

سياسة آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الخاصة بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد
بالأنظمة

سياسة آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الخاصة
بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

28 يونيو 2021

المحتويات

3	مسرد المصطلحات
9	القسم الأول. خلفية عامة
9	القسم الثاني. الغرض
10	القسم الثالث. التفويض والوظائف
11	القسم الرابع. المبادئ الأساسية
12	القسم الخامس. نظام الإدارة (الحوكمة)
15	القسم السادس. إتاحة الحصول على المعلومات والإفصاح
16	القسم السابع. تقديم شكوى والتحقق من الأهلية
22	القسم الثامن. تقييم الشكوى
25	القسم التاسع. تسوية المنازعات
28	القسم العاشر. التقييد بالأنظمة
39	القسم الحادي عشر. الوظيفة الاستشارية
41	القسم الثاني عشر. التهديدات والأعمال الانتقامية
42	القسم الثالث عشر. التوعية والاتصالات
44	القسم الرابع عشر. التعاون مع آليات المساءلة المستقلة الأخرى
44	القسم الخامس عشر. مراجعة السياسة
45	القسم السادس عشر. النفاذ

مسرد المصطلحات

تكون للمصطلحات المستخدمة في هذه السياسة المعاني التالية:

سياسة إتاحة الحصول على المعلومات

السياسة المعنية بإتاحة الحصول على المعلومات لدى المؤسسة أو الوكالة أو كليهما حسب الاقتضاء .
مشروع نشط: مشروع وافق عليه مجلس الإدارة ولم يتم بعد الخروج من ٢ قبل مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان
الاستثمار

مجلس (مجلسا) المديرين التنفيذيين

مجلس المديرين التنفيذيين للمؤسسة أو الوكالة حسب الاقتضاء (يُشار إليهما معاً بمجلسي المديرين التنفيذيين)

أيام العمل

أي يوم بخلاف أيام السبت والأحد وأي يوم آخر يظل فيه مقر مجموعة البنك الدولي مغلقاً.

المكتب

مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

المدير العام للمكتب

المدير العام لمكتب المحقق المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

الجهة المتعاملة (مع المؤسسة)

الجهة الاعتبارية التي تقدّم لها المؤسسة استثمارات أو خدمات استشارية. وبالنسبة لمشروعات المؤسسة التي أبرمت بشأنها اتفاقيات، يشير
هذا المصطلح إلى الجهة الاعتبارية التي تحصل على استثمارات أو خدمات استشارية من المؤسسة بموجب اتفاقيات المشروعات. وأما
مشروعاتها التي لم تبرم بشأنها اتفاقيات كهذه، فإن هذا المصطلح يشير إلى الجهة الاعتبارية المنخرطة في مناقشات جارية مع جهاز الإدارة
بشأن استثمارات أو خدمات استشارية كهذه.

الجهة المتعاملة (مع الوكالة)

المؤسسة القائمة على المشروع، أو المتكفلة بالضمان، أو الحاصلة على أي قرض بضمان من الوكالة، أو أي جهة أخرى مسؤولة عن تنفيذ المشروع (على النحو المحدد في عقد الضمان المبرم مع الوكالة أو كما، في حال عدم إبرامها لهذا العقد بعد، يوافق عليه مجلس مديريها التنفيذيين أو جهاز إدارتها (بموجب السلطة المخولة له)) حسبما يقتضيه السياق. والوكالة لا تربطها أي علاقة تعاقدية بإدارة المشروع وبالتالي تسعى إلى إنفاذ متطلباتها، ومن بينها المتطلبات البيئية والاجتماعية، من خلال حامل الضمان كما هو محدد في عقد الضمان المبرم مع الوكالة.

اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية

اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية التابعة لمجلسي المديرين التنفيذيين

صاحب الشكوى

أي فرد أو مجموعة أفراد يتم تحديدهم على أنهم مشاركون في عملية للمكتب ويعتقدون أنهم تضرروا أو يُحتمل تضررهم من مشروع ما.

المتطلبات البيئية والاجتماعية

المتطلبات على مستوى المشروع وفقاً لتعريفها في السياسات البيئية والاجتماعية ومعايير الأداء للمؤسسة/الوكالة حسب الاقتضاء، وأي التزامات بيئية واجتماعية أخرى يتم الاتفاق عليها بين المؤسسة/الوكالة والجهة المتعاملة.

السياسات البيئية والاجتماعية

(1) سياسة المؤسسة أو الوكالة، حسب الاقتضاء، المعنية بالاستدامة البيئية والاجتماعية والتي يجري تحديثها من حين لآخر؛ و(2) الأحكام الخاصة بالمشروع في سياسة الوصول إلى المعلومات لمؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار حسب الاقتضاء ؛ (3) أي التزامات بيئية واجتماعية أخرى للمشروعات يوافق عليها مجلس المديرين التنفيذيين.

وسيط مالي

الضرر

أي أثر مادي سلبي بيئي واجتماعي يقع على الناس أو البيئة وينتج عن مشروع ما بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وقد يكون الضرر فعلياً أو يُحتمل وقوعه في المستقبل لأسباب معقولة.

سياسة آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الخاصة بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقييد
بالأنظمة

آلية المساءلة المستقلة

لأغراض هذه السياسة، تشير إلى آلية مستقلة للمساءلة ضمن شبكة آليات المساءلة المستقلة.

شبكة آليات المساءلة المستقلة

شبكة من الآليات المستقلة لتلقي شكاوى المواطنين والاستجابة لها لدى مؤسسات التمويل الإنمائي الدولية والتي تضطلع بالنظر في الآثار/بواعث القلق الاجتماعية والبيئية. يمكن الوصول إليها على الموقع: independentaccountabilitymechanism.net.

البنك

البنك الدولي للإنشاء والتعمير

المؤسسة الدولية للتنمية

المؤسسة الدولية للتنمية

المؤسسة

مؤسسة التمويل الدولية

تخارج المؤسسة/الوكالة

بالنسبة للمؤسسة: يعني، فيما يخص أي مشروع، إنهاء العلاقة التمويلية أو الاستثمارية أو الاستشارية بين المؤسسة والجهة المتعاملة معها وفقاً لاتفاقيات المشروع السارية أو (2) عندما يتوقف المشروع عن الوجود، أو عندما يتم إسقاط المشروع من قبل مؤسسة التمويل الدولية بعد موافقة المجلس.

بالنسبة للوكالة: يعني، فيما يخص أي مشروع، الأقرب حدوثاً من بين (1) انتهاء فترة الضمان؛ أو (2) إنهاء عقد الضمان المبرم مع الوكالة؛ أو (3) إنهاء مسؤوليتها بموجب هذا العقد؛ أو (4) عند زوال المشروع أو تم إسقاط المشروع من قبل الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بعد موافقة مجلس الإدارة؛ أو (5) عند انتهاء سيطرة الجهة المتعاملة عليه.

مكتب نائب رئيس مجموعة البنك الدولي

مكتب نائب رئيس مجموعة البنك الدولي لشؤون النزاهة

سياسة آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الخاصة بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقييد
بالأنظمة

خطة عمل الإدارة

الوكالة

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

إرشادات العمليات

إرشادات العمليات الخاصة بالمكتب الصادرة في مارس/آذار 2013

الطرفان

صاحب (أصحاب) الشكوى والجهة (الجهات) المتعاملة الرئيسية و/أو الفرعية

معايير الأداء

معايير الأداء المعنية بالاستدامة البيئية والاجتماعية لدى المؤسسة أو الوكالة أو كليهما حسب الاقتضاء

السياسة المعنية بالاستدامة البيئية والاجتماعية

السياسة المعنية بالاستدامة البيئية والاجتماعية لدى المؤسسة أو الوكالة أو كليهما حسب الاقتضاء

السياسة

سياسة المؤسسة/الوكالة بشأن آلية المساءلة المستقلة

رئيس

رئيس مجموعة البنك الدولي.

المشروع (المؤسسة)

(1) بالنسبة لخدمات الاستثمار أو الخدمات الاستشارية التي تقدّمها المؤسسة لجهة متعاملة معها، يعني خدمات الاستثمار أو الأخرى الاستشارية المنصوص عليها في اتفاقية الخدمات ذات الصلة؛ و(2) بالنسبة للمشاركات التمويلية أو الاستثمارية، يعني أنشطة الأعمال المقرر أو المحتمل مسانبتها بموجب اتفاقيات المشروع المعمول بها. وأما في حالة عدم الاتفاق على المشاركات أو الاتفاقيات ذات الصلة أو إبرامها بشكل نهائي، فإنه يعني المشروع أو الأنشطة الجاري مناقشتها أو دراستها من جانب المؤسسة والجهة المتعاملة.

المشروع (الوكالة)

المشروع أو مجموعة المشروعات التي جرى أو سيجري فيها تنفيذ الاستثمار الذي تغطيه الوكالة أو وافق عليه مجلس مديريها التنفيذيين أو جهاز إدارتها (بموجب السلطة المخوّلة له). وبالنسبة لمشروعات الوكالة التي أبرمت بشأنها عقد ضمان، يشير مصطلح المشروع إلى المشروع الاستثماري (وفقاً لتعريفه الوارد في عقد الضمان). وأما بالنسبة لمشروعاتها التي لم تبرم بشأنها عقد ضمان بعد، فيُقصد المشروع الذي وافق عليه مجلس مديريها التنفيذيين أو جهاز إدارتها (بموجب السلطة المخوّلة له).

الجهة المتعاملة الفرعية

مؤسسة أعمال تساندها مباشرة إحدى الجهات المتعاملة مع المؤسسة وتستوفي متطلبات استخدام الحصيلة الواردة في وثائق تمويل أو استثمار المؤسسة أو عقد الضمان المبرم مع الوكالة.

المشروع الفرعي

عملية تجارية لجهة متعاملة فرعية ضمن متطلبات استخدام الحصيلة الواردة في وثائق تمويل أو استثمار المؤسسة أو عقد الضمان المبرم مع الوكالة.

إطار الاستدامة

سياسة مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بشأن الاستدامة البيئية والاجتماعية ، ومعايير الأداء ، وسياسة الوصول إلى المعلومات ، حسب الاقتضاء .

وثيقة المهام والاختصاصات

وثيقة مهام واختصاصات المكتب التي وضعها الرئيس وتحدد التفويض المُخوّل للمكتب وتشكّل الأساس الذي تستند إليه إرشادات العمليات

التهديدات والأعمال الانتقامية

سياسة آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الخاصة بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقييد
بالأنظمة

فيما يتعلق بمتابعة المكتب لأعماله وأهدافه ، أي فعل ضار مُوصى أو مُهدد به أو مُرتكب، بشكل مباشر أو غير مباشر، ضد شخص ما لإسكاته أو معاقبته أو لمنعه من التواصل مع المكتب أو من تقديم شكوى إليه أو الإبقاء عليها. وتشمل أشكال التهديدات والأعمال الانتقامية محاولات الترهيب، والمضايقات، والمعاملة التمييزية، والحرمان من الحقوق، وقطع الأرزاق أو تشويه السمعة، والتهديد بالعنف الجسدي، وتوجيه التهم أو الحبس.

مجموعة البنك الدولي
البنك الدولي للإنشاء والتعمير والمؤسسة الدولية للتنمية ومؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار والمركز الدولي لتسوية
منازعات الاستثمار.

القسم الأول. خلفية عامة

1. تؤمن مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار، العضوان بمجموعة البنك الدولي، بأن تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية لأنشطة الأعمال التي تساندها يُعد من المكونات المهمة لإحراز نتائج إنمائية إيجابية. وتسعى المؤسسة والوكالة إلى تحقيق هذه الاستدامة من خلال تطبيق سياساتهم الخاصة بالاستدامة البيئية والاجتماعية وكذلك معايير الأداء المرتبطة
2. تم إنشاء مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة في عام 1999 لمعالجة الشكاوى المتعلقة بمشروعات المؤسسة والوكالة وتحسين النتائج البيئية والاجتماعية لهذه المشروعات
3. وتحدد هذه السياسة لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار آلية المساءلة المستقلة الخاصة بمكتب المحقق، التي تُلغي وتحل محل إرشادات العمليات الخاصة بالمكتب ووثيقة مهامه واختصاصاته بشكل كامل، الغرض من المكتب والتفويض الممنوح له ووظائفه ومبادئه الأساسية ونظام إدارته وإجراءات عمله. وعند اعتماد هذه السياسة، سيتبع المكتب المجلسين وسيرفع تقاريره إليهما.

القسم الثاني. الغرض

4. باعتباره آلية الانتصاف والمساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار يعمل المكتب علي تسهيل تسوية الشكاوى المتعلقة بمشروعاتهم والمشروعات الفرعية، و اجراء التحقيقات في مدى تقيدهما بالمعايير البيئية والاجتماعية وتعزيز مساءلتها أمام الجمهور عن الوفاء بالتزاماتها، وتحسين أدائهما على الصعيدين البيئي والاجتماعي.
5. وتنفيذاً للتفويض الممنوح له، يعمل المكتب على تيسير وصول المتضررين من المشروعات إلى سبل الانتصاف على نحو يتفق والمبادئ الدولية المتعلقة بأنشطة الأعمال وحقوق الإنسان المدرجة ضمن إطار الاستدامة.
6. والمساءلة في كلتا المؤسستين هي عملية تنخرط فيها المؤسسة بأكملها حيث تتضمن أدواراً ومسؤوليات متعددة ومتراصة لكل من المكتب ومجلس المديرين التنفيذيين وجهاز الإدارة. ويتمثل دور المؤسسة والوكالة في مساندة تنفيذ التفويض الممنوح للمكتب بفعالية وكفاءة عملاً بهذه السياسة وخضوعه للمساءلة أمام مجلسي المديرين التنفيذيين. ومن خلال هذه السياسة، يؤكد المجلسان التفويض المخول للمكتب واستقلاليتيه (كما هو مبين في المبادئ الأساسية أدناه) ونزاهته. كما يتمتعان بالسلطة النهائية لتفسير هذه السياسة وسيشرفان على تنفيذها.¹

¹ فيما يتعلق بالإشراف على تنفيذ هذه السياسة، يجوز لأي مدير تنفيذي أن يطلب، في غضون فترة زمنية معقولة، مناقشته مع مجلس الإدارة، بخصوص أي بند يتم تعميمه للحصول على معلومات وفقاً للفقرة 3 (الإجراءات قبل اجتماعات مجلس الإدارة وخلالها وبعدها) للشركة دليل مجلس الأمانة (SEC9.01 OTH.101).

