

تقرير ختامي لحل النزاعات
بخصوص الشكاوى السادسة الواردة فيما يتعلق باستثمارات مؤسسة التمويل الدولية في محطة الطاقة الشمسية في بنين
(مؤسسة التمويل الدولية #37633، #40386، #40390، #37636، #37637، #39728، #37580، #40019، #37713، #37591، #39995، #39997، #39729)
والوكالة الدولية لضمان الاستثمار #14043، #14059، #14080، #14516، #14517، #14518، #14519، #14520، #14521، #13956، #13952، #13971) في مصر

أكتوبر 2025

نظرة عامة

تتعلق الشكاوى بظروف العمل في 13 مشروعًا قائمًا لمؤسسة التمويل الدولية¹ (IFC) و12 مشروعًا قائمًا تدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار² (MIGA) في محطة بنين للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية ("المشروع"). في سبتمبر 2022، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO شكاوى من موظفة سابقة ("المشتكية") في شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH)، وهي مقاول من الباطن لمشروع محطة بنين للطاقة الشمسية.

في أكتوبر 2022، قرر مكتب CAO أن الشكاوى استوفت معايير الأهلية وبدأ في تقييمها. ووفقًا لسياسة مكتب CAO³، قام مكتب CAO بمشاركة الشكاوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) التابعة لمؤسسات مالية إنمائية أخرى تمول المشروع. كما قدمت المشتكية شكاوى مماثلة إلى آليات الانتصاف المستقلة (IRMs) التابعة لبنك التنمية الأفريقي (AfDB) وصندوق المناخ الأخضر (GCF).

خلال تقييم مكتب CAO، أبدت المشتكية وممثلو محطة بنين للطاقة الشمسية اهتمامهم بالانخراط في عملية تسوية النزاعات لحل المسائل المثارة في الشكاوى. ووفقًا لسياسة مكتب CAO، أُحيلت الشكاوى إلى قسم حل النزاعات التابع له في مارس 2023.

عُقد أول اجتماع مشترك في مايو 2023 لمناقشة القواعد الأساسية لعملية الوساطة والمسائل المثارة في الشكاوى. بين يونيو 2023 ومارس 2024، قام مكتب CAO بتيسير المفاوضات الثنائية وتبادل المعلومات بين الطرفين. في فبراير 2025، قام مكتب CAO بتيسير اجتماعًا مشتركًا آخر مع الطرفين في أسوان، لكن العملية لم تسفر عن اتفاق. ونتيجة لذلك، طلب المشتكي إحالة القضية إلى قسم الامتثال التابع له.

يُقدّم هذا التقرير الختامي لمحة عامة عن عملية التقييم وتسوية النزاعات.

خلفية عامة

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية

مؤسسة التمويل الدولية عضو في تحالف مكون من 9 بنوك دولية ومستثمرين آخرين، وتُقدّم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من أصل 41 محطة تُشكل مشروع

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

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

³ سياسة CAO الفقرة 169: إذا كانت مكتب CAO على علم بأن منظمات أخرى لديها آليات مساءلة مستقلة قد مولت أو ضمنت مشروعًا هو موضوع شكاوى إلى مكتب CAO، فسوف يقوم مكتب CAO بإخطار الآليات المساءلة المستقلة تلك بوجود الشكاوى، مع مراعاة موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها لحماية السرية.

محطة بنبان للطاقة الشمسية⁴ المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً، وتتكون من 32 محطة توليد طاقة عاملة تُديرها شركات مختلفة بالقرب من قرية بنبان.

الجهات المُقرضة التي تدعم المحطة تشمل مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، وبنك التنمية الأفريقي (AfDB)، والمؤسسة البريطانية الدولية للاستثمار (BII)، وصندوق (Finnfund) فنلندا، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، والبنك الأوروبي العربي، وبنك البحرين العربي، والصندوق الأخضر للنمو (Green for Growth)، و (Proparco) فرنسا، وبنك التنمية النمساوي (OeEB) و بنك ريادة الأعمال الهولندي (FMO).

انضم جميع مطوري المشروع معاً لتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. وقامت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان بالتعاقد مع شركة لإدارة المرافق، وهي شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH) لإدارة تشغيل وصيانة مشروع المحطة الشمسية، بالإضافة إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة.⁵

الشكوى

المشتكية موظفة سابقة في شركة H&SH، تدعي أنها طُردت من العمل ظلماً. عملت كمسؤولة اتصال مجتمعي في شركة H&SH من عام 2018 إلى عام 2020. تولت ادارة علاقات المشروع مع مجتمع قرى بنبان، وقدمت التدريب لأعضاء مجتمعات قرى بنبان، ووظفت السكان المحليين للعمل في مشروع الطاقة الشمسية. من عام 2020 إلى سبتمبر 2021، عملت في شركة H&SH كقائدة فريق في قسم التواصل المجتمعي.

