

تقرير ختامي لتسوية المنازعات

بشأن الشكوى الواردة بخصوص استثمار مؤسسة التمويل الدولية في شركة دايهان لطاقة الرياح

(#35349)، في الأردن

شباط فبراير 2022

ملخص

عقد الاجتماع المشترك الأول في شباط فبراير 2021 لمناقشة القضايا المثارة في الشكوى. في الأسابيع التالية، اجتمع الطرفان مباشرة، بدون مشاركة مكتب المحقق/ المستشار، لمواصلة الحوار. بناءً على طلب الشركة، تم إيقاف عملية حل النزاع مؤقتاً في الفترة ما بين ايار مايو، واب أغسطس 2021. واصل فريق مكتب المحقق/ المستشار الحفاظ على التواصل مع الطرفين من خلال الاجتماعات الثنائية.

في تشرين اول أكتوبر 2021، عقد مكتب المحقق/ المستشار الاجتماع المشترك الثاني. قدم المشتكون بعض الخيارات لحلها للشركة. في كانون الأول ديسمبر 2021، بعد مشاورات داخلية، أبلغت الشركة مكتب المحقق/ المستشار بأنها لا تستطيع الموافقة على اقتراح المشتكين لحل الشكوى وأكدت التزامها بدعم المجتمع المحلي من خلال برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات. نقل مكتب المحقق/ المستشار موقف الشركة إلى المشتكين الذين وجدوا أنه غير مرض. أبلغ مقدمو الشكوى مكتب المحقق/ المستشار أنهم يرغبون في تحويل القضية إلى وظيفة الامتثال. لذلك، سيتم الآن تحويل الشكوى إلى فريق الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار للتقييم، وفقاً لسياسة المكتب.¹ يقدم هذا التقرير النهائي سرداً للتقييم وعملية الحوار، ويقدم بعض الأفكار والدروس المستفادة من العملية.

خلفية عامة

المشروع

في عام 2018، قامت مؤسسة التمويل الدولية، جنباً إلى جنب مع بنك ستاندرد تشارترد وبنك شينهان (كلاهما بموجب ضمان شركة التأمين التجاري الكوري K-Sure)، بتمويل الشركة. تم تقديم التمويل إلى الشركة لأغراض تنفيذ المشروع الذي يتكون من تطوير وإنشاء وتشغيل وصيانة مزرعة رياح

في تموز يونيو، تلقى مكتب المحقق/ المستشار شكوى من أحد أفراد المجتمع الذي يعيش في الطفيلة، الأردن، نيابة عن نفسه واثنين من أفراد أسرته ("المشتكون"). أثارت الشكوى مخاوف بشأن تأثير بناء مشروع مزرعة رياح دايهان في الطفيلة والآثار المستقبلية المحتملة لعملياته. في عام 2018، قامت مؤسسة التمويل الدولية، جنباً إلى جنب مع بنك ستاندرد تشارترد وبنك شينهان (كلاهما بموجب ضمان شركة التأمين التجاري الكوري K-Sure) بتمويل شركة دايهان لطاقة الرياح ش.م.ع ("دايهان" أو "الشركة")، من أجل تطوير وإنشاء وتشغيل وصيانة مزرعة رياح بقوة 51.75 ميجاوات في محافظة الطفيلة الأردنية.

في تموز يوليو 2020، قرر مكتب المحقق/ المستشار (CAO) أن الشكوى المذكورة أعلاه تفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بها وبدأ المكتب في التقييم.

أثناء تقييم مكتب المحقق/ المستشار، أعرب المشتكون والشركة ("الأطراف") عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية حل نزاع التي يقوم بها مكتب المحقق/ المستشار لمحاولة حل المشكلات. وفقاً للإرشادات التشغيلية لمكتب المحقق/ المستشار المعمول بها في ذلك الوقت، تم تحويل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات بالمكتب في تشرين ثاني نوفمبر 2020.