القسم الثالث. التفويض والوظائف

7. يتمثل التفويض الممنوح للمكتب فيما يلي:
- a. تسهيل تسوية الشكاوى المُقدّمة من الأشخاص الذين ربما تضرروا من مشروعات أصلية أو فرعية، وذلك بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة؛
- b. تحسين النتائج البيئية والاجتماعية للمشروعات أو المشروعات الفرعية ؛
- c. تعزيز المساءلة أمام الجمهور والتعلم لتحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسة والوكالة والحد من مخاطر الإضرار بالناس والبيئة.
8. ويعمل المكتب من خلال ثلاث وظائف تكاملية تسهم جميعاً في تنفيذ هذا التفويض:
- a. **وظيفة تسوية المنازعات:** يساعد المكتب في تسوية القضايا المثارة حول الآثار البيئية و/أو الاجتماعية للمشروعات الأصلية و/أو الفرعية من خلال نهج محايد وتعاوني لحل المشكلات، ويسهم في تحسين النتائج على أرض الواقع.
- b. **وظيفة التقييد بالأنظمة:** يقوم المكتب بإجراء مراجعات لمدى تقييد المؤسسة/الوكالة بالسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الأضرار ذات الصلة²، وتقديم توصيات بالإجراءات الإصلاحية لمعالجة عدم الامتثال والضرر عند الاقتضاء.
- c. **الوظيفة الاستشارية:** يقمّ المكتب المشورة إلى المؤسسة والوكالة ومجلسي المديرين التنفيذيين لهما، وذلك بهدف إدخال تحسينات منهجية على أداء المؤسسة/الوكالة فيما يخص الاستدامة البيئية والاجتماعية والحد من المخاطر
9. ليس للمكتب أي صلاحيات فيما يتعلق بالإجراءات القضائية. فهو ليس آلية للإنفاذ القضائي أو القانوني، كما أنه لا يشكّل بديلاً عن المحاكم أو الإجراءات التنظيمية، ولا يقمّ تحليلاته واستنتاجاته وتقاريره بقصد استخدامها في الإجراءات القضائية أو التنظيمية أو لأغراض إسناد الخطأ أو المسؤولية القانونية.

² الإشارة إلى المصطلح المكتوب "ضرر" في هذه السياسة لها المعنى المحدد في قائمة المصطلحات.

القسم الرابع. المبادئ الأساسية

10. يقوم المكتب بعمله مسترشداً بالمبادئ الأساسية التالية:

- a. **الاستقلالية والحياد:** باعتبارهما شرطان أساسيان لتشجيع أصحاب المصلحة على الوثوق بالمكتب لا يرتبط بأي قطاع أو مصلحة أو يدين بالتبعية لأي من ذلك، كما يعمل بشكل مستقل عن جهاز الإدارة حيث يتبع مجلسي المديرين التنفيذيين مباشرة. و هذا يُمكن المكتب من أداء عمله بدون تدخلات لا مبرر لها مع ضمان تصرّف الموظفين بصورة عادلة وموضوعية. ويحافظ المكتب على استقلاليته وحياده بوضع بنود لتجنّب تضارب المصالح.
- b. **الشفافية:** بذل ما في وسعه لإحاطة الأطراف علماً بالإجراءات وما وصلت إليه الشكوى، وضمان الشفافية والإفصاح عن تقارير المكتب بما في ذلك التحريات والنتائج.
- c. **إمكانية الوصول:** جعله معروفاً و متاحاً أمام جميع أصحاب المصلحة وتيسير لجوئهم إليه، والحد من العقوبات أمام توفير ذلك وتعزيز سبل اللجوء إليه بشكل آمن من خلال أحكام الحفاظ على السرية والوقاية من مخاطر التدابير الانتقامية، وتوفير إجراءات تراعي اعتبارات المساواة بين الجنسين وأوضاع ذوي الإعاقة، والتواصل بشكل فعال مع أصحاب المصلحة لتحسين فهمهم لنظام عمل المكتب.
- d. **الاستجابة:** التحلي بالمرونة ودقة التوقيت واستهداف تقديم الحلول مع مراعاة أوجه التفاوت في القوة والموارد فيما بين الأطراف.
- e. **العدالة والإنصاف:** تنفيذ عمليات المكتب بحيث يتمكن جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة من المشاركة وإبداء أقوالهم، والحصول على المعلومات والمشورة والخبرات بشكل معقول، وكذلك معاملتهم باحترام وفق شروط عادلة ومنصفة وعن علم.
- f. **المعلومية:** توفير عمليات وإجراءات واضحة ومتسقة، مع تحديد أطر زمنية مناسبة. وتوفير الوضوح اللازم فيما يتعلق بأنواع النتائج المتاحة ووسائل مراقبة التنفيذ لتسهيل فهم أصحاب المصلحة وتوقعاتهم لهذه العمليات والإجراءات.
- g. **الاتساق مع الممارسات الجيدة:** اتباع معايير الممارسات الدولية الجيدة المتسقة مع هذه السياسة بما في ذلك مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان.
- h. **التعلّم المستمر:** العمل باستمرار على تحسين فعالية المكتب بناءً على الملاحظات التقييمية لأصحاب المصلحة، وتعزيز التحسينات المنهجية في الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسة/الوكالة، والحد من مخاطر الإضرار بالناس والبيئة.

القسم الخامس. نظام الإدارة (الحوكمة)

المدير العام للمكتب

11. يتأسس المكتب مدير عام (CAO DG) على النحو التالي:

الأدوار والمسؤوليات

12. يقع مقر المكتب في واشنطن العاصمة داخل المقر الرئيسي لمؤسسة التمويل الدولية، ويرأسه المدير العام الذي يرفع تقاريره إلى مجلسي المديرين التنفيذيين تحت إشراف اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية. ويتولى المدير العام مسؤولية تنفيذ هذه السياسة، وإدارة عمليات المكتب، واتخاذ القرارات عملاً بهذه السياسة. كما أنه يخضع مباشرةً للمساءلة من المجلسين، وهو ليس جزءاً من جهاز الإدارة ولا يرفع تقاريره إليه.

شروط ما قبل التعيين

13. للحفاظ على استقلالية المكتب ومصداقيته ونزاهته، يجب أن يكون المرشحون لشغل منصب المدير العام من خارج مجموعة البنك الدولي و يمكن لموظفي المكتب التقدم لشغل هذا المنصب كاستثناء³، لكن لا يجوز للمديرين التنفيذيين ومناوبيهم والمستشارين و الموظفين من مجموعة البنك الدولي (بخلاف موظفي المكتب) الترشح لهذا المنصب أو شغله. حتى انقضاء عامين على انتهاء خدمتهم في مجموعة البنك الدولي.

الخبرات والمؤهلات

14. يُشترط أن يكون المدير العام شخصاً يتمتع بالنزاهة والمصداقية على نحو لا تشوبه شائبة، وبمهارات قوية في مجال التعامل مع الآخرين، ومهارة التعاطف، والتقدير السليم، وسجل ثابت من القيادة في منظمات دولية مرموقة. كما يتعين أن يتحلى بمجموعة من القدرات الأساسية من بينها الدراية أو الخبرة: بطائفة واسعة من المجالات تشمل المجتمع المدني بما في ذلك الفئات المهمشة والضعيفة، ومجالات التنمية الاجتماعية أو البيئية أو القانونية أو الاقتصادية، وممارسات تسوية المنازعات بما في ذلك الوساطة والحوار، والمراجعات والتحقيقات بشأن التقييد بالأنظمة، وبيئة أعمال القطاع الخاص والمنتجات المالية لاسيما الأسواق الوليدة والبلدان النامية، ووظائف الرقابة المؤسسية والانتصاف والمساءلة ويشمل ذلك آليات التنظيم.

عملية الاختيار

15. للحفاظ على استقلالية المدير العام، سيتم تشكيل لجنة لإجراء عملية اختيار تتسم بالاستقلالية والشفافية والمشاركة تشمل أصحاب المصلحة من مختلف المناطق والقطاعات والخلفيات الثقافية بما في ذلك المجتمع المدني ومجتمعات الأعمال وتعيين أحد هؤلاء المديرين التنفيذيين كرئيس للجنة الاختيار. وسيطلب المكتب والمؤسسة والوكالة من أصحاب المصلحة تقديم ترشيحات للجنة الاختيار ليتم إرسالها إلى رئيس اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية ورئيسها المشارك للنظر فيها. وسيُعيّن رئيس اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية و نائب الرئيس ستة أشخاص لتشكيل لجنة الاختيار: مديران تنفيذيان، واثنان من كبار ممثلي مجتمع الأعمال

العالمي، واثنان من كبار ممثلي المجتمع المدني. وستقدّم إدارة الموارد البشرية بمجموعة البنك الدولي دعماً إدارياً إلى اللجنة في نواحٍ من بينها تحديد إحدى شركات التوظيف حسنة السمعة والمعتمدة والاستعانة بها، لكن دون تقديم أي رأي أو مشورة بشأن أي مرشّح. وستقوم اللجنة بمراجعة الطلبات، وإعداد قائمة مختصرة، وإجراء مقابلات مع المرشّحين المدرجين بهذه القائمة.

16. وستحدد لجنة الاختيار مساراً لتلقي المدخلات الرسمية من إدارة المكتب، وجهاز الإدارة، ورئيس اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية ورئيسها المُشارك، ويشمل ذلك إجراء مقابلات مع المرشّحين المدرجين بالقائمة المختصرة. ويجوز دعوة المكتب وجهاز الإدارة لعقد مقابلات مع هؤلاء المرشّحين.

17. وستقدّم لجنة الاختيار توصية بمرشّح أو مرشّحي التصفية النهائية، مع ترتيبهم عند اللزوم، إلى رئيس مجموعة البنك الدولي لكي ينظر فيهم. وسيختار الرئيس المرشّح النهائي و/أو قد يطلب معلومات إضافية. وستتأكد إدارة الموارد البشرية بمجموعة البنك الدولي من رغبة المرشّح وإتاحته وستجري الفحوصات المرجعية اللازمة. وبعد مزيد من التشاور مع لجنة الاختيار حسب الاقتضاء، سيعرض الرئيس هذا الترشيح على مجلسي المديرين التنفيذيين للبت بشأنه.

المدة والتجديد

18. بعد عملية الاختيار، سيُسمّى مجلسا المديرين التنفيذيين المدير العام للمكتب ليتم تعيينه لمدة خمس سنوات على أن يباشر عمله في واشنطن العاصمة. ويجوز تجديد هذه المدة لفترة إضافية مماثلة بعد توصية من اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية وموافقة المجلسين. وسيُخطَر المدير العام للمكتب المجلسين كتابياً برغبته في طلب مدة ثانية. وإذا حدث ذلك، فسيتشاور الرئيس مع المجلسين في جلسة تنفيذية تُقدّم بعدها توصية إليهما بالموافقة. وإذا لم يطلب المدير العام التجديد أو لم يُوافق عليه، فسيتم إعلان شغور المنصب والبدء في عملية الاختيار. وعند إنهاء التعيين، فإنه لا يُسمح له مدى الحياة بالعمل داخل مجموعة البنك الدولي

الحصانات والمستحقات

19. المدير العام للمكتب هو موظف متفرغ على مستوى نائب الرئيس وتسري عليه قواعد نظام موظفي مجموعة البنك الدولي. وسيراجع المجلسان حزمة المستحقات التي سيتقاضاها المدير العام وسيقدّمان توصيتهما المتعلقة بذلك إلى الرئيس (بما في ذلك المزايا القياسية المتاحة لمؤسسة التمويل الدولية وتوفير موظفين محددين المدة للوكالة الدولية لضمان الاستثمار). وستتم مراجعة أداء المدير العام تحت إشراف اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية ووفقاً لمشورة و المدير المشارك للموارد البشرية بمجموعة البنك الدولي. ولا يحصل المدير العام على تقييم لأدائه ولا يقاضى مستحقات على أساس الأداء. وسيسري على راتبه تعديل الرواتب السنوي ذاته الذي يوافق عليه المجلسان للمدراء المشاركين ما لم يقرر المجلسين خلاف ذلك.

العزل

20. لا يجوز عزل المدير العام للمكتب إلا بقرار مُسبّب من مجلسي المديرين التنفيذيين يتم اتخاذه بناءً على توصية اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية. يخضع أي قرار مُسبّب بعزله لموافقة المجلسين اللذين يتخذان هذا القرار بناءً على تقرير تعدد اللجنة ويحيله

³ لأغراض هذه السياسة، يشير مصطلح "الموظفون" إلى جميع الأشخاص المعيّنين في مجموعة البنك الدولي على النحو المحدد في قاعدة الموظفين 4.01، بما في ذلك الأشخاص المعيّنون كمستشارين ومستشارين محليين

الرئيس إلى المجلسين. وفي وثيقة الإحالة، يجوز للرئيس أن يعرب عن عدم موافقته على الإجراء الموصى به من اللجنة. ويكون القرار الذي يتخذه مجلسا المديرين التنفيذيين بعزل المدير العام للمكتب قراراً إدارياً ويمكن الطعن عليه مباشرة أمام المحكمة الإدارية التابعة لمجموعة البنك الدولي عملاً بإجراءات الاستئناف والقواعد الإجرائية.

الموازنة

21. يخصص مجلسا المديرين التنفيذيين موازنة كافية للمكتب لأداء أنشطته. ويُعد المدير العام للمكتب موازنة سنوية مفصلة البنود تحدد مستوى كافياً من الموارد لضمان تمكين المكتب من أداء جميع الأدوار والمسؤوليات والأنشطة المحددة في هذه السياسة بصورة فعالة. وسيكون المدير العام مسؤولاً عن تحديد طريقة تخصيص الموارد داخل المكتب ويشمل ذلك تحديد العدد المناسب من الموظفين وتعيين الاستشاريين والخبراء. ويقدم المدير العام الموازنة السنوية المطلوبة إلى اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية ولجنة الموازنة للنظر فيها، وكذلك للموافقة عليها من قبل المجلسين.

