



تقرير تقييم مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

الخاص بالشكوى المتعلقة في استثمار مؤسسة التمويل الدولية في مشروع شركة الكازار للطاقة - **Alcazar Energy**
01 (#35909) في الاردن

تشرين اول

2020

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة
لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار

www.cao-ombudsman.org

لمحة عامة عن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة؟

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO هو آلية الانتصاف المستقلة لمشروعات مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار - وهما ذراعا مجموعة البنك الدولي للتعامل مع القطاع الخاص. يتبع مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة مباشرة لرئيس مجموعة البنك الدولي، ومهمته تتمثل في المساعدة في معالجة الشكاوى من الأشخاص المتأثرين بالمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة، من أجل تعزيز النواتج الإجتماعية والبيئية لتلك المشاريع.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.cao-ombudsman.org

جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
iii	جدول المحتويات
iv	قائمة المختصرات
1	1. نظرة عامة
1	2. الخلفية العامة
1	2.1 المشروع
1	2.2 الشكوى
1	3. ملخص التقييم
1	3.1 المنهجية
2	3.2 ملخص وجهات النظر
3	4. الخطوات التالية
4	ملحق أ: اجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة

قائمة المختصرات

CAO	مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة
CLO	مسؤول الإتصال المجتمعي
EBRD	البنك الاوروبي لإعادة الاعمار والتنمية
ESIA	تقييم الأثر البيئي والإجتماعي
DEG	الشركة الالمانية للاستثمار والتنمية Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft
IFC	مؤسسة التمويل الدولية
MENA	الشرق الاوسط وشمال أفريقيا
MIGA	الوكالة الدولية لضمان الإستثمار

1. نظرة عامة

في مارس اذار 2020 ، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالانظمة CAO شكوى من أحد سكان منطقة الراجف في الأردن، يثير مخاوف بشأن تأثير مشروع مزرعة الراجف لطاقة الرياح على السكان بالقرب من موقع المشروع. تم تطوير مزرعة طاقة الرياح بواسطة شركة الكازار وشركاؤهم للطاقة (Alcazar Energy Partners)، وهي إحدى عملاء مؤسسة التمويل الدولية التي تركز على مشاريع الطاقة المتجددة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وزعمت الشكوى أن مزرعة الرياح لها آثار سلبية على صاحب الشكوى، تتضمن الضوضاء من موقع المشروع. قرر مكتب المحقق/المستشار أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بالمكتب وبدأ في تقييم الشكوى. أثناء تقييم مكتب المحقق/المستشار، أعرب كل من المدعي والشركة عن اهتمامهما بالمشاركة في عملية تسوية نزاع التي يديرها مكتب المحقق/المستشار. تماشياً مع الإرشادات التشغيلية لمكتب المحقق/المستشار، ستتم معالجة الشكوى الآن من قبل خبراء حل النزاعات بالمكتب. يقدم تقرير التقييم هذا نظرة عامة على عملية التقييم، بما في ذلك وصف المشروع والشكوى ومنهجية التقييم والخطوات التالية.

2. خلفية عامة

2.1 المشروع

وفقاً لمؤسسة التمويل الدولية، فإن المؤسسة تمتلك استثماراً في رأس المال منذ عام 2015، في منصة للطاقة المتجددة باسم شركة الكازار وشركاؤهم للطاقة (Alcazar Energy Partners) والتي سنشير لها ب ("الشركة")، وهي مطور مستقل ومنتج للطاقة يركز على مشاريع طاقة الرياح والطاقة الشمسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ساعدت استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في الشركة في زيادة قدرة توليد الطاقة في المنطقة، فضلاً عن دعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل. تمتلك الشركة حالياً سبعة أصول قيد التشغيل في مصر والأردن.

تتعلق الشكوى على وجه التحديد بمزرعة الراجف للرياح في الأردن، وهي مزرعة رياح تبلغ قوتها 86 ميجاوات وتبلغ تكلفتها 185 مليون دولار أمريكي، وتقع بالقرب من قرية الراجف في محافظة معان الأردنية. بدأت مزرعة الراجف للرياح عملياتها التجارية في تشرين ثاني نوفمبر 2018 وتم تمويلها من قبل البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية، والشركة الألمانية للاستثمار والتنمية وشركة بروباركو Proparco. لم تكن مؤسسة التمويل الدولية جزءاً من ائتلاف مؤسسات الإقراض الذي قدم تمويلًا للديون لمشروع الراجف لطاقة الرياح.

