

تقرير ختامي لحل النزاعات

بخصوص الشكوى السابعة الواردة فيما يتعلق باستثمارات مؤسسة التمويل الدولية والشكوى السادسة الواردة فيما يتعلق بضمانات الوكالة الدولية لضمان الاستثمار في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر (مؤسسة التمويل الدولية رقم 37633، رقم 40386، رقم 40390، رقم 37636، رقم 37637، رقم 39728، رقم 37580، رقم 40019، رقم 37713، رقم 37591، رقم 39995، رقم 39997، رقم 39729، والوكالة الدولية لضمان الاستثمار رقم 14043، و14059، و14080، و14516، و14517، و14518، و14519، و14520، و14521، و13956، و13952، و13971)

نوفمبر 2024

نظرة عامة

في ديسمبر 2022، تلقى مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO شكوى من موظف أمن سابق ("المشتكى") في شركة سوات للأمن والحرسه SWAT Security and Guards Company، وهي مقاول من الباطن لمحطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. وزعم المشتكى أنه على الرغم من عمله لدى شركة سوات لمدة ثلاث سنوات، إلا أنه لم يتلق عرضاً لتجديد العقد في الوقت المناسب، واضطر إلى الاستقالة. وزعم المشتكى أن استقالته كانت نتيجة للترهيب من قبل جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA)، انتقاماً منه لتقديم شكوى من خلال عملية التظلم لدى جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان.

في يناير 2023، قرر مكتب CAO أن الشكوى استوفت معايير القبول الثلاثة وبدأت في تقييم الشكوى. أثناء تقييم مكتب CAO، أعرب المشتكى وممثلو جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان عن اهتمامهم بالانخراط في عملية حل النزاعات لدى مكتب CAO لمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى. وبناءً على ذلك، تم تحويل الشكوى إلى قسم حل النزاعات في مكتب CAO في 11 أبريل 2023.

في مايو 2023، عُقدت جلسة مشتركة بين الطرفين لمناقشة المسائل التي أثرت في القضية. وفي الفترة ما بين يونيو 2023 ومايو 2024، بذل مكتب CAO عدة جهود لإشراك المشتكى في عملية حوار. ومع ذلك، لم يستجب المشتكى. في مايو 2024، أبلغ مكتب CAO المشتكى بأنه بسبب عدم مشاركته في عملية الوساطة، تم إغلاق مرحلة حل النزاعات. وفقاً لسياسة مكتب CAO، كان لدى المشتكى خيار إما تحويل قضيته إلى وظيفة الامتثال أو إغلاق قضيته. أبلغ المشتكى مكتب CAO أنه لا يرغب في تحويل قضيته إلى وظيفة الامتثال. نتيجة لهذا القرار، تم إغلاق القضية الآن.

خلفية عامة

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار

تعد مؤسسة التمويل الدولية جزءاً من تحالف مكون من تسعة بنوك دولية تقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطات الطاقة الشمسية البالغ عددها 41 والتي تشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية¹. المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً تتكون من 32 محطة طاقة عاملة تديرها شركات مختلفة، بالقرب من قرية بنبان. تدعم الوكالة الدولية لضمان الاستثمار إما الرعاة المساهمين أو المقرضين، وفي بعض الحالات كلاهما، في 12 مشروعاً قائماً في محطة بنبان للطاقة الشمسية. ومن بين هذه المشاريع الـ12، تم تمويل 3 مشاريع من قبل اتحاد بقيادة مؤسسة التمويل الدولية و9 مشاريع من قبل اتحاد بقيادة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD).

المقرضون الذين يدعمون المشاريع داخل المحطة هم مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، والبنك الأفريقي للتنمية (AfDB)، والبنك البريطاني الدولي للاستثمار (BII)، وصندوق Finfund (فنلندا)، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، والبنك العربي الأوروبي، والبنك العربي البحريني، وصندوق النمو الأخضر، وبروباركو (فرنسا)، والبنك النمساوي للتنمية (OeEB)، والبنك الهولندي للتنمية الريادية (FMO).

انضم مطورو المشروع معاً لتشكيل جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. تعاقبت الجمعية مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لإدارة المرافق، Health and Safety Home (H&SH)، والتي ستتولى مهمة إدارة عمليات وصيانة محطة الطاقة الشمسية ومعالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة بأكملها². وبدورها، قامت شركة هيلث اند سيفتي هوم بالتعاقد مع شركة سوات للأمن والحراسة، وهي شركة أمن خاصة، لتوفير خدمات الأمن لمحطة الطاقة الشمسية.

الشكوى

في ديسمبر 2022، تلقى مكتب CAO شكوى من موظف أمن سابق في شركة سوات للأمن والحراسة. زعم المشتكى أنه على الرغم من عمله في شركة سوات لمدة ثلاث سنوات، إلا أنه لم يتلق عرضاً لتجديد العقد في الوقت المناسب، انتقاماً لتقديم شكوى من خلال آلية التظلم التابعة لجمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان. وعندما تلقى في النهاية عرض التجديد، كان ذلك يتضمن فترة اختبار زعم المشتكى أنها غير قانونية بموجب قوانين العمل المصرية. ثم ادعى المشتكى أن احتجاجه على فترة الاختبار أدى إلى اتخاذ

¹ وتنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطوريين مختلفين لمحطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن، وتولد وتنقل الكهرباء إلى الشبكة الوطنية.

