COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

تقرير حل النزاع الختامي

بخصوص الشكوى الواردة بخصوص استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في مجموعة هايل سعيد أنعم في اليمن (مؤسسة التمويل الدولية # 43466 و # 46486)

اغسطس 2023

نظرة عامة

في أبريل 2021، تلقى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة شكوى من السيد حمادة محمد حسين ("المدعي") تثير مخاوف بيئية واجتماعية تتعلق بعمليات الشركة اليمنية لتكرير السكر في رأس عيسى، الحديدة، اليمن. الشركة اليمنية لتكرير السكر هي إحدى شركات التصنيع التابعة لمجموعة هايل سعيد أنعم في اليمن ("الشركة"). تدعم مؤسسة التمويل الدولية شركة مجموعة هايل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية HSA Foods، وهي فرع من مجموعة هايل سعيد أنعم، من خلال قروض الاستثمار والخدمات الاستشارية المرتبطة بها.[1]

وجد مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة أن الشكوى مؤهلة لمزيد من التقييم في أبريل 2021.[2] أجرى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة تقييمًا للشكوى، أبدى خلاله المدعي و مجموعة هايل سعيد أنعم اهتمامًا بالانخراط في عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة لحل المشكلات التي أثيرت في الشكوى. وفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، تم تحويل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات بالمكتب في نوفمبر 2021.

نظرًا للقيود المتعلقة بجائحة كورونا، وكذلك القيود الأمنية لمجموعة البنك الدولي على السفر إلى اليمن، عُقد التقييم والاجتماعات الثنائية والمشتركة الأولى باستخدام منصات عبر الإنترنت، بموافقة الطرفين. عُقد الاجتماع المشترك الأول في ديسمبر 2021، لمناقشة القواعد الأساسية لعملية الوساطة والمسائل التي أثيرت في الشكوى. بين يناير وأكتوبر 2022، قام مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة بتيسير المفاوضات الثنائية وتبادل المعلومات بين الطرفين عبر الدبلوماسية المكوكية. وعقدت جولة ثانية من الاجتماعات المشتركة وجاهيا في عمان، الأردن، في نوفمبر 2022. ونتيجة لعملية تسوية المنازعات الطوعية، توصل الطرفان إلى اتفاق ووقعا في 11 نوفمبر 2022. واتفق الطرفان على الاحتفاظ بسرية تفاصيل اتفاقية قواعد العمل. وعليه، لم ينشر مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة الاتفاقية على موقع المكتب.

وبعد توقيع الاتفاقية، تم إحالة القضية إلى مراقبة حل النزاعات بمكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة وإغلاقها لاحقًا في اغسطس 2023، وفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. يقدم هذا التقرير الختامي لمحة عامة عن عملية التقييم وحل النزاعات، ويقدم بعض الأفكار والدروس المستفادة من هذه العملية.

خلفية عامة

مشروع مؤسسة التمويل الدولية

لدى مؤسسة التمويل الدولية اثنين من الاستثمارات القائمة في شركات التصنيع التابعة لمجموعة هايل سعيد أنعم في اليمن (مجموعة هايل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية HSA Foods)، من خلال قروض الاستثمار والخدمات الاستشارية المرتبطة بها. وفقًا لموقع مؤسسة التمويل الدولية IFC Disclosures، تعد شركة HSA Foods جزءًا من أنشطة التصنيع للمجموعة وتنتج الأطعمة

[1] وفقًا لموقع مؤسسة التمويل الدولية IFC Disclosures الإلكتروني ، "سيتم استخدام عائدات القرض من قبل الشركة اليمنية لمطاحن الدقيق والصوامع (بما في ذلك شركة عدن والحديدة والحديدة المحدودة) والألبان والأغذية (ندفود الحديدة وندفود تعز) واليمن مصفاة السكر HSA") Foods)". "

[2] وفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، يعتبر المكتب الشكوى مؤهلة في الحالات التالية: أ. الشكوى تتعلق بمشروع قائم ؛ ب. القضايا التي أثيرت في الشكوى تتعلق بولاية مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة لمعالجة الآثار البيئية والاجتماعية للمشاريع ؛ وج. مقدم الشكوى تأثر أو قد يتأثر بالضرر المثار في الشكوى .