الموظفون

22. يتولى المدير العام إدارة موظفي المكتب الذين تسري عليهم السياسات والإجراءات المعمول بها لإدارة الموارد البشرية بمجموعة البنك الدولي. ويُعتبر موظفو المكتب موظفين لدى المجموعة من جميع النواحي، بما في ذلك ما يتعلق بالحصانات والامتيازات وتخضع لقواعد موظفي مجموعة البنك الدولي. والمدير العام للمكتب له مطلق الحرية في اتخاذ قرارات التوظيف ضمن حدود الموازنة الموافق عليها وبدون تدخل من مجلسي المديرين التنفيذيين أو جهاز الإدارة. ولا تسمح عقود التعيين بالمكتب للموظفين على مستوى الأخصائيين وما فوقهم بالعمل لدى المؤسسة أو الوكالة بعد عامين من إنهاء عملهم بالمكتب. مع مراعاة أي استثناء لهذا التقييد قد يتم الاتفاق عليه بشكل متبادل بين المدير العام لمكتب المحقق ونائب الرئيس المسؤول عن الموارد البشرية في مؤسسة التمويل الدولية أو أحد أعضاء الإدارة العليا المسؤول عن الموارد البشرية في الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، حسب الاقتضاء، بهدف تجنب أي فعل أو تضارب للمصالح. فمصادقية موظفي المكتب والاستشاريين العاملين لديه لها أهمية بالغة في عمله. وإذا كان لأحد الموظفين أو الاستشاريين تضارب في المصالح بالنسبة لقضية معينة، فإنه سينسحب من المشاركة فيها. وفي ظروف استثنائية، قد تفرض الترتيبات التعاقدية الخاصة بالاستشاريين قيوداً محددة المدة على عملهم مستقبلاً لدى المؤسسة أو الوكالة.

المساءلة والتبعية

23. المكتب مسؤول أمام مجلسي المديرين التنفيذيين ويتبعهما ويرفع تقاريره إليهما مباشرةً.

24. ويقوم المكتب بإطلاع المجلسين على أنشطته وتقارير القضايا التي يحقق فيها وأعماله الاستشارية وتقاريره السنوية والتي تُتاح جميعاً للجمهور، كما يقدم للجنة المعنية بالفعالية الإنمائية تحديثات دورية بشأن ما سبق. ورغم تبعية المكتب للمجلسين، فإنه يتواصل مع رئيس مجموعة البنك الدولي حسب الاقتضاء أو عند الطلب.

القسم السادس. إتاحة الحصول على المعلومات والإفصاح

إتاحة الحصول على المعلومات

25. ستعاون المؤسسة/الوكالة لتمكين المكتب من الاطلاع على كامل ما بحوزتهما من معلومات في الوقت المطلوب فيما يتعلق بالمشروع ذي الصلة، ويشمل ذلك إتاحة التواصل مع موظفيهم واستشارييهم و الملفات (الإلكترونية والمطبوعة) على النحو الذي يراه المدير العام للمكتب، بشكل معقول، و مناسباً لأداء دوره بموجب هذه السياسة.
26. وستشتمل الاتفاقيات التمويلية أو الاستشارية وعقود الضمان بين المؤسسة/الوكالة والجهات المتعاملة معها على التزامات توجب على تلك الجهات السماح للمكتب (1) بالاطلاع على سجلاتها الخاصة بالمشروع وكذلك، في حالة مؤسسات الوساطة المالية، سجلات الأخيرة المتعلقة بالجهات المتعاملة الفرعية والمشروعات الفرعية ذات الصلة، و(2) زيارة المشروع وتفقده لأغراض أداء المكتب لدوره المنصوص عليه في هذه السياسة، مع توجيه إخطار مسبق معقول إلى تلك الجهات ومراعاة أي قوانين ولوائح معمول بها.

الإفصاح

27. سيلتزم المكتب، أثناء أدائه لعمله، بالإفصاح عن المعلومات البيئية والاجتماعية مع الحفاظ في الوقت ذاته على سرية المعلومات التجارية الحساسة.
28. وتسري على المكتب سياسات الوصول للمعلومات الخاصة بالمؤسسة/الوكالة. وبناءً عليه، فإنه يجوز له الإفصاح عن معلومات تم جمعها أثناء أداء أنشطته مع مراعاة هذه السياسة والاشتراطات الأخرى المعمول بها. كما يجوز للمكتب، مع مراعاة إجراء التصعيد الوارد في الفقرة 29 أدناه ، أن يُدرج بإيجاز في تقرير له معلومات بيئية أو اجتماعية ذات صلة غير متاحة للجمهور، طالما كانت ضرورية ولا يمكن إتاحتها من خلال مصادر أخرى، وذلك بعد التشاور مع جهاز الإدارة.
29. ويجب أن يناقش المدير العام للمكتب وجهاز الإدارة أي مشكلة تتعلق بإتاحة الحصول على المعلومات أو الإفصاح، وذلك بهدف إيجاد حل لها. وإذا لم يتم التوصل إلى حل بشأن، على سبيل المثال، تحديد أي المعلومات سرية وما إذا كان يمكن الإفصاح عنها أو حمايتها وكيفية ذلك، فستتم إحالة المشكلة للنقاش فيما بين المستشارين القانونيين العموم للمؤسسة/الوكالة (بصفتهم المؤسسية)، ورئيس اللجنة المعنية بالفعالية الإنمائية ونائبه، والمدير العام للمكتب، وجهاز الإدارة.

القسم السابع. تقديم شكوى والتحقق من الأهلية

تقديم الشكوى

من يمكنه تقديم شكوى

30. يجوز لأي فرد أو مجموعة أفراد، أو من يفوضونه بالتصرف نيابة عنهم، يعتقدون أنهم تضرروا أو يُحتمل تضررهم من مشروع أصلي أو فرعي التقدّم بشكوى إلى المكتب.

كيفية تقديم الشكوى

31. يجب تقديم الشكاوى كتابيةً ويجوز تقديمها بأي لغة. ويجب إرسال الشكاوى أو تسليمها إلى مقر المكتب في واشنطن العاصمة، كما يجوز تقديمها عبر الوسائل الإلكترونية. وسيكفل المكتب السرية لدى تسلّمه الشكوى إذا طلب مُقَدِّمها منه ذلك.

ما ينبغي إدراجه في الشكوى

32. قد تتعلق الشكاوى بالضرر البيئي والاجتماعي المرتبط بأي جانب من جوانب التخطيط أو التنفيذ أو التأثير لمشروع أصلي أو فرعي. ورغم تشجيع مقَدِّمي الشكاوى على تضمينها أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة لكي يتسنى للمكتب فهم الشكاوى، فإن نقص المعلومات لن يحول دون قيام المكتب بمراجعة أي شكوى.

33. ولا توجد أي متطلبات رسمية للتقدّم بشكوى إلى المكتب، لكن الشكاوى يجب أن تشمل على المعلومات التالية:

- a. اسم مقَدِّم الشكوى وعنوانه وغير ذلك من المعلومات اللازمة للاتصال به.
- b. إذا كان مقَدِّم الشكوى يقوم بذلك نيابةً عن شخص أو أشخاص متضررين من مشروع ما، فيجب عليه تحديد أسماء من تُقدِّم الشكوى نيابة عنهم. كما يجب عليه تقديم ما يثبت أنه قد طُلب منه تقديم هذه الشكوى نيابةً عن هذا الشخص أو هؤلاء الأشخاص.
- c. بيان ما إذا كان مقَدِّم الشكوى يرغب في أن يحافظ المكتب على سرية هويته أو سرية أي معلومات قُدمت ضمن الشكوى
- d. تعريف المشروع الأصلي أو الفرعي وطبيعته.
- e. بيان الضرر الذي يعتقد مقَدِّم الشكوى أنه أصابه أو يُحتمل أن يصيبه من جراء المشروع الأصلي أو الفرعي.

34. وبالإضافة إلى ذلك، يجوز لصاحب الشكوى، إذا رغب، تقديم معلومات بشأن ما يلي:

- a. ما قام به صاحب الشكوى في إطار السعي لحل المشكلة مع تحديد أي اتصالات أجراها مع موظفي المؤسسة/الوكالة، أو الجهة

المتعاملة الرئيسية أو الفرعية، أو حكومة البلد المضيف؛ وما هي الجوانب التي مازالت عالقة.

b. كيف يعتقد صاحب الشكوى أن السياسات البيئية والاجتماعية ربما جرى انتهاكها، دون الحاجة إلى تحديد سياسات أو إرشادات أو إجراءات بعينها.

c. بيان واضح بما يراه صاحب الشكوى أفضل النتائج المنشودة من وراء هذه العملية.

d. أي وقائع أخرى ذات صلة، مع إرفاق أي مستندات مؤيدة أو غيرها من المواد ذات الصلة.

35. وسيقدم المكتب، حيثما يُطلب منه، إرشادات إلى الشاكي بشأن كيفية تقديم شكواه مع عدم إساءة أي نصح بشأن فحوى الشكوى. ويوجد نموذج لرسالة الشكوى على الموقع الإلكتروني للمكتب. ويجوز لمن يرغبون في التقدم بشكاوى الاتصال كذلك بالمكتب للحصول على أي إيضاحات قبل تقديم شكاوهم.

فحص الشكوى للتحقق من أهليتها

معايير الأهلية والاعتبارات المتعلقة بها

36. أول خطوة يتخذها المكتب عقب تلقيه شكوى هي إرسال إقرار بالاستلام إلى صاحب الشكوى. وبعد ذلك، سيقوم المكتب بفحص الشكوى في ضوء معايير الأهلية المحددة لديه. وفي حال عدم وضوح الشكوى، سيطلب المكتب معلومات إضافية أو إيضاحات من صاحبها. وإذا قرر المكتب رفض الشكوى بناءً على معايير الأهلية لديه، فإنه سيقوم بإغلاق ملف الشكوى وإبلاغ صاحبها كتابياً بهذا القرار. ولا يشكل قرار الأهلية الصادر عن المكتب أي حكم بشأن أحقية الشكوى.

37. سيعتبر المكتب الشكوى مؤهلة للنظر فيها إذا:

a. كانت تتعلق بمشروع جاري تنفيذه؛

b. كانت القضايا المثارة في الشكوى تدخل ضمن التفويض الممنوح للمكتب بمعالجة الآثار البيئية والاجتماعية للمشروعات؛

c. تأثر صاحب الشكوى أو يُحتمل تأثره بالضرر الوارد في الشكوى.

38. يتم تشجيع أصحاب الشكاوى والجهات المتعاملة الرئيسية/الفرعية على العمل بحسن نية على معالجة بواعث القلق على مستوى المشروع بأكثر الطرق فعالية وكفاءة حيثما أمكن ذلك. ويلتزم المكتب والمؤسسة والوكالة، كلٌّ في نطاق التفويض الممنوح له، بتسهيل تسوية الشكاوى مبكراً.

39. بعد تحديد أهلية الشكوى، سيستعلم المكتب ما إذا (1) كان قد قام صاحب الشكوى ببذل جهود حسنة النية مع المؤسسة/الوكالة و/أو الجهة المتعاملة الرئيسية أو الفرعية لمعالجة القضايا المثارة في الشكوى، أو (2) لم يقم بذلك ولماذا. وإذا ما توصل المكتب

أن صاحب الشكوى لم يبذل أي جهود حسنة النية مع المؤسسة/الوكالة أو الجهة المتعاملة الرئيسية أو الفرعية، فإنه سيحدد ما إذا كان الأخير يرغب في إحالة شكواه إلى أي من هذه الجهات. وفي حالة رغبة الشاكين في ذلك، فإن المكتب يحيل الشكوى إلى المؤسسة/الوكالة و/أو الجهة المتعاملة الرئيسية أو الفرعية. يجوز لمقدمي الشكاوى الذين قرروا متابعة شكواهم لدى مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار و / أو العميل أو العميل الفرعي إخطار مكتب المحقق في أي وقت برغبتهم في استئناف معالجة الشكوى من قبل المكتب وفقاً لهذه السياسة. وأما في حالة عدم بذل تلك الجهود واستمرار رغبة الشاكي في بحث شكواه لدى المكتب، فإن الأخير سوف يسجل رد المتقدم بالشكوي و أنه لم يتم القيام بأي جهود حسنة النية.

40. يُسمح لصاحب الشكوى بإعادة تقديم شكواه التي جرى استبعادها سابقاً حال تقديمه معلومات جديدة.

معايير الأهلية الإضافية لأنواع محددة من الشكاوى

41. بالإضافة الي معايير الأهلية في الفقرات 36-40 أعلاه ، تنطبق المعايير أدناه على الأنواع التالية من الشكاوى

a. بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالمشروعات الفرعية لمؤسسات الوساطة المالية، تحديد ما إذا كانت: (1) الشكوى تتعلق بمشروع فرعي يندرج ضمن نطاق المنتج المالي المُقدّم لإحدى مؤسسات الوساطة المالية من جانب المؤسسة أو بضمان من الوكالة بموجب اتفاق التمويل أو عقد الضمان الساري (على سبيل المثال، في حالة تقديم المؤسسة دعماً رأسمالياً أو مالياً لغرض عام أو تقديم الوكالة ضماناً ضد المخاطر غير التجارية لاستثمار في مؤسسة الوساطة المالية تلك، أو كان يسري على المشروع الفرعي أي إجراء لفصل الموارد اتفقت عليه المؤسسة مع مؤسسة الوساطة المالية أو اتفقت عليه الوكالة مع حامل الضمان)؛ و(2) هناك صلة جوهرية بين مؤسسة الوساطة المالية والجهة الفرعية النشطة المتعاملة معها التي تتعلق بها الشكوى (مع مراعاة عوامل من بينها طبيعة التمويل، ونسبة ونوع وأجل الاستثمار في مؤسسة الوساطة المالية/مديونية المشروع الفرعي)؛ و(3) هناك مؤشرات على وجود صلة معقولة تربط بين الضرر أو مخاطر وقوعه علي المشتكي والمشروع الفرعي.

b. بالنسبة للشكاوى المتعلقة "بالموردين الرئيسيين" (بحسب تعريفهم في إطار الاستدامة)، تحديد ما إذا كانت: (1) الشكوى تتعلق بأنشطة المورد وأي آثار ترتبط ارتباطاً مباشراً بدوره في التوريد للجهة المتعاملة الرئيسية/الفرعية، و(2) الأنشطة والآثار المعنية مرتبطة بالمسؤوليات البيئية والاجتماعية للجهة المتعاملة.

c. لن تكون الشكاوى المتعلقة بالمقاولين المتعاقد معهم المورد الرئيسي من الباطن مؤهلة للنظر فيها إلا إذا استوفت الشرطين الواردين في (ب) أعلاه، وكانت الجهة المتعاملة الرئيسية/الفرعية مسؤولة عن ضمان قيام مورديها الرئيسيين بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمقاول الباطن المثارة في الشكوى.

