

يُسمح بالنشر للجمهور العام

استعراض خارجي لمساءلة مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار
بشأن الجوانب البيئية والاجتماعية، بما في ذلك دور مكتب المحقق/المستشار لشئون التقيد
بالأنظمة وفاعليته
التقرير والتوصيات

أعد هذا التقرير فريق الاستعراض من أجل تيسير وإرشاد مجلسي إدارة مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار في إطار المساءلة بشأن الجوانب البيئية والاجتماعية، بما في ذلك دور وفاعلية مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

ولم يعتمد كل من مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار ومكتب المحقق/المستشار ومجلسي الإدارة أي جزء من هذا التقرير أو توصياته أو يوافق عليه أو يؤيده، وما زال التقرير وتوصياته محل دراسة.

ولا ينشئ هذا التقرير ولا توصياته أي واجب أو التزام من جانب مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أو مجلسي الإدارة أو مكتب المحقق/المستشار، ولا يجوز استخدام أو نسخ أو استنساخ أي جزء من التقرير لأي غرض، بما في ذلك في أي إجراءات إدارية أو قضائية، دون موافقة خطية مسبقة.

يونيو/حزيران 2020

عرض عام

1. بدءاً من التسعينيات، شرعت المجتمعات المحلية ومنظمات المجتمع المدني التي تدعو إلى حماية البيئة والعدالة الاجتماعية في التشكيك في آثار المشاريع الاستثمارية الخاصة بالبلدان النامية، بحجة أنها لم تول اهتماماً كافياً لسياسات الإجراءات الوقائية البيئية والاجتماعية. وأصبحت مؤسسة التمويل الدولية، ولاحقاً الوكالة الدولية لضمان الاستثمار - وهما ذراعاً مجموعة البنك الدولي بشأن القطاع الخاص - من الأهداف الرئيسية لأنشطة منظمات المجتمع المحلي. وبعد بعض الاعتراض والنقاش الداخلي الكبير، استجابت المؤسسة بشكل إيجابي للضغط من أجل الاستثمار في العملاء وإقراضهم بطريقة تتسم بالمسؤولية البيئية والاجتماعية.

2. وبعد أن قبلت المؤسسة المسؤولية عن إدارة الآثار البيئية والاجتماعية، استخدمت البحوث التي تبين أن الشركات التي أدرجت تخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية في قراراتها الاستثمارية يمكن أن تحقق ربحية أعلى على المدى الطويل من الشركات التي لا تقوم بذلك. وفي عام 1998، وتحت ضغط من منظمات المجتمع المدني، اعتمدت المؤسسة رسمياً سياسات البنك الدولي للإجراءات الوقائية لاستثماراتها، واعتمدتها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار عام 1999. وفي عام 1999 أيضاً، أنشأ رئيس مجموعة البنك الدولي مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة. وكلف المكتب بالاستجابة للشكاوى المتعلقة بالآثار البيئية والاجتماعية لاستثمارات المؤسسة/الوكالة؛ وتقييم امتثالها لسياسات الإجراءات الوقائية الخاصة بهما؛ وتقديم المشورة للمؤسسة والوكالة ورئيس مجموعة البنك الدولي بشأن سبل تحسين الأداء البيئي والاجتماعي.

3. وبدعم من فريق من الخبراء البيئيين والاجتماعيين، بدأت المؤسسة والوكالة إدماج تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية في تقييم المشاريع والإشراف عليها. ومن خلال بناء قدرات الإدارة البيئية والاجتماعية الخاصة بها وبعملائها، أصبحت مؤسسة التمويل الدولية لفترة من الوقت رائدة في مجال المعايير البيئية والاجتماعية لإقراض المؤسسات المالية الدولية للقطاع الخاص. وفي عام 2003، التزمت عشرة بنوك تجارية رائدة باعتماد إجراءات المؤسسة الوقائية في إجراءات العناية الواجبة عند تمويل المشاريع؛ وتم إضفاء الطابع الرسمي على هذا الالتزام باعتبارها "مبادئ التعادل Equator Principles" (كاميجيو 2004).

4. وأجرت مؤسسة التمويل الدولية تغييراً ملموساً في نهجها إزاء الإدارة البيئية والاجتماعية عام 2006، وذلك حين انتقلت من سياسات الإجراءات الوقائية إلى سياسة الاستدامة البيئية والاجتماعية ومعايير الأداء الثمانية كأساس لمساءلة العملاء في المجال البيئي والاجتماعي. (شاركت الوكالة في إنشاء هذا الإطار واعتمدت صيغة وثيقة الاتساق لهذه السياسة ومعايير الأداء عام 2007). ونصت سياسة الاستدامة على أن العملاء مسؤولون عن تطبيق معايير الأداء، وكانت مؤسسة التمويل الدولية مسؤولة عن الإشراف على مسؤوليات العميل البيئية والاجتماعية، بما في ذلك تحديد وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، وقدرة العميل على إدارة هذه المخاطر، والتزام العميل بالأداء البيئي والاجتماعي ضمن أنشطة العناية الواجبة؛ ووضع متطلبات معايير أداء محددة للاستثمار؛ والإشراف على تنفيذ العميل للأنظمة والالتزامات البيئية والاجتماعية خلال فترة الاستثمار؛ واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة لجعل العميل يمثل لمعايير الأداء المطلوبة.

5. وسرعان ما اعتمدت البنوك التي تطبق مبادئ التعادل (Equator Principles) معايير الأداء. كما تأثرت مؤسسات التمويل الدولية ومؤسسات تمويل التنمية الأخرى بشكل مباشر بنهج مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، بما في ذلك البنك الدولي للإنشاء والتعمير والمؤسسة الدولية للتنمية التابعان لمجموعة البنك الدولي (المعروفان معا باسم البنك الدولي)، واللذان تأقلمتا وأضافتا إلى معايير الأداء من أجل إطار البنك الدولي البيئي والاجتماعي.

6. وقامت مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بتحديث معايير الاستدامة والأداء عام 2012، ولا سيما بإدراج التزامات أكثر وضوحاً في سياسة الاستدامة بشأن تغير المناخ، والأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وإدارة الشركات، والمساواة بين الجنسين؛ وتوضيح تطبيق معايير الأداء على الوسطاء الماليين؛ وتعزيز أحكام محددة في معايير الأداء الفردية. وعلى الرغم من أن المؤسسة لا تزال مساهماً ضخماً في إعداد وتطبيق ونشر الممارسات الجيدة للقطاع الخاص في المجال البيئي والاجتماعي، فإن مؤسسات أخرى ما فتئت تدفع بأجندة الأداء البيئي والاجتماعي والمساءلة بشأنه نحو التقدم، بما يكمل عمل المؤسسة والوكالة ويدفعه قدماً على السواء.

7. وفي العقد الماضي، وضعت الأمم المتحدة والمؤسسات الثنائية والمتعددة الأطراف لتمويل التنمية ورابطات القطاع الخاص معايير للمساءلة في المجال البيئي والاجتماعي تعزز معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وتتجاوزها في بعض الحالات. وتجدر الإشارة إلى أن الأمم المتحدة نشرت في عام 2011 المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، مع مبادئها "الحماية والاحترام والانتصاف". وشكلت هذه المبادئ التوجيهية معلماً رئيسياً في توجيه شركات القطاع الخاص إلى تحديد واحترام طائفة واسعة من المخاطر التي تهدد حقوق الإنسان فيما يتصل بعملياتها؛ وإنشاء آليات للتظلم؛ وإتاحة سبل الانتصاف في الحالات التي تسهم فيها في إلحاق أضرار. وفي الآونة الأخيرة، قدم الفريق العامل المعني باتفاقية قطاع المصارف الهولندية بشأن الانتصاف التمكيني إطاراً واضحاً للوسطاء الماليين يميز بين الأسباب والمساهمات والربط بالتأثير على حقوق الإنسان (بما في ذلك الآثار البيئية والاجتماعية)، ويقدم نهجاً للانتصاف يستند إلى هذه الفروق. وعموماً، هناك اهتمام كبير ومتزايد بين أصحاب المصلحة في قطاع الأعمال والتنمية بإدماج هذه المبادئ التوجيهية في سياسات وممارسات الأعمال التجارية.

8. واستجابة لهذه التطورات، أدرجت عدة مؤسسات لتمويل التنمية أبعاداً أقوى لحقوق الإنسان في معاييرها البيئية والاجتماعية. وفيما بين المصارف الخاصة، تتطور سريعاً المناقشات بشأن توفير سبل الانتصاف في حالة الضرر. فبعض البنوك تقدم التزامات قوية للمساهمة في الانتصاف، والكشف عن قدر أكبر من المعلومات بشأن الأداء البيئي والاجتماعي للاستثمارات الفردية. وقد تطور على وجه السرعة الالتزام بالمبادئ البيئية والاجتماعية في القطاع الخاص. ونظراً لهذا التطور السريع، فثمة حاجة إلى أن تستعيد مؤسسة التمويل الدولية دور القيادة في تشكيل السياسات والممارسات البيئية والاجتماعية.

9. وبالتوازي مع تطور السياسات والمعايير والإجراءات البيئية والاجتماعية لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، تطور أيضاً مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة. ففي العقد الأول، أعطى المكتب الأولوية لوظيفته في مجال تسوية المنازعات، حيث تعامل مع 76 شكوى مستوفاة، منها 20 شكوى تتعلق بتقييم الامتثال، واستمر في فحص

8 شكاوى¹. وأصدر المكتب عمله الاستشاري الأول، وقد عُرف المكتب في المؤسسة من خلال استعراض إجراءاتها الوقائية 2003. وسرعان ما أصبح المكتب آلية المساءلة المستقلة الأكثر نشاطاً واحتراماً. وبدءاً من تدقيق تدابير الامتثال في عام 2011 في حالة شركة ويلمار لزيت النخيل وتدقيق المسائل البيئية والاجتماعية في استثمارات الوساطة المالية لمؤسسة التمويل الدولية، أصبحت وظيفة الامتثال للمكتب أكثر نشاطاً وتأثيراً. كما أثار المكتب الاهتمام أيضاً بالمسائل الخلافية حول استثمارات معينة لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، فضلاً عن النهج العام الذي تتبعه المؤسسة والوكالة في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمساءلة عنها.

