

CAO मूल्यांकन और निष्कर्ष रिपोर्ट

भारत में डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (DFCCIL) (MIGA 14989) से संबंधित MIGA की परियोजना के संबंध में प्राप्त एक शिकायत के संबंध में

मार्च 2024

अंतरराष्ट्रीय वित्त निगम और
बहुपक्षीय निवेश गारंटी एजेंसी (MIGA)
के लिए अनुपालन सलाहकार लोकपाल का कार्यालय
www.cao-ombudsman.org

CAO के बारे में

अनुपालन सलाहकार लोकपाल (CAO) का कार्यालय विश्व बैंक समूह के सदस्यों, अंतरराष्ट्रीय वित्त निगम (IFC) और बहुपक्षीय निवेश गारंटी एजेंसी (MIGA) का स्वतंत्र जवाबदेही तंत्र है। हम IFC और MIGA परियोजनाओं से प्रभावित लोगों की शिकायतों का निष्पक्ष, उद्देश्यपूर्ण और रचनात्मक तरीके से समाधान करने, पर्यावरणीय और सामाजिक परियोजना परिणामों को बढ़ाने और IFC और MIGA में सार्वजनिक जवाबदेही और सीखने को बढ़ावा देने के लिए काम करते हैं।

CAO सीधे IFC और MIGA के कार्यकारी निदेशकों के संचालक मंडल को रिपोर्ट करता है। अधिक जानकारी के लिए, www.cao-ombudsman.org देखें।

CAO के आकलन के बारे में

ऐसा कोई भी व्यक्ति, जिसे यह लगता है कि IFC या MIGA की किसी परियोजना से उसे नुकसान हो सकता है, वह CAO में शिकायत दर्ज करा सकता है। किसी शिकायत को सुनवाई के लिए स्वीकार करने के हमारे तीन सरल पात्रता मानदंड हैं। सुनवाई योग्य शिकायतों के लिए, हम शिकायतकर्ता(ओं), परियोजना प्रायोजक और अन्य संबंधित हितधारकों की चिंताओं का आकलन करते हैं।

कोई शिकायत, सुनवाई के योग्य पाए जाने पर, हम उसमें दर्शाई गई चिंताओं की समीक्षा करते हैं। यह आकलन, शिकायतकर्ता, IFC और MIGA क्लाइंट और परियोजना टीमों और अन्य संबंधित हितधारकों से विचार-विमर्श करके किया जाता है।

उद्देश्य

CAO की आकलन प्रक्रिया का उद्देश्य, शिकायत में उठाए गए मुद्दों की गहन समझ विकसित करना, सभी दृष्टिकोणों को समझने के लिए काम करना, शिकायत से संबंधित सभी प्रमुख हितधारकों के साथ जुड़ना, शिकायत का समाधान करने के लिए चुनी जाने वाली प्रक्रिया का निर्धारण करने के लिए उनके साथ विचार-विमर्श करना, और उठाए गए मुद्दों को हल करने के लिए किए गए अन्य शिकायत समाधान प्रयासों की स्थिति पर विचार करना है।

विषय-सूची

| | |
|--|-----|
| विषय-सूची | III |
| संक्षिप्त रूप | IV |
| 1. संक्षिप्त विवरण | 1 |
| 2. पृष्ठभूमि | 1 |
| 2.1 परियोजना | 1 |
| 2.2 शिकायत | 1 |
| 3. आकलन का सारांश | 2 |
| 3.1 कार्य-पद्धति | 2 |
| 3.2 दृष्टिकोणों का सारांश | 2 |
| 4. आकलन का निष्कर्ष | 4 |
| 5. परिशिष्ट A. सीएओ (CAO) की शिकायत-निपटान प्रक्रिया | 5 |

संक्षिप्त रूप

| | |
|--------|--|
| CAO | अनुपालन सलाहकार लोकपाल का कार्यालय |
| DFCCIL | डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड |
| EDFC | ईस्टर्न डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर |
| MIGA | बहुपक्षीय निवेश गारंटी एजेंसी |