استبعاد الشكاوى

42. يعتبر المكتب الشكاوى التالية غير مؤهلة للنظر فيها:

- a. الشكاوى التي يتضح أنها احتيالية أو غير موضوعية أو كيدية أو ترمي إلى تحقيق ميزة تنافسية.
- b. الادعاءات بالاحتيال و/أو الفساد. وسيُحيل المكتب هذه الادعاءات إلى مكتب نائب رئيس مجموعة البنك الدولي لشؤون النزاهة؛
- c. الشكاوى المتعلقة بمشروع للبنك الدولي للإنشاء والتعمير أو المؤسسة الدولية للتنمية. وسيُحيل المكتب هذه الشكاوى إلى آلية المساءلة المستقلة لدى البنك الدولي؛
- d. الشكاوى المتعلقة حصرياً بقرارات المشتريات الصادرة عن المؤسسة/الوكالة. وسيُحيل المكتب هذه الشكاوى إلى المؤسسة/الوكالة؛
- e. الشكاوى المتعلقة بمشروعات تنتظر موافقة مجلس المديرين التنفيذيين عليها (انظر الفقرات 47-48 أدناه). سيقوم مكتب المحقق بإحالة هذه الشكاوى إلى مجلس الإدارة؛
- f. الشكاوى المتعلقة بالمشاريع التي تم فيها خروج مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار باستثناء ما هو منصوص عليه في الفقرة 49 أدناه؛
- g. الشكاوى التي تركز بشكل حصري على الآثار العالمية لإحدى المنافع العامة العالمية. وسيُحيل المكتب هذه الشكاوى إلى المؤسسة/الوكالة؛
- h. شكاوى الأفراد المتعلقة بظروف العمل وشروط التوظيف مع عدم وجود ما يدعو للاعتقاد بأن القضايا المثارة ذات طابع منهجي. وسيُحيل المكتب مثل هذه الشكاوى إلى المؤسسة/الوكالة؛
- i. الشكاوى التي تشبه من جميع الجوانب المادية أي شكوى تم تقديمها الي مكتب المحقق، ما لم يقرر المكتب حدوث تغيير جوهري في الظروف.
43. عندما يُحيل المكتب شكوى إلى جهاز الإدارة أو أي آلية أخرى، فإنه سيسعى للحصول على موافقة مسبقة من صاحب الشكوى ، بعد مناقشة الأساس المنطقي لهذه الإحالة والآثار المترتبة عليها لضمان عدم تبادل أي معلومات سرية.

الجدول الزمني لصدور القرارات المتعلقة بالأهلية

44. لن يستغرق فحص التحقق من الأهلية وتحديدها أكثر من 15 يوم عمل بدءاً من صدور الإقرار باستلام الشكوى. عندما يحتاج مكتب المحقق إلى تلقي توضيح من مقدم الشكوى أو من مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار لاتخاذ قرار بشأن الأهلية ، يجوز لمكتب المحقق تمديد هذه الفترة لفترة إضافية تصل إلى 20 يوم عمل ، وبعد ذلك سيتخذ المكتب قرار الأهلية على أساس المعلومات المتاحة. يقوم المكتب بإخطار مقدم الشكوى والإدارة ومجلس الإدارة بأي تمديد.

سجل الشكاوى

45. سينشر المكتب سجلاً للشكاوى على موقعه الإلكتروني. وسيحتوي هذا السجل على المعلومات التالية

الشكاوى المؤهلة

- a. موجز مقتضب للقضايا المثارة في الشكاوى؛
- b. تاريخ الاستلام؛
- c. اسم وقطاع وموقع (البلد أو البلدان) المشروع الأصلي و/أو الفرعي موضوع الشكاوى؛
- d. معلومات عن استثمارات المؤسسة/الوكالة في المشروع تم استقاؤها من معلومات عامة أفصحت عنها أي منهما؛
- e. بالنسبة للقضايا المعقدة، عرض موجز لأسباب اتخاذ القرار بالأهلية؛
- f. معلومات عن وضع عملية معالجة الشكاوى لدى المكتب.

الشكاوى الغير مؤهلة

- a. موضوع الشكاوى (على سبيل المثال، العمل، إعادة التوطين، إلخ)؛
- b. تاريخ الاستلام؛
- c. موقع (البلد أو البلدان) المشروع الأصلي أو الفرعي والقطاع الذي يعمل به، لكن دون تحديد هوية الجهة المتعاملة الرئيسية أو الفرعية؛
- d. الأساس المستند إليه في تقرير عدم الأهلية (يشمل ذلك عرض الأسباب بإيجاز في القضايا المعقدة).

46. لن ينشر المكتب الشكاوى ذاتها في مرحلة تحديد الأهلية، لكنه سينشر ملخصاً مقتضباً للشكاوى المؤهلة كما ذكر أعلاه.

الشكاوى المستلمة قبل موافقة مجلسي المديرين التنفيذيين على المشروع

47. إذا تم استلام شكاوى بشأن مشروع قيد الدراسة من جانب المؤسسة/الوكالة لكن لم يوافق مجلسا المديرين التنفيذيين عليه بعد، فإن المكتب سيعتبر الشكاوى غير مؤهلة للنظر فيها وسيحيلها إلى المجلسين وجهاز الإدارة.
48. وسيفصح المكتب عن معلومات بشأن أي شكاوى غير مؤهلة جرى استلامها قبل موافقة المجلسين عملاً بالأحكام الواردة في الفقرة

45 أعلاه .

الشكاوى المستلمة بعد تخارج المؤسسة/الوكالة

49. في ظروف استثنائية، قد يجيز المكتب النظر في إحدى الشكاوى المُقَدَّمة بعد تخارج المؤسسة/الوكالة بمدة لا تتعدى 15 شهراً في حالة: (1) وجود أسباب مقنعة حالت دون تقديم الشكاوى قبل تخارج المؤسسة/الوكالة، و(2) استيفاء جميع معايير الأهلية الأخرى الخاصة بالمكتب، و(3) أن يرى المكتب، بعد التشاور مع جهاز الإدارة، أن قبول الشكاوى يتسق مع التفويض الممنوح له.

القسم الثامن. تقييم الشكوى

الغرض من التقييم

50. حالما يقرر المكتب أن شكوى ما مؤهلة للنظر فيها، فإنه سيجري تقييماً لها لكي:

- a. يكون فهماً شاملاً للقضايا وبواعث القلق المثارة في الشكوى؛
- b. يتواصل مع فريق المشروع التابع للمؤسسة/الوكالة؛
- c. يتواصل مع صاحب الشكوى والجهة المتعاملة الرئيسية، وكذلك الفرعية قدر المستطاع ؛
- d. يحدد المجتمعات المحلية ذات الصلة بالشكوى وغيرها من أصحاب المصلحة؛
- e. يوضّح للطرفين وأصحاب المصلحة الآخرين وظائفه المختلفة ونطاقها والنتائج المحتملة؛
- f. يحدد ما إذا كان الطرفان يرغبان في تفعيل وظيفة تسوية المنازعات أم وظيفة التقيّد بالأنظمة؛
- g. يراعي وضع الجهود الأخرى لتسوية التظلمات.

51. ولا ينطوي تقييم المكتب للشكوى على أي حكم بشأن أحقيتها.

عملية التقييم

نهج التقييم

52. عند إجراء التقييم، سيتيح المكتب لأصحاب الشكاوى، والجهات المتعاملة الرئيسية والفرعية، والمعنيين من المؤسسة/الوكالة طرح الأسئلة والتشاور مع موظفيه لتسهيل اتخاذ قرارات مستنيرة ولفهم التفويض المخوّل للمكتب وخدماته وإجراءاته. وسيأخذ المكتب بعين الاعتبار أي معلومات خاصة بالمشروع أو وثيقة الصلة تُقدّم بواسطة هؤلاء الأطراف وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة أو من خلال التواصل معهم.

53. وسيجري المكتب التقييمات بطريقة مرنة وسيقوم عادةً بالأنشطة التالية أثناء تقييمه للشكوى:

- a. مراجعة ملفات المؤسسة/الوكالة المتعلقة بالمشروع الأصلي أو الفرعي.
- b. الاجتماع بصاحب الشكوى والجهة المتعاملة الرئيسية والفرعية وموظفي المؤسسة/الوكالة وكذلك، حسب الاقتضاء، المسؤولين الحكوميين بالبلد الذي يقع فيه المشروع الأصلي أو الفرعي وممثلي منظمات المجتمع المدني المحلية والدولية، وغيرهم من أصحاب المصلحة.

- c. زيارة مواقع المشروع، وكذلك المشروع الفرعي قدر المستطاع.
- d. عند الضرورة، عقد لقاءات عامة في منطقة المشروع الأصلي أو الفرعي.
- e. عند الضرورة من قبل أي طرف، سيتم النظر في الإجراءات القضائية أو غير القضائية المنتهية أو المعلقة أو الجارية
54. عند التخطيط للقيام بزيارة، فإن المكتب سيخطر بذلك كلاً من المؤسسة/الوكالة، والجهة المتعاملة الرئيسية، والفرعية، وصاحب الشكوى، وغيرهم من أصحاب المصلحة ذوي الصلة.
55. يجوز للطرفين، حال موافقتهما، التناقش والتحاور بشكل مباشر أثناء إجراء عملية التقييم لتسوية القضايا المثارة في الشكوى. ويجوز إجراء ذلك بدون تدخل مباشر من المكتب. وسترد نتائج هذا النقاش بصورة موجزة في تقرير التقييم الذي يصدره المكتب. ويجوز للمؤسسة/الوكالة، حسب الاقتضاء وفي حدود التفويض الممنوح لكل منهما وبموافقة الطرفين، دعم التسوية البناءة للقضايا المتعلقة بالشكوى. وعند تسوية هذه القضايا وموافقة صاحب الشكوى على ذلك، سيصدر المكتب تقرير التقييم والإنهاء لإغلاق هذه القضية.

الإطار الزمني

56. سينتهي المكتب من التقييم في غضون 90 يوم عمل من تاريخ تقرير أهلية الشكوى للنظر فيها. ويجوز له، بعد انتهاء هذه المدة، تمديد الإطار الزمني للتقييم بفترة لا تزيد عن 30 يوم عمل إذا: (1) أكد الطرفان احتمال تسوية الشكوى، أو (2) أبدى أي منهما رغبته في تسوية المنازعة مع احتمال موافقة الطرف الآخر. وسيخطر المكتب الطرفين، والمؤسسة/الوكالة، ومجلسي المديرين التنفيذيين بقرار التمديد وسيقوم بنشره على موقعه الإلكتروني.

الموظفون

57. سيقوم خبراء تسوية المنازعات لدى المكتب بتقييم الشكوى.

دور المؤسسة/الوكالة

58. يجوز لموظفي المؤسسة/الوكالة التواصل بشأن أي شكوى مع الجهة المتعاملة الرئيسية/الفرعية، وأصحاب المصلحة الآخرين، والمكتب أثناء عملية التقييم. كما يجوز للمؤسسة/الوكالة الاستمرار في دعم الجهات المتعاملة معها للرد على القضايا المثارة في الشكوى. وستبلغ المؤسسة/الوكالة، إلى أقصى حد ممكن، المكتب بأي تواصل تجريه في هذا الشأن مع الجهات المتعاملة معها.

نتائج التقييم

قرار الطرفين

59. أثناء عملية التقييم، يقرر صاحب الشكوى والجهة المتعاملة الرئيسية و/أو الفرعية ما إذا كانوا يرغبون في تفعيل وظيفة تسوية المنازعات أم وظيفة التقيّد بالأنظمة. وإذا وافق طرفا الشكوى على تسوية المنازعة، فإن المكتب سيقوم بتسهيل ذلك. وأما إذا لم

يوافقا، فستنتقل الشكوى إلى الوظيفة الأخرى.

تقارير التقييم

60. في نهاية عملية التقييم، سيصدر المكتب تقريراً للتقييم يشتمل على:

- a. ملخص عام للمعلومات التي جرى جمعها ووجهات نظر الطرفين بشأن القضايا المثارة في الشكوى أثناء التقييم، وكذلك آراء أصحاب المصلحة الآخرين حسب الاقتضاء؛
- b. قرار الطرفين بمباشرة عملية تسوية المنازعات أو انتقال الشكوى إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة؛
- c. يتم تقديم نسخة من الشكوى بعد تنقيحها بالشكل المطلوب لحماية سرية معلومات أصحاب الشكاوى، وكذلك أي رد قد تقدّمه الجهة المتعاملة الرئيسية و/أو الفرعية.

61. وسيعرض المكتب مسودة تقرير التقييم على الطرفين والمؤسسة/الوكالة لمراجعة الوقائع والتعقيب عليها قبل الانتهاء من التقرير بمدة لا تقل عن 10 أيام عمل. وسيُرسل المكتب تقرير التقييم النهائي إلى الطرفين وجهاز الإدارة ومجلسي المديرين التنفيذيين، وسيقوم بنشره على موقعه الإلكتروني.

