

تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى CAO

بخصوص الشكاوى الخامسة التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في محطة بنبان للطاقة الشمسية (مؤسسة التمويل الدولية رقم 39728)

مارس اذار 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 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
- ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى 3

قائمة المختصرات

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 الإستثمار	MIGA

نظرة عامة

تتعلق الشكاوى بظروف العمل في مشروعين قائمين بتمويل من مؤسسة التمويل الدولية (IFC) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية ("المشروع")¹. في يوليو 2022، تلقت مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى شكاوى من اثنين من موظفي الأمن ("المشتكين") من شركة الهدى الأمنية التابعة لشركة ستيرلنج آند ويلسون (S&W)، وهي مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية، يدعيان أنهما تم فصلهما من العمل دون سبب بعد أن عبروا للشركة عن عدم رضاهم عن التغطية التأمينية والرواتب.

في سبتمبر 2022، تم اعتبار الشكاوى مؤهلة وتمت إحالتها إلى مؤسسة التمويل الدولية، بناءً على طلب وموافقة أصحاب الشكاوى. في أكتوبر تشرين أول 2022، أعرب مقدا الشكاوى عن رغبتهما في إحالة الشكاوى مرة أخرى إلى مكتب مستشار الإمتثال وإنهاء تعاملهم مع مؤسسة التمويل الدولية. ثم بدأ مكتب مستشار الإمتثال في تقييم الشكاوى.

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

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

مؤسسة التمويل الدولية عضو في تحالف مكون من 9 بنوك دولية، وتقدم 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.² المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً، وتتكون من 32 محطة توليد طاقة عاملة تُديرها شركات مختلفة بالقرب من قرية بنبان.

الجهات المقرضة 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)، والبنك 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.³

في المشروع المتضمن في هذه الشكاوى (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.

2.2 الشكاوى

في يوليو 2022، تلقت مكتب مستشار الإمتثال شكاوى من اثنين من موظفي الأمن في شركة الهدى الأمنية التابعة لشركة ستيرلنج آند ويلسون، وهي مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية. ادعى موظفا الأمن أنه تم فصلهما من العمل دون سبب بعد أن أثارا مخاوف للشركة بشأن تغطية التأمين والرواتب.

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

مُلخص التقييم

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

² 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.

³ والمسائل 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).

3.1 منهجية ونتائج التقييم

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 المشتكون 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 المشتكين.
- عقد اجتماعات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالنيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية وشركة هيلث اند سيفتي وشركة الهدى.
- عقد اجتماعات افتراضية مع فرق مشروع مؤسسة التمويل الدولية.

تم إجراء التقييم من قبل فريق مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بدعم من وسيط محلي مقره في القاهرة. تواصل فريق مكتب مستشار الإمتثال والوسيط مع الأطراف وجمعوا 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 المشتكون ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

3.2 ملخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكين

أوضح موظفا الأمن أنه بعد العمل في شركة الهدى الأمنية لمدة 15 شهرًا، تم إنهاء عملهم دون سبب. وأشارا إلى أن عقودهم كانت محدودة المدة (18 شهرًا) وأنه تم إنهاؤها قبل 3 أشهر من انتهاء مدة العمل. يعتقد موظفا الأمن أن إنهاء عملهم مرتبط بالأسئلة التي طرحوها على الشركة بخصوص التغطية التأمينية وإمكانية الحصول على بدل نقل كجزء من رواتبهم. كانا على اتصال مع مسؤول الموارد البشرية في شركة الهدى لمناقشة هذه النقاط.

أعرب المشتكون عن اهتمامهم بالتعامل مع ممثلي شركة الهدى في عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب مستشار الإمتثال.

وجهة نظر العملاء

أوضحت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان ، نيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية وشركة هيلث اند سيفتي وشركة الهدى، أنه من وجهة نظرهم، فإن القضايا المثارة لا أساس لها من الصحة. زعم ممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن أحد المشتكين اعترف بتلقي تعويض من شركة الهدى وأنه وقع نموذجًا يشير إلى أنه لن يرفع دعاوى أخرى ضد الشركة تتعلق بنفس المسألة. ولم يقدموا معلومات بشأن تعويض المشتكي الآخر.

ومع ذلك، أعربت منظمة جمعية مستثمري الطاقة في بنبان عن استعدادها للانخراط في عملية وساطة مع كلا موظفي الأمن لمعالجة القضايا المثارة.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

أثناء تقييم مكتب مستشار الامتثال، أعرب كل من المشتكين وممثلي محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بمعالجة القضايا التي أثيرت في الشكاوى من خلال عملية حوار طوعي ينظمها خبراء حل النزاعات في مكتب مستشار الامتثال. سيسهل المكتب العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف في التحضير للحوار ، والاتفاق على القواعد الأساسية ونطاق الحوار ، والعمل معًا بطريقة تعاونية لمحاولة الوصول إلى حل للقضايا التي أثيرت في الشكاوى وتلخيصها في تقرير التقييم هذا.

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 الإستثمار¹، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كاستجابة لأي شكاوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام 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 نهج تسوية أخرى مُتفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من نهج 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.²

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 استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة

1 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>

2 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.

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

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 ذو 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 المُشتركين والملاء 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، بعد 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.