10. ومقارنة بسياسات الإجراءات الوقائية، فإن سياسات الاستدامة ومعايير الأداء التي وضعتها مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار قد منحت كلاهما وعملاءهما قدرًا أكبر من المرونة في استخدام التقدير القائم على المخاطر للحد من المخاطر البيئية والاجتماعية وتحسين النواتج البيئية والاجتماعية. وتنص سياسات الاستدامة على أن الإدارة البيئية والاجتماعية للعملاء ورقابة المؤسسة/الوكالة ينبغي أن تكون "متناسبة مع مستوى المخاطر و/أو التأثيرات الاجتماعية والبيئية". كما تسمح السياسات أيضاً للمؤسسة بالاستثمار في المشاريع وللوكالة بتقديم ضمانات في عمليات تشكل مخاطر بيئية واجتماعية ملموسة ما دام العميل يمكنه تحقيق الامتثال لمعايير الأداء "على مدى فترة زمنية معقولة". وتنص السياسات أيضاً على أن يقوم موظفو المؤسسة/الوكالة بإجراء استعراضات بيئية واجتماعية بما يتناسب مع مخاطر المشروع ونطاقه وطبيعته. ومن ثم، فإن تنفيذ السياسات يتطلب من موظفي المؤسسة/الوكالة إصدار العديد من الأحكام بشأن جسامه المخاطر ومدى كفاية تدابير التخفيف.

11. وكانت هذه المرونة من أوجه القوة في كثير من الحالات، حيث مكّنت المؤسسة/الوكالة من العمل بشكل بناء مع العملاء لتقييم المخاطر وإدارتها والتخفيف منها بأساليب مُصممة خصيصاً للسياق المحدد لاستثمار/ضمان بعينه. غير أن تلك المرونة أسهمت في بعض الحالات في إثارة الجدل حول قرارات المؤسسة/الوكالة بالاستثمار في/تقديم ضمانات من أجل شركات وأنشطة تنطوي على مخاطر وآثار ملموسة. كما ساهم ذلك في خلافات بين المؤسسة/الوكالة ومكتب المحقق/المستشار بشأن تحقيقاته وتقاريره المعنية بالامتثال. وكثيراً ما تركزت تلك الخلافات على الاختلاف في التفسير فيما يتعلق بما تقتضيه أو لا تقتضيه سياسة الاستدامة الخاصة بالمؤسسة/الوكالة في حالات معينة، ومدى استيفاء المؤسسة/الوكالة لتلك الشروط.

12. ومن المؤسف أن هذه الخلافات أدت إلى ظهور الاستقطاب وإلى تفاعلات غير بناءة بين المؤسسة/الوكالة والمكتب في سياق بعض التحقيقات والتقارير المتعلقة بالامتثال. وكثيراً ما اختلفت المؤسسة مع نتائج التحقيق التي توصل إليها المكتب؛ وحين كانت المؤسسة تختلف على ذلك، لم تكن تتخذ إجراءات لتصحيح ما توصل إليه المكتب من نتائج بشأن عدم الامتثال. ورغم وجود عناصر للتنازع لا محالة في استعراضات الامتثال بجميع آليات المساءلة، فإن الدينامية بين المؤسسة/الوكالة وبين المكتب أصبحت مثيرة للمشاكل في بعض الحالات، مما يعوق تدفق المعلومات ويؤخر العملية ويقوض

¹ CAO, The CAO at 10: 10: التقرير السنوي للسنة المالية 2010 واستعراض السنوات المالية 2000-2010 (http://www.cao-ombudsman.org/languages/french/documents/CAO_10Year_AR_web.pdf).

الإجراءات التصحيحية المحتملة ويحد من فائدة بعض استعراضات الامتثال بوصفها فرصة للتعلم من الحالات الصعبة. وعلى الرغم من أن الوظائف الأخرى التي يضطلع بها المكتب لم تتأثر بالدرجة نفسها، فإن الخلافات حول عمله في مجال الامتثال جعلت من الصعب أحياناً على المؤسسة /الوكالة والمكتب التنسيق والتعاون بشأن ما يقوم به الأخير من نشاط تسوية المنازعات والعمل الاستشاري.

13. وينعكس الطابع الخلفي لعملية الامتثال أيضاً في الخلافات مع أصحاب الشكاوى. وكما أن المؤسسة والوكالة لا تتفقان أحياناً مع ما يتوصل إليه المكتب من نتائج، فإن أصحاب الشكاوى يعربون أحياناً عن عدم رضاهم عندما لا يرى المكتب أن شكاوهم مستوفاة للبت فيها، أو لا يشرع في التحقيق بعد عملية التقييم، أو يتوصل إلى نتائج بشأن الامتثال يرون أنها لا ترقى بما يكفي إلى مخاوفهم أو ما عرضه من أدلة. وقد أعرب أصحاب الشكاوى في بعض الأحيان عن خيبة أملهم في بيانات عامة وفي رسائل موجهة إلى جهاز الإدارة العليا للمؤسسة /الوكالة وإلى رئيس مجموعة البنك الدولي.

14. وقد تمت صياغة سياق هذا الاستعراض من خلال أسئلة حول الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسة/الوكالة وعمالتهما والمخاوف بشأن حالات الامتثال التي دققها المكتب وعدم كفاية إجراءات المتابعة التي اتخذتها المؤسسة. ومما عزز من هذه المخاوف، الجدل الذي ثار مؤخراً حول استثمار المؤسسة في محطة تانا موندرا لتوليد الكهرباء بالهند، والذي أسفر عن إجراء المكتب تحقيقاً في مدى الامتثال وإلى رفع دعوى قضائية من جام ضد المؤسسة أمام المحاكم الأمريكية.

15. وفي حين كان الدافع لهذا الاستعراض هو القلق بشأن تزايد مخاطر النقص التي تواجهها مؤسسة التمويل الدولية (بما في ذلك ما يتعلق بالدفع بالحصانة المتاحة للمنظمات الدولية)، فإن فريق الاستعراض لا يرى أن هذه المسألة أساسية. وبدلاً من أن تكون مخاطر النقص نزيعة للنقاس عن العمل، ينبغي أن تتركز بشكل أكبر على فاعلية إطار الاستدامة الذي وضعته المؤسسة والالتزام به، وعلى الحرص الذي يجري به المكتب بتحقيقاته في الامتثال وفي عرض نتائجه.

16. وقد ركز الاستعراض على مساءلة المؤسسة /الوكالة عن تنفيذ سياسات الاستدامة ومعايير الأداء الخاصة بهما، وعلى أدوار ووظائف المكتب. ونظر فريق الاستعراض في الإجراءات والقدرات وأساليب التفكير، باستخدام استعراض الإجراءات المكتوبة، واستعراض الحالات، والمقابلات، والمناقشات مع المؤسسة والوكالة والمكتب وأعضاء مجلسي الإدارة، إضافة إلى الفريق المرجعي الذي تشكل لهذه الدراسة، ويمثل عملاء المؤسسة والوكالة ومستثمرين من القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني وخبراء مستقلين؛ وغيرهم من المؤسسات المالية الدولية وآليات المساءلة المستقلة الخاصة بها.

17. ووجد فريق الاستعراض، في تفاعلاته مع الفريق المرجعي، قدراً كبيراً من الدعم لعمل المؤسسة /الوكالة والمكتب، لكنه وجد أيضاً أسباباً تدعو إلى القلق. وكانت الرسالة المتكررة هي أن العملاء وجدوا أن الدعم الذي تقدمه المؤسسة /الوكالة لتمكينهم من تلبية المتطلبات البيئية والاجتماعية غير كافٍ، لا سيما خلال مراحل التخطيط للمشاريع، حيث لا تظهر خبرة المؤسسة/الوكالة إلا بعد نشوء مشاكل. وأعربوا أيضاً عن تقديرهم الكبير لجودة الدعم الذي تقدمه المؤسسة /الوكالة حين يتم تقديمه. ولكن كان هناك رأي سائد بأن ثمة حاجة إلى مزيد من الدعم. وهكذا يؤكد هذا الاستعراض على ضرورة أن تعزز المؤسسة /الوكالة أعمال التقييم البيئي والاجتماعي وبناء القدرات مع العملاء منذ المراحل الأولى لعلاقة محتملة بشأن ضخ استثمار/تقديم ضمان.

18. كما أعرب خبراء المؤسسة /الوكالة والعملاء عن القلق من أن المكتب، أثناء قيامه بوظيفة استعراض الامتثال، أصدر أحياناً أحكاماً مشكوكاً فيها بشأن التدابير المتعلقة بإدارة وتقييم المخاطر التي قامت بها المؤسسة /الوكالة والعملاء. وتعكس هذه الشواغل تبايناً شديداً في وجهات النظر بشأن تفسير متطلبات سياسة الاستدامة بالنسبة للمؤسسة /الوكالة وتفسير متطلبات معايير الأداء بالنسبة للعملاء. وأعرب أصحاب الشكاوى والعملاء عن قلقهم بشأن إجراءات المكتب الطويلة والمرهقة، التي تنطوي على مراحل عديدة قد تمتد لعدة سنوات. وأعربت منظمات المجتمع المدني، إلى جانب أصحاب الشكاوى، عن شواغلها إزاء عدم كفاية الإجراءات العلاجية، وشككت في بعض قرارات المكتب بأن الشكاوى غير مستوفاة للبت فيها، وشككت كذلك في بعض نتائج المكتب المتعلقة بالامتثال لعدم تحميله المؤسسة/الوكالة المسؤولية كاملة.