القسم التاسع. تسوية المنازعات

الغرض

62. الغرض من وظيفة تسوية المنازعات هو المساعدة في حل القضايا المثارة بشأن الآثار البيئية و/أو الاجتماعية للمشروعات الأصلية و/أو الفرعية من خلال نهج محايد وتعاوني لحل المشكلات، والمساهمة في تحسين النتائج على أرض الواقع.

مبادئ ونهج تسوية المنازعات

63. يُعدّ الشروع في عملية تسوية المنازعات قراراً طوعياً ويتطلب، على الأقل، وجود اتفاق بين صاحب الشكوى والجهة المتعاملة الرئيسية و/أو الفرعية. ويوفّر نهج تسوية المنازعات الذي يتبعه المكتب، بوصفه منبراً محايداً غير قضائي وليست لديه خصومة تجاه أحد، إجراءات قد يتمكّن الطرفان من خلالها من التوصل إلى حلول مرضية لهما بشأن القضايا المثارة في الشكوى وكذلك أي قضايا مهمة أخرى يتم تحديدها أثناء التقييم. وينقذ المكتب هذه الإجراءات بطريقة مقبولة من الطرفين ويكفل معاملة جميع المشاركين في عملية تسوية المنازعة بصورة عادلة ومنصفة.
64. ويسعى المكتب إلى العمل مباشرة مع الأشخاص المتضررين من المشروعات، حيث يدرك أن المجتمعات المحلية والأقليات والفئات المستضعفة غالباً ما تريح أو تخسر الكثير من جراء أحد المشروعات الأصلية أو الفرعية. ويدرك المكتب كذلك أن هذه الفئات هي التي تتأثر عادةً بأضرار ومنافع المشروع، وبالتالي تظل علاقتها مستمرة به.

نُهج تسوية المنازعات

65. يجوز للمكتب، بالتشاور مع الطرفين، استخدام نُهج مختلفة في محاولته للتوصل إلى تسوية للقضايا المثارة، ومن بين هذه النُهج:

- a. **الوساطة** : تعني الوساطة مشاركة طرف ثالث محايد في تسوية المنازعة أو التفاوض بغرض مساعدة الطرفين على التوصل طواعيةً إلى تسوية مرضية لهما.
- b. **التيسير وتبادل المعلومات**: في العديد من الحالات، ستنثير الشكوى تساؤلات حول الآثار الحالية أو المتوقعة لمشروع أصلي أو فرعي. وقد يساعد فريق تسوية المنازعات التابع للمكتب في حصول الطرفين على معلومات أو إيضاحات تؤدي إلى التسوية.
- c. **التقصي المشترك للحقائق**: التقصي المشترك للحقائق هو نهج يشجّع الطرفين على الاتفاق بشأن القضايا المراد فحصها، وما سيتم استخدامه في هذا الفحص من وسائل وموارد وأشخاص، وكذلك طريقة استخدام الطرفين للمعلومات التي سيجري جمعها من خلال عملية التقصي هذه.
- d. **الحوار والتفاوض**: متى كان الاتصال بين الطرفين محدوداً أو مقطوعاً، فإنه يجوز لفريق تسوية المنازعات التابع للمكتب أن يشجّع الطرفين على الانخراط المباشر في الحوار والتفاوض لمعالجة وتسوية

القضايا المثارة في الشكوى. ويجوز للفريق أن يعرض تقديم التدريب و/أو الخبرة لمساعدتهما في هذه العملية.

التوصل إلى اتفاقات وتوثيقها

66. ينبغي لأي اتفاق يتم التوصل إليه أن يكون ذا هدف وطبيعة وشروط محددة كما ينبغي، حسب تقدير الطرفين، توثيقه كتابياً.
67. وفي إطار السعي للتوصل إلى تسوية، لن يساند المكتب عن قصد أي اتفاقات تنطوي على إجبار لطرف أو أكثر، أو تتعارض مع سياسات المؤسسة/الوكالة، أو تخالف القوانين المحلية أو القانون الدولي.

رصد تنفيذ الاتفاق

68. متى توصل الطرفان إلى اتفاق من خلال عملية تسوية المنازعات، فإن المكتب سيرصد تنفيذ هذا الاتفاق وسيخطر الطرفين والمؤسسة/الوكالة عندما تنتقل القضية رسمياً إلى مرحلة الرصد. وسيطلع المكتب جهاز الإدارة على المستجدات المرورية وسيقوم بنشرها على موقعه الإلكتروني كل ستة شهور خلال مرحلة الرصد.

النتائج وإنهاء تسوية المنازعة

التسوية الكاملة

69. إذا توصل الطرفان إلى اتفاق وأبلغا المكتب أن الشروط المتفق عليها قد تم تنفيذها على نحو يرضي كليهما، فسيقوم المكتب بإنهاء عملية تسوية المنازعة وإغلاق القضية.

الاتفاق الجزئي أو عدم الاتفاق

70. سيُنهي المكتب عملية تسوية المنازعة إذا:

a. رغب طرف أو أكثر في الانسحاب في أي مرحلة من العملية؛

b. لم يصل الطرفان إلى اتفاق؛

c. لم ينفذ الطرفان شروط اتفاق؛ أو

d. توصل الطرفان إلى اتفاق جزئي، لكنهما عجزا عن التوصل إلى اتفاق بشأن قضايا أخرى مثارة في الشكوى.

71. عند إنهاء عملية تسوية المنازعة باتفاق جزئي أو بدون اتفاق، سيستقر المكتب عما إذا كان يرغب أصحاب الشكاوى في نقلها إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة. وسيقوم المكتب بذلك عندما يقدّم واحد أو أكثر من أصحاب الشكاوى موافقةً صريحةً على نقلها وإلا سيتم إغلاق القضية. وفي الحالات التي يكون فيها المكتب على علم بمخاوف تتعلق بالتهديدات والأعمال الانتقامية، فإنه يجوز له نقل الشكوى إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة دون الحاجة إلى موافقة صريحة من صاحب الشكوى بغرض توفير الحماية له.
72. سيقدم مكتب المحقق مشروع تقرير ختامي للأطراف ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للمراجعة والتعليق

لمدة 10 أيام عمل على الأقل قبل الانتهاء من التقرير. وسيصدر المكتب تقريراً ختامياً يلخص خطوات العملية ونتائجها الرئيسية وكذلك مبررات إنهاء عملية تسوية المنازعة. وسيتم تعميم هذا التقرير على الطرفين، ومجلسي المديرين التنفيذيين، وجهاز الإدارة ونشره للجمهور على الموقع الإلكتروني للمكتب.

دور الوسطاء

73. أثناء إدارة عملية تسوية المنازعات، سيحدد المكتب المعارف والمهارات المطلوبة في كل قضية وسيُشرك وسيطاً:

- a. يمتلك القدر المناسب من الخبرة؛
- b. لديه القدرة على فهم السياق الثقافي؛
- c. يراه الطرفان مقبولاً من حيث الاستقلالية والحياد.

74. سيُدْرَج المكتب شروطاً محددة خاصة بالسرية في عقود الوسطاء بالإضافة إلى بنود السرية العامة المنصوص عليها في عقود مجموعة البنك الدولي.

مشاركة المؤسسة/الوكالة في عملية تسوية المنازعات

75. يجوز دعوة المؤسسة/الوكالة، عند الاقتضاء وبموافقة الطرفين، إلى المشاركة في إحدى عمليات تسوية المنازعات التي يجريها المكتب. وستنظر المؤسسة/الوكالة في مشاركتها على أساس كل قضية على حدة.

القسم العاشر. التقيّد بالأنظمة

الغرض

76. الغرض من وظيفة التقيّد بالأنظمة هو إجراء مراجعات لمدى تقيّد المؤسسة/الوكالة بالسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الأضرار المتعلقة بذلك، وتقديم توصيات بالإجراءات الإصلاحية عند الاقتضاء.
77. ولا تقيّم هذه الوظيفة مدى كفاية أو ملاءمة السياسات البيئية والاجتماعية ولا تقمّ نتائج بشأن مدى تقيّد أحد المشروعات الأصلية أو الفرعية أو إحدى الجهات المتعاملة الرئيسية أو الفرعية بمعايير الأداء. ومع ذلك، عند تقديم النتائج المتعلقة بالأضرار وما إذا كان أي ضرر مرتبطاً بعدم امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار لسياساتها البيئية والاجتماعية، سيقوم مكتب المحقق، حسب الاقتضاء، مراجعة وإشراف مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار على متطلباتها البيئية والاجتماعية في المشروع والنظر في الاداء البيئي والاجتماعي على مستوى المشروع أو المشروع الفرعي.
78. وتتبع هذه الوظيفة نهجاً من ثلاث خطوات: (1) التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة والذي يحدد ما إذا كان يجب إجراء مزيد من التحقيق. وإذا تبيّن ذلك، فإن هذا التقييم يتبعه (2) تحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة؛ و(3) رصد التقيّد كما هو مبين أدناه.

عملية التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة

79. الغرض من عملية التقييم المسبق هو تحديد ما إذا كانت الشكوى أو الطلب الداخلي يستوجب إجراء تحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة بناءً على المعايير الواردة أدناه.

بدء إجراء تقييم مسبق للتقيّد بالأنظمة

التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة استجابةً لشكوى

80. سيبدأ المكتب في إجراء هذا التقييم استجابةً لإحدى الشكاوى المحوّلة إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة بعد عملية تقييم أو عملية لتسوية المنازعات أجراها المكتب.

التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة استجابةً لطلب داخلي

81. يجوز للمكتب الشروع في إجراء هذا التقييم لوحد أو أكثر من المشروعات الأصلية أو الفرعية، وذلك بناءً على طلب داخلي منه أو من الرئيس أو مجلسي المديرين التنفيذيين أو جهاز الإدارة.
82. ويجوز تقديم هذا الطلب الداخلي في أي من الحالات التالية: (1) يُعتبر التقييم المسبق ضرورياً لمراجعة قضايا التقيّد بالسياسات البيئية والاجتماعية المهمة بالنسبة لأنظمة المؤسسة/الوكالة؛ أو (2) وجود بواعث قلق من وقوع ضرر بالغ الشدة؛ أو (3) احتمال تعرّض المتضررين من أحد المشروعات لأعمال انتقامية أو خشيتهم من ذلك، مما يمنعهم من التقدّم بشكوى إلى المكتب.
83. ويجب أن تشمل الطلبات المُقدّمة من المدير العام للمكتب، أو الرئيس، أو مجلس المديرين التنفيذيين، أو جهاز الإدارة على مبررات تقديم طلب إجراء التقييم المسبق في صورة كتابية.
84. وبالنسبة لعمليات التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة في أكثر من مشروع أصلي أو فرعي، فسيتشاور المكتب مع جهاز الإدارة

قبل الشروع في إجراء التقييم.

رد جهاز الإدارة و/أو الجهة المتعاملة

85. سيخطر المكتب جهاز الإدارة كتابياً بنقل الشكوى إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة لإجراء التقييم المسبق. وسيتم إهمال جهاز الإدارة 10 أيام عمل من تاريخ التحويل للرد على القضايا المثارة في الشكوى. بناءً على طلب الإدارة، سيتم تمديد هذا الإطار الزمني لمدة تصل إلى 10 أيام عمل في ظروف استثنائية. في مثل هذه الحالة، سيتم تمديد فترة 45 يوم عمل الواردة في الفقرة 95 بنفس عدد الأيام
86. وستحدد المؤسسة/الوكالة، في ردها، الخطوات التي اتخذتها هي و/أو الجهة المتعاملة بالفعل أو العمل الفرعي أو يُعتمَر اتخاذها لتسهيل التقيّد بما يتصل بذلك من سياسات وإجراءات ومتطلبات بيئية واجتماعية على مستوى المشروع، ومعالجة مزاعم الضرر المثارة في الشكوى أو الطلب الداخلي، وبيان ما إذا كان مطلوباً تأجيل أي تحقيق بشأن التقيّد بالأنظمة.
87. ويجوز للجهة المتعاملة الرد كتابياً على القضايا المثارة في الشكوى خلال الإطار الزمني ذاته المبيّن أعلاه. وسياخذ المكتب بعين الاعتبار ردود المؤسسة/الوكالة والجهة المتعاملة أثناء إجراء التقييم المسبق.

نطاق التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة

88. سيراعي التقييم المسبق الذي يُجرى استجابةً لشكوى القضايا المثارة فيها أو المُحدّدة أثناء مرحلة التقييم، وليس ما تم حلها خلال عملية تسوية المنازعة.
89. وأما التقييم المسبق الذي يُجرى بناءً على طلب داخلي، فإنه سيراعي القضايا المثارة في الطلب.

نهج التقييم المسبق

90. عند إعداد تقرير التقييم المسبق، سيراجع المكتب الشكوى أو الطلب الداخلي، و تقرير التقييم ورد جهاز الإدارة و/أو الجهة المتعاملة، وأي مستندات أخرى قد يطلبها ويتسلمها من صاحب الشكوى وجهاز الإدارة والجهة المتعاملة والأطراف الأخرى.
91. وسيطبّق المكتب معايير التقييم المسبق التالية في تحديد ما إذا كان يلزم إجراء تحقيق حول مدى التقيّد بالأنظمة:

a. وجود مؤشرات أولية على الضرر أو احتمال وقوعه؛

b. وجود مؤشرات أولية على أن المؤسسة/الوكالة ربما لم تتقيّد بسياساتها البيئية والاجتماعية؛

c. وجود ارتباط معقول بين الضرر المزعوم وعدم التقيّد المحتمل.