1. संक्षिप्त विवरण

28 अगस्त, 2023 को, भारत के हरियाणा राज्या के अंबाला शहर में रहने वाले एक व्यक्ति (शिकायतकर्ता) ने CAO को एक शिकायत दर्ज कराई थी। शिकायत में, डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (DFCCIL या परियोजना उद्यम) द्वारा प्रबंधित ईस्टर्न डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर (EDFC) के निर्माण स्थल से आवासीय क्षेत्र को अलग करने वाली धारक दीवार और सड़कों को हुए नुकसान के संबंध में चिंता व्यक्त की गई थी।

CAO नीति के अनुच्छेद 49 के अनुसार, CAO ने 30 अक्टूबर, 2023 को शिकायत को सुनवाई के योग्य पाया और इसके आकलन की प्रक्रिया शुरू की। आकलन प्रक्रिया के दौरान, CAO को जानकारी मिली कि शिकायतकर्ता और परियोजना उद्यम आपस में बातचीत कर रहे थे और शिकायत में उठाए गए मुद्दों को हल करने में सक्षम थे। CAO की नीति के अनुच्छेद 55 के अनुसार, CAO ने आकलन प्रक्रिया समाप्त की और मामले को बंद कर दिया।

2. पृष्ठभूमि

2.1 परियोजना

शिकायत, DFCCIL द्वारा भारत के हरियाणा प्रांत के अंबाला शहर में EDFC के निर्माण से संबंधित है। DFCCIL एक सरकारी स्वामित्व वाली रेलवे कंपनी है, जिसका स्वामित्व भारत के रेल मंत्रालय के पास है और इसे डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर के निर्माण, संचालन और रखरखाव का अधिकार है। प्रस्तावित MIGA परियोजना (14989), एमयूएफजी बैंक लिमिटेड (MUFG) को उसके गैर-शेयरधारक ऋणों के लिए DFCCIL को भाऊपुर से दीनदयाल उपधाय खंड (विश्व बैंक¹ की EDFC-II परियोजना) तक शेष बचे 393 किमी डबल-ट्रैक लाइन, साहनेवाल से खुर्जा खंड (विश्व बैंक की EDFC-III परियोजना) तक 401 किमी सिंगल-ट्रैक लाइन, और EDFC कॉरिडोर के मल्टीमॉडल लॉजिस्टिक्स टर्मिनलों (विश्व बैंक की रेल लॉजिस्टिक्स परियोजना के हिस्से के रूप में भी शामिल है) के अंत तक की कनेक्टिविटी (सबको एक साथ मिलाकर परियोजना) के वित्तपोषण, डिजाइन और शेष बचे निर्माण कार्य को पूर्ण करने के लिए गारंटी प्रदान करेगी। परियोजना में, EDFC कॉरिडोर के दो खंडों के निर्माण और परीक्षण को पूरा करने के लिए सिविल कार्य, स्टेशन, कार्यालय भवन, ट्रैक और तंत्र कार्य शामिल हैं।

MIGA द्वारा कवर किया गया ऋण, वर्तमान में क्रियान्वित की जा रही रेल लॉजिस्टिक्स परियोजना (**P177856**) के तहत परियोजना के लिए विश्व बैंक² के 245 मिलियन अमेरिकी डॉलर के वित्तपोषण के साथ जुड़ा हुआ होगा।³ MIGA ने हाल ही में US\$131.9 मिलियन की राशि की गारंटी जारी की है। परियोजना को A श्रेणी के रूप में वर्गीकृत किया गया है।⁴

परियोजना के लिए MIGA की गारंटी को बोर्ड ने जून 2023 में अनुमोदित किया गया था, और MUFG के साथ गारंटी के अनुबंध पर हस्ताक्षर 29 फरवरी, 2024 को किए गए थे।

2.2 शिकायत

28 अगस्त, 2023 को, CAO को एक स्थानीय निवासी से शिकायत मिली थी, जिसमें कहा गया था कि अंबाला शहर में चल रहे ईस्टर्न डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर (EDFC), जो कि परियोजना का एक भाग है, के निर्माण कार्य का, रेलवे लाइन के पास की बस्ती में रहने वाले लोगों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है। शिकायत में आरोप लगाया गया था

