

تقرير ختامي لحل النزاعات بخصوص الشكوى الخامسة الواردة فيما يتعلق باستثمارات مؤسسة التمويل الدولية في محطة الطاقة الشمسية في بنبان (رقم الشكوى IFC #39728) في مصر

مارس 2025

نظرة عامة

تتعلق الشكوى بظروف العمل في مشروعين قائمين تمويلهما مؤسسة التمويل الدولية (IFC) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية ("المشروع")¹. في يوليو 2022، تلقى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO شكوى من اثنين من موظفي الأمن ("المشتكين") بشركة الهدى للأمن، التابعة لشركة ستيرلينج أند ويلسون (S&W)، وهي أحد المقاولين من الباطن لمشروع محطة بنبان للطاقة الشمسية. ادعى المشتكون أنهم طُردوا من العمل دون سبب بعد إثارة مخاوف للشركة بشأن التغطية التأمينية والرواتب.

في سبتمبر 2022، اعتبر مكتب CAO الشكوى مؤهلة وأحيلت إلى مؤسسة التمويل الدولية، بناءً على طلب وموافقة المشتكين². في أكتوبر 2022، أعرب المشتكون عن رغبتهم في إحالة الشكوى مرة أخرى إلى مكتب CAO وإنهاء تعاملهم مع مؤسسة التمويل الدولية. ثم بدأ مكتب CAO تقييم الشكوى في أكتوبر 2022. أثناء التقييم، أعرب المشتكون وممثلو محطة بنبان الشمسية عن اهتمامهم بالانخراط في عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO لحل القضايا التي أثرت في الشكوى. وفقاً لسياسة مكتب CAO، تم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات في المكتب في مارس 2023.

عُقد أول اجتماع مشترك في مايو 2023 لمناقشة القضايا التي أثرت في الشكوى. وخلال الاجتماع، تعهدت جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA)، وهي المجموعة التي أنشأها جميع مطوري المحطة الشمسية لإدارة المحطة الشمسية بالكامل، بمساعدة الشاكين في العثور على فرص عمل في المحطة الشمسية. وأعرب الشاكون عن امتنانهم وقرروا سحب الشكوى. ومن أجل متابعة الأطراف والإبلاغ رسمياً عن نتيجة عملية تسوية المنازعات الحالية، أبقى مكتب CAO القضية مفتوحة، مع الاعتراف برغبة الشاكين في سحب شكاوهم.

وبعد الجلسة المشتركة الأولى، راقب مكتب CAO التزام جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان. وبعد التأكد من عرض وظائف جديدة على المشتكين، عقد مكتب CAO اجتماعاً مشتركاً آخر في يناير 2024 لإنهاء القضية. وفي الاجتماع المشترك الثاني الذي قام مكتب CAO بتيسيره، اتفق الطرفان على عدم وجود حاجة لمزيد من المشاركة مع مكتب CAO وشرعا في توقيع اتفاقية في 16 يناير 2024 لإغلاق العملية رسمياً مع مكتب CAO. واتفق الطرفان على إبقاء تفاصيل الاتفاقية سرية. وبناءً على ذلك، لم ينشر مكتب CAO الاتفاقية على موقعه الإلكتروني.

¹ ستيرلينج وويلسون (S&W) هو المقاول الحالي للتشغيل والإدارة لمشاريع مؤسسة التمويل الدولية (IFC # 39728) [SP Energy Egypt S.A.E](#). هذا الترتيب الأمني خاص بهذا المشروع وليس للمحطة بأكملها.

² مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO رقم 39: بعد تحديد أن الشكوى تفي بمعايير القبول، سوف يستفسر مكتب CAO (أ) عما إذا كان المشتكون قد بذلوا جهوداً حسنة النية مع مؤسسة التمويل الدولية/ والوكالة الدولية لضمان القروض IFC/MIGA و/أو العميل أو العميل الفرعي لمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى أو (ب) إذا لم يتم بذل مثل هذه الجهود، لماذا. في حالة فهم مكتب CAO أن المشتكى لم يبذل أي جهود حسنة النية مع IFC/MIGA أو العميل أو العميل الفرعي، فسوف يحدد مكتب CAO ما إذا كان المشتكى يرغب في إحالة الشكوى إلى IFC/MIGA أو العميل أو العميل الفرعي. في حالة قيام المشتكى بذلك، سيحيل مكتب CAO هذه الشكوى إلى IFC/MIGA و/أو العميل أو العميل الفرعي. يجوز للمشتكين الذين قرروا متابعة شكاوهم مع IFC/MIGA و/أو العميل أو العميل الفرعي إخطار مكتب CAO في أي وقت برغبتهم في استئناف معالجة الشكوى من قبل CAO وفقاً لهذه السياسة. وفي حالة عدم بذل مثل هذه الجهود بحسن نية، ورغبة المشتكى في متابعة الشكوى لدى مكتب CAO، فسوف يسجل مكتب CAO رد المشتكى بأنه لم يتم بذل مثل هذه الجهود.