19. وفي هذا الصدد، يقترح فريق الاستعراض تعديل إجراءات مكتب المحقق/المستشار الحالية (بما في ذلك أدوار وردود المؤسسة /الوكالة) لتعزيز علاقة التعاون بين المؤسسة /الوكالة وبين المكتب، ومعالجة الخلافات التي نشأت بين المؤسسة /الوكالة والمكتب، وتوضيح نطاق الإجراءات التصحيحية. وتعرض المناقشة التي ترد أدناه عرضاً عاماً لاستنتاجات وتوصيات فريق الاستعراض.

التغييرات الموصى بها في أدوار وردود مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

التوصية 1: مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بحاجة إلى أن تأخذ زمام المبادرة في مجال استدامة القطاع الخاص

20. يرى فريق الاستعراض أنه يجب على المؤسسة/الوكالة ألا تضمن فحسب امتثال جميع العملاء لمتطلباتها البيئية والاجتماعية، بل أن تضطلع أيضاً بدور قيادي قوي في سياقين اثنين رئيسيين، هما كالتالي: أقل البلدان نمواً (المؤهلة للاقتراض من المؤسسة الدولية للتنمية) والبلدان المتأثرة بأوضاع الهشاشة والصراع التي التزمت بتوسيع استثماراتها فيها؛ وبلدان الأسواق الناشئة التي يمكن أن تؤدي الاستثمارات في شركات نشطة تسعى إلى تحقيق نتائج ثلاثية (اقتصادية وبيئية واجتماعية) إلى إحداث تغيير على مستوى الصناعة وعلى مستوى المجتمع. وهذا أمر محوري لرسالة المؤسسة والوكالة.

21. إن نافذة القطاع الخاص التابعة للمؤسسة الدولية للتنمية (مجموعة البنك الدولي)، واستراتيجية مؤسسة التمويل الدولية 3.0، واستراتيجية الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، وتوقعات الأعمال للسنوات المالية 2021-2023 تلزم مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار باستثمار حصة أكبر من مواردهما في البلدان الأقل نمواً والبلدان المتأثرة بأوضاع الهشاشة والصراع. وينبغي أن تعطي المؤسسة /الوكالة أولوية قصوى للدعم البيئي والاجتماعي القوي وبناء القدرات في هذه السياقات، سواء فيما يتعلق بالاستثمارات الفردية أو فيما يتعلق بالمساعدة على إرساء المعايير والممارسات البيئية والاجتماعية على مستوى القطاعات. ولدعم العملاء في البلدان المؤهلة للاقتراض من المؤسسة الدولية للتنمية والبلدان الهشة، سيتعين على المؤسسة والوكالة إنفاق المزيد من الموارد في مرحلة مبكرة خلال تصميم المشاريع وإعدادها وتنفيذها، وذلك لمساعدة عملائها على التخفيف من الآثار السلبية وتحقيق نواتج بيئية واجتماعية إيجابية.

وسيتطلب ذلك على الأرجح موارد وعدداً من الخبراء في المجال البيئي والاجتماعي أكبر مما هو تحت تصرف المؤسسة /الوكالة حالياً.

22. وفي الاقتصادات الناشئة، ينبغي أن تسعى المؤسسة /الوكالة بنشاط إلى تكوين شراكات مع العملاء الرئيسيين - والعمل معهم - الذين يسعون إلى تحقيق نتائج ثلاثية المستوى، والتخلي بروح الابتكار في التعامل مع هؤلاء العملاء بطرق تحدث تحولاً في الميزة التنافسية على مستوى الصناعة والقطاع. ويمكن أن تساعد المؤسسة /الوكالة هؤلاء العملاء على تحقيق إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية والتمويل والحفاظ عليها، وهو ما يتوقف بشكل متزايد على إظهار الشركات إدارة بيئية فعالة وتحقيق نتائج إنمائية إيجابية للمجتمعات المحلية المتأثرة بعملياتها. وينبغي أن تكون المؤسسة /الوكالة، إلى جانب هؤلاء العملاء، رائدة في تنفيذ المبادئ والالتزامات البيئية والاجتماعية الأكثر طموحاً؛ وتجريب ممارسات وأدوات مبتكرة؛ وتحقيق نتائج اقتصادية وبيئية واجتماعية عالمية المستوى.

23. ويدرك فريق الاستعراض الإصلاحات الضخمة التي قامت بها المؤسسة مؤخراً لتعزيز قدراتها البيئية والاجتماعية، ويدعمها بقوة. وينبغي أن تستمر هذه الجهود. وقد أجرى المسؤول التنفيذي الأول لمؤسسة التمويل الدولية إعادة هيكلة ملموسة، حيث يتم الآن تعيين خبراء بيئيين واجتماعيين في مكتب نائب الرئيس للعمليات. وينبغي أن يندمج هؤلاء الخبراء تماماً في فرق الاستثمار، بل قد يقودون فرق الاستثمار عندما تكون الفرص و/أو المخاطر البيئية والاجتماعية بارزة في بعض المشاريع. وينبغي ألا تتوقف الإصلاحات عند المخطط التنظيمي؛ بل ينبغي أن تعمل على إحداث تغيير ثقافي رئيسي في المؤسسة، من ثقافة مصرفية استثمارية إلى ثقافة تجارية تركز على أهداف الاستدامة.

24. وكما تمت الإشارة إليه، سيكون من المهم أن تقدم المؤسسة /الوكالة دعماً ممتازاً واستباقياً بيئياً واجتماعياً للعملاء في المراحل المبكرة من تصميم المشاريع وطول فترة الاستثمار. وفي بعض الحالات، يمكن أن يقدم خبراء المؤسسة /الوكالة هذا الدعم مباشرة. وينبغي أن تساعد المؤسسة /الوكالة العملاء على تحديد الخبراء الاستشاريين المتمرسين والعمل معهم وكذلك على العمل مع المنظمات غير الحكومية التي تجلب خبرات بيئية واجتماعية لا يمكن للمؤسسة /الوكالة ولا العميل توفيرها. ويكتسب تأمين الخبرة المناسبة أهمية خاصة في أقل البلدان نمواً والبلدان الهشة، وقد يستلزم أن تستثمر المؤسسة /الوكالة في تحديد قدرات الاستشاريين والمنظمات غير الحكومية المناظرة في تلك البلدان.

25. كما يرحب فريق الاستعراض بإنشاء المؤسسة إدارة السياسات والمخاطر البيئية والاجتماعية، التي ترفع تقارير مباشرة إلى نائب الرئيس التنفيذي، لتقديم التوجيه والرقابة على مستوى السياسات، وتوفير ضمان الجودة مع تمتعها بحق النقض على المشاريع على مستوى لجنة الاستثمار. ويعتقد فريق الاستعراض أن هذا الأمر له أهمية كبيرة لأن تطبيق سياسة الاستدامة ومعايير الأداء يتطلب العديد من الأحكام المنطقية، في سياقات قد تكون فيها المعلومات محدودة، وحيث قد يكون لدى فرق الاستثمار حوافز لدفع الاستثمار المقترح قدماً. وينبغي لإدارة السياسات والمخاطر البيئية والاجتماعية أن تضع معايير واضحة وأن تقدم التوجيه بشأن المشاركة المناسبة للمؤسسة في الاستعراضات البيئية والاجتماعية وتنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية على مدى إطار زمني مناسب. وفي حين أن إجراءات المراجعة البيئية والاجتماعية الحالية التي تتبعها المؤسسة تتطلب تسجيلاً مفصلاً للتقييمات والقرارات البيئية والاجتماعية، ينبغي لإدارة السياسات والمخاطر أن تضمن التوثيق المتسق والملائم للمنطق وراء الأحكام التي يصدرها الخبراء بشأن مخاطر الاستثمار وتدابير التخفيف من تلك المخاطر؛ وأن يتم تتبع نتائج الأحكام الهامة (أي حيثما تم الحكم على المخاطر وتدابير التخفيف بدقة وحيثما لم يتم ذلك) وذلك للمساهمة في التعلم المؤسسي بمرور الوقت.