¹ इस संदर्भ में "विश्व बैंक" का तात्पर्य IBRD से है।

² विश्व बैंक एक दशक से अधिक समय से DFCCIL के साथ जुड़ा हुआ है, जो EDFC के कुल 2 बिलियन अमेरिकी डॉलर से अधिक के विकास और निर्माण कार्यों में मदद करता है। विश्व बैंक ने कुल चार ऋण प्रदान किए हैं। शिकायतकर्ता के अनुरोध के अनुसार, शिकायत को विश्व बैंक जवाबदेही तंत्र के साथ साझा नहीं किया गया था।

³ <https://www.miga.org/project/dedicated-freight-corridor-corporation-india-limited-0>

⁴ <https://www.miga.org/project/dedicated-freight-corridor-corporation-india-limited>

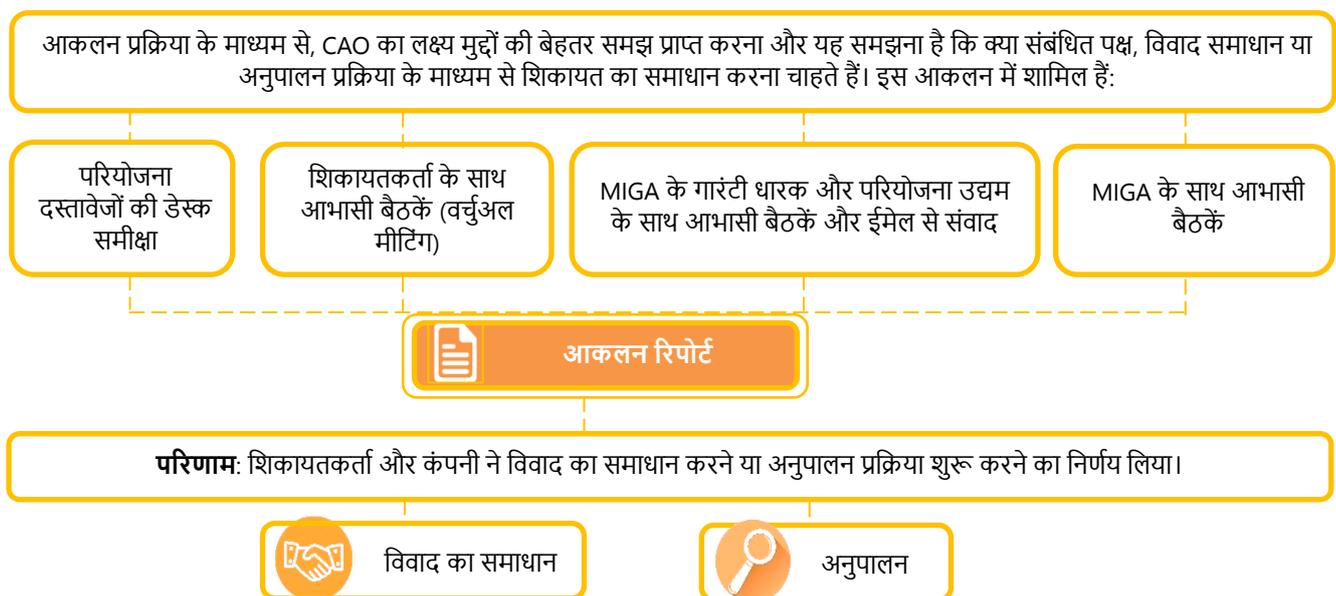
कि बस्ती और निर्माण क्षेत्र को अलग करने के लिए बनाई गयी दीवार क्षतिग्रस्त हो गई, जिसके परिणामस्वरूप बस्ती में भारी मात्रा में पानी और कीचड़ प्रवेश कर गया और लोगों की संपत्ति को नुकसान पहुंचा। शिकायत में यह भी कहा गया था कि निर्माण कार्य में लगे वाहन, बस्ती के बीच से गुजरते हैं और सड़कों पर कीचड़ और मलबा छोड़ जाते हैं। शिकायत में, शिकायतकर्ता ने दीवार पूरी बनाने के साथ ही सड़कों से कीचड़ हटाने और सड़क को साफ रखे जाने का अनुरोध किया था।

3. आकलन का सारांश

3.1 कार्य-पद्धति

चित्र 2, CAO की आकलन प्रक्रिया में लागू किए जाने वाले दृष्टिकोण और कार्य-पद्धति को दर्शाता है।