الضرورية، مثل الدقيق والسكر ومنتجات الألبان. تتكون المجموعة من ست شركات يمنية: 1) الشركة الوطنية للألبان والأغذية تعز، 2) الشركة الوطنية للألبان والأغذية الحديدة، 3) الشركة اليمنية لتكرير السكر، 4) الشركة اليمنية لمطاحن الدقيق وصوامع عدن، 5) الشركة اليمنية لمطاحن وصوامع الدقيق الحديدة و 6) شركة مطاحن الحديدة المحدودة.

يتألف الاستثمار الأولي من حزمة بقيمة 75 مليون دولار أمريكي لشركة مجموعة هايل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية HSA Foods لتمويل احتياجات رأس المال العامل الدائم لشركة HSA Foods، والتي تنتج المواد الغذائية الضرورية مثل الدقيق والسكر ومنتجات الألبان للاستهلاك المحلي. في مارس 2022 ، وافقت مؤسسة التمويل الدولية على استثمار ثان، يتكون من قرض مضمون كبير يصل إلى 4 سنوات يصل إلى 60 مليون دولار أمريكي في إطار الاستجابة لحالات الطوارئ الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية والمتعلقة بجائحة كورونا. من المفترض أن يدعم القرض شركة HSA Foods في تعزيز السيولة لديها وضمان استمرارية توريد الكميات الكافية وذات الجودة من الأغذية الأساسية لشركة HSA Foods في اليمن، وسط التأثير المستمر لوباء كورونا في بلد يواجه بالفعل ازمات كبيرة في توفير الغذاء و الاحتياجات الإنسانية .[3]

شاركت مؤسسة التمويل الدولية أيضًا في خدمات استشارية مرتبطة في مجالين رئيسيين: 1) حلول كفاءة الطاقة والمياه و 2) التنوع بين الجنسين.

الشكوى

قدم المشتكي شكوى فيما يتعلق بامتثال الشركة لمعايير أداء مؤسسة التمويل الدولية والتشريعات البيئية والاجتماعية المحلية في اليمن. تراوحت المخاوف التي أثيرت بشأن المشروع من تأثيرات الشركة على البيئة والمجتمعات المحلية في رأس عيسى، إلى المخاوف بشأن السمعة المهنية لمقدم الشكوى والتهديد بالانتقام.

ادعى المشتكي أن الهواء والمياه البحرية في رأس عيسى ملوثة نتيجة تصريف الشركة لمياه الصرف الصناعي، خاصة من خلال تصريف المياه شديدة الملوحة في سياق عملية تحلية مياه البحر، وتخزين الرماد والفحم. في المساحات المفتوحة. وزعم المشتكي أن الملوثات التي قد تنتج عن عملية التحلية وظاهرة الاحتراق الذاتي للفحم تلوث الهواء ومياه البحر حيث تتسرب إلى التربة من خلال تشققات في الأرض أثناء هطول الأمطار. كما أعرب صاحب الشكوى عن مخاوفه من أن عدم وجود معالجة مناسبة لمياه الصرف الصناعي وتصريفها من خلال الشقوق الأرضية قد يتسبب في حدوث انهيارات أرضية وهبوط الأرض، بسبب الطبيعة الجيرية والمسامية للتربة حيث يتم تصريف مياه الصرف الصناعي. كما ادعى صاحب الشكوى أن المشروع كان له آثار سلبية على صحة المجتمع وسبل عيشه، بسبب التلوث وقلة توافر الأسماك في البحر بسبب التدهور المزعوم للحياة البحرية والشعاب المرجانية.

علاوة على ذلك، ادعى المشتكي أن الشركة قد اتخذت إجراءات لتقويض سمعته المهنية وأنه تلقى تهديدات يعتقد أنها مرتبطة بتعبيره عن مخاوفه وتقديم شكاوى حول التأثير البيئي لعمليات الشركة. خوفًا من التعرض لردود انتقامية، قرر صاحب الشكوى نقل عائلته إلى خارج اليمن.

تقييم مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

في أبريل 2021، قرر مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأت في تقييم الشكوى. الغرض من تقييم مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة هو توضيح القضايا التي أثيرت في الشكوى، وجمع المعلومات حول وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كان الأطراف يرغبون في متابعة عملية تسوية المنازعات أو يفضلون التعامل مع الشكوى من قبل وظيفة الامتثال في المكتب. لا تستلزم عملية تقييم مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة الحكم على أساس الشكوى؛ بدلاً من ذلك، يسعى إلى فهم الحقائق وتمكين المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية معالجة القضايا المثارة.

