

تقرير تقييم مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

بخصوص شكوى وردت بشأن استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في شركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م (رقم 39729)،
وصن رايز إنرجي ش.م.م (رقم 39995)، ورايزنج صن إنرجي ش.م.م (رقم 39997)، وضمانات الوكالة الدولية لضمان
الاستثمار فيما يتعلق بشركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م (رقم 14080)، وصن رايز إنرجي ش.م.م (رقم 14059)، والصبح
للطاقة الشمسية ش.م.م (رقم 14043)

نوفمبر 2024

مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار

www.cao-ombudsman.org

نبذة عن مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

يعد مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار ، وهما عضوان في مجموعة البنك الدولي. ويرفع مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO تقاريره مباشرة إلى مجلسي المديرين التنفيذيين لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار. وتتمثل مهمة مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO في تسهيل حل الشكاوى المقدمة من الأشخاص الذين قد يتأثرون بمشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة؛ وتعزيز النتائج البيئية والاجتماعية للمشاريع؛ وتعزيز المساءلة العامة والتعلم لتعزيز الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار والحد من خطر الإضرار بالأشخاص والبيئة.

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

حول تقييمات مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال CAO

يمكن لأي شخص يعتقد أنه قد يتضرر من احد مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار تقديم شكوى إلى مكتب CAO. نطبق ثلاثة معايير أهلية/قبول بسيطة لقبول الشكوى. بالنسبة للشكاوى التي تفي بشروط القبول، نقوم بعد ذلك بإجراء تقييم للمخاوف مع المشتكين، والجهة الممولة للمشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. بمجرد تحديد أن الشكوى مؤهلة، نقوم بمراجعة المخاوف التي أثرت فيها. يتم إجراء هذا التقييم بالتنسيق مع المشتكين، وممثلي عميل مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار والفرق المسؤولة عن متابعة المشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة.

الغاية

إن الهدف من عملية تقييم مكتب CAO هو تطوير فهم شامل للقضايا التي تثيرها الشكوى، والعمل على فهم جميع وجهات النظر، والتواصل مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشكوى، والتشاور معهم لتحديد العملية التي يختارونها لمعالجة الشكوى، والنظر في حالة جهود حل الشكاوى الأخرى المبدولة لحل القضايا المثارة. لا تنطوي عملية تقييم مكتب CAO على إصدار حكم على مزايا الشكوى؛ بل إنها تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية معالجة القضايا المثارة.

جدول المحتويات

1.....	قائمة بالمختصرات المستخدمة باللغة الانجليزية
2.....	1. نظرة عامة
2.....	2. خلفية عامة
2.....	2.1 المشروع
3.....	2.2 الشكوى
3.....	3. تلخيص التقييم
3.....	3.1 المنهجية
4.....	3.2 ملخص وجهات النظر
5.....	خلاصة التقييم والخطوات التالية
6.....	الملحق أ. عملية تعامل مكتب CAO مع الشكاوى المقدمة

قائمة المختصرات المستخدمة باللغة الانجليزية

BSDA	جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في لبنان
CAO	مكتب أمين المظالم الاستشاري لشؤون الامتثال
CLO	مسؤول الاتصال المجتمعي
EEAA	الهيئة المصرية لشئون البيئة
IFC	مؤسسة التمويل الدولية
LCO	مسؤول الامتثال لقوانين العمل
MIGA	الوكالة الدولية لضمان الاستثمار
SPV	شركة ذات غرض خاص

نظرة عامة

في مارس 2024، تلقى مكتب CAO شكوى من ثلاثة أفراد من قرية بنبان ("المشتكين") بشأن عملهم مع شركة سيكيوريتاس مصر¹ SECURITAS EGYPT، مقاول فرعي للأمن لشركات SPVs في محطة الطاقة الشمسية في بنبان في أسوان، مصر. أثارت الشكوى مخاوف بشأن عدم تجديد عقودهم بشكل غير عادل بعد انتهاء صلاحيتها، وظروف العمل غير المواتية، وتصورات التهديدات والانتقام.

