

تقرير تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

بما يتعلق بالشكوى الثانية التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية و ضمانات الوكالة الدولية  
لضمان الاستثمار في محطة بنبان للطاقة الشمسية

(مؤسسة التمويل الدولية #37251، #37633، #40386، #40390، #37636، #37637، #39728، #37580،  
#40019، #37713، #37591، #39995، #39997، #39729)

و

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار #14043، #14059، #14080، #14516، #14517، #14518، #14519،  
#14520، #14521، #13956، #13952، #13971)

يناير كانون ثاني 2023

مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

التابع لـ

مؤسسة التمويل الدولية و

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## نبذة عن مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى (CAO) هو آلية المساءلة المستقلة للمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية (IFC) والوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)، وهما أعضاء في مجموعة البنك الدولي. يقوم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بتقديم تقاريره مباشرةً إلى مجالس المديرين التنفيذيين في مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

تتمثل مهمة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بتسهيل حل الشكاوى المقدمة من قبل الأفراد الذين قد يتضررون من مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة؛ وتعزيز النتائج البيئية والاجتماعية للمشاريع؛ وتعزيز المساءلة العامة، بالإضافة إلى التعلم من أجل تعزيز الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، والحد من مخاطر إلحاق الضرر بالناس والبيئة.

للمزيد من المعلومات، قم بزيارة ([www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org))

## نبذة عن تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

يُمكن لأي شخص يعتقد أنه قد يتعرض للأذى من قبل مشاريع مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الاستثمار تقديم شكوى إلى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى. ويتم قبول الشكاوى من خلال تطبيق ثلاثة معايير أهلية بسيطة.

بعد قبول الشكاوى المؤهلة للتقييم، نقوم بعد ذلك بإجراء تقييم للمخاوف مع المشتكين، والجهة الراعية للمشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. بمجرد تحديد أن الشكاوى مؤهلة، نقوم بمراجعة المخاوف المُثارة فيها. يتم إجراء هذا التقييم بالتشاور مع المشتكين، وعملاء مؤسسة التمويل الدولية و الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، وأفرقة المشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة.

## الغاية

الهدف من عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى هو التوصل إلى فهم شامل للمسائل التي أثرت في الشكاوى، والعمل على فهم جميع وجهات النظر، الإنخراط مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشكاوى، والتشاور معهم لتحديد إجراءات معالجة الشكاوى التي تم إختيارها من قبلهم، ودراسة حالة الجهود الأخرى المبذولة لتسوية الشكاوى وحل المسائل المُثارة.

عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى لا تستلزم الحكم على حيثيات الشكاوى؛ بدلاً من ذلك، تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية معالجة المسائل المُثارة.

## جدول المحتويات

1.....	قائمة المختصرات .....
2.....	1. نظرة عامة .....
2.....	2. المعلومات الأساسية .....
2.....	2.1 المشروع .....
3.....	2.2 الشكاوى .....
3.....	3. ملخص التقييم .....
3.....	3.1 المنهجية .....
4.....	3.2 ملخص وجهات النظر .....
4.....	4. خلاصة التقييم والخطوات التالية .....
5.....	ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى .....

## قائمة الأسماء المختصرة

جمعية مستثمري الطاقة في لبنان	<b>BSDA</b>
مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى	<b>CAO</b>
ضابط ارتباط مجتمعي	<b>CLO</b>
تقييم الأثر البيئي والاجتماعي	<b>ESIA</b>
شركة إدارة المرافق	<b>FMC</b>
شركة هيلث اند سيفتي هوم	<b>H&amp;SH</b>
آلية المساءلة المستقلة	<b>IAM</b>
مؤسسة التمويل الدولية	<b>IFC</b>
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار	<b>MIGA</b>