نظرًا للقيود المتعلقة بجائحة كورونا، فضلاً عن القيود الأمنية لمجموعة البنك الدولي على السفر إلى اليمن، تم إجراء التقييم افتراضيًا بموافقة الطرفين. أثناء التقييم، أعرب كل من المشتكي و مجموعة هايل سعيد أنعم عن اهتمامهما بالمشاركة في عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة لحل المشكلات التي أثيرت في الشكوى. ووفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة [4] ، تم تحويل الشكوى إلى وظيفة حل النزاعات بالمكتب. [5]

---

[3] راجع صفحة IFC Disclosures

[4] سياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة متاحة هنا:
https://documents1.worldbank.org/curated/en/848291628006846413/pdf/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf

[5] لمزيد من المعلومات حول مرحلة التقييم ، يرجى الرجوع إلى تقرير التقييم المتاح هنا:

https://www.cao-ombudsman.org/cases/yemen-hsa-foods-01ras-isa

عملية حل النزاع

التحضير للحوار وبناء القدرات

في أكتوبر 2021، أجرى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة جلسات عن بُعد لبناء القدرات مع كل طرف من الأطراف، بهدف دعم استعدادهم للمشاركة في الحوار والتأكد من حصولهم على المعرفة والمهارات ذات الصلة التي من شأنها أن تسمح لهم بالمشاركة بشكل هادف في عملية حل النزاع على قدم المساواة. وتضمنت الجلسات التدريب على حل النزاعات، والتواصل، وعملية مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. قدم فريق مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة جلسات إضافية لبناء القدرات للأطراف طوال عملية الوساطة بأكملها، حسب الحاجة.

عملية الحوار

عقد المكتب أول اجتماع مشترك عن بُعد في فبراير 2021، والذي حضره المشتكي وممثلو مجموعة هايل سعيد أنعم و الشركة اليمنية لتكرير السكر. وقبل الاجتماع عقد المكتب اجتماعات ثنائية مع كل طرف لمراجعة مواقفهم ومصالحهم وإعدادهم لمشاركتهم المباشرة. خلال الاجتماع المشترك، ناقش الطرفان واتفقا على القواعد الأساسية للمشاركة في عملية تسوية المنازعات، والتي تحدد أهداف العملية ونطاقها؛ والمبادئ التي يلتزم بها الطرفان، مثل المشاركة بحسن نية والاحترام المتبادل؛ وكيف يتم تمثيل الأطراف؛ والأدوار الخاصة بالطرفين وفريق الوساطة؛ والكشف عن المعلومات حول الوساطة مع أصحاب المصلحة الخارجيين. خلال الجلسة المشتركة، بدأ الطرفان أيضًا مناقشة حول نطاق الحوار، والذي كان من المقرر أن يكون حول القضايا الجوهرية التي أثيرت في الشكوى.

وعقب الاجتماع المشترك الأول، عقد مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة اجتماعات ثنائية مع المشتكي والشركة. طلبت الشركة أن يشارك مقدم الشكوى مزيدًا من التفاصيل حول شكواه، للسماح بدراسة ذات مغزى لأي تعويض محتمل. استجابة لطلب الشركة، قام المشتكي بوضع ومشاركة قائمة بالمسائل البيئية والاجتماعية والشخصية، والتي تمت مراجعتها من قبل الشركة واستخدامها كأساس للمناقشات الثنائية مع مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. قام مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة بتيسير تبادل المعلومات والمفاوضات بين الطرفين عبر الدبلوماسية المكوكية لعدة أشهر حتى أصبح الطرفان مستعدين للاجتماع مرة أخرى. قدمت الشركة وثائق لدعم مطالبتها بعدم وجود دليل على أي آثار بيئية أو اجتماعية لعمليات الشركة اليمنية لتكرير السكر على المنطقة المحيطة ولتأكيد التزام الشركة بتركيب محطة لمعالجة مياه الصرف الصناعي ومياه الصرف الصحي بما يتماشى مع اللوائح الوطنية ومتطلبات مؤسسة التمويل الدولية. كما نفت الشركة أي صلة بالتهديدات والأضرار التي تلحق بالسمعة التي زعمها المشتكي.

