخاصة بـ SEA/SH رقم الخط الآمن التابع لجمعية "أبعاد: ABAAD" (+961 81 788 178)
- إضافة إلى معلومات حول خدمات دعم الناجين المتاحة .

## ٢-٦-٢ آلية الشكاوى والاستجابة لحالات الاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)

تُعد السرية أمرًا بالغ الأهمية عند التعامل مع الشكاوى المتعلقة بـSEA/SH، حيث تشير السرية إلى الحماية الصارمة للمعلومات الحساسة المرتبطة بهذه الشكاوى. ولضمان العدالة والشفافية وحماية كل من الناجي/الناجية والشخص المدعى عليه، يجب أن تخضع أي حالة SEA/SH يتم الإبلاغ عنها لتحقيق سري ومحاييد. ويكون الشخص المكلف مسؤولاً عن تنفيذ هذه العملية مع الالتزام الصارم بالسرية والموضوعية ومبادئ النهج المرتكز على الناجي. ويهدف التحقيق إلى التحقق من وقائع الادعاء دون تحيز، مع احترام حقوق وكرامة وسلامة جميع الأطراف المعنية. وخلال العملية، يتم جمع المعلومات الضرورية فقط، وتخزينها بشكل آمن، ومشاركتها فقط عند الحاجة ومع الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجي/الناجية. ويساعد هذا النهج على:

- منع الانتقام،
  - وتقليل مخاطر الوصمة أو الأذى،
  - وضمان أن أي قرارات أو إجراءات تأديبية تستند إلى معلومات موثقة وإجراءات عادلة.
- ستكون آلية شكاوى تركز على الناجي متاحة لجميع أصحاب المصلحة للإبلاغ عن الحوادث أو المخاوف المتعلقة بـSEA/SH.

### إجراءات معالجة شكاوى SEA/SH الخطوة ١ – تقديم الشكاوى

توجد قنوات متعددة وأمنة وسرية للإبلاغ على جميع مستويات المشروع :  
المستوى الأول: مسؤولة SEA/SH المهندسة غريس العموري هاتف رقم : +961 1 662118  
بحيث يمكن للناجين الإبلاغ لمن يتقون به.  
ويقتصر دور موظفي المستوى الأول على استقبال المعلومات الأساسية الضرورية فقط وتسجيلها، ثم إحالة الحالة إلى الجهة المختصة في المستوى الثاني : مهندس المالك ( Owner's Engineer )  
كما يتم إبلاغ الناجين:

- بالقوانين المتعلقة بالإبلاغ الإلزامي،
- والخدمات المتاحة المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) ،
- وحقوقهم .

ويتم تدريب جميع الموظفين المعنيين على:

- النهج المرتكز على الناجي،
- والسرية،
- والسلامة .

يمكن أن تكون الشكاوى رسمية أو غير رسمية، ويتمتع جميع العمال والمستفيدين من المشروع بإمكانية الوصول إلى آلية شكاوى SEA/SH.

كما يجب على جميع العاملين في المشروع توقيع مدونة السلوك (Code of Conduct) وتلقي تدريبات توعية حول SEA/SH.

### الخطوة ٢ – تسجيل الشكاوى

يقوم موظفو الاستقبال في المستوى الأول بتأكيد استلام الشكاوى، وشرح الخدمات المتاحة، وعدم متابعة أي إجراء إلا بعد الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجي/الناجية.  
ثم تُسجل حالات SEA/SH في سجل آمن ومحمي بكلمة مرور تتم إدارته من قبل فريق إدارة المشروع (PMT) في المستوى الثالث.

ويقوم الموظفون على جميع المستويات بتسجيل الحد الأدنى الضروري فقط من المعلومات، مع الالتزام التام بالسرية. ولا يجوز مشاركة أي معلومات خارجية إلا بموافقة صريحة من الناجي/الناجية. ويتعين على فريق إدارة المشروع اتخاذ إجراء خلال ٤٨ ساعة باعتباره أعلى سلطة يتم إبلاغها بالحالة (من دون تفاصيل تعريفية)، وتقديم تقرير أولي خلال ١٠ أيام.

