# السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا

## مشروع تتسريع التحول و الوصول إلى الطاقة المستدامة والنظيفة في منطقة شرق افريقيا AFE

## النهج البرامجي متعدد المراحلMPA

## (P180547)

نهائي

آلية التظلم المُراجَعة للمشروع

سبتمبر 2026

هذه ترجمة غير رسمية. في حال وجود أي تعارض، تسود النسخة الإنجليزية من الوثيقة.

---

## 1. المقدمة

شكّلت السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا (كوميسا) شراكةً مع البنك الدولي لدعم الدول المشاركة في تنفيذ مشروع النهج البرامجي متعدد المراحل لتسريع التحول و الوصول إلى الطاقة المستدامة والنظيفة (ASCENT MPA)، بهدف توسيع نطاق الوصول إلى خدمات الكهرباء في منطقة شرق أفريقيا (AFE). ويُعدّ مشروع ASCENT MPA مشروعاً تحويلياً بامتياز، إذ رصد له البنك الدولي 5 مليارات دولار أمريكي، مع توقع تعبئة 10 مليارات دولار إضافية من شركاء التعاون الآخرين، مما سيُتيح توصيل 100 مليون شخص بالكهرباء لأول مرة على مدى سبع سنوات.

ويشمل هذا المشروع برنامج ASCENT-GREEN، وهو برنامج إقليمي طُوِّر بالشراكة مع صندوق المناخ الأخضر (GCF )، ويهدف إلى دعم سكان منطقة شرق أفريقيا (AFE) الذين يفتقرون إلى الوصول إلى الطاقة الحديثة، ولا سيما القاطنون في المناطق النائية وبيئات الهشاشة والنزاعات، لرفع قدرتهم على التكيف مع تداعيات تغير المناخ. ويدعم البرنامج شركات القطاع الخاص في تقديم أنظمة الطاقة المتجددة الموزعة (DRE) — كالأنظمة الشمسية المنزلية والشبكات الصغيرة للطاقة المتجددة — وحلول الطهي النظيف ومعدات الاستخدام الإنتاجي للطاقة (PUE)، بهدف إفادة نحو 42.6 مليون شخص في منطقة AFE، منهم 28.8 مليون مستفيد مباشر و13.8 مليون شخص سيستفيدون بصورة غير مباشرة من المشروع الذي سيُوصل الكهرباء إلى المرافق العامة كالمدارس والعيادات الصحية.

لتحقيق هذه الغايات، سيُعبّئ ASCENT-GREEN تمويلاً تحفيزياً بقيمة 1.372 مليار دولار أمريكي (منها 250 مليون دولار من صندوق المناخ الأخضر، و445 مليون دولار تمويل مشترك من البنك الدولي وصناديق الاستئمان، و521.2 مليون دولار من القطاع الخاص، و156 مليون دولار من مؤسسات التمويل الدولية الأخرى) لتنفيذ أدوات التمويل الإقليمية وأنشطة بناء القدرات.

تُنفّذ كوميسا المنصة الإقليمية البالغة قيمتها 55 مليون دولار أمريكي (50 مليون دولار من IDA و5 ملايين دولار منحة من صندوق المناخ الأخضر)، والتي تشتمل على المكوّنات التالية:

- المكوّن 1: منصات المراقبة والإبلاغ والتحقق الرقمي (D-MRV) للوصول إلى الطاقة والتمويل المناخي — سيدعم المشروع الدول في اعتماد منصات D-MRV والأدوات الرقمية الأخرى لتيسير التخطيط والتنفيذ والرصد والإبلاغ والتحقق من جهود الوصول إلى الطاقة بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وتمكين الوصول إلى التمويل المناخي بما في ذلك المشاركة في أسواق الكربون.
- المكوّن 2: مرفق إعداد المشاريع — يُعدّ مرفق إعداد المشاريع (PPF) أحد المكوّنات الحيوية في ASCENT ، إذ يدعم الحكومات والقطاع الخاص في تطوير مشاريع قابلة للتمويل البنكي وجاهزة للاستثمار وفق نهج تحركه الطلب. ويضم هذا المكوّن ثلاثة مكوّنات فرعية: المكوّن الفرعي 2أ: مشروع الوكالات الوطنية؛ والمكوّن الفرعي 2ب: الحلول العابرة للحدود؛ والمكوّن الفرعي 2ج: تقديم الخدمات الاستشارية التقنية، بما فيها منح تنمية الأعمال، لشركات الطاقة المتجددة الموزعة والاستخدام الإنتاجي للطاقة والطهي النظيف المؤهلة في القطاع الخاص، وممولي DRE وجمعيات الصناعة والكيانات غير الربحية الداعمة لقطاع DRE.
- المكوّن 3: الدعم الاستشاري للحكومات في مجالات التخطيط وتنظيم السياسات وتعبئة التمويل — سيدعم هذا المكوّن الدول المشاركة في تعزيز البيئة السياسية والتنظيمية للوصول إلى الطاقة.
- المكوّن 4: تبادل المعرفة والتنسيق والبيانات وتنمية المهارات وإشراك المستهلكين — سيُمكّن هذا المكوّن الدول المشاركة من تبادل المعرفة التقنية والخبرات في مجال التدخلات الرامية إلى توسيع الوصول إلى الطاقة، مما يُتيح للدول ذات العجز الكبير في هذا المجال التعلم من الدول الأسرع في مسار الكهربة بالمنطقة.