التوصية 2: مؤسسة التمويل الدولية بحاجة إلى توضيح المسألة بشأن النواحي البيئية والاجتماعية للوسطاء الماليين وضمن أدائهم البيئي والاجتماعي

26. تشكل زيادة محفظة الوسطاء الماليين من الإقراض واستثمارات أسهم رأس المال تحديات خاصة بالنسبة للمتطلبات البيئية والاجتماعية، بما في ذلك عملية تقديم الشكاوى لمكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. ويُسْتثمر الآن ما يقرب من نصف محفظة مؤسسة التمويل الدولية في شكل قروض واستثمارات في أسهم رأس المال في الوسطاء الماليين، التي بدورها يُعاد إقراضها إلى مقترضين/استثمارها في مستثمرين (مشاريع فرعية للوسطاء الماليين). وتقدم مؤسسة التمويل الدولية مجموعة واسعة من المنتجات للوسطاء الماليين، من تسهيلات تجارية لتعزيز فرص الاستيراد/التصدير، إلى ائتمانات صغرى وخطوط ائتمان للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن القروض الطويلة الأجل والاستثمارات المباشرة في أسهم رأس المال. وقد حققت المؤسسة تقدماً كبيراً في توضيح كيفية تطبيق معايير الأداء على استثمارات الوسطاء الماليين، وذلك لأسباب منها الاستجابة لعمليات التدقيق 2012 في استثمارات المؤسسة في الوسطاء الماليين وعمليات المتابعة المستمرة، فضلاً عن العديد من قضايا امتثال الوسطاء الماليين أمام مكتب المحقق/المستشار. ومع ذلك، لا تزال هناك ثغرات كبيرة في قدرة المؤسسة على ضمان قيام العملاء من الوسطاء الماليين بتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل كافٍ في محافظها وضمن تطبيق معايير أداء المؤسسة في استثمارات ذات المخاطر الأعلى. ويتعين على المؤسسة أن توضح بشكل أكبر كيف ستؤكد لنفسها الأداء البيئي والاجتماعي للوسطاء الماليين، وأن تعزز العناية الواجبة والإشراف على عملاء من الوسطاء الماليين، بما في ذلك من خلال تحديث مذكرة تفسير الوسطاء الماليين، واستعراض

المجلس لتلك المنكرة.
27. بالإضافة إلى ذلك، فإن تعقيد أدوات المؤسسة للاستثمار في الوسطاء الماليين وتنوعها ومحدودية شفافيتها تخلق تحديات أمام أصحاب المصلحة المتضررين لإثارة المخاوف مع مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ومع مكتب المحقق/المستشار. كما أنها تخلق تحديات أمام المكتب في ظل سعيه إلى اتخاذ قرارات الأهلية بشأن شكاوى متعلقة بعملاء من الوسطاء الماليين. ولمعالجة هذه التحديات، ينبغي أن تعزز المؤسسة من شفافية محافظ العمليات والمشاريع الفرعية التي تقوم بتمويلها. ويدعم فريق الاستعراض الالتزامات التي قطعها رئيس البنك الدولي مؤخرًا بالكشف عن المشاريع الفرعية للوسطاء الماليين من الفئة ألف (تلك التي يُحتمل أن تنطوي على مخاطر/تأثيرات سلبية بيئية واجتماعية ملموسة) والمشاريع الفرعية لتمويل الأنشطة المناخية من الفئة باء (تلك التي يُحتمل أن تنطوي على مخاطر/تأثيرات سلبية بيئية واجتماعية محدودة) على الموقع الإلكتروني لمؤسسة التمويل الدولية، حيثما يكون ذلك مسموحاً به قانوناً. وينبغي أن تسعى المؤسسة إلى إيجاد سبل لتوسيع نطاق الإفصاح عن المشاريع الفرعية للوسطاء الماليين.

التوصية 3: مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والعملاء بحاجة إلى تعزيز القدرات والنظم وأسلوب التفكير التنظيمي لمعالجة الشواغل والشكاوى من المتضررين

28. يمثل مكتب المحقق/المستشار عنصراً أساسياً في مساءلة المؤسسة/الوكالة بيئياً واجتماعياً. وهو يمكن الأشخاص الذين يعتقدون أنهم تعرضوا لتأثيرات بيئية واجتماعية سلبية من استثمارات/ضمانات المؤسسة/الوكالة من إثارة مخاوفهم وتلقي رد منسق، من خلال تسوية المنازعات و/أو استعراض مدى الامتثال. ومع ذلك، ينبغي ألا يكون المكتب هو الآلية الوحيدة التي يمكن من خلالها لأصحاب المصلحة المتضررين من استثمارات/ضمانات المؤسسة/الوكالة أن يثيروا شواغلهم.

29. وفي حين أن معايير الأداء التي وضعتها المؤسسة/الوكالة (لا سيما معيار الأداء 1، المتعلق بنظم الإدارة البيئية والاجتماعية) تتطلب وضع إجراءات لإشراك أصحاب المصلحة وآليات للتظلم على مستوى المشروعات التي تقع في نطاق المجتمعات المحلية المتضررة، فإن المؤسسة/الوكالة لديها حالياً قدرات محدودة على بذل العناية الواجبة أو الإشراف على آليات التظلم هذه. وتبين الأدلة المتاحة من الإشراف ومن التقييمات أنه في كثير من الحالات لا يولى اهتمام كاف لآليات التظلم من جانب العميل ومن جانب المؤسسة/الوكالة. وحيثما وجدت، لا يجوز استخدام آليات التظلم (سواء على مستوى المشروع أو على مستوى المنظمة) إذا كان أصحاب الشكاوى لا يتقنون في العميل أو يساورهم القلق بشأن الانتقام.

30. وفي بعض الأحيان، تقدم المجتمعات المتضررة شكاوى مباشرة إلى موظفي المؤسسة/الوكالة وجهاز الإدارة. ولم يكن لدى المؤسسة والوكالة طريقة مركزية ومنهجية لتسجيل هذه الشكاوى والرد عليها. ونتيجة لذلك، فإن رد المنظمة على الشكاوى يعتمد اعتماداً كبيراً على المبادرة والحكم المهني من جانب فرق الاستثمار والمديرين الذين يتلقون شكاوى معينة. ولا تملك المؤسسة أو الوكالة الأدوات اللازمة لتعلم المنهجي من ردودهما على هذه الشكاوى.

31. ويجب تعزيز آليات الرد لدى كل من العملاء والمؤسسة/الوكالة. فحين تكون آليات التظلم على مستوى المشاريع متطورة وموثوقة بها، فإنها يمكن أن تكون فعالة في معالجة شواغل المجتمع المحلي والمشتكين، وتستطيع تقديم ردود سريعة. ورغم أن عدداً من المذكرات الإرشادية المفيدة متاحة من المؤسسة والمكتب على السواء بشأن كيفية إنشاء آليات التظلم وتفعيلها، ينبغي أن تجري مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار تقييماً مفصلاً لتنفيذ آليات التظلم في عينة من استثماراتهما، مع استكشاف التحديات التي تواجهها وكيفية التغلب عليها، والتشاور على نطاق واسع مع كل من المتضررين والعملاء. وينبغي أن تستخدم المؤسسة والوكالة هذا التقييم كأساس لتوسيع نطاق قدرتهما على تقييم آليات تظلم العملاء ودعمها والإشراف عليها.

32. وتخطط إدارة السياسات والمخاطر البيئية والاجتماعية الجديدة لدى مؤسسة التمويل الدولية لعملية تسجيل وتتبع الشكاوى التي تتلقاها المؤسسة مباشرة؛ وتعزيز المعرفة بالرقابة وتسوية النزاعات؛ ودعم تغيير الثقافة لضمان أن يصبح موظفو المؤسسة استباقيين وفعالين في الرد على الشكاوى. ولا تزال هذه الجهود في مرحلة مبكرة. وقد حققت الإدارة الجديدة بداية هامة، وسنقوم المكاتب الإقليمية والقطرية للمؤسسة بدور هام في إعداد ردود فعالة. وإذا أمكن صياغة ثقافة وإجراءات فعالة وموثوق بها للرد على الشكاوى في مؤسسة التمويل الدولية، فمن المرجح أن ينخفض عدد الشكاوى المقدمة إلى مكتب المحقق/المستشار لأن المزيد من الشكاوى ستتولى حلها المؤسسة بنفسها أو من خلال آليات التظلم على مستوى المشروع. وحالما تترسخ آليات الرد لدى المؤسسة، ينبغي أن تحذو الوكالة حذو المؤسسة وأن تعزز قدرتها على الرد على الشكاوى.

33. ويمكن أن يسهم المكتب في بناء القدرات لآلية التظلم أيضاً، وذلك في نطاق وظيفته الاستشارية واستناداً إلى اتفاق مع المؤسسة /الوكالة بشأن الأدوار والموارد. وتعد مجموعة أدوات آلية التظلم الخاصة بالمكتب نقطة انطلاق قوية لورش عمل بناء القدرات للعملاء. ويمكن أيضاً أن يقدم المكتب المشورة للمؤسسة والوكالة بشأن استراتيجيات بناء قدرتهما على الاستجابة للتظلم، لا سيما في السياقات الهشة والأقل نمواً، دون تقديم أي مشورة خاصة بأوضاع محددة. وبحث الاستعراض أيضاً مسألة ما إذا كان يمكن للمؤسسة/الوكالة و/أو عملائهما طلب دعم تسوية النزاع في بعض الحالات، دون أن يسفر ذلك عن عملية كاملة من جانب المكتب. غير أن هذا الخيار يثير أسئلة هامة بشأن الإجراءات والقدرات بالنسبة للمكتب، ومن غير المرجح أن يكون عملياً.

التوصية 4: بغض النظر عن الآلية المستخدمة، تحتاج مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار إلى ثقافة للرد أكثر نشاطاً وإلى استعداد أكبر للتعامل مع العملاء والمشتكين

34. ويرى فريق الاستعراض أنه كي تكون المؤسسة /الوكالة أكثر فاعلية في تقديم الدعم لعملائها وفي المساعدة على التخفيف من الأضرار الناجمة عن الآثار البيئية والاجتماعية، فإنهما بحاجة إلى صياغة ثقافة مشاركة أكثر نشاطاً، ليس فقط مع العميل ولكن أيضاً مع الأشخاص المتضررين - سواء في المشاركة الاستباقية لأصحاب المصلحة أو في الاستجابة لمن يقدمون الشكاوى. ووجد فريق الاستعراض أن بعض موظفي المؤسسة /الوكالة يعتقدون أن المسؤولية عن تنفيذ التدابير البيئية والاجتماعية، ومعالجة الأضرار، والتفاعل مع المتضررين بما فيهم المشتكون، إنما تقع على عاتق عملاء المؤسسة/الوكالة وحدهم. ويرى موظفون آخرون في المؤسسة /الوكالة قيمة في التعامل مباشرة مع العملاء ومع المتضررين لفهم شواغلهم، ومساعدة العميل على معالجتها، وإظهار التزام المؤسسة /الوكالة بالوفاء بمسؤولياتهما في المجال البيئي والاجتماعي. ويرى فريق الاستعراض أن ثمة حاجة إلى مشاركة أكثر نشاطاً من جانب المؤسسة/الوكالة مع المتضررين، بمن فيهم أصحاب الشكاوى، في قضايا المكتب.

