

# دليل المجتمع المدني حول إطار العمل البيئي والاجتماعي للبنك الدولي

من حيث **المحتوى**، غطى إطار العمل الجديد العديد من القضايا التي لم تنص عليها السياسات الحمائية السابقة بطريقة مباشرة، وعلى وجه الخصوص، توسع إطار العمل الجديد في تغطية القضايا الاجتماعية التي لم تتناولها أو تشملها السياسات الحمائية السابقة بشكل مباشر. أضاف إطار العمل الجديد معياراً خاصاً بالعمال وظروف العمل، ومعياراً آخر يتعلق بإشراك الأطراف من أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات. وكذلك توسع الحديث عن الجندر في إطار العمل الجديد، وأضاف منشور إجرائي لموظفي البنك الأخذ في الاعتبار الفئات المحرومة والهشة، وبالرغم من ترحيب المجتمع المدني بشكل كبير بضم القضايا الاجتماعية بشكل يملأ ثغرات كانت موجودة في السياسات الحمائية السابقة، إلا أنه قد افصح أيضاً عن بعض المخاوف حيال ما إذا كان البنك يستثمر بقدر كاف لرفع الكفاءة والخبرة لدى كل من البنك والجهة المقترضة حتى يتمكنوا من التعامل مع هذه القضايا الجديدة

ومن حيث **الهيكل**، يختلف إطار العمل الجديد من حيث تحويل هام لمسؤولية تنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية العشرة في إطار العمل الجديد (ESS) لتقع على عاتق الحكومات المقترضة. وتحول دور البنك ليصبح قاصراً على التأكد من اتباع الإجراءات الواجب اتباعها قبل الموافقة على تمويل مشروع ما، والإشراف على ومتابعة وتقييم المشروع أثناء تصميمه وتنفيذه، وما زال المجتمع المدني مستمراً في إبداء القلق إزاء المخاطر الشديدة من تحويل مسؤولية تنفيذ إطار العمل الجديد لتقع على عاتق الحكومات المقترضة حيث سيؤدي ذلك لإضعاف الحماية البيئية والاجتماعية والتي تحول دون تسبب في حدوث أضرار من قبل المشروعات التي يمولها البنك. كما يبدي المجتمع المدني بعض القلق إزاء المرونة الكبيرة التي تمنحها اللغة والمتطلبات في إطار العمل الجديد.

## ما هو إطار العمل البيئي والاجتماعي (ESF)؟

إطار العمل البيئي والاجتماعي، والمشار له بـ ESF، هو مجموعة من المتطلبات التي تهدف لضمان كون المشروعات التنموية الممولة من قبل البنك الدولي لا تتسبب في ضرر للبشر أو للبيئة، أو تقوم بالتمييز ضد الفئات المهمشة. ويتعين على الحكومات التي تقترض من البنك لتمويل مشروعات تنموية أن تتعهد بالالتزام بالمعايير المنصوص عليها في إطار العمل البيئي والاجتماعي كشرط للتمويل. ويحدد إطار العمل البيئي والاجتماعي المعايير التي يتم على أساسها تنفيذ المشاريع التنموية الممولة من قبل البنك الدولي في مناح عدة، بما فيها ضمان عمالة وظروف عمل آمنة في تلك المشاريع، والحفاظ على الموائل الطبيعية، وإشراك كافة الأطراف التي لها مصلحة في المشروع.

## ماذا تغير؟

بدأ البنك الدولي في عام 2012 فترة مراجعة لسياسات الحماية البيئية والاجتماعية استغرقت خمس سنوات بهدف تطويرها وتبسيطها. وكانت هذه السياسات قد تم وضعها على مدار عقود عدة وبدأت كاستجابة لمطالبات المجتمع المدني والمجتمعات المحلي بسبب مشاريع قام البنك الدولي بتمويلها وتسببت في بعض الأضرار، وقد تضمنت عملية المراجعة تلك مشاورات مع المجتمع المدني.

