

تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى CAO

بخصوص الشكاوى السادسة التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية والشكاوى الخامسة المتعلقة بضمانات 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

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 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
مكتب مستشار الامتثال / 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 13 مشروع قائم من قبل مؤسسة التمويل الدولية¹ (IFC) و 12 مشروع قائم تدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار² (MIGA) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية ("المشروع"). في سبتمبر ايلول 2022، تلقي مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى شكاوى من موظفة سابقة ("المشتكية") في شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH)، والشركة مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية. زعمت الموظفة السابقة أنها فصلت ظلماً من العمل بعد أن طلبت توضيحات بشأن مسؤولياتها كمسؤولة اتصال مجتمعي عندما انتهى عقدها؛ لم يتم تجديد عقدها مع شركة H&SH.

في أكتوبر تشرين أول 2022، قرر مكتب مستشار الإمتثال أن الشكاوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأ المكتب في تقييم الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال (الفقرة 169)³، شارك المكتب الشكاوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإنمائية الأخرى التي تمويل المشاريع. قدمت المشتكية نفس الشكاوى الى آليات اللجوء المستقلة لبنك التنمية الأفريقي وصندوق المناخ الأخضر.

أثناء تقييم مكتب مستشار الإمتثال، أعربت المشتكية وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية حل نزاع يديرها مكتب مستشار الإمتثال لمعالجة القضايا المثارة في الشكاوى. وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال، سيتم التعامل مع الشكاوى الآن بواسطة 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 والوكالة 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.⁴ 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).

تشمل الجهات المُفضضة التي تدعم المشاريع في المحطة كل من مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، وبنك التنمية الأفريقي (AfDB)، والمؤسسة البريطانية الدولية للإستثمار (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 الشمسية، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.⁵

2.2 الشكاوى

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 إذا علم مكتب (CAO) بأن منظمات اخرى لديها اليات مساءلة مستقلة قد مولت أو ضمننت أحد المشاريع التي تم تقديم شكوى بحقه الى مكتب CAO، فسيقوم المكتب بإخطار اليات المساءلة المستقلة بوجود مثل هذه الشكاوى، بشرط موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها لحماية السرية.

⁴ 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.

⁵ والمسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والاتصال والتنسيق المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقوم بها شركة (H&SH).

في سبتمبر ايلول 2022، تلقى مكتب مستشار الإمتثال شكوى من موظفة سابقة في شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH)، والشركة مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر. زعمت الموظفة السابقة أنها طُردت ظلماً من العمل ولم يتم تجديد عقدها مع شركة هيلث اند سيفتي هوم.

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

مُلخص التقييم

1.3 منهجية ونتائج التقييم

الهدف من عملية تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى هو توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكية، وجمع المعلومات حول وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كانت مقدمة 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:

- مُراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع المشتكية.
- عقد اجتماعات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالنيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية وشركة هيلث اند سيفتي هوم.
- عقد اجتماعات افتراضية مع فرق مشروع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار.

تم إجراء التقييم من قبل فريق مكتب مستشار الامتثال بدعم من وسيط محلي مقره في القاهرة. تواصل فريق مكتب مستشار الامتثال والوسيط مع الأطراف وجمعوا المعلومات من خلال محادثات هاتفية متعمقة. يلخص هذا التقرير الآراء التي سمعها فريق مكتب مستشار الامتثال من الأطراف ويصف الخطوات التالية بناءً على القرارات التي اتخذتها مقدمة الشكاوى و جمعية مستثمري الطاقة في بنبان.

2.3 مُلخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكية

مقدمة الشكاوى هي موظفة سابقة في شركة H&SH، تدعي أنه تم فصلها من العمل ظلماً. عملت كمسؤولة اتصال مجتمعي للشركة في محطة بنبان للطاقة الشمسية من 2018 إلى 2020. مع فريق مكون من أربعة أشخاص، تولت إدارة علاقات المشروع مع مجتمع قرية بنبان، وقدمت التدريب، وجندت السكان المحليين للعمل في المشروع.

أفادت المشتكية أنها عملت، من عام 2020 إلى سبتمبر ايلول 2021، لصالح شركة H&SH كقائد فريق للاتصالات المجتمعية. في سبتمبر ايلول 2021، تلقت بريداً إلكترونيًا من قسم الموارد البشرية في شركة H&SH يحتوي على الشروط المرجعية لعقدها الجديد، والذي كان من المقرر أن يبدأ في 24 سبتمبر 2021، لكن هذه الوثيقة لم تتضمن أي تفاصيل حول مسؤولياتها الوظيفية، بل تضمنت فقط مسؤوليات الشركة بصفتها صاحب العمل. عندما طلبت معلومات حول حقوقها ومسؤولياتها بموجب العقد الجديد، لم تستجب شركة H&SH؛ وبدلاً من ذلك، تلقت كتاب فصل، ولم تتمكن من توقيع العقد الجديد، ولم يتم تعويضها. لم توقع على العقد الجديد الذي كان من المقرر أن يبدأ في 24 سبتمبر ايلول 2021. لقد رفعت شكوى الى شركة H&SH و مؤسسة التمويل الدولية بخصوص فصلها والتعويض المعلق.

اتخذت المشتكية إجراء قانونيًا ضد شركة H&SH في سبتمبر ايلول 2021، لكن هذه القضية أمام المحاكم المصرية لم تتقدم كثيرًا منذ ذلك الحين. تم استدعاء مؤسسة التمويل الدولية كشاهد في هذه العملية. ذكرت المشتكية انها قدمت طعن في قرار المحكمة الابتدائية.

وأعربت عن اهتمامها بالتعامل مع ممثلي شركة H&SH في عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب مستشار الإمتثال.

وجهة نظر العملاء

زعم ممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، نيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية وشركة H&SH، أنه تم فصل المشتكية من وظيفتها بشكل قانوني وتم تعويضها بالكامل. وأشاروا كذلك إلى أنه في العملية القضائية التي بدأتها المشتكية، رفضت المحكمة المصرية الدعوى القانونية لها وحكمت لصالح شركة H&SH. ومع ذلك، فقد أشاروا إلى أنهم منفتحون على المشاركة في عملية وساطة ييسرها مكتب مستشار الإمتثال مع المشتكية لمعالجة القضايا المثارة.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

أثناء تقييم مكتب مستشار الإمتثال، أعرب كل من المشتكية وممثلي محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى من خلال عملية حوار طوعي ينظمها خبراء حل النزاعات في مكتب مستشار الإمتثال. سييسر مكتب مستشار الإمتثال 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 أثرت في الشكوى 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 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 بموجبه. 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 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.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 اتباع 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 .