

تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى CAO

بخصوص الشكاوى الرابعة التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية وضمانات الوكالة الدولية
لضمان الإستثمار في محطة بنبان للطاقة الشمسية

(مؤسسة التمويل الدولية, #37633, #40386, #40390, #37636, #37637, #39728, #37580, #40019, #37713, #37591, #39995, #39997, #39729
والوكالة الدولية لضمان الإستثمار
#14043, #14059, #14080, #14516, #14517, #14518, #14519, #14520, #14521, #13956, #13952,
/#13971

كانون ثاني يناير 2023

مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

التابع لـ

مؤسسة التمويل الدولية و

الوكالة الدولية لضمان الإستثمار

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 الإستثمار (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 الإستثمار.

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 الإستثمار 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 الإستثمار، والحد من مخاطر إلحاق الضرر بالناس والبيئة.

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

نبذة عن عملية التقييم التي يقوم بها مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

يُمكن لأي شخص يعتقد أنه قد يتعرض للضرر من قِبل مشاريع مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الإستثمار 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 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 والوكالة الدولية لضمان الإستثمار، 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 أُثيرت في الشكاوى، والعمل على فهم جميع وجهات النظر، الإنخراط مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشكاوى، والتشاور معهم لتحديد الإجراءات التي يختارونها لمعالجة الشكاوى، ودراسة 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. نظرة عامة 1
2. المعلومات الأساسية 1
2. 1 مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار 1
2. 2 الشكاوى 2
3. ملخص التقييم 3
3. 1 منهجية التقييم والنتائج 2
3. 2 ملخص وجهات النظر 2
3. خلاصة التقييم 3
3. ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى 3

قائمة المختصرات

جمعية مستثمري الطاقة في لبنان	BSDA
شركة هيلث اند سيفتي هوم	H&SH
مؤسسة التمويل الدولية	IFC
الوكالة الدولية لضمان الإستثمار	MIGA

نظرة عامة

في يونيو 2022 ، تلقى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى شكوى من أحد المعلمين ("المشتكي") من قرية في منطقة بنبان في جمهورية مصر العربية. تتعلق الشكاوى بـ 13 مشروع قائم ممول من قبل مؤسسة التمويل الدولية¹ (IFC) و 12 مشروع قائم بدعم من الوكالة الدولية لضمان الإستثمار² (MIGA) في محطة بنبان للطاقة الشمسية ("المشروع"). زعم المشتكي أن ممثلي المشروع قد زاروا القرى في منطقة بنبان ووعدوا بتقديم خطة تنمية للقرى ، ولكن لم يتم توزيع أي خطة ولم يتم إجراء أي مشاور مع المجتمع.

في يوليو 2022 ، قرر مكتب مستشار الامتثال أن الشكاوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأت في تقييم الشكاوى.

أثناء تقييم مكتب مستشار الامتثال، أعرب المشتكي وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية حل نزاع ييسرها مكتب مستشار الامتثال لمعالجة القضايا المثارة في الشكاوى. وفقاً لسياسة المكتب ، سيتم التعامل مع القضية الآن من خلال مسؤولي حل النزاعات في مكتب مستشار الامتثال.

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

المعلومات الأساسية

2.1 مشاريع مؤسسة التمويل الدولية و الوكالة الدولية لضمان الإستثمار

تقوم مؤسسة التمويل الدولية بقيادة تحالف مكون من 9 بنوك دولية، وتُقدّم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من اصل 41 محطة تُشكل 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. تدعم الوكالة الدولية لضمان الإستثمار 12 مشروع قائم 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 (EBRD).