ويختلف إطار العمل الجديد عن السياسات الحمائية السابقة من حيث **الهيكل والمحتوى**.

تمنح المعرفة بالمتطلبات التي تلتزم المشاريع الممولة دولياً بتنفيذها بموجب العقود المجتمعية المدني والمجتمعات المحلية مدخلاً للمساءلة في العملية التنموية، فإذا لم يتم الوفاء بتلك المتطلبات، يستطيع المجتمع المدني والمجتمعات تقديم تقريراً حول الانتهاكات للبنك الدولي أو التقدم بشكوى. وتضمن متطلبات معينة يشملها إطار العمل البيئي والاجتماعي الجديد توفير المعلومات عن المشروع للمجتمع المدني والمجتمعات والجمهور العام، وتوفر لهم قنوات لتقديم مدخلات بشأن المشاريع التي يهتمون بها إلى فريق العمل الذي يقوم بتنفيذ هذه المشاريع.

## متى يسري العمل بإطار العمل البيئي والاجتماعي الجديد؟

سيكون على كافة المشاريع الجديدة التي يمولها البنك من خلال أداة الإقراض الرئيسية للبنك، تمويل المشاريع الاستثمارية، الالتزام بإطار العمل البيئي والاجتماعي للبنك اعتباراً من 1 أكتوبر/تشرين الأول 2018، إلا أن المشروعات التي كانت في مرحلة الإعداد عند بدء العمل بإطار العمل الجديد - أي ان الإعداد لها كان قد بدأ قبل 1 أكتوبر/تشرين الأول 2018 ستستمر في إتباع السياسات الحمائية القديمة..

## ما هي المكونات الرئيسية لإطار العمل البيئي والاجتماعي الجديد؟

- **السياسة البيئية والاجتماعية (ESP) -** هي بيان بالسياسة العامة تحدد متطلبات الإجراءات الواجب على البنك الدولي اتباعها.
- **المنشور الإجرائي للبنك للتعامل مع المخاطر والأثار الناجمة عنها على الأفراد والفئات المحرومة والهشة -** ترشد تلك الإجراءات موظفي البنك الدولي حول اساليب تحديد وتخفيف المخاطر المتزايدة تجاه الفئات والأفراد الذين من المرجح تعرضهم أكثر من غيرهم لآثار سلبية من جراء تأثيرات من مشروع ما، أو الذين لديهم قدرة محدودة أكثر من غيرهم للاستفادة من مشروع ما نتيجة لظروف معينة لديهم (مثل العمر؛ النوع؛ العرق؛ الدين؛ الإعاقة البدنية، أو الذهنية، أو أي إعاقة أخرى؛ الحالة الاجتماعية أو الصحية؛ الميول الجنسية أو الهوية النوعية؛ الحرمان الاقتصادي؛ الانتماء للشعوب الأصلية؛ أو الاعتماد على موارد طبيعية معينة).
- **المعايير البيئية والاجتماعية (ESS) -** وتشمل عشرة معايير تغطي مواضيع مختلفة لابد من تطبيقها من قبل الحكومات المقترضة في كل مشروع.
- **مذكرات إرشادية -** مذكرات إرشادية غير ملزمة للحكومات المقترضة في تنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية (ESS).
- **مذكرات الممارسات الجيدة -** إرشادات غير ملزمة لموظفي البنك الدولي حيال قضايا قد ترد أثناء تنفيذ إطار العمل البيئي والاجتماعي (ESF). وتم إعداد إرشادات عن الممارسات الجيدة فيما يتعلق بالتعامل مع العنف المبني على النوع، تقدير وإدارة المخاطر والتأثيرات لاستخدام أفراد الأمن، عدم التمييز والإعاقة، والمراقبة عن طريق طرف ثالث، وقد يتم إضافة مذكرات أخرى إذا ما رأى البنك احتياجاً لذلك.