واعتبر مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة أن الاجتماع الشخصي سيكون أمرًا حاسمًا لزيادة تعزيز الثقة بين الأطراف وإيصال القضية إلى حل ناجح. نظرًا لعدم السماح بالسفر إلى اليمن في ذلك الوقت لموظفي مجموعة البنك الدولي لأسباب أمنية، قرر مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة عقد اجتماعات الوساطة في بلد ثالث في المنطقة. تم تحديد الأردن باعتباره الخيار الأفضل، حيث كان من السهل الوصول إليه لجميع المشاركين ومقبول من حيث التكلفة.

في نوفمبر 2022، التقى فريق الوساطة لدى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة والأطراف في عمان، الأردن، لمدة أسبوع من الاجتماعات الثنائية والمشتركة بتيسير من مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. وبناءً على موافقة الأطراف، تمت دعوة مؤسسة التمويل الدولية للمشاركة في الاجتماعات في عمان بصفة مراقب. في نهاية الأسبوع، في 11 نوفمبر، توصل الطرفان ووقعوا على اتفاق ينهي جميع الخلافات بينهم بشكل ودي ومعالجة جميع القضايا التي أثيرت في الشكوى بما يرضيهم. وبما أن الأطراف اتفقت على الحفاظ على سرية تفاصيل الاتفاقية، لم يتم الكشف عنها على موقع مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. وبموافقة الأطراف، تمت مشاركة الاتفاقية مع مؤسسة التمويل الدولية.

مراقبة الاتفاقية

وبعد التوقيع، ووفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، بدأ المكتب بمراقبة تنفيذ الاتفاقية. اتفق الطرفان على أن تكون المراقبة لمدة أربعة أشهر، على أساس أن الشركة ستواصل تنفيذ أي أنشطة معلقة، بما في ذلك إنشاء محطة معالجة مياه الصرف الصناعي، بعد إغلاق القضية حتى يتم إكمال تنفيذ جميع الإجراءات المتفق عليها، وفقا لشروط الاتفاقية الموقعة.

وبما أن بعض بنود الاتفاق سيتم تنفيذها بعد انتهاء الجدول الزمني المتفق عليه للمراقبة، فقد طلب مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة من الأطراف التأكيد على أنهم سيكونون مرتاحين لإغلاق مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة للقضية. بحلول ذلك الوقت، كان الطرفان قد طوروا أيضًا قناة اتصال مباشرة، حيث تواصلوا خلال فترة المراقبة للتنسيق بشأن تنفيذ بعض جوانب الاتفاقية. وبعد تلقي تأكيد من الأطراف بشأن رضاهم عن التنفيذ الجزئي للاتفاقية، أغلق مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة القضية رسميًا في اغسطس 2023.

التحديات، الخواطر والدروس المستقاة
قيود الوساطة عبر الانترنت

عندما تكون الثقة بين الأطراف منخفضة في بداية العملية، يمكن أن يكون التفاوض على حل ناجح أمرًا صعبًا للغاية في مساحة افتراضية. على الرغم من أن مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة بذل جهودًا لصياغة اتفاقيات بشأن القواعد الأساسية من خلال المناقشات الثنائية، إلا أنه تم إحراز تقدم كبير في القضية فقط عندما تمكن الأطراف أخيرًا من الاجتماع وجهًا لوجه تحت رعاية مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة .

كان العمل في سياق الدول المتأثرة بالصراع مثل اليمن يعني الوصول المباشر المحدود إلى الأطراف ومعرفة محدودة بالديناميكيات اليومية على الأرض والتفاعلات بين الأطراف. وبسبب هذا الوصول المحدود، لم يتمكن فريق الوساطة من الوصول المباشر إلى مصادر المعلومات التي قدمتها الأطراف بشأن القضايا ذات الصلة بسياق العمليات على الأرض. عادة ما يتعاون مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة مع مستشارين محليين الذين يمتلكون المعرفة والخلفية الثقافية المناسبة لدعم فريق المكتب بشكل فعال أثناء عملية تسوية المنازعات. في هذه الحالة بالذات، نظرًا للقيود الموجودة في سياسات التوظيف لمجموعة البنك الدولي لليمن، لم يكن لدى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة إمكانية التعاقد مع استشاري مقيم في اليمن، كان من شأنه تسهيل فهم السياق المحلي والوصول إلى المعلومات ذات الصلة.

