

تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

بما يتعلق بالشكاوى الثالثة التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار في محطة بنبان للطاقة الشمسية

(مؤسسة التمويل الدولية #37251، #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)

يناير كانون ثاني 2023

مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

التابع لـ

مؤسسة التمويل الدولية و

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## نبذة عن مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

مكتب مستشار الامتثال / 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 الامتثال / محقق الشكاوى بتقديم تقاريره مباشرةً إلى مجالس المديرين التنفيذيين في مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

تتمثل مهمة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بتسهيل حل الشكاوى المُقدمة من قِبل 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](http://www.cao-ombudsman.org))

## نبذة عن تقييم مكتب مستشار الامتثال / 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 الامتثال / محقق الشكاوى. ويتم قبول الشكاوى من خلال تطبيق ثلاثة معايير أهلية بسيطة.

بعد قبول الشكاوى المؤهلة للتقييم، نقوم بعد ذلك بإجراء تقييم للمخاوف مع المشتكي(ن)، والجهة الراعية للمشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. بمجرد تحديد أن الشكاوى مؤهلة، نقوم بمراجعة المخاوف المُثارة فيها. يتم إجراء هذا التقييم بالتشاور مع المشتكي(ن)، 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 الامتثال / محقق الشكاوى هو التوصل إلى فهم شامل للمسائل 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 قِبلهم، ووضع بعين الاعتبار حالة الجهود الأخرى المبذولة لتسوية الشكاوى وحل المسائل المُثارة.

عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الامتثال / 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 .....
3.....	3.2 ملخص وجهات النظر.....
4.....	خلاصة التقييم والخطوات التالية.....
5.....	ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى .....

## قائمة المختصرات

جمعية مستثمري الطاقة في لبنان	<b>BSDA</b>
مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى	<b>CAO</b>
ضابط ارتباط مجتمعي	<b>CLO</b>
تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	<b>ESIA</b>
شركة إدارة المرافق	<b>FMC</b>
شركة هيلث اند سيفتي هوم	<b>H&amp;SH</b>
آلية المساءلة المستقلة	<b>IAM</b>
مؤسسة التمويل الدولية	<b>IFC</b>
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار	<b>MIGA</b>

## نظرة عامة

في يونيو حزيران 2022، تلقى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى شكاوى من أحد عشر فرد من موظفي الأمن السابقين ("المشتكين") في شركة سوات للأمن والحراسة (SWAT)، وهي مقاول من الباطن لمشروع محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. أشار موظفو الأمن السابقون إلى أنهم قد عملوا في شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH) من نوفمبر تشرين ثاني 2020 حتى نوفمبر تشرين ثاني 2021، وعملوا منذ ذلك الحين مباشرةً مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بموجب عقود مدتها 6 أشهر. أثار المشتكون العديد من المسائل العمالية المتعلقة بممارسات التوظيف، والتعويضات، والترهيب لمنعهم من رفع شكاويهم. تتعلق الشكاوى بظروف العمل في 13 مشروع قائم من قبل مؤسسة التمويل الدولية (IFC) <sup>1</sup> و 12 ضمان قرض قائم من قبل الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) <sup>2</sup> في مشروع محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر ("المشروع").

في يوليو تموز 2022، قرر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى أن الشكاوى تستوفي معايير الأهلية الثلاثة، وبدأ بعملية تقييم الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى (الفقرة 169)،<sup>3</sup> قام المكتب بمشاركة الشكاوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإنمائية الأخرى التي تقوم بتمويل المشاريع، وتحديد آليات الانتصاف المستقلة التابعة لبنك التنمية الأفريقي.

خلال تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، انخرط موظفو الأمن السابقون ومحطة بنبان للطاقة الشمسية في مناقشات مباشرة لحل المسائل التي أثرت في الشكاوى. إذ تنص سياسة مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى (الفقرة 55)<sup>4</sup> على أنه في حالة موافقة الأطراف، يحق لهم التعامل مباشرةً مع بعضهم البعض أثناء عملية التقييم لحل المسائل التي أثرت في الشكاوى. وقد تتم هذه المشاركة دون تدخل مباشر من قبل مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى.

خلال تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، قام موظفو الأمن السابقين ومحطة بنبان للطاقة الشمسية بحل المسائل التي أثرت في الشكاوى من خلال المشاركة المباشرة. وبناءً على ذلك، سيتم الآن إغلاق القضية وفقاً لسياسة مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى. يقدم هذا التقرير نظرة عامة عن عملية التقييم، بما في ذلك وصف المشروع، والشكاوى، ومنهجية التقييم، واختتام القضية.