## ما أهمية إطار العمل البيئي والاجتماعي للمجتمع المدني؟

عندما يقوم البنك الدولي بتمويل، أو الاشتراك في تمويل، مشروع تمويلي، توافق الحكومة المقترضة على تنفيذ المشروع بحسب معايير بيئية واجتماعية بعينها. وبالنسبة للمشاريع الممولة من خلال أداة الإقراض الرئيسية للبنك، يوفر إطار العمل البيئي والاجتماعي (ESF) المعايير التي يجب تطبيقها.

# المعايير البيئية والاجتماعية العشرة

وبتطبيق إرشادات البيئة والصحة والسلامة التي أصدرتها مجموعة البنك الدولي والممارسات الدولية الجيدة في قطاع الصناعة.

## المعيار الرابع: الصحة والسلامة المجتمعية

يلزم المعيار الرابع الحكومات المقترضة بتوقع وتجنب الآثار السلبية على صحة وسلامة المجتمعات المتأثرة بالمشروع، وتعزيز الجودة، والسلامة، والأخذ بعوامل التأثير المناخي في الاعتبار في تصميم وإنشاء البنية التحتية، بما فيها السدود، وتفادي أو تقليص تعرض المجتمع للزحام أو مخاطر الطريق الناتجة عن المشروع، أو تعرضه للأمراض أو المواد الخطرة، وتوفير التدابير الفعالة لمواجهة الأحداث الطارئة، وضمان توفير حماية للأفراد والممتلكات بطريقة تتجنب أو تقلل المخاطر الواقعة على المجتمعات المتأثرة بأنشطة المشروع.

## المعيار الخامس: الاستحواذ على الأراضي والقيود المفروضة على إعادة التوطين القسرية

يحدد المعيار الخامس أنواع النزوح القسري (بما في ذلك النزوح الاقتصادي) والذي قد ينجم عن المشاريع التنموية. ويحدد أيضاً من يجب على الحكومات المقترضة أن تأخذهم في الحسبان كمتأثرين بعملية إعادة التوطين القسرية (بمن فيهم من ليس لديهم حجة رسمية بالأراضي التي يستخدمونها أو يعيشون عليها). ويفصل هذا المعيار عملية إعداد خطة عمل لإعادة التوطين للحد من الآثار السلبية للمشاريع التي قد تتطلب إعادة توطين قسرية.

## المعيار السادس: حفظ التنوع البيولوجي والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية الحية

يلزم المعيار السادس الحكومات المقترضة بحماية وحفظ التنوع البيولوجي والموائل الطبيعية، وتطبيق التسلسل الهرمي للحد من المخاطر والنهج الوقائي في تصميم وتنفيذ المشاريع التي قد تؤثر على التنوع البيئي، ومساندة سبل كسب العيش للمجتمعات المحلية بما في ذلك الشعوب الأصلية، والتنمية الاقتصادية الشاملة لكافة فئات المجتمع من خلال تبني ممارسات تدمج احتياجات المحافظة على التنوع البيولوجي وألويات التنمية. ويشمل هذا المعيار المناطق المحمية قانوناً والمعترف بها إقليمياً أو دولياً لقيمة التنوع البيولوجي فيها، ويفرض هذا المعيار شروطاً