92. وأثناء إجراء التقييم المسبق، سينظر المكتب كذلك:

- a. بالنسبة لأي مشروع أصلي أو فرعي تخارجت منه المؤسسة/الوكالة أثناء إجراء المكتب للتقييم المسبق، فيما إذا كان التحقيق سيضيف قيمة معيّنة فيما يخص المساءلة أو التعلّم أو الإجراءات الإصلاحية رغم حدوث هذا التخارج.
- b. في مدى ملاءمة أي إجراء قضائي نهائي أو معلق أو جارياًو غير قضائي بالنسبة لموضوع الشكوى.
- c. فيما إذا كان جهاز الإدارة قد أثبت بوضوح أنه تعامل بشكل سليم مع القضايا المثارة من قبال مقدم الشكوى أو من خلال طلب داخلوياتبع السياسات البيئية والاجتماعية المطلوبة، أو أقر بعدم تقيّده بتلك السياسات.
- d. فيما إذا كان جهاز الإدارة قد قدّم بياناً بإجراءات إصلاحية محددة وما إذا كانت هذه الإجراءات المقترحة يمكن أن تؤدي، في تقدير المكتب بعد مراعاة وجهة نظر صاحب الشكوى، إلى معالجة الأمور التي أثارها الأخير بصورة جوهرية.
93. بالنسبة لمشروع أصلي أو فرعي كان بالفعل محل تحقيق حول مدى التقيّد بالأنظمة، يجوز للمكتب (أ) إغلاق الشكوى، أو (ب) إدماجها مع عملية التحقيق السابقة إذا كانت لا تزال مفتوحة وكانت الشكوى ترتبط جوهرياً بالقضايا ذاتها محل التحقيق السابق، أو (ج) الشروع في إجراء تحقيق جديد طالما كانت الشكوى تثير قضايا جديدة أو توفرت أدلة جديدة.
94. ولا ينتج عن عملية التقييم المسبق تقييم قاطع لمدى تقيّد المؤسسة/الوكالة بسياساتها البيئية والاجتماعية أو الضرر المتعلق بذلك. فلا يجوز للمكتب إجراء هذه التقييمات إلا في سياق تحقيق.
95. ويجب أن ينتهي المكتب من عملية التقييم المسبق خلال 45 يوم عمل من تحويل الشكوى إلى وظيفة التقيّد بالأنظمة ويجوز للمكتب تمديد عملية التقييم لمدة تصل إلى 20 يوم عمل إضافي في ظروف استثنائية ، وفي هذه الحالة سيخطر مكتب المحقق كلا من المتقدم بالشكوى والإدارة والمجلس بالتمديد.

القرار الناتج عن التقييم المسبق

96. في نهاية عملية التقييم المسبق، سيُعد المكتب تقريراً يذكر فيه أسباب التقييم وقراره بشأن التحقيق أو التأجيل أو إغلاق القضية. وعندما يكون هذا القرار إجراء التحقيق، سيشتمل تقرير المكتب الخاص بالتقييم المسبق على شروط مرجعية (انظر الفقرة 118 أدناه) تبين نطاق التحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة.
97. وسيتم اتخاذ قرار التقييم المسبقسواء بالتحقيق أو الإغلاق أو التأجيل، وفق تقييم المدير العام للمكتب مع تطبيق المعايير الواردة في هذا القسم (انظر الفقرات 91-92 أعلاه)..

تأجيل قرار التحقيق

98. في حالات محددة تستوفي المعايير الخاصة بإجراء تحقيق حول مدى التقيّد بالأنظمة (انظر الفقرات 91-92 أعلاه). وكذلك المعايير الواردة أدناه، قد يقرر المدير العام للمكتب تأجيل قرار التحقيق للسماح للمؤسسة/الوكالة والجهة المتعاملة و المتقدم بالشكوى بتسوية القضايا المثارة بصورة مباشرة:

معايير قرار التأجيل

- a. شدة الأضرار والقضايا المثارة في الشكوى بشأن عدم التقيّد المحتمل، وكذلك ما إذا كانت القضايا المتعلقة بالضرر المثارة من مقدم الشكوى مُعرّفة بوضوح ومحددة النطاق وقابلة للتسوية مبكراً على ما يبدو؛
- b. ما إذا كان رد جهاز الإدارة يتضمن التزامات محددة تتناسب مع القضايا المثارة في الشكوى أو أثناء التقييم وتتسق مع متطلبات سياسات المؤسسة/الوكالة؛
- c. آراء مقدم الشكوى بشأن تأثير قرار التأجيل (الإيجابي والسلبي)؛
- d. أي معلومات أخرى يعتبرها المكتب ذات صلة.

99. من أجل التشاور مع مقدم الشكوى بشأن التأجيل ، يجوز لمكتب المحقق مشاركة ردود الإدارة والعمل (أو أي أجزاء منها) مع المتقدم بالشكوى ، بشرط أن تكون التدابير المناسبة في مكانها الصحيح لحماية سرية هذه الردود قبل الكشف العلني.

إطار التأجيل

100. في الحالات التي يقرر فيها المكتب تأجيل قرار التحقيق، فإنه يجب عليه إدراج ونشر ما يلي ضمن تقريره الخاص بالتقييم المسبق:

- a. تحليل المكتب وفقاً لمعايير التأجيل الواردة أعلاه؛
- b. شروط التأجيل المُوافق عليها من جهاز الإدارة؛
- c. إطار للرصد خلال فترة التأجيل، وكذلك جدول زمني لتقارير المؤسسة/الوكالة عن التقدّم المحرز في أداء ما قدّمه جهاز الإدارة من التزامات بمعالجة القضايا التي أثارها أصحاب الشكاوى؛
- d. جدول زمني لفترة التأجيل التي لا تزيد عادةً على 6 شهور ويشمل ذلك إصدار المكتب تقريراً عن مدى تنفيذ المؤسسة/الوكالة للالتزامات الواردة في رد جهاز الإدارة، وعمّا إذا كانت هذه الالتزامات قد أدت إلى معالجة القضايا المثارة في الشكوى أو أثناء مرحلة التقييم.

اختتام مدة التأجيل

101. خلال فترة التأجيل، إذا رأى المكتب حدوث تغيير ملموس في الشروط بما يجعل إحراز التقدّم غير محتمل أو غير وارد، فإنه يجوز له إنهاء التأجيل والبدء في إجراء تحقيق حول مدى التقيّد بالأنظمة.

102. عند انتهاء فترة التأجيل، قد يقرر المدير العام للمكتب:

- a. إغلاق القضية إذا عولجت المشكلات المثارة في الشكوى معالجةً جوهريةً ولن ينتج عن إجراء تحقيق أي إضافة فيما يخص المساءلة أو التعلم المؤسسي أو الإجراءات الإصلاحية؛
- b. تمديد فترة التأجيل إذا ظلت الاعتبارات الواردة أعلاه قائمةً (انظر الفقرة 98 أعلاه) وأظهر تحليل المكتب وجود احتمال كبير لأن تُسوّى القضايا خلال فترة تمديد محددة؛
- c. الشروع في إجراء تحقيق حول مدى التقييد بالأنظمة إذا لم تُعالج القضايا معالجةً جوهريةً أو كان يمكن تحقيق إضافة فيما يخص المساءلة أو التعلم المؤسسي أو اتخاذ المزيد من الإجراءات الإصلاحية.

103. وفي أي من هذه الحالات، سيصدر المكتب تقريراً يلخّص الإجراءات المُتخذة ونتائج التأجيل يشاركه مع مجلسي المديرين التنفيذيين والرئيس وجهاز الإدارة و المتقدم بالشكوى للاطلاع عليه. كما سينشر مكتب المحقق هذا التقرير على موقعه على الإنترنت.

تعميم تقرير التقييم المسبق والإفصاح عنه

104. حالما ينتهي المكتب من إجراء التقييم المسبق، سيعمم التقرير الخاص به على مجلسي المديرين التنفيذيين والرئيس وجهاز الإدارة والجهة المتعاملة للاطلاع عليه. وفي حالة الاستجابة لشكوى، سيرسل المكتب التقرير أيضاً إلى صاحب الشكوى. وفي الوقت ذاته، سينشر المكتب إشعاراً على موقعه الإلكتروني يشير إلى اتخاذه للقرار التالي لعملية التقييم المسبق.
105. ويعد تعميم تقرير التقييم المسبق وانقضاء أي فترة محددة لمراجعته من جانب المجلسين (انظر الفقرة 108 و 110-111 أدناه)، سينشر المكتب هذا التقرير. كما سينشر المكتب رد الإدارة ورد العميل (إن وجد)، وكذلك أي طلب من المؤسسة/الوكالة لإجراء مراجعة من المجلسين ونتائج أي مراجعة (إن وجدت).

طلب مراجعة مجلسي المديرين التنفيذيين لقرار التحقيق

107. في ظروف استثنائية، حيث تعتقد الإدارة أنه لم يتم الوفاء بأي من معايير المراجعة الفنية الواردة أدناه، يجوز لجهاز الإدارة، ممثلاً في المدير المنتدب ونائب الرئيس التنفيذي للمؤسسة أو نائب الرئيس التنفيذي للوكالة، طلب مراجعة مجلسي المديرين التنفيذيين لقرار المدير العام للمكتب بفتح التحقيق. ولا يجوز طلب إجراء المراجعة إلا بعد صدور تقرير التقييم المسبق الذي يُتخذ على أساسه قرار بالتحقيق. ولا يُطبّق ذلك على عملية التأجيل المشار إليها في الفقرات 98-103 أعلاه.
108. ويُسمَح لجهاز الإدارة بطلب إجراء مراجعة من المجلسين خلال 10 أيام عمل من تاريخ تعميم تقرير التقييم المسبق. ويجب أن يستند طلب المراجعة إلى المعايير الفنية الموضحة أدناه وألا يثير أي قضية تدخل ضمن نطاق السلطة التقديرية للمدير العام للمكتب. وسيُعَمَّم هذا الطلب على المجلسين للبت بشأنه وعلى المكتب والرئيس للاطلاع عليه. وعند استلام طلب للمراجعة، سينشر المكتب إشعاراً على موقعه الإلكتروني يشير إلى أن قراره بالتحقيق يخضع لمراجعة المجلسين، لكنه لن ينشر هذا الطلب حتى الانتهاء من عملية مراجعة المجلس.

عملية مراجعة مجلس الإدارة

109. وسيراجع المجلسان قرار التحقيق بناءً على المعايير الفنية الموضحة أدناه فقط.. لن يصدر مجلس الإدارة حكماً على موضوع الشكوى ولن يناقشا المسائل المتروكة لتقدير المدير العام للمكتب بموجب هذه السياسة.
معايير المراجعة الفنية:

a. إذا تم تحويل الشكوى من حل النزاع ، هل يؤكد تقرير تقييم الامتثال لمكتب المحقق (1) بدأ مكتب المحقق النقل إلى وظيفة الامتثال على أساس موافقة صريحة من مقدم شكوى واحد (أو أكثر) ، أو (2) كان مكتب المحقق على علم بالمخاوف المتعلقة التهديدات والأعمال الانتقامية فيما يتعلق بالشكوى؟ (انظر الفقرة 71). هل يتضمن تقرير تقييم الامتثال لمكتب المحقق النظر في ما إذا كانت هناك مؤشرات أولية على حدوث ضرر أو ضرر محتمل؟ (انظر الفقرة 91 أعلاه).

b. هل يتضمن تقرير تقييم الامتثال لمكتب المحقق النظر في ما إذا كانت هناك مؤشرات أولية على أن مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ربما لم تمتثل للسياسات البيئية والاجتماعية الخاصة بها؟ (انظر الفقرة 91 أعلاه).

c. هل يتضمن تقرير تقييم الامتثال لمكتب المحقق النظر في ما إذا كان الضرر المزعوم مرتبطاً بشكل معقول بعدم الامتثال المحتمل؟ (انظر الفقرة 91 أعلاه).

d. هل تقرير تقييم الامتثال لمكتب المحقق

e. ينظر هذا التقرير في مدى ملاءمة أي إجراء قضائي أو غير قضائي بالنسبة لموضوع الشكوى (انظر الفقرة 92 أعلاه).

f. بالنسبة لأي مشروع خرجت منه المؤسسة/الوكالة، قبل أن يستكمل المحقق تقييم الامتثال الخاص به ، هل يتضمن تقرير الامتثال إذا كان التحقيق سيضيف قيمة من حيث المساءلة أو التعلم أو الإجراءات الإصلاحية رغم حدوث هذا الخارج؟ (انظر الفقرة 92 أعلاه).

g. في حالة إجراء المكتب تحقيقاً سابقاً حول مدى التقيّد بالأنظمة بشأن المشروع الأصلي أو الفرعي المعني، هل يتضمن تقرير التقييم المسبق إلى قضايا أو أوضاع جديدة لم يسبق النظر فيها أو إثارها في الشكوى أو تقرير التقييم الخاص بالمكتب؟ (انظر الفقرة 93 أعلاه).

110. وسيتم إهمال مجلس المديرين التنفيذيين 10 أيام عمل للنظر في قرار التحقيق بناءً على طلب للمراجعة. وخلال هذه الفترة، قد يقرر المجلس تأكيد أو إلغاء قرار المدير العام للمكتب بإجراء التحقيق. ولن يتدخل المجلس في تحرير تقرير التقييم المسبق لمدى التقيّد بالأنظمة الذي يصدره المكتب.

111. وإذا لم يتخذ المجلس قراراً خلال 10 أيام عمل، فسيتم تأكيد قرار المدير العام للمكتب ما لم يقرر المجلس تمديد هذه المراجعة لفترة محددة.

عملية التحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة

تعريفات ونهج عمليات التحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة

112. يحدد هذا التحقيق ما إذا كانت المؤسسة أو الوكالة قد تقيّدت بسياساتها البيئية والاجتماعية وما إذا كان هناك ضرر يتعلق بأي تقصير من جانب أي منهما في الوفاء بهذا التقيّد، وذلك باتباع عملية منهجية وموضوعية في الحصول على الأدلة وتقييمها. وعند تحديد ما إذا كانت المؤسسة أو الوكالة قد تقيّدت بتلك السياسات من عدمه، سيتضمن التحقيق -حسب الاقتضاء- تقييماً لما إذا كانت قد حادت أي منهما بصورة ملموسة عن التوجيهات والإجراءات ذات الصلة.

113. وعندما يتوصل المكتب إلى نتيجة بعدم التقيّد ووقوع ضرر مرتبط بذلك، فإنه يقدّم توصيات لكي تأخذها المؤسسة/الوكالة بعين الاعتبار عند وضع خطة عمل لجهاز الإدارة. وقد تتعلق التوصيات بمعالجة عدم التقيّد والضرر المرتبط به على مستوى المشروع الأصلي أو الفرعي و/أو الخطوات اللازمة لمنع وقوع هذا التقصير في المستقبل، وذلك حسب ما تقتضيه الظروف.