### الخطوة ٣ – الإحالة إلى الخدمات

يتم إبلاغ الناجين بالخدمات الصحية والقانونية والنفسية والاجتماعية والأمنية المتاحة، ويكون لهم الحق في اختيار ما إذا كانوا يرغبون بالحصول على الدعم وكيفية ذلك. وينطبق الإبلاغ الإلزامي في بعض الحالات، مثل:

- الفاصرين،
- أو الأشخاص ذوي الإعاقة .

وتتم الإحالة فقط بموافقة الناجي/الناجية.

### الخطوة ٤ – التحقيق والإجراءات التأديبية

يقوم فريق إدارة المشروع في المستوى الثالث بمراجعة الادعاء خلال ٢٤ ساعة من استلامه من مهندس المالك (OE). إذا اختار الناجي/الناجية عدم متابعة التحقيق، يتم إقفال القضية بعد الإحالة إلى خدمات الدعم المناسبة. أما إذا وافق الناجي/الناجية على المتابعة، يحدد فريق إدارة المشروع ما إذا كانت الحالة مرتبطة بالمشروع، ويُفعل إجراءات التحقيق المطلوبة.

ويجب على أصحاب العمل في المستوى المعني (المتعهد، أو مهندس المالك، أو فريق إدارة المشروع) التحقيق في الشكاوى المتعلقة بموظفيهم واتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة، مثل:

- التوجيه أو الإنذار،
- التدريب الإلزامي،
- الإيقاف عن العمل،
- إنهاء الخدمة،
- أو الإبلاغ إلى السلطات المختصة .

أما إذا كان الشخص المدعى عليه تابعًا لفريق إدارة المشروع نفسه، فتتم معالجة التحقيق داخليًا من خلال الجهة الرقابية المختصة.

### الخطوة ٥ – إقفال القضية

تُغلق القضية عندما:

- يحصل الناجي/الناجية على الدعم اللازم،
- أو تُتخذ الإجراءات التأديبية المناسبة،
- أو يختار الناجي/الناجية عدم الاستمرار في التحقيق .

ويقوم فريق إدارة المشروع في المستوى الثالث بتوثيق جميع الإجراءات المتخذة، وضمان إبقاء الناجي/الناجية على اطلاع طوال العملية.

ويتم دائمًا إبلاغ الناجي/الناجية بنتيجة التحقيق قبل إبلاغ الشخص المدعى عليه، وذلك لضمان سلامته/سلامتها وتمكينه/تمكينها من تقييم أي مخاطر محتملة.

وبعد إقفال القضية رسميًا، يقوم فريق إدارة المشروع بإبلاغ الجهات العليا المعنية، مثل البنك الدولي، بما يتماشى مع متطلبات الإبلاغ.

### الخصائص الرئيسية

- خيارات متعددة وأمنة للإبلاغ:
- البريد الإلكتروني، وصناديق الشكاوى المقفلة، أو التواصل المباشر مع المسؤولين المعيّنين .