نظراً للقيود المتعلقة بجائحة كورونا (كوفيد19) على السفر والتجمعات الاجتماعية، تم إجراء كل من التقييم وعملية تسوية المنازعات عبر منصات افتراضية وعبر الإنترنت، بموافقة الأطراف. كانت الوسيلة الأردنية الأمريكية المقيمة في واشنطن العاصمة، والمترجم المحلي في الأردن أعضاء في فريق مكتب المحقق/ المستشار.

أفضل للوضع. نظرًا للقيود المتعلقة بجائحة كورونا على السفر والفعاليات الاجتماعية، لم يتمكن موظفو ومستشارو مكتب المحقق/المستشار من ترتيب اجتماعات شخصية مع أصحاب المصلحة المعنيين المشاركين في هذه القضية. بموافقة الطرفين، أجرى مكتب المحقق/المستشار التقييم عن بُعد من خلال مكالمات الهاتف والفيديو مع الطرفين. كان مترجم مكتب المحقق/المستشار بشأن القضية مقيم في عمان، الأردن، وقدم دعمًا إضافيًا في التواصل مع المشتكين. كما أجرى مكتب المحقق/المستشار استعراضًا مكتبيًا لوثائق مؤسسة التمويل الدولية الخاصة بالمشروع والوثائق المقدمة من الطرفين.

أثناء تقييم مكتب المحقق/المستشار، أعرب الطرفان عن اهتمامهما بمعالجة القضايا التي أثّرت في الشكوى من خلال عملية حوار طوعي ييسرها مكتب المحقق/المستشار.

عملية حل النزاع

التحضير للحوار

في كانون ثاني يناير 2021، أجرى مكتب المحقق/المستشار جلسات عن بعد لبناء القدرات للطرفين. وكان الهدف من بناء القدرات تزويد الطرفين بالمعرفة والمهارات ذات الصلة قبل الانخراط في عملية تسوية المنازعات. وتضمن بناء القدرات التدريب على حل النزاعات، والتواصل، وعملية مكتب المحقق/المستشار.

كما قدم فريق مكتب المحقق/المستشار بناء القدرات بشكل مستمر للطرفين طوال العملية.

عملية الحوار

عقد مكتب المحقق/المستشار أول اجتماع افتراضي مشترك في شباط فبراير 2021. وخلال هذا الاجتماع، ناقش الأطراف واتفقوا على القواعد الأساسية للمشاركة وبدأوا مناقشة القضايا التي أثّرت في الشكوى. تحكم القواعد الأساسية الطريقة التي سيتم بها إجراء العملية وتعالج توقعات الأطراف.

ادعى مقدمو الشكوى أنه قبل البدء في البناء، لم تقم الشركة بإجراء عملية مشاركة مناسبة وشاملة لأصحاب المصلحة مع المجتمع المجاور للمشروع، ولم تتشاور معهم أبدًا كجزء من عملية تقييم الأثر البيئي والاجتماعي. وصفوا أيضًا تأثيرات المشروع على حياتهم وعلى المجتمع المحلي وأشاروا إلى إطار عمل تقييم الأثر البيئي والاجتماعي للمشروع. بالنظر إلى هذه الآثار، أعرب المشتكون عن اعتقادهم بأن لديهم الحق في الاستفادة من المشروع. وأضافوا أنهم يريدون إقامة علاقة ثقة مع الشركة.

أفادت الشركة أنها تقدر علاقتها مع مجتمع الطفيلة. وأوضح مسؤولو الشركة بالتفصيل عمل تقييم الأثر الاجتماعي والبيئي

51.75 ميجاوات (السعة المركبة) في محافظة الطفيلة الأردنية ("المشروع").