## المعيار الأول: تقدير وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والآثار المترتبة عليها

يلزم المعيار الأول الحكومات المقترضة برصد وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المتعلقة بمشروع ممول من قبل البنك، بما في ذلك القيام بتقدير بيئي واجتماعي أثناء مرحلة إعداد المشروع. ويؤسس المعيار تسلسلاً هرمياً يتم اتباعه للحد من المخاطر والآثار المترتبة عليها يعطي أولاً توجيهات للحكومات المقترضة كي ما تقوم أولاً بتقدير وتجنب المخاطر والآثار المترتبة عليها؛ ثم توجيهات للحد من المخاطر والآثار الناجمة عنها لأدنى مستوى لها أو خفضها لحدود مقبولة؛ ثم، وعند الوصول بالمخاطر والآثار المترتبة عليها لأدنى حد لها أو تقليصها، يقدم توجيهات للتخفيف منها؛ وأخيراً، وحيثما تبقى آثار خطيرة، يتم تعويضها أو الاستعاضة عنها. وتقوم هذه الآلية بإعطاء توجيهات للحكومات المقترضة لضمان عدم وقوع الآثار السلبية للمشروع بشكل غير عادل على الفئات التي قد تكون محرومة أو هشّة، أو التأكد من أن كافة الفئات يمكنها الاستفادة من المشروع.

## المعيار الثاني: العمالة وظروف العمل

يلزم المعيار الثاني الحكومات المقترضة بضمان توافر ظروف آمنة للعمل والعمالة في المشاريع الممولة من قبل البنك. ويحظر هذا المعيار استخدام عمالة الأطفال في المشاريع التي يمولها البنك. ويجب على الحكومات المقترضة توفير آليات للشكاوى من قبل العاملين في المشروع، بما فيها العمالة في التعاقدات من الباطن.

## المعيار الثالث: الكفاءة في استخدام الموارد ومنع التلوث وإدارته

يلزم المعيار الثالث الحكومات المقترضة بتعزيز الاستخدام المستدام للموارد بما في ذلك الطاقة والمياه والمواد الخام، مع تجنب أو تقليص الآثار السلبية على صحة الإنسان والبيئة الذي يسببه التلوث الناجم عن أنشطة المشروع، وكذلك تجنب أو تقليص الانبعاثات ملوثات المناخ - سواء طويلة أم قصيرة الأمد - المتعلقة بالمشروع، وخفض وتقليص توليد النفايات الخطرة وغير الخطرة، وكذلك الآثار السلبية.

المتربّنة على استخدام المبيدات. ويلزم هذا المعيار الحكومات المقترضة بحساب إجمالي انبعاثات الانحباس الحراري ان أمكن،

## المعيار العاشر: إشراك أصحاب المصلحة والإفصاح عن المعلومات



يلزم المعيار العاشر الحكومات المقترضة بتحديد كل أصحاب المصلحة في المشروع الممول، بمن فيهم من لديه الفرصة للاستفادة من المشروع أو من قد يتعرض لآثار سلبية ناجمة عن المشروع، مع منح اهتمام خاص للفئات الهشة والمحرومة. كما يلزم هذا المعيار الحكومات المقترضة بالإفصاح العلني عن المعلومات المتعلقة بمخاطر المشروع وفوائده في لغة وأسلوب سهل فهمهما ويتم إتاحتها لأصحاب المصلحة في المشروع. ويقوم هذا المعيار بتوجيه المقترضين نحو إعداد خطة (يتم طرحها وإعلانها بشكل علني في خطة إشراك أصحاب المصلحة) لضمان إبلاغ كافة أصحاب المصلحة واستشارتهم حول أخطار المشروع والآثار المترتبة عليه خلال دورة حياة المشروع، وتأسيس آلية مستقلة للشكاوى يسهل الوصول لها وعملية واضحة يمكن لأصحاب المصلحة اتباعها عند تقديم شكاوى متعلقة بالمشروع.

لمنع الكائنات الغريبة والغازية، ومتطلبات بتربية الحيوانات والمشاريع الزراعية والتجارية الكبرى. ويلزم هذا المعيار الموردين الرئيسيين للموارد الطبيعية إتباع متطلبات الاستدامة.