في مايو 2024، قرر مكتب CAO أن الشكوى استوفت معايير الأهلية الثلاثة وبدأت في تقييم الشكوى.

أثناء تقييم مكتب CAO، أعرب المشتكي والشركة عن اهتمامهما بالانخراط في عملية حل النزاعات التي يديرها مكتب CAO. وفقاً لسياسة مكتب CAO (الفقرة 59²)، سيتم التعامل مع الشكوى الآن من خلال وظيفة حل النزاعات في مكتب CAO.

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

خلفية عامة

2.1 المشاريع

شركة الصبح للطاقة الشمسية ش.م.م، وشركة صن رايز إنرجي Sunrise Energy ش.م.م، وشركة رايزنج صن إنرجي Rising Sun Energy ش.م.م هي شركات ذات غرض خاص (يشار إليها مجتمعة باسم "المشاريع" أو "الشركات ذات الغرض الخاص" أو "العمل") لتطوير وبناء وتشغيل وصيانة محطات الطاقة الشمسية الكهروضوئية بسعة 50 ميغاوات لكل منها، وتقع داخل محطة بنبان للطاقة الشمسية. محطة بنبان للطاقة الشمسية³ هي قطعة أرض مساحتها 36 كيلومترًا مربعًا تتكون من 32 محطة طاقة عاملة تديرها شركات مختلفة، بالقرب من قرية بنبان في مصر. وقد شكل جميع مطوري المشروع جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان (BSDA) لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل.

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية

وفقاً لإفصاحات مؤسسة التمويل الدولية، فإن المشاريع⁶⁵⁴ هي مشاريع لتوليد الطاقة الشمسية المتجددة من الفئة ب والتي وافق عليها مجلس الإدارة في يوليو 2017. كل مشروع عبارة عن محطة للطاقة الشمسية الكهروضوئية بقدرة 50 ميغاوات، وهي جزء من الجولة الثانية من مخطط الحكومة المصرية لتعريف التغذية (FIT) لمشاريع الطاقة الشمسية الكهروضوئية وطاقة الرياح المحلية. تم تطوير كل مشروع من قبل شركة ذات غرض خاص⁷ (SPV) مملوكة لاتحاد مشروع مشترك بقيادة شركة أكسيونا انرجيا العالمية (أكسيونا) (Acciona) Acciona Energía Global وشركة انارة البحرينية ENARA Bahrain SPV WLL (المكونة من صندوق الاستثمار للدول النامية، وشركة نيار الدولية للطاقة المتجددة Nayyar International Renewable Energy، وشركة سويكورب Swicorp، وشركة كي سي سي KCC Corporation، وشركة شعبي القابضة Shoabi Holdings). حالياً، تمتلك شركة أكسيونا 50٪ من كل مشروع و50٪ من شركة انارة البحرينية. تتحمل الشركات ذات الغرض الخاص مسؤولية الجودة والبيئة والإدارة الاجتماعية والصحية والسلامة للمشاريع، والتي يراقبها مساهموها (أي شركة أكسيونا وشركة انارة البحرينية). بلغت التكلفة الإجمالية حوالي 64 مليون دولار أمريكي لكل مشروع، مع قرض من الفئة أ وقرض من الفئة ج من مؤسسة التمويل

¹ تعاقبت شركة سيكيوريتاس مصر مع الشركات ذات الأغراض الخاصة لتقديم خدمات الأمن لثلاث محطات كهرباء داخل محطة بنبان للطاقة الشمسية، وتبدأ أنشطتها عند بوابة دخول المحطات إلى موقع مشروع أكسيونا وتغطي كافة المناطق داخل الأسوار.

² أثناء عملية التقييم، يقرر المشتكي والعمل و/أو العميل الفرعي ما إذا كانا يرغبان في بدء وظيفة حل النزاعات أو الامتثال لدى مكتب CAO. إذا وافق الطرفان على القيام بحل النزاعات، فسوف يقوم مكتب CAO بتيسير هذه العملية. إذا لم يكن هناك اتفاق على حل النزاع، فسيتم تحويل الشكوى إلى وظيفة الامتثال في مكتب CAO.

