

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 مصر (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).

مايو 2025

نظرة عامة

تتعلق هذه الشكوى بظروف العمل في 13 مشروعًا قائمًا بدعم من مؤسسة التمويل الدولية (IFC) ¹ و12 مشروعًا قائمًا بدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ² (MIGA) في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر (المشروع). في يونيو 2022، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة 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 المحطة. أثار المشتكي مخاوف بشأن إدارة العمالة، وتحديدًا غياب آلية النظم العمالي لشركة H&SH (التي تظلم العمال في الشركة)، والمحسوبية فيما يتعلق بالمزايا والترقيات وزيادات الرواتب. أثار المشتكي أيضًا قضايا تتعلق بظروف العمل ونوعية وكمية الطعام، فضلاً عن مخاوف بشأن الانتقام لطلب زيادات الأجور وتقديم الشكاوى.

في يوليو 2022، وجد مكتب CAO أن الشكوى مؤهلة وبدأ في التقييم.

وفقًا لسياسة مكتب CAO ³، شارك مكتب CAO الشكوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإنمائية الأخرى التي تدعم 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 (GCF) 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 ("الأطراف") عن اهتمامهما بالانخراط في عملية حل النزاعات الخاصة بمكتب CAO. وفقًا لسياسة مكتب CAO ⁴، تم نقل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات التابعة للمكتب في فبراير 2023.

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 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 IAMS بوجود الشكوى، مع مراعاة موافقة المشتكي على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها لحماية السرية.

⁴ أثناء عملية التقييم، يقرر المشتكي والعمل و/أو العميل 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، تم الاتفاق على أن تعمل كلتا الأليتين (مكتب CAO وآلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر GCF-IRM) بشكل مستقل، وبحفاظان على السرية، وإبلاغ طرفي الشكوى باي اتفاق تتوصل إليه أي من الأليتين بشأن التعامل مع القضايا العمالية والاجتماعية بشكل منفصل، والاستمرار في التواصل وتبادل المعلومات على المستوى العام. تم الاتفاق في البداية على أن مكتب CAO سيعالج القضايا المتعلقة بالعمل بينما ستركز وآلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر على القضايا الاجتماعية. في فبراير 2024، أبلغت آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر مكتب CAO أنها ستعامل مع كل من القضايا العمالية والاجتماعية وبدأت في التعامل المباشر مع الطرفين. في هذه المرحلة، أوقف مكتب CAO عملية حل النزاعات بشأن قضايا العمل، للسماح لآلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر بمواصلة جهودها. وفقاً لموقع آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر على الويب⁵، "توصلت الشكوى في البداية إلى اتفاق لحل المشكلات ودخلت مرحلة المتابعة. ومع ذلك، اعتباراً من يوليو 2024، لم يعد من الممكن متابعة الاتفاق الذي تم التوصل إليه وتم إحالة الشكوى إلى مراجعة الامتثال". بالإضافة إلى ذلك، اتفق الطرفان على الحفاظ على سرية محتوى الاتفاقية.

في يوليو 2024، أبلغ المشتكي مكتب CAO أن آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر نقلت القضية إلى قسم الامتثال وأنه لم يتم التوصل إلى اتفاق بشأن تنفيذ الحلول المقترحة. استأنف مكتب CAO جهوده لحل النزاعات بشأن قضايا العمل على أمل تحديد نقاط جديدة تساعد في الوصول إلى تسوية. وعلى الرغم من المفاوضات التي بُذلت بحسن نية والجهود المبذولة من قبل كل من جمعية مستثمري الطاقة في بنين والمشتكي، إلا أن مفاوضات مكتب CAO لم تسفر عن اتفاق. وبالتالي، طلب المشتكي أيضاً نقل قضيته إلى قسم الامتثال في مكتب CAO.

وفقاً لسياسة CAO⁶، قام مكتب CAO بنقل القضية إلى وظيفة الامتثال.

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

خلفية عامة

مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمانات الاستثمار

تعد مؤسسة التمويل الدولية جزءاً 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 بنين الشمسية⁷. المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً تتكون من 32 محطة طاقة عاملة تديرها شركات مختلفة، بالقرب من قرية بنين. تدعم الوكالة الدولية لضمانات الاستثمار 12 مشروعاً قائماً في محطة بنين 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 معاً لتشكيل جمعية مستثمري الطاقة الشمسية في بنين 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 بأكملها⁸.