## المعيار السابع: الشعوب الأصلية/ المجتمعات المحلية التقليدية المحرومة في أفريقيا جنوب الصحراء



يلزم هذا المعيار الحكومات المقترضة بإعداد إطار عمل للفئات الهشة بالنسبة للمشاريع التي قد يكون لها آثار على الشعوب الأصلية (والمجتمعات المحلية التقليدية المحرومة في أفريقيا جنوب الصحراء). ويلزم المعيار المشاريع التي تؤثر على تلك الفئات بطلب، والحصول على، الموافقة الحرة والمسبقة والمستنيرة (FPIC) من هذه المجتمعات قبل البدء في التنفيذ، والالتزام بها من خلال الاستمرار في توفير معلومات جارية وإجراء المشاورات طوال فترة المشروع.

## المعيار الثامن: التراث الثقافي



يلزم المعيار الثامن الحكومات المقترضة بحماية التراث الثقافي من الآثار السلبية لأنشطة المشروع الممول من قبل البنك، ومساندة الحفاظ عليه، والتعامل مع التراث الثقافي بوصفه جزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة، وإجراء مشاورات ذات مغزى مع أصحاب المصلحة بخصوص التراث الثقافي، وتشجيع التقاسم العادل للمنافع الناشئة عن استخدام التراث الثقافي.

## المعيار التاسع: الوسطاء الماليون



الوسطاء الماليون هي بنوك أو مؤسسات أخرى لها حوافز إقراضية/تمويلية لتمويل مشاريع تنموية. ويتطلب المعيار التاسع أن يكون لدى الوسيط المالي الذي يتلقى تمويل من البنك الدولي نظام بيئي واجتماعي وأن ينشئ نظاماً للإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)، ويتطلب المعيار أن يقوم الوسيط المالي بإشراك الأطراف والإفصاح عن ملخص لهذا النظام (ESMS).

# لماذا يشكل المعيار العاشر أهمية خاصة للمجتمع المدني والمجتمعات التي لها صلة؟

بينما تشكل كل تلك السياسات أهمية في توفير حماية للبشر والبيئة في المشاريع الممولة من قبل البنك الدولي، إلا إن المعيار العاشر يقصد به إتاحة الفرصة للمجموعات المهتمة لإثارة قضايا ما حول المشاريع التي يمولها البنك، وهو لذلك سياسة رئيسية لا بد من الدراية بها وفهمها. وتوفر السياسات المتعلقة بإشراك أصحاب المصلحة مثل المعيار البيئي والاجتماعي العاشر (ESS10) مداخل تمكن المجتمعات وهيئات المجتمع المدني من الاشتراك في عملية التنمية. ويهدف المعيار البيئي والاجتماعي العاشر لضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة في كل مراحل المشروع من أول نشأة فكرة المشروع مروراً بالتنفيذ والمراقبة ونهاية بانتهاء العمل في المشروع. وخلال مراحل دورة حياة المشروع، تلتزم الحكومات المقترضة بتقديم تقارير دورية عن تنفيذ جميع السياسات التي يخضع لها المشروع بما فيها المعيار العاشر. وبهذا توفر متطلبات المعيار العاشر مداخل لمشاركة أصحاب المصلحة في كل جوانب المشروع، ويمكن تلخيص تلك المداخل في ثلاث مجموعات رئيسية " الوصول للمعلومات، وقنوات للمساهمة بالمعلومات وتلقى التعقيبات، وأخيراً رفع المظالم الناجمة عن المشروع. كما يلزم المعيار العاشر الحكومات المقترضة بتقديم تفاصيل حول كيفية استيفاء كل مجموعة من تلك المداخل بشكل مرضي وبطريقة تتناسب مع طبيعة وحجم المشروع بالإضافة إلى سمات أصحاب المصلحة.

