

## تقرير ختامي لحل النزاعات

بشأن الشكوى الثانية الواردة فيما يتعلق باستثمارات مؤسسة التمويل الدولية وضمانات الوكالة الدولية لضمان الاستثمار المتعلقة بمشروع محطة الطاقة الشمسية في بنبان (المؤسسة الدولية لضمان الاستثمار: #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) في مصر.

ديسمبر 2024

### نظرة عامة

تتعلق هذه الشكوى بظروف العمل في 13 مشروعًا قائمًا ممولًا من مؤسسة التمويل الدولية (IFC) <sup>1</sup> و12 مشروعًا قائمًا تدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA) <sup>2</sup> في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر (المشروع). في يونيو 2022، تلقى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO شكوى من سائق (المشتكي) تم توظيفه في وظائف مختلفة (بما في ذلك سائق شاحنة إطفاء، وسائق خدمة، ومسؤول مركبة، ومسؤول صيانة، ومدير فريق إطفاء) من قبل شركة هيلث اند سيفتي هوم Health and Safety Home (H&SH)، وهي شركة لإدارة المرافق في محطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. أثارت الشكوى مخاوف بشأن إدارة العمالة، وتحديدًا غياب آلية التظلم العمالي لشركة H&SH (التي تظلم العمال في الشركة)، والمحسوبية فيما يتعلق بالمزايا والترقيات وزيادات الرواتب. أثارت الشكوى أيضًا قضايا تتعلق بظروف العمل ونوعية وكمية الطعام، فضلًا عن مخاوف بشأن الانتقام لطلب الزيادات أو تقديم الشكاوى.

في يوليو 2022، قرر مكتب CAO أن الشكوى استوفت معايير الأهلية الثلاثة وبدأ في تقييم الشكوى.

وفقًا لسياسة CAO (الفقرة 169) <sup>3</sup>، شارك مكتب CAO الشكوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإنمائية الأخرى التي تمول المشروع، وتحديدًا آلية الانتصاف المستقلة (IRM) التابعة للبنك الأفريقي للتنمية. وقررت آلية الانتصاف المستقلة التابعة للبنك الأفريقي للتنمية أن القضية ستتم معالجتها من خلال وظيفة مراجعة الامتثال الخاصة بها. كما أبلغت آلية الانتصاف المستقلة (IRM) التابعة لصندوق المناخ الأخضر مكتب CAO أنها تلقت نفس الشكوى بشأن قضايا العمل، بالإضافة إلى قضايا اجتماعية إضافية.

أثناء تقييم مكتب CAO، أعرب المشتكي وجمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA) عن اهتمامهما بالانخراط في عملية حل النزاعات الخاصة بمكتب CAO. وفقًا لسياسة مكتب CAO (الفقرة 59) <sup>4</sup>، تم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات التابعة لمكتب CAO في فبراير 2023.

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

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

<sup>3</sup> إذا كان مكتب CAO على علم بأن منظمات أخرى لديها آليات مساءلة مستقلة IAMS قامت بتمويل أو ضمان مشروع هو موضوع شكوى إلى مكتب CAO، فسوف يقوم مكتب CAO بإخطار تلك الآليات بوجود الشكوى، مع مراعاة موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها لحماية السرية.

<sup>4</sup> أثناء عملية التقييم، يقرر المشتكي والعمل أو العمل الفرعي ما إذا كانا يرغبان في بدء وظيفة حل النزاعات أو الامتثال في مكتب CAO. إذا وافق الطرفان على القيام بحل النزاعات، فسوف يقوم مكتب CAO بتيسير هذه العملية. إذا لم يكن هناك اتفاق على اختيار الوظيفة، فسيتم تحويل الشكوى إلى وظيفة الامتثال في مكتب CAO.

في بداية عملية حل النزاعات، قام مكتب CAO بتيسير عقد اجتماعات ثنائية ومشاركة مع الأطراف. وبالتنسيق مع مكتب CAO وفي نقاط مختلفة من عملية التفاوض، قامت الية الانتصاف المستقلة IRM التابعة لصندوق المناخ الأخضر بتيسير المناقشات المستقلة مع الأطراف ولكنها فشلت في التوصل إلى اتفاق. ونظرًا لسياسة IRM التابعة لصندوق المناخ الأخضر التي تحدد جدولًا زمنيًا لمدة عام واحد لإكمال عملية حل المشكلات، نقلت IRM القضية إلى وظيفة الامتثال التابعة لها. استمرت عملية مكتب CAO ولكنها لم تسفر عن اتفاق. وبالتالي، طلب المشتكي نقل قضيته إلى وظيفة الامتثال التابعة لمكتب CAO..