- **معالجة سرية:**  
يمكن تسجيل الشكاوى بشكل مجهول الهوية عند الرغبة، مع حماية البيانات الشخصية .
- **الإحالة إلى خدمات متخصصة:**  
يتم إحالة الناجين إلى مزودي خدمات متخصصين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وهي جمعية "أبعاد" (ABAAD)، لتقديم الدعم النفسي والطبي والقانوني .  
تُعد "أبعاد" مزود خدمات معترفًا به على المستوى الوطني، يقدم الدعم النفسي والاجتماعي والطبي والقانوني للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.  
كما تدير "أبعاد" خطأً أمنًا يعمل على مدار الساعة، بالإضافة إلى مراكز إيواء آمنة للنساء وخدمات الاستجابة للأزمات في مختلف أنحاء لبنان.  
**معلومات التواصل:**  
الخط الأيمن +961 81 788 178  
وستقوم المصلحة الوطنية لنهر الليطاني وفريق المشروع بالحفاظ على بيانات التواصل المحدثة الخاصة بجمعية "أبعاد"، والتنسيق للإحالات بسرية وسرعة، مع ضمان : عدم قيام المشروع بأي تحقيق مباشر، وإعطاء الأولوية دائمًا لسلامة الناجي/الناجية، وموافقتة/موافقتها، وسرية المعلومات .
- **نهج غير تحقيقي:**  
لا يقوم المشروع بإجراء تحقيقات رسمية في قضايا SEA/SH ، بل يضمن حصول الناجين على المساعدة والدعم المناسبين . وتُجرى مراجعات داخلية فقط عندما يكون الشخص المدعى عليه أحد العاملين في المشروع، وذلك لتحديد ما إذا كان قد خالف مدونة السلوك واتخاذ الإجراءات التأديبية الداخلية المناسبة. أما إذا كان الشخص المدعى عليه طرفًا خارجيًا، فيجب أن تتولى السلطات المختصة إجراء التحقيق الرسمي.  
• **المتابعة والتقارير الدورية:**  
سنتم مراجعة بيانات الشكاوى (من دون معلومات شخصية) لتحديد الاتجاهات، وتحسين إجراءات الوقاية، والحفاظ على الشفافية .

## ٢-٦-٣ الإدارة المستمرة للمخاطر

- يتم دمج الوقاية من مخاطر SEA/SH طوال مراحل تنفيذ المشروع.
- **التقييم:** تحديد المخاطر المحتملة داخل المجتمعات والبيئات الاجتماعية .
  - **التشاور:** التعاون مع المنظمات المحلية والمجموعات النسائية لتصميم أنشطة الوقاية .
  - **التوعية:** الحفاظ على حوار مفتوح من خلال الاجتماعات المجتمعية وحملات التوعية العامة .
  - **المتابعة:** مراجعة فعالية آليات التوعية والشكاوى بشكل منتظم، وضمان بقائها متاحة وموثوقة لجميع أفراد المجتمع .
- يعرض الشكل التالي مخططاً تفصيليًا يوضح إجراءات معالجة شكاوى SEA/SH بدءًا من استلام الشكاوى وحتى تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

### القسم رقم ١ : التعليمات

- يجب قراءة هذا النموذج للناجي/ة أو مقدم/ة الشكاوى بلغته/لها الأم. كما يجب شرح النموذج بوضوح للناجي/ة حتى يتمكن/تتمكن من اختيار أي من الخيارات الواردة أو عدم اختيار أي منها.
- قبل استلام الشكاوى رسميًا، يجب إبلاغ الشخص الذي يدعي أنه ناج/ية أو مقدم/ة شكاوى بمتطلبات الإبلاغ الإلزامي المعتمدة لدى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني. (LRA)
- يجب إبلاغ مقدم/ة الشكاوى بما يلي:
- سرية المعلومات المقدمة، وأن هذه التفاصيل لن تتم مشاركتها دون موافقتها/ها .
  - إجراءات التعامل مع الشكاوى الرسمية المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي (SEAH) من خلال آلية الشكاوى (GM).
  - الحق في البقاء مجهول الهوية، مع ضرورة تقديم أكبر قدر ممكن من الأدلة للسماح بمعالجة القضية داخليًا وخارجيًا .
  - الحق في الحصول على الرقم المرجعي الخاص بالتقرير المقدم .

