

تقرير ختامي لحل النزاعات فيما يتعلق باستثمار مؤسسة التمويل الدولية IFC في شركة مصدر/ بينونة للطاقة الشمسية في الأردن (IFC # 39339) ، شباط فبراير 2022

ملخص

بسبب تصورهم لعدم قيام الشركة بإتخاذ اجراءات ملموسة. لذلك، وفقاً للترتيبات الانتقالية لسياسة مكتب المحقق/ المستشار¹، سيتم تحويل الشكوى إلى وظيفة الإمتثال لإجراء تقييم الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية.

يقدم هذا التقرير النهائي سرداً لعملية الحوار والنتائج المختلفة التي تم تحقيقها، ويقدم بعض الأفكار والدروس المستفادة من الأطراف وفريق مكتب المحقق/ المستشار.

**الخلفية العامة
المشروع**

وفقاً لمؤسسة التمويل الدولية، تم تكليف شركة بينونة للطاقة الشمسية بتطوير وتمويل وإنشاء وتشغيل وصيانة محطة جديدة للطاقة الشمسية الكهروضوئية تبلغ قدرتها 200 ميغاوات من طاقة التيار المتردد، وذلك في موقع على بعد 30 كيلومتراً جنوب شرق عمان، الأردن ("المشروع"). وقعت الشركة اتفاقية شراء الطاقة لمدة 20 عاماً مع شركة الكهرباء الوطنية الأردنية (NEPCO) لبيع جميع الكهرباء المولدة من محطة الطاقة الكهروضوئية إلى شركة الكهرباء الوطنية. من إجمالي 188 مليون دولار من تمويل الديون، يتكون استثمار مؤسسة التمويل الدولية من قروض من الدرجة الأولى (أ) و (ب) تصل إلى 97.25 مليون دولار أمريكي إلى الشركة لدعم المشروع. المساهم الأكبر في بينونة هي شركة أبو ظبي للطاقة المستقبل PJSC، مصدر، وهي شركة للطاقة المتجددة والتي تمتلك 70 في المائة من الأسهم في بينونة.

الشكوى

في شهر شباط فبراير 2020، تلقى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة CAO شكوى من أحد أعضاء المجتمع المحلي في عمان الشرقية، الأردن، يمثل نفسه و 66 شخص اخر متضرراً ("المشتكون") بشأن شركة بينونة للطاقة الشمسية ("الشركة")، والتي تلقت تمويل من مؤسسة التمويل الدولية. أثارت الشكوى مجموعة من المخاوف البيئية والاجتماعية حول محطة بينونة للطاقة الشمسية الكهروضوئية ("المشروع")، بما في ذلك جهود الشركة في مشاركة أصحاب المصلحة، وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وآلية التظلم الخاصة بالمشروع. كما أثارت الشكوى مخاوف بشأن نقص فرص العمل للمجتمعات المحلية والخوف من الأعمال الانتقامية ضد أفراد المجتمع .

أثناء التقييم، أعرب المشتكون والشركة ("الأطراف") عن اهتمامهم بالمشاركة في عملية تسوية المنازعات الطوعية لتمكين الشركة من فهم جوهر الشكوى ولكلا الطرفين لمحاولة حل المشكلات. نظراً لقيود السفر المتعلقة بجائحة كورونا والمخاوف الصحية، تم إجراء عملية تسوية المنازعات عبر مؤتمرات الفيديو بمساعدة خبيرة وساطة ومترجم من المنطقة.

على مدار ما يقرب من اثني عشر شهراً، قام مكتب المحقق/ المستشار بتيسير عدة اجتماعات ثنائية ومشاركة بين الأطراف وممثليهم.

على الرغم من حسن نوايا الطرفين، انتهت عملية الوساطة دون اتفاق نهائي بشأن القضايا التي أثرت في الشكوى. في أيلول سبتمبر 2021، قام مكتب المحقق/ المستشار بتيسير اجتماعاً مشتركاً نهائياً عبر الإنترنت، أبلغ المشتكون خلاله مكتب المحقق/ المستشار أنهم يرغبون في نقل القضية إلى وظيفة الإمتثال،

تقديم الشركة لـ "خطة استعادة سبل العيش" لتعويضهم عن فقدان سبل العيش ونزوحهم عن المنطقة التي كانوا يمارسون بها أنشطتهم الاقتصادية كأفراد مجتمع متضررين من القيود المفروضة على الوصول إلى الأراضي التي كانت تستخدم سابقاً لرعي الماشية.