وفقًا لسياسة CAO<sup>5</sup>، سيتم الآن نقل القضية إلى وظيفة الامتثال التابعة لمكتب CAO.

يقدم هذا التقرير الختامي نظرة عامة على عملية التقييم وحل النزاعات، ويقدم بعض التأملات والدروس المستفادة من العملية.

## خلفية عامة

### مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمانات الاستثمار

تعد مؤسسة التمويل الدولية جزءًا من اتحاد مكون من تسعة بنوك دولية تقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطات الطاقة الشمسية البالغ عددها 41 محطة والتي تشكل محطة بنبان الشمسية<sup>6</sup>. المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومترًا مربعًا تتكون من 32 محطة طاقة عاملة تديرها شركات مختلفة، بالقرب من قرية بنبان. تدعم الوكالة الدولية لضمان الاستثمار 12 مشروعًا قائمًا في محطة بنبان الشمسية. من بين هذه المشاريع الـ 12، يتم تمويل ثلاثة مشاريع من قبل اتحاد بقيادة مؤسسة التمويل الدولية وتسعة مشاريع من قبل اتحاد بقيادة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

تشمل الجهات المقرضة التي تدعم المشاريع داخل المحطة مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية، والبنك الأفريقي للتنمية، والبنك البريطاني الدولي للاستثمار، وصندوق Finnfund (فنلندا)، والبنك الصناعي والتجاري الصيني، والبنك العربي الأوروبي، والبنك العربي البحريني، وصندوق Green for Growth Fund، و Proparco (فرنسا)، والبنك النمساوي للتنمية، والبنك الهولندي للتنمية الريادية.

انضم مطورو المشروع معًا لتشكيل جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان لإدارة المحطة الشمسية بالكامل. تعاقبت الجمعية مع شركة هيلث اند سيفتي هوم، (H&SH)، لإدارة تشغيل وصيانة المحطة الشمسية ومعالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة بأكملها<sup>7</sup>.

## الشكوى

في يونيو 2022، تلقى مكتب CAO شكوى من شخص كان يعمل لدى شركة هيلث اند سيفتي هوم H&SH، وهي شركة لإدارة المرافق تعاقبت معها محطة بنبان للطاقة الشمسية. المشتكي من قرية بنبان في الأصل. أثارت الشكوى مخاوف بشأن إدارة العمالة، وتحديدًا غياب آلية نظم للعاملين في شركة H&SH، والمحسوبية فيما يتعلق بالمزايا والترقيات وزيادات الرواتب. أثارت الشكوى أيضًا قضايا تتعلق بظروف العمل وجودة وكمية الطعام، فضلًا عن المخاوف بشأن الانتقام لطلب الزيادات أو تقديم الشكاوى.

قدم المشتكي شكوى مماثلة بشأن قضايا العمل إلى آلية الانتصاف المستقلة التابعة للبنك الأفريقي للتنمية وآلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر.

## تقييم مكتب CAO

في يوليو 2022، وجد مكتب CAO أن الشكوى تفي بمعايير القبول وأجرت تقييمًا. الغرض من التقييم الذي يجريه مكتب CAO هو توضيح القضايا التي أثارت في الشكوى، وجمع المعلومات حول آراء أصحاب المصلحة المختلفين، وتحديد ما إذا كانت الأطراف ترغب في متابعة عملية حل النزاعات أو تفضل أن يتم التعامل مع الشكوى من قبل وظيفة الامتثال في مكتب CAO. لا تنطوي عملية تقييم مكتب CAO على حكم بشأن مزايا الشكوى؛ بل إنها تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية معالجة القضايا المثارة.

<sup>5</sup> سياسة مكتب CAO : <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf>

<sup>6</sup> وتنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطورين مختلفين لمحطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتولد وتنقل الكهرباء إلى الشبكة الوطنية.

