

# Information on Grievance Mechanism



## Background

Within the context of the **Beirut Housing Rehabilitation and Cultural and Creative Industries Recovery** project, 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.

Victims and 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 **Beirut Housing Rehabilitation and Cultural and Creative Industries Recovery** 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. UN-Habitat will ensure that there are different channels for providing feedback, make an enquiry, a request or complaint.

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

## 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, access to the residence, work, 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 GM 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 office of our implementing partner "Al Makassed Philanthropic Islamic Association of Beirut" 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](mailto: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](mailto: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 visit UN-Habitat's website: <https://bit.ly/BERYT>

---

### 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 ten 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; as certain channels will be monitored daily, and others weekly.

## 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 وضع برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN-Habitat) آلية لمعالجة الشكاوى لضمان حق الفرقاء المعنيين في تقديم الملاحظات والاستفسارات والمعلومات إضافة للشكاوى المتعلقة بالمشروع.

يتم إحالة ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسي والناجين منها إلى مقدمي الخدمات المتخصصين في تقديم الدعم للناجين من هذا المجال. ستتم الإحالات بناءً لموافقة الضحية أو الناجي.

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

## الرسالة الرئيسية

يشجع برنامج UN-Habitat مشاركة الفرقاء المعنيين بالمشروع المذكور وبوفرو لهم قنوات مختلفة لتقديم شكاوى أو ملاحظة أو استفسار أو مطلب. يجب أن تكون آلية معالجة الشكاوى متاحة لكافة المجموعات التي قد يكون لديها آراء أو مشكلات حول المشروع. سيضمن البرنامج وجود قنوات مختلفة لتقديم الملاحظات أو تقديم استفسار أو طلب أو شكاوى. يمكن القيام بذلك عبر الإنترنت من خلال موقع UN-Habitat، أو عبر خاصية WhatsApp، أو البريد الإلكتروني، أو باستخدام صناديق الشكاوى، أو من خلال الحضور شخصيًا والتواصل مع الشريك المنفذ. جمعية المقاصد الخيرية الإسلامية في بيروت.

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

يجوز لأي شخص متضرر أو لديه رأي حول المشروع تقديم شكاوى أو ملاحظة أو استفسار أو مطلب. ويمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الشكاوى المتعلقة بتلوث الهواء، الارتجاجات، الضجيج، وجود نفايات أو ردميات، إعاقه الوصول إلى المنزل أو العمل، تضرر الخدمات، استهلاك الطاقة والمياه، مخاطر الصحة والسلامة، صحة المجتمع وسلامته، تدفق اليد العاملة، قلة المعلومات والتواصل المرتبط بأنشطة المشروع، وآلية معالجة الشكاوى.

قد تشمل الشكاوى أيضا استثناء/إقصاء/استبعاد الفئات المهمشة والتمييز ضد اللاجئين، المهاجرين، الأسر اللبنانية الفقيرة، الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، المجتمع المثلي، إضافة للأسر التي تعيها 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 شكاوى أو ملاحظة أو استفسار أو مطلب. سيتم إحالة أي شكاوى مباشرة إلى محققين مدربين و/ أو مقدمي خدمات ذوي خبرة عبر فريق آلية معالجة الشكاوى.



كافة الشكاوى والملاحظات والاستفسارات 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 والملاحظات الاستفسارات أو المطالب

#### صندوق الاقتراحات والشكاوى

- سيتم فتح وإفراغ الصندوق أسبوعياً  
- استخدم الصناديق للتعليقات/الشكاوى الحساسة والمجهولة المصدر  
- رمز خريطة صناديق الشكاوى والاقتراحات

#### خط هاتفي مباشر / واتساب

اتصل بنا أو أرسل رسالة عبر خاصية الواتس أب +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 للقضايا العاجلة والفورية  
- اتصل بنا على <https://bit.ly/GMAR> أو أرسل بريد إلكتروني على [unhabitat-lb-gm@un.org](mailto:unhabitat-lb-gm@un.org)

#### مكتب المساعدة والمعلومات

لتقديم تعليقات/شكاوى شفوية أو مكتوبة، تواصل مع مكتب شريكنا المنفذ جمعية المقاصد الخيرية الإسلامية في بيروت، الواقع في منطقة مارمخايل.

### الخطوة ٢:

يمكن تقديم الشكاوى أو الملاحظة أو الاستفسار أو المطالب عن طريق ملء النموذج عبر الإنترنت على <https://bit.ly/BERYTGMAR> أو إرسال بريد إلكتروني [unhabitat-lb-gm@un.org](mailto:unhabitat-lb-gm@un.org). من الممكن أيضاً ترك رسالة عبر خاصية الواتس أب أو تقديم ملاحظة مكتوبة ووضعها في إحدى صناديق الشكاوى والاقتراحات. لمعرفة المزيد حول موقع هذه الصناديق، يرجى زيارة موقع UN-Habitat الإلكتروني: <https://bit.ly/BERYT>

### الخطوة ٣:

يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة والتفاصيل.

### الخطوة ٤:

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

## ماذا سيحدث بعد ذلك ؟

ستسجل جميع الشكاوى، الملاحظات، الاستفسارات، أو المطالب عبر برنامج UN-Habitat. تتطلب الشكاوى والاستفسارات المتابعة والتحقيق. سيتم إطلاع صاحب الشكاوى على نتيجة التحقيق وإجراءات الرد، إذا كانت طرق الإتصال به متاحة.

## وقت الاستجابة

سيتم الرد على أي ملاحظة أو استفسار أو شكاوى أو مطلب في غضون عشرة أيام من تلقي المعلومة. سيتم تبادل معلومات محددة عند تقديم الشكاوى حيث سيتم رصد قنوات معينة يومياً، وغيرها أسبوعياً.

## الملاحظة النهائية

كافة الشكاوى والملاحظات 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 للفئات الأشد احتياجاً ومؤسسات الأعمال التي تضررت من انفجار مرفأ 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.