Official Use Only

- المكوّن 5: إدارة المشروع ودعم بناء قدرات وحدة تنفيذ المشروع — سيُقدّم هذا المكوّن دعماً محدداً لبناء قدرات وحدة تنفيذ المشروع (PIU) في كوميسا لتنفيذ الأنشطة ضمن المنصة الإقليمية ورصدها، بما في ذلك الرصد والتقييم ودعم إدارة الجوانب البيئية والاجتماعية المتعلقة بـ DRE وPUE والنوع الاجتماعي في المشروع.

أنشأ مشروع ASCENT آليةً للتظلم (GRM) تهدف إلى تيسير التوعية وحل الشكاوى والمظالم المتعلقة بالمنصة الإقليمية لمشروع ASCENT التي تنفّذها كوميسا.

---

## 2. النطاق

تهدف آلية التظلم إلى استقبال ملاحظات أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بشأن جودة الخدمات، والشكاوى المتعلقة بالقصور والإخفاقات أو عدم الرضا عن تقديم الخدمات، فضلاً عن الإشكاليات المتعلقة بأي جانب من جوانب تنفيذ المشروع، وضمان معالجتها ومتابعتها. وفي هذا الإطار، ستتولى الآلية معالجة الشكاوى المتعلقة بما يلي:

(أ) أصحاب المصلحة الداخليون

- التحرش الجنسي في مكان العمل؛
- التأخر في صرف الأجور/الرواتب؛
- التمييز في منح الأجور/الرواتب مقابل العمل المتساوي لاعتبارات تتعلق بالنوع الاجتماعي أو العرق؛
- أي سوء سلوك من شأنه الإساءة إلى سمعة كوميسا والمشروع أو الإضرار بأحد العمال؛ و
- الفصل من العمل بما فيه الفصل الفوري.

(ب) أصحاب المصلحة الخارجيون

- عدم كفاية مشاورات أصحاب المصلحة أو غيابها؛
- استبعاد بعض شرائح المجتمع و/أو بعض أصحاب المصلحة من المشاركة في أنشطة المشروع؛
- عدم دمج آراء أصحاب المصلحة في قرارات المشاريع الفرعية أو وثائق الدراسة النهائية؛
- عدم كفاية الإفصاح عن المعلومات لأصحاب المصلحة أو غيابه؛ و
- الاستغلال والاعتداء الجنسي (SEA).

---

## 3. الأهداف

تتمثل أهداف آلية التظلم هذه فيما يلي:

- توفير إجراءات لحل الشكاوى والمظالم بصورة ودية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في المشروع الناجمة عن تنفيذ مشروع ASCENT؛
- تهيئة بيئة عمل تتسم بالعدالة والاتساق والمساءلة والشفافية في التعامل مع التزامات الموظفين وأصحاب المصلحة وحقوقهم طوال فترة تنفيذ المشروع؛
- حل أي مظالم بيئية واجتماعية طارئة في مناطق تنفيذ المشروع؛ و
- تعزيز العلاقات بين منفّذي المشروع ومنفّذيه والمستفيدين منه.

---

## 4. التوعية

سيُعلَن آلية التظلم بين مجموعات أصحاب المصلحة، كالمجتمعات المتضررة والجهات الحكومية والعمال ومنظمات المجتمع المدني.

---

## 5. إجراءات إدارة المظالم

تُنفَّذ آلية التظلم وفق الإجراء الموضّح في الشكل 1 (مخطط إجراءات معالجة الشكاوى).

تفاصيل الاتصال لتقديم الشكاوى:

| القناة | التفاصيل |
|---|---|
| البريد الإلكتروني | grmascent@comesa.int |
| الهاتف | +229732 / 229725 211 260 |

| | |
|---|---|
| واتساب | +000254 773 260 / +909403 772 260 |
| ✉ البريد العادي | منسق برنامج ASCENT، قسم البنية التحتية والخدمات اللوجستية، أمانة كوميسا، مركز كوميسا، ص.ب. 30051، لوساكا 10101، زامبيا |
| زيارة شخصية | مكتب برنامج ASCENT، أمانة كوميسا، شارع بن بيلا، لوساكا، زامبيا |
| للشكاوى المتعلقة بسوء السلوك الجنسي | مراسلة نقاط الاتصال المعنية بـ EAS/SH على: seah_ascent@comesa.int |
| خلال الفعاليات | إثارة المخاوف خلال الاجتماعات والمؤتمرات وورش العمل التي ينظمها المشروع |