- أن المعلومات التي سيتم تقديمها إلى المصلحة الوطنية لنهر الليطاني، بما في ذلك معلومات الهوية الشخصية، ستتم مشاركتها مع الجهة المختصة بالتحقيق داخل المصلحة الوطنية لنهر الليطاني فقط عند الحاجة ووفق مبدأ “الحاجة إلى المعرفة”.
- أن مقدم/ة الشكوى غير ملزم/ة بمتابعة المقابلة أو مشاركة المعلومات، ويمكنه/ها طلب المساعدة والإحالة إلى الخدمات المختصة سواء استمرت/ت بالمقابلة أم لا .
- إمكانية الإحالة إلى الخدمات الطبية وغيرها من الخدمات الأساسية المتاحة وفقاً لسياسات المصلحة الوطنية لنهر الليطاني .
- أن التحقيق لن يبدأ قبل الحصول على موافقة الناجي/ة .
- يجب أن يكون الموظف المسؤول عن استقبال الشكوى:
- متقبلاً لمقدم/ة الشكوى ومستمعاً جيداً لما يقوله/تقوله .
- يدون سجلاً واضحاً لما يقوله/تقوله مقدم/ة الشكوى باستخدام كلماته/ها الخاصة .
- يخصص الوقت الكافي للتأكد من فهم جميع التفاصيل قبل الكتابة .
- يسمح لمقدم/ة الشكوى بقراءة ما تم تدوينه وتصحيح النص معه/ها .
- يحترم قرار مقدم/ة الشكوى بالتوقف عن الحديث في أي وقت .

## القسم رقم ٢ : معلومات المُصرِّح/ة

هل يقدم مقدم/ة الشكوى البلاغ بشكل غير مجهول الهوية؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم أعلاه:

الاسم الكامل \_\_\_\_\_ :

صلة القرابة أو العلاقة بالناجي/ة:

الناجي/ة نفسه/ها

أخرى \_\_\_\_\_ :

الفئة العمرية:

بالغ/ة

ولد (أقل من ١٨ سنة)

غير معروف

الجنس:

أنثى

ذكر

آخر

أفضل عدم التصريح

تاريخ الولادة: \_\_\_\_\_

الجنسية: \_\_\_\_\_

اللغة: \_\_\_\_\_

وسيلة ووقت التواصل/المتابعة المفضل:

رقم الهاتف (مكالمات) \_\_\_\_\_ :

واتساب \_\_\_\_\_ :

البريد الإلكتروني \_\_\_\_\_ :

□ أخرى  
الوقت المفضل: \_\_\_\_\_

### القسم رقم ٣ : الموافقة

أنا، \_\_\_\_\_، أُمْنَحُ الإِذْنَ للمصلحة الوطنية لنهر اللبطني (LRA) بمشاركة المعلومات المتعلقة بالحادثة التي أبلغت عنها، كما هو موضح أدناه: أُمْنَحُ المصلحة الوطنية لنهر اللبطني الإِذْنَ بمشاركة المعلومات المحددة المتعلقة بهذه الحالة مع الجهة أو مزود/مزودي الخدمة الذين قمت بتحديدهم، وذلك لتمكينني من الحصول على الدعم أو تقديم شكوى. وأفهم أن المعلومات المشتركة سَتُعَامَلُ بسرية واحترام، ولن تُشَارِكُ إلا مع الأشخاص المعنيين بإدارة الشكوى والاستجابة لها. كما أفهم أن مشاركة هذه المعلومات تعني أن أحد ممثلي الجهة أو مزود الخدمة قد يتواصل معي باستخدام وسيلة التواصل المفضلة الموضحة في القسم رقم ٢ أعلاه.

وفي أي وقت، يحق لي سحب موافقتي المتعلقة بمشاركة المعلومات مع أي جهة أو خدمة. لقد تم إبلاغي بأنه قد تتم مشاركة معلومات مجهولة الهوية وغير قابلة للتعريف لأغراض إعداد التقارير. ولن تكون هذه المعلومات خاصة بي أو بالحادثة بشكل مباشر، كما لن تتضمن أي معلومات تعريف شخصية، ولن يتمكن أي شخص من تحديد هويتي من خلال ما تتم مشاركته.