³ وتنقسم محطة بنبان للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطورين مختلفين لتطوير محطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتولد وتنقل الكهرباء إلى الشبكة الوطنية.

⁴ شركة الصبح للطاقة الشمسية: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/39729/al-subh-solar-power>

⁵ صن رايز إنرجي: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/39995/acciona-benban-2>

⁶ رايزنج صن إنرجي: <https://disclosures.ifc.org/project-detail/ESRS/39997/acciona-benban-3>

⁷ الشركات ذات الأغراض الخاصة: شراكة بين شركة أكسيونا وشركة سويكورب تمثل مالك ثلاث قطع من الأراضي المخصصة لإنتاج الطاقة الكهروضوئية وهي رايزنج صن، صن رايز، والصبح، وتقع جميعها في محطة بنبان للطاقة الشمسية.

الدولية بقيمة 15.3 مليون دولار أمريكي وقروض مشتركة بقيمة 37.5 مليون دولار أمريكي لكل مشروع في وقت الالتزام. ويتم تغطية الرصيد من خلال الأسهم⁸. حققت جميع المشاريع تاريخ التشغيل التجاري (COD) في مارس 2019.

مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)

أصدرت الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ضمانات لشركة اكسيونا انرجيا جلوبال Acciona Energia Global SLU من إسبانيا وشركة انارة البحرينية Enara Bahrain SPV WLL لاستثماراتها في أسهم شركة رايزنغ صن انرجي Rising Sun Energy S.A.E. صن رايز انرجي⁹ Sunrise Energy S.A.E، بالإضافة إلى استثماراتها في الأسهم وشبه الأسهم في شركة الصباح للطاقة الشمسية¹⁰ Al Subh Solar Power S.A.E. وقد تم إصدار الضمانات، كل منها بمبلغ 14.49 مليون دولار أمريكي لكل مشروع، في عام 2018 لمدة 15 عامًا ضد مخاطر تقييد التحويل وعدم قابلية التحويل، والمصادرة، والحرب والاضطرابات الأهلية، والإخلال بالعقد. وتشكل هذه المشاريع جزءًا من الجولة الثانية من برنامج تعريف التغذية في مصر¹¹.

2.2 الشكوى

في مارس 2024، تلقى مكتب CAO شكوى من ثلاثة أفراد من قرية بنبان بشأن عملهم لدى شركة سيكيوريتاس مصر، مقاول فرعي للأمن لشركات الاعراض الخاصة SPVs في محطة بنبان للطاقة الشمسية في أسوان، مصر. وتم تفويض أحدهم لتمثيل المشتكين الثلاثة. أثار الشكوى مخاوف بشأن عدم تجديد عقودهم بعد انتهاء صلاحيتها، وظروف العمل غير المواتية، وتصورات لديهم تتعلق بالتهديدات والانتقام.

يتم وصف القضايا التي أثرت أثناء التقييم بمزيد من التفصيل أدناه.

ملخص التقييم

3.1 منهجية ونتائج التقييم

تهدف عملية التقييم التي يقوم بها مكتب CAO إلى توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكين (المشتكين)، وجمع المعلومات حول آراء مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كان المشتكين (المشتكين) وعميل مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار يرغبان في متابعة عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكوى من خلال وظيفة الامتثال في مكتب CAO للتقييم لتحديد ما إذا كانت الشكوى تستحق التحقيق في الامتثال (انظر الملحق أ لعملية التعامل مع الشكاوى في مكتب CAO).

في هذه القضية، تضمن تقييم مكتب CAO للشكوى ما يلي:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع؛
- محادثات هاتفية ورسائل نصية وعبر تطبيق زوم مع المشتكين؛
- اجتماعات افتراضية مع ممثلي العميل وجمعية مستثمري الطاقة في بنبان واستشاري الجمعية و
- اجتماع افتراضي مع موظفي مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار، المسؤولين عن المشروع.