2.2 الشكوى

في اذار مارس 2020، تلقى مكتب المحقق/المستشار شكوى مكتوبة من شخص ("المشتكي") يعيش بالقرب من مزرعة الراجف للرياح. تثير الشكوى القلق بشأن تأثير مزرعة الرياح على السكان بالقرب من موقع المشروع. ادعى صاحب الشكوى أنه تأثر بالضوضاء من موقع المشروع. على الرغم من تقديم شكوى من قبل شخص واحد، إلا أن المشتكي ذكر أن العديد من الجيران يتأثرون أيضاً. طلب المدعي السرية وعدم الكشف عن هويته.

3. ملخص التقييم

3.1 المنهجية

يهدف تقييم مكتب المحقق/المستشار CAO إلى توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها مقدم الشكوى من خلال جمع المعلومات والآراء من مختلف أصحاب المصلحة دون إصدار حكم بشأن مزايا الشكوى. ويسعى التقييم أيضاً إلى تحديد ما إذا كان مقدم الشكوى والشركة يرغبان في متابعة عملية تسوية المنازعات التي يقوم مكتب CAO بإدارتها وتيسيرها، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكوى من قبل موظفي الامتثال في مكتب CAO لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية (انظر ملحق أ: اجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالانظمة CAO)

في هذه القضية، تضمن تقييم الشكوى الذي قام به مكتب المحقق/المستشار CAO ما يلي:

- المراسلات عبر البريد الإلكتروني مع مقدم الشكوى والشركة ومؤسسة التمويل الدولية لعقد اجتماعات والتعريف بمكتب المحقق/المستشار .
- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع بما في ذلك تقييم مراقبة الضوضاء لمرحلة التشغيل والصيانة، وخطة إشراك أصحاب المصلحة وآلية وسجل التظلم؛
- حوار عبر الفيديو مع مقدم الشكوى؛
- حوار عبر الفيديو مع الإدارة العليا لشركة Alcazar-Energy ، ومدير الشؤون البيئية والاجتماعية؛ و
- حوار عبر الفيديو مع فريق مشروع مؤسسة التمويل الدولية.

يتضمن تقييم مكتب المحقق/المستشار عادة زيارة ميدانية للقاء مقدم الشكوى / المجتمع المتأثر وممول المشروع للحصول على فهم أفضل للموقف. نظرًا للقيود المتعلقة بفيروس كورونا COVID-19 على السفر والتجمعات الاجتماعية، لم يتمكن موظفو ومستشارو مكتب المحقق/المستشار CAO من ترتيب اجتماعات شخصية مع أصحاب المصلحة المعنيين المشاركين في هذه القضية. ومع ذلك، قرر مكتب CAO والطرفان عدم تأخير تقييم الشكوى وتم إجراء التقييم عبر منصات افتراضية.

لم يتمكن مكتب CAO من الوصول والتواصل مع المشتكي منذ بداية تقديم الشكوى في مارس / آذار. أدى ذلك إلى تأخير في فترة التقييم. ومع ذلك، بعد خمسة أشهر من محاولة الاتصال، تمكن المكتب أخيرًا من التواصل مع المشتكي للحصول على وجهة نظره بشأن القضايا المثارة في الشكوى.

3.2 ملخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكي

أثناء تقييم الشكوى، أثار المشتكي مخاوف بشأن تأثير مزرعة الرياح في الراجف. ادعى المشتكي أنه يعيش بالقرب من المشروع ويتأثر بالضوضاء الناتجة من المشروع. على الرغم من أن المشتكي طلب في البداية الحفاظ على سرية هويته، إلا أنه أشار أيضًا إلى استعداده للانخراط مع الشركة في عملية حوار ميسرة من قبل مكتب المحقق/المستشار لمحاولة حل المشكلات المثارة في الشكوى. وأشار المشتكي إلى أنه لم يلفت انتباه الشركة مسبقًا إلى هذه المشكلة.