أشار بعض المشتكين أيضاً إلى العديد من المظالم الشخصية والتأثيرات على دخلهم الشخصي من فقدان الوصول إلى الأرض والرعي في الممتلكات القريبة من المصنع.

التهديدات وأعمال الانتقام: أبلغ مقدم الشكوى الرئيسي مكتب المحقق/ المستشار أنه ومشتكين آخرين قد واجهوا تهديدات ضد أنفسهم وأفراد عائلاتهم بسبب إثارة مخاوف عنيفة بشأن تأثيرات المشروع مع الحكومة ومنظمات دولية، بما في ذلك مكتب المحقق/ المستشار. وزعم المشتكي الرئيسي أن الشركة تقدمت بشكوى ضده إلى محافظ عمان والتي يعتقد أن ذلك قد أدى إلى تهديدات وأعمال انتقامية ضده وضد جمعية شرق عمان لحماية البيئة، وهي جمعية بيئية محلية كان المشتكي الرئيسي يرأسها.

التقييم

في آذار مارس 2020، قرر مكتب المحقق/ المستشار أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بها وبدأ في تقييم الشكوى. بموافقة الأطراف، أجرى مكتب المحقق/ المستشار التقييم عن بعد بسبب قيود السفر ذات الصلة بجائحة كورونا. اعتمد فريق مكتب المحقق/ المستشار على مكالمات الهاتف، والفيديو مع الأطراف وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين، وعلى الوثائق المتاحة من خلال عملية التقييم.

لا يترتب على تقييم مكتب المحقق/ المستشار أي حكم بشأن موضوع الشكوى². وبدلاً من ذلك، يهدف مكتب المحقق/ المستشار إلى تطوير فهم شامل للقضايا والمخاوف التي أثرت في الشكوى، وتحديد ما إذا كانت الأطراف ترغب في معالجة الشكوى من خلال عملية حل نزاع يقوم بها مكتب المحقق/ المستشار أو اللجوء إلى عملية الامتثال.

بموافقة المشتكين، نقل مكتب المحقق/ المستشار إلى الشركة ومؤسسة التمويل الدولية مخاوف المشتكين من الانتقام. نفت الشركة أنها قدمت أي شكوى إلى محافظ عمان وأوضحت أنها لم تكن على علم بأي تهديدات انتقامية من هذا القبيل ولن تتغاضى عنها بأي حال من الأحوال. أضافت الشركة أنها تتبع سياسة عدم التسامح المطلق مع مثل هذا السلوك³ وبموافقة

في شباط فبراير 2020، تلقى مكتب المحقق/ المستشار شكوى مقدمه من قبل أحد أعضاء المجتمع المحلي (المشتكي الرئيسي) نيابة عن نفسه و 66 من أفراد المجتمع في شرق عمان، بخصوص تمويل مؤسسة التمويل الدولية لمشروع بينونة. لقد عمل كممثل وحيد لمجموعة المشتكين طوال مدة التقييم حتى بدء عملية تسوية النزاع. وبتشجيع من فريق مكتب المحقق/ المستشار قام المشتكي بدعوة أعضاء إضافيين من مجموعة المشتكين للمشاركة في الاجتماعات التحضيرية للوساطة.

المخاوف الرئيسية الثلاثة التي أثرت في الشكوى تتعلق بـ: (أ) الادعاء بعدم امتثال الشركة للمتطلبات التنظيمية البيئية والاجتماعية، (ب) نقص الفرص الاقتصادية لأفراد المجتمع، (ج) حوادث التهديدات والأعمال الانتقامية ضد بعض المشتكين.

عدم الامتثال للمتطلبات التنظيمية البيئية والاجتماعية: ذكر المشتكون بأن الشركة لم تمتثل للمتطلبات التنظيمية الوطنية والدولية المعمول بها، بما في ذلك معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية. أثاروا مخاوف بشأن نهج الشركة في تنفيذ خطة إشراك أصحاب المصلحة، وتقييم الأثر البيئي والاجتماعي، ونظام الإدارة البيئية والاجتماعية. عبر المشتكون عن مخاوف إضافية تتعلق بألية التظلم الخاصة بالمشروع واختيار وتعيين مسؤول التواصل المجتمعي. كما ذكروا أنهم لم يتمكنوا من الوصول إلى النسخة العربية من أي من التقارير العامة للشركة وطلبوا توفيرها.

نقص الفرص الاقتصادية: ذكر المشتكون أن تصرفات الشركة أدت إلى نقص الفرص الاقتصادية بالنسبة لهم وللمجتمع الذي يعيشون به. لقد اعتقدوا أن الشركة لم تعطي الأولوية للمقاولين المحليين لتوفير الإمدادات والخدمات أثناء إنشاء المصنع وفضلوا استخدام موردين من خارج المجتمع. كما ذكر المشتكون أنه لم يتم الإعلان عن عطاءات الخدمات التي تطرحها الشركة بشكل علني، مما أدى إلى عدم معرفة المقاولين المحليين بالفرص المتاحة. وأشار المشتكون كذلك إلى أن الشركة فشلت في توظيف أفراد المجتمع المحلي في مناصب فنية ومهنية ذات مغزى. بدلاً من ذلك، كانوا يعملون فقط في وظائف منخفضة الأجر وشعر المشتكون أنه لا توجد معايير واضحة وعادلة للاختيار.

كما أعرب المشتكون عن أن المشروع لم يوفر الوصول إلى المزايا التي يمكن أن تحسن مستوى معيشة المجتمع، بما في ذلك، على سبيل المثال، ما يمكن تنفيذه من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات. كما أثار المشتكون مخاوف تتعلق بعدم

² لمزيد من المعلومات حول تقييم هذه الشكوى:

³ ردًا على مزاعم التهديدات والأعمال الانتقامية التي أثارها المشتكون، أجرى مكتب المحقق/ المستشار تقييمه وفقاً لمبادئ نهج مكتب المحقق/ المستشار في

كانت الاجتماعات المبكرة التي يسهها فريق مكتب المحقق/ المستشار ودية، وأبدى الطرفان اهتماماً حقيقياً ببناء علاقة وإيجاد حلول مشتركة.

عملية الوساطة

عقد المكتب أول اجتماع مشترك في كانون ثاني يناير 2021، اتفق خلاله الطرفان على الإطار العام لعملية الحوار وتبادلوا وجهات نظرهم بشأن مجالات الاهتمام الرئيسية الثلاثة المذكورة في الشكوى.

أدى الاجتماع المشترك الثاني، الذي عُقد في نيسان أبريل 2021، للوصول الى نظرة عامة هادفة وشاملة للقضايا، مع التزام من الشركة بتقديم ردود مكتوبة على القضايا والمخاوف التي أثارها مقدمو الشكوى. بعد الاجتماع المشترك الثاني، قدمت الشركة لمكتب المحقق/ المستشار ملخص مكتوباً يتضمن فهم الشركة لكل قضية من قضايا المشتكين وردودها على كل نقطة أثرت.

في أيار مايو 2021، عقد مكتب المحقق/ المستشار اجتماعاً مشتركاً ثالثاً، ركز خلاله الطرفان على قضية فرص العمل للمجتمع المحلي وتعيين مسؤولي التواصل المجتمعي التابعين للشركة. أوضحت الشركة للمشتكين أن غالبية فرص العمل أثناء البناء كانت تتم من خلال مقاول أعمال الهندسة والمشتريات والإنشاءات، ومقاول التشغيل والصيانة (أثناء مرحلة التشغيل). كما أشارت الشركة إلى أنها توظف فقط خمسة موظفين بدوام كامل. علاوة على ذلك، أوضحت الشركة أنه قد تكون هناك فرص عمل محدودة متاحة بسبب الخبرة الفنية المطلوبة للأدوار المطلوبة للمشروع.

أوضحت الشركة كذلك أن مقاول أعمال الهندسة والمشتريات والإنشاءات ومقاول التشغيل والصيانة هما شركتان قانونيتان مستقلتان. وحيث يمكن للشركة، كما تزع أنها فعلت، تشجيع هاتان الشركتان على النظر في المرشحين المحليين الذين يمتلكون المؤهلات المناسبة، الا أنها لا تستطيع إلزام هاتان الشركتان بالقيام بذلك. كما أشارت الشركة إلى أن المشروع ينتقل من مرحلة البناء إلى مرحلة التشغيل وأن أفراد المجتمع المحلي قد تم توظيفهم خلال البناء.

أعربت الشركة عن انفتاحها لتلقي السير الذاتية للمرشحين ومشاركتها مع مقاول التشغيل والصيانة لآخذها بالإعتبار فيما يتعلق بأي فرص تشغيل قد تتوفر في المستقبل.

المشتكين، قام مكتب المحقق/ المستشار بإطلاع مكتب المدير التنفيذي للبنك الدولي - المسؤول عن الأردن، على المخاوف المتعلقة بالانتقام، والذي التزم بنقل المعلومات إلى السلطات الحكومية ذات الصلة في الأردن. في الأشهر التالية، أبلغ مقدم الشكوى الرئيسي مكتب المحقق/ المستشار أن التهديدات قد توقفت وأن المشتكين لم يعودوا يشعرون بالخطر.

أثناء التقييم، وافق كل من المشتكين والشركة على متابعة عملية تسوية المنازعات الطوعية التي يسهها مكتب المحقق/ المستشار.

عملية حل النزاع

تصميم العملية وبناء القدرات

بعد الانتهاء من التقييم في اب أغسطس 2020، بدأ مكتب المحقق/ المستشار في تيسير الاجتماعات مع المشتكين والشركة، بشكل منفصل ومشارك.

وكخطوة أولية، تم تشجيع الأطراف على تعيين ممثلين موثوق بهم للمشاركة في العملية. تلقى الممثلون دعم بناء القدرات من فريق الوساطة التابع لمكتب المحقق/ المستشار، بما في ذلك التدريب على حل النزاعات ومهارات الاتصال. في تشرين ثاني نوفمبر 2020، تلقى مكتب المحقق/ المستشار بحزن الأخبار عن وفاة مقدم الشكوى الرئيسي بسبب المرض. ونتيجة لذلك، توقفت عملية حل النزاع للوقت الذي كان لازماً لمجموعة أصحاب الشكوى لإعادة تنظيم أنفسهم وانتخاب ممثلين جدد. في كانون ثاني يناير 2021، تم استئناف العملية. عقد مكتب المحقق/ المستشار اجتماعاً ثنائياً مع الممثلين المنتخبين حديثاً للمشتكين وقدم لهم ورشة عمل لبناء القدرات.

نتيجة لدعم بناء القدرات، طور ممثلو الأطراف المعارف والمهارات لدعمهم في الانخراط بشكل أكثر فعالية وبناءة في عملية الحوار واتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بكل من العملية والنتائج.

عمل فريق الوساطة التابع لمكتب المحقق/ المستشار مع الأطراف لوضع إطار لعملية الحوار. وشمل ذلك التوصل إلى اتفاق بشأن القضايا التي ستتم مناقشتها وكيفية تنظيم الاجتماعات والقواعد الأساسية التي ستقود العملية.

والتوظيفية. فيما يتعلق بالتظلمات الشخصية والخسائر التي شاركها المشتكون، ذكرت الشركة أنها شجعت مقدمي الشكوى لتقديم هذه التظلمات عبر الية التظلم الموجودة لدى الشركة، وأنه تم تقديم ردود رسمية على شكاوى فردية محددة بناءً على تحقيق في الادعاءات وشرعيتها. ومع ذلك، أعرب أحد المشتكين عن قلقه بشأن تقييم الشركة للشكوى الشخصية التي قدمها وعدم وجود رد مكتوب على ما تضمنته من مطالبات.

فيما يتعلق ببناء العلاقة طويلة الأمد بين المجتمع والشركة، تم تقديم بعض الاقتراحات من قبل المشتكين للتخفيف من نقص الخبرة الفنية في المجتمع، مثل توفير التدريب للمواهب الشابة استعداداً لاحتياجات التوظيف المستقبلية في الشركة. ومع ذلك، استمر التحدي الأساسي فيما يتعلق بمن يمثل "المجتمع المحلي" ومن يجب أن تتعامل بينونة / مصدر معهم بصفتهم مسؤولين عن التواصل مع المجتمع المحلي. من وجهة نظر الشركة، لا يتكون المجتمع المحلي فقط من مجموعة المشتكين، ولكن من العديد من القبائل المختلفة والمجموعات المتنوعة، ومن المهم للشركة أن يتم التعامل مع جميع أفراد المجتمع المحلي على قدم المساواة وعدم منح معاملة تفضيلية لمجموعة معينة.

اختتم الاجتماع المشترك النهائي، الذي عُقد في أيلول سبتمبر 2021، دون اتفاق وبطلب من المشتكين بإنهاء عملية الوساطة وتحويل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار. وعقب الاجتماع المشترك الأخير، أوضح مقدمو الشكوى لمكتب المحقق/ المستشار أنهم شعروا أن الشركة لم تبذل جهوداً كافية للاستجابة لطلباتهم وإيجاد حلول ترضي الطرفين. يرى مقدمو الشكوى أن جميع القضايا المثارة في الشكوى لا تزال دون حل.

نتائج الحوار والتفاوض

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

- تم خلق مساحة آمنة وموثوقة للحوار بين الشركة والمشتكين، مما سمح لهم بالاستماع وتقديم المداخلات واكتساب الأفكار حول القضايا.
- تم تطوير وتعزيز قدرات الأطراف على المشاركة الفعالة في عمليات الحوار.
- تم حل المخاوف بشأن خطر الأعمال الانتقامية في وقت مبكر من العملية مما أشار إلى أن التفاوض تم

فيما يتعلق بمسألة توظيف المقاولين المحليين، أوضحت الشركة أنه، على غرار فرص العمل، فإن غالبية الأنشطة المتعلقة بشراء السلع والخدمات يضطلع بها أيضاً مقاولو التشغيل والصيانة. كما أوضحت الشركة أن عمليات الحوكمة الصارمة تملئ أن يتم شراء أي سلع أو خدمات عبر عملية مناقصة عادلة وتنافسية. صرحت الشركة بأنها غير ملزمة بطرح المناقصات أو الإعلانات العامة المتعلقة بأنشطة المشتريات. ومع ذلك، وعدت الشركة بإبصال المشتكين بمزود الخدمة الرئيسي لضمان إخطار المقاولين المحليين المؤهلين تقنياً بأي طلبات لتوريدات أو خدمات.

ادعت الشركة أنها أجرت جميع التقييمات البيئية اللازمة بما يتفق مع المتطلبات التنظيمية الوطنية والدولية ذات الصلة والمطبقة على المشروع. أوضحت الشركة للمشتكين أنه إذا كانت لديهم اقتراحات محددة حول كيفية تعزيز الممارسات البيئية أو تحسينها، فإنهم على استعداد لسماع هذه الاقتراحات. كما جددت الشركة التزامها بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات واهتمامها بمواصلة العمل مع المنظمات غير الحكومية القائمة في الأردن.

رداً على انتقادات المشتكين بشأن عملية اختيار مسؤول التواصل المجتمعي، أوضحت الشركة أن تعيين مسؤول التواصل المجتمعي يكون وفقاً لتقدير الشركة ووفقاً للوائح الوطنية وأن الممثلين الحاليين جزء منهم من المجتمع المحلي. أوضحت الشركة أنها زادت من عدد مسؤولي التواصل المجتمعي من أجل الحصول على تمثيل أشمل وأوسع يمثل العديد من المجموعات المتنوعة من المجتمع المحلي.

بشكل عام، انتهت الاجتماعات المشتركة بين الطرفين في أجواء ودية بسبب الالتزامات باتخاذ إجراءات من قبل الشركة واستعداد المشتكين لدعم جهودهم.

ومع ذلك، تولدت الإحباطات بسبب ما اعتبره المشتكون نقصاً في الإجراءات فيما يتعلق بتمثيل المجتمع على مستوى مسؤول التواصل المجتمعي ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، فضلاً عن عدم إحراز تقدم في توظيف الكفاءات المحلية وغياب طلبات توفير خدمات للمشروع من المجتمع المحلي. أوضح مقدمو الشكوى لمكتب المحقق/ المستشار أنهم يعتقدون أن الشركة لا تقدم متطلبات وظيفية واضحة من شأنها أن تجعل فرص العمل والفرص الاقتصادية الأخرى سهلة الوصول لأفراد المجتمع. كما ذكر المشتكون أن بعض المرشحين قد يستفيدون من التدريب والتوجيه للوصول إلى مستوى الكفاءة المطلوب للوظيفة.

من وجهة نظر الشركة وبالنظر إلى المرحلة الحالية للمشروع، تعتقد الشركة أنها أوفت بالالتزامات فيما يتعلق بالمسائل التنظيمية

العمل تحت ظروف ومخاطر جائحة كورونا

نظرًا لارتفاع حالات فيروس كورونا في الأردن، واجه المشتكون صعوبات في الاجتماع شخصيًا وتنظيم جهودهم. أدى إغلاق بعض المكاتب الوزارية في الدولة إلى تأخير جهود بعض المشتكين على تقديم مستندات رسمية تدعم شكاوهم. ومن المفهوم أنه تم تأجيل بعض المواعيد وإعادة ترتيب الجداول الزمنية.

والأهم من ذلك، أن وفاة المشتكي الرئيسي في بداية عملية تسوية النزاع أحرزت جميع المعنيين. بذل فريق الوساطة جهودًا للتعامل مع هذا التطور بحساسية وعناية. كان من المهم بنفس القدر توفير الوقت والمساحة اللازمين لجميع الأطراف لإدراك آثار الحدث على العملية وإعادة تنظيم أنفسهم. نظرًا للعدد الكبير من المشتكين المشاركين في العملية، فقد شجع مكتب المحقق/المستشار مقدم الشكوى الرئيسي على النظر في زيادة عدد ممثلي مجموعة المشتكين لتشمل أعضاء آخرين من المجتمع المحلي. ومع ذلك، مع بدء عملية تسوية المنازعات، لم ينضم سوى خمسة أعضاء إضافيين من المجتمع المحلي إلى الاجتماعات مع مكتب المحقق/المستشار. على الرغم من جهود الجميع للتعاون في الأوقات الصعبة التي أعقبت وفاة المشتكي الرئيسي، يعتقد فريق مكتب المحقق/المستشار أن عملية الوساطة واجهت بعض المعاناة لأن ممثلي المشتكين الجدد لم يشاركوا مباشرة في عملية التقييم التي قام بها مكتب المحقق/المستشار ولم يتصرفوا كممثلين عن المشتكين إلا بعد وفاة مقدم الشكوى الرئيسي.

عملية بناء قدرات مستمرة

بناء القدرات مهم في كل مرحلة من مراحل عملية تسوية المنازعات. بينما يعد إعداد الأطراف للحوار جزءًا مهمًا من مرحلة الانعقاد المبكرة، يجب أن يكون هذا الإعداد جهدًا مستمرًا طوال العملية لضمان المشاركة الفعالة بين الأطراف وملكيتهم للنتائج. ولهذه الغاية، لعبت الوساطة دورًا مهمًا في تحديد فجوات القدرات الناشئة أثناء العملية وتقديم التدريب والدعم لكل طرف في الجلسات الثنائية.

استخدام التكنولوجيا

كان التحضير المكثف للفريق والدعم الفني من مكتب المحقق/المستشار ضروريين لضمان قدرة الوسطاء على تسهيل جميع الاجتماعات بشكل فعال من خلال عقد المؤتمرات عبر الإنترنت مع الترجمة الفورية. نظرًا للطبيعة متعددة الثقافات للمناقشات،

بحسن نية وبالالتزام الأطراف بسلامة جميع المشاركين في الشكوى.

- وافقت الشركة على وضع آليات لاستلام السير الذاتية للأفراد المؤهلين تأهيلاً مناسباً من المجموعة التي تقدمت بالشكوى للنظر في التوظيف في المستقبل. وردت الشركة بالمثل من خلال تبادل المعلومات حول الوظائف الشاغرة الحالية في المشروع. في المقابل، قدم المشتكون سير ذاتية للمرشحين لكي تنتظر فيها الشركة.
- تلقى مقدمو الشكاوى ردودًا مكتوبة على جميع القضايا المثارة في الشكوى، بما في ذلك المعلومات المنشورة باللغتين الإنجليزية والعربية.
- وافقت الشركة من حيث المبدأ على مواصلة جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع المحلي.
- أبدى الطرفان اهتمامهما بتنمية العلاقات الإيجابية طوال عمر المشروع وما بعده.

الدروس المستفادة

شكلت القضية العديد من التحديات وفرص التعلم لفريق الوساطة التابع لمكتب المحقق/المستشار، بما في ذلك ما يلي:

بناء الثقة من خلال عملية التصميم

عمل فريق الوساطة مع الأطراف لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم قبل تصميم إطار عمل مقبول. إن مشاركة الأطراف في تصميم العملية بما في ذلك تنظيم الحوار والقواعد الأساسية، منحهم ملكية العملية وأسفر عن مستوى أعمق من المشاركة طوال فترة الوساطة.

كفل استمرار الاتصال مع جميع الأطراف تبادل المعلومات في الوقت المناسب بينهم وبين فريق مكتب المحقق/المستشار.

تمثيل فعال لأصحاب المصلحة

مكنت مشاركة المدير المالي لمصدر، والذي يشغل أيضًا منصب رئيس مجلس إدارة بينونة، والرئيسين السابق والحالي لجمعية شرق عمان لحماية البيئة في عملية تسوية المنازعات، مكتب فريق الوساطة من المضي قدمًا بثقة في أن الأشخاص الذين لديهم سلطة اتخاذ القرارات كانوا على طاولة الحوار. وقد كفلت المشاركة المتواصلة لممثلي الأطراف في كل اجتماع مشترك وجود معرفة بالتقدم المحرز وأظهرت التزام الأطراف وحسن نواياها. تم دعوة ممثلين إضافيين لتقديم المداخلات عند الحاجة.

اتفاق نهائي. اختتم فريق حل النزاعات في مكتب المحقق/
المستشار مشاركته في هذه القضية، وسيتم تحويل القضية إلى
قسم الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار، وذلك وفقا للترتيبات
الانتقالية لسياسة المكتب.

جميع الوثائق ذات الصلة بهذه الحالة متاحة على الموقع
الالكتروني لمكتب المحقق/ المستشار.

www.cao-ombudsman.org

لعبت الكفاءة الثقافية وطلاقة الفريق دورًا رئيسيًا في التوفيق بين
وجهات النظر العامة المتنافسة وتسهيل التفاهم المتبادل عند
الحاجة.

الخلاصة والخطوات التالية

على الرغم من النوايا الحميدة لجميع الأطراف في السعي لحل
جميع القضايا التي أثرت في الشكوى، لم يتم التوصل إلى

في ذكرى الراحل المهندس فرحان الدبوبي

مكتب المحقق/ المستشار يكرم ذكرى المهندس ورئيس مجلس الإدارة فرحان الدبوبي الذي قدم الشكوى للمكتب نيابة عن أفراد المجتمع ومثلهم خلال عملية التقييم وجزء من عملية تسوية المنازعات. نتقدم بأحر التعازي لأسرة السيد الدبوبي وزملائه وأهل منطقتهم وأصدقائه.

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

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق / المستشار (CAO) عن أهلية الشكوى، 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 CAO ، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل فريق التقيد بالأنظمة/ الامتثال في مكتب CAO.

وفقاً للإرشادات التنفيذية لمكتب CAO⁴، عادةً ما يتم اتباع الخطوات التالية استجابةً للشكوى التي يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام الشكوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكوى 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 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 الشكوى، وأي قضايا مهمة أخرى ذات صلة بالشكوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية حل النزاع، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة⁵.

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 الامتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار مرتبطاً 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

⁴ لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق/ المستشار، يرجى الرجوع إلى السياسة الكاملة لآلية المساءلة المستقلة (CAO) التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار: <https://tinyurl.com/mr369wuc>

⁵ 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 الشكوى وأرسلها إلى قسم الامتثال في المكتب للتقييم.