وأفهم أن جميع المعلومات المشتركة سَتُعَامَلُ بسرية واحترام كاملين.

**الموافقة (تحدد من قبل الناجي/ة أو مقدم/ة الشكوى):**

□ نعم  
□ لا  
(أو من قبل الوالد/الوصي في حال كان العمر أقل من ١٨ سنة)

### القسم رقم ٤ : معلومات الناجي/ة

□ الاسم الكامل  
□ لا أعرف  
هل الناجي/ة على علم بالتقرير؟  
□ نعم  
□ لا  
**الفئة العمرية:**  
□ بالغ/ة  
□ طفل/ة (أقل من ١٨ سنة)  
□ غير معروف  
**الجنس:**  
□ أنثى  
□ ذكر  
□ آخر  
□ أفضل عدم التصريح  
**تاريخ الولادة:** \_\_\_\_\_

**الجنسية:** \_\_\_\_\_

**اللغة:** \_\_\_\_\_

هل منحك الناجي/ة الموافقة على تقديم البلاغ؟

نعم

لا

### القسم رقم ٥: معلومات الحادثة

#### ١-٥ نوع الحادثة:

استغلال جنسي (SE)

اعتداء جنسي (SA)

تحرش جنسي (SH)

أخرى \_\_\_\_\_ :

#### ٢-٥ مكان الحادثة

(يرجى أن تكون المعلومات دقيقة قدر الإمكان، وإذا كانت بعض التفاصيل غير معروفة فيرجى تقديم وصف عام)

\_\_\_\_\_

#### ٣-٥ تاريخ ووقت الحادثة

(يرجى أن تكون المعلومات دقيقة قدر الإمكان، وإذا كانت بعض التفاصيل غير معروفة فيرجى تقديم وصف عام)

\_\_\_\_\_

#### ٤-٥ تفاصيل الحادثة

ما الذي حدث؟ متى حدث؟ من كان متورطاً؟ وكيف علم مقدم/ة الشكوى (إذا لم يكن/تكن هو/هي الناجي/ة) بالحادثة؟ (يرجى أن تكون المعلومات دقيقة قدر الإمكان، وإذا كانت بعض التفاصيل غير معروفة فيرجى تقديم وصف عام)

\_\_\_\_\_

#### ٥-٥ تكرار الحادثة:

مرة واحدة

أكثر من مرة \_\_\_\_\_

#### ٦-٥ هل تمت مشاركة معلومات عن الحادثة مع أي شخص آخر؟

نعم. يرجى ذكر التفاصيل \_\_\_\_\_

لا

#### ٧-٥ أي ملاحظات ذات صلة من قبل الشخص الذي استلم الشكوى:

\_\_\_\_\_

### القسم رقم ٦: الشخص/الأشخاص المدعى عليهم

الاسم الكامل/اللقب: \_\_\_\_\_

**الفئة:**

- موظف/ة في المصلحة الوطنية لنهر الليطاني (LRA)  
 متعهد/ة  
 أخرى

**الجنس:**

- أنثى  
 ذكر  
 آخر  
 غير معروف

**الجنسية:**

**معلومات تعريفية أخرى**

(الوصف الجسدي، رقم الهوية، الزي الرسمي، بيانات الاتصال، العلاقة بالناجي/ة، إلخ)

**القسم رقم ٧ : الشهود**

الاسم الكامل/اللقب:

**الفئة:**

- موظف/ة في مصلحة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني (LRA)  
 متعهد/ة  
 أخرى

**الجنس:**

- أنثى  
 ذكر  
 آخر  
 غير معروف

**الجنسية:**

**معلومات تعريفية أخرى**

(الوصف الجسدي، رقم الهوية، الزي الرسمي، بيانات الاتصال، العلاقة بالناجي/ة، إلخ)

**وسيلة ووقت التواصل/المتابعة المفضل:**

- رقم الهاتف (مكالمات) : \_\_\_\_\_  
 واتساب : \_\_\_\_\_  
 البريد الإلكتروني : \_\_\_\_\_  
 أخرى : \_\_\_\_\_

