

تقرير ختامي لتسوية المنازعات

بشأن شكوى واردة بشأن استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في شركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م (رقم 39729)، وشركة صن رايز للطاقة ش.م.م (رقم 39995)، وشركة رايزنج صن للطاقة ش.م.م (رقم 39997)، وضمانات الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) المتعلقة بشركات رايزنج صن للطاقة ش.م.م (رقم 14080)، وشركة صن رايز للطاقة ش.م.م (رقم 14059)، وشركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م (رقم 14043)

سبتمبر 2025

نظرة عامة

في مارس 2024، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO شكوى من ثلاثة أفراد من قرية بنبان ("المشتكين") بشأن عملهم لدى شركة سيكيوريتاس مصر¹، وهي مقاول فرعي أممي لشركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م، وشركة صن رايز للطاقة ش.م.م، وشركة رايزنج صن للطاقة ش.م.م، وهي شركات ذات أغراض خاصة (يُشار إليها مجتمعة باسم "المشاريع" أو "الشركات ذات الأغراض الخاصة" أو "العميل") في محطة بنبان للطاقة الشمسية في أسوان، مصر. أثارت الشكوى مخاوف بشأن عدم تجديد العقود بعد انتهاء صلاحيتها، وظروف العمل غير المواتية، والتهديدات والاعتقاد بحدوث أعمال الانتقامية، وعدم إعادة صاحب العمل لوثائق العمل أو دفع البدلات المستحقة. قرر مكتب CAO، في مايو 2024، أن الشكوى استوفت معايير الأهلية الثلاثة وبدأ في تقييم الشكوى.

خلال مرحلة التقييم، أبلغ أحد المشتكين مكتب CAO أنه يريد الانسحاب من الشكوى، مما ترك شخصين كمشتكين في عملية مكتب CAO. خلال تقييم مكتب CAO، أبدى الطرفان اهتمامهما بالانخراط في عملية حلّ المنازعات التابعة له. ووفقاً لسياسة المكتب، أُحيلت الشكوى إلى قسم حلّ المنازعات التابع له. ونُشر تقرير التقييم في نوفمبر 2024.

في المراحل الأولى من عملية حلّ النزاع، أبلغ أحد المشتكين المتبقين مكتب CAO برغبته في الانسحاب من العملية. وبالتالي، لم يبق سوى شخص واحد ("المشتكي") واستمر في عملية حلّ النزاع.

بدأت عملية الوساطة التي يترها مكتب CAO في فبراير 2025 بين الشركات ذات الأغراض الخاصة ("العميل") والمشتكي، وذلك بعدة اجتماعات ثنائية واجتماعين مشتركين. ورغم حسن نية الطرفين، انتهت عملية الوساطة دون التوصل إلى اتفاق نهائي بشأن المسائل المطروحة في الشكوى. في يونيو 2025، أبلغ المشتكي مكتب CAO برغبته في إحالة القضية إلى قسم الامتثال في مكتب CAO. وبناءً على ذلك، ووفقاً لسياسة مكتب CAO²، سيتم إحالة القضية الآن إلى قسم الامتثال في مكتب CAO.

يؤثّق هذا التقرير الختامي النتائج الرئيسية للعملية، بما في ذلك التحديات والرؤى والدروس المستفادة.

خلفية عامة

المشاريع

شركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م، وشركة صن رايز للطاقة ش.م.م، وشركة رايزنج صن للطاقة ش.م.م هي شركات ذات أغراض خاصة (يُشار إليها مجتمعة باسم "المشاريع" أو "الشركات ذات الأغراض الخاصة" أو "العميل") لتطوير وإنشاء وتشغيل وصيانة محطات الطاقة الشمسية الكهروضوئية، بقدرة 50 ميجاوات لكل منها، وتقع ضمن محطة بنبان للطاقة الشمسية. تبلغ مساحة محطة

¹ تعاقبت شركة سيكيوريتاس مصر مع الشركات ذات الأغراض الخاصة لتقديم خدمات الأمن لثلاث محطات طاقة ضمن محطة بنبان للطاقة الشمسية. تبدأ أنشطتها عند مدخل المحطات في أراضي المشاريع وتغطي جميع المناطق داخل الأسوار.