## نظرة عامة

في يونيو حزيران 2022 ، تلقى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى شكاوى من سائق ("المشتكي") كان قد تم توظيفه (في وظائف مختلفة بما في ذلك سائق الإطفاء وسائق الخدمة ومسؤول حركة وضابط الصيانة وقائد فريق الإطفاء) من قبل شركة هيلث اند سيفتي هوم H&SH ، وهي شركة لإدارة المرافق تم التعاقد معها مع محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. مقدم الشكاوى أصلاً من قرية بنبان في مصر. أثارت الشكاوى مخاوف بشأن إدارة العمل على وجه التحديد عدم وجود آلية تظلم عمالية للصحة والسلامة المهنية ، والمحسوبة فيما يتعلق بالمزايا والترقيات وزيادة الرواتب. كما أثارت الشكاوى قضايا تتعلق بظروف العمل وجودته وكميته. كما أثارت الشكاوى مخاوف من الانتقام بسبب طلب رفع أو تقديم شكاوى. تتعلق الشكاوى بظروف العمل في 13 مشروعاً قائم من قبل مؤسسة التمويل الدولية (IFC)<sup>1</sup> وفي 12 مشروعاً قائم تدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار<sup>2</sup> (MIGA) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر ("المشروع").

في يونيو حزيران 2022، قرر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى أن الشكاوى تستوفي معايير الأهلية الثلاثة، وبدأ بعملية تقييم الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى (الفقرة 169)،<sup>3</sup> قام المكتب بمشاركة الشكاوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإنمائية الأخرى التي تقوم بتمويل المشاريع، وتحديد آليات الانتصاف المستقلة التابعة لبنك التنمية الأفريقي.

خلال تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى ، أعرب المشتكي ومحطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهما بالانخراط في عملية حل نزاع مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (الفقرة 59)<sup>4</sup> ، سيتم التعامل مع الشكاوى الآن من قبل وظيفة حل النزاعات بالمكتب.

يقدم تقرير التقييم هذا نظرة عامة على عملية التقييم ، بما في ذلك وصف المشروع والشكاوى ومنهجية التقييم والخطوات التالية.

في 22 نوفمبر تشرين الثاني 2022 ، قام مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتمديد فترة التقييم لمدة 30 يوم عمل وفقاً للفقرة 56<sup>5</sup> من سياسة المكتب. بالنظر إلى أن المشتكين وممثلي محطة بنبان للطاقة الشمسية عبروا عن اهتمامهم بعملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. أخطر مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى الأطراف ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ومجلس الإدارة بهذا التمديد وتم نشر القرار ذي الصلة على موقع مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى.

## المعلومات الأساسية

### 2.1 مشاريع مؤسسة التمويل الدولية (IFC) و الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)

تقود مؤسسة التمويل الدولية تحالف مكون من تسعة بنوك دولية، وتُقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من اصل 41 محطة تُشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية.<sup>6</sup> المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً، وتتكون من 32 محطة توليد طاقة عاملة تُديرها شركات مختلفة بالقرب من قرية بنبان. لدى الوكالة

<sup>1</sup> مشاريع 37633، 40386، 40390، 37636، 37637، 39728، 37580، 40019، 37713، 37591، 39995، 39997، 39729

<sup>2</sup> مشاريع 14516، 14517، 14518، 14519، 14520، 14521، 13956، 14043، 13952، 13971، 14080، 14059

<sup>3</sup> إذا كان مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى (CAO) على علم بأن المنظمات الأخرى التي لديها آليات مساءلة مستقلة (IAMS) قد قامت بتمويل أو ضمان مشروع وكان هو موضوع الشكاوى إلى (CAO) ، سيقوم (CAO) بإبلاغ هذه الآليات (IAMS) بوجود شكاوى، بشرط موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها وذلك لحماية السرية.

<sup>4</sup> أثناء عملية التقييم ، يقرر مقدم الشكاوى والعميل و / أو العميل الفرعي ما إذا كانوا يرغبون في بدء تسوية المنازعات أو وظيفة الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال. إذا اتفق الطرفان على إجراء تسوية للنزاع ، فسيقوم المكتب بتسهيل هذه العملية. إذا لم يكن هناك اتفاق ، ستنقل الشكاوى إلى وظيفة الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال (CAO)

<sup>5</sup> تنص الفقرة 56 من سياسة مكتب مستشار الإمتثال الجديدة (سياسة آلية المساءلة المستقلة (CAO) التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (على ما يلي: "سيكمل مكتب مستشار الإمتثال التقييم في غضون 90 يوم عمل من التاريخ الذي يقرر فيه أن الشكاوى مؤهلة. يجوز للمدير العام للمكتب تمديد الإطار الزمني للتقييم لمدة لا تتجاوز 30 يوم عمل إذا كان بعد فترة 90 يوم عمل: (1) أكد الأطراف أن من المرجح حل الشكاوى ؛ أو (2) يعرب أي من الطرفين عن اهتمامه في حل النزاع ، وهناك احتمال أن يوافق الطرف الآخر. سيقوم مكتب مستشار الإمتثال بإخطار الأطراف ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والمجلس بقرار تمديد التقييم ، وسيُنشر مكتب مستشار الإمتثال هذا القرار على موقعه على الإنترنت."

