

تقرير تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى CAO

فيما يتعلق بالشكوى السابعة المتلقاة بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية والشكوى السادسة المتلقاة فيما يتعلق بضمانات
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

في بنبان للطاقة الشمسية في مصر

(مؤسسة التمويل الدولية # 37633 ، # 40386 ، # 40390 ، # 37636 ، # 37637 ، # 39728 ، # 37580 ، # 40019 ،
37713 ، # 37591 ، # 39995 ، # 39997 ، # 39729 و

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 14043 # ، # 14059 ، # 14080 ، # 14516 ، # 14517 ، # 14518 ، # 14519 ، # 14520 ، #
14521 ، # 13956 ، # 13952 ، # 13971)

ابريل 2023

مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

التابع لـ

مؤسسة التمويل الدولية و

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

www.cao-ombudsman.org

نبذة عن مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (CAO) هو آلية المساءلة المستقلة للمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية (IFC) والوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)، وهما أعضاء في مجموعة البنك الدولي. يقوم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتقديم تقاريره مباشرة إلى مجالس المديرين التنفيذيين في مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

تتمثل مهمة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتسهيل حل الشكاوى المُقدمة من قبل الأفراد الذين قد يتضررون من مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة؛ وتعزيز النتائج البيئية والاجتماعية للمشاريع؛ وتعزيز المساءلة العامة، بالإضافة إلى التعلم من أجل تعزيز الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، والحد من مخاطر إلحاق الضرر بالناس والبيئة.

للمزيد من المعلومات، قم بزيارة (www.cao-ombudsman.org)

نبذة عن تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

يُمكن لأي شخص يعتقد أنه قد يتعرض للأذى من قبل مشاريع مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار تقديم شكوى إلى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. ويتم قبول الشكاوى من خلال تطبيق ثلاثة معايير أهلية بسيطة.

بعد قبول الشكاوى المؤهلة للتقييم، نقوم بعد ذلك بإجراء تقييم للمخاوف مع المشتكين، والجهة الراعية للمشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. بمجرد تحديد أن الشكاوى مؤهلة، نقوم بمراجعة المخاوف المُثارة فيها. يتم إجراء هذا التقييم بالتشاور مع المشتكين، وعملاء مؤسسة التمويل الدولية و الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، وأفرقة المشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة.

الغاية

الهدف من عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى هو التوصل إلى فهم شامل للمسائل التي التي أثّرت في الشكاوى، والعمل على فهم جميع وجهات النظر، الإنخراط مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشكاوى، والتشاور معهم لتحديد إجراءات معالجة الشكاوى التي تم إختيارها من قبلهم، ودراسة حالة الجهود الأخرى المبذولة لتسوية الشكاوى وحل المسائل المُثارة.

عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى لا تستلزم الحكم على حيثيات الشكاوى؛ بدلاً من ذلك، تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية معالجة المسائل المُثارة.

جدول المحتويات

1	قائمة المختصرات
2	1. نظرة عامة
2	2. المعلومات الأساسية
2	2.1 المشروع
3	2.2 الشكوى
3	3. ملخص التقييم
3	3.1 المنهجية
4	3.2 ملخص وجهات النظر
4	4. خلاصة التقييم والخطوات التالية
5	ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

قائمة الأسماء المختصرة

جمعية مستثمري الطاقة في لبنان	BSDA
مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى	CAO
شركة هيلث اند سيفتي هوم	H&SH
مؤسسة التمويل الدولية	IFC
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار	MIGA

نظرة عامة

في ديسمبر 2022، تلقى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى CAO شكوى من موظف أمن سابق ("المشتكي") في شركة سوات للأمن والحماية SWAT Security and Guards Company، وهي مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. ادعى المشتكي أنه على الرغم من حقيقة أنه عمل في شركة سوات SWAT لمدة ثلاث سنوات، إلا أنه لم يتلق عرض تجديد العقد في الوقت المناسب واضطر إلى الاستقالة. يدعي المشتكي أن استقالته كانت نتيجة التخويف من قبل جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA) انتقاماً منه لتقديمه شكوى من خلال عملية التظلم الخاصة بالجمعية. تتعلق شكوى مكتب مستشار الإمتثال بظروف العمل في 13 مشروع قائم بدعم من مؤسسة التمويل الدولية¹ (IFC) وفي 12 مشروع قائم بدعم من الوكالة الدولية لضمان الاستثمار² (MIGA) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر ("المشروع").

