



تقرير تقييم مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

الخاص بالمخاوف المتعلقة في استثمار مؤسسة التمويل الدولية في مشروع شركة مصدر بينونة (#39339) في الاردن

اب اغسطس 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 التقيّد بالأنظمة؟

مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة 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 التقيّد 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 |
| 2 | 2.2 الشكوى |
| 2 | 3. ملخص التقييم |
| 2 | 3.1 المنهجية |
| 3 | 3.2 ملخص وجهات النظر |
| 5 | 4 الخطوات التالية |
| 6 | ملحق أ إجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة |

قائمة المختصرات

| | |
|-------|---|
| CAO | مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة |
| CLO | مسؤول الإتصال المجتمعي |
| CSR | المسؤولية الإجتماعية للشركات |
| EASEP | جمعية شرق عمان لحماية الطبيعة |
| EHS | الصحة والسلامة البيئية |
| ESAP | خطة العمل البيئية والإجتماعية |
| ESIA | تقييم الأثر البيئي والإجتماعي |
| ESMS | نظام الإدارة البيئي والإجتماعي |
| GM | الية التظلم |
| IFC | مؤسسة التمويل الدولية |
| JAS | نظام الإعتماد الاردني |
| KPI | مؤشرات الأداء الرئيسية |
| MIGA | الوكالة الدولية لضمان الإستثمار |
| MOE | وزارة البيئة |
| SEP | خطة إشراك أصحاب المصلحة |

1. نظرة عامة

في فبراير 2020، تلقى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة شكوى من أحد أفراد المجتمع المحلي في عمان الشرقية، الأردن، يمثل 66 مشتكيًا بشأن استثمار مؤسسة التمويل الدولية في شركة بينونة للطاقة الشمسية¹. تثير الشكوى مجموعة واسعة من المخاوف البيئية والاجتماعية حول مصنع بينونة للطاقة الشمسية الكهروضوئية، بما في ذلك المخاوف بشأن مشاركة أصحاب المصلحة في الشركة، وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وآلية التظلم، وكذلك فيما يتعلق بنقص فرص العمل للمجتمعات المحلية.

في مارس 2020، قرر مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بها. أثناء تقييم مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، أعرب كل من المشتكي والشركة عن اهتمامهما بالمشاركة في عملية تسوية المنازعات التي دعا إليها المكتب. تمشيا مع المبادئ التوجيهية التشغيلية لمكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، سيتم التعامل مع الشكوى الآن من قبل القسم المختص في حل النزاعات بالمكتب. يقدم تقرير التقييم هذا نظرة عامة على عملية التقييم، بما في ذلك وصف المشروع والشكوى ومنهجية التقييم والخطوات التالية.

2. الخلفية العامة

2.1 المشروع

وفقًا لمؤسسة التمويل الدولية، فإن شركة بينونة للطاقة الشمسية (الشركة) مكلفة بتطوير وتمويل وإنشاء وتشغيل وصيانة مشروع طاقة متجددة في الأردن بطاقة 200 ميجاوات، في محطة للطاقة الشمسية الكهروضوئية تبلغ 248 ميجاوات تقريبًا على بعد 30 كيلومترًا جنوب شرق عمان، الأردن (المشروع). وقعت الشركة اتفاقية شراء الطاقة لمدة 20 عامًا مع شركة الكهرباء الوطنية الأردنية لبيع جميع الكهرباء المولدة من محطة الطاقة الكهروضوئية لشركة الكهرباء الوطنية. يتكون استثمار مؤسسة التمويل الدولية من قروض من الدرجة الأولى (أ) و (ب) تصل إلى 97.25 مليون دولار أمريكي إلى الشركة لدعم تطوير وتمويل وبناء وتشغيل وصيانة محطة بينونة الكهروضوئية. المساهم الأكبر في بينونة هو شركة للطاقة المتجددة تسمى مصدر، والتي تمتلك 70 في المائة من الشركة.

¹ في حين تم تسجيل الشكوى في البداية من قبل مكتب CAO باسم "الأردن: مصدر الأردن - 01 / عمان الشرقية"، قام مكتب CAO لاحقًا بإعادة التسمية وأصبح يشير من الآن فصاعدًا إلى الشكوى باسم "الأردن: مصدر بينونة - 01 / عمان الشرقية"، بناءً على فهم أن بينونة هي الشركة التي تتعلق بها الشكوى والتي تعمل بشكل مستقل في "مصدر". كما تم إبلاغ مكتب CAO أن مصدر هي المساهم الأكبر في بينونة، وتمتلك 70 في المائة من الشركة.