<sup>6</sup> تنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة أرض منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطورين مختلفين لتطوير محطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتقوم بتوليد الكهرباء وتنقلها إلى الشبكة الوطنية.

الدولية لضمان الاستثمار 12 ضماناً نشطاً للمشاريع في محطة بنبان للطاقة الشمسية، تم تمويل 3 من قبل تحالف تقوده مؤسسة التمويل الدولية و 9 من قبل تحالف يقوده البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

تشمل الجهات المقرضة مؤسسة التمويل الدولية ، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية ، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB) ، والبنك الأفريقي للتنمية (AfDB) ، والمؤسسة البريطانية للتمويل (BII)، و FinFund (فنلندا) ، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC) ، وبنك أوروبا العربي. ، وبنك البحرين العربي ، وصندوق Green for Growth ، و Proparco (فرنسا) ، وبنك التنمية النمساوي OeEB (النمسا) ، و FMO (بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي).

قام جميع مطوري المشروع بتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. وقامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالتعاقد مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لإدارة المرافق (H&SH)، لإدارة تشغيل محطة الطاقة الشمسية وصيانتها، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.<sup>7</sup> قامت شركة هيلث اند سيفتي هوم بإستئجار شركة سوات للامن والحراسة كمزود أمني خاص لتقديم خدمات الأمن إلى محطة الطاقة الشمسية.

## 2.2 الشكوى

في يونيو حزيران 2022 ، تلقى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى شكوى من شخص تم توظيفه من شركة هيلث اند سيفتي هوم، وهي شركة إدارة المرافق التي تم التعاقد معها من قبل محطة بنبان للطاقة الشمسية. المشتكي مواطن من قرية بنبان. قد أثارت الشكوى مخاوف بشأن إدارة العمل وتحديد عدم وجود آلية شكاوى للعمال في شركة هيلث اند سيفتي هوم ، بالإضافة إلى المحسوبية فيما يتعلق بالعلاوات والترقيات وزيادة الرواتب. كما أثارت الشكوى أيضاً مسائل تتعلق بظروف العمل، وجودة الطعام وكميته. فضلاً عن مخاوف بشأن الانتقام بسبب طلب زيادات أو رفع شكاوى .

أدناه وصف أكثر تفصيلاً للمسائل التي أثرت أثناء عملية التقييم.

## ملخص التقييم

### 1.3 منهجية ونتائج التقييم

الهدف من إجراء عملية التقييم من قبل مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى هو توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)، وجمع معلومات عن آراء ووجهات نظر مُختلف أصحاب المصلحة، وتحديد رغبة المشتكي(ن) وعميل مؤسسة التمويل الدولية/ الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بمتابعة عملية تسوية المنازعات التي يتم تسييرها من خلال مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، أو معالجة الشكوى من قبل خبراء الامتثال في مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية. (انظر ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى).

في هذه الحالة، تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى يشمل مايلي:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع المشتكي.
- عقد اجتماعات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان.
- عقد اجتماعات افتراضية مع فرق مشروع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

تم إجراء التقييم من قبل فريق مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، وبدعم من وسيط محلي له مقره في القاهرة. لم يقم الفريق برحلة تقييم إلى موقع المشروع بسبب القيود المفروضة على سفر بعثات مجموعة البنك الدولي خلال الفترة الزمنية من نهاية تشرين الأول إلى تشرين الثاني التي تم خلالها عقد مؤتمر المناخ (COP 27) في مصر. قام الوسيط المحلي بالتواصل مع الأطراف وجمع المعلومات من خلال محادثات هاتفية.