---

## 6. قنوات التواصل

تشمل قنوات التواصل المتاحة لآلية التظلم: بوابة إلكترونية/عنوان بريد إلكتروني تُتيح للمواطنين والمقيمين والشركات تقديم استفساراتهم وشكاواهم واقتراحاتهم للمشروع في أي وقت. كما يمكن تقديم الشكاوى والاقتراحات والتعليقات الإيجابية شخصياً أو عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي، وتقديم الاستفسارات عبر الخط الهاتفي لكوميسا.

---

## 7. الاستئناف

إذا لم يكن مقدّم الشكوى راضياً عن الحل المقترح من قِبَل أمانة كوميسا، يحق له تقديم استئناف إلى الأمين العام في غضون 14 يوماً من استلام الحل المقترح، ويُصدر الأمين العام قراره في غضون 10 أيام عمل. وأي طرف غير راضٍ عن قرار الأمين العام يجوز له إحالة المسألة إلى محكمة العدل في غضون ثلاثة (3) أشهر من تاريخ القرار. ويكوِّن قرار محكمة عدل كوميسا نهائياً وملزماً للطرفين.

---

## 8. آلية التظلم الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي (SEA/SH)

نظراً لأن معظم حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في مكان العمل لا يُبلَّغ عنها خشية التعرض للانتقام، ستُوفَّر قنوات إبلاغ مجهولة الهوية ضمن نقاط تواصل مظالم ASCENT لتشجيع الإبلاغ عن الحالات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي (SEA/SH). وعند الإبلاغ عن أي حالة من هذا القبيل، سيُزوَّد مقدّم الشكوى بمعلومات حول الخدمات المتاحة، بما فيها الدعم الطبي والنفسي السري المناسب، والإيواء الطارئ، وأي خدمات دعم ضرورية أخرى بما فيها المساعدة القانونية.

سيُحيل أخصائي الضمانات الاجتماعية جميع ناجيات SEA/SH إلى مقدمي الخدمات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي عبر مسار الإحالة الكامل. وعند الإبلاغ عن أي حالة من هذا النوع، يُسجّل أخصائي الضمانات الاجتماعية الحالة بالمعلومات المحدودة التالية فقط: طبيعة الحادثة، وعمر مقدّم الشكوى وجنسه، وما إذا كانت الناجية قد أُحيلت إلى مقدّم خدمة.

يراجع لجنة مظالم ASCENT MPA جميع الحالات المُحالة إليها لتحديد مسار العمل للتعامل مع الحالة وحلّها والاتفاق عليه. تُراجَع الحالة وقد تُتخذ إجراءات تأديبية مناسبة وفق مدونة قواعد السلوك للجهة الموظِّفة والتشريعات الوطنية. وقد تشمل الإجراءات التأديبية: الإنذار الشفهي، والإنذار الكتابي، وخصم الراتب، والإيقاف عن العمل، وإنهاء الخدمة. ويجوز للناجية الاستمرار في تلقي الدعم من مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المناسبين أثناء معالجة قضيتها من قِبَل الجهة الموظِّفة.

---

## 9. خدمة تظلم البنك الدولي

يحق للمجتمعات والأفراد الذين يرون أنهم تضرروا سلباً من مشروع مدعوم من البنك الدولي تقديم شكاوى إلى آليات المظالم القائمة على مستوى المشروع، وأنظمة التظلم الأخرى على المستوى الوطني/الإقليمي، أو خدمة تظلم البنك (GRS). تضمن خدمة تظلم البنك المراجعة الفورية للشكاوى الواردة لمعالجة المخاوف المتعلقة بالمشروع.

يمكن للمجتمعات والأفراد المتضررين من المشروع تقديم شكاواهم إلى آلية المساءلة المستقلة للبنك (AM)، التي تضم لجنة التفتيش التي تُحدّد ما إذا كان ثمة ضرر وقع أو قد يقع نتيجة عدم امتثال البنك لسياساته وإجراءاته، وخدمة حل النزاعات التي تُتيح للمجتمعات والمقترضين معالجة الشكاوى من خلال التسوية الودية. ويمكن تقديم الشكاوى إلى آلية المساءلة في أي وقت بعد لفت انتباه إدارة البنك مباشرةً إلى المخاوف وإتاحة الفرصة لها للرد.

للاطلاع على معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى إلى خدمة تظلم البنك الدولي (GRS)، يُرجى زيارة: please provide the link here

للاطلاع على معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى إلى آلية المساءلة التابعة للبنك، يُرجى زيارة: please provide the link here