35. ويتعين على مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أن تتقبلاً تماماً ودون مواربة مسؤوليتهم عن التعامل مع العملاء والمتضررين من أجل تعزيز الاستجابة الفعالة للشواغل المشروعة، مع احترام التمييز بين دور المؤسسة كمشتر/الوكالة كضامن وبين دور العميل كمنفذ. وعندما تسوء الأمور، ينبغي أن تدعم المؤسسة /الوكالة العميل بمشورة عالية الجودة في المجال البيئي والاجتماعي. وفي الحالات التي تكون فيها المشكلة هي التزام العميل وليس قدراته، ينبغي أن تستخدم المؤسسة /الوكالة نفوذها المتاح على النحو الواجب، بما يلزم، لدفع العميل إلى الوفاء بمسؤولياته بموجب معايير الأداء.

36. كما يتعين على مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أن تدرك أن التفاعل المباشر مع المتضررين، بمن فيهم أصحاب الشكاوى، كثيراً ما يكون وسيلة ضرورية وفعالة من أجل (1) فهم المشاكل والخيارات؛ و(2) المساعدة في حل المشاكل من خلال تقديم المشورة المستنيرة للعميل؛ و(3) إظهار التزام المؤسسة /الوكالة تجاه المتضررين. ويتعين على موظفي المؤسسة /الوكالة أن ينسقوا بشكل وثيق مع العملاء مشاركتهم مع المتضررين للحفاظ على وضوح الدور وتجنب سوء الفهم. وعندما يشارك المكتب، يتعين على المؤسسة /الوكالة أن تنسق بشكل وثيق مع نظرائها من المكتب

لأسباب نفسها. وقد يعني التنسيق أن المؤسسة/الوكالة لا تشارك إلا مشاركة محدودة في بعض الحالات، وأن تشارك بنشاط في حالات أخرى. ولا ينبغي بأي حال من الأحوال أن تفترض المؤسسة/الوكالة أن التعامل مع المتضررين ينطوي على مخاطر بحيث لا ينبغي النظر فيها ومناقشتها باهتمام وعناية مع العميل ومع المكتب حيثما كان المكتب مشاركا.

37. وينبغي على وجه التحديد أن تقوم مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بما يلي بصورة منهجية:

* تقديم الدعم الكافي للعميل لتمكينه من الوفاء بشروط مشاركة أصحاب المصلحة في المجال البيئي والاجتماعي، بما في ذلك التفاعل المباشر مع الأشخاص الذين يُحتمل تضررهم خلال زيارات تقييم الاستثمار والإشراف، والكشف عن وجود

المكتب وكيفية تقديم شكوى إلى المكتب، وبناء قدرات العملاء بشأن المشاركة المجتمعية
* تقديم الإشراف الكافي لضمان عمل الآليات التظلم على مستوى المشروع، وتقديم المشورة المباشرة بشأن تسوية المظالم

على مستوى المشروع عند الاقتضاء

* المشاركة القوية في حل الشكاوى الموجهة إلى المؤسسة/الوكالة

* المشاركة المناسبة أثناء تسوية المظالم لتقديم المشورة والدعم ومساءلة العميل، عند الاقتضاء، عن الاستجابة الفعالة

* بذل جهد مبكر خلال عملية تقييم المكتب لمعالجة عدم امتثال العميل وما يتصل بذلك من أضرار، والمشاركة بفاعلية في عملية التقييم

* بذل الجهود لحل مسائل عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، فيما يتعلق بالشكاوى المحالة إلى الامتثال، وذلك من خلال

خيار تأجيل متفق عليه مع المكتب أثناء تقييم مدى الامتثال (يوصى بوضع خيار التأجيل هذا في هذا الاستعراض)

* التشاور مع أصحاب الشكاوى (بالاشتراك مع العميل، حيثما أمكن ذلك) للحصول على معلومات عند تصميم خطة عمل

الإدارة لدعم الإجراءات التصحيحية من أجل تصحيح عدم الامتثال حيثما حددت تقارير تحقيقات المكتب

* التعامل مع أصحاب الشكاوى وغيرهم من المتضررين أثناء تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

38. ومع زيادة المشاركة النشطة والرغبة في التعامل مع كل من العملاء والمتضررين (بمن فيهم أصحاب الشكاوى)،

يمكن حل عدد من الشكاوى قبل بدء عملية المكتب أو في وقت مبكر أثناء عملية المكتب، ويمكن الاتفاق على إجراءات

تصحيحية أكثر فاعلية وتنفيذها، ويمكن تعزيز التعلم المؤسسي من الشكاوى.

التوصية 5: يتعين على جميع الأطراف أن تدرك أن وجود مكتب للمحقق/المستشار يتسم عمله بالفاعلية هو من مكونات

المساءلة البيئية والاجتماعية الداخلية للمؤسسة/الوكالة

39. ويوفر المكتب آلية يمكن من خلالها للأشخاص الذين يشعرون بأنهم يتأثرون سلباً بمشروع المؤسسة/الوكالة تسجيل

شكوى والتماس الإنصاف. وهذا عنصر رئيسي في مساءلة المؤسسة/الوكالة بيئياً واجتماعياً. وكان هيكل المكتب مبتكراً

حين أنشئ لأنه يشمل كلاً من تسوية النزاعات ووظيفة الامتثال، وأدخل وظيفة استشارية أيضاً. وقد اعتمدت جميع آليات

المساءلة المستقلة التي أنشأتها المؤسسات المالية الدولية منذ إنشاء المكتب الجمع بين وظائف تسوية المنازعات ووظائف

الامتثال، وتم تطبيق الوظيفة الاستشارية، التي كان المكتب رائداً فيها، في معظم آليات المساءلة الجديدة. وتُجري معظم هذه

الآليات استعراضات للامتثال وتسوية المنازعات وأعمالاً استشارية في مكتب مستقل واحد للمساءلة.

40. وعلى نطاق عام، توصل الاستعراض إلى اتفاق بين جميع أصحاب المصلحة على أن مكتب المحقق/المستشار هو عنصر أساسي في مساهمة مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار في المجال البيئي والاجتماعي. كما كانت هناك إشادة واسعة بوظيفة حل المنازعات، على الرغم من وجود تساؤلات هامة حول انخفاض نسبة الشكاوى التي تتم تسويتها من خلال وظيفة تسوية المنازعات. الأكثر إثارة للجدل هي التساؤلات حول إدارة المكتب ووظيفة الامتثال. ويؤيد الاستعراض الهيكل الحالي للمكتب ووظائفه ويعتبرها سليمة في الأساس، ولكنه يوصي أيضاً بإجراء تغييرات في إدارته وفي عدة جوانب من سياسات المكتب وإجراءاته.

التغييرات الموصى بها في إدارة المكتب وسياساته وإجراءاته

التوصية 6: يحتاج هيكل الإبلاغ بالمكتب إلى تعديل بحيث يرفع المكتب تقاريره إلى مجلس الإدارة عن جميع الوظائف الثلاث (الامتثال، وتسوية المنازعات، والاستشارات).

41. وقد أصبحت إدارة المكتب مثار جدل في المقام الأول فيما يتعلق بتحقيقات الامتثال وعدم اتخاذ إجراءات تصحيحية في حالة التوصل إلى نتائج بعدم الامتثال وما يتصل بذلك من ضرر. وفي هيكل الإدارة الحالي، حيث يرفع المكتب تقاريره إلى رئيس مجموعة البنك الدولي، كثيراً ما أصبحت نتائج عدم الامتثال الواردة في تقارير تحقيقات المكتب موضوع نزاعات بين المكتب وجهاز الإدارة في مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. ولم يرق الرئيس عموماً بدور نشط في حل هذه المنازعات. ومن النتائج المترتبة على ذلك عدم كفاية الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها المؤسسة والوكالة وعملاؤهما. وبالإضافة إلى ذلك، أثرت تساؤلات حول ما يُنظر إليه باعتباره تضارب مصالح في القرارات المتعلقة بميزانية المكتب وتعيين نائب الرئيس لشؤون المكتب، لأن رئيس البنك الدولي قد يُعتبر أنه يحابي مصالح جهاز الإدارة العليا بالمؤسسة والوكالة، الذي يرفع تقاريره مباشرة إلى الرئيس، والذي تم تفويضه بالمسؤولية عن معظم جوانب تفاعل جهاز الإدارة مع المكتب.

42. ويوصي فريق الاستعراض بأن يرفع المكتب تقاريره إلى مجلسي الإدارة بالمؤسسة/الوكالة بدلاً من أن يرفعها إلى الرئيس، وذلك للقضاء على تضارب المصالح المحتمل، وأن يضمن استعراض قضايا المساءلة البيئية والاجتماعية والقضايا على أعلى مستوى من إدارة المؤسسة/الوكالة، وأن يكفل اتخاذ الإجراءات المناسبة استجابةً لنتائج عدم الامتثال التي يتوصل إليها المكتب. ويقترح فريق الاستعراض أن تشرف لجنة متخصصة للاستدامة من مجلسي الإدارة على عمليات المكتب، وتتلقى تقارير الامتثال الخاصة به، وتعتمد خطط عمل الإدارة استجابةً لنتائج عدم الامتثال، وتعمل في جميع الحالات نيابة عن مجلسي الإدارة. وينبغي أن تتكون لجنة مجلسي الإدارة هذه من أعضاء مجلسي الإدارة الذين يتمتعون، أو سيتمتعون، بدرجة جيدة بالمعايير والمخاطر البيئية والاجتماعية. ولن تشرف هذه اللجنة على المكتب فحسب، بل تشرف أيضاً على الأداء البيئي والاجتماعي العام للمؤسسة والوكالة.