وجهة نظر الشركة

ردا على الشكوى التي تلقاها مكتب المحقق/المستشار، أعربت الشركة عن أن عدم وجود تفاصيل الشكوى وموقع المنزل يمثل تحدياً لأنهم لم يتمكنوا من تقييم أي آثار أو حل المشكلات المثارة بسرعة. صرحت الشركة بالتزامها بدعم المعايير البيئية والاجتماعية في مشاريعها ولديها فرق مهنية على مستوى مشاريع الشركة مكرسة بالكامل لهذا الغرض.

صرحت الشركة أنه تم إجراء تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA)، والذي يتضمن تقييم الضوضاء وميض الضوء في محيط المشروع، من قبل مستشار بيئي واجتماعي مستقل أثناء مرحلة التطوير. كان هذا التقييم متماشياً مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية بشأن الاستدامة البيئية والاجتماعية (2012) ومتطلبات أداء البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (2014) وكذلك مع لائحة تقييم الأثر البيئي رقم 37 لعام 2005. كان تطوير ونشر تقييم الأثر البيئي والاجتماعي شرطاً ل تمويل المشروع من قبل مقرضي المشروع (EBRD، DEG، و Proparco). وأوضحت الشركة أيضاً أن تقييم مراقبة الضوضاء قد تم إجراؤه بواسطة مستشار بيئي واجتماعي مستقل بمجرد تشغيل جميع التوربينات. تم إجراء ذلك من أجل التحقق من أن مستويات الضوضاء الناتجة عن تشغيل التوربينات لا تسبب تأثيرات على المستقبلات الحساسة للضوضاء المحددة وفقاً لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA)، مع الأخذ في الاعتبار مستويات الضوضاء الحالية والمعايير واللوائح المعمول بها ذات الصلة. صرحت الشركة أن التقييم خلص إلى أن مستويات الضوضاء الناتجة عن تشغيل توربينات الرياح يجب ألا تزيد من مستوى الضوضاء في المنطقة الخلفية في الموقع الذي تم فيه إجراء المراقبة، والذي تم التعرف عليه باعتباره المستقبل الأكثر حساسية.

أفادت الشركة أن لديها العديد من السبل المتاحة لأعضاء المجتمعات المحلية والعمالين وأصحاب المصلحة الآخرين لإثارة مخاوفهم. وتشمل هذه آلية التظلم التي تعمل بكامل طاقتها منذ مرحلة البناء واستمرت طوال مرحلة التشغيل والصيانة. ذكرت الشركة أيضاً أنها تستخدم مسؤولي الاتصال المجتمعي المحلي لتلقي ومعالجة أي مخاوف من المجتمع. وذكروا أنه في جميع الحالات التي تم فيها تلقي شكوى، عملوا مع المشتكين لتقييم القضايا وتقييم أي آثار بدعم من مستشار خارجي (عند الحاجة)، وتنفيذ التوصيات لمعالجة المخاوف. أشارت الشركة إلى أن المشتكي لم يرفع شكوى من قبل إلى الشركة عبر آلية التظلم أو حاول التواصل مع الشركة بوسائل أخرى، وبالتالي لم تتمكن الشركة من تقييم واتخاذ أي إجراءات وفقاً لذلك.

أعربت الشركة عن استعدادها للانخراط في أقرب وقت ممكن، في حوار مُيسر من قبل مكتب المحقق/المستشار مع مقدم الشكوى، لفهم مخاوفه وتحديد إن كانت هناك حاجة إلى إيجاد حل، وما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها لحل المشكلات المُثارة.

4. الخطوات التالية

أثناء عملية التقييم التي يقوم بها مكتب المحقق/المستشار، عبر كل من المدعي والشركة عن إهتمامهما بمعالجة القضايا التي أثّرت في الشكوى من خلال عملية حوار طوعي ينظمها موظفو حل النزاعات في مكتب المحقق/المستشار. سيقوم المكتب بتيسير هذه العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف على التحضير للحوار، والاتفاق على القواعد الأساسية، والعمل معاً بطريقة تعاونية لمحاولة إيجاد طرق مناسبة للتعامل مع القضايا التي أثّرت في الشكوى والتي تم تلخيصها في تقرير التقييم هذا.