قبل تقديم هذه الشكوى، قدم المشتكي شكوى إلى مكتب مستشار الإمتثال في يونيو 2022 مع موظفي الأمن الآخرين الذين شاركوا نفس المخاوف بشأن تجديد عقدهم. تم حل المشكلات التي أثيرت في الشكوى السابقة من خلال المشاركة المباشرة بين الأطراف خلال مرحلة التقييم وتم إغلاق القضية، لكن مقدم الشكوى لم يقبل عروض التجديد الخاصة بالشركة التي اشترطت فترة اختبار مدتها ثلاثة أشهر وقرر تقديم شكوى جديدة إلى مكتب مستشار الإمتثال.

في يناير 2023، قرر مكتب مستشار الإمتثال أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأ المكتب في تقييم الشكوى.

أثناء تقييم مكتب مستشار الإمتثال، أعرب المدعي وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية حل نزاع يديرها مكتب مستشار الإمتثال لمعالجة القضايا المثارة في الشكوى. وفقاً لسياسة المكتب، سيتم التعامل مع الشكوى الآن بواسطة وظيفة حل النزاعات في المكتب.

يقدم تقرير التقييم هذا نظرة عامة على عملية التقييم، بما في ذلك وصف المشروع والشكوى ومنهجية التقييم والخطوات التالية.

المعلومات الأساسية

2.1 مشاريع مؤسسة التمويل الدولية (IFC) و الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)

تقود مؤسسة التمويل الدولية تحالف مكون من تسعة بنوك دولية، وتقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من اصل 41 محطة تشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية.³ المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً، وتتكون من 32 محطة توليد طاقة عاملة تُديرها شركات مختلفة بالقرب من قرية بنبان. لدى الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 12 ضماناً نشطاً للمشاريع في محطة بنبان للطاقة الشمسية، تم تمويل 3 من قبل تحالف تقوده مؤسسة التمويل الدولية و 9 من قبل تحالف يقوده البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

تشمل الجهات المقرضة مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، والبنك الأفريقي للتنمية (AfDB)، والمؤسسة البريطانية للتمويل (BII)، وFinFund (فنلندا)، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، وبنك أوروبا العربي، وبنك البحرين العربي، وصندوق Green for Growth، و Proparco (فرنسا)، وبنك التنمية النمساوي OeEB (النمسا)، و FMO (بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي).

قام جميع مطوري المشروع بتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. وقامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالتعاقد مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لإدارة المرافق (H&SH)، لإدارة تشغيل محطة الطاقة الشمسية وصيانتها، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.⁴

قامت شركة هيلث اند سيفتي هوم بإستئجار شركة سوات للأمن والحراسة كمزود أمني خاص لتقديم خدمات الأمن إلى محطة الطاقة الشمسية.

¹ مشاريع. 37633, 40386, 40390, 37636, 37637, 39728, 37580, 40019, 37713, 37591, 39995, 39997, 39729.

² مشاريع. 14516, 14517, 14518, 14519, 14520, 14521, 13956, 14043, 13952, 13971, 14080, 14059.

³ تنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة أرض منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطورين مختلفين لتطوير محطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتقوم بتوليد الكهرباء وتنقلها إلى الشبكة الوطنية.

⁴ والمسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتنسيق والتواصل المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقدمها شركة (H&SH).

