



## المؤسسة الأورو-متوسطة لدعم المدافعين عن حقوق الإنسان

### الآلية الخارجية لتقديم الشكاوى

المؤسسة الأورو-متوسطة لدعم المدافعين عن حقوق الإنسان (المؤسسة الأورو-متوسطة) (EMHRF) ملتزمة بتعزيز احترام حقوق الإنسان وفقاً لنظامها الداخلي. وتعتمد المؤسسة سياسة عدم التسامح إطلاقاً بشأن عدة أنواع من سوء السلوك (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التمييز، والعنصرية، والتحيز الجنسي، والرهاب من المثليين، والرهاب من المتحولين جنسياً، والعنف، والتحرش والاستغلال والانتهاك الجنسي، والفساد، وتبييض الأموال، وتمويل الإرهاب، وسوء الإدارة، والمحسوبية).

تهدف الآلية الخارجية لتقديم الشكاوى إلى توفير صوت لضحايا سوء السلوك والشهود عليه من خلال تزويدهم بأداة للإبلاغ عن حالات الإساءة أو الشواغل وبأسلوب آمن. كما تأسست هذه الآلية لمساعدة المؤسسة الأورو-متوسطة في تعزيز الحوكمة السليمة والمساءلة وإقامة الثقة وتحديد تحسينات محتملة في تنفيذ أنشطتها.

#### من بوسعه استخدام آلية تقديم الشكاوى؟

بوسع أي أطراف خارجية، بما في ذلك مقدمو الطلبات والحاصلون على المنح، وكذلك الشركاء وممثلوهم، استخدام آلية تقديم الشكاوى، مع الكشف عن هويتهم أو دون الكشف عنها، للإبلاغ عن مشكلة أو مشاطرة أي شواغل تتعلق بعمليات المؤسسة الأورو-متوسطة وأنشطتها.

#### كيف يمكنك تقديم شكوى؟

بوسع مقدمي الطلبات والحاصلين على المنح والشركاء وممثلوهم أو موظفيهم أن يبلغوا عن قضية ما أو شاغل ما عبر الكتابة إلى البريد الإلكتروني التالي: [complaint@emhrf.org](mailto:complaint@emhrf.org)، ويُرجى ذكر طبيعة الشكاوى في سطر موضوع الرسالة.

الرسائل الإلكترونية المرسلة عبر هذا العنوان ستصل تلقائياً إلى مدير البرامج والمدير المالي في المؤسسة الأورو-متوسطة، كما ستصل إلى أمين مظالم معين من قبل مجلس الأمناء، وهو أحد أعضاء المجلس على أساس التناوب. وإذا كانت الشكاوى تخص مدير البرامج أو المدير المالي مباشرة، سيقوم أمين المظالم بإرسال الرسالة إلى كامل أعضاء مجلس أمناء المؤسسة الأورو-متوسطة. وإذا كانت الشكاوى تخص أمين المظالم مباشرة، سيقوم مدير البرامج والمدير المالي بإرسال الرسالة إلى رئيس/رئيسة مجلس الأمناء أو نائبه/نائبته.

#### كيف تُعالج الشكاوى؟

ستتم دراسة جميع الشكاوى، وسيتم الالتزام بالإجراءات التالية:

- ❖ سيقوم مدير البرامج باستعراض الشكاوى، وفي حال غيابه سيستعرضها المدير المالي. وإذا كانت الشكاوى تخص مدير البرامج أو المدير المالي، سيستعرضها أمين المظالم.
- ❖ سترسل المؤسسة الأورو-متوسطة استجابة أولية خلال 10 أيام من استلام الشكاوى.
- ❖ وإذا كان مقدم الشكاوى راضياً عن الاستجابة الأولية، سيتم إغلاق القضية. وإذا لم يكن مقدم الشكاوى راضياً عن الاستجابة الأولية، ستعمل المؤسسة الأورو-متوسطة على إعادة دراسة القضية وستوفر استجابة تكميلية لمقدم الشكاوى خلال مدة 8 أسابيع.



❖ وإذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن الاستجابة الأولية والاستجابة التكميلية بخصوص الشكوى، بوسعه طلب إجراء استعراض للشكوى من قبل مجلس أمناء المؤسسة الأورو-متوسطية الذي سيستعرضها خلال أول اجتماع نصف سنوي يجريه، وسيوفر استجابة ومن ثم ستقوم المؤسسة الأورو-متوسطية بإبلاغ مقدم الشكوى بشأن هذه الاستجابة خلال 15 يوماً من دراسة مجلس الأمناء للشكوى.

ستسعى المؤسسة الأورو-متوسطية أن تستجيب على نحو مرضٍ لجميع الشكاوى التي تتلقاها. مع ذلك، تدرك المؤسسة أنها قد لا تتمكن دائماً من تلبية جميع طلبات الدعم أو المعلومات في الوقت المطلوب أو بما يرضي مقدم الشكوى بشكل مطلق. لقد أقر مجلس أمناء المؤسسة الأورو-متوسطية معايير الدعم وإجراءاته، وهي متوفرة على شبكة الإنترنت. ولا يجوز اعتبار هذه الآلية آلية استئناف للقرارات التي يتخذها مجلس الأمناء، بما في ذلك القرارات المتعلقة بالمنح، في غياب أي سوء تصرف.

وثمة إشارة إلى الآلية الخارجية لتقديم الشكاوى في نماذج طلبات الحصول على منح من المؤسسة الأورو-متوسطية.