² سياسة مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

الطاقة الشمسية³ 36 كيلومترًا مربعًا، وتضم 32 محطة طاقة عاملة، تُشغلها شركات مختلفة، ويقع بالقرب من قرية بنبان في مصر. وقد شُكل جميع مطوري المشاريع جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA) لإدارة محطة الطاقة الشمسية بأكملها.

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية IFC

وفقًا لإفصاحات مؤسسة التمويل الدولية، فإن المشاريع⁶⁵⁴ هي مشاريع توليد الطاقة الشمسية المتجددة من الفئة ب والتي وافق عليها مجلس الإدارة في يوليو 2017. كل مشروع هو محطة طاقة شمسية كهروضوئية جديدة بقدرة 50 ميغاوات، وهي جزء من الجولة الثانية من مخطط الحكومة المصرية لتعريف التغذية (FiT) لمشاريع الطاقة الشمسية الكهروضوئية وطاقة الرياح المحلية. تم تطوير كل مشروع من قبل شركة ذات غرض خاص⁷ (SPV) مملوكة لاتحاد مشروع مشترك بقيادة شركة أكسيونا إنيرجيا جلوبال (أكسيونا) Acciona Energía Global (Acciona) وشركة إنارا ENARA البحرين SPV ذ.م.م (المكونة من صندوق الاستثمار للدول النامية وشركة نيار Nayyar الدولية للطاقة المتجددة وشركة سويكروب Swicorp وشركة كي سي سي KCC وشركة الشعبي القابضة). حاليًا، تمتلك أكسيونا 50٪ من كل مشروع و50٪ من شركة إنارا البحرين. تتحمل الشركات ذات الغرض الخاص مسؤولية الجودة وإدارة البيئة والصحة والسلامة الاجتماعية للمشاريع، والتي يراقبها مساهمها (أي أكسيونا وإنارا البحرين). بلغت التكلفة الإجمالية حوالي 64 مليون دولار أمريكي لكل مشروع، منها قرضان من الفئة "أ" و"ج" من مؤسسة التمويل الدولية بقيمة 15.3 مليون دولار أمريكي، بالإضافة إلى تمويلات مشتركة بقيمة 37.5 مليون دولار أمريكي لكل مشروع عند تاريخ الالتزام. ويُعطى المبلغ المتبقي من رأس المال⁸. وقد وصلت جميع المشاريع إلى تاريخ التشغيل التجاري (COD) في مارس 2019.

مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)

أصدرت الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) ضمانات لشركة أكسيونا إنيرجيا جلوبال إس إل يو الإسبانية، وشركة إنارا البحرين إس بي في ذ.م.م (Enara Bahrain SPV WLL) البحرينية، وذلك لاستثماراتها في أسهم شركة رايزنج صن إنرجي ش.م.م. وصن رايز إنرجي ش.م.م⁹، بالإضافة إلى استثماراتها في أسهم وشبه أسهم شركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م¹⁰. وقد صدرت هذه الضمانات، بقيمة 14.49 مليون دولار أمريكي لكل مشروع، في عام 2018 لمدة 15 عامًا، ضد مخاطر تقييد التحويل وعدم قابلية التحويل، ونزع الملكية، والحرب والاضطرابات الأهلية، والإخلال بالعقد. وتُعد هذه المشاريع جزءًا من الجولة الثانية من برنامج تعريف التغذية في مصر¹¹.

الشكوى

قُدمت شكوى إلى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة CAO في مارس 2024 من ثلاثة أفراد من قرية بنبان بشأن عملهم لدى شركة سيكيوريتاس مصر، وهي شركة مقاولات أمنية تابعة لـ SPVs (الشركات ذات الأغراض الخاصة) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في أسوان، مصر.