الجهات المُفضضة تشمل مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية ، والبنك الآسيوي للإستثمار في البنية التحتية (AIIB)، وبنك التنمية الأفريقي (AfDB) ، والمؤسسة البريطانية الدولية للإستثمار (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 (BSDA) 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

2.2 الشكاوى

في يونيو 2022، تلقى مكتب مستشار الامتثال شكوى من معلم مدرسة يعيش في قرية بنبان ، بالقرب من محطة بنبان للطاقة الشمسية. زعم المشتكي أن ممثلي المشروع قد زاروا القرى في منطقة بنبان ووعدوا بتقديم خطة تنمية للقرى ، ولكن لم يتم توزيع أي خطة ولم يتم إجراء أي مشاور مع المجتمع.

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

مُلخص التقييم

3.1 منهجية ونتائج التقييم

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 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 والمسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق ، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والاتصال المجتمعي والاتصالات، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقوم بها شركة (H&SH).

الهدف من عملية تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى هو توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكي (المشتكون) ، وجمع المعلومات حول وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة ، وتحديد ما إذا كان مقدم الشكاوى وعميل (عملاء) مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار يرغبون في متابعة عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى ، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكاوى من قبل وظيفة الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار (انظر الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى).

يشمل تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى 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 الإستثمار.

تم إجراء التقييم من قبل فريق مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، وبدعم من وسيط محلي يقيم في القاهرة. لم يقيم الفريق بزيارة تقييم إلى موقع المشروع بسبب القيود المفروضة على سفر بعثات مجموعة البنك الدولي خلال الفترة الزمنية من نهاية تشرين الأول إلى تشرين الثاني التي تم خلالها عقد مؤتمر الاطراف المناخي (COP 27) في مصر. قام الوسيط المحلي بالتواصل مع الأطراف وجمع المعلومات من خلال محادثات هاتفية متعمقة.

يلخص هذا التقرير الآراء التي سمعها فريق مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى من الأطراف ويصف الخطوات التالية بناءً على القرارات التي اتخذها المشتكي ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

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 حراس الأمن ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

3.2 ملخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكي

قال المشتكي أن ممثلي المشروع قد زاروا القرى في منطقة بنبان ووعدوا بتقديم خطة تنمية للقرية، ولكن لم يتم توزيع أي خطة ولم يتم إجراء أي مشاورات مع المجتمع. واعترف ببرامج التنمية التي تم تنفيذها بالفعل، بما في ذلك مبادرات لتوفير الغذاء وتطوير مركز لدعم نسج السجاد، لكنه شدد أيضًا على قضايا أخرى مهمة للمجتمع المحلي مثل التعليم والصحة والصرف الصحي والتي لم تتم معالجتها. فيما يتعلق بالمسألة الصحية ، طلب أن تدعم جمعية مستثمري الطاقة في بنبان جهود المجتمع المحلي لبناء مركز صحي مزود بوحدة غسيل الكلى بدلاً من توفير معدات غسيل الكلى التي لا تستخدمها المستشفيات العامة المحلية.

بالإضافة إلى ذلك ، ذكر أن المقر الرئيسي للمشروع ومكتب التظلمات يقعان على بعد 50 كيلومترًا من القرية ، مما يجعل تقديم المظالم والمتابعة اللاحقة شبه مستحيلة بالنسبة للمجتمع. وطلب أن تنشئ جمعية مستثمري الطاقة في بنبان مكتب شكاوى داخل قرى بنبان للسماح بالاتصال المباشر مع المجتمع الذي تهدف إلى مساعدته.

كما زعم أن المشروع كان يجلب عمالة خارجية لشغل وظائف يمكن شغلها من قبل السكان المحليين من منطقة بنبان. وذكر أنه يجب توفير دورات تدريبية، خاصة للشباب المحليين، من أجل دمج القرويين في المشروع وتوفير فرص عمل لهم.