114. ولا يقدّم التحقيق نتائج عن عدم التقيّد بالنسبة لمشروع أصلي أو فرعي. لكن عند تقديم نتائج عن الضرر وعمّا إذا كان هناك أي ضرر يرتبط بعدم تقيّد المؤسسة/الوكالة بسياساتها البيئية والاجتماعية، سيقيم المكتب مراجعة المؤسسة/الوكالة لمتطلباتها البيئية والاجتماعية وإشرافها على تنفيذها على مستوى المشروع الأصلي أو الفرعي، كما سينظر في مدى أداء المعايير البيئية والاجتماعية على مستوى المشروع. وعند الاقتضاء وفقاً للمتطلبات البيئية والاجتماعية المطبّقة للمؤسسة/الوكالة والتي تتسق مع القانون الوطني، سينظر المكتب أيضاً في كيفية مراجعة أي منهما لمدى تقيّد المشروع بالقانون الوطني المعمول به وإشرافها على ذلك.

115. وسيستند المكتب في التحقيق إلى مراجعة الوثائق، وإجراء المقابلات، ومراقبة الأنشطة والأوضاع، وغير ذلك من الوسائل المناسبة.

116. ولن يقدّم المكتب نتائج واستنتاجات بناءً على وقائع مضت. سيقيم المكتب ما إذا كانت هناك أدلة على قيام المؤسسة/الوكالة بتطبيق المتطلبات البيئية والاجتماعية ذات الصلة بالنظر إلى مصادر المعلومات المتاحة وقت اتخاذ القرارات. ولن يقدّم المكتب نتائج واستنتاجات بناءً على وقائع مضت.

117. ويتبع المكتب نموذجاً قائماً على عدم الخصومة مع أحد. وعند إجراء التحليلات وتقديم الاستنتاجات، سينظر المكتب بشكل منهجي وموضوعي في الوقائع والظروف والمعلومات والأدلة التي قد تُتاح له من الوثائق والمقابلات والبيانات والتقارير والمراسلات والمصادر الأخرى التي يراها ملائمة. ومن اللازم وجود أدلة كافية وذات صلة لتوفّر أساساً معقولاً يستند إليه المكتب في نتائجه واستنتاجاته حول مدى التقيّد بالأنظمة.

الشروط المرجعية لعمليات التحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة

118. سيفصح المكتب للجمهور عن الشروط المرجعية الخاصة بعمليات التحقيق في مدى التقيد بالأنظمة. وستحدد هذه الشروط:

- a. أهداف التحقيق ونطاقه؛
- b. أي قيود على نطاق التحقيق قد تكون مناسبة مع مراعاة، ضمن أمور أخرى، القضايا التي جرى إغلاقها في مرحلة التقييم المسبق، أو وجود إجراءات قضائية مترامنة، أو تخارج المؤسسة/الوكالة؛
- c. نهج التحقيق وأسلوبه والمؤهلات الخاصة بالاستشاريين؛
- d. جدولاً لمهام التحقيق والإطار الزمني ومتطلبات إعداد التقارير. وسيشمل هذا الجدول المواعيد النهائية لتقديم المعلومات من جانب المؤسسة/الوكالة للاسترشاد بها في عملية التحقيق.

119. وعند إعداد الشروط المرجعية لأي تحقيق يشمل أكثر من مشروع، سيستأور المكتب مع المؤسسة/الوكالة.

تقرير التحقيق في مدى التقيد بالأنظمة

120. سيُعد المكتب تقرير التحقيق الذي سيُشتمل، على الأقل، على ما يلي:

- a. نتائج التحقيق فيما يتعلق بمدى التقيد بالأنظمة وعدم التقيد بها وأي ضرر ذي صلة.
- b. السياق والأدلة والبراهين التي تؤيد نتائج المكتب واستنتاجاته بشأن الأسباب الأساسية وراء أي حالة من حالات عدم التقيد بالأنظمة تم تحديدها.
- c. التوصيات التي يجب على المؤسسة/الوكالة أخذها بعين الاعتبار عند وضع خطة عمل لجهاز الإدارة تُعنى بمعالجة عدم التقيد والضرر المرتبط به على مستوى المشروع الأصلي أو الفرعي و/أو الخطوات اللازمة لمنع وقوع هذا التصير في المستقبل، وذلك حسب ما تقتضيه الظروف. وفي حالة تخارج المؤسسة/الوكالة من مشروع ما، ستراعي التوصيات آثار هذا التخارج.

121. سيُعمم المكتب مسودة تقرير التحقيق خلال عام واحد من الإفصاح عن تقرير التقييم المسبق.

مراجعة الوقائع والتعقيب

122. سيعرض المكتب مسودة التقرير على جهاز الإدارة لمراجعة الوقائع والتعقيب. ويجوز لجهاز الإدارة إطلاع العميل

الرئيسي أو الفرعي على هذه المسودة شريطة وجود تدابير مناسبة للحفاظ على سريتها قبل الإفصاح عنها.

123. وسيكون على المؤسسة/الوكالة تقديم تعقيباتها الكتابية خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام مسودة التقرير ويجوز

الأخذ بملاحظات العميل الرئيسي أو الفرعي عند إعداد هذه التعقيبات.

124. وسيسمح المكتب لصاحب الشكوي بمراجعة الوقائع والتعقيب على مسودة تقرير التحقيق في وقت متزامن مع المؤسسة/الوكالة، وذلك شريطة وجود تدابير مناسبة للحفاظ على سرية المسودة قبل الإفصاح العلني عنها.
125. وعلى أقل تقدير، سنُقدّم مسودة جدول النتائج إلى صاحب الشكوي لمراجعة الوقائع والتعقيب عليها، وكذلك للاستشارة بها في المشاورات اللاحقة بشأن أي خطة عمل لجهاز الإدارة.
126. وعند الانتهاء من مرحلة مراجعة الوقائع والتعقيب، لن تُقدّم أي معلومات أو حجج جديدة بخصوص عملية التحقيق في مدى التقييد بالأنظمة.

وضع اللمسات الأخيرة على تقرير التحقيق

127. بعد النظر في التعقيبات الواردة من المؤسسة/الوكالة و صاحب الشكوي بشأن مسودة المشاورات، سيضع المكتب اللمسات النهائية على تقرير التحقيق في خلال 20 يوم عمل.
128. وسيُقدّم تقرير التحقيق النهائي إلى جهاز الإدارة وسيُعرض على مجلس المديرين التنفيذيين للاطلاع عليه. يمكن مشاركة الجدول النهائي للنتائج وتقرير التحقيق النهائي مع مقدم الشكوي والعميل أو العميل الفرعي لغرض التشاور أثناء إعداد خطة عمل الإدارة، بشرط أن تكون التدابير المناسبة في مكانها الصحيح لحماية سرية النتائج قبل نشرها للجمهور.
129. كما سيُنشر إشعار على الموقع الإلكتروني للمكتب لإعلان الانتهاء من التحقيق في مدى التقييد بالأنظمة.

رد جهاز الإدارة خطة العمل والموافقة على الإفصاح

130. خلال 50 يوم عمل من استلام تقرير التحقيق في مدى التقييد بالأنظمة وما توصل إليه المكتب في هذا الشأن، سيتعيّن على جهاز الإدارة تقديم تقرير ("تقرير جهاز الإدارة") إلى مجلسي المديرين التنفيذيين للنظر فيه بوضّح الإجراءات المقترحة رداً على نتائج تحقيق المكتب.
131. لغرض معالجة نتائج مكتب المحقق بشأن عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، إن وجدت، يجب أن يتضمن هذا التقرير، للحصول على موافقة المجلسين، خطة عمل لجهاز الإدارة تتألف من إجراءات إصلاحية محددة المدة يقترحها الإدارة.
132. ويجب أن يتضمن التقرير أيضاً رداً منطقياً على نتائج المكتب أو توصياته بشأن عدم التقييد أو الضرر المرتبط به الذي لا تستطيع المؤسسة/الوكالة معالجته في خطة عمل جهاز الإدارة.
133. ورغم أن جهاز الإدارة هو المسؤول عن وضع هذه الخطة، فإنه يجوز له الاستعانة في ذلك بالأطراف الأخرى ذات الصلة.
134. وسيُتوجب على جهاز الإدارة، أثناء إعداد الخطة، التشاور مع مقدم الشكوي والجهة المتعاملة (العميل). ولن تُدرج بالخطة أي إجراءات تتطلب تعاون العميل الرئيسي أو الفرعي إلا بالاتفاق معهما قبل الإدراج.
135. وسيُقدّم المكتب تعقيباته على الخطة المقترحة إلى مجلس المديرين التنفيذيين يجوز لمقدم الشكوي أن يقدم إلى مكتب المحقق بياناً بشأن خطة عمل الإدارة المقترحة ومدى كفاية المشاورات لعرضها على مجلس الإدارة.

136. ولدعم التعلّم المؤسسي، يجوز للمؤسسة/الوكالة إدراج تدابير في الخطة لتجنب تكرار وقوع عدم التقيّد بالأنظمة وتحسين الأداء المؤسسي في المشروعات الأخرى.
137. ولن يتدخل المجلس في تحرير محتوى تقرير التحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة، لكن يجوز له مناقشة نتائج التحقيق مع المكتب وجهاز الإدارة.
138. وحالما يوافق المجلس على الخطة، سيتم نشر تقرير التحقيق وتقرير جهاز الإدارة والخطة على الموقع الإلكتروني للمكتب.

رصد مدى التقيّد بالأنظمة

نهج الرصد

139. بعد موافقة مجلس المديرين التنفيذيين على خطة عمل جهاز الإدارة، سيقوم المكتب برصد تنفيذها.
140. وسيركّز المكتب في رصده لمدى التقيّد بالأنظمة على الإجراءات التصحيحية الموافق عليها في إطار الخطة، حيث سيتم التحقق من تنفيذ هذه الإجراءات بشكل فعّال.
141. ولن ينظر المكتب، أثناء رصده، في أي نتائج خاصة بعدم التقيّد لا توجد إجراءات تصحيحية مقابلة لها في الخطة.

رفع التقارير أثناء الرصد

142. ستكون المؤسسة/الوكالة مسؤولة عن الإشراف على تنفيذ خطة عمل جهاز الإدارة ويجب عليها تقديم تقارير مرحلية عن سير تنفيذها إلى مجلس المديرين التنفيذيين، وذلك على الفترات الزمنية التي يقترحها جهاز الإدارة ويوافق عليها المجلس. ويجب أن يلخّص كل تقرير مرحلي حالة تنفيذ الخطة خلال الفترة التي يغطيها التقرير بما في ذلك الإجراءات المنجزة، والجاري تنفيذها، والتالية بناءً على الجداول الزمنية المدرجة في الخطة. وقد يتضمن التقرير أيضاً معلومات عن المشاركات التي جرى تنفيذها خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وسيشير المكتب إلى هذه التقارير في تقريره السنوي العام عن الرصد.
143. وبناءً على طلب المجلس أو المكتب أو جهاز الإدارة، سيقدم الأخيران ملخصاً عن سير تنفيذ التدابير الإصلاحية الواردة في خطط عمل الجهاز ويشمل ذلك الإجراءات المتخذة على مستوى المشروع الأصلي أو الفرعي وردود المؤسسة/الوكالة الشاملة على ما توصل إليه المكتب من نتائج بشأن مدى التقيّد بالأنظمة.
144. وقد ينظر المجلس، إذا لزم الأمر، في الخيارات المتاحة بشأن كيفية تدعيم تنفيذ التدابير الواردة في خطة عمل جهاز الإدارة مع مراعاة التقارير المرحلية للجهاز وتقارير الرصد الصادرة عن المكتب.

إغلاق التحقيقات في مدى التقيّد بالأنظمة

145. سيقوم المكتب بإغلاق عملية رصد مدى التقييد بالأنظمة إذا:

- a. قرر المكتب أن الالتزامات الجوهرية الواردة في خطة عمل جهاز الإدارة تم الوفاء بها بشكل فعال؛ أو
- b. بعد الرجوع إلى جهاز الإدارة و/أو مجلسي المديرين التنفيذيين، لم تُنفذ جميع الالتزامات الجوهرية الواردة في الخطة بفعالية وقرر المكتب عدم وجود إمكانية معقولة لاتخاذ مزيد من الإجراءات لمعالجة ما توصل إليه من نتائج بشأن عدم التقييد بالأنظمة على مستوى المشروع الأصلي أو الفرعي.

146. وفي أي من الحالتين، سيُعد المكتب تقريراً نهائياً بشأن الرصد والإغلاق وسيُعممه - للاطلاع عليه - على مجلسي المديرين التنفيذيين والرئيس والمؤسسة/الوكالة قبل نشره.

القسم الحادي عشر. الوظيفة الاستشارية

الغرض

147. تسدي الوظيفة الاستشارية لدى المكتب المشورة إلى المؤسسة/الوكالة ومجلسي المديرين التنفيذيين بهدف إدخال تحسينات منهجية على أداء أي من المؤسستين فيما يخص الاستدامة البيئية والاجتماعية والحد من مخاطر الإضرار بالناس والبيئة. وتقدّم هذه الوظيفة رؤى ثاقبة وتوصيات حول القضايا البيئية والاجتماعية الأوسع نطاقاً التي ترتبط بعمل المؤسسة والوكالة، وذلك بالاستفادة من خبرات المكتب في معالجة الشكاوى والممارسات الدولية الجيدة.

ب. النهج

148. تحكم المبادئ التالية الوظيفة الاستشارية لدى المكتب:
- يحافظ المكتب على استقلاليته وحياده بعدم تقديم المشورة بشأن مشروعات بعينها.
 - يقدم المكتب المشورة بشأن الخطوط العريضة للسياسات البيئية والاجتماعية للمؤسسة/الوكالة، والعمليات والنُهج، والوثائق التوجيهية، والقضايا الإستراتيجية، والاتجاهات السائدة، وبواعث القلق المتعلقة بالأنظمة.
 - تستند المشورة التي يقدمها المكتب إلى خبراته التي اكتسبها من عمله في مجال تسوية المنازعات ورصد مدى التقيّد بالأنظمة.
 - يسعى المكتب إلى القيام بعمله الاستشاري في إطار تعاوني مع المؤسسة/الوكالة، وكذلك الأطراف الفاعلة الأخرى حسب الاقتضاء.