أثارت الشكوى مخاوف تتعلق بعدم تجديد عقودهم بعد انتهاء صلاحيتها، وظروف عمل غير مواتية، وتعرضهم لتهديدات وأعمال انتقامية. في مايو 2024، قرر مكتب CAO استيفاء الشكوى لمعايير الأهلية الثلاثة، وبدأ في تقييمها.

تقييم مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة CAO

أجرى مكتب CAO تقييمًا للشكوى بين مايو ونوفمبر 2024. وتضمن التقييم مراجعة لوثائق المشروع واجتماعات عبر الإنترنت مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك المشتكين وإدارة العميل والفريق التشغيلي وفريقي مشروع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) وفريق إشراك أصحاب المصلحة والاستجابة للمظالم التابع لمؤسسة التمويل الدولية.

³ وتنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 مشروع ضمن قطعة أرض منفصلة مخصصة لمطورين مختلفين لتطوير محطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتولد وتنقل الكهرباء إلى الشبكة الوطنية.

⁴ شركة الصبح للطاقة الشمسية: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/39729/al-subh-solar-power>

⁵ شركة صن رايز للطاقة: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/39995/acciona-benban-2>

⁶ شركة رايزنج صن للطاقة: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/39997/acciona-benban-3>

⁷ الشركات ذات الأغراض الخاصة: شراكة بين شركة أكسيونا وشركة سويكروب تمثل مالك ثلاث قطع أراضي مخصصة للطاقة الشمسية الكهروضوئية تسمى رايزنج صن، وصن رايز، والصبح، وتقع جميعها في محطة بنبان للطاقة الشمسية.

⁸ تقود مؤسسة التمويل الدولية (IFC) تحالفًا يضم تسعة بنوك دولية، يقدم 653 مليون دولار أمريكي (225 مليون دولار أمريكي من IFC) لبناء 13 محطة طاقة شمسية من أصل 41 محطة تُشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية. وحتى الآن، استثمرت مؤسسة التمويل الدولية في 14 مشروعًا قيد التنفيذ في محطة بنبان للطاقة الشمسية.

⁹ معلومات مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار: <https://www.miga.org/project/sunrise> and <https://www.miga.org/project/rising-sun-energy-sae-0> and <https://www.miga.org/project/al-subh-solar-power-sae>

¹⁰ معلومات مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار: <https://www.miga.org/project/al-subh-solar-power-sae>

¹¹ وتغطي الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 12 مشروعًا للطاقة الشمسية في محطة بنبان للطاقة الشمسية، منها 3 مشاريع هي موضوع هذه الشكوى.

وبينما كان التقييم جارياً، أبلغ أحد المشتكين مكتب CAO أنه لا يرغب في الاستمرار كطرف في القضية. ووفقاً لنهج مكتب CAO تجاه التهديدات والأعمال الانتقامية¹²، اتخذ مكتب CAO تدابير للتأكد من أن المشتكي لم يكن تحت أي تهديد بالانسحاب من القضية. وبقي اثنان من المشتكين واستمرا في عملية التقييم.

وأثناء التقييم، أعرب الطرفان عن اهتمامهما بالانخراط في عملية طوعية لحل النزاعات بتيسير من مكتب CAO لمعالجة القضايا المثارة في الشكوى. وفي نوفمبر 2024، نُشر تقرير تقييم مكتب CAO، وثُقلت الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات التابعة له.

عملية حل المنازعات

بناء القدرات والتحضير للحوار

وفقاً لممارسات مكتب CAO، بدأ المكتب العملية من خلال توفير بناء القدرات بشكل منفصل للطرفين، لضمان تزويدهم بالمهارات والمعلومات اللازمة للخوض في عملية الوساطة والانخراط في الوساطة. شمل بناء القدرات معلومات حول عملية الوساطة، والمبادئ الأساسية للوساطة، ودور مكتب CAO، وأدوات التواصل والتفاوض اللازمة للمشاركة الفعالة في الوساطة. كما تم توفير بناء القدرات هذا للطرفين طوال عملية الوساطة على أساس مخصص حسب الحاجة.