<sup>7</sup> وتشمل القضايا الأخرى الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والاتصال المجتمعي والاتصالات، وخدمات المرافق المركزية، والإشراف والحوكمة في شركة هيلث اند سيفتي هوم.

أثناء تقييم مكتب CAO ، وافق المشتكي وممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان على الانخراط في عملية حل نزاع طوعية مع مكتب CAO لمعالجة القضايا المثارة في الشكوى. وفقاً لسياسة مكتب CAO<sup>8</sup> ، تم نشر تقرير التقييم في فبراير 2023 وتم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات لدى مكتب CAO .

## عملية حل النزاعات

### التحضير للحوار وبناء القدرات

أجرى مكتب CAO جلسات لبناء القدرات مع المشتكي في فبراير 2023 ومع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان في مارس 2023، لمساعدتهم على الاستعداد للمشاركة في عملية حل النزاعات. وتضمنت الجلسات تدريباتاً على حل النزاعات والتواصل وعملية مكتب CAO واستمرت طوال عملية الوساطة حسب الحاجة.

### عملية الحوار

عقد مكتب CAO أول اجتماع مشترك شخصي بين المشتكي وممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان في أسوان، مصر، في 16 مايو 2023. سافر المشتكي، الذي كان مقيماً في المملكة العربية السعودية وقت الاجتماع، إلى أسوان لحضور الاجتماع شخصياً. تم توقيع اتفاقية القواعد الأساسية وإطار الوساطة، والتي تم مشاركتها مسبقاً مع الأطراف عبر اجتماعات ثنائية عبر الإنترنت وتم تعديلها لتعكس مدخلاتهم، من قبل الأطراف في بداية الاجتماع المشترك. حضر الجلسة ممثل من مؤسسة التمويل الدولية الجلسة كمرآب<sup>9</sup>.

خلال الاجتماع المشترك، شارك المشتكي وجهة نظره بشأن القضايا وما يتطلبه لحل القضايا. أظهرت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان انفتاحاً لمواصلة المناقشات. وافق الطرفان على الاجتماع لجلسة مشتركة أخرى؛ ومع ذلك، نظراً لموقع المشتكي في المملكة العربية السعودية، فقد تم الاتفاق على أن الاجتماعات المشتركة التالية ستتم افتراضياً.

بين مايو 2023 وأكتوبر 2023، قام مكتب CAO بتيسير عدة اجتماعات ثنائية عبر الإنترنت مع الأطراف.

في 16 أكتوبر 2023، عقد مكتب CAO الاجتماع المشترك الثاني عبر الإنترنت بين المشتكي وممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. وواصل الطرفان المناقشات حول القضايا التي أثبتت في الشكوى لكنهما لم يتمكنوا من التوصل إلى حل.

### التعاون مع آلية التعويض المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر

في بداية عملية حل النزاعات، عقد مكتب CAO اجتماعات مع آلية الإنتصاف المستقلة (IRM) التابعة لصندوق المناخ الأخضر. وأشارت الية IRM إلى أنها كانت تبحث في قضايا العمل والقضايا الاجتماعية فيما يتعلق بهذه الشكوى. وتم الاتفاق بين الية IRM ومكتب CAO على أن يقوم مكتب CAO جهود الوساطة المتعلقة بقضايا العمل، نظراً لأن مكتب CAO لم يتلق سوى شكوى تتعلق بالعمل. تعاملت الية IRM مع القضايا الاجتماعية. في ذلك الوقت، بدا أنه لا توجد روابط بين قضايا العمل والقضايا الاجتماعية. تم الاتفاق على أن تعمل كلتا الآليتين بشكل مستقل، وتحافظان على السرية، وتعلم الأطراف باتفاقية العمل الخاصة بهما، وتستمران في التواصل لتبادل المعلومات رفيعة المستوى.

من ديسمبر 2023 إلى يوليو 2024، قامت الآليتان وبشكل مستقل بعقد عدة اجتماعات بين الطرفين. ومع ذلك، لم تسفر أي من هذه الجهود عن أي تقدم كبير نحو حل القضايا.