بعد توقيع الاتفاقية، تم تحويل القضية إلى قسم مراقبة حل النزاعات التابع لمكتب CAO ثم تم إغلاقها في أبريل 2024، وفقاً لسياسة مكتب CAO. يقدم هذا التقرير الختامي نظرة عامة على عملية التقييم وحل النزاعات، ويقدم بعض التأمّلات والدروس المستفادة من العملية.

خلفية عامة

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية

مؤسسة التمويل الدولية عضو في تحالف مكون من 9 بنوك دولية ومستثمرين آخرين، وتُقدّم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من أصل 41 محطة تُشكّل مشروع 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.

الجهات المُقرضة التي تدعم المحطة تشمل مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، وبنك التنمية الأفريقي (AfDB)، والمؤسسة البريطانية الدولية للاستثمار (BII)، وصندوق (Finnfund) فنلندا، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، البنك الأوروبي العربي، وبنك البحرين العربي، والصندوق الأخضر للنمو (Green for Growth)، و (Proparco) فرنسا، وبنك التنمية النمساوي (OeEB) و بنك ريادة الأعمال الهولندي (FMO).

انضم جميع مطوري المشروع معاً لتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. وقامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالتعاقد مع شركة لإدارة المرافق، وهي شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH) لإدارة تشغيل وصيانة مشروع المحطة الشمسي، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.⁴

في المشروع المتضمن في هذه الشكوى (SP Energy Egypt S.A.E. (IFC # 39728)، فإن شركة ستيرلنج اندولسون Sterling and Wilson هي المسؤولة بشكل خاص عن تشغيل وإدارة شركات الأمن. قامت شركة ستيرلنج وويلسون بالتعاقد مع شركة الهدى الأمنية لتوفير خدمات أمن البوابات للأراضي الخاصة بهذا المشروع التابع لمؤسسة التمويل الدولية داخل محطة الطاقة الشمسية.

الشكوى

تقدم المشتكون بشكوى تتعلق بظروف العمل في مشروعين قائمين في محطة بنبان للطاقة الشمسية. وزعمت الشكوى أنه بعد العمل لدى شركة الهدى للأمن لمدة 15 شهراً، تم إنهاء عمل المشتكين دون سبب. وأشاروا إلى أن عقودهم كانت لمدة 18 شهراً ولكن تم إنهاؤها قبل ثلاثة أشهر من انتهاء مدة العمل. وزعموا أن إنهاء عملهم كان مرتبطاً بالأسئلة التي أثاروها مع الشركة بشأن التغطية التأمينية وإمكانية تلقي بدل النقل كجزء من رواتبهم. وقبل تقديم الشكوى إلى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO، كان المشتكون على اتصال بمسؤول الموارد البشرية في شركة الهدى للأمن لمناقشة هذه النقاط.

تقييم مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

في سبتمبر 2022، قرر مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO أن الشكوى استوفت معايير القبول الثلاثة. وتم إحالة الشكوى إلى مؤسسة التمويل الدولية بناءً على طلب وموافقة المشتكين. وفي أكتوبر 2022، أعرب المشتكون عن رغبتهم في إحالة الشكوى مرة أخرى إلى مكتب CAO وإنهاء تعاملهم مع مؤسسة التمويل الدولية. ثم بدأ مكتب CAO في تقييم الشكوى.

³ ينقسم مشروع 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 المسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتواصل والتنسيق المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقوم بها شركة (H&SH).

الغرض من تقييم CAO هو توضيح القضايا التي أثرت في الشكوى، وجمع المعلومات حول آراء أصحاب المصلحة المختلفين، وتحديد ما إذا كانت الأطراف ترغب في متابعة عملية حل النزاعات أو تفضل أن يتم التعامل مع الشكوى من خلال وظيفة الامتثال في مكتب CAO. لا تنطوي عملية تقييم مكتب CAO على حكم بشأن مزايا الشكوى؛ بل إنها تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية معالجة القضايا المثارة.