ستكون الشركة منتجًا مستقلًا للطاقة، ومن المتوقع أن يولد المشروع حوالي 155135 جيجاوات ساعة سنويًا للبيع إلى شركة الكهرباء الوطنية بموجب اتفاقية شراء الطاقة لمدة 20 عامًا. الشركة مملوكة حاليًا لشركة كوريا الجنوبية للطاقة (KOSPO) (50%) وشركة داليم للطاقة Daelim Energy Co. (50%). يتضمن المشروع تركيب خمسة عشر توربين 3.45 ميجاوات، يبلغ ارتفاع محور البرج 112 مترًا وقطر الدوّار 136 مترًا؛ ومحطة فرعية 33 كيلو فولت/ 132 كيلو فولت؛ وشبكة داخلية مدفونة 33 كيلو فولت؛ وشبكة من الطرق المؤدية إلى الموقع. يتكون استثمار مؤسسة التمويل الدولية من قرض من الدرجة الأولى A قيمته 10.2 مليون دولار أمريكي، قدمته مؤسسة التمويل الدولية من حسابها الخاص، تسهيل الحصول على قرض نوع B2 بقيمة 25.5 مليون دولار أمريكي في إطار ("برنامج ادارة محفظة الإقراض المشترك") MCPP الذي تديره مؤسسة التمويل الدولية، وهو منصة تجمع تمويلًا. مؤسسة التمويل الدولية هي أيضًا الجهة التي تقدم مقايضات أسعار الفائدة بالدولار الأمريكي للتحوط من مخاطر مؤسسة التمويل الدولية و("برنامج ادارة محفظة الإقراض المشترك") MCPP.

الشكوى

في حزيران يونيو 2020، قدم أحد أعضاء المجتمع المحلي في الطفيلة، الأردن، شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار نيابة عن نفسه واثنين من أفراد أسرته. وأشاروا إلى أن عائلتهم تمتلك أرضًا مشتركة بالقرب من المشروع وأثاروا مخاوف بشأن تأثير بناء المشروع والآثار المستقبلية المحتملة لعملياته.

تضمنت القضايا المحددة المذكورة في الشكوى تأثيرات الضوضاء ووميض الظل من توربينات الرياح، ومخاوف الصحة والسلامة، والفرصة الضائعة للمزارعين لتربية الطيور. كما ادعى المشتكون أنه من خلال تأجير بعض قطع الأراضي المحيطة بالمشروع واستبعاد أراضيهم وأراضي آخرين وعلى الرغم من قربها من التوربينات، فإن الشركة تخلق بشكل تعسفي فوارق اجتماعية داخل مجتمعهم. وادعى المشتكون أيضًا أن قرب التوربينات من أراضيهم حال دون حصولهم على أي فرص اقتصادية محتملة.

تقييم مكتب المحقق/المستشار

في تموز يوليو 2020، قرر مكتب المحقق/المستشار أن الشكوى نفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بها وبدأ المكتب في تقييم الشكوى. يتضمن تقييم مكتب المحقق/المستشار عادة زيارة ميدانية للقاء الأطراف وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة، على النحو المحدد من قبل الأطراف، لاكتساب فهم

نقل مكتب المحقق/ المستشار هذا الموقف إلى المشتكين، الذين ردوا بأن عرض الشركة غير مرضٍ. اختار مقدمو الشكاوى نقل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار.

التحديات والدروس المستفادة

تضمنت القضية العديد من التحديات وفرص التعلم، من بينها ما يلي:

القيود المتعلقة بجائحة كورونا

جعلت قيود السفر الداخلية وتلك التي فرضتها مجموعة البنك الدولي من المستحيل عقد اجتماعات وجهًا لوجه مع الأطراف. على الرغم من دعوة المشتكين للمترجم الذي يعمل مع مكتب المحقق/ المستشار الذي يقيم في عمان لزيارة الطفيلة لبعض الاجتماعات، إلا أن ذلك لم يكن ممكنًا بسبب القيود. كان للمشتكين والشركة إمكانية استخدام منصات للتواصل واستمرار الوصول إلى خدمة الإنترنت. توزع تواجد المشاركون في الاجتماعات بين الطفيلة وعمان وسيؤول وفريق مكتب المحقق/ المستشار في واشنطن العاصمة. وقد شكل هذا تحديًا في تحديد مواعيد بعض الاجتماعات، بسبب الفروق الزمنية. كانت هناك أيضًا حالات من التحديات التقنية مع المنصات الافتراضية. لعب مترجم مكتب المحقق/ المستشار المقيم في الأردن دورًا محوريًا في التواصل مع المشتكين عبر الهاتف، ومساعدتهم ومشاركة التعليمات حول كيفية إعداد اتصالاتهم بالمنصات الافتراضية.