2.2 الشكوى

في شباط فبراير 2020، تم تقديم شكوى من قبل أحد أعضاء المجتمع المحلي (المدعي الرئيسي) نيابة عن نفسه وعن 66 من أفراد المجتمع في شرق عمان، الأردن، فيما يتعلق باستثمار مؤسسة التمويل الدولية في بينونة. تثير الشكوى مجموعة واسعة من المخاوف البيئية والاجتماعية فيما يتعلق بالمشروع، بما في ذلك كيفية قيام الشركة بتنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)، وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA)، ونظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS). تتعلق المشكلات الإضافية التي أثيرت في الشكوى بفشل الشركة في إنشاء آلية تظلم فعالة على مستوى المشروع، أو تعيين مسؤول اتصال مجتمعي (CLO) يتم اختياره من قبل أعضاء المجتمع، أو لتوفير فرص العمل واستعادة سبل العيش للمجتمع المحلي. كما أبلغ مقدم الشكوى مكتب المحقق - المستشار بأنه تلقى تهديدات وتعرض للترهيب نتيجة إثارة مخاوف بشأن المشروع.

سيتم وصف القضايا التي أثيرت أثناء التقييم بمزيد من التفصيل أدناه.

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 أحقية الشكوى. ويسعى التقييم أيضاً إلى تحديد ما إذا كان مقدم الشكوى والشركة يرغبان في متابعة عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق - المستشار، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكوى من قبل فريق التقيد بالأنظمة أو الامتثال في مكتب CAO لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية (انظر ملحق أ إجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة).

في هذه الحالة، يشمل تقييم الشكوى الذي يقوم به مكتب المحقق/ المستشار للشكوى:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع المشتكي وأفراد المجتمع المتضررين الآخرين.
- محادثات هاتفية مع مدراء بينونة ومصدر. و
- محادثات هاتفية مع فريق مشروع مؤسسة التمويل الدولية.

نظراً للقيود المتعلقة بفيروس كورونا COVID-19 على السفر والتجمعات الاجتماعية، لم يتمكن موظفو مكتب CAO والمستشارون من ترتيب اجتماعات شخصية مع أصحاب المصلحة المعنيين المشاركين في هذه الحالة. ومع ذلك، قرر مكتب CAO، بالتشاور مع الأطراف، عدم تأخير تقييم الشكوى وإجراء التقييم عبر الهاتف ومنصات افتراضية أخرى.

هذا التقرير عبارة عن توثيق للآراء التي استمع إليها فريق مكتب المحقق - المستشار وشرح للخطوات التالية. هذا التقرير لا يُصدر أي حكم على الأسس الموضوعية للشكوى.

3.2 ملخص للأراء

وجهة نظر المشتكى

أثار المشتكون مجموعة واسعة من القضايا في الشكوى. وشملت هذه عدم الامتثال للمتطلبات التنظيمية البيئية، والتهديدات والأعمال الانتقامية، ونقص الفرص الاقتصادية والاجتماعية.

