

Information on Grievance Mechanism



Background

Within the context of the **Beirut Housing Rehabilitation and Cultural and Creative Industries Recovery** project, **BERYT**, UN-Habitat has established a Grievance Mechanism (GM) which will ensure that stakeholders have the opportunity to provide feedback, submit enquiries and requests for information, as well as submit complaints related to the project.

Survivors of sexual exploitation and abuse (SEA) will be referred to service providers specialized in providing support to survivors of SEA. Referrals will be consent-based.

Any allegations of SEA will immediately be referred to the UN Office of Internal Oversight Services (OIOS) for investigation, whether the allegations are towards UN-staff, contractors or implementing partners.

Main message

UN-Habitat encourages stakeholder involvement related to the **BERYT** project and provides various channels for stakeholders to provide feedback, make an enquiry, a request or complaint. The GM should be accessible to all groups that may have opinions or issues with the project.

This can be done through UN-Habitat's website, WhatsApp, e-mail, physically using the complaint boxes or in person with BERYT partners.

Who can provide feedback, inquiry/request or complaint related to the project?

Anyone who is affected by or has an opinion about the project may submit feedback, make an enquiry, a request or complaint related to this project. This could involve but is not limited to, complaints about air pollution, vibration, noise, generation of waste and debris, access to the residence, work, or services, consumption of energy and water, health and safety hazards, community health and safety, labour influx or lack of sufficient information and communication related to project activities and the GM.

Complaints may also include exclusion of marginalized groups/discrimination of refugees, migrants, poor Lebanese households, persons with disabilities, LGBTQI+ community, female-headed households and the elderly.

Anyone who has been subject to or suspects any form of sexual exploitation and abuse or sexual harassment by anyone involved with the project can also provide feedback, make an enquiry, a request or complaint.

Any complaint will be directly referred to trained investigators and/or experienced service providers via the Environmental and Social Safeguards (ESS) Team.



Funded by



Canada



KfW



All feedback, enquiries, requests or complaints may be delivered **anonymously**. All personal data will remain **confidential** and will not be shared with external parties.

Complainants can choose to submit their grievances anonymously. If contact details are provided, the project will directly contact the complainant via their preferred methods of contact. If the complainant prefers to submit complaint anonymously, the project may not be able to provide direct feedback to the complainant.



How to submit feedback, make an enquiry, a request or complaint to UN-Habitat?

Step 1:

Identify preferred method to provide feedback, make an enquiry, a request or complaint

Suggestion and Complaint Box

- Boxes will be emptied on a weekly basis
- Use it for sensitive and anonymous feedback/complaints
- QR code for a map indicating box locations

Hotline/WhatsApp

Call us or send a message via WhatsApp at +961 81 582 376

Help and Information Desk

For verbal or written feedback/complaint reach out to the BERYT Office located in Mar Mikhael

Website/E-mail

- Use this for urgent and immediate issues
- Contact us at <https://bit.ly/GMEng> or send an e-mail to: unhabitat-lb-gm@un.org

Public Hearing/Meeting

Information about these public meetings will be announced on UN-Habitat's website and social media

Step 2:

Provide feedback, make an enquiry, a request or complaint by filling the online form on:

<https://bit.ly/BERYTGMEng>

or send an e-mail to: unhabitat-lb-gm@un.org. It is also possible to leave a message on WhatsApp or provide a written note in one of the project's complaints boxes. To learn more about the location of these boxes, please scan the following QR code.



Step 3:

Provide all, or as much as possible of the information requested. Please be as detailed as possible to facilitate review.

Step 4:

If the complainant has shared contact details, a notification that the complaint has been registered will be sent.

What happens next?

All feedback, enquiry, request or complaint will be registered with UN-Habitat. Complaints and enquiries require follow-up and investigation. The result of the investigation and any applicable action will be shared with complainant if contact details are available.

Response time

The response time is within 17 days of receiving the complaint. Once a complaint has been received, the complainant will receive an automatic reply containing information about the next steps and response time.