**القسم رقم ٨ : الإحالة إلى الخدمات**

**هل تلقي مقدم/ة الشكوى خدمات (بما في ذلك الإحالة إلى مزودي خدمات آخرين)؟**

نعم، الخدمات المقدمة:

خدمات طبية

مأوى/إيواء

إرشاد أو دعم نفسي واجتماعي

خدمات قانونية

حماية/أمن وسلامة

أخرى، يرجى التحديد: \_\_\_\_\_

لا

**هل تلقي الناجي/ة (إذا كان/ت مختلفاً/ة عن مقدم/ة الشكوى) خدمات؟**

نعم، الخدمات المقدمة:

خدمات طبية

مأوى/إيواء

إرشاد أو دعم نفسي واجتماعي

خدمات قانونية

حماية/أمن وسلامة

أخرى، يرجى التحديد: \_\_\_\_\_

لا

**يرجى تعبئة الخدمات المطلوبة من خلال الإحالة:**

الشخص المُحال هو:

مقدم/ة الشكوى

الناجي/ة (إذا كان/ت مختلفاً/ة عن مقدم/ة الشكوى)

**الخدمة المطلوبة للإحالة:**

خدمات طبية

مأوى/إيواء

إرشاد أو دعم نفسي واجتماعي

خدمات قانونية

حماية/أمن وسلامة

أخرى، يرجى التحديد: \_\_\_\_\_

لا توجد حاجة إلى إحالة

مع الإشارة إلى أن هذا النموذج متاح باللغة الانكليزية.

## ٧-٢ هيكلية وإجراءات آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع (GM)

إلى جانب الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي/التحرش الجنسي (SEA/SH)، تعمل آلية الشكاوى العامة الخاصة بالمشروع من خلال عدة مستويات منظمة لمعالجة جميع أنواع الشكاوى والملاحظات. وعليه، فإن مستويات آلية الشكاوى في المشروع هي كما يلي:

### • المستوى الأول

- إذا كان لدى أي شخص شكوى أو ملاحظة أو اقتراح يتعلق بتنفيذ المشروع، فيمكنه تقديم شكوى شفوية أو خطية من خلال:
- البريد الإلكتروني المخصص لمسؤول البيئة والمجتمع: (E&S Focal Point) : grm@litani.gov.lb
  - البريد الإلكتروني للمصلحة الوطنية لنهر الليطاني: litani@litani.gov.lb
  - أو من خلال الاتصال الهاتفي أو الرسائل النصية إلى مسؤول البيئة والمجتمع المهندس نسيم أبو حمد: +961 3 641280
  - أو عبر إدارة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني: +961 1 660476
  - أو عبر رابط الموقع الإلكتروني: www.litani.gov.lb
  - أو باستخدام رمز QR المنشور على لوحة المشروع في الموقع ولوحة البلدية المعنية.
- وسيتم إبلاغ فريق إدارة المشروع (PMT) بالشكاوى في هذه المرحلة دون تدخل مباشر. وفي حال تقديم الشكاوى شفويًا، يجب تحويلها إلى صيغة خطية من قبل الجهة المستلمة. ويجب معالجة الشكاوى خلال مدة أقصاها أسبوع واحد.

### • المستوى الثاني

- إذا لم يتم حل المشكلة من خلال فريق المتعهد في الموقع، فيجب رفع الشكاوى إلى مهندس المالك للمشروع، مع إعلام فريق إدارة المشروع أيضًا من خلال:
- البريد الإلكتروني: grm@litani.gov.lb
  - أو البريد الإلكتروني للمصلحة الوطنية لنهر الليطاني: litani@litani.gov.lb
  - أو من خلال الاتصال أو الرسائل النصية إلى مساعد مدير المشروع السيد غسان جبران: +961 3 438992
- وسيتم إعلام فريق إدارة المشروع في هذه المرحلة أيضًا دون تدخل مباشر. ويجب حل المشكلة خلال مدة أقصاها ١٠ أيام تقويمية.