التأخير في عملية حل النزاع

تم إجراء عملية تسوية المنازعات خلال وقت مزدحم بالنسبة للشركة. بسبب الظروف الصعبة التي خلقتها عوائق جائحة كورونا، والتي أدت إلى تأخيرات كبيرة في تنفيذ المشروع، توقفت العملية مؤقتًا لبضعة أشهر. أبقى فريق مكتب المحقق/ المستشار خطوط الاتصال مفتوحة مع الأطراف لضمان عدم فقدان الزخم. وعلى الرغم من أن هذا التوقف أدى إلى إطالة أمد عملية الحوار، ظل الأطراف ملتزمين بالعملية.

قيمة عملية حل النزاع التي قام بها مكتب المحقق/ المستشار، على الرغم من عدم التوصل إلى حل

على الرغم من عدم وجود اتفاق تسوية نهائية، لاحظ فريق مكتب المحقق/ المستشار أن الجهود التي بذلها الأطراف طوال العملية حققت بعض النتائج:

- تم خلق مساحة آمنة وموثوقة للحوار بين الشركة والمشتكين، مما سمح لهم بالاستماع وتقديم المدخلات واكتساب فهم عميق للقضايا. وبشكل أكثر تحديدًا، سمحت العملية للمشتكين بالاستماع

الذي قاموا به، بالإضافة إلى عملية إشراك أصحاب المصلحة التي اتبعوها، والتي أشاروا إلى أنها متسقة مع المتطلبات التنظيمية الوطنية والدولية ذات الصلة المطبقة على المشروع. كما شاركوا أيضًا بإجراءات التخفيف البيئي التي وضعوها، لا سيما فيما يتعلق بالوضوء وميض الظل. لقد وجهوا دعوة إلى المشتكين لزيارة مزرعة رياح عاملة قريبة حتى يكون لدى المشتكين فكرة أفضل عن تأثيرات المشروع بمجرد تشغيله. كما أوضحت الشركة المعايير التي وضعتها لاستئجار قطع الأراضي المجاورة، وشاركت، ومن أجل أن تكون الشركة عادلة تجاه جميع ملاك الأراضي في نفس المنطقة، فإنها لن تكون قادرة على تقديم استثناءات لتلك المعايير المحددة واستئجار أرض المشتكين. وأضافوا أنهم يعملون على مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات على مستوى المجتمع والتي من شأنها أن تخدم المجتمع بأسره.

كما أشارت الشركة إلى وجود آلية تظلم أصحاب المصلحة وهي متاحة لجميع أفراد المجتمع.

في نهاية الاجتماع المشترك، وجهت الشركة دعوة إلى المشتكين لزيارة موقع المشروع لمزيد من المناقشات. اجتمع الطرفان على انفراد، دون حضور مكتب المحقق/ المستشار، في نيسان أبريل 2021. ومع ذلك، لم ينتج عن المناقشات حلول للقضايا. على الرغم من أن الشركة أشارت إلى رغبتها في مواصلة المناقشات المباشرة مع المشتكين، إلا أن المشتكين أشاروا إلى أنهم يفضلون مواصلة المناقشات بتيسير من مكتب المحقق/ المستشار.

تم تعليق عملية تسوية المنازعات في الفترة ما بين ايار مايو، واب أغسطس 2021 بناء على طلب الشركة. أشارت الشركة إلى وضع صعب للغاية تسببت به جائحة كورونا مما أدى إلى تأخيرات إضافية في بناء مزرعة الرياح، والحاجة إلى التركيز على إكمال المشروع وتلبية تاريخ العمليات التجارية. ومع ذلك، أبلغت الشركة مكتب المحقق/ المستشار أنه خلال هذا الوقت، حاولت دون جدوى الاتصال بالمشتكين من خلال مسؤول التواصل المجتمعي في الشركة.