في سبتمبر 2021، تلقت بريداً إلكترونياً من قسم الموارد البشرية في شركة H&SH، يتضمن البنود والشروط المرجعية لعقدّها الجديد. كان من المقرر أن يبدأ عقدّها الجديد في 24 سبتمبر 2021، لكن الوثيقة لم تتضمن تفاصيل مسؤولياتها كموظفة، بل أشارت فقط إلى مسؤولية الشركة بصفتها صاحب عملها. تزعم المشتكية أنه عندما طلبت مزيداً من المعلومات حول حقوقها ومسؤولياتها بموجب هذا العقد الجديد، لم تستجب شركة H&SH؛ بدلاً من ذلك، تلقت المشتكية خطاب فصل، ولم تتمكن من توقيع العقد الجديد، ولم تحصل على أي تعويض. تقدمت بشكوى إلى شركة H&SH ومؤسسة التمويل الدولية بشأن فصلها وتعويضها.

⁴ ينقسم مشروع 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.

⁵ المسائل الأخرى تشمل الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة حركة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتواصل والتنسيق المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، وخدمات الرقابة والحوكمة التي تقوم بها شركة (H&SH).

تقييم مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO

في أكتوبر 2022، قرر مكتب CAO أن الشكوى استوفت معايير الأهلية الثلاثة، وبدأ تقييمها. ويهدف تقييم مكتب CAO إلى توضيح المسائل المثارة في الشكوى، وجمع معلومات حول آراء مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كانت الأطراف ترغب في متابعة عملية حل النزاعات أو تفضل أن تتولى إدارة الامتثال في مكتب CAO التعامل مع الشكوى. ولا تتضمن عملية تقييم مكتب CAO إصدار حكم بشأن موضوع الشكوى؛ بل تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين الأطراف المعنية من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية معالجة المسائل المثارة.

خلال التقييم، أعربت المشتكية وممثلو محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهم بالانخراط في عملية حل النزاعات التي ييسرها مكتب CAO لحل المسائل المثارة في الشكوى. ووفقًا لسياسة مكتب CAO⁶، تم نقل الشكوى إلى قسم حل النزاعات في مكتب CAO في مارس 2023.⁷

قدمت المشتكية شكاوى مماثلة إلى آليات تسوية المنازعات الدولية في بنك التنمية الأفريقي وصندوق المناخ الأخضر. قام فريق إدارة المخاطر المؤسسية في بنك التنمية الأفريقي بدمج الشكوى مع ثلاث شكاوى أخرى تلقاها بخصوص المشروع، وقرر المضي قدمًا في مراجعة امتثال المشروع. كما أجرى فريق إدارة المخاطر المؤسسية في الصندوق الأخضر للمناخ تقييمًا للشكوى، وقرر التعامل معها في إطار آلية حل المشكلات الخاصة به، بالتنسيق الوثيق مع مكتب CAO.

عملية حل النزاعات

التحضير للحوار وبناء القدرات

في أبريل 2023، عقد مكتب CAO جلسات بناء قدرات مع كل طرف من الأطراف لإعدادهم للمشاركة في الحوار وضمان امتلاكهم للمعارف والمهارات اللازمة للمشاركة في عملية حل النزاعات على قدم المساواة. عُقدت هذه الجلسات في أسوان مع المشتكية، وفي بيئة افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. تضمنت الجلسات تدريبًا على حل النزاعات، والتواصل، وعملية مكتب CAO. كما قدم مكتب CAO جلسات إضافية لبناء قدرات الأطراف طوال عملية الوساطة، حسب الحاجة.

عملية الحوار

عقد مكتب (CAO) أول اجتماع مشترك حضوري في أسوان، مصر، في مايو 2023، بحضور المشتكية وممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. وخلال الاجتماع، اتفق الطرفان على اتفاقية إطارية لتسوية المنازعات تتضمن قواعد سرية لجميع الأطراف، والتي وُقعت لاحقًا من قبل الطرفين في 15 مايو 2023. وحضر الجلسة ممثل عن مؤسسة التمويل الدولية (IFC) بصفة مراقب⁸. بعد الاجتماع، أجرى مكتب (CAO) جولات دبلوماسية مكوكية بين الطرفين، مُيسرًا عقد اجتماعات ثنائية افتراضية للنظر في إمكانية إيجاد حلول أخرى للمسائل المثارة في الشكوى.