### • المستوى الثالث

- إذا لم يتم حل المشكلة من خلال مهندس المالك، فيمكن رفع الشكاوى إلى فريق إدارة المشروع (PMT) عبر:
- البريد الإلكتروني للمشروع: grm@litani.gov.lb
  - أو عبر الاتصال أو الرسائل النصية إلى مدير المشروع المهندس إبلي الريس المكلف من قبل المصلحة الوطنية لنهر الليطاني: +961 3 132585
- وبمجرد استلام مدير المشروع للشكاوى، يجب حلها خلال مدة أقصاها ١٠ أيام تقويمية.

مع الإشارة إلى أنه ينبغي معالجة جميع الشكاوى، قدر الإمكان، خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يومًا تقويميًا من تاريخ تقديمها، ما لم تتطلب المسألة تنسيقًا إضافيًا مع الجهات الحكومية أو الوكالات المتخصصة. وفي هذه الحالات، سيتم إبلاغ مقدم/ة الشكاوى بسبب التأخير والمدة الزمنية المتوقعة للحل. وعند استلام الشكاوى، يجب تأكيد استلامها رسميًا خلال يومين، مع إبلاغ مقدم/ة الشكاوى بالإجراءات التي سيتم اتخاذها، والمدة الزمنية المتوقعة، وموعد الحصول على النتائج الأولية أو التحديثات. ويهدف ذلك إلى ضمان الشفافية والمساءلة وإبقاء المتضرر/ة على اطلاع طوال عملية معالجة الشكاوى. كما يجب رفع تقارير دورية عن الشكاوى إلى فريق إدارة المشروع (PMT) ويتعين على الشخص المكلف في كل مستوى رفع تقارير إلى فريق إدارة المشروع تتضمن:

- عدد الشكاوى الجديدة،
- موضوعاتها،
- وحالة الشكاوى القائمة إن وجدت .

وسيتم تسجيل جميع الطلبات الإلكترونية الواردة عبر البريد الإلكتروني أو رمز QR أو الموقع الإلكتروني تلقائياً ضمن قاعدة بيانات الشكاوى الرقمية الخاصة بالمشروع، مع تخصيص رقم مرجعي فريد لكل شكوى. ويضمن ذلك: التتبع الدقيق، مراقبة الاستجابة، وحفظ السجلات بشكل آمن. كما سيقوم النظام بإرسال رسائل تأكيد تلقائية باستلام الشكوى (إلا إذا كانت مجهولة الهوية). ويجب على المتعهد تقديم سجل شهري بجميع الشكاوى ضمن التقرير الشهري، ويتم رفعه إلى مهندس المالك، الذي يقوم بدوره بمشاركته مع الجهة المالكة للمشروع. كما يجب أن يُبلغ التقرير فريق إدارة المشروع بالشكاوى التي لم يتم حلها في المستويات الأدنى وتم تصعيدها إلى مدير فريق إدارة المشروع. ويقوم فريق إدارة المشروع بتجميع المعلومات الواردة ضمن تقرير حالة ربع سنوي يوضح:

- عدد الشكاوى،
  - موضوعاتها،
  - عدد الشكاوى التي تمت معالجتها،
  - وآلية معالجتها.
- وسيتم مشاركة هذه المعلومات مع ادارة المصلحة الوطنية لنهر الليطاني.

### يتضمن نموذج سجل الشكاوى ما يلي:

١. تفاصيل وطبيعة الشكوى .
٢. اسم مقدم/ة الشكوى وبيانات الاتصال الخاصة به/ا .
٣. تاريخ ووقت ومكان الشكوى .
٤. الإجراءات التصحيحية المتخذة استجابةً للشكوى .