في يوليو 2024، أبلغ المشتكي آلية الإنتصاف المستقلة IRM أنه يريد نقل القضية إلى الامتثال لدى IRM. أبلغت الية IRM مكتب CAO بهذا التطور وأكدت أن الطرفين لم يتوصلا إلى اتفاق بشأن كيفية تنفيذ مجموعة من الحلول المحتملة التي اقترحتها الية IRM خلال الاجتماعات مع الطرفين. وبالتالي، في 23 يوليو 2024، تلقى مكتب CAO إخطاراً نهائياً من المشتكي يؤكد رغبته في تحويل القضية إلى قسم الامتثال في مكتب CAO أيضاً.

وبالتالي، وفقاً لسياسة مكتب CAO ، سيتم تحويل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب CAO .

## التحديات والتأملات والدروس المستفادة

### تحديات التمثيل

<sup>8</sup> سياسة CAO متاحة هنا: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>  
<sup>9</sup> وقد اتفق الطرفان على دور المراقب. وبالإضافة إلى التزامه بالسرية، لا يقدم مراقب مؤسسة التمويل الدولية الملاحظات الفنية إلا بدعوة من مكتب CAO وبموافقة الطرفين.

ورغم أن الطرفين انخرطا في مفاوضات بحسن نية، فإن افتقار جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى الإلمام بتفاصيل القضايا والأنشطة التي أثار استياء المشتكي شكل تحديًا لممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان ، حيث لم يكونوا المحاورين الرئيسيين مع المشتكي. وكان صاحب العمل المباشر للمشتكي هو شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH) ، وهي شركة لإدارة المرافق في محطة بنبان للطاقة الشمسية. وكان على ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن يقوموا بأنفسهم بالإطلاع وجمع كل المعلومات اللازمة لضمان قدرتهم على المشاركة بطريقة مستنيرة. وهذا يعني أيضًا أن المشتكي كان عليه التأكد من أنه قدم كل التفاصيل اللازمة لشرح مصدر مظلمته وتوقعاته فيما يتعلق بالحل المحتمل لقضايا الأذى المتصور والأذى النفسي. وقد أدت هذه الديناميكية إلى إدراك الطرفين أن العملية طويلة جدًا وتجربة إرهاق العملية أثناء المفاوضات.

## محددات الوساطة عبر الإنترنت

عندما تكون الثقة بين الطرفين منخفضة في بداية العملية، فإن التفاوض على حل ناجح يمكن أن يكون صعبًا للغاية في الفضاء الافتراضي. وعلى الرغم من أن مكتب CAO بذل جهودًا لبدء المناقشات حول القواعد الأساسية واتفاقية إطار الوساطة من خلال مناقشات ثنائية عبر الإنترنت، إلا أن التقدم في القضية لم يتحقق إلا عندما تمكن الطرفان من الاجتماع وجهًا لوجه تحت رعاية مكتب CAO في أسوان. كان المشتكي في الغالب في المملكة العربية السعودية خلال فترة عملية حل النزاع، وكانت الفرص محدودة لعقد اجتماعات شخصية مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. كان من الممكن أن يكون للقضية فرصة أفضل للحل لو كان الطرفان قادرين على بناء الثقة والتفاهم من خلال التفاوض شخصيًا أثناء عملية الوساطة.

## مسألة إرساء سابقة

نظرًا لطبيعة المحطة الشمسية وقرب المقاولين والمشغلين من بعضهم البعض، كانت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان حريصة باستمرار على عدم إرساء أي سابقة في أي اتفاق رسمي بينها وبين المشتكي. وعلى الرغم من استعدادها للنظر في المخاوف الفردية، إلا أنها لم تكن على استعداد لإرساء سابقة يمكن أن تؤثر سلبًا على الإجراءات والقواعد التشغيلية التي تحكم إدارة مشغلي المشروع والمحطة بشكل عام.

## التعاون مع اليات إنتصاف مستقلة IRMs اخرى

وقد قدم المشتكي الشكوى إلى ثلاث آليات مستقلة للوساطة. وقد تطلب هذا الكثير من الدراسة والتنسيق، وخاصة مع آلية صندوق المناخ الأخضر، التي كانت مهمة بتنسيق الجهود بشأن قضايا العمل والقضايا الاجتماعية. وقد تعامل بنك التنمية الأفريقي مع القضية بشكل مستقل من خلال وظيفة مراجعة الامتثال. وكان التنسيق بين الآليات مستقلة للوساطة مهمًا في تبسيط العملية لجميع الأطراف.