انسحاب المشتكي

في يناير 2025، أبلغ أحد المشتكين المتبقين مكتب CAO أنه لم يعد على استعداد لمواصلة عملية الوساطة لأسباب عائلية. ووفقاً لنهج مكتب CAO تجاه التهديدات والأعمال الانتقامية، اتخذ مكتب CAO تدابير للتأكد من أن المشتكي لم يكن تحت أي تهديد بالانسحاب من القضية.

عملية الحوار

استمرت عملية حل النزاع بين العميل والمشتكي الوحيد المتبقي. وعقد مكتب CAO اجتماعات ثنائية مع كلا الطرفين قبل عقد الاجتماعات المشتركة. وفي الاجتماع المشترك الأول، الذي عُقد في فبراير 2025 في أسوان، توصل الطرفان إلى اتفاق بشأن القواعد الأساسية التي ستوجه تعاملهما خلال عملية الوساطة.

ناقش الطرفان القضايا التي رغبا في معالجتها خلال الوساطة، وهي:

1. القضايا المتعلقة بعدم تجديد عقد العمل؛
2. المستحقات والتعويضات؛
3. التعويض عن فقدان وثائق العمل بسبب حادثة حريق.

تبادل الطرفان وجهات نظرهما، وتبادلا المعلومات، وناقشا القضايا. قدّم العميل بعض المقترحات للنظر فيها من قبل المشتكي. لم يجد المشتكي هذا المقترح مُرضياً. كانت لدى المشتكي والعميل وجهات نظر متباينة حول أسباب عدم تجديد عقد العمل. جعلت هذه الروايات المتباينة من الصعب التوصل إلى أرضية مشتركة بشأن التوافق وإيجاد حل.

استمرت عملية حل النزاعات من خلال التواصل الثنائي عبر الإنترنت مع الطرفين، واجتماع مشترك عبر الإنترنت عُقد في مارس 2025 بتيسير من مكتب CAO. أتاحَت الجلسة المشتركة للطرفين استكشاف القضايا بعمق وفهم مصالح ووجهات نظر كل منهما بشكل أفضل. قدّم العميل مقترحاً آخر للمشتكي للنظر فيه. رفض المشتكي المقترح، إذ اعتبره غير كافٍ لتلبية مطالبه والتعويض عن خسائره الناجمة عن البطالة وفقدان المستندات. أدى ذلك إلى طريق مسدود، حيث لم تكن التوقعات المالية متوافقة، وكان لدى العميل سقف صارم لما يمكنه تقديمه بناءً على سياساته وإجراءاته.

بعد عدة محاولات متابعة مع العميل والمشتكي لاستكشاف حلول إبداعية وسيناريوهات محتملة لحل المشكلات، انتهت القضية دون اتفاق وتم بناء على طلب من المشتكي في يونيو 2025 إنهاء عملية حل النزاع ونقل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب CAO.

تأملات ودروس مستفادة

تأثير انسحاب احد الأطراف على ديناميكيات الوساطة

عندما وصلت القضية إلى مكتب CAO، كانت تشمل ثلاثة مشتكين. وبحلول بدء عملية حل النزاع، لم يبق سوى واحد. غيّر هذا التحول مسار العملية برمتها. فالشكوى التي بدأت كنتيجة لاشكالية مشتركة أصبحت عملياً عبءاً على عاتق شخص واحد. وقد سلّط هذا الضوء على ضرورة الاستعداد لتأثير انسحابات الأطراف على توازن القوى والنتائج المحتملة. وتطلّب الأمر استراتيجيات أوضح

¹² نهج مكتب CAO تجاه التهديدات والأعمال الانتقامية

لضمان التمثيل العادل، والحفاظ على استمرار مشاركة الأفراد رغم اختلال توازن القوى الناجم عن انسحاب أعضاء الفريق الآخرين، والحفاظ على نزاهة عملية الوساطة رغم فقدان تماسك المجموعة.