Final note:

All feedback, enquiries, requests or complaints are important to the project and will be taken seriously.

The Lebanon Financing Facility (LFF) is a multi-donor trust fund administered by the World Bank to kickstart the immediate socio-economic recovery of vulnerable populations and businesses affected by the Port of Beirut explosion of August 2020 and to support the Government of Lebanon catalyze reforms and prepare for medium-term recovery and reconstruction. The LFF is kindly supported by Canada, Denmark, the European Union, France, Germany and Norway.

معلومات عامة

في إطار مشروع إعادة إعمار المساكن المتضررة وتعافي الصناعات الإبداعية الثقافية في بيروت - بيريت" وضع برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN-Habitat) آلية لمعالجة الشكاوى لضمان حق الفرعاء المعنيين في تقديم الملاحظات، الاستفسارات، المعلومات، والشكاوى المتعلقة بالمشروع.

يتم إحالة الناجي من الاستغلال والانتهاك الجنسي إلى مقدمي الخدمات المتخصصين في تقديم الدعم للناجين من هذا المجال. ستتمّ الإحالات بناءً لموافقة الناجي.

ستتمّ إحالة الادعاءات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي على الفور إلى مكتب الأمم المتحدة لخدمات الرقابة الداخلية ليتمّ التحقيق فيها، وذلك سواء كانت الادعاءات موجهة لموظفي الأمم المتحدة، المتعاقدين معها، أو الشركاء المنفذين.

الرسالة الرئيسية

يشجع برنامج UN-Habitat مشاركة الفرعاء المعنيين بالمشروع ببريت ويوفر لهم قنوات مختلفة لتقديم شكوى، ملاحظة، استفسار، أو مطلب. يجب أن تكون آلية معالجة الشكاوى متاحة لكافة المجموعات التي قد يكون لديها آراء أو مشكلات حول المشروع. ويمكن تقديمها عبر الإنترنت من خلال موقع UN-Habitat، الواتساب، البريد الإلكتروني، صناديق الشكاوى، أو من خلال الحضور شخصيًا والتواصل مع شركاء مشروع بيريت.

من يمكنه تقديم الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات أو المطالب المتعلقة بالمشروع؟

يجوز لأي شخص متضرر أو لديه رأي حول المشروع تقديم شكوى، ملاحظة، استفسار، أو مطلب. ويمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الشكاوى المتعلقة بتلوث الهواء، الارتجاجات، الضجيج، إنتاج النفايات والردميات، إعاقاة الوصول إلى المنزل، العمل أو الخدمات، استهلاك الطاقة والمياه، مخاطر الضحة والسلامة، صحة المجتمع وسلامته، تدفق اليد العاملة، قلّة المعلومات والتواصل المرتبط بأنشطة المشروع، وآلية معالجة الشكاوى.

قد تشمل الشكاوى أيضًا استثناء/إقصاء/استبعاد الفئات المهمشة والتميز ضد اللاجئين، المهاجرين، الأسر اللبنانية الفقيرة، الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، المجتمع المثلي، إضافة للأسر التي تعيّلها النساء وكبار السن

يمكن لأي شخص تعرض أو يشتبه في أي شكل من أشكال الاستغلال أو الانتهاك أو التحرش الجنسي من قبل أي شخص مرتبط بالمشروع تقديم شكوى أو ملاحظة أو استفسار أو مطلب. سيتمّ إحالة أي شكوى مباشرة إلى محققين مدربين و/ أو مقدمي خدمات ذوي خبرة عبر فريق الحماية البيئية والاجتماعية.

كافة الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات، أو المطالب يمكن تقديمها من دون الكشف عن هوية الشخص. وستبقى كافة البيانات الشخصية سرية ولن تتم مشاركتها مع أطراف خارجية.