خلال عملية التقييم، أبدى المشتكون وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية اهتمامهم بالانخراط في عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO لحل القضايا التي أثرت في الشكوى. ووفقاً لسياسة مكتب CAO⁵، تم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات التابعة للمكتب في مارس 2023⁶.

عملية حل النزاعات

التحضير للحوار وبناء القدرات

في أبريل 2023، أجرى مكتب CAO جلسات بناء القدرات مع كل من الأطراف، لإعدادهم للمشاركة في الحوار والتأكد من أن كليهما لديه المعرفة والمهارات ذات الصلة للمشاركة في عملية حل النزاعات على قدم المساواة. وقد أجريت هذه الجلسات في أسوان مع المشتكين وفي جلسات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. وتضمنت الجلسات تدريباً على حل النزاعات والتواصل وعملية مكتب CAO. كما قدم فريق مكتب CAO جلسات بناء قدرات إضافية للأطراف طوال عملية الوساطة، حسب الحاجة.

عملية الحوار

عقد مكتب CAO الاجتماع المشترك الأول بين الشاكين وممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان في أسوان، مصر، في مايو 2023. وحضر ممثل من مؤسسة التمويل الدولية الجلسة بصفة مراقب⁷.

خلال الاجتماع المشترك، تعهدت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بمساعدة الشاكين في العثور على فرص عمل في محطة بنبان للطاقة الشمسية. أعرب الشاكون عن امتنانهم وقرروا سحب الشكوى. أوضح وسيط مكتب CAO للمشتكين أن لفئة جمعية مستثمري الطاقة في بنبان ليست التزاماً ولا نتيجة مضمونة للتوظيف في المستقبل. ومع ذلك، أكد المشتكون ثقتهم في الشركة والتزامها بعودها. من أجل متابعة الأطراف والإبلاغ رسمياً عن نتيجة عملية تسوية المنازعات الحالية، أبقى مكتب CAO القضية مفتوحة، مع الاعتراف برغبة الشاكين في سحب شكواهم.

وفي أعقاب الاجتماع المشترك الأول، راقب مكتب CAO التزام جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بإيجاد وظائف جديدة للمشتكين. وتصرفت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان وفقاً لوعدها وعرضت على المشتكين وظيفتين للعمل كأفراد أمن في محطة بنبان للطاقة الشمسية. وقبل أحد المشتكين العرض في سبتمبر/أيلول 2023. وتأخر قبول المشتكي الآخر بسبب عدم قدرته على تأمين نموذج إخلاء سبيل الجيش اللازم من الحكومة المصرية، وهو شرط لاستكمال عقد عمله.

بعد التأكد من عرض وظائف جديدة على المشتكين، عقد مكتب CAO اجتماعاً مشتركاً آخر في يناير 2024. وفي الاجتماع المشترك الثاني الذي يسهه مكتب CAO، أكد المشتكي الأول رضاه عن منصبه الحالي كموظف أمن في محطة بنبان للطاقة الشمسية. وعلى الرغم من عدم توفر نموذج إخلاء طرف الجيش اللازم لإكمال عملية التوظيف، وافق المشتكي الثاني على التسوية وقبل عرض العمل، في انتظار تقديم النماذج المطلوبة لاحقاً. بعد التأكد من حالة الوظائف المعروضة حديثاً، اتفق الطرفان على عدم وجود حاجة لمزيد من المشاركة مع مكتب CAO وشرعا في توقيع اتفاقية في 16 يناير 2024 لإغلاق العملية رسمياً مع مكتب CAO. اتفق الطرفان على فترة مراقبة مدتها ثلاثة أشهر لضمان استيفاء جميع جوانب الاتفاقية. ونظراً لأن الطرفين اتفقا على إبقاء تفاصيل الاتفاقية سرية، فلم يتم الكشف عنها على موقع مكتب CAO الإلكتروني.

⁵ سياسة مكتب CAO موجودة على هذا الرابط: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

⁶ لمزيد من المعلومات حول مرحلة التقييم، يرجى الرجوع إلى تقرير التقييم: <https://www.cao-ombudman.org/cases/egypt-benban-solar>

05

⁷ تم الاتفاق بين الطرفين على دور المراقب. وبالإضافة إلى التزامه بالسرية، يقدم المراقب فقط المدخلات الفنية لمؤسسة التمويل الدولية بناءً على دعوة من مكتب CAO وبموافقة الطرفين.