الشكوى

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

⁵ انظر : <https://irm.greenclimate.fund/case/c0009-egypt>

⁶ سياسة مكتب CAO : <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/documents/CAO%20Policy/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy.pdf>

⁷ وتنقسم محطة بنين للطاقة الشمسية إلى 41 قطعة منفصلة (مشاريع) مخصصة لمطورين مختلفين لمحطات الطاقة الشمسية، 32 منها تعمل الآن وتولد وتنتقل الكهرباء إلى الشبكة الوطنية.

⁸ 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.

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 أثرت 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.

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. وفقًا لسياسة مكتب CAO⁹، 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 تدريبًا 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 مقيمًا في المملكة العربية السعودية وقت الاجتماع، إلى أسوان لحضور الاجتماع شخصيًا. تم توقيع اتفاقية القواعد الأساسية وإطار الوساطة، والتي تم مشاركتها مسبقًا 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 كمراتب¹⁰.

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

بين مايو 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 أثرت 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 الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر. وأشارت آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر إلى أنها كانت تبحث في قضايا العمل والقضايا الاجتماعية فيما يتعلق بهذه الشكوى. وتم الاتفاق بين آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر ومكتب CAO على أن يقود مكتب CAO جهود الوساطة المتعلقة بقضايا العمل، نظرًا لأن مكتب CAO لم يتلق سوى شكوى تتعلق بالعمل. تعاملت آلية الانتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر 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 على المستوى العام.

وفي الفترة من ديسمبر 2023 إلى يوليو 2024، عملت الآليتان بشكل مستقل على تيسير عقد العديد من الاجتماعات بين الطرفين وتبادل المعلومات فيما يتصل فقط بالتقدم المحرز في قضاياها الخاصة. وظلت المداورات السرية مع الطرفين سرية بين الآليتين.

⁹ سياسة CAO متاحة هنا: <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>
¹⁰ 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.

في 7 فبراير 2024، أبلغت الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر مكتب CAO بأنها ستعامل مع قضايا العمل بالإضافة إلى القضايا الاجتماعية بشكل مستقل وبدأت في التعامل بشكل مباشر مع الأطراف. في هذه المرحلة، أوقف مكتب CAO عملياته للسماح ل الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر بمواصلة جهودها. وفقاً لموقع الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر على الويب¹¹ فيما يتعلق بهذه الشكوى وقضايا العمل، "توصلت الشكوى في البداية إلى اتفاق لحل المشكلات ودخلت في مرحلة المتابعة. اعتباراً من 14 يوليو 2024، لم تعد متابعة الاتفاقية ممكنة وتم إحالة الشكوى منذ ذلك الحين إلى مراجعة الامتثال". بالإضافة إلى ذلك، أفاد التقرير حل المشكلات الختامي ل الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر¹² بشأن القضية أن الأطراف اتفقت على أن محتوى الاتفاقية المكتوبة سيظل سرياً، وفقاً للمبادئ التوجيهية الإجرائية ل الية الإنتصاف المستقلة.

في يوليو 2024، أبلغ المشتكي مكتب CAO أن قضيته مع الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر ستنتقل إلى الامتثال. وأبلغت الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر مكتب CAO بهذا التطور وأكدت أن الطرفين لم يتوصلا إلى اتفاق بشأن كيفية تنفيذ مجموعة من القرارات المحتملة التي اقترحتها أبلغت الية الإنتصاف المستقلة التابعة لصدوق المناخ الأخضر خلال الاجتماعات مع الطرفين.

استأنف مكتب CAO عملية حل النزاعات المتعلقة بقضايا العمل على أمل تحديد نقاط جديدة تساعد في الوصول إلى تسوية. وعلى الرغم من المفاوضات التي بُذلت بحسن نية والجهود المبذولة من جميع الأطراف، بما في ذلك العروض المقدمة من جمعية مستثمري الطاقة في بنبان للمشتكي للنظر فيها¹³، لم تسفر مفاوضات CAO عن اتفاق. وبالتالي، طلب المشتكي أيضاً نقل قضيته إلى وظيفة الامتثال في CAO. في 23 يوليو 2024، تلقت CAO إخطاراً نهائياً من المشتكي يؤكد أنه يريد نقل القضية إلى وظيفة الامتثال في CAO.

وفقاً لسياسة مكتب CAO، سيحول مكتب CAO القضية إلى وظيفة الامتثال التابعة له.