## من هم أصحاب المصلحة؟

يقسم البنك الدولي أصحاب المصلحة في المشروع لمجموعتين رئيسيتين، وبناء على طبيعة وحجم المشروع، قد يكون أصحاب المصلحة محليون، أو على مستوى إقليمي داخل الدولة، أو على مستوى الدولة ككل، وهاتان المجموعتان هما:

1. المتأثرون مباشرة، سواء بطريقة إيجابية أم سلبية، من المشروع، و/أو من ينوب عنهم، وتحمل الحكومات المقترضة مسؤولية التحقق من أن من ينوب عن المتأثرين يمثلونهم حقاً ويتواصلون معهم..
2. المهتمون بالمشروع، وقد تشمل هذه المجموعة جهات حكومية، أو هيئات قطاع خاص، أو مؤسسات أكاديمية، أو منظمات مجتمع مدني (NGOs) والمهتمة بشكل خاص بالقطاع أو بالقضية التي يركز عليها المشروع، أو بالآثار المحتملة للمشروع.

## كيف ومتى يتم تحديد أصحاب المصلحة؟

في وقت مبكر جداً من دورة حياة المشروع، وقبل أن يوافق

البنك الدولي على المشروع، يجب على الحكومات المقترضة تحديد قائمة بفئات أصحاب المصلحة، وتحليل كل فئة منهم مع تحديد كيفية تأثر كل فئة بالمشروع، أو مخاوفها منه، أو اهتمامها به؛ والسمات الرئيسية لكل فئة. وينبغي منح اهتمام خاص للفئات الهشة والمحرومة، مثل كبار السن، والنساء، والأطفال، والأقليات، والسكان الأصليين، وذوي الإعاقات، والمختلفي الهوية والميول الجنسية (LGBTQ)، إلخ. ويمكن للحكومات المقترضة في إعدادها لقائمة أصحاب المصلحة، والتحليل المصاحب لذلك، استشارة ومناقشة الجهات المختلفة التي على دراية بالسياق المحلي أو القطاعي، كما يمكنها استشارة، والتناقش مع، من يمثل أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم. وفي المشروعات التي تحمل خطراً كبيراً، يمكن للحكومات المقترضة الاستعانة بمتخصص مستقل لإعداد التحليل في مجمله أو في جزء منه.

## هل يستطيع أي أحد المشاركة؟

يستطيع أي شخص مهتم أو يعتقد أن المشروع قد يؤثر عليه/ عليها المشاركة في أي وقت، حتى ولو لم يكونوا مدرجين في قائمة أصحاب المصلحة التي تم تحديدها مبدئياً.

## كيف يمكنني الحصول على تفاصيل كل مدخل من مداخل المشاركة في مشروع ما؟

على الحكومات المقترضة إعداد خطة تفصيلية لإشراك كل فئة من أصحاب المصالح الذين تم تحديدهم، ويطلق على هذه الخطة خطة إشراك أصحاب المصلحة (ESP). وبجانب تحديد وتحليل أصحاب المصلحة، ينبغي أن توفر خطة إشراك أصحاب المصلحة تفاصيل حول ماذا وكيف ومتى ستقوم الحكومات المقترضة بالتواصل مع كل فئة من فئات أصحاب المصلحة. وتلتزم الحكومات المقترضة بمناقشة مسودة خطة إشراك أصحاب المصلحة مع كافة الأطراف والحصول على مساهماتهم في الخطة المقترحة. وينبغي تقديم خطة الإشراك للبنك الدولي قبل أن يوافق البنك على القرض، وقبل أن يتم الإفصاح عنه في الموقع الإلكتروني للبنك.<sup>1</sup> ويتم تحديث خطة إشراك أصحاب المصلحة بحسب تغير الظروف واهتمامات أصحاب المصلحة طوال فترة دورة حياة المشروع.