عدم الامتثال للمتطلبات التنظيمية

ذكر المشتكون أنه خلال تقييم المشروع، لم تقم الشركة ومقاوليها بتحديد أو تطبيق أو الإلتزام بالقوانين البيئية والاجتماعية الأردنية المعمول بها لم يلتزموا بالمتطلبات التنظيمية والقانون الدولي ومعايير أداء مؤسسة التمويل الدولية المعمول بها والتي تعتبر أكثر صرامة من القوانين المحلية. وأوضح المشتكون أن المشروع يقع على أرض تابعة لعشائر من البلقاء، والتي تضم أكثر من 100 ألف شخص. وتشمل بعض عشائر البلقاء عشائر الدباية والدعجة والرقاد والمراشدة والزففة والحديد والقطارنة والقهويين الذين استخدموا الأرض منذ مئات السنين. أوضح المشتكون، وهم أبناء عشائر البلقاء، أن الشركة لم تقم باستشارتهم بشأن تطوير تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESIA)، أو خطة إشراك أصحاب المصلحة (SEP)، أو آلية التظلم. وذكر مقدمو الشكاوى أنه، باستثناء شخصين، كان جميع أصحاب المصلحة الذين حضروا جلسة التشاور الخاصة بالشركة مسؤولين حكوميين وممثلين عن العملاء. قال المشتكون إن جمعية شرق عمان لحماية البيئة (EASEP)، وهي جمعية بيئية تعمل مع المجتمعات المحلية في شرق عمان ويرأسها مقدم الشكوى الرئيسي، تم استبعادها عمداً من الاستشارات. كما ذكر مقدمو الشكاوى أن الشركة لم تبذل جهداً معقولاً لتعيين مسؤولي اتصال مجتمعي (CLO) من أهل العلم والمصادقية ويمكنهم تمثيل آراء المجتمعات المتأثرة. وبدلاً من ذلك، قامت الشركة بتعيين مسؤولي اتصال باقتراح من الحاكم الإداري، ويشمل مسؤولي الإتصال هؤلاء الحاكم الإداري/ متصرف لواء سحاب. نتيجة لذلك، لا يشعر أبناء وبنات المجتمع بأنهم ممثلين وليس لديهم وسيلة لإثارة المخاوف بشأن المشروع وتلقي الردود المناسبة. ذكر المشتكون أنهم أثاروا قضايا عدم التشاور مع إدارة مشروع الشركة لكنهم لم يتلقوا أي رد.

عبر مقدمو الشكوى عن أن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الذي أعدته الشركة، والذي حصلوا عليه من موقع مؤسسة التمويل الدولية، (الذي يوفر النسخة الإنجليزية فقط) لم يحدد أدوات التقييم المستخدمة لقياس وفحص وتحليل المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة، والآثار السلبية المحتملة للمشروع. لم يحدد تقييم الأثر البيئي والاجتماعي المجتمعات التي تأثرت بشكل مباشر ومتباين بالمشروع، ولم يقترح أو ينفذ تدابير لتجنب أو تعويض أو معالجة مخاطر المشروع والآثار البيئية والاجتماعية السلبية. يعتقد المشتكون أنه كان يجب على الشركة بناء قدرة المجتمع المحلي للنظر في المخاطر الاجتماعية والبيئية للمشروع وإدارتها. ومع ذلك، لم يحدث هذا، ورفضت الشركة طلب تمويل أي مقترح مبادرات للتخفيف والتكيف البيئي والاجتماعي مقدم من جمعية عمان الشرقية لحماية البيئة ويهدف لبناء قدرات المجتمع.

كما ذكر المشتكون أن الشركة لم تكشف أو تنشر معلومات المشروع، والفوائد المحتملة، والمخاطر وآثار التنمية المرتبطة بالمشروع. علاوة على ذلك، أشار أصحاب الشكوى إلى أن الشركة فشلت في ترجمة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي إلى اللغة العربية أو جعله متاحاً وسهل الوصول إليه من قبل المجتمعات المتضررة. يدعي المشتكون أنه حتى عند سؤالهم، رفض مدير المشروع في الشركة تقديم نسخة من تقييم الأثر البيئي والاجتماعي إلى المشتكين أو نشره عبر موقع الشركة على الشبكة العنكبوتية، وذكر أنه سري.

سلط مقدمو الشكوى الضوء على مجالات أخرى يعتقدون فيها أن الشركة فشلت في الامتثال للمتطلبات التنظيمية ومعايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية. وتشمل هذه الفشل في اعتماد خطة العمل البيئية والاجتماعية (ESAP) أو إنشاء وصيانة نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS). كما قال المشتكون أن بعض الادعاءات التي قدمتها الشركة في تقييم الأثر البيئي والاجتماعي بأن المختبر المعتمد من قبل نظام الاعتماد الأردني (JAS) الذي أجرى مراقبة جودة الهواء غير صحيحة، وذلك لأن الأردن ليس لديه مختبر معتمد لمراقبة الهواء.