أجرى فريق مكتب CAO التقييم بدعم من وسيط محلي مقيم في مصر ومترجم مقيم في الأردن. لم يقم فريق مكتب CAO بزيارة تقييم إلى موقع المشروع.

⁸ تقود مؤسسة التمويل الدولية اتحادًا من تسعة بنوك دولية تقدم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 من محطات الطاقة الشمسية البالغ عددها 41 محطة والتي تشكل محطة بنبان للطاقة الشمسية. وحتى الآن، استثمرت مؤسسة التمويل الدولية في 14 مشروعًا قائمًا في محطة بنبان للطاقة الشمسية.

⁹ معلومات عن مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار: <https://www.miga.org/project/rising-sun-energy-sae-0> و <https://www.miga.org/project/sunrise-energy-sae-0>.

¹⁰ معلومات عن مشروع الوكالة الدولية لضمان الاستثمار: <https://www.miga.org/project/al-subh-solar-power-sae>

¹¹ وتتولى الوكالة الدولية لضمان الاستثمار تغطية 12 مشروعًا للطاقة الشمسية في محطة بنبان للطاقة الشمسية، منها 3 مشاريع هي موضوع هذه الشكوى.

يلخص هذا التقرير الآراء التي استمع إليها فريق CAO من الأطراف ويصف الخطوات التالية، بناءً على القرارات التي اتخذها المشتكين والعميل.

3.2 ملخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكين

وبحسب المشتكين، فإنهم قبل عدم تجديد عقودهم كانوا يعملون لدى شركة سيكيوريتاس مصر، حيث كانوا يقدمون خدمات أمنية للشركات ذات الأغراض الخاصة SPVs في محطة الطاقة الشمسية في بنبان. وكان اثنان من الشاكين يعملان لدى شركة سيكيوريتاس مصر لمدة أربع سنوات، وكان الثالث يعمل لدى الشركة لمدة ثمانية أشهر.

وقد أبدى المشتكون عدة مخاوف بشأن ما اعتبروه عدم تجديد غير عادل لعقود عملهم بعد انتهاء مدتها. ويعتقدون أن عدم التجديد كان نتيجة للمطالبات التي تقدموا بها سابقاً بزيادة الأجور وطلب تقدموا به لشركة سيكيوريتاس مصر لتزويدهم بوجبات الطعام أثناء ساعات العمل. بالإضافة إلى ذلك، أفادوا بظروف عمل غير مواتية.

أفاد المشتكون بزيارة قام بها ممثل من جمعية مستثمري الطاقة في بنبان¹²، الذي يتعامل مع المستوى الأخير من آلية الشكاوى الداخلية في المحطة الشمسية، إلى أحد منازل المشتكين. لقد اعتبروا هذه الزيارة محاولة للضغط عليهم لتسوية القضايا مقابل وعود بتوظيف مستقبلي. وأوضح المشتكون أنهم قدموا شكوى إلى شركة سيكيوريتاس Securitas وتماشياً مع عملية آلية الشكاوى الداخلية لشركة SPVs المتاحة في المحطة الشمسية، وأنه طلب منهم إغلاقها والتوقيع على مستندات إخلاء طرف لم يفهموها تماماً. وهم يزعمون أن الوعود بالتوظيف المستقبلي كانت من قبل الممثل ولم يتم الوفاء بها.

خلال الاجتماعات الثنائية بين مكتب CAO والمشتكين، تم توضيح القضايا المتعلقة بالانتقام وقاموا بسحبها، وخاصة تلك المتعلقة بزيارة ممثل الشركة وأي أنشطة مرتبطة بها. وذكروا خيبة أملهم من الوعود في التوظيف التي لم تتحقق، وأن بعض القضايا المتعلقة المتعلقة بوثائق التوظيف والبدلات غير المدفوعة ظلت دون معالجة من قبل صاحب العمل، شركة سيكيوريتاس مصر Securitas Egypt.

خلال عملية مراجعة الوقائع الواردة في هذا التقرير، قرر أحد المشتكين الانسحاب من الشكوى، وبالتالي أصبحت الشكوى مقتصرة على اثنين من المشتكين.