ويتعين إتاحة خطة إشراك أصحاب المصلحة بأسلوب ولغة يسهل على جميع أصحاب المصلحة فهمها، ومن خلال قنوات تتناسب معهم. ويتعين على الحكومة المقترضة إبلاغ أصحاب المصلحة عند نشر الخطة وتعريفهم بالقنوات التي يمكنهم من خلالها الاطلاع على تلك الخطة بما في ذلك المواقع الإلكترونية للبنك والجهة الحكومية، وبرامج التواصل الاجتماعي والقنوات

1 تتعاً لطبيعة وحجم الأخطار والآثار التي قد تنجم عن المشروع، قد يتم تضمين عناصر خطة إشراك أصحاب المصلحة كجزء من الالتزام البيئي والاجتماعي (PCSE)، والذي يوضح الأنشطة والتدابير التي ستقوم الحكومات المقترضة بتنفيذها تماشياً مع المعيار البيئي والاجتماعي العاشر في خلال خطة زمنية واضحة. وينبغي تقديم الالتزام البيئي والاجتماعي (PCSE) للبنك ويتم الإفصاح عنه قبل أن يوافق البنك على القرض، ويتم تضمينه في الاتفاقية القانونية الرسمية بين البنك والحكومة المقترضة.

## ماذا تغطي خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)؟

يُقصد بالإشراك الجدي أن الأطراف المشاركة لديها معلومات كافية تمكنهم من المساهمة بآراء مستنيرة وتلقي ردود عن الآراء التي طرحوها، وكذلك تواجد قنوات مساءلة فعالة يمكن من خلالها طرح مخاوفهم والمشاكل التي يرونها.

وتشمل خطة إشراك أصحاب المصلحة تفاصيل عن نوع المعلومات التي يتعين مشاركتها مع كل الفئات التي تم تحديدها، كما تشمل التوقيت والأسلوب واللغة وقنوات توصيل تلك المعلومات. وتتضمن الخطة القنوات المختلفة التي من المقرر استخدامها مع كل فئة من فئات أصحاب المصلحة للحصول على مساهماتهم وتقديم ردود لهم، مثل أن يكون ذلك من خلال حوارات مباشرة أم من عن طريق استطلاع رأي عبر شبكة الإنترنت.

يتم إعداد خطة إشراك كل فئة من أصحاب المصالح بطريقة متفردة تناسب مع السمات والمخاوف والاهتمامات الخاصة بتلك الفئة. ويتعين بذل جهد خاص لإشراك الفئات الهشة والمحرومة. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تكون مشاركة المعلومات مع المجتمعات المتأثرة بالمشروع باللغة المحلية وباستخدام مصطلحات فنية أقل؛ كما يتعين استحداث طرق مبتكرة للتواصل مع المجتمعات التي يتدنى بها مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة؛ كما يتعين الاستعانة بلغة الإشارة ولغة برايل كلما تطلب الأمر؛ ولا بد أن يكون موقع اللقاء المختار للحوار المباشر يسهل على من لديهم إعاقات الوصول إليه. وأيضا ينبغي أن تكون المشاركة في مناخ خالي من الجبر والترويع، ولذلك لا بد من اتخاذ تدابير خاصة لإشراك فئات قد تقع تحت الخطر أو الترويع لأسباب ثقافية أو سياسية مثل النساء، والأطفال، وكبار السن، أو من لديهم هوية أو ميول جنسية مختلفة، أو الشعوب الأصلية، أو الأقليات. ولا بد من إدراج خطط إشراك كل فئة من تلك الفئات في خطة إشراك أصحاب المصلحة.

## ما هي المعلومات التي يتعين توافرها؟

قبل أن يوافق البنك على مشروع ما، يتعين على الحكومات المقترضة مشاركة معلومات حول المشروع، والمخاطر المحتملة، والتدابير التي يتعين اتخاذها لتجنب أو تقليص المخاطر، بما فيها الخطط المعدة للحد من التأثيرات السلبية وتعويض المتضررين بالنسبة للمخاطر التي لا يمكن تجنبها. وعلى الحكومات المقترضة استشارة المجتمعات بشأن هذه التدابير والخطط. وبالإضافة لذلك، يتعين على الحكومات المقترضة مشاركة مسودة خطة إشراك أصحاب المصالح مع المجتمعات المتأثرة وإجراء نقاشات معهم حولها. وينبغي أن تتضمن وثائق المشروع المقدمة للبنك مساهمات وآراء أصحاب المصالح وردود الحكومات المقترضة عليها قبل أن يوافق البنك على المشروع. وينبغي إتاحة هذه الوثائق للمجتمعات للاطلاع عليها والتحقق من أنها حقا تعكس القضايا التي تم إثارتها أثناء عملية الإشراك.