² وتشمل القضايا الأخرى الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتواصل والتنسيق المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، والإشراف والحكومة على عمل شركة هيلث اند سيفتي هوم.

إجراءات انتقامية مختلفة ضده أجبرته في النهاية على الاستقالة. كما زعم المشتكي أن زملاء آخرين لم يشاركوا في تقديم الشكوى من خلال عملية التظلم التابعة لجمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان تلقوا تعويضًا من صاحب عملهم عن الفترة التي لم يتم تجديد عقودهم فيها، بينما لم يتلق أي تعويض أو مزايا تتعلق بنهاية خدمته مع الشركة.

تقييم مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

في 9 يناير 2023، قرر مكتب CAO أن الشكوى استوفت معايير القبول الثلاثة. ثم بدأ مكتب CAO في تقييم الشكوى.

أثناء التقييم، أعرب المشتكي وممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان عن اهتمامهم بالانخراط في عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO لحل القضايا التي أثرت في الشكوى. وفقًا لسياسة مكتب CAO³، تم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات في مكتب CAO في 11 أبريل 2023.⁴

عملية حل النزاع

التحضير للحوار وبناء القدرات

في أبريل 2023، أجرى مكتب CAO جلسات افتراضية لبناء قدرات مع كل طرف لإعداده للمشاركة في الحوار والتأكد من أن كليهما لديه المعرفة والمهارات ذات الصلة للمشاركة في عملية حل النزاعات على قدم المساواة. تضمنت الجلسات تدريبيًا على حل النزاعات والتواصل وشرح لعمل مكتب CAO.

عملية الحوار

عقد مكتب CAO أول اجتماع مشترك شخصي في أسوان، مصر، في مايو 2023. وحضر الاجتماع المشتكي وممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. وكان الاجتماع خاضعًا لاتفاقية إطارية لحل النزاعات تضمنت قواعد السرية لجميع الأطراف وتم توقيعها من قبل الأطراف في 16 مايو 2023. وحضر ممثل من مؤسسة التمويل الدولية IFC الجلسة كمرقب⁵.

بعد الاجتماع المشترك الأولي في مايو 2023، بذل الطرفان محاولات لاحقة لحل المشكلة في يونيو 2023. وعلى الرغم من هذه الجهود، لم يتم التوصل إلى حل مرضٍ. من يونيو 2023 إلى فبراير 2024، انخرط فريق مكتب CAO مع الطرفين في محاولة لإيجاد حلول مقبولة للطرفين لمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى، إلا أن المشتكي لم يرد على محاولات التواصل معه خلال هذه الفترة.

في فبراير 2024، تم إخطار المشتكي رسميًا بأن مشاركته الفاعلة في القضية ستكون حاسمة للمضي قدمًا فيها. وتم التأكيد على أنه بدون مشاركته المناسبة في عملية الحوار، كان لابد من إغلاق القضية. وقد قدم المشتكي ضمانات لمكتب CAO بأنه سيشارك بشكل فاعل في عملية الحوار وأعرب عن نيته في إيجاد حل مقبول للطرفين. ومع ذلك، وعلى الرغم من إبداء استعداد له لمواصلة القضية، لم يستجب المشتكي مرة أخرى من فبراير إلى مايو 2024. وقد أعاققت عدم مشاركته وتجاوبه إحراز المزيد من التقدم في عملية الحل.

ونتيجة لذلك، أجرى فريق مكتب CAO في يونيو 2024 مراجعة داخلية لعملية التفاوض. ونظرًا لعدم مشاركة المشتكي في عملية الوساطة، قرر مكتب CAO إغلاق مرحلة حل النزاعات. ووفقًا لسياسة مكتب CAO، كان لدى المشتكي خيار إما تحويل قضيته إلى وظيفة الامتثال أو إغلاق قضيته. وأبلغ المشتكي مكتب CAO أنه لا يرغب في تحويل قضيته إلى وظيفة الامتثال. ونتيجة لهذا القرار، تم إغلاق القضية.

الخلاصة والخطوات التالية

وفقًا لسياسة مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO، اختتم مكتب CAO عملية حل النزاع وأغلق القضية. تتوفر جميع الوثائق ذات الصلة على موقع مكتب CAO الإلكتروني: www.cao-ombudsman.org

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

³ سياسة مكتب CAO متاحة على هذا الرابط : <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

⁴ لمزيد من المعلومات حول مرحلة التقييم، يرجى الرجوع إلى تقرير التقييم- <https://www.cao-ombudsman.org/cases/egypt-benban> : solar-07

⁵ وقد اتفق الطرفان على دور المراقب. وبالإضافة إلى التزامه بالسرية، لا يقدم المراقب المدخلات الفنية لمؤسسة التمويل الدولية إلا بناء على دعوة من مكتب CAO وبموافقة الطرفين.

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 الإستثمار⁶، 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 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 متفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي الحقائق بشكل مشترك، أو تهيئ تسوية أخرى مُتفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من تهيئ 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.⁷

أو

تقييم الإمتثال / التحقيق: إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب أمين المظالم الاستشاري/مستشار الإمتثال. 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

⁶ 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/ifu-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁷ عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى 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 اختلفت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب أمين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال للتقييم.

المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO مُدرِكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الامتثال 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 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 اتباع التقييم بتحقيق متعمق في الامتثال 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 الامتثال والضرر ذو الصلة. ثالثاً، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الامتثال 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

CAO Case-Handling Process