43. وتشمل مسؤوليات هذه اللجنة ما يلي:

* تعيين نائب الرئيس لشؤون المكتب لفترة خمس سنوات، والاختيار من بين مجموعة من المرشحين المحتملين الذين ترشحهم لجنة مستقلة. وقد نجح في الماضي نظام تشكيل لجنة من عملاء المؤسسة/الوكالة وممثلي منظمات المجتمع

المدني وخبراء آليات المساءلة المستقلة، وهو يتيح ضماناً للاستقلالية المستمرة للمكتب، وهو أمر ضروري. ويمكن ضم ممثل أو اثنين من أعضاء مجلسي الإدارة في اللجنة أيضاً.

* تقييم عمل نائب الرئيس لشؤون المكتب على أساس سنوي، وبناء على هذه التقييمات تجديد أو عدم تجديد مدة نائب الرئيس لمدة خمس سنوات ثانية.

* تحديد الاحتياجات من الميزانية على أساس سنوي والموافقة على طلب الميزانية من المكتب.

* الاطلاع على قضايا تسوية المنازعات في المكتب.

* طلب المشورة من جانب المكتب من خلال الوظيفة الاستشارية والاستجابة لها.

* ضمان الاستجابة محكمة التوقيت من جهاز إدارة المؤسسة /الوكالة للتحقيقات المتعلقة بالامتثال في تقارير المكتب، واستعراض واعتماد خطط عمل الإدارة المقدمة استجابة لنتائج عدم الامتثال التي توصل إليها المكتب.

* الاستعراض بشكل انتقائي لتقارير المتابعة التي يقدمها المكتب لضمان تنفيذ خطط عمل الإدارة التي اعتمدها مجلسا الإدارة.

* الإشراف على الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسة والوكالة، وتلقي التقارير البيئية والاجتماعية السنوية منهما (بما في ذلك نتائج الإشراف البيئي والاجتماعي)، واستعراض التحديات المقررة للسياسات، وإبلاغ اللجنة بالتغييرات الهامة في الإجراءات.

44. وينبغي للجنة أن تقوم بدور نشط في ضمان أن تتعاون المؤسسة /الوكالة والمكتب تعاوناً بناءً بدرجة أكبر. وفي سياق قضايا الامتثال، ينبغي للجنة أن تكفل أن تتبع جميع الأطراف السياسات والإجراءات والجدول الزمنية المتفق عليها للتقييمات وتقارير الامتثال وخطط عمل الإدارة.

45. ويوصي فريق الاستعراض بأن يحصل مجلسا الإدارة على تقارير عن جميع وظائف المكتب الثلاث (الامتثال وتسوية المنازعات والاستشارات) من خلال نائب الرئيس لشؤون مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة. وقد اقترح جهاز الإدارة بالمؤسسة /الوكالة أن يقدم المكتب تقريره عن وظيفة الامتثال إلى مجلسي الإدارة، مع الاحتفاظ بالتسلسل الإداري لوظيفتي تسوية المنازعات والمشورة ليظل مع الرئيس. غير أن تقسيم خطوط الإبلاغ يمكن أن يكون له ثلاثة آثار سلبية. أولاً، يمكن أن يخفف من درجة الحياد المتصور لتسوية المنازعات من جانب المكتب، وذلك من خلال مواءمة إجراءات تسوية المنازعات بشكل أكثر وضوحاً مع جهاز الإدارة بالبنك الدولي. ثانياً، يمكن أن يحدّ من قدرة نائب الرئيس لشؤون المكتب على إدارة الوظائف الثلاث بفاعلية كمنظمة واحدة. وثالثاً، يمكن أن يقلل من التكامل القائم حالياً في العمليات بين الوظائف الثلاث.

46. وهناك أيضاً العديد من الفوائد التي تعود على تقارير المكتب الموحدة إلى مجلسي الإدارة. فتقديم تقارير المكتب عن وظيفتي تسوية المنازعات والامتثال إلى المجلسين من شأنه أن يتماشى مع القرار الذي اتخذه المجلسان مؤخراً بأن تُنَاط بالبنك الدولي وظيفة تسوية المنازعات المنشأة حديثاً، إلى جانب هيئة التفتيش الحالية، وذلك ضمن آلية مساءلة جديدة ترفع تقاريرها إلى المجلسين. أما فيما يتعلق بالحالات الفردية لتسوية المنازعات، فلا يُطلب من مجلسي الإدارة اتخاذ أي قرارات. ويُبلغ المكتب مجلسي الإدارة بوضع قضايا تسوية المنازعات الجارية، مع الحفاظ على السرية الملائمة. ويرفع

المكتب تقاريره عن الوظيفة الاستشارية إلى المجلسين وتكون متاحة للمجلسين، اللذين يمكن أن يطلبوا المشورة منه. ويمكن للمجلسين أيضاً أن يستعرضا ويناقشا المنتجات الاستشارية للمكتب في إطار إشرافهما على الأداء البيئي والاجتماعي للمكتب والمؤسسة/الوكالة.

47. وفيما يتعلق بوظيفة الامتثال، لا يؤيد الاستعراض الأخذ بشرط موافقة مجلسي الإدارة على شروع المكتب في تحقيقات متعلقة بالامتثال. إن قرار الشروع في التحقيق هو قرار فني يستند إلى تطبيق معايير الامتثال لتقييم الأدلة الأولية. وبالنظر إلى الطبيعة الفنية للقرار، ومستوى الجدل الذي يحيط أحياناً بالتحقيقات المتعلقة بالامتثال، ولأن الأنشطة المعنية هي أنشطة الشركات الخاصة وليس الحكومات ذات السيادة، والحاجة إلى الحفاظ على نزاهة واستقلالية المكتب في إجراء تلك التحقيقات، يوصي فريق الاستعراض بشدة بأن يواصل نائب الرئيس لشؤون مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان ينبغي المضي في إجراء تحقيق بشأن الامتثال، استناداً إلى الأدلة المعروضة والمقيّمة في التقييم الأولي.

48. وبالإضافة إلى ذلك، يوصي فريق الاستعراض بتطبيق ما يلي: (1) شرط أن يعرض جهاز الإدارة في المؤسسة/الوكالة على مجلسي الإدارة خطة عمل الإدارة استجابة لجميع تقارير التحقيقات المتعلقة بالامتثال والصادرة عن المكتب والتي تُبين عدم امتثال المؤسسة/الوكالة، و(2) استعراض وقرار المجلسين بشأن مدى كفاية كل خطة من خطط عمل الإدارة. وفي الوقت الراهن، هناك شرط بأن تقدم المؤسسة/الوكالة للمكتب رداً على التحقيقات المتعلقة بالامتثال، ولكن لا يوجد شرط أن تعرض المؤسسة/الوكالة خطة عمل الإدارة المتعلقة بالعمليات والمحددة زمنياً والتي توضح الإجراءات التصحيحية لكل نتيجة من نتائج عدم الامتثال، ولا يُشترط على رئيس مجموعة البنك الدولي الموافقة على رد المؤسسة/الوكالة. وتشترط مؤسسات التمويل الدولية الأخرى، بما في ذلك البنك الدولي، فيما يتعلق بالنتائج التي تتوصل إليها هيئة التفتيش، أن يعرض جهاز الإدارة خطة عمل الإدارة.

49. ويرى فريق الاستعراض أن عدم وجود خطة عمل للإدارة وعدم موافقة مجلسي الإدارة على هذه الخطة من أوجه القصور الرئيسية في عملية الامتثال الحالية للمكتب. ويوصي فريق الاستعراض بتطبيق خطط عمل الإدارة هذه استجابة لنتائج التحقيقات التي يتوصل إليها المكتب. وينبغي الاتفاق على خطط عمل الإدارة مع العميل، وأن تعكس التشاور مع أصحاب الشكاوى. ويعد وضع خطة عمل الإدارة بالتشاور مع أصحاب الشكاوى ممارسة متبعة في سائر آليات المراقبة الدولية المستقلة، بما في ذلك هيئة التفتيش التابعة للبنك الدولي. وينبغي أن تتاح أيضاً الفرصة للمكتب للتعقيب على خطط عمل الإدارة.

50. ويوصي فريق الاستعراض أيضاً بأن توافق لجنة الاستدامة المقترحة للمجلسين على كل خطة من خطط عمل الإدارة. ومن الناحية العملية، فإن هذا من شأنه أن يمكن لجنة الاستدامة من معالجة أي خلافات فيما بين المؤسسة/الوكالة والمكتب وأي أطراف أخرى فيما يتعلق بنتائج عدم الامتثال إما (1) بالموافقة على خطة عمل الإدارة كما هي معروضة (حتى لو كانت هذه الخطة، نتيجة للخلافات، لا تستجيب تماماً لجميع نتائج عدم الامتثال) أو (2) باشتراط إدخال تغييرات على خطة عمل الإدارة لضمان استجابة الإجراءات المقترحة لجميع نتائج المكتب المتعلقة بعدم الامتثال.

التوصية 7: الفترة الزمنية للبت في الشكاوى من جانب مكتب المحقق/المستشار بحاجة إلى خفضها

51. إجراءات المكتب الحالية طويلة جداً. ففيما يتعلق بالشكاوى التي تمر بعملية تسوية المنازعات، يبلغ متوسط المدة الزمنية بين تقديم الشكاوى وتسوية المنازعات، بما في ذلك متابعة تنفيذ الاتفاقات، حوالي ثلاث سنوات. وتستغرق الشكاوى التي يتم البت فيها من خلال عملية استعراض الامتثال فترة أطول في المتوسط. وهذا التأخر لفترات طويلة هو إشكالية خاصة لحالات الامتثال، حيث إن الإجراءات التصحيحية تحتاج إلى أن يتم تنفيذها استجابةً لنتائج المكتب بشأن عدم الامتثال وما يتصل بها من أضرار، والتوقيت ضروري للمستضعفين الذين يحتمل أن يكونوا عرضة للضرر.