## 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، وتُقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من اصل 41 محطة تُشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية.<sup>5</sup> 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 للإنشاء والتعمير، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، والبنك الأفريقي للتنمية (AfDB)، والمؤسسة البريطانية للتمويل BII، و FinFund (فنلندا)، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، وبنك أوروبا العربي، وبنك البحرين العربي، وصندوق Green for Growth Fund، و Proparco (فرنسا)، وبنك التنمية النمساوي OeEB (النمسا)، و FMO (البنك الهولندي لتنمية ريادة الأعمال).

<sup>1</sup> مشاريع 37633، 40386، 40390، 37636، 37637، 39728، 37580، 40019، 37713، 37591، 39995، 39997، 39729  
<sup>2</sup> مشاريع 14516، 14517، 14518، 14519، 14520، 14521، 13956، 14043، 13952، 13971، 14080، 14059

<sup>3</sup> إذا كان مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى (CAO) على علم بأن المنظمات الأخرى التي لديها اليات مساءلة مستقلة (IAMS) قد قامت بتمويل أو ضمان مشروع وكان هو موضوع الشكاوى إلى (CAO)، سيقوم (CAO) بإبلاغ (IAMS) بوجود شكاوى، بشرط موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها وذلك لحماية السرية.

<sup>4</sup> في حالة موافقة الأطراف، يحق لهم التعامل مباشرةً مع بعضهما البعض أثناء عملية التقييم لحل المسائل المثارة في الشكاوى. ويُمكن أن يتم هذا التعامل دون تدخل مباشر من مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى. وسوف يُلخص تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى مخرجات هذه المشاركة. يُمكن أن تقوم مؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بدعم التسوية البتاءة للمسائل المتصلة بالشكاوى، حيثما يكون ذلك مناسباً، وفي نطاق تفويضات كل منهما وبموافقة الأطراف. وحيثما يتم حل المسائل المثارة في الشكاوى، ورهناً بموافقة صاحب الشكاوى، سيقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بإصدار التقييم والتقارير الختامي لإغلاق القضية.

<sup>5</sup> 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.

قام جميع مطوري المشروع بتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. وقامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بإستئجار شركة هيلث اند سيفتي هوم لإدارة المرافق (H&SH) لإدارة تشغيل وصيانة محطة الطاقة الشمسية، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.<sup>6</sup> قامت شركة هيلث اند سيفتي هوم بإستئجار شركة سوات للامن والحراسة كمزود أمني خاص لتقديم خدمات الأمن إلى محطة بنبان للطاقة الشمسية.

## 2.2 الشكوى

في يونيو حزيران 2022 ، تلقى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى شكوى من 11 فرد من موظفي الأمن السابقين ("المشتكين") في شركة سوات (SWAT)، لقد عملوا في شركة هيلث اند سيفتي هوم من نوفمبر تشرين ثاني 2020 حتى نوفمبر تشرين الثاني 2021، وعملوا منذ ذلك الحين مباشرةً مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بموجب عقود مدتها 6 أشهر.

أثار المشتكون العديد من المسائل العمالية المتعلقة بممارسات التوظيف، والتعويضات، والترهيب لمنعهم من رفع شكاويهم.

أدناه وصف أكثر تفصيلاً للمسائل التي أثيرت أثناء عملية التقييم.

## ملخص التقييم

### 3.1 منهجية ونتائج التقييم

الهدف من إجراء عملية التقييم من قِبَل مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى هو توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكون، وجمع معلومات عن آراء ووجهات نظر مُختلف أصحاب المصلحة، وتحديد رغبة المشتكين وعميل مؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بمتابعة عملية تسوية المنازعات التي يتم تيسيرها من خلال مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، أو معالجة الشكاوى من قِبَل خبراء الامتثال في مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية.

(انظر ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى).

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

- مُراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع ممثلي المشتكين.
- 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 قبل فريق مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، وبدعم من وسيط محلي له مقره في القاهرة. لم يقم الفريق برحلة تقييم إلى موقع المشروع بسبب القيود المفروضة على سفر بعثات مجموعة البنك الدولي خلال الفترة الزمنية من نهاية اكتوبر تشرين الأول إلى نوفمبر تشرين الثاني التي تم خلالها عقد مؤتمر المناخ (COP 27) في مصر. قام الوسيط المحلي بالتواصل مع الأطراف وجمع المعلومات من خلال محادثات هاتفية متعمقة.