هذا التقرير يُلخص وجهات النظر التي سمعها فريق مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى من الأطراف، ويصف الخطوات التالية التي سوف يتم العمل بها بناءً على القرارات التي قام بإتخاذها المشتكي ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

<sup>7</sup> والمسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق ، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتنسيق والتواصل المجتمعي ، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقدمها شركة (H&SH).

### 3. 2 ملخص وجهات النظر

#### وجهة نظر المشتكي

أشار المشتكي إلى أنه تعاقد مع شركة هيلث اند سيفتي هوم في نوفمبر تشرين ثاني 2020. أشار أنه تم التحقيق معه وفصله بسبب الغياب في نيسان أبريل 2022 ، دون سابق إنذار ، وبعد ذلك تقدم بشكوى إلى مكتب العمل. عاد إلى العمل في مايو ايار 2022. وأشار المشتكي إلى أنه يشعر بالتهميش من قبل الشركة في دوره كمسؤول عن أسطول السيارات. وقدم شكوتين داخليتين لإدارة محطة الطاقة الشمسية في يونيو حزيران 2022 وواحدة إلى مكتب مستشار الإمتثال. تتعلق الشكوى الأولى بطلب تعديل راتبه وبدل الوجبة. أما الشكوى الثانية فكانت ضد مسؤول في محطة الطاقة الشمسية أهانه هو وزملائه. وأشار المشتكي إلى أنه لم يتم التعامل مع شكواه لأكثر من 10 أيام حتى بعد أن طلب من مسؤول التظلمات رفع شكواه إلى الشركة الاستشارية التي تتعامل مع المظالم. بعد العودة إلى إدارة شركة هيلث اند سيفتي هوم ، تم إبلاغه بأنه سيكون هناك اجتماع في هذا الصدد. بعد ذلك ، قدم شكوى لمكتب مستشار الإمتثال في يونيو حزيران 2022.

خلال مكالمة أولية مع مكتب مستشار الإمتثال ، بعد عودته إلى العمل في مايو ايار 2022 ، أشار المشتكي إلى أنه بقي ستة أشهر في عقده وأنه تم إيقافه عن العمل حتى انتهاء عقده. وذكر المشتكي أيضًا أنه، كأحد مواطني قرية بنبان، وبهذه الصفة، كتب سابقًا منشورًا على فيسبوك ردًا على لقاء بين هيلث اند سيفتي هوم وقرية بنبان ، حيث عبر عن رأيه في الاجتماع بين الشركة وسكان القرية. ونتيجة لهذا الإجراء ، أخبره ممثلو الشركة أنه لا يحق له تقديم شكوى بشأن الشركة لدى السلطات الداخلية أو الخارجية ، وأنه يمكنه إما الاستمرار في العمل في قسم المياه والصرف الصحي أو الاستقالة.

في يونيو حزيران 2022 ، التقى المشتكي بممثلي شركة هيلث اند سيفتي هوم ، لكن لم يتم حل مشكلاته. كما أشار المشتكي إلى أنه تلقى تهديدات خلال الاجتماع. بعد الاتصال بموظف التظلمات مرة أخرى ، اكتشف أن شكواه لم يتم إرسالها إلى الشركة الاستشارية التي كان من المفترض أن تعالج المظالم. صدر قرار في يونيو حزيران 2022 بنقله إلى إدارة المياه والصرف الصحي للعمل بهذه الدائرة. وذكر أنه اعتبر هذا النقل بمثابة انتقام لإثارة مخاوف. بعد هذا النقل، أشار المشتكي إلى أنه ذهب إلى مكتب العمل الحكومي وقدم شكوى بخصوص إيقافه عن العمل وتحويله إلى إدارة المياه والصرف الصحي. بالإضافة إلى ذلك ، قدم شكوى داخلية إلى آلية التظلم الخاصة بشركة هيلث اند سيفتي هوم طعنًا في تعليقه عن العمل وقرار النقل. ومع ذلك ، لم يتلق ردًا.

في يوليو تموز 2022 ، أشار المشتكي إلى أنه تلقى بريدًا إلكترونيًا من مدير الموارد البشرية في شركة هيلث اند سيفتي هوم أبلغه المدير أن جميع شكواه قد تم تحويلها إلى مكتب العمل الحكومي ، وأن الموارد البشرية ممنوعة من التعامل مع شكواه. كما أبلغ أنه يمنع تواجده في مقر الشركة وأماكن العمل ومشروع بنبان للطاقة الشمسية. وأشار إلى أنه وفي البريد الإلكتروني نفسه تم تأكيد إيقافه عن العمل في 23 يونيو حزيران لأن إدارة الموارد البشرية أرادت نقله إلى دائرة المياه والصرف الصحي ، ورفض تولي الوظيفة الجديدة. وأشار المشتكي إلى أنه يعتقد أن القرار اتخذ للضغط عليه لسحب الشكوى.