التحديات اللوجستية

شكل تحديد موقع اجتماع خارج اليمن تحدي اضافي في هذه القضية بسبب الحاجة إلى عقد الإجتماع في بلد ثالث لم يكن أي من المشاركين موجودًا فيه في الأصل. كانت الجوانب اللوجستية لتنظيم اجتماع مشترك في بلد ثالث معقدة وتتطلب إعدادًا وتنسيقًا مكثفًا مع الأطراف ومكاتب مجموعة البنك الدولي ذات الصلة، لضمان أن يتمكن جميع المشاركين من السفر بأمان إلى الأردن في الوقت المناسب لحضور الاجتماعات.

عند التعامل مع الأطراف التي تسافر من مناطق متأثرة بالصراع، من المهم الاستعداد للقيود الحالية المحتملة على حركة الأطراف، بما في ذلك الوصول المحدود إلى السفارات والقيود المفروضة على التأشيرات المفروضة على مواطني هذه البلدان.

التغلب على عدم احراز تقدم

ليس من غير المألوف أن تصل عملية الوساطة إلى طريق مسدود، حيث يصبح الأطراف غير قادرين على إحراز مزيد من التقدم في المفاوضات. عندما حدثت مثل هذه المواقف في هذه الحالة، كان مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة قادرًا على التحلي بالمرونة والتكيف بسرعة مع القيود المستمرة، من أجل الحفاظ على الزخم أثناء الجمود ومساعدة الأطراف على إعادة الانخراط. وقد أتاح الحضور الوجاهي للأطراف وفريق مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة في عمان خلال الاجتماعات المشتركة النهائية وصولاً سريعًا للأطراف والقدرة على الاجتماع مجددًا في غضون مهلة قصيرة عندما يكونون مستعدين لاستئناف مفاوضاتهم.

يعد تبادل المعلومات في الوقت المناسب أمرًا أساسيًا للحفاظ على استمرار العملية والسماح باستمرار التقدم في المفاوضات. ساعدت رغبة وقدرة الشركة ومراقب مؤسسة التمويل الدولية على التواصل مع زملائهم على الفور عبر الهاتف للحصول على المعلومات والتوقيع على أي إجراءات متفق عليها في الحفاظ على الزخم. كان على نفس القدر من الأهمية قدرة المشتكي على التفاوض بشكل مستقل واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

ساعدت فرصة استضافة الاجتماعات في مكتب مؤسسة التمويل الدولية في عمان، الأردن، من خلال توفير بيئة عمل آمنة سمحت لمكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة والأطراف بمواصلة المفاوضات دون قيود زمنية حتى ساعات متأخرة عند الحاجة.

أهمية وضع قواعد عامة

تساعد القواعد الأساسية في إنشاء إمكانية التنبؤ وهيكلية للعملية في وقت قد تظل فيه الثقة بين الأطراف منخفضة. في هذه الحالة، كان إدراج أدوار ومسؤوليات كل شخص مشارك في المفاوضات في اتفاقية القواعد الأساسية ضروريًا لتوفير الوضوح وإدارة التوقعات حول ما ستكون عليه مساهمة كل مشارك في العملية. بالإضافة إلى ذلك، فقد مكنت القواعد الأساسية الأطراف من التواصل والتفاعل بإحترام طوال العملية.

وكون الأطراف والوسيط ومراقب مؤسسة التمويل الدولية يتحدثون اللغة العربية، وينتمون في الأصل الى نفس المنطقة والثقافة، أدى كل ذلك إلى تسهيل التواصل والتفاهم.

مشاركة مؤسسة التمويل الدولية كمراقب

بالنظر إلى أن بعض المخاوف التي أثيرت في الشكوى كانت ذات طبيعة فنية وتتعلق بتطبيق معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية، كان من المفيد وجود أخصائية تنمية اجتماعية وبيئية من مؤسسة التمويل الدولية على دراية بالمشروع كمراقب على طاولة الحوار، من أجل

توضيح بعض القضايا قيد المناقشة. شكلت مشاركة مؤسسة التمويل الدولية كمراقب في العملية تأكيدًا لمقدم الشكوى بشأن الالتزام المستمر للمؤسسة بالإشراف على المشروع، وفقًا لسياسات مؤسسة التمويل الدولية.

اتفقت مؤسسة التمويل الدولية مع مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة في تقديرها لفوائد عقد اجتماع الوساطة شخصيًا، والذي جمع بين الأطراف ومراقب مؤسسة التمويل الدولية. أعرب فريق مؤسسة التمويل الدولية عن أن التنسيق الوثيق بين الأطراف والإعداد الشامل من جانب جميع الأطراف، وإنشاء معايير محددة جيدًا لمراقبي مؤسسة التمويل الدولية، كان أمرًا بالغ الأهمية لنجاح الاجتماع المشترك.