2.2 الشكوى

في ديسمبر 2022، تلقى مكتب مستشار الإمتثال شكوى من موظف أمن سابق لشركة سوات للأمن والحماية ادعى المشتكي أنه على الرغم من حقيقة أنه عمل في شركة سوات لمدة ثلاث سنوات، إلا أنه لم يتلق عرض تجديد العقد في الوقت المناسب انتقاماً من تقديم شكوى من خلال آلية النظم الخاصة بجمعية مستثمري الطاقة في بنبان، واضطر إلى الاستقالة.

يتم وصف القضايا التي أثرت أثناء التقييم بمزيد من التفصيل أدناه.

ملخص التقييم

3.1 منهجية ونتائج التقييم

الهدف من إجراء عملية التقييم من قِبل مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى هو توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)، وجمع معلومات عن آراء ووجهات نظر مُختلف أصحاب المصلحة، وتحديد رغبة المشتكي(ن) وعمل مؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بمتابعة عملية تسوية المنازعات التي يتم تيسيرها من خلال مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو معالجة الشكوى من قِبل خبراء الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية. (انظر ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى).

في هذه الحالة، تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى يشمل مايلي:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع المشتكي.
- عقد اجتماعات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان.
- عقد اجتماعات افتراضية مع فرق مشروع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

تم إجراء التقييم من قِبل فريق مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، وبدعم من وسيط محلي له مقره في القاهرة. تواصل فريق مكتب مستشار الإمتثال والوسيط مع الأطراف وجمعوا المعلومات من خلال محادثات هاتفية متعمقة.

هذا التقرير يُلخص وجهات النظر التي سمعها فريق مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى من الأطراف، ويصف الخطوات التالية التي سوف يتم العمل بها بناءً على القرارات التي قام بإتخاذها المشتكي ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

3.2 ملخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكي

أوضح موظف الأمن السابق أنه بدأ العمل في محطة بنبان للطاقة الشمسية في عام 2018 وبدأ العمل في شركة SWAT في عام 2020. في عامي 2019 و 2020، انضم مع زملائه الآخرين لتقديم شكوى من خلال آلية التظلم التابعة لجمعية مستثمري الطاقة في بنبان بشأن الرواتب المنخفضة وعدم كفاية دفع تكاليف وسائل النقل. استجابت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان ووضعتهم على اتصال مع إدارتها القانونية، ولكن في النهاية، تم إغلاق الشكوى دون أي حل.

في سبتمبر 2021، تلقى المشتكي رسالة مكتوبة من مدير شركة هيلث اند سيفتي هوم H&SH تفيد بأن عقده لن يتم تجديده. وهو يدعي أن هذا كان انتقاماً منه لتقديمه شكوى من خلال آلية التظلم التابعة لجمعية مستثمري الطاقة في بنبان. قبل تقديم الشكوى، قدم المشتكي شكوى إلى مكتب مستشار الإمتثال في يونيو 2022 مع موظفي الأمن الذين شاركوا نفس المخاوف بشأن تجديد عقدهم⁵. بدأ تقييم مكتب مستشار الإمتثال للشكوى السابقة في يوليو 2022 وأثناء عملية التقييم، قام المشتكون وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية بحل المشكلات التي أثرت في الشكوى من خلال المشاركة المباشرة. وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال، تم إغلاق القضية في فبراير 2023.

خلال مرحلة التقييم، تواصلت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان مباشرة مع المشتكين لمناقشة المشكلات المزعومة وعرضت عروض التجديد مع فترة اختبار مدتها ثلاثة أشهر. طعن المشتكي في فترة الاختبار ورفض العرض، موضحاً أن القانون المصري لا يتطلب فترة اختبار جديدة إذا كان الشخص يعمل في نفس الشركة سابقاً.