بناء على طبيعة وحجم المخاطر المرتبطة بالمشروع، قد يتعين تنظيم المزيد من المداخل الرسمية لإشراك والتشاور مع المجتمعات المتأثرة على مدار دورة حياة المشروع لتقديم تحديثات وإعطاء ردود حول خطط الحد من آثار المخاطر. وتتطلب المشاريع التي بها نسبة عالية من المخاطر المزيد من جلسات المشاورات المتكررة والمكثفة. وتتطلب المشروعات ذات المخاطر المتوسطة أو المنخفضة جلسات مشاورات على الأقل، واحدة أثناء إعداد المشروع وأخرى أثناء تنفيذ المشروع. ويتعين ترتيب مشاورات كلما تم تحديد مخاطر جديدة.

بالإضافة لتفاصيل حول كيف، ومتى، وأين ستعقد المشاورات، ينبغي أن تتضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة تفاصيل حول ماهي المعلومات التي ينبغي إتاحتها قبل كل جلسة مشاورات، وكذلك طريقة نشر والإعلان عن توافر تلك المعلومات. كما تتضمن خطة إشراك أصحاب المصلحة تفاصيل حول كيف سيتم توثيق تلك المشاورات.

ولا ينبغي اقتصار الإشراك على عملية التشاور الرسمية؛ حيث أنها لا بد أن تكون عملية مستمرة. وعلى مدار المراحل المختلفة من دورة حياة المشروع، يتعين على الحكومة المقترضة الاستمرار في مشاركة تحديثات حول المشروع وحول تنفيذ خطط الحد من آثار المخاطر أو التعويضات. ويتعين على الحكومات المقترضة وضع نظام مناسب لإتاحة هذه التحديثات بشكل مستمر وتلقي طلبات المزيد من المعلومات. وكذلك ينبغي أن تتضمن خطة إشراك أصحاب المصالح معلومات حول القنوات الأخرى للتواصل والإشراك والتي تسمح لأصحاب المصالح كي ما يستمروا في مشاركة مساهماتهم وتلقي الردود.

## كيف يمكن لأصحاب المصالح التقدم بتظلم أو شكوى حول مشروع ما؟

يتعين على الحكومات المقترضة تحديد آلية لتلقي والتعامل مع التظلمات والشكاوى المتعلقة بكل مشروع. وينبغي أن تحدد خطة إشراك أصحاب المصالح الجهة المنوط بها تلقي الشكاوى وكذلك تفاصيل النظام المتبع والخطة الزمنية للنظر في الشكاوى. وينبغي لخطة إشراك أصحاب المصالح تقديم وصفا واضحا للطرق المختلفة لتقديم التظلمات أو الشكاوى، وكذلك كيفية إعلام أصحاب المصلحة في المشروع عن آلية تقديم الشكاوى. ولا بد أن توضح خطة إشراك أصحاب المصالح التدابير التي يتعين اتخاذها لحماية المشتكين من التعرض للأعمال الانتقامية. كما يتعين تحديد تدابير خاصة لتيسير استخدام آلية تقديم الشكاوى من قبل الفئات الهشة والمحرومة.

## ماذا لو لم تحل آلية تقديم التظلم الشكوى المقدمة؟

لا تشكل آلية التظلم الخاصة بالمشروع بديلاً عن آليات المساءلة الأخرى في البنك. ويمكن لأعضاء مجتمع ما يعتقدون في أنهم يتعرضون للأذى بسبب مشروع ما أن يقوموا بطرح قضيتهم أمام إدارة البنك الدولي أو أمام هيئة التفتيش التابعة للبنك للنظر في شأن مخاوفهم.