الملحق أ. إجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/المستشار بشؤون التقيد بالأنظمة

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق/المستشار CAO عن أهلية الشكاوى، يتم إجراء تقييم مبدئي من قبل متخصصي حل النزاعات. الغرض من تقييم CAO هو: (1) توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكي (المشتكون)، (2) جمع المعلومات حول كيفية رؤية أصحاب المصلحة الآخرين للوضع، (3) مساعدة أصحاب المصلحة على فهم الخيارات التي يمكنهم اللجوء إليها، وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل تعاوني من خلال خبراء حل النزاعات في مكتب CAO، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل فريق التقيد بالأنظمة/الامتثال في مكتب CAO.

وفقاً للإرشادات التنفيذية لمكتب CAO¹، عادةً ما يتم اتباع الخطوات التالية استجابةً للشكاوى التي يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض مكتب المحقق/المستشار (لا يزيد عن 15 يوم عمل).

الخطوة 3: تقييم مكتب CAO: تقييم القضايا وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة في فهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل توافقي من خلال عملية تعاونية ينظمها فريق حل النزاعات في مكتب CAO، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع القضية من قبل فريق الامتثال في مكتب CAO لمراجعة العناية البيئية والاجتماعية الواجبة لدى مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. يمكن أن يستغرق وقت التقييم ما يصل إلى 120 يوم عمل كحد أقصى.

الخطوة 4: تيسير عملية التسوية: إذا اختار الطرفان متابعة عملية تعاونية، فسيتم البدء في وظيفة حل النزاعات في مكتب CAO. عادة ما تستند عملية تسوية المنازعات أو تبدأ من خلال مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية متفق عليها بشكل متبادل بين الطرفين. قد يشمل التيسير / الوساطة، تقصي الحقائق المشترك، أو طرق تسوية أخرى متفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو أهداف أخرى مناسبة ومتفق عليها بشكل متبادل سيكون الهدف الرئيسي لهذه الأنواع من منهجيات حل المشكلات هو معالجة المشكلات التي أثرت في الشكاوى، وأي قضايا مهمة أخرى ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية حل النزاع، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة².

أو

مُعَايَنَة / تَحْقِيق فِي التَّقِيدِ بِالْأَنْظِمَةِ: إذا اختارت الأطراف عملية التقيد بالأنظمة أو الإمتثال، فسيبدأ فريق الامتثال لدى مكتب المحقق/المستشار في فحص ومعاينة العناية البيئية والاجتماعية الواجبة من مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للمشروع المعني لتحديد ما إذا كان هناك مبرر لإجراء تحقيق الإمتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار مرتبطاً بالمشروع. يمكن أن يستغرق وقت المعاينة ما يصل إلى 45 يوم عمل كحد أقصى. إذا وجد أن التحقيق له ما يبرره، فسيقوم فريق الإمتثال لدى مكتب CAO بإجراء تحقيق متعمق في أداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. سيتم نشر تقرير التحقيق مع أي حالات عدم امتثال محددة، جنباً إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار.

الخطوة 5: الرصد والمتابعة

الخطوة 6: الإستهتاج / إغلاق الحالة

¹ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق/المستشار CAO، يرجى الرجوع إلى الإرشادات التنفيذية الكاملة: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

² في حالة عدم قدرة أصحاب المصلحة على حل المشكلات من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى فريق حل النزاعات لدى مكتب المحقق/المستشار أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في تجاوز الأزمة/ات. إذا لم يكن ذلك ممكناً، فسيقوم فريق تسوية المنازعات بإبلاغ أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظف مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، ورئيس ومجلس إدارة مجموعة البنك الدولي، والجمهور، بأن فريق تسوية المنازعات لدى مكتب المحقق - المستشار قد أغلق الشكاوى وأرسلها إلى قسم الامتثال في المكتب للتقييم.