بدأ المشتكي في البحث عن وظيفة أخرى وتلقى عرض عمل من شركة أخرى في عام 2022. لإكمال طلبه، احتاج إلى سجلات التوظيف الخاصة به وكتاب إبراء ذمة رسمية من شركة SWAT. ويزعم أن H&SH أبلغته أنه سيحتاج إلى تقديم استقالته أولاً كشرط لهم للإفراج عن أي خطابات رسمية تتعلق بوظيفته. كان يشعر بالقلق من أنه إذا لم يحصل على أوراق الإفراج اللازمة، فلن يتمكن من تأمين الوظيفة الجديدة، وبالتالي شعر أنه قدم استقالته تحت ضغط من الشركة. وأوضح أنه لم يرغب في الاستقالة قبل تأمين استحقاقه لمزايا

⁵ <https://www.cao-ombudsman.org/cases/egypt-benban-solar-03>.

السنوات الثلاث التي عمل فيها في محطة بنبان للطاقة الشمسية. ونتيجة لهذه التطورات، قدم شكوى جديدة إلى مكتب مستشار الإمتثال في ديسمبر 2022. بدأ تقييم مكتب مستشار الإمتثال للشكوى الجديدة في يناير 2023.

كما زعم المشتكي أن الزملاء الآخرين الذين لم يشاركوا في تقديم الشكوى من خلال عملية التظلم في جمعية مستثمري الطاقة في بنبان حصلوا على تعويض من صاحب العمل عن الفترة التي لم يتم فيها تجديد عقودهم، بينما لم يتلق أي تعويض أو مزايا تتعلق بانتهاء خدمته مع الشركة، ويطالب بمعاملته على قدم المساواة وإنصاف وأن يحصل على التعويض والمزايا المتعلقة بانتهاء الخدمة.

أعرب المشتكي عن رغبته في التعامل مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان في عملية تسوية المنازعات التي يبصرها مكتب مستشار الإمتثال (CAO).

وجهة نظر العملاء

أوضحت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، نيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية و شركة هيلث اند سيفتي هوم و شركة سوات، أن المدعي استقال من عمله في نوفمبر 2021 وبدأ العمل في شركة أخرى. عندما انتهى عقده لمدة عام مع الشركة الأخرى، أشار إلى رغبته في العودة إلى شركة سوات، لكن لم يكن هناك منصب شاغر في شركة سوات. ذكرت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن الشركة لم تجبر صاحب الشكوى على الاستقالة من عمله. كما أفادت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أنه لم يكن مدرجاً في قائمة العمال الذين حصلوا على تعويض لأنه لم يكن جزءاً من القضية الأولية المرفوعة لدى مكتب مستشار الإمتثال وترك العمل قبل تقديم الشكوى الجديدة. أشارت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى أنها منفتحة للمشاركة في عملية وساطة مع مقدم الشكوى لمعالجة القضايا المثارة.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

خلال تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أعرب كلاً من المشتكي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، نيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية و شركة هيلث اند سيفتي هوم و شركة سوات، عن اهتمامهما بمعالجة المسائل التي أثرت في الشكوى من خلال عملية حوار تطوعي دعا إلى عقدها خبراء تسوية المنازعات في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. سوف يقوم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتيسير هذه العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف في التحضير للحوار، والاتفاق على القواعد الأساسية ونطاق الحوار، والعمل معاً بطريقة تعاونية لمحاولة الوصول إلى حل للمسائل التي أثرت في الشكوى وتلخيصها في تقرير التقييم هذا.

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

بمجرد أن يعلن مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائيي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)؛ (2) جمع معلومات عن آراء وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة للوضع؛ و (3) مساعدة أصحاب المصلحة على فهم خيارات الانتصاف المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في السعي للتوصل إلى حل توافقي من خلال وظيفة تسوية المنازعات التابعة لمكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار¹، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كإستجابة لأي شكوى يتم تلقاها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (لا تتجاوز 15 يوم عمل).