خلال تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، ذكر المشتكي أنه شارك في جلسة الاستماع العامة التي استضافتها جمعية مستثمري الطاقة في بنبان في سبتمبر 2022 وذكر أنه تلقى شرحًا عن الأنشطة التي ينفذها المشروع بموجب خطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي لم يتم إبلاغه بها قبل أن يتقدم بالشكاوى لمكتب مستشار الامتثال. ومع ذلك ، لا يزال يعتقد أنه ينبغي على جمعية مستثمري الطاقة في بنبان التشاور مع أفراد المجتمع في قرى بنبان وتعديل خطة التنمية المجتمعية الخاصة بها واتخاذ الإجراءات بطريقة تتلاءم مع احتياجات المجتمع على المدى الطويل. لذلك أعرب عن اهتمامه بالمشاركة في عملية حل نزاع يديرها مكتب مستشار الامتثال ومناقشة طرق تكييف المسؤولية الاجتماعية للشركات التابعة لجمعية مستثمري الطاقة في بنبان مع الاحتياجات المحلية.

وجهة نظر العملاء

استضاف مشروع محطة بنبان للطاقة الشمسية جلسة استماع عامة في سبتمبر 2022 حيث دعت أفراد المجتمع في قرى منطقة بنبان إلى تقديم معلومات حول نطاق برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات وتوضيح المجالات التي يمكن أن يدعم فيها المشروع المجتمعات. حوالي 40 في المائة من برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات يتعلق بتعزيز التعليم. تضمنت المعلومات التي تمت

مشاركتها مع المجتمعات تفاصيل المشروع التي تم إجراؤها حتى الآن ولمحة عامة عن المشاريع المزمع تنفيذها والتي تغطي مجالات المعيشة والتعليم والصحة. يغطي برنامج سبل العيش مجال تطوير سلسلة القيمة الزراعية، والفرص الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة، وخلق فرص العمل، وريادة الأعمال، وتمكين المرأة وتحسين سبل العيش. يغطي برنامج التعليم مجال الوصول إلى التعليم، والمرافق المدرسية الآمنة، وتمكين الفتيات، والوصول على المياه، والتنمية المعرفية والبدنية للطلاب، والتوجيه المهني للطلاب، وبرنامج زيادة الوعي وتعزيز تعليم الطاقة الشمسية. يغطي البرنامج الصحي مجال الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، وتشغيل مركز صحي، وتحسين الصحة العامة، وتعزيز النظام الصحي، وتعزيز الوعي الصحي. أجابت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان على الاستفسارات التي أثارها أفراد المجتمع وأوضحت أن محطة بنبان للطاقة الشمسية سيواصل تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تغطي مجالات المعيشة والتعليم والصحة، والتي ستشمل جميع القرى الأربع في منطقة بنبان، ومن المتوقع أن تستمر مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات هذه مدى الحياة لأكثر من 25 عامًا.

فيما يتعلق بالوصول إلى آلية التظلم، أوضح ممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن شركة هيلث اند سيفتي هوم والمسؤولة عن إدارة المرافق التابعة لها، تدير مكتب الشكاوى وهي مفتوحة لأي طلب أو شكوى قد تكون لدى أفراد المجتمع. يزور مسؤولو التظلمات قرى منطقة بنبان بانتظام للتواصل مع القرويين والتأكد من تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل صحيح.

أعرب ممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن استعدادهم للمشاركة في عملية حل نزاعات يديرها مكتب مستشار الامتثال ومناقشة المخاوف التي أثارها المشتكي.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

أثناء تقييم مكتب مستشار الامتثال، أعرب المشتكي وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية حل نزاع يديرها مكتب مستشار الامتثال لمعالجة القضايا المثارة في الشكاوى. وفقًا لسياسة مكتب مستشار الامتثال، سيتم التعامل مع القضية الآن من خلال مسؤولي حل النزاعات في مكتب مستشار الامتثال.

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 الإستثمار⁵، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كإستجابة لأي شكاوى 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 بموجبها. 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 أثبتت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.⁶

أو

⁵ 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/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁶ 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.

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 مُدرّكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الامتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 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 اتباع التقييم بتحقيق متعمق في الامتثال 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 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.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