التحديات والتأملات والدروس المستفادة

تحديات التمثيل

ورغم أن الطرفين انخرطا في مفاوضات بحسن نية، فإن افتقار جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى الإلمام بتفاصيل القضايا والأنشطة التي أثارت استياء المشتكي شكل تحدياً لممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، حيث لم يكونوا المحاورين الرئيسيين مع المشتكي. وكان صاحب العمل المباشر للمشتكي هو شركة هيلث اند سيفتي هوم، وهي شركة لإدارة المرافق في محطة بنبان للطاقة الشمسية. وكان على ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن يقوموا بأنفسهم بالاطلاع وجمع كل المعلومات اللازمة لضمان قدرتهم على المشاركة بطريقة مستنيرة. وهذا يعني أيضاً 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 جداً 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 صعباً للغاية في الفضاء الافتراضي. وعلى الرغم من أن مكتب CAO بذل جهوداً 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 وجهاً 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 شخصياً أثناء عملية الوساطة.

مسألة إرساء سابقة

نظراً 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 سلباً على الإجراءات والقواعد التشغيلية التي تحكم إدارة مشغلي المشروع والمحطة بشكل عام.

¹¹ انظر: <https://irm.greenclimate.fund/case/c0009-egypt>

¹² انظر: [Final Problem-Solving Conclusion Report – Labour Complaints](#)

¹³ تظل العروض سرية لأغراض هذا التقرير.

التعاون مع اليات مساعلة مستقلة اخرى

وقد قدم المشتكي الشكوى إلى ثلاث آليات مساعلة مستقلة. 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 آليات مستقلة للوساطة مهمًا في تبسيط العملية لجميع الأطراف.

وكان من الأهمية بمكان أيضاً صعوبة إدارة المعلومات السرية، كما تقتضيه العمليات المستقلة للأليتين. ورغم إبلاغ الطرفين بالاتفاق بين مكتب CAO وآلية الإنتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر على مراعاة السرية في عملياتهما، فقد ثبت أن إدارة نقل المعلومات التي تمت مناقشتها مع الطرفين بين الأليتين تشكل تحدياً.

كما برزت مسألة الاختلافات بين نهج الآليات في التعامل مع الوساطة وإدارة توقعات الأطراف. إذ يمكن لآلية الإنتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر أن تطرح وتقدم مقترحات لتسوية النزاع للأطراف، بينما يساعد مكتب CAO الأطراف على توليد أفكارهم الخاصة حول كيفية تسوية النزاع. ومن الممكن التوفيق بين هذا الاختلاف في النهج إذا نسقت الآليات استراتيجياتها ونهجها مقدماً، وهو ما لم يحدث للأسف في هذه القضية.

في وقت مبكر من العملية، كان هناك اتفاق بين آلية الإنتصاف المستقلة التابعة لصندوق المناخ الأخضر ومكتب CAO لتيسير القضايا الاجتماعية والعمالية 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 لعب النهج الذي يتبعه مكتب CAO المتمثل في الاستعانة بوسطاء محليين يتمتعون بمعرفة عميقة بالسياق والثقافة دوراً مهماً في فهم الفريق للقضايا والتحديات التي تواجه الأطراف. كان لدى المشتكي روابط عميقة بالمجتمع الذي يعيش فيه وكان حساساً 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 مهماً في قدرة الطرفين على التواصل مع بعضهما البعض.

الخلاصة والخطوات التالية

لم يتمكن الطرفان من حل النزاع. ووفقاً لسياسة مكتب CAO ، قام مكتب CAO بتحويل القضية إلى قسم الامتثال التابع له.

تتوفر جميع الوثائق ذات الصلة على موقع مكتب CAO على 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة CAO

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

وفقاً لسياسة مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة CAO بما يتعلق بألية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار¹، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كاستجابة لأي شكوى يتم تلقاها:

الخطوة 1: الإقرار بإستلام الشكوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة 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 التقيّد بالأنظمة CAO، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة 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 الشكوى؛ 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 التقيّد بالأنظمة CAO. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجها. 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 الشكوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكوى 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 الشكوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب امين المظالم الاستشاري/ مستشار الامتثال. وتُحال الشكوى 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة CAO مُدرِكاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في

¹ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة:

<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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة 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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة للتقييم.

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 المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة CAO بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

DRAFT