الخطوة 3: التقييم: تقييم المسائل وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة على فهم خيارات الانتصاف المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في السعي للتوصل إلى حل توافقي من خلال وظيفة تسوية المنازعات التابعة لمكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى لمراجعة الشؤون البيئية والاجتماعية الواجبة لمؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الإستثمار. يُمكن أن يستغرق وقت التقييم 90 يوم عمل كحد أقصى، مع إمكانية التمديد لمدة أقصاها 30 يوم عمل إضافي بعد فترة 90 يوم عمل في حال (1) تأكيد الأطراف أنه من المرجح حل الشكاوى؛ أو (2) إعراب أي من الأطراف عن اهتمامه بتسوية المنازعات، وإحتمالية موافقة الطرف الآخر على ذلك.

الخطوة 4: تيسير عملية التسوية: إذا اختار الأطراف السعي للتوصل إلى حل توافقي، فسيتم بدء عملية تسوية المنازعات في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو قصصي الحقائق بشكل مشترك، أو نُهج تسوية أخرى مُتفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من نُهج حل المشكلات هو معالجة المسائل التي أثّرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.²

أو

تقييم الإمتثال / التحقيق: إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. وتُحال الشكاوى أيضاً إلى قسم الإمتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم وجود اتفاق. يجب أن يقوم مشتكي على الأقل بتقديم موافقة صريحة على الإحالة ما لم يكن مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية بإتخاذ إجراءات علاجية حيثما كان ذلك مناسباً بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الإمتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل، مع إمكانية التمديد لمدة 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانياً، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فسيتم أتباع التقييم بتحقيق متعمق في الإمتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار. وسيتم نشر تقرير التحقيق، جنباً إلى جنب مع إستجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار وخطة عمل لإصلاح نتائج عدم الإمتثال والضرر ذو الصلة. ثالثاً، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الإمتثال والضرر المرتبط به، سوف يقوم لمكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الإختتام / إغلاق القضية

¹ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى:

<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

² عندما تعترض على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في كسر الجمود (الأزمات). إذا لم يكن ذلك ممكناً، فسوف يقوم فريق تسوية المنازعات بإبلاغ أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظفو مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار، ورئيس مجلس إدارة مجموعة البنك الدولي، والجمهور بأن تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى قد اختتمت عملية تسوية المنازعات وحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى للتقييم.

بدء عملية الامتثال

يمكن بدء عملية الامتثال بثلاث طرق: تختار الأطراف عملية الامتثال بعد التقييم، أو يتم تحويل الحالة من تسوية المنازعات، أو يبدأ مدير مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بمراجعة الامتثال.

• يُجري مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى مراجعة أولية للأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والضرر نـو الصلة، لتحديد ما إذا كانت الشكاوى تحتاج إلى تحقيق الامتثال. بعد 45 يوماً، ينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقريراً يشير إلى قرار التحقيق في القضية أو تأجيلها أو إغلاقها.

أولاً: التقييم

• يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بجمع وتقييم الأدلة المتعلقة بأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بموجب سياساتها البيئية والاجتماعية وأي ضرر يتعلق بعدم الامتثال. يُمكن لمقدمي الشكاوى ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وعملاتهم مراجعة مسودة تقرير التحقيق والتعليق عليه. إذا تم العثور على عدم الامتثال أو ضرر، فإن مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى سيقوم بتقديم توصيات لمعالجة الضرر ومنع عدم الامتثال في المستقبل. تقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بإعداد خطة عمل إدارية، والتشاور مع المشتكين والعملاء بشأن الإجراءات التصحيحية استجابةً لنتائج التحقيق الذي أجراه مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى.

ثانياً: التحقيق

• يراقب مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى التنفيذ الفعال لخطة عمل الإدارة. وتقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بتقديم تقارير مرحلية عن تنفيذ خطة العمل إلى مجالس إدارتها، وينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقارير المراقبة السنوية.

ثالثاً: المراقبة

تم إغلاق الحالة

بمجرد أن يقرر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى أن الإجراءات الموضحة في الخطة قد تم تنفيذها، يعد المشاركة مع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ، أو إذا قرر مجلساً مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أنه لا توجد توقعات أخرى لاتخاذ إجراءات إضافية، سوف يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بإصدار تقرير المراقبة النهائي وإغلاق الحالة .