وكانت الصعوبة في إدارة المعلومات السرية، كما تقتضيه العمليات المستقلة للآليات، على نفس القدر من الأهمية. وعلى الرغم من إبلاغ الأطراف بالاتفاق بين آلية الوساطة والآلية المستقلة للوساطة على مراعاة السرية في عملياتهما، فقد ثبت أن إدارة نقل المعلومات التي تمت مناقشتها مع الأطراف بين الآليتين أمر صعب.

وكانت هناك أيضًا مسألة الاختلافات بين نهج الآليات في الوساطة وإدارة توقعات الأطراف. ويمكن لآلية الوساطة المستقلة أن تولد وتقدم مقترحات لتسوية النزاع للأطراف، في حين تساعد الآلية المستقلة للوساطة الأطراف على توليد أفكارهم الخاصة حول كيفية تسوية النزاع. ويمكن التوفيق بين هذا الاختلاف في النهج إذا نسقت الآليات استراتيجياتها ونهجها مقدمًا، وهو ما لم يحدث للأسف في هذه الحالة.

في وقت مبكر من العملية، كان هناك اتفاق بين الية IRM ومكتب CAO لتيسير القضايا الاجتماعية والعملية بشكل مستقل على التوالي، دون وجود مذكرة تفاهم. وفي غياب مذكرة تفاهم، ثبت أن تحديد الأدوار والمسؤوليات وتوضيح النهج وتنسيق العملية أمر صعب من حيث تبادل المعلومات والتفاعلات مع الأطراف والزيارات الميدانية وإعداد التقارير.

## الكفاءة الثقافية والطلاقة لدى الوسيط

لقد لعبت سياسة مكتب CAO المتمثلة في الاستعانة بوسطاء محليين يتمتعون بمعرفة عميقة بالسياق والثقافة دورًا مهمًا في فهم الفريق للقضايا والتحديات التي تواجه الأطراف. كان لدى المشتكي روابط عميقة بالمجتمع الذي يعيش فيه وكان حساسًا للغاية للطريقة التي تم بها التعامل مع شكواه في سياق مجتمع بنبان. كان لدى كلا الطرفين مستوى عالٍ من الثقة مع الوسيط، وهو ما كان عاملاً مهمًا في قدرة الطرفين على التواصل مع بعضهما البعض.

## الخلاصة والخطوات التالية

لم يتمكن الطرفان من حل النزاع. ووفقًا لسياسة مكتب CAO ، سيتم الآن تحويل القضية إلى قسم الامتثال.

تتوفر جميع الوثائق ذات الصلة على موقع مكتب CAO على [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

راجع الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية التعامل مع الشكاوى في مكتب CAO .

## ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

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

وفقاً لسياسة مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار<sup>1</sup>، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كاستجابة لأي شكاوى يتم تلقاها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO (لا تتجاوز 15 يوم عمل).

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

الخطوة 4: تيسير عملية التسوية: إذا اختار الأطراف السعي للتوصل إلى حل توافقي، فسيتم بدء عملية تسوية المنازعات في مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تفصي 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 أثّرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.<sup>2</sup>

أو

**تقييم الإمتثال / التحقيق:** إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال. وتُحال الشكاوى أيضاً إلى قسم الإمتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم وجود اتفاق. يجب أن يقوم مشتكي على الأقل بتقديم موافقة صريحة على الإحالة ما لم يكن مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال

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

<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، سيعي تسوية المنازعات لدى مكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال 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 أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال للتقييم.

في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية باتخاذ إجراءات علاجية حيثما كان ذلك مناسباً بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الإمتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل ، مع إمكانية التمديد لمدة 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانياً، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فسيتم اتباع التقييم بتحقيق متعمق في الإمتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. وسيتم نشر تقرير التحقيق، جنباً إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وخطة عمل لإصلاح نتائج عدم الإمتثال والضرر ذو الصلة. ثالثاً، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الإمتثال والضرر المرتبط به، سوف يقوم لمكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية