

تقرير تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

بخصوص الشكاوى الأولى التي تم تلقيها بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية وضمانات الوكالة الدولية لضمان
الإستثمار في محطة بنبان للطاقة الشمسية

(مؤسسة التمويل الدولية, #37713, #40019, #37580, #39728, #37637, #37636, #40390, #40386, #37633,
#39729, #39997, #39995, #37591)

والوكالة الدولية لضمان الإستثمار

#14043, #14059, #14080, #14516, #14517, #14518, #14519, #14520, #14521, #13956, #13952,
(#13971)

يناير كانون ثاني 2023

مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

التابع لـ

مؤسسة التمويل الدولية و

الوكالة الدولية لضمان الإستثمار

www.cao-ombudsman.org

نبذة عن مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (CAO) هو آلية المساءلة المستقلة للمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية (IFC) والوكالة الدولية لضمان الإستثمار (MIGA)، وهما أعضاء في مجموعة البنك الدولي. يقوم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتقديم تقاريره مباشرةً إلى مجالس المديرين التنفيذيين في مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار.

تتمثل مهمة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بتسهيل حل الشكاوى المُقدمة من قبل الأفراد الذين قد يتضررون من مشاريع مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة؛ وتعزيز النتائج البيئية والاجتماعية للمشاريع؛ وتعزيز المساءلة العامة، بالإضافة إلى التعلم من أجل تعزيز الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار، والحد من مخاطر إلحاق الضرر بالناس والبيئة.

للمزيد من المعلومات، قم بزيارة (www.cao-ombudsman.org)

نبذة عن عملية التقييم التي يقوم بها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

يُمكن لأي شخص يعتقد أنه قد يتعرض للضرر من قبل مشاريع مؤسسة التمويل الدولية أو الوكالة الدولية لضمان الإستثمار تقديم شكوى إلى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. ويتم قبول الشكاوى من خلال تطبيق ثلاثة معايير أهلية بسيطة.

بعد قبول الشكاوى المؤهلة للتقييم، نقوم بعد ذلك بإجراء تقييم للمخاوف مع المشتكين، والجهة الراعية للمشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. بمجرد تحديد أن الشكاوى مؤهلة، نقوم بمراجعة المخاوف المُثارة فيها. يتم إجراء هذا التقييم بالتشاور مع المشتكين، وعملاء مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار، وأفرقة المشروع، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة.

الغاية

الهدف من عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى هو التوصل إلى فهم شامل للمسائل التي أثّرت في الشكاوى، والعمل على فهم جميع وجهات النظر، الإنخراط مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشكاوى، والتشاور معهم لتحديد الإجراءات التي يختارونها لمعالجة الشكاوى، ودراسة حالة الجهود الأخرى المبدولة لتسوية الشكاوى وحل المسائل المُثارة.

عملية التقييم التي يُجريها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى لا تستلزم الحكم على حيثيات الشكاوى؛ بدلاً من ذلك، تسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية معالجة المسائل المُثارة.

جدول المحتويات

4.....	قائمة المختصرات
5.....	1. نظرة عامة
5.....	2. المعلومات الأساسية
5.....	2.1 المشروع
6.....	2.2 الشكاوى
6.....	3. ملخص التقييم
6.....	3.1 المنهجية
7.....	3.2 ملخص وجهات النظر
8.....	خلاصة التقييم والخطوات التالية
9.....	ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الامتثال / محقق الشكاوى

فائمة المختصرات

جمعية مستثمري الطاقة في لبنان	BSDA
مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى	CAO
ضابط ارتباط مجتمعي	CLO
تقييم الأثر البيئي والإجتماعي	ESIA
شركة ادارة المرافق	FMC
شركة هيلث اند سيفتي هوم	H&SH
الية مسائلة مستقلة	IAM
مؤسسة التمويل الدولية	IFC
الوكالة الدولية لضمان الإستثمار	MIGA

في يونيو حزيران 2022 ، تلقى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى شكوى من 62 موظف أمن ("المشتكون") يعملون في شركة سوات للامن والحراسة، التي تتعاقد حاليًا من الباطن مع شركة هيلث اند سيفتي هوم (H&SH) لتوفير الأمن للمداخل الرئيسية لمحطة بنبان للطاقة الشمسية في جمهورية مصر العربية. شركة سوات هي مقاول من الباطن للمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار. أثارت الشكاوى مخاوف بشأن ظروف العمل السيئة المتعلقة بجودة الطعام المقدم ، وعدم كفاية مياه الشرب، ونقص مولدات الكهرباء العاملة على الرغم من درجات الحرارة المرتفعة ، ونقص تكييف الهواء في الحافلات المستخدمة في النقل ، وممارسات التعويض. تتعلق الشكاوى بظروف العمل في 13 مشروعًا قائم وممول من قبل مؤسسة التمويل الدولية (IFC)¹ وفي 12 مشروعًا قائم تدعمها الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)² في محطة بنبان للطاقة الشمسية في مصر ("المشروع").

في يوليو تموز 2022 ، قرر مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى أن الشكاوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأت في تقييم الشكاوى. وفقًا لسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (الفقرة 169)³ ، شارك المكتب الشكاوى مع آليات المساءلة المستقلة (IAMS) للمؤسسات المالية الإئتمانية الأخرى التي تمول المشاريع ، وتحديدًا آلية المراجعة المستقلة لبنك التنمية الأفريقي.

خلال تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى ، انخرط موظفو الأمن ومحطة بنبان للطاقة الشمسية في مناقشات مباشرة لحل المشكلات التي أثيرت في الشكاوى. تنص سياسة مكتب مستشار الإمتثال (الفقرة 55)⁴ على أنه في حالة موافقة الأطراف ، يجوز لهم التعامل مباشرة مع بعضهم البعض أثناء عملية التقييم لحل المشكلات التي أثيرت في الشكاوى. قد تتم هذه المشاركة دون تدخل مباشر من المكتب.

في المفاوضات المباشرة ، قام موظفو الأمن ومحطة بنبان للطاقة الشمسية بحل المشاكل المتعلقة بنقص المياه ، ونقص تكييف الهواء في الحافلات المستخدمة في النقل ، والتعويض. تم حل مشكلة عدم وجود مولدات كهربائية تعمل بشكل جزئي حيث أن بعض البوابات لا تزال تحتوي على مولدات كهربائية في حالة عمل سيئة. ظلت القضية المتعلقة بجودة الطعام دون حل ، وما زالت المفاوضات جارية. وأعرب الطرفان عن اهتمامهما بالانخراط في عملية تسوية نزاعات يديرها مكتب مستشار الإمتثال لمعالجة القضايا العالقة. وفقًا لسياسة مكتب مستشار الإمتثال ، سيتم التعامل مع الشكاوى الآن بواسطة وظيفة حل النزاعات في المكتب.

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

في 22 نوفمبر تشرين ثاني 2022 ، قام مكتب مستشار الإمتثال بتحديد فترة التقييم لمدة 30 يوم عمل وفقًا للفقرة 56⁵ من سياسة مكتب مستشار الإمتثال، بالنظر إلى أن المشتكيين وممثلي محطة بنبان للطاقة الشمسية عبروا عن اهتمامهم بعملية تسوية المنازعات التي ييسرها المكتب. أخطر مكتب مستشار الإمتثال الأطراف ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ومجلس الإدارة بهذا التمديد وتم نشر القرار ذي الصلة على موقع مكتب مستشار الإمتثال.

المعلومات الأساسية

2.1 مشاريع مؤسسة التمويل الدولية و الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

¹ مشاريع:

#37633, #40386, #40390, #37636, #37637, #39728, #37580, #40019, #37713, #37591, #39995, #39997, #39729.

² مشاريع:

#14516, #14517, #14518, #14519, #14520, #14521, #13956, #14043, #13952, #13971, #14080, #14059.

³ إذا كان علم مكتب مستشار الإمتثال (CAO) بأن المنظمات الأخرى التي لديها آليات مساءلة مستقلة قد مولت أو ضمنّت مشروعًا موضوع شكوى إلى المكتب ، فسيقوم مكتب CAO بإخطار آليات المساءلة المستقلة بوجود الشكاوى ، بشرط موافقة مقدم الشكاوى على هذا الإشعار والأحكام المعمول بها لحماية السرية.

⁴ إذا وافق الطرفان ، فيجوز لهما الانخراط مباشرة مع بعضهما البعض أثناء عملية التقييم لحل المشكلات التي أثيرت في الشكاوى. قد تتم هذه المشاركة دون تدخل مباشر من مكتب مستشار الإمتثال. سوف يلخص تقرير تقييم مكتب مستشار الإمتثال نتائج هذه المشاركة. قد تدعم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار الحل البناء للقضايا المتعلقة بالشكاوى ، حيثما كان ذلك مناسبًا ، وفي نطاق تفويضات كل منهما وبموافقة الأطراف. عند حل مشكلات الشكاوى ، ورهنًا بموافقة المشتكي ، سيصدر مكتب مستشار الإمتثال (CAO) تقرير التقييم والاستنتاجات لإغلاق القضية.

⁵ تنص الفقرة 56 من سياسة مكتب مستشار الإمتثال الجديدة (سياسة آلية المساءلة المستقلة (CAO) التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (على ما يلي: "سيكمل مكتب مستشار الإمتثال التقييم في غضون 90 يوم عمل من التاريخ الذي يقرر فيه أن الشكاوى مؤهلة. يجوز للمدير العام للمكتب تمديد الإطار الزمني للتقييم لمدة لا تتجاوز 30 يوم عمل إذا كان بعد فترة 90 يوم عمل: (1) أكد الأطراف أن من المرجح حل الشكاوى ؛ أو (2) يعرب أي من الطرفين عن اهتمامه في حل النزاع ، وهناك احتمال أن يوافق الطرف الآخر. سيقوم مكتب مستشار الإمتثال بإخطار الأطراف ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والمجلس بقرار تمديد التقييم ، وسيُنشر مكتب مستشار الإمتثال هذا القرار على موقعه على الإنترنت."

تقوم مؤسسة التمويل الدولية بقيادة تحالف مكون من 9 بنوك دولية، وتُقدّم 653 مليون دولار (225 مليون دولار من مؤسسة التمويل الدولية) لبناء 13 محطة توليد للطاقة الشمسية من أصل 41 محطة تُشكل مشروع محطة بنبان للطاقة الشمسية.⁶ المحطة عبارة عن قطعة أرض مساحتها 36 كيلومتراً مربعاً، وتتكون من 32 محطة توليد طاقة عاملة تُديرها شركات مختلفة بالقرب من قرية بنبان. تدعم الوكالة الدولية لضمان الإستثمار 12 مشروع قائم في محطة بنبان للطاقة الشمسية، تم تمويل 3 من قبل تحالف تقوده مؤسسة التمويل الدولية و 9 من قبل تحالف يقوده البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD).

تشمل الجهات المقرضة مؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية (AIIB)، والبنك الأفريقي للتنمية (AfDB)، والمؤسسة البريطانية الدولية للاستثمار (BII)، و FinFund (فنلندا)، والبنك الصناعي والتجاري الصيني (ICBC)، وبنك أوروبا العربي، وبنك البحرين العربي، و صندوق Green for Growth، و Proparco (فرنسا)، وبنك التنمية النمساوي OeEB (النمسا)، و FMO (بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي).

قام جميع مطوري المشروع بتشكيل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لإدارة محطة الطاقة الشمسية بالكامل. تعاقدت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لإدارة المرافق H&SH، لإدارة تشغيل وصيانة محطة الطاقة الشمسية ومعالجة القضايا البيئية والاجتماعية وغيرها من القضايا ذات الصلة بالمحطة بأكملها.⁷ تعاقدت شركة هيلث اند سيفتي هوم مع شركة سوات للامن والحراسة كمزود أمن خاص لتقديم خدمات الأمن إلى محطة الطاقة الشمسية.

2.2 الشكاوى

في يونيو حزيران 2022، تلقى مكتب مستشار الإمتثال شكاوى من 62 موظف أمن يعملون في شركة سوات للامن والحراسة ويتعاقدون حالياً مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لتوفير الأمن للمداخل الرئيسية لمحطة بنبان للطاقة الشمسية.

أثارت الشكاوى مخاوف بشأن ظروف العمل السيئة المتعلقة بجودة الطعام المقدم، وعدم كفاية المياه، ونقص مولدات الكهرباء العاملة على الرغم من درجات الحرارة المرتفعة، ونقص تكييف الهواء في حافلات النقل، وممارسات التعويض.

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

مُلخص التقييم

1.3 منهجية ونتائج التقييم

الهدف من عملية تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى هو توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكي (المشتكون)، وجمع المعلومات حول وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كان مقدم الشكاوى وعميل (عملاء) مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار يرغبون في متابعة عملية تسوية المنازعات التي يبصرها مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكاوى من قبل وظيفة الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار (انظر الملحق أ المزيد من المعلومات حول عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى).

يشمل تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى مايلي:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع.
- محادثات هاتفية مع المشتكي.
- عقد اجتماعات افتراضية مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان.
- عقد اجتماعات افتراضية مع فرق مشروع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار.

تم إجراء التقييم من قبل فريق مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، وبدعم من وسيط محلي يقيم في القاهرة. لم يرق الفريق بزيارة تقييم إلى موقع المشروع بسبب القيود المفروضة على سفر بعثات مجموعة البنك الدولي خلال الفترة الزمنية من نهاية تشرين الأول إلى تشرين الثاني التي تم خلالها عقد مؤتمر الأطراف المناخي (COP 27) في مصر. قام الوسيط المحلي بالتواصل مع الأطراف وجمع المعلومات من خلال محادثات هاتفية متعمقة.

⁶ 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.

⁷ وتشمل القضايا الأخرى الأمن وإدارة الأزمات، وإدارة المرور والطرق، وإدارة النفايات الصلبة، وإدارة مياه الصرف الصحي، والتنسيق والتواصل المجتمعي، وخدمات المرافق المركزية، والإشراف على الصحة والسلامة والصحة المهنية.

يلخص هذا التقرير الآراء التي سمعها فريق مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى من الأطراف ويصف الخطوات التالية بناءً على القرارات التي اتخذها المشتكى ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

هذا التقرير يُلخص وجهات النظر التي سمعها فريق مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى من الأطراف، ويصف الخطوات التالية التي سوف يتم العمل بها بناءً على القرارات التي قام بإتخاذها موظفو الأمن ومحطة بنبان للطاقة الشمسية.

3.2 مُلخص وجهات النظر

وجهة نظر المشتكين

المشتكون هم 62 موظف أمن يعملون في شركة سوات للامن والحراسة في محطة بنبان للطاقة الشمسية. يتم تمثيل المجموعة من قبل 4 ممثلين منتخبين هم جزء من مجموعة المشتكين ولديهم إذن بالتحدث حول القضايا التي تهم الإدارة ومكتب مستشار الإمتثال فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة إلى المكتب. يتم حالياً التعاقد من الباطن مع شركة هيلث اند سيفتي هوم لتوفير الأمن للمداخل الرئيسية لمحطة الطاقة الشمسية.

وأثاروا شكاوى تتعلق بظروف العمل السيئة مثل جودة الطعام المقدم ، وعدم كفاية إمدادات المياه ، ونقص تشغيل مولدات الكهرباء على الرغم من درجات الحرارة المرتفعة ، ونقص تكييف الهواء في الحافلات ، وممارسات التعويض. وأشاروا إلى أن الوجبات التي كانوا يتلقونها كانت منخفضة الجودة وأقل من المستوى المقبول من قبل موظفي الأمن. واقترحوا أن يُدفع لهم بدل شهري بدلاً من الطعام الذي توفره الشركة وأشاروا إلى أنهم كانوا يطلبون بدلاً معقولاً لمساعدتهم في إعداد طعامهم بأنفسهم.

لمناقشة مثل هذه المخاوف ، امتثل موظفو الأمن لدعوة جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لمناقشة اقتراحهم مباشرة مع الجمعية قبل استكشاف خيار الإبلاغ عن مثل هذه المشكلات إلى مكتب مستشار الإمتثال أو آليات المساءلة الأخرى. وأعربوا عن مخاوفهم من أن الشركة كانت تطلب منهم عدم تصعيد القضايا إلى مكتب مستشار الإمتثال. عقد موظفو الأمن اجتماعين مع ممثلي جمعية مستثمري الطاقة في بنبان وممثلي مؤسسة التمويل الدولية. كان الاجتماع الأول في 2 أغسطس اب 2022 ، والثاني في 3 سبتمبر ايلول 2022. أثناء المفاوضات ، وجد المشتكون أن العرض المقدم من جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لاستبدال الوجبة ببديل شهري منخفض للغاية.

في وقت لاحق ، أبلغتهم جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن استبدال الوجبة ببديل لا يتوافق مع القانون المصري ، الذي يتطلب من أصحاب العمل تقديم وجبة للموظفين الموجودين في المناطق النائية. وبناءً على ذلك ، نظرت الجمعية في تقديم زيادة في الراتب بدلاً من البديل.

في مكالمات المتابعة مع مكتب مستشار الإمتثال ، أفاد موظفو الأمن أنه نتيجة للمفاوضات المباشرة مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان، تم حل المشكلة المتعلقة بعدم كفاية المياه حيث يحصل كل منهم الآن على 20 لترًا من المياه لاستخدامها يوميًا. تم حل مشكلة نقص التكييف بالحافلات المستخدمة في النقل وإصلاح المكيفات. تم حل مشكلة عدم عمل المولدات الكهربائية بشكل جزئي. وأشار موظفو الأمن إلى أن بعض البوابات لا تزال تحتوي على مولدات كهربائية في حالة عمل سيئة. تم حل مسألة التعويضات والزيادات في الرواتب بشكل جزئي. أبلغتهم جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أنهم سيحصلون على زيادة استثنائية بنسبة 15٪ في ديسمبر كانون أول 2022 وزيادة منتظمة بنسبة 7٪ في يناير كانون ثاني 2023 ، لكن لم يتم تطبيق الزيادات على رواتبهم بعد. ظلت المشكلة المتعلقة بجودة الطعام دون حل. أشار موظفو الأمن إلى أنهم شاركوا مقترحاتهم بشأن أنواع الوجبات التي يرغبون فيها مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان للنظر فيها. ومع ذلك ، ما زالوا ينتظرون الرد.

وأشار المشتكون إلى اهتمامهم في عملية تسوية المنازعات التي يقوم بها مكتب مستشار الإمتثال.

وجهة نظر العملاء

تم تمثيل محطة بنبان للطاقة الشمسية من قبل جمعية مستثمري الطاقة في بنبان. أوضحت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أنها كانت على دراية بالمشكلات لأنها تم تقديمها إلى آلية النظم في محطة الطاقة الشمسية. لقد انخرطوا بالفعل في مناقشات مع موظفي الأمن حول القضايا التي أثّرت في الشكاوى. كما أكدوا أن جمعية مستثمري الطاقة في بنبان قد عقدت اجتماعين مع موظفي الأمن بين أغسطس اب وأكتوبر تشرين أول 2022 والتقت بممثلي المشتكين و 15 شخصًا من مجموعة المشتكين.

وفيما يتعلق بالمسألة العالقة الخاصة ببدايات الطعام التي طلبها موظفو الأمن ، أشارت الجمعية إلى أن هذا مرتبط بالمناقشات حول زيادة الرواتب ، مما يفسر التأخير في التوصل إلى اتفاق. وأوضحوا أن جمعية مستثمري الطاقة في بنبان ناقشت هذه المسألة المحددة مع المطورين ومكتب العمل. فيما يتعلق بجودة الطعام ، فإن جمعية مستثمري الطاقة في بنبان واثقة من أنها تصل إلى المستوى القياسي ، وأوضحت أن القانون المصري لا ينص على نوع الطعام الذي يجب تقديمه للعمال. كما ذكروا أن موظفي الأمن يحصلون على قائمة أسبوعية مقبولة ومعتمدة من مكتب العمل. علاوة على ذلك ، أكدت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن مكتب العمل لا يوصي باستبدال الطعام بتعويض نقدي ، خاصة للعمال الموجودين في المناطق النائية. وبالتالي ، رفض مكتب العمل اقتراح استبدال الطعام بتعويض نقدي.

ومع ذلك ، كانت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان تناقش زيادة رواتب موظفي الأمن كطريقة لمعالجة مسألة بدل الطعام دون انتهاك قوانين العمل. وأضافوا أن المستشار الفني لشركة جمعية مستثمري الطاقة في بنبان وشركة هيلث اند سيفتي هوم قد عملوا على حسابات معدل زيادة الرواتب وقد تمت مناقشة هذا المعدل المقترح مع جميع المطورين. اتخذت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان

الخطوات اللازمة لضمان أن يظل قرارها متسقاً عبر محطة بنبان للطاقة الشمسية لضمان المساواة لجميع العمال الذين يشغلون مناصب مماثلة.

وافقت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان على زيادة عقد شركة هيلث اند سيفتي هوم وطلبت من الشركة أن تقوم بزيادة قيمة عقد شركة سوات بحيث يمكن منح زيادة صافية لموظفي الأمن. لقد التزموا بتقديم زيادة سنوية في الراتب بنسبة 15% في نوفمبر تشرين ثاني و 7% اعتباراً من يناير كانون ثاني 2023 والتي ستكون زيادة بنسبة 22% (صافي) في المجموع. قبل موظفو الأمن هذه الزيادة في الرواتب.

فيما يتعلق بالفرق في رواتب موظفي الأمن في محطة الطاقة الشمسية ، أوضح ممثلو جمعية مستثمري الطاقة في بنبان أن موظفي الأمن الآخرين تم تعيينهم من قبل المطورين وأن كل قطعة أرض لها فريق أمني خاص بها، ولذلك اختلف التعويض.

فيما يتعلق بإخبار جمعية مستثمري الطاقة في بنبان لموظفي الأمن بعدم تقديم شكاوى إلى مكتب مستشار الإمتثال أو آليات المساءلة الأخرى ، أشارت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى أن هذه الملاحظات ذكرت لتتقيد العمال حول آلية النظم الخاصة بجمعية مستثمري الطاقة في بنبان و شركة هيلث اند سيفتي هوم في محطة الطاقة الشمسية . كان القصد من ذلك هو تشجيع العمال - موظفو الأمن في هذه الحالة - على الرجوع مباشرة إلى هذه الآليات قبل التواصل مع الخارج. وأكدوا مجدداً أن النية لم تكن ترهيب موظفي الأمن أو منعهم من تقديم شكاوى لمكتب مستشار الإمتثال.

أخيراً ، أشارت جمعية مستثمري الطاقة في بنبان إلى نيتها معالجة وحل المشكلات التي أثرت في الشكاوى بحلول نهاية نوفمبر تشرين ثاني 2022 وأعربت عن اهتمامها بعملية تسوية المنازعات لمعالجة أي مشكلات معلقة وغير محلولة مع المشتكين.

خلاصة التقييم والخطوات التالية

أثناء تقييم مكتب مستشار الإمتثال، أبلغ موظفو الأمن مكتب مستشار الإمتثال بأن القضايا المتعلقة بعدم كفاية المياه ، ونقص تكييف الهواء في الحافلات المستخدمة للنقل قد تم حلها مباشرة مع جمعية مستثمري الطاقة في بنبان نيابة عن محطة بنبان الطاقة الشمسية. تم حل المشاكل المتعلقة بنقص تشغيل المولدات الكهربائية وزيادة الرواتب بشكل جزئي. ظلت قضية جودة الطعام دون حل. وأكد مكتب مستشار الإمتثال ، ارتياح موظفي الأمن لحل القضايا التي تم الاتفاق عليها ، وسيقوم المكتب بمراقبة تلك الاتفاقيات. أعرب كل من المشتكين و جمعية مستثمري الطاقة في بنبان نيابة عن محطة بنبان للطاقة الشمسية عن اهتمامهما بمعالجة المشكلة المتبقية من خلال عملية حوار طوعي ينظمها خبراء حل النزاعات في مكتب مستشار الإمتثال. ووفقاً لسياسة المكتب ، سيتم الآن تحويل القضايا المتبقية إلى وظيفة حل النزاعات في مكتب مستشار الإمتثال.

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى

بمجرد أن يعلن مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى أن الشكاوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائيي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار⁸، 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى (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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكاوى من قبل مسؤولي الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية متفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبه. وقد يشمل التيسير/الوساطة، أو تقصي الحقائق بشكل مشترك، أو نهج تسوية أخرى مُتفق 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 أثرت في الشكاوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكاوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة.⁹

أو

تقييم الإمتثال / التحقيق: إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكاوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار 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 إتباع التقييم بتحقيق متعمق في الإمتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار. وسيتم نشر تقرير التحقيق، جنباً إلى جنب مع إستجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

⁸ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى:

<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁹ عندما يتعذر على أصحاب المصلحة حل المسائل من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى تسوية المنازعات لدى مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى 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 مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع لمكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى للتقييم.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الاختتام / إغلاق القضية

بدء عملية الامتثال

يمكن بدء عملية الامتثال بثلاث طرق: تختار الأطراف عملية الامتثال بعد التقييم، أو يتم تحويل الحالة من تسوية المنازعات، أو يبدأ مدير مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بمراجعة الامتثال.

• يُجري مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى مراجعة أولية للأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار والضرر ذو الصلة، لتحديد ما إذا كانت الشكاوى تحتاج إلى تحقيق الامتثال. بعد 45 يوماً، ينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقريراً يشير إلى قرار التحقيق في القضية أو تأجيلها أو إغلاقها.

أولاً: التقييم

• يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بجمع وتقييم الأدلة المتعلقة بأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بموجب سياساتها البيئية والاجتماعية وأي ضرر يتعلق بعدم الامتثال. يُمكن لمقدمي الشكاوى ومؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وعملاتهم مراجعة مسودة تقرير التحقيق والتعليق عليه. إذا تم العثور على عدم الامتثال أو ضرر، فإن مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى سيقوم بتقديم توصيات لمعالجة الضرر ومنع عدم الامتثال في المستقبل. تقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بإعداد خطة عمل إدارية، والتشاور مع المُشكّكين والملاء بشأن الإجراءات التصحيحية استجابة لنتائج التحقيق الذي أجراه مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى.

ثانياً: التحقيق

• يراقب مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى التنفيذ الفعال لخطة عمل الإدارة. وتقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بتقديم تقارير مرحلية عن تنفيذ خطة العمل إلى مجالس إدارتها، وينشر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى تقارير المراقبة السنوية.

ثالثاً: المراقبة

تم إغلاق الحالة

بمجرد أن يقرر مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى أن الإجراءات الموضحة في الخطة قد تم تنفيذها، يعد المشاركة مع مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ، أو إذا قرر مجلساً مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار أنه لا توجد توقعات أخرى لاتخاذ إجراءات إضافية، سوف يقوم مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى بإصدار تقرير المراقبة النهائي وإغلاق الحالة .