إجراءات العمل الاستشاري

طلبات تقديم المشورة

149. بالإضافة إلى العمل الاستشاري الذي يقوم به المكتب من تلقاء نفسه، يمكن للمجلسين أو جهاز الإدارة طلب المشورة منه. وسيراجع المكتب أي طلب لتقديم المشورة بغرض ضمان عدم شروعه في أي عمل استشاري إلا إذا كان متسقاً مع التفويض المخوّل له ومبادئه.

أداء العمل الاستشاري

150. لتعزيز تأثير عمله الاستشاري، سيسعى المكتب إلى تحديد طرق للتعاون مع المؤسسة/الوكالة، وكذلك الأطراف الفاعلة الأخرى حسب الاقتضاء، عند إجراء العمل الاستشاري مع الحفاظ في الوقت ذاته على استقلالية المكتب. وكحد أدنى، يبلغ المكتب

المؤسسة/الوكالة عندما يشرع في العمل الاستشاري وعندما يستجيب لطلب لتقديم المشورة، كما يتشاور مع المؤسسة/الوكالة بشأن نطاق المشورة والإجراءات المقترحة.

151. ويقدم المكتب خدماته الاستشارية في أشكال متنوعة من بينها التقارير التحريية والأدوات التفاعلية والتعلم المباشر . ولن يقوم بإسداء المشورة بشأن مشروعات بعينها.

الإفصاح عن المعلومات

152. فيما يسعى المكتب إلى زيادة الإفصاح عن عمله الاستشاري إلى أقصى حد ممكن، فإنه قد يُؤثر عدم الإفصاح لتعظيم الاستفادة من المشورة بشأن قضايا تخضع لمداولات داخل مجموعة البنك الدولي.

الرصد والمتابعة

153. سيقوم المكتب بشكل منهجي تأثير عمله الاستشاري في إطار أنشطته الخاصة بالرصد والتقييم وسيشير إلى خدماته الاستشارية في تقاريره التي يرفعها إلى مجلسي المديرين التنفيذيين كجزء من سجل تتبع إجراءات جهاز الإدارة.

154. وسيجري المكتب مراجعات خارجية دورية لأعماله الاستشارية.

القسم الثاني عشر. التهديدات والأعمال الانتقامية

155. يأخذ المكتب والمؤسسة والوكالة التهديدات والأعمال الانتقامية بحق أصحاب الشكاوى، أو أي أشخاص آخرين يشاركون في إحدى عمليات المكتب أو أنشطته، على محمل الجد ويدرك الثلاثة أن مخاوف أي من هؤلاء الأشخاص على سلامتهم ورفاهتهم هم وأسرههم يمكن أن تمنعهم من التقدّم بشكاوى أو التعاون مع المكتب بشكل كامل.

156. تحكم المبادئ التالية نهج البنك إزاء التهديدات والأعمال الانتقامية:

a. يجب تسوية المنازعات بالوسائل غير العنيفة والسلمية التي تعزز كرامة البشر وتحترم حقوقهم جميعاً؛

b. يجب على المكتب حماية هوية الأفراد متى طُلب منه ويشمل ذلك الحفاظ على سرية المعلومات التي يمكن أن تكشف عن الهوية بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛

c. يجب حصول المكتب على موافقة مستتيرة من صاحب الشأن قبل اتخاذ أي إجراء بشأن التهديدات والأعمال الانتقامية ويجب إشراكه عند تحديد أي إجراء من هذا القبيل؛

d. يجب أن يعمل المكتب بنية عدم تعريض الأشخاص للضرر من جراء التعاون في عملياته أو أنشطته.

157. لمعالجة بواعث القلق والمخاطر الناشئة عن التهديدات والأعمال الانتقامية المرتبطة بعملياته أو أنشطته، سيقوم المكتب بما يلي: (أ) تقييم سياق المخاطر لأي شكوى بصورة منتظمة طوال إجراء إحدى عمليات المكتب أو أنشطته؛ و(ب) بناءً على طلب أي شخص لديه مخاوف من التعرّض لتهديدات وأعمال انتقامية، العمل بشكل وثيق مع صاحب الشأن على تحديد تدابير وقائية تتلاءم مع الظروف المحددة لاسيما عند وجود مخاوف أمنية، والتخطيط لطرق التصدي الممكنة بالاشتراك مع صاحب الشأن؛ و(ج) في حالة حدوث تهديدات أو حوادث أمنية أو نما إلى علم المكتب وجود تهديد كهذا في ظل إحدى عملياته أو أنشطته، فإنه سييذل كل ما في وسعه للحفاظ على سلامة ورفاهة الشخص صاحب الشأن من خلال اتباع مسار عمل مناسب تتم مناقشته والاتفاق عليه مع ذلك الشخص.

158. ورغم أن المكتب سيسعى إلى الوفاء بالتفويض الممنوح له بموجب هذه السياسة على نحو يعظم من قدرته على التصدي بالشكل الملائم للتهديدات والأعمال الانتقامية، فإنه ليس بهيئة أو جهة إنفاذ. فهو لا يملك القدرة المباشرة على توفير الحماية الجسدية لأصحاب الشكاوى أو أي من ذوي الشأن الآخرين أو وقايتهم بخلاف ذلك من العواقب المحتملة للمشاركة في عملية أو نشاط للمكتب أو التعاون معه.

159. وسيقوم المكتب والمؤسسة والوكالة، حسب الاقتضاء وكلّ في نطاق الأدوار والمهام المكلف بها كما هو موضح في بيان الموقف أو السياسة المطبّقة في حينه، بتنسيق التدابير اللازمة لتقييم المخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية الناشئة عن عمليات المكتب وأنشطته ومنع تحقق هذه المخاوف والاستجابة لها.

القسم الثالث عشر. التوعية والاتصالات

160. يتوقف تيسير اللجوء إلى المكتب وفعالية تنفيذ التفويض الموكّل إليه بموجب هذه السياسة على قدرته على التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة. ويتبنى المكتب نهجاً استباقياً لتعزيز الوعي والفهم لهذه السياسة وللغرض من المكتب والتفويض الممنوح له ووظائفه وأنشطته بوصفه الآلية المستقلة للانتصاف والمساءلة لدى المؤسسة والوكالة. وتسترد الأنشطة التوعوية للمكتب واتصالاته باعتباريات السرية ذات الصلة بمقدّم الشكوى و الشركاء الآخرين ويشمل ذلك التدابير المصممة للتصدي لمخاطر التهديد و الانتقام.

التوعية والتدريب

161. يقوم المكتب بأنشطة توعية لأصحاب المصلحة الخارجيين لتعزيز إمكانية اللجوء إليه، ويشمل ذلك التعاون مع آليات المساءلة المستقلة لدى المنظمات الأخرى حسب الاقتضاء. وينشر المكتب معلومات عن التفويض المخوّل له وعمله بالبلدان الأعضاء في المؤسسة/الوكالة وكذلك من خلال مكاتبها القطرية ومراكزها الإقليمية. ويتواصل المكتب أيضاً مع المتضررين من المشروعات وممثليهم عند الطلب. ومن خلال هذه الجهود، يهدف المكتب إلى التصدي للعقبات المحلية التي قد تعوق قدرة الناس على الوصول إلى خدماته أو المشاركة في إحدى عملياته.
162. ويقدم المكتب التدريب لموظفي المؤسسة/الوكالة وأصحاب المصلحة الخارجيين على تنفيذ هذه السياسة. وسيقوم بإعداد برامج التدريب وفقاً للاحتياجات المحددة، أو بناءً على الطلبات المباشرة أو الملاحظات التقييمية، أو حسب تقصي الحالة.

التقارير العامة والمواد الإعلامية

163. رغم أن الإنجليزية هي لغة عمل المكتب، فإنه يسعى إلى إتاحة التقارير والمواد الإعلامية باللغات المحلية ذات الصلة لتعزيز إمكانية الاطلاع عليها. ويصدر المكتب المواد الإعلامية العامة باللغات الرسمية لمجموعة البنك الدولي (العربية والصينية (الماندرين) والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية والبرتغالية) ولغات إضافية عندما يرى ضرورة لذلك. كما يتيح هذه المواد في نسخ إلكترونية وورقية وبوسائل أخرى مناسبة ثقافياً.
164. ويجوز لصاحب الشكوى تقديم شكواه إلى المكتب بأي لغة، وستكون مراسلات المكتب وتواصله مع الشاكي وممثليه باللغة المُقدّمة بها الشكوى وبالإنجليزية كذلك.
165. وينشر المكتب جميع تقاريره باللغة الإنجليزية بما في ذلك تقارير القضايا والتقارير الاستشارية والسنوية. وستُترجم جميع التقارير المتعلقة بالقضايا التي يتم الإفصاح عنها للجمهور - يشمل ذلك تقارير التقييم وتقارير تسوية المنازعات وتقارير رصد مدى التقيّد بالأنظمة- إلى اللغة المحلية لصاحب الشكوى. وسيقوم المكتب، عندما يرى ضرورة لذلك، بترجمة تقاريره إلى لغات محلية

إضافية وتقديمها بوسيلة مناسبة ثقافياً.

166. وقد ينشر المكتب بياناً عاماً على موقعه الإلكتروني في مختلف مراحل النظر في القضية لتوضيح التفويض الموكل إليه وإجراءاته. وقد يصدر المكتب بيانات مشتركة يوافق عليها الطرفان وبيانات مشتركة من جانب المكتب والمؤسسة/الوكالة حسب الاقتضاء.

167. وسيرفع المكتب تقريراً سنوياً إلى مجلسي المديرين التنفيذيين بشأن أنشطته. كما ينشر التقرير السنوي ونشرات إخبارية دورية على موقعه الإلكتروني.

إفصاح المؤسسة/الوكالة عن معلومات بشأن المكتب

168. لتسهيل معرفة موظفيها والجهات المتعاملة معها والمتضررين من المشروعات بالمكتب، ستقوم المؤسسة والوكالة بما يلي:

- a. نشر معلومات عن المكتب على موقعيهما الإلكترونيين وفي تقاريرهما السنوية؛
- b. الإشارة في بياناتهما المنشورة عن المشروعات ذات الصلة إلى أي آليات للتظلم معمول بها، ومن بينها المكتب؛
- c. العمل مع الجهات المتعاملة معهما على نشر معلومات على مستوى المشروعات عن المكتب وإتاحته كألية للانتصاف في حالة عدم نجاح الآليات الأخرى في التعامل مع الآثار الضارة للمشروعات؛
- d. إدراج معلومات عن المكتب، حسب الاقتضاء، في وثائق مشروعاتهما ذات الصلة؛
- e. تضمين معلومات عن المكتب في مواد تأهيل وتدريب موظفيهما.

القسم الرابع عشر. التعاون مع آليات المساءلة المستقلة الأخرى

169. إذا علم المكتب بأن منظمات أخرى لها آلية مساءلة مستقلة قدّمت تمويلاً أو ضمانات للمشروع الذي تتعلق به إحدى الشكاوى للمكتب، فإنه سيخطر آليات المساءلة المستقلة بوجود تلك الشكاوى مع مراعاة موافقة صاحبها على هذا الإخطار والبنود المعمول بها لحماية السرية.

170. وإذا اضطلع المكتب بالنظر في شكوى تتداخل مع اختصاصات آليات المساءلة المستقلة لمنظمات أخرى وكانت هذه الشكاوى تتعلق بالقضايا نفسها أو بأخرى مشابهة لها في جوهرها، فإنه سيبدل قصارى جهده للتعاون مع تلك الآليات على ضمان معالجة الشكاوى بعدالة وكفاءة تجنباً لازدواجية الجهود وبما يتفق مع هذه السياسة. في جميع الاحيان يتعيّن أن يظل التعاون دائماً في نطاق متطلبات والقواعد والإجراءات الخاصة بكل من تلك الآليات ويشمل ذلك متطلبات السرية والإفصاح عن المعلومات.

171. قد يتعاون المحقق أيضاً مع اليات المساءلة المستقلة الأخرى في الأنشطة الأخرى ذات الصلة ، بما في ذلك التوعية والتواصل والاستشارة والتدريب.

القسم الخامس عشر. مراجعة السياسة

172. سيشرع مجلسا المديرين التنفيذيين في إجراء مراجعة لهذه السياسة في موعد لا يتجاوز 5 سنوات من دخولها حيز النفاذ.

القسم السادس عشر. النفاذ

173. ستدخل هذه السياسة حيز النفاذ في 1 يوليو/تموز 2021.
174. ستسري هذه السياسة على أي شكوى تُقدّم في تاريخ دخولها حيز النفاذ أو بعده، كما أنها تُلغي وتحل محل إرشادات العمليات الخاصة بالمكتب ووثيقة مهامه واختصاصاته بشكل كامل.
175. سيضع المكتب وسيصدر إجراءات عامة للتحوّل إلى تطبيق هذه السياسة على القضايا قيد النظر من جانب المكتب. وستتخذ المؤسسة والوكالة الترتيبات اللازمة للتحوّل إلى تطبيق أحكام هذه السياسة، ويشمل ذلك إدخال المتطلبات التعاقدية كما هو مبين في قسم إتاحة الحصول على المعلومات.
176. لا شيء في هذه السياسة بأي شكل من الأشكال يشكل أو يشير ضمناً إلى تنازل أو إنهاء أو تعديل من قبل مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار لأي امتياز أو حصانة أو إعفاء من مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار لأي امتياز أو حصانة أو إعفاء لمؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بموجب مواد اتفاقية مؤسسة التمويل الدولية أو اتفاقية الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أو غيرها من الصكوك الحاكمة أو الاتفاقيات الدولية ، أو بموجب أي قانون معمول به.
177. لأغراض هذه السياسة ، تعتبر الإشارات إلى إطار الاستدامة (أو أي مكون منها) أو مواد اتفاقية مؤسسة التمويل الدولية أو اتفاقية الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بمثابة إشارة إلى هذه السياسة أو الاتفاقية بصيغتها المعدلة من وقت لآخر.