عقد مكتب المحقق/ المستشار اجتماعًا مشتركًا ثانيًا في تشرين أول أكتوبر 2021. وخلال ذلك الاجتماع، قدم المشتكون بعض خيارات الحلول على الشركة وطلبوا الاستماع لرد عليها في غضون شهر. التزمت الشركة بالتفكير في هذه الخيارات وأكدت التزامها بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات واهتمامها بمواصلة العمل مع المجتمع.

عقد مكتب المحقق/ المستشار اجتماعات ثنائية مع الأطراف في كانون أول ديسمبر 2021 لمتابعة خيارات الحل. أبلغت الشركة مكتب المحقق/ المستشار أنهم لا يستطيعون تنفيذ المقترح المقدم من المشتكين بناء على سياسة الشركة وأن الشركة عرضت مقترح بديل لإدراجهم في مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يتم تنسيقها من أجل خدمة المجتمع.

إلى برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تنفذه الشركة للمجتمع والذي يتيح المجال للشركة للاستماع إلى آمال ورغبات المشتكين فيما يتعلق بمساهمة الشركة في مجتمعهم.

- تم تطوير وتعزيز قدرات الأطراف على المشاركة الفعالة في عمليات الحوار. في الواقع، في نهاية العملية، شارك المشتكون مع مكتب المحقق/المستشار أنه على الرغم من عدم الوصول إلى حل من خلال هذه العملية، فقد شعروا أنهم تعلموا الكثير واستخدموا بالفعل المهارات المكتسبة خلال جلسات بناء القدرات والتي تم تطويرها خلال عملية حل النزاع التابعة لمكتب المحقق/المستشار في سياقات أخرى.
- أظهر كلا الطرفين فهماً أعمق لوجهة نظر كل منهما وفهم واحترام لثقافة الطرف الآخر.
- أكدت الشركة أنها ستواصل جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع المحلي.

الخلاصة والخطوات التالية

على الرغم من جهود وحسن نوايا الأطراف في السعي لحل القضايا التي أثرت في الشكوى، لم يتم التوصل إلى اتفاق. سيتم تحويل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/المستشار بناء على طلب أصحاب الشكوى وفقاً لسياسة مكتب المحقق/المستشار .

جميع الوثائق ذات الصلة بهذه القضية متاحة على الموقع الإلكتروني لمكتب المحقق / المستشار على:

www.cao-ombudsman.org.

انظر الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية مكتب المحقق/المستشار.

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

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق/ المستشار CAO عن أهلية الشكاوى، يتم إجراء تقييم مبدئي من قبل متخصصي حل النزاعات. الغرض من تقييم مكتب المحقق/ المستشار 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 المحقق/ المستشار، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل فريق التقيد بالأنظمة/الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار.

وفقاً للإرشادات التنفيذية لمكتب المحقق/ المستشار،² 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 المحقق/ المستشار: 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 المحقق/ المستشار، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع القضية من قبل فريق الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار 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 المحقق/ المستشار. 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 المتضررة.³

أو

مُعَايَنَة / تَحْقِيق فِي التَّقِيدِ بِالْأَنْظِمَةِ: إذا اختار الطرفان عملية تحقيق، يتم تحويل الشكاوى إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار. يتم تحويل الشكاوى أيضاً إلى وظيفة الامتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم التوصل إلى اتفاق. يجب على مشتكي واحد على الأقل تقديم موافقة صريحة على النقل، الا اذا علم مكتب المحقق/ المستشار بوجود تهديدات ومخاوف من أعمال انتقامية. تقوم وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية بإجراءات علاجية عند الاقتضاء بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الامتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل، مع إمكانية تمديد 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانياً، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فإن التقييم يتبعه تحقيق متعمق في الامتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. سيتم نشر تقرير التحقيق على الملأ، جنباً إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وخطة عمل لإصلاح نتائج عدم الامتثال والأضرار ذات

² 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

³ في حالة عدم قدرة أصحاب المصلحة على حل المشكلات من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى فريق حل النزاعات

الصلة. ثالثاً ، في الحالات التي يتم فيها اكتشاف عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، سيراقب مكتب المحقق/ المستشار التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: الرصد والمتابعة

الخطوة 6: الإستنتاج / إغلاق الحالة