كجزء من التقييم، أوضح مكتب CAO القضايا والاحتياجات المحددة لكل مشتكي. فيما يلي توضيح للقضايا المحددة التي يريد كل مشتكي حلها بشكل فردي مع شركات الأغراض الخاصة SPVs. لحماية الخصوصية، يشار إليهم باسم المشتكي رقم 1، والمشتكي رقم 2:

- أعرب المشتكي رقم 1 عن رغبته في الحصول على مستحقاته التي تبلغ راتب شهرين عن كل عام قضاة في الخدمة (أربع سنوات)، وبدل طعام للتعويض عن أربع سنوات من العمل لم تقدم له الشركة خلالها وجبات طعام أثناء ساعات العمل، بالإضافة إلى سبعة أيام إجازة مدفوعة الأجر.
- أعرب المشتكي رقم 2 عن رغبته في الحصول على راتب لمدة ستة أشهر بعد انتهاء عقد عمله (مارس 2024 - سبتمبر 2024) وقت كتابة هذا التقرير)، ووظيفة إدارية في مكتب تناسب حالته الصحية.

وأشار المشتكون إلى تفضيلهم لحل القضايا من خلال عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO.

وجهة نظر العميل

وبشكل عام، يرى العميل، أن الشكوى التي قدمها المشتكون تستند إلى قضية عدم تجديد عقودهم. وأشار العميل إلى أن المشتكين سبق وأن أثاروا هذه القضية من خلال آلية التظلمات الداخلية وأغلقوها لاحقاً دون أي إكراه. أما بالنسبة للمطالبات الأخرى، فقد اعتبرها العميل غير موضوعية وغير مبررة ويعتقد أن المشتكين أثاروها من أجل المساومة للحصول على عقود عمل لأنفسهم أو لأقاربهم، أو للحصول على تعويض مالي، وهو ما يراه العميل غير متوافق مع القانون. وأضاف العميل أن هذه المطالبات لم ترد في بنود الشكوى المقدمة إلى شركة المنسق العام FMC. واعتبر العميل سحب ادعاء التهديد من قبل المشتكين أثناء المداولات مع فريق CAO علامة على تصورات غير واقعية ونتيجة للغضب الشخصي. والتهديدات لا ترقى إلى مستوى الحقيقة.

وقد نفى العميل ادعاء الشاكين بأن عدم تجديد عقودهم عند انتهائها كان غير عادل، وأشار العميل إلى أن هذه الادعاءات لا أساس لها من الصحة وأنه قام بالتحقيق في الأمر داخلياً مع شركة سيكيوريتاس مصر، وشركة المنسق العام FMC، ومستشار جمعية مستثمري

¹² وتعتبر هذه الشركات (SPVs) أعضاء في جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنبان.

الطاقة في بنبان BSDA، بالإضافة إلى مكتب العمل. وذكر العميل أن جميع الأطراف أكدت أن عدم تجديد العقود يتفق مع طبيعة عقود العمل محددة المدة كما ينظمها قانون العمل المصري.

وفيما يتعلق بادعاء الشاكين بأن عدم التجديد كان بمثابة انتقام بسبب مطالبهم السابقة، أشار العميل إلى أن هذا الادعاء غير صحيح أيضاً، وذكر العميل أنه قد تم التوافق على طلب زيادة الأجور والوجبات المقدم إلى شركة سيكيوريتاس مصر والتوقيع عليه من قبل 20 موظف أمن (بدون أحد الشاكين).

أما بخصوص الادعاء بأن ظروف العمل غير ملائمة، فقد أشار العميل إلى أن العمل في المواقع الثلاث كان يسير بشكل منظم ومنضبط مع وجود أكثر من 100 عامل في الموقع، كما أشار العميل إلى أنهم يراجعون ويفحصون عقود العمل بشكل دوري، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شهرية مع ممثل عن أفراد الأمن للاستماع إلى آرائهم وطلباتهم، وذلك من أجل حماية حقوقهم، وبالتالي فإن العميل يرى أن هذا الادعاء يفتقر إلى الموضوعية ولا أساس له من الصحة.