52. ونتيجة للتأخر في تقديم الشكاوى والتأخر لفترات طويلة في إجراءات المكتب، من تقييم وتحقق من الامتثال وإجازة التقرير، فغالباً ما تصدر تقارير التحقيقات من المكتب بعد أن تكون علاقة العمل بين المؤسسة/الوكالة والعميل قد انتهت. وبعد انتهاء علاقة العمل، يكون نفوذ المؤسسة/الوكالة على عملائها لضمان اتخاذ إجراءات تصحيحية محدوداً. إن إجراءات تسوية المنازعات الموسعة أقل إشكالية، لأن عملية إشراك أصحاب المصلحة وبناء الثقة وتوضيح المشكلات ووضع الخيارات وصياغة حل توافقي قد يتطلب استثماراً كبيراً للوقت من أجل التوصل إلى حل كامل يمكن تنفيذه واستدامته. ويوصي فريق الاستعراض بخفض الفترة اللازمة لبعض الخطوات في العملية خفضاً كبيراً، بما في ذلك إجراء عملية تقييم أكثر تركيزاً، وعملية تقييم أولي وتحرير قصيرة، وخفض الإجراءات بين المؤسسة/الوكالة وبين المكتب فيما يسمى حالياً "إجازة التقرير".

53. وسوف يتطلب تقصير الإجراءات فيما يتعلق بالامتثال زيادة الموارد اللازمة لوظائف الامتثال التابعة للمكتب. فعلى مدى السنوات العشر الماضية، زادت نسبة قضايا الامتثال بشكل كبير، حيث حولت المبادئ التوجيهية للعمليات التابعة للمكتب التركيز "الافتراضي" للتقييم من السعي إلى إرساء أساس لتسوية المنازعات إلى منح الأطراف المعنية الخيار صراحةً بين تسوية المنازعات والامتثال. والموارد المخصصة لوظيفة الامتثال بالمكتب غير كافية لمعالجة العبء المتزايد لقضايا الامتثال وأقل من تلك المخصصة لاستعراضات الامتثال في آليات المراقبة الدولية المستقلة المماثلة. وسيلزم توفير موارد إضافية كبيرة لوظيفة الامتثال بالمكتب للتعبئة بالبت في مسائل الامتثال. إن الحاجة إلى تسوية الشكاوى في الوقت الملائم أمر حاسم لضمان أن يكون بوسع مقدمي الشكاوى الذين يعانون من آثار سلبية الحصول على تدابير التخفيف في أقرب وقت ممكن.

التوصية 8: الحاجة إلى تعزيز الجهود الرامية إلى إيجاد تسوية مبكرة للشكاوى

54. ينبغي أن تسعى المؤسسة/الوكالة إلى التسوية المبكرة للشكاوى كلما أمكن ذلك. ويرى فريق الاستعراض احتمالين اثنين للتسوية المبكرة: (1) في مرحلة التقييم؛ و(2) عن طريق تنفيذ تدابير تصحيحية باستخدام "خيار التأجيل المبكر" الذي سيتم تطبيقه ضمن عملية تقييم الامتثال. وتتيح المبادئ التوجيهية للعمليات بالمكتب 120 يوماً لتقييم المكتب لفهم القضايا المثارة في الشكاوى وتقديم المشورة إلى أصحاب الشكاوى بشأن وظائف المكتب بحيث يمكن للمشتكين والعميل اتخاذ خيارات مستنيرة بين تسوية المنازعات والامتثال. ويمكن، بل ينبغي، أن تُستخدم هذه الفترة بإيجابية من جانب المؤسسة/الوكالة (بطريقة "التدخل" بدلاً من طريقة "عدم التدخل" للمساعدة في حل القضايا التي يثيرها أصحاب الشكاوى بدعمهم

للعميل. وكما دعا هذا الاستعراض إلى ذلك، ينبغي أيضاً أن تكون المؤسسة /الوكالة على استعداد للتفاعل مع صاحب الشكوى أثناء عملية المكتب، حيثما توفرت طريقة مناسبة للقيام بذلك، مع التنسيق مع العميل ومع المكتب. وليست هناك حاجة إلى أي تغيير في إجراءات هيئة المكتب كي تكون المؤسسة /الوكالة استباقية في حين يجري المكتب تقييمه. وإذا نجحت المؤسسة /الوكالة والعميل وأصحاب الشكوى في حل بعض أو كل المشكلات، فإن هذه النتيجة ستعكس في تقرير التقييم الصادر عن المكتب وفي قرار الأطراف بشأن ما إذا كان ينبغي المضي قدماً في حل المنازعات أو تقييم الامتثال وكيفية ذلك.

55. ويوصي فريق الاستعراض بإدخال خيار التأجيل المبكر ضمن عملية الامتثال. وهذا يتطلب تغييراً في إجراءات الامتثال الحالية للمكتب. وإذا أشار جهاز الإدارة في رده، الذي يُقدم في بداية عملية التقييم، إلى أنه يمكن اتخاذ إجراءات تصحيحية، عندئذٍ يتشاور المكتب مع أصحاب الشكوى ويحدد ما إذا كان من المناسب السماح بفترة زمنية محددة لتنفيذ التدابير المتفق عليها لمعالجة مشاكل الامتثال والادعاءات المتعلقة بالضرر المثارة في الشكوى. وسيؤجل قرار التحقيق في القضية أو إغلاقها خلال الفترة الزمنية المتفق عليها، وسيستند القرار بعد فترة التأجيل أساساً إلى ما إذا كان قد تم تنفيذ إجراءات تصحيحية متفق عليها.

التوصية 9: يجب تعزيز خطوات لحماية العميل وإعطاء مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار صوتاً رسمياً في وقت مبكر من عملية الامتثال

56. في الوقت الحاضر، يتم الكشف عن النص الكامل للشكوى على موقع المكتب في الوقت الذي يتم فيه الإعلان عن استيفاء الشكوى. وقد أثارت المؤسسة /الوكالة والعملاء مخاوف من أن يؤدي هذا الكشف المبكر إلى مخاطر تتعلق بالسمعة والتناقصي بالنسبة للعميل. ويوصي فريق الاستعراض بأن يكشف المكتب عن ملخص موجز للشكوى فقط وقت تسجيل الشكوى. ويجب على المكتب عدم الكشف عن النص الكامل للشكوى إلا إذا انتقلت الشكوى إلى مرحلة تقييم الامتثال، وفي هذه الحالة سيتم الكشف عنها في بداية عملية التقييم.

57. وعلاوة على ذلك، ينبغي إعطاء جهاز الإدارة بالمؤسسة /الوكالة صوتاً رسمياً في مرحلة مبكرة من عملية الامتثال. وقبل الشروع في عملية تقييم الامتثال، ينبغي أن تقدم المؤسسة /الوكالة رداً رسمياً من جانب جهاز الإدارة على الشكوى يتضمن الرأي بشأن المسائل المثارة في الشكوى. وسينظر المكتب في المواقف التي يعرضها جهاز الإدارة بالمؤسسة /الوكالة أثناء عملية تقييم الامتثال والتحقيقات. وفي بداية التقييم الأولى للامتثال، قد يختار العميل أيضاً تقديم بيان حول المسائل التي أثارت في الشكوى. وبما أن العميل ليس طرفاً في عملية استعراض الامتثال، يجب ألا يطلب المكتب بياناً من العميل، ولكن يجب أن ينظر في مثل هذا البيان إذا اختار العميل تقديمه. وسيتم الإفصاح عن رد جهاز الإدارة وأي بيان للعميل ضمن وثائق القضية المنظورة أمام المكتب.

التوصية 10: يلزم وضع إطار عمل للمؤسسة/الوكالة للتدابير التصحيحية في الحالات التي يسهم فيها عدم الامتثال في إحداث ضرر

58. الإجراءات التصحيحية التي تتخذها المؤسسة والوكالة وعملاؤها استجابة لنتائج عدم الامتثال، التي يتوصل إليها المكتب، وتصحيح الضرر ذي الصلة هي في معظمها غير مرضية في الوقت الحاضر. وفي بيانات المتابعة، يسجل المكتب أن الإجراءات التصحيحية غير كافية لجعل المشروع ممتثلاً إلا في 13% من الحالات. وفيما يخص 37% من الحالات، تكون الإجراءات مرضية جزئياً، وفي 50% من الحالات تكون الإجراءات غير مرضية. وتثير هذه النتائج تساؤلات حول مدى التزام المؤسسة /الوكالة بالتزاماتها البيئية والاجتماعية ومدى فاعلية المؤسسة/الوكالة في محاسبة عملائها على التزاماتهم البيئية والاجتماعية.