أشارت مؤسسة التمويل الدولية إلى أنها تعتقد أن إتاحة الفرصة لتقديم إطار عمل استدامة مؤسسة التمويل الدولية في سياق الوساطة كانت ذات قيمة لأنها ساعدت في توضيح دور مؤسسة التمويل الدولية في مراقبة استثماراتها في إطار سياسة الاستدامة وفي تسهيل المناقشة الموجهة نحو الحلول بين الاطراف.

الخلاصة والخطوات القادمة

أعرب الطرفان عن ارتياحهما لتنفيذ بعض جوانب الاتفاقية خلال فترة المراقبة التي استمرت أربعة أشهر والتزامهما فيما يتعلق بباقي الالتزامات المتفق عليها والتي ستمتد إلى ما بعد إغلاق القضية. أكد كلاهما أن الشركة ستنشئ محطة معالجة لجميع منتجات مياه الصرف الصناعي السائلة ومنتجات الصرف الصحي في الشركة اليمنية لتكرير السكر، وفقًا لمتطلبات قانون البيئة اليمني ومتطلبات مؤسسة التمويل الدولية، بتاريخ مبدئي في ديسمبر 2025 وموعد نهائي في ديسمبر 2026 لاستكماله، أو على النحو المتفق عليه مع مؤسسة التمويل الدولية.

كما التزمت مؤسسة التمويل الدولية بمواصلة مراقبة تنفيذ البنود العالقة في اتفاقيات الوساطة كجزء من إشرافها المستمر على المشروع. ووفقًا لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، تم الإنتهاء من عملية تسوية المنازعات وقام بإغلاق القضية.

جميع الوثائق ذات الصلة متاحة على الموقع الإلكتروني للمحاسبات المركزية على www.cao-ombudsman.org

انظر الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية معالجة شكوى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة.

ملحق أ: عملية معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى أن الشكوى مؤهلة، يتم إجراء تقييم أولي من قبل أخصائيي المكتب لتسوية المنازعات. الهدف من تقييم مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها المشتكي(ن)؛ (2) جمع معلومات عن آراء ووجهات نظر مُختلف 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 التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قِبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى.

وفقاً لسياسة مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى بما يتعلق بآلية المساءلة المستقلة التابع لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الإستثمار[1]، يتم عادةً إتباع الخطوات التالية كإستجابة لأي شكوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: **الإقرار** بإستلام الشكوى.

الخطوة 2: **الأهلية**: تحديد أهلية الشكوى للتقييم بموجب تفويض رسمي من مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / 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 المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى، أو ما إذا كان ينبغي معالجة الشكوى من قِبل مسؤولي الإمتثال في مكتب المحقق المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة / 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 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 التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى. وتستند عملية تسوية المنازعات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية مُتفق عليها بين الأطراف أو تبدأ بموجبها. 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 أثيرت في الشكوى، وأي مسائل أخرى هامة ذات صلة بالشكوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية تسوية المنازعات، بطريقة مقبولة من قِبل الأطراف المتضررة.[2]

أو

تقييم الإمتثال / التحقيق: إذا اختار الأطراف إجراء عملية تحقيق، تُحال الشكوى إلى خبراء الإمتثال في مكتب مستشار الإمتثال/ محقق الشكاوى. 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 التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى مُدركاً للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. وتقوم خبراء الإمتثال في المكتب بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية بإتخاذ إجراءات علاجية حيثما كان ذلك مناسباً بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الإمتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من

---

[1] لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى، يرجى الرجوع إلى سياسة آلية المساءلة المستقلة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان وسياسة مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى:
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 مستشار الامتثال/ 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 الامتثال/ محقق الشكاوى قد اختتمت عملية تسوية المنازعات واحالتها إلى قسم الإمتثال التابع مكتب مستشار الامتثال/ محقق الشكاوى للتقييم.

التحقيق. يمكن أنيستغرق 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 اتّباع 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 التقيد بالأنظمة / محقق الشكاوى بمراقبة التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: **المراقبة والمتابعة**

الخطوة 6: **الاختتام / إغلاق القضية**