التهديدات والانتقام

ادعى المشتكون أن الشركة أخفقت في حل النزاع مع المشتكين، لا بل ادعى المشتكون أنهم عندما أثاروا قضايا عدم الامتثال مع مدير المشروع في الشركة، قامت الشركة بتهديدهم وقدمت شكوى ضد المشتكى الرئيسي، من خلال محافظ العاصمة عمان. بدوره، قام المحافظ بترهيب ومضايقة وتهديد مقدم الشكوى الرئيسي، وأمره بعدم إرسال أي شكاوى إلى الشركة أو المؤسسات المالية أو أي جهة معنية أخرى. واشتكى مقدم الشكوى الرئيسي من تعرضه للترهيب من قبل المسؤولين الحكوميين. كما يُزعم أن الحكومة جمدت حساب مؤسسته غير الحكومية واتهمته بعرقلة الاستثمار في الأردن من خلال تقديم شكاوى ضد المشروع. كما أشار أصحاب الشكوى إلى أن

جمعية شرق عمان لحماية البيئة مُنعت من القيام بأي أنشطة، أو تلقي التمويل، أو حضور ورش عمل، أو استخدام أي أماكن لممارسة عملها، وأن الأشخاص الذين يرغبون في العمل معهم قد تعرضوا للتهديد.

نقص الفرص الاقتصادية

ذكر المشتكون أن الشركة لم تعطي الأولوية للمقاولين المحليين لتوفير الإمدادات والخدمات أثناء بناء المصنع وفضلت استخدام المقاولين الموجودين خارج المجتمع. كما ذكر المشتكون أن عطاءات الشركة للخدمات لم يتم الإعلان عنها بشكل علني، لذلك لم يكن المقاولون المحليون على علم بالفرص المتاحة. وأشار المشتكون كذلك أن الشركة فشلت في توظيف الأشخاص المتأثرين محلياً في مناصب فنية ومهنية مهمة. بدلاً من ذلك، تم توظيف أفراد المجتمع المحلي في وظائف منخفضة الأجر، ولم تكن هناك معايير واضحة وعادلة للاختيار.

أفاد المشتكون أن الشركة لم توفر وتنفذ تقاسم المنافع حتى يتمكن المجتمع المحلي من الاستفادة من المشروع وتحسين مستوى المعيشة. كما أضافوا أن الشركة لم تنفذ برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات. يُزعم أن الشركة لم تطور وتنفذ "خطة استعادة سبل العيش" لتعويض المجتمعات المحلية المتضررة عن خسارة سبل عيشهم الناتجة عن إبعادهم عن أراضيهم أو استغلالها والوصول إلى الموارد الطبيعية والثقافية. لم يتم توفير أية إعادة توطين طوعية للأشخاص الذين عانوا من النزوح الاقتصادي بسبب الاستحواذ على الأراضي ذات الصلة بالمشروع والقيود المفروضة على استخدام الأراضي، مما تسبب في آثار سلبية على المشتكين والمجتمعات المتضررة التي تستخدم هذه الأرض لرعي الماشية.

وجهة نظر الشركة

الامتثال للمتطلبات التنظيمية

تفيد وجهة نظر الشركة أن المشروع متوافق مع المعايير البيئية والاجتماعية الوطنية والدولية ذات الصلة، بما في ذلك معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية، ويتم مراقبة ذلك بشكل منتظم من قبل طرف ثالث مستقل ومؤسسة التمويل الدولية. وأوضحت الشركة أنه تم الحصول على الموافقات والتصاريح الرسمية لتطوير المشروع حسب اللوائح والقوانين المعمول بها واستندت إلى دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي الشاملة، والتي تم تنفيذها وفقاً للقوانين والعمليات البيئية في الأردن.

أشارت الشركة إلى أنه، في سياق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، تم بذل جهود معقولة لتحديد جميع أصحاب المصلحة في المشروع من خلال جلسات تحديد النطاق التي أجريت بمساعدة وزارة البيئة. وأعقب ذلك زيارات ميدانية لاحقة تهدف إلى تحديد المستخدمين المؤقتين للأراضي والاجتماع مع المجتمعات المحلية. تشير الشركة أن أصحاب المصلحة المحددين قد تمت دعوتهم للمشاركة في المناقشات وإثارة أي مخاوف لديهم بشأن المشروع، وأنه لم يتم تجاهل أو استبعاد أي فرد أو شركة، سواء عن علم أو عن قصد، من هذه العملية. شككت الشركة في ادعاء المشتكين أن مسؤولي الاتصال المعيّنين لم يكونوا ممثلين للمجتمعات المحلية. وأوضحت الشركة أنه بينما تم تعيين مسؤول اتصال واحد فقط في البداية، وبعد أن أثرت مخاوف بشأن تمثيل المجتمعات المحلية، تم تعيين ثلاث مسؤولي اتصال إضافيين، تم اختيارهم من قبل كل من المجتمعات الثلاثة التي يمثلونها.