وفيما يتعلق بزيارة ممثل من جمعية مستثمري الطاقة في بنبان للضغط على المشتكين لتسوية القضايا مقابل وعود بالتوظيف، اعتبر العميل ذلك مجرد افتراء. وأوضح العميل أن زيارة الممثل لم تكن تهدف إلى خلق أي ضغط أو تهديد ضد المشتكين، بل كانت تهدف إلى تقديم شرح للالتزامات القانونية للشركة تجاه الموظفين المرتبطة بإنهاء هذه الوظيفة. بالإضافة إلى ذلك، أتاحت الزيارة فرصة لشرح المساعدة المتاحة للمشتكين من خلال فرص الخدمة المجتمعية التي تقدمها جمعية مستثمري الطاقة في بنبان للعاملين الذين لم يتم تجديد عقودهم والذين يبحثون عن فرص عمل جديدة.

وفيما يتعلق بمستندات التوظيف والعلاوات (المستحقات) غير المدفوعة التي ظلت عالقة لدى شركة سيكيوريتاس مصر، ذكر العميل أن شركة سيكيوريتاس مصر قد قدمت بالفعل جميع المستندات والمبالغ المستحقة للمشتكين. ولتسريع العملية بالنسبة للمشتكين وتسهيلها عليهم، تم إرسال المستندات والمستحقات إلى مساكنهم؛ ووافق واحد فقط من المشتكين طواعية على استلامها ورفض الآخرون.

وفيما يتعلق بالوجبات، أشار العميل إلى وجود كافتيريا في مواقع المشروع الثلاثة لتلبية احتياجات العاملين من الطعام، كما أوضح العميل أن شركة سيكيوريتاس مصر، بناءً على طلب غالبية العمال، قدمت بدلات نقدية للعمال حيث أن معظمهم يعيشون في قرية بنبان القريبة من موقع العمل.

وفيما يتعلق بطلبات التعويض المقدمة من المشتكين، أوضح العميل أنها غير واقعية، وتستند إلى تصورات واعتبارات متناقضة، ولا تتوافق مع طبيعة عقودهم محددة المدة، ولا تتوافق مع القانون، وهو ما أكدته مكتب العمل سابقاً.

وفي الختام، ذكر العميل أن الشاكين على اتصال مستمر بأفراد من مجتمع بنبان بشأن مظالمهم، والتي يرى العميل أنها تضر بسمعته.

قدم العميل لمكتب CAO تقريرين مفصلين ردًا على الشكوى. يوضح التقرير الأول الثغرات في مطالبات الشاكين واستخدام عملية الشكوى، ويتضمن مخاوف أخرى تتعلق بعملية القبول/الأهلية. أما التقرير الثاني فهو تقرير استشاري يوثق فيه العملية الداخلية موضحاً فيها الإجراءات وبيانات وطلبات المشتكين بالإضافة إلى محاضر الجلسات والتسويات التي تم التوصل إليها. أعرب العميل عن استعداده للقاء الشاكين في عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO لمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

خلال تقييم مكتب CAO، أعرب كل من المشتكين والعميل عن اهتمامهم بمعالجة القضايا التي أثرت في الشكوى من خلال عملية حوار طوعية عقدها فريق حل النزاعات في مكتب CAO. سيعمل مكتب CAO على تيسير العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف في الاستعداد للحوار، والاتفاق على القواعد الأساسية ونطاق الحوار، والعمل معاً بطريقة تعاونية لمحاولة التوصل إلى حل للقضايا التي أثرت في الشكوى والملخصة في تقرير التقييم هذا.

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 الإستثمار¹، 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 متفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي الحقائق بشكل مشترك، أو نهج تسوية أخرى متفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو غيرها من الأهداف المناسبة المتفق عليها بشكل متبادل. والهدف الرئيسي لهذه الأنواع من نهج 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.²

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

¹ 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>

² 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 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