يمكن لمقدم الشكاوى اختيار تقديمها دون الكشف عن هويته. وفي حال تم تزويدنا بالبيانات الشخصية له، فسيقوم فريق عمل المشروع بالاتصال مباشرة بمقدم الشكاوى عبر طرق الاتصال المفضلة لديه. وفي حال فضل مقدم الشكاوى عدم الكشف عن هويته، فلن يتمكن فريق عمل المشروع من إعادته بالملاحظات.



كيفية تقديم الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات أو المطالب إلى برنامج UN-Habitat

الخطوة ١:

تحديد الطريقة المفضلة لتقديم الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات، أو المطالب

صندوق الاقتراحات والشكاوى

- سيتم فتح وإفراغ الصندوق أسبوعيًا
- استخدم الصناديق للتعليقات/الشكاوى الحساسة والمجهولة المصدر
- استخدم رمز QR للاطلاع على خريطة توزع صناديق الاقتراحات والشكاوى

خط هاتفي مباشر / واتساب

اتصل بنا أو أرسل رسالة عبر خاصية الواتساب +961 81 582 376

جلسة استماع /اجتماع علني

يتم الإعلان عن المعلومات المتعلقة بهذه الاجتماعات على موقع وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة ببرنامج UN-Habitat

الموقع الإلكتروني / البريد الإلكتروني

- استخدم هذه القنوات للضايا العاجلة والفورية
- اتصل بنا على <https://bit.ly/GMAr>
أو أرسل بريد إلكتروني على الرابط التالي unhabitat-lb-gm@un.org

مكتب المساعدة والمعلومات

لتقديم تعليقات/شكاوى شفوية أو مكتوبة، تواصل مع مكتب مشروع بيريت، الواقع في منطقة مار مخايل

الخطوة ٢:

يمكن تقديم الشكاوى أو الملاحظة أو الاستفسار أو المطالب عن طريق ملء النموذج عبر الإنترنت على الرابط التالي <https://bit.ly/BERYTGMar> أو إرسال بريد إلكتروني unhabitat-lb-gm@un.org. من الممكن أيضًا ترك رسالة عبر خاصية الواتساب أو تقديم ملاحظة مكتوبة ووضعها في إحدى صناديق الاقتراحات والشكاوى. لمعرفة المزيد حول أماكن هذه الصناديق، يرجى مسح رمز QR التالي.



الخطوة ٣:

يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة، إضافةً للتفاصيل التي ستسهل عملية المراجعة.

الخطوة ٤:

إذا قام صاحب الشكاوى بتزويدنا بطرق الاتصال به، فسيتم إعادته بتسجيل الشكاوى.

ماذا سيحدث بعد ذلك ؟

ستسجل كافة الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات، أو المطالب عبر برنامج UN-Habitat. تتطلب الشكاوى والاستفسارات المتابعة والتحقق. سيتم اطلاع صاحب الشكاوى على نتيجة التحقيق والإجراءات المتخذة، إذا كانت طرق الاتصال به متاحة.

وقت الاستجابة

سيتم الرد على أي ملاحظة أو استفسار أو شكاوى أو مطلب في غضون ١٧ يوماً من تلقي المعلومة. سيتلقى صاحب الشكاوى رسالة مباشرة تتضمن معلومات حول الخطوات اللاحقة والوقت المطلوب للحصول على الإجابة.

الملاحظة النهائية

كافة الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات، والمطالب مهمة للمشروع وستؤخذ على محمل الجد.

الصندوق الائتماني المخصص للبنان (LFF) هو صندوق متعدد المانحين يديره البنك الدولي ويهدف إلى دعم عملية التعافي الاجتماعي والاقتصادي السريعة للنفات الأشد احتياجًا والأعمال التي تضررت جراء انفجار مرافق بيروت في شهر آب ٢٠٢٠. كما يهدف إلى دعم الحكومة اللبنانية في تحفيز الإصلاحات والاستعداد للتعافي وإعادة الإعمار على المدى المتوسط. يتم دعم الصندوق من قبل كل من كندا والدنمارك والاتحاد الأوروبي وفرنسا وألمانيا والنرويج.