وأوضحت الشركة أن إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية جزء لا يتجزأ من المشروع. يتم تضمينها في مؤشرات الأداء الرئيسية للمشروع (KPI)، وهي توجه قرارات الشركة بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، كما يتم دمجها أيضاً في التدريب المقدم للعمال وقواعد السلوك الخاصة بهم. فيما يتعلق بادعاء المشتكين بأن الشركة رفضت طلب جمعية شرق عمان لحماية البيئة لتمويل أنشطة رفع وعي المجتمع وقدرته على التخفيف من المخاطر البيئية، ردت الشركة بأنها لم تتلق طلباً خطياً ورسمياً من الجمعية. كما أوضحت الشركة أن أية مقترحات تمويل يجب أن تقدم بشكل خطي إلى الشركة لضمان المتابعة المناسبة.

رداً على المخاوف التي أثرت بشأن نشر معلومات المشروع، أوضحت الشركة أنه بموجب سياسة الوصول إلى المعلومات الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، تم نشر ملخص معلومات الاستثمار، وملخص المراجعة البيئية والاجتماعية (ESRS)، وخطة العمل البيئية والاجتماعية (ESAP)، وتصنيف المشروع البيئي والاجتماعي والمعايير المعمول بها، وتم الإفصاح عن تدابير التخفيف البيئية والاجتماعية على النحو الواجب. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الشركة إلى أن تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وجلسة تحديد النطاق والملخص التنفيذي باللغة العربية متوفرة على موقع شركة مصدر حيث أن موقع بيئونة قيد التطوير حالياً. كما أشارت الشركة إلى أن المدعي الرئيسي قد تم إبلاغه بكيفية ومكان الوصول إلى وثائق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي ذات الصلة.

فيما يتعلق بالمخاوف التي أثرت بشأن خطة العمل البيئية والاجتماعية، أفادت الشركة أن هذه الخطة قد تم تطويرها بناءً على نتائج تقييم مؤسسة التمويل الدولية و تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وأن خطة نظام الإدارة البيئية والاجتماعية الشاملة الخاصة بالمشروع وخطة الإدارة والرصد البيئية والاجتماعية تم تطويرها جميعاً بواسطة الشركة ومراجعتها واعتمادها من قبل مؤسسة التمويل الدولية.

تتم مراجعة تنفيذ خطة العمل البيئية والاجتماعية و نظام الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة الإدارة والرصد البيئية والاجتماعية بانتظام من قبل طرف ثالث مستقل ومن قبل مؤسسة التمويل الدولية. كجزء من خطة العمل البيئية والاجتماعية، أوضحت الشركة أنه تم إنشاء آلية تظلم خارجية للرد على أي شكاوى تم الإبلاغ عنها، وبعد ذلك، وكجزء من التزام الشركة في التحسين المستمر، تم إنشاء آلية تظلم أكثر رسمية وشمولية.

استجابةً لمخاوف المشتكيين بشأن عدم وجود اختبارات مخبرية معتمدة لمراقبة جودة الهواء، أشارت الشركة إلى أن مختبر هيبا للاختبارات البيئية معتمد من قبل نظام الاعتماد الأردني (JAS) ويتوافق مع المعيار الأردني: **JS EN ISO / IEC 17025**، أي ما يعادل المعيار الدولي **ISO / IEC 17025: 2005**.

1. التهديدات والأعمال الانتقامية

تدحض الشركة بقوة أية مزاعم بأنها قد هددت أو أرهبت أي شخص وأكدت أنه لم ترفع الشركة في أي مرحلة شكاوى لدى أي جهة حكومية أو لدى أية مؤسسة أخرى فيما يتعلق بالمشتكي الرئيسي أو جمعية شرق عمان لحماية البيئة. وصرحت الشركة أن كافة الاتصالات التي تمت بين الشركة و مقدم الشكاوى الرئيسي بالإضافة الى جميع التظلمات المرفوعة من خلال المدير العام للمشروع تمت بطريقة سرية، وتم منح الفرص لأولئك الذين رفعوا الشكاوى لحلها بطريقة شفافة وأخلاقية وخالية من التلاعب أو التهديد أو المضايقة.