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

## 3.2 ملخص وجهات النظر

### وجهة نظر المشتكين

أوضح موظفو الأمن السابقون أن شركة هيلث اند سيفتي هوم و جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أنهوا عقودهم ثم قاموا بتوظيف أشخاص من خارج بنبان من خلال اتصالات شخصية وبدون الإعلان عن وظائف شاغرة. كما أشاروا إلى أن هؤلاء الأشخاص حصلوا على عقود أطول وأفضل. وأشار المشتكون إلى أنه تم إنهاء عقودهم من قبل الشركة دون تفسير. كما أعرب المشتكون عن خوفهم من الانتقام وذكروا أن ممثلي شركتي هيلث اند سيفتي هوم و سوات كانوا يخبرونهم بعدم تقديم شكاوى إلى آليات المساءلة ، وأنه إذا فعلوا ذلك ، فسيتم فصلهم من وظائفهم.

<sup>6</sup> والمسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق ، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتنسيق والتواصل المجتمعي ، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الحوكمة والرقابة التي تقوم بها شركة (H&SH).

أثناء تقييم مكتب مستشار الإمتثال، أبلغ المشتكون المكتب أنهم التقوا بممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، وتمت معالجة المشكلات التي أثيرت في الشكاوى وبالتالي تم حلها بالتغييرات في المشرف والإدارة. بالإضافة إلى ذلك، أشار مقدمو الشكاوى إلى أن جمعية مستثمري الطاقة في بنبان قدمت اعتذاراً إلى المشتكين حول إنهاء العقود ووعدت بمحاسبة الشخص المسؤول. وأشار المشتكون أيضاً إلى أن جمعية مستثمري الطاقة في بنبان وافقت على تقديم عقود جديدة لجميع المشتكين الأحد عشر. كما تم إضافة شروط إضافية للإجازة السنوية إلى العقود الجديدة.

وأكد مكتب مستشار الإمتثال - بشكل مستقل - رضا المشتكين عن نتيجة وحل المشكلات التي أثيرت في الشكاوى.

### وجهة نظر العملاء

بالنيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية، أوضحت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن المسائل التي أثيرت في الشكاوى قد تمت تسويتها. كما أشارت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى أنه تم تخصيص التمويل للمجموعة. وذكرت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أيضاً أنه تم منح المشتكين عقوداً لمدة عام واحد. لقد عمل المشتكون في قطع أراضي مختلفة في محطة بنبان للطاقة الشمسية، وتم تعيين البعض من قبل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. أكدت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن جميع العاملين في محطة بنبان للطاقة الشمسية قد حصلوا على عقود لمدة عام واحد وتم تطبيق الممارسة نفسها على المجموعة.

### خلاصة التقييم والخطوات التالية

خلال تقييم مكتب مستشار الإمتثال / محقق الشكاوى، أبلغ المشتكون مكتب مستشار الإمتثال / محقق الشكاوى إلى أنهم قد توصلوا إلى اتفاق مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لحل المسائل التي أثيرت في الشكاوى. وأكد مكتب مستشار الإمتثال / محقق الشكاوى رضا المشتكون عن الاتفاقية التي أبرموها مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. سيتم إغلاق القضية وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال / محقق الشكاوى.

## ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

بمجرد أن يعلن مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى 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 مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار<sup>7</sup>، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كإستجابة لأي شكوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب مستشار الامتثال / 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 الامتثال / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / 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 الامتثال / محقق الشكاوى. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبهها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي 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 أثرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.<sup>8</sup>

أو

**تقييم الامتثال / التحقيق:** إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى. وتُحال الشكاوى أيضاً إلى قسم الامتثال 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 الامتثال / محقق الشكاوى مُدرِكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الامتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية باتخاذ إجراءات علاجية حيثما كان ذلك مناسباً بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الامتثال 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 الامتثال 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 الامتثال والضرر ذو الصلة. ثالثاً، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الامتثال والضرر المرتبط به، سوف يقوم لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

<sup>7</sup> لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى:

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

<sup>8</sup> عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الامتثال / 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 الامتثال / محقق الشكاوى قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى للتقييم.



## الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

## الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