59. ويقدم هذا الاستعراض عدة توصيات بشأن كيفية إنشاء إطار أقوى للإجراءات التصحيحية. وينبغي للعملاء، باعتبارهم العنصر الأول في هذا الإطار، أن يخصصوا موارد لعلاج حالات عدم الامتثال للمتطلبات البيئية والاجتماعية. وأساس هذا الإطار هو آليات طوارئ أقوى تؤدي إلى تحفيز تدابير العمل، باستخدام موارد العمل، لمعالجة عدم امتثال العميل. وينبغي تنفيذ آليات تعاقدية فعالة كي تستمر التزامات العميل البيئية والاجتماعية إلى ما بعد الوقت الذي تنتهي فيه علاقته المالية مع المؤسسة /الوكالة لمدة سنتين على الأقل. وسواء كان ذلك في شكل احتياطات طوارئ أو تأمين أو ضمان حسن الأداء أو أي مبالغ مالية أخرى للطوارئ، يمكن تحديد هذه الآليات ومحفزاتها في اتفاق المؤسسة /الوكالة مع العميل، مع إضافة أحكام تسمح للمؤسسة/الوكالة بتطبيق إجراءات تصحيحية إذا رفض العميل استخدام مبالغ الطوارئ هذه في الغرض المقصود عند تفعيلها. ويمكن استخدام هذه الموارد الطارئة استجابة لإشراف المؤسسة /الوكالة، حيث تحدد المؤسسة /الوكالة عدم الامتثال، وتكون هناك حاجة إلى تفعيل حالة الطوارئ، وفي سياق الشكاوى (سواء كانت قضايا بالمكتب لتسوية المنازعات والامتثال، أو الشكاوى المقدمة مباشرة إلى العميل و/أو المؤسسة /الوكالة). ويوصي الاستعراض بأن تضع المؤسسة /الوكالة واحداً أو أكثر من المتطلبات البيئية والاجتماعية، مع الاتفاقات القانونية المرتبطة بها، وتكون ملزمة للعميل خلال فترة مشاركة المؤسسة/الوكالة، ولمدة سنتين على الأقل بعد انتهاء الجوانب الأخرى من العلاقة المالية.

60. والعنصر الثاني في إطار التدابير التصحيحية هو مساءلة المؤسسة /الوكالة عن المساهمة في التصحيح لحالة يصدر المكتب بشأنها نتيجة (أو جهاز الإدارة بالمؤسسة /الوكالة) بعدم امتثال المؤسسة /الوكالة مما ألحق الضرر سواء عن طريق تمكين العميل أو عدم منعه من اتخاذ إجراء ضار أو عدم اتخاذ أي إجراء حيال العميل. واستناداً إلى النهج الذي حدده الفريق العامل المعني باتفاقية قطاع المصارف الهولندية بشأن الانتصاف التمكيني، يوصي فريق الاستعراض بأن يضع مجلسا الإدارة مبدأ بأن مساهمة المؤسسة /الوكالة في الضرر تؤدي إلى تفعيل التزامها بالمساهمة في التصحيح.

61. ومن ناحية العمليات، سيتقرر شكل مساهمة المؤسسة /الوكالة في كل حالة على حدة. وفي حالات الامتثال لدى المكتب، سينعكس ذلك في خطة عمل الإدارة، بعد اعتمادها من مجلسي الإدارة، ويتابعها المكتب. وفي الحالات التي يقبل فيها العميل المسؤولية ويتوفر لديه موارد للتصحيح، قد تشمل مساهمات المؤسسة /الوكالة تقديم الدعم الفني للعميل. وفي حالة عدم قبول العميل المسؤولية مع توفر موارد لديه، ستكون مساهمة المؤسسة /الوكالة هي استخدام نفوذها على العميل إلى أقصى حد ممكن كي يتخذ إجراءات تصحيحية. وحيثما يفتر العميل إلى الموارد، يجوز أن تحشد المؤسسة /الوكالة موارد إضافية مع العميل ومن أجله على أساس تجاري.

62. ولا تنشأ مسألة أموال المؤسسة /الوكالة خارج نطاق اتفاق الاستثمار إلا في الحالات التي لا يكون فيها احتمال تمكين العميل من توفير الموارد أو إلزامه بتوفيرها. وفي هذه الحالات، يوصي فريق الاستعراض بأن ينشئ المجلسان و/أو جهاز الإدارة بالمؤسسة /الوكالة آلية لتحديد ما إذا كان من الممكن أن يسهم التزام المؤسسة /الوكالة بتوفير الموارد للإجراءات التصحيحية وكيفية القيام بذلك وإلى أي مدى. ويمكن أن يتم الوفاء بتلك الالتزامات في سياق حالات المكتب (سواء كان ذلك حالة امتثال أو تسوية منازعات) أو في ظروف أخرى نقر فيها المؤسسة /الوكالة بالمساهمة في الضرر وتسعى إلى المساهمة في تصحيحه. ويدرك فريق الاستعراض أن المؤسسة والوكالة لا ترغبان في تخصيص مواردهما لتصحيح الضرر الذي هو من مسؤولية العميل وحده، وأنهما لا تريدان إرساء أي مبدأ أو آلية أو سابقة توهي بأن هذه الالتزامات ممكنة أو منشودة. غير أن المسألة المطروحة هنا هي العدد المحدود للحالات التي توجد فيها مساهمة واضحة من المؤسسة /الوكالة في الضرر من خلال عدم الامتثال للمعايير والإجراءات البيئية والاجتماعية، ولا يتوفر للعميل أي مورد للتصحيح. وفي هذه الحالة، يعتقد فريق الاستعراض أنه ينبغي أن تقبل المؤسسة والوكالة المسؤولية عن التحرك من جانبها لتوفير سبل التصحيح، مع الإقرار بأن سبيل التصحيح الكامل قد لا يكون ممكناً.

التوصية 11: المبادئ التوجيهية لعمليات المكتب تحتاج إلى تنقيح ووضع سياسة جديدة معتمدة من مجلسي الإدارة

63. يتبع المكتب مجموعة من المبادئ التوجيهية للعمليات، التي تم تنقيحها من خلال عملية تشاورية عام 2013، ووافق عليها الرئيس. وتتطلب المبادئ التوجيهية للعمليات، توخياً للوضوح والاكتمال، تنقيحات عديدة في المجالات التالية: معايير الأهلية؛ وأهداف وظيفة الامتثال؛ ومعايير تقييم الامتثال والتحقق؛ والحصول على المعلومات وسياسات الإفصاح التي يتعين أن يلتزم بها المكتب؛ ومعايير التحقيق؛ وعملية المتابعة.

64. وعلاوة على ذلك، فإن عدداً من التوصيات الواردة في هذا الاستعراض، إذا اعتمدها المكتب، سيلزم إدراجها في المبادئ التوجيهية المنقحة للعمليات.

65. وبالإضافة إلى ذلك، يوصي الاستعراض بأن يوافق مجلسا الإدارة على سياسة شاملة لتوجيه عمليات المكتب، لتحل محل الاختصاصات لعام 1999. وستضع هذه السياسة مبادئ رئيسية تشمل، من بين جملة أمور، ما يلي:

- * الولاية التي تتكون من ثلاثة أجزاء للمكتب بوصفها آلية مستقلة للمساءلة واللجوء إلى المؤسسة /الوكالة من أجل حل الشكاوى من أصحاب المصلحة المتضررين من الآثار البيئية والاجتماعية للاستثمارات التي تضخها المؤسسة /الوكالة، وتقييم امتثال المؤسسة /الوكالة لسياساتها البيئية والاجتماعية، وإتاحة سبل تقديم المشورة للمؤسسة والوكالة بشأن سبل تعزيز أداءها البيئي والاجتماعي * تنظيم المكتب، بقيادة نائب الرئيس، الذي يعينه مجلسا الإدارة بناء على ترشيحات من لجنة اختيار متعددة أصحاب المصلحة
- * استقلال عمليات المكتب عن جهاز الإدارة بالمؤسسة والوكالة ومجلسي الإدارة
- * دور المجلسين في عمليات المكتب، بما في ذلك الإشراف على عمليات المكتب، والموافقة على خطط عمل الإدارة، والإشراف على تنفيذها

* أدوار ومسؤوليات كل من المكتب، والمؤسسة /الوكالة، وصاحب الشكوى، والعميل، وأصحاب المصلحة الآخرين في عمليات المكتب.

66. ويوصي الاستعراض بأن يقدم مجلسا الإدارة توجيهات إلى المكتب بشأن السياسة الشاملة، بما يعكس رد المجلسين على هذا الاستعراض. ويمكن عندئذ أن يقوم المكتب بصياغة هذه السياسة بالتشاور مع المؤسسة والوكالة، وأن يستعرضها المستشار العام لمجموعة البنك الدولي. وينبغي أن يوافق المجلسان على السياسة الشاملة. وسينقح المكتب فيما بعد مبادئه التوجيهية للعمليات من أجل الاتساق مع تلك السياسة، فضلاً عن تناول التوصيات المحددة الواردة في هذا الاستعراض. وينبغي أن تكون هناك مشاورات عامة وإفصاح لمشروع السياسة وللمبادئ التوجيهية المُحدثة للعمليات.

67. ويرد في الملحق ألف (أ) موجز للتوصيات، وفهرس للأقسام التي نوقشت فيها في هذا الاستعراض.

تأثير التوصيات الواردة في هذا الاستعراض على الموارد

68. يقدم الاستعراض توصيات عديدة إلى المؤسسة والوكالة والمكتب. وكان تقدير تكلفة هذه التوصيات خارج نطاق الاستعراض. ومع ذلك، يلاحظ فريق الاستعراض أن جميع التوصيات الواردة في هذا الاستعراض تهدف إلى دعم وتحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسة والوكالة وعمالتهما. وتهدف التوصيات على وجه التحديد إلى ضمان أن تكون لدى المؤسسة والوكالة والمكتب السياسات والإجراءات والقدرات التي تحتاج إليها لضمان المساءلة عن الوفاء بالمعايير والمتطلبات البيئية والاجتماعية التي التزمت بها. وبالنسبة إلى حجم محافظ المؤسسة والوكالة وارتباطاتهما السنوية، فإن الموارد المطلوبة متواضعة. وفيما يتعلق بحجم الآثار البيئية والاجتماعية التي يتم تجنبها، والمخاطر التي تهدد السمعة، واحتمالات التأثير على التنمية من خلال تعزيز المنافع البيئية والاجتماعية، يمكن أن يكون العائد على الاستثمار ضخماً.