نقص الفرص الاقتصادية

وأكدت الشركة أن المشروع لم يستبعد التعامل مع مقاولين محليين ولم يعتمد التعامل مع مقاولين معينين. وأوضحت الشركة أن أنشطة الشراء التي أجريت نيابة عن المشروع من قبل مقاول الهندسة والمشتريات والبناء تم إجراؤها بطريقة عادلة ومتوازنة. تم إيلاء الاعتبار الواجب لتسهيل مشاركة المقاولين المحليين ولضمان الامتثال الكامل لأي متطلبات محلية (مثل متطلبات المحتوى المحلي). وأوضحت الشركة أنها غير ملزمة بالإعلان عن المناقصات علناً. ومع ذلك، كمشروع خاص، تم بذل كل جهد ممكن لضمان دعوة المقاولين المحليين للمشاركة في عملية المناقصة. كما أشارت الشركة إلى أنه تم توفير فرص العمل / التعاقد والتوظيف لشركات المجتمع وأفراد المجتمع الذين استوفوا المتطلبات الفنية ذات الصلة المطلوبة للعقد / الوظائف. كما أوضحت الشركة أنه بشرط استيفاء معايير الجداول الزمنية لتنفيذ المشروع والميزانيات، وأن تكون العطاءات تنافسية بشكل مناسب، تُمنح الأولوية للشركات المحلية.

علاوة على ذلك، تم إعطاء الأولوية في التوظيف لأفراد المجتمع المحلي الذين أظهروا القدرات التقنية المطلوبة على من تقدموا للوظائف من مناطق أخرى. كما أوضحت الشركة أن العديد من أفراد المجتمع المحلي قد تم توظيفهم بقدرات ومناصب متفاوتة في المشروع خلال مرحلة البناء. عندما يحين وقت التشغيل، تهدف الشركة إلى توفير فرص عمل لأعضاء المجتمع المحلي القادرين والملتزمين بشكل مناسب، مع تقديم الدعم من خلال التدريب المستمر أثناء العمل.

أوضحت الشركة أنه لم يتم التعهد بخطة استعادة سبل العيش ولم تكن مبررة، لأن الفحص الذي تم في سياق تقييم الأثر البيئي والاجتماعي أظهر أن منطقة موقع المشروع لم تدعم سبل العيش للمجتمعات المحيطة بشكل منهجي. كما أشارت الشركة إلى أنه أثناء تطوير المشروع، قدم بعض مستخدمي الأراضي الذين أثبتوا خسارتهم للأراضي المزروعة شكوى عبر آلية التظلم بالمشروع وتلقوا تعويضاً نقدياً من الشركة بما يرضيهم. أفادت الشركة أنه تم تطوير خطة المسؤولية الاجتماعية للشركات بناءً على استراتيجية تدمج آراء أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك فئات محددة في المجتمع ممن يعتبرون الأكثر احتياجاً ويشكلون مكونات أساسية في المجتمع المحلي (مثل النساء والأطفال والشباب). تنظر الشركة إلى خطة المسؤولية الاجتماعية للشركات كوثيقة مباشرة يتم تحديثها باستمرار لتحديد المجالات الرئيسية والاستجابة لها حيث يمكنها الاستمرار في دعم المجتمعات المحلية. تعتقد الشركة أن الأنسب هو العمل مع ممثلي المجتمع لتحديد المجالات والمبادرات والعناصر داخل المجتمع، الأكثر احتياجاً والأكثر ضعفاً وتنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات لدعمها.

4. الخطوات التالية

وافق كل من المشتكي والشركة على المشاركة في عملية تسوية المنازعات. سيشرع مكتب المحقق/ المستشار CAO في تكوين فريق تيسير موثوق به لبدء العمل مع الأطراف في تصميم عملية تركز على حل المشكلات المتعلقة بالشكاوى .

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

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق / المستشار عن أهلية الشكاوى، يتم إجراء تقييم مبدئي من قبل متخصصي حل النزاعات. الغرض من تقييم مكتب المحقق - المستشار (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 CAO²، 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 المتضررة³.

أو

تقييم / تحقيق في التقيد بالأنظمة: إذا اختارت الأطراف عملية التقيد بالأنظمة أو الإمتثال، فسيبدأ فريق الامتثال لدى مكتب المحقق / المستشار في تقييم 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 مرتباً بالمشروع. يمكن أن يستغرق وقت التقييم 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 الخامسة: الرصد والمتابعة

الخطوة 6: الإستنتاج / إغلاق الحالة

² لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق - المستشار، يرجى الرجوع إلى الإرشادات التنفيذية الكاملة:

http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

³ 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 موظفو 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.