مسألة إرساء سابقة

نظراً لطبيعة محطة الطاقة الشمسية وقرب مقاوليها ومشغليها من بعضهم البعض، كان العميل حريصاً باستمرار على عدم إرساء سابقة في أي اتفاق رسمي بينهم وبين المشتكي. ورغم استعدادهم للنظر في قضايا المشتكي، إلا أنهم لم يكونوا مستعدين لإرساء سابقة قد تؤثر سلباً على الإجراءات والقواعد التشغيلية التي تحكم عملياتهم في محطة الطاقة الشمسية¹³.

التمثيل الفعال لأصحاب المصلحة

إن مشاركة الإدارة العليا للعميل في عملية حل النزاع أتاحت لفريق الوساطة المضى قدماً بثقة في وجود أشخاص ذوي صلاحية اتخاذ القرارات على طاولة المفاوضات. كما شارك المشتكي المتبقي مشاركة كاملة في العملية. وقد ضمنت المشاركة المستمرة لكل طرف في كل اجتماع ثنائي ومشترك الاطلاع على التقدم المحرز، وأثبتت التزام الطرفين وحسن نيتهم.

عملية بناء القدرات المستمرة

يُعدّ بناء القدرات أمراً بالغ الأهمية في كل مرحلة من مراحل عملية حل النزاعات. وبينما يُعدّ إعداد الأطراف للحوار جزءاً أساسياً من المرحلة المبكرة من عملية الوساطة، ينبغي أن يكون جهداً مستمراً طوال العملية، لضمان تفاعل فعال بين الأطراف وامتلاكهم للنتائج. ولتحقيق ذلك، لعب الوسيط دوراً هاماً في تحديد فجوات القدرات التي ظهرت خلال العملية، وتقديم التدريب والدعم لكل طرف في الجلسات الثنائية.

إجراء الوساطات في الثقافات الجماعية

يتطلب العمل في ثقافات جماعية مراعاة للعلاقات القائمة في المجتمع. وللحوارات في المجتمعات التي تتمتع بتماسك اجتماعي قائم على الهوية الجماعية مزاياها وعيوبها. فهناك معايير عامة يستخدمها أفراد المجتمع، وقد حددها فريق الوساطة بسهولة، مثل كيفية إظهارهم الاحترام المتبادل من خلال بروتوكولات التواصل القائمة على القرابة والانتماء إلى المجموعة. إضافةً إلى ذلك، قد تكون الجوانب العلنقية القائمة على العلاقات الأسرية والتجارب المجتمعية قد أثرت على نظرهم للمشاكل التي واجهوها جماعياً وفردياً. أما الجانب السلبي، فهو صعوبة الحفاظ على السرية في الثقافات التي تسودها الروابط والعلاقات الأسرية الوثيقة.

الخلاصة والخطوات التالية

على الرغم من جهود العميل والمشتكي الصادقة في حل جميع المسائل المطروحة في الشكوى، لم يتم التوصل إلى اتفاق نهائي. وقد أنهى قسم حل المنازعات في مكتب CAO عمله في هذه القضية، وسيتم تحويلها إلى قسم الامتثال وفقاً لسياسة مكتب CAO..

جميع الوثائق ذات الصلة متاحة على الموقع الإلكتروني لمكتب CAO: www.cao-ombudsman.org

للمزيد من المعلومات حول إجراءات معالجة الشكاوى في مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO، يُرجى مراجعة الملحق (أ).

¹³ وأثيرت مخاوف بشأن التعويض المالي خارج إطار الاتفاق التعاقدى للموظف وما يعتبر ضمن حدود قانون العمل المصري.

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO

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

وفقاً لسياسة مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار¹⁴، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كاستجابة لأي شكوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO. 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 أثّرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.¹⁵

أو

تقييم الإمتثال / التحقيق: إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال. 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO مُدرِكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في

¹⁴ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة:

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

¹⁵ عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيعبى تسوية المنازعات لدى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة للتقييم.

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 الإمتثال 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 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

CAO Case-Handling Process