أوضح المشتكي أيضًا أن شركة هيلث اند سيفتي هوم ذكرت في مجموعة واتس اب WhatsApp تعيينه كفرد مسؤول عن تشغيل وتنظيم العمل والاجازات ضمن فريق الإطفاء. ومع ذلك ، لم يكن هناك أي تغيير في التعويض وشروط عقده لتعكس المسؤوليات الإضافية المرتبطة بهذا الدور ، وبالتالي شعر المشتكي أن الشركة لم تف بوعدها. بدلا من ذلك ، أنهت الشركة عقده ، واضطر إلى المغادرة.

أفاد صاحب الشكوى أنه عقد اجتماعاً مع هيلث اند سيفتي هوم وتلقى اعتذارًا من رئيس قسم الصحة والسلامة في الشركة ، والذي لم يقبله.

أبلغ المشتكي مكتب مستشار الإمتثال بأن عقده الحالي سينتهي في 23 نوفمبر تشرين ثاني 2022. وبما أنه لا يرى إمكانية حل المشكلة مع الشركة ، فقد قرر البحث عن وظيفة أخرى في شركة مختلفة.

ومع ذلك ، أشار إلى تفضيله لحل المشكلة من خلال عملية تسوية المنازعات التي يقوم بها مكتب مستشار الإمتثال.

#### وجهة نظر العملاء

بالنيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية، أوضحت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أنه إذا كان هناك ما يُبرر التخفيض، فسيتم ذلك دائماً بالشكل الصحيح. قامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بتقديم وثائق إلى مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى توضح بالتفصيل حالة المشتكي، وأكدت أنه لم يكن هناك أي انتقام ضد المشتكي. كما ذكرت الوثيقة أنه قام بإرتكاب انتهاكات قد تؤثر سلباً على الموظفين الآخرين، وتؤخر خدمات الطوارئ و/أو تؤدي إلى مخاطر مرتبطة به بسبب عدم إتباع تعليمات الجودة والصحة والسلامة والبيئة.

ذكرت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن جميع الوثائق والإجراءات القانونية قد تمت وفقاً لقانون العمل المصري وتتبع السياسات واللوائح الداخلية لجمعية مستثمري الطاقة في بنبان. علاوة على ذلك، تمت مشاركة جميع الوثائق مع مكتب العمل حيث تم نقل شكواه إلى السلطة القانونية. وقد أشارت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى أن المشتكي سوف يبقى مُدرجاً ضمن كشوف الرواتب حتى 23 تشرين الثاني 2022.

أعربت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان عن استعدادها للقاء المشتكي ومراجعة مخاوفه في عملية تسوية المنازعات المُيسرة من قِبَل مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى.

#### خلاصة التقييم والخطوات التالية

خلال تقييم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، أعرب كلاً من المشتكي ومحطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهما بمعالجة المسائل التي أثيرت في الشكاوى من خلال عملية حوار تطوعي دعا إلى عقدها خبراء تسوية المنازعات في مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى. سوف يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بتيسير هذه العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف في التحضير للحوار، والاتفاق على القواعد الأساسية ونطاق الحوار، والعمل معاً بطريقة تعاونية لمحاولة الوصول إلى حل للمسائل التي أثيرت في الشكاوى وتلخيصها في تقرير التقييم هذا.

## ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

بمجرد أن يعلن مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)؛ (2) جمع معلومات عن آراء ووجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة للوضع؛ و (3) مساعدة أصحاب المصلحة على فهم خيارات الانتصاف المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في السعي للتوصل إلى حل توافقي من خلال وظيفة تسوية المنازعات التابعة لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار<sup>1</sup>، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كإستجابة لأي شكاوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى (لا تتجاوز 15 يوم عمل).