متابعة الإتفاقية

اعتبارًا من 17 يناير 2024، بدأ مكتب CAO في مراقبة تنفيذ الاتفاقية وفقًا لسياسة مكتب CAO. في أبريل 2024، أكدت متابعة مكتب CAO لتنفيذ الاتفاقية ما يلي: أبلغ المشتكى الأول عن رضاه عن وضعه الوظيفي الحالي في محطة بنبان للطاقة الشمسية؛ أفاد المشتكى الثاني أن نموذج إخلاء طرف الجيش المطلوب من الخدمة العسكرية المصرية لا يزال غير متاح للتقديم. ومع ذلك، فهو راضٍ عن الاتفاقية كما هي وليس لديه طلبات أخرى لتمديد عملية المتابعة. بناءً على هذه المعلومات من المشتكيين، وبموافقة محطة بنبان للطاقة الشمسية، أغلق مكتب CAO القضية رسميًا في أبريل 2024.

التحديات والتأملات والدروس المستفادة

فهم الثقافة

عندما كانت الثقة بين الطرفين منخفضة، أثبتت بادرة حسن النية القائمة على الثقافة المتمثلة في الوثوق بالوعد اللفظي بإيجاد وظائف بديلة أنها لا تقدر بثمن لتحريك الطرفين من الشك وعدم الثقة إلى الثقة في بعضهما البعض. قرر المشتكون تأجيل شكاوهم الرسمية بناءً على الوعد اللفظي من العميل، والذي تم الوفاء به بحسن نية من قبل العميل. يجب النظر في مثل هذه الإيماءات الثقافية بجدية بناءً على نصيحة فهم فريق الوساطة للمعايير والقيم الثقافية التي تهيمن على سلوك الأطراف في القضية. حقيقة أن المشتكين لم يظهروا أي مخاوف بشأن وفاء العميل بوعد اللفظي، تعني أنهم اعتبروا الوعد اللفظي قابلاً للتنفيذ أخلاقياً مثل الاتفاقية الموقعة.

فهم السياق

ساعدت مهارات الوسيط الثقافية وكفاءته مكتب CAO في فهم سياق قوانين التوظيف في مصر للمهنيين الشباب الذكور، والتي تتضمن الإعفاء من الخدمة العسكرية كشرط للتوظيف. سمح التفسير المقدم للسياق والظروف التي جرت فيها المفاوضات لفريق مكتب CAO بفهم مصدر التأخير والافتقار إلى التقدم بشأن حالة العقد لأحد المشتكين. يجب فهم قوانين وأنظمة الدولة جيدًا عندما تؤثر على قدرة الأطراف على الوفاء بالإجراءات أو الأنشطة التي يمكن أن تدفع العملية إلى الأمام.

تحديات التمثيل

عمل ممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بلا كلل لجمع كل المعلومات اللازمة حول القضية. نظرًا لكون الجمعية لا تشارك بشكل مباشر كمشريين مباشرين على عقود المشتكين، أصبح دورهم أكثر تعقيدًا، واعتمدوا بشكل كبير على جمع المعلومات من صاحب العمل. على الرغم من أن العملية كانت لصالح المشتكين والعميل، كان للعملية أن تكون أسهل لو كان التواصل مباشرًا مع المسؤولين بشكل مباشر عن توظيف المشتكين والتعاقد معهم للعمل كممثلين للعميل.

الخلاصة والخطوات التالية

أعرب الطرفان عن رضاهما عن تنفيذ الاتفاقية خلال فترة المراقبة التي استمرت ثلاثة أشهر. ووفقًا لسياسة مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO، اختتم المكتب عملية حل النزاع وأغلق القضية.

تتوفر جميع الوثائق ذات الصلة على موقع مكتب CAO على الويب على www.cao-ombudsman.org

راجع الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية التعامل مع الشكاوى في مكتب CAO.

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO CAO

بمجرد أن يعلن مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائيي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)؛ (2) جمع معلومات عن آراء ووجهات 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 أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO.

وفقاً لسياسة مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار¹، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كاستجابة لأي شكاوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO (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 أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO. 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 أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية متفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبه. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي الحقائق بشكل مشترك، أو تُهَج تسوية أخرى مُتفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من تُهَج حل المشكلات هو معالجة المسائل التي أثيرت 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 أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الإمتثال. 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 أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية.

¹ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال:

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

² عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى تسوية المنازعات لدى مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال 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 أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال قد اختلفت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال للتقييم.

وتقوم خبراء الإمتثال في المكتب بمراجعة امثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 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 أنيستغرق 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 اتّباع التقييم بتحقيق متعمق في الإمتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. وسيتم نشر تقرير التحقيق، جنباً إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 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 أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

CAO Case-Handling Process