في يناير 2024، عُقد اجتماع مشترك حضوري ثانٍ مع الطرفين في أسوان. وخلال الاجتماع، عرضت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان على المشتكية منصبًا جديدًا في محطة الطاقة الشمسية، لكنها رفضت العرض. وواصل مكتب (CAO) تيسير المناقشات الثنائية الافتراضية مع الطرفين من فبراير 2024 إلى يناير 2025 للنظر في إمكانية إيجاد حلول أخرى للمسائل المثارة في الشكوى.

في فبراير 2025، عقد مكتب (CAO) اجتماعًا مشتركًا آخر مع الأطراف في أسوان. وخلال الاجتماع، بحث الطرفان إمكانية إبرام اتفاق مؤقت لتسوية جزء من النزاع. ومع ذلك، بعد الاجتماع المشترك، أبدت المشتكية رغبتها في إحالة القضية إلى إدارة الامتثال بالمكتب.

⁶ سياسة CAO متاحة هنا: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>

⁷ لمزيد من المعلومات حول مرحلة التقييم، يرجى الرجوع إلى تقرير التقييم: <https://www.cao-ombudsman.org/cases/egypt-benban-solar->

التعاون مع آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر

في بداية عملية حلّ النزاعات، عقد مكتب (CAO) اجتماعات مع آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر، وذلك لبحث أفضل السبل لتنسيق جهود الأليتين. وأشارت آلية الانتصاف إلى أنها تدرس قضايا العمل والقضايا الاجتماعية المتعلقة بهذه الشكوى. واتفقت آلية الانتصاف المستقلة ومكتب (CAO) على أن تقود آلية الانتصاف جهود الوساطة المتعلقة بقضايا العمل، نظرًا لتلقيها شكوى تتعلق بالعمل فقط. ووافقت آلية الانتصاف المستقلة على معالجة القضايا الاجتماعية الواردة في الشكوى. في ذلك الوقت، بدا أنه لا توجد أي صلة بين قضايا العمل والقضايا الاجتماعية. وتم الاتفاق على أن تعمل كلتا الأليتين بشكل مستقل، وتحافظان على السرية، وتبلغان الطرفين باتفاقية العمل بينهما، وتستمران في التواصل لتبادل المعلومات على المستوى العام. وخلال هذه العملية، سهّلت الأليتان بشكل مستقل عقد عدة اجتماعات بين الطرفين. ومع ذلك، لم تُسفر أي من هذه الجهود عن أي تقدم يُذكر نحو حلّ القضايا⁹.

وبالتالي، ووفقًا لسياسة مكتب (CAO)، ستُحال القضية إلى قسم الامتثال التابع لمكتب (CAO).

الخلاصة والخطوات التالية

لم ينجح الطرفان في حل النزاع. ووفقًا لسياسة مكتب (CAO)، ستُحال القضية الآن إلى قسم الامتثال

.جميع الوثائق ذات الصلة متاحة على موقع مكتب (CAO) الإلكتروني WWW.CAO-OMBUDSMAN.ORG.

للمزيد من المعلومات حول عملية معالجة الشكاوى في مكتب CAO ، يُرجى مراجعة الملحق أ.

⁸ اتفق الطرفان على دور مؤسسة التمويل الدولية كمراقب في الجلسات المشتركة الحضورية. وبالإضافة إلى التزامه بالسرية، يُقدم المراقب إسهامات فنية فقط بناءً على دعوة من مكتب CAO وبموافقة الطرفين. لم تحضر الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الجلسات المشتركة الحضورية، ولكن تم إطلاع كلٍّ من مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار على التقدم المحرز في عملية الحوار لضمان التنسيق الفعال مع المؤسسات.

⁹ <https://irm.greenclimate.fund/case/c0009-egypt>

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائيي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO.

وفقاً لسياسة مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار¹، 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO ، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُنفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. 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 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 امين 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

¹ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب امين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال ، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب امين 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 امين 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 امين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب امين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال للتقييم.

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في المكتب بمراجعة امئثال 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 أنيستغرق 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 اتّباع 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 المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالانظمة CAO بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

CAO Case-Handling Process