### الجدول ٢-٣: نموذج تقرير آلية الشكاوى (GM)

فئة الشكاوى	عدد الشكاوى المستلمة خلال فترة التقرير	عدد الشكاوى المغلقة ضمن المهلة المحددة خلال فترة التقرير	إجمالي عدد الشكاوى منذ بداية المشروع	عدد الشكاوى المغلقة ضمن المهلة منذ بداية المشروع	إجمالي عدد الشكاوى المفتوحة	عدد الشكاوى المفتوحة لأكثر من ٣٠ يوماً
المجموع						

لا تستبعد آلية الشكاوى (GM) اللجوء إلى الإجراءات القانونية الرسمية وفقاً للقانون الوطني. وفي حال بقيت الشكاوى دون حل بعد تطبيق إجراءات آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع، يحق للشخص المتضرر اللجوء إلى القضاء وفقاً للقانون الوطني، بما في ذلك إمكانية اللجوء إلى المحاكم اللبنانية عند الاقتضاء. ولتعزيز الشفافية، ستقوم المصلحة الوطنية لنهر الليطاني بنشر تقارير سنوية عامة مختصرة حول الشكاوى وطرق معالجتها على موقعها الإلكتروني، ومشاركتها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. وستتضمن هذه التقارير بيانات مجمعة ومجهولة الهوية، إضافة إلى مؤشرات أداء مثل:

- نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها ضمن المهلة المحددة.
- عدد الشكاوى الواردة من الفئات الضعيفة أو المهمشة.
- عدد حالات SEA/SH التي تمت إحالتها إلى جمعية "أبعاد" (ABAAD).
- مستوى رضا مقدمي الشكاوى عن الاستجابات المقدمة.

وستساعد هذه المؤشرات في تقييم فعالية آلية الشكاوى وتحسينها بشكل مستمر طوال فترة تنفيذ المشروع.

**الجدول ٤-٢ السجل السردي العام لآلية الشكاوى GM**

<b>A. CONTACT INFORMATION OF THE COMPLAINANT</b>	
Name (optional)/ (إختياري) الإسم	
Position / المهنة	
Address / العنوان	
Please mark how you wish to be contacted (telephone and/or e-mail). الرجاء تحديد طريقة التواصل (عبر الهاتف و/أو البريد الإلكتروني)	<input type="checkbox"/> By Telephone(الهاتف) : _____ <input type="checkbox"/> By E-mail (البريد الإلكتروني) _____
Preferred Language for communication لغة التواصل	<input type="checkbox"/> Arabic (عربي) <input type="checkbox"/> English (إنجليزي)
Do you request that your identity is kept anonymous? هل تفضل إبقاء هويتك مخفية؟	<input type="checkbox"/> Yes (نعم) <input type="checkbox"/> No (لا)
<b>B. INFORMATION ABOUT THE OFFENDER</b>	
Name/ الإسم	
Project / المشروع	
Please mention the employment starting date. الرجاء ذكر تاريخ التوظيف	
<b>C. THE COMPLAINT</b>	
Description of Incident or Grievance - Brief Summary not more than 250 words & please provide supporting documents الرجاء وصف الحادث أو المظلمة – على أن تكون ملخص موجز لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة ويرجى تقديم المستندات الداعمة	
Date of Incident/Grievance تاريخ الحادث أو المظلمة	
Have you raised your complaint with the offender? هل رفعت شكواك مع المدعي؟	<input type="checkbox"/> Yes - Please provide supporting documents نعم – إرفاق مستندات <input type="checkbox"/> No لا
What harm do you believe the offender caused or is likely to cause to you? ما الضرر الذي تعتقد أن الجاني قد تسبب فيه أو يحتمل أن يسببه لك؟	
How do you wish to see the complaint resolved? - Brief not more than 100 words كيف ترغب في حل الشكوى؟ -موجز لا يزيد عن ١٠٠ كلمة	
Signature:/ الإمضاء _____	
Date:/ التاريخ _____	