الخطوة 3: التقييم: تقييم المسائل وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة على فهم خيارات الانتصاف المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في السعي للتوصل إلى حل توافقي من خلال وظيفة تسوية المنازعات التابعة لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى لمراجعة الشؤون البيئية والاجتماعية الواجبة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار. يُمكن أن يستغرق وقت التقييم 90 يوم عمل كحد أقصى، مع إمكانية التمديد لمدة أقصاها 30 يوم عمل إضافي بعد فترة 90 يوم عمل في حال (1) تأكيد الأطراف أنه من المرجح حل الشكاوى؛ أو (2) إعراب أي من الأطراف عن اهتمامه بتسوية المنازعات، وإحتمالية موافقة الطرف الآخر على ذلك.

الخطوة 4: تيسير عملية التسوية: إذا اختار الأطراف السعي للتوصل إلى حل توافقي، فسيتم بدء عملية تسوية المنازعات في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبهها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي الحقائق بشكل مشترك، أو نُهج تسوية أخرى مُتفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من نُهج حل المشكلات هو معالجة المسائل التي أثيرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.<sup>2</sup>

أو

**تقييم الامتثال / التحقيق:** إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الامتثال في مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى. وتُحال الشكاوى أيضاً إلى قسم الامتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم وجود اتفاق. يجب أن يقوم مشتكي على الأقل بتقديم موافقة صريحة على الإحالة ما لم يكن مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى مُدرّكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الامتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية باتخاذ إجراءات علاجية حيثما كان ذلك مناسباً بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الامتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل، مع إمكانية التمديد لمدة 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانياً، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فسيتم أتباع التقييم بتحقيق متعمق في الامتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار. وسيتم نشر تقرير التحقيق، جنباً إلى جنب مع إستجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار وخطة عمل لإصلاح نتائج عدم الامتثال والضرر ذو الصلة. ثالثاً، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الامتثال والضرر المرتبط به، سوف يقوم لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

<sup>1</sup> لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى:

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

<sup>2</sup> عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في كسر الجمود (الأزمات). إذا لم يكن ذلك ممكناً، فسوف يقوم فريق تسوية المنازعات بإبلاغ أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظفو مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار، ورئيس مجلس إدارة مجموعة البنك الدولي، والجمهور بأن تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى للتقييم.

## الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

## الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

### بدء عملية الامتثال

يمكن بدء عملية الامتثال بثلاث طرق: تختار الأطراف عملية الامتثال بعد التقييم، أو يتم تحويل الحالة من تسوية المنازعات، أو يبدأ مدير مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بمراجعة الامتثال.

• يُجري مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى مراجعة أولية للأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والضرر ذو الصلة، لتحديد ما إذا كانت الشكاوى تحتاج إلى تحقيق الامتثال. بعد 45 يوماً، ينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقريراً يشير إلى قرار التحقيق في القضية أو تأجيلها أو إغلاقها.

### أولاً: التقييم

• يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بجمع وتقييم الأدلة المتعلقة بأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بموجب سياساتها البيئية والاجتماعية وأي ضرر يتعلّق بحم الامتثال. يُمكن لمقدمي الشكاوى ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وعملاتهم مراجعة مسودة تقرير التحقيق والتعليق عليه. إذا تم العثور على عدم الامتثال أو ضرر، فإن مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى سيُقوم بتقديم توصيات لمعالجة الضرر ومنع عدم الامتثال في المستقبل. تقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بإعداد خطة عمل إدارية، والتشاور مع المُشتكين والملاء بشأن الإجراءات التصحيحية استجابةً لنتائج التحقيق الذي أجراه مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى.

### ثانياً: التحقيق

• يراقب مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى التنفيذ الفعال لخطة عمل الإدارة. وتقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بتقديم تقارير مرحلية عن تنفيذ خطة العمل إلى مجالس إدارتها، وينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقارير المراقبة السنوية.

### ثالثاً: المراقبة

### تم إغلاق الحالة

بمجرد أن يقرر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى أن الإجراءات الموضحة في الخطة قد تم تنفيذها، يعد المشاركة مع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. أو إذا قرر مجلساً مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أنه لا توجد توقعات أخرى لاتخاذ إجراءات إضافية، سوف يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بإصدار تقرير المراقبة النهائي وإغلاق الحالة.