चित्र 2. CAO की आकलन प्रक्रिया



CAO की आकलन प्रक्रिया में शिकायत के गुण-दोष के आधार पर निर्णय नहीं लिया जाता; बल्कि, इसका मकसद तथ्यों को समझने और उठाए गए मुद्दों के समाधान के बारे में सूचित निर्णय लेने में शामिल लोगों की सहायता करना होता है। CAO की मूल्यांकन टीम ने शिकायतकर्ता के दृष्टिकोण को साझा करने और शिकायत में उठाए गए मुद्दों पर उनके दृष्टिकोण को जानने के लिए MIGA, MUFUG, DFCCIL और विश्व बैंक परियोजना टीम के साथ काम किया।

शिकायत में शामिल मुद्दों और आकलन की प्रक्रिया के दौरान शिकायतकर्ता द्वारा उठाए गए मुद्दों और MIGA क्लाइंट और परियोजना उद्यम के दृष्टिकोण को नीचे वर्णित किया गया है।

3.2 दृष्टिकोणों का सारांश

शिकायतकर्ता का दृष्टिकोण

शिकायतकर्ता, भारत के हरियाणा राज्य के अंबाला शहर का एक स्थानीय निवासी है। उसने बताया कि EDFC के निर्माण कार्य से उसकी बस्ती के लोगों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है। उसने विशेष रूप से बताया कि दीवार का 300-400 मीटर का हिस्सा बुरी तरह क्षतिग्रस्त हो गया, जिससे, निर्माण कार्य और बस्ती को अलग करने की जरूरी व्यवस्था नहीं की जा सकी। शिकायतकर्ता ने CAO को बताया कि परियोजना में लगे कंपनी के ट्रक, गांव से होकर गुजरते हैं, जिसके परिणामस्वरूप बस्ती की सड़कों को नुकसान हुआ है। परियोजना के ट्रक, सड़कों पर गैर-

इरादतन कीचड़, पानी और मलबा गिराते हुए निकलते हैं, जिससे, सार्वजनिक सड़कों का उपयोग करना बस्ती के निवासियों के लिए बहुत मुश्किल हो गया है।

मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान, शिकायतकर्ता ने CAO को सूचित किया कि वह इन मुद्दों पर DFCCIL से सीधे बातचीत कर रहा है। शिकायतकर्ता ने बताया कि DFCCIL ने उसकी चिंताओं से सहमति जताई और दीवार के क्षतिग्रस्त हिस्से की मरम्मत और पुनर्निर्माण के लिए काम करना शुरू कर दिया। शिकायतकर्ता ने कहा कि DFCCIL ने कंक्रीट की दीवार बनाने का वचन दिया, जो कि अधिक मजबूत होगी और परियोजना के निर्माण कार्यों और बस्ती के बीच अधिक सुरक्षा प्रदान करेगी। आकलन प्रक्रिया के दौरान, शिकायतकर्ता से की जा रही अनुवर्ती (फॉलोअप) बातचीत में, शिकायतकर्ता ने बताया कि कंक्रीट की स्थायी दीवार बनाने के लिए मजदूर और सामग्री की उपलब्धता में देरी के चलते तथा समस्या का तत्काल समाधान करने के प्रयास में, परियोजन उद्यम ने कंक्रीट के पहले से तैयार खंभे और स्लैब लगाने का निर्णय लिया, ताकि बस्ती और परियोजना स्थल को अलग किया जा सके। जनवरी 2024 तक की स्थिति में, शिकायतकर्ता ने पुष्टि की कि खंभे और स्लैब लगाने का कार्य लगभग पूरा हो चुका था और दीवार क्षतिग्रस्त होने से उत्पन्न समस्याओं का समाधान हो गया था।

सड़कों को हुए नुकसान की समस्या के संबंध में, शिकायतकर्ता ने कहा कि पूरे आवासीय क्षेत्र में कई मार्ग थे, जिनका उपयोग परियोजना के लिए किया जा रहा था। आकलन प्रक्रिया के दौरान, शिकायतकर्ता ने CAO को सूचित किया कि DFCCIL ने करीब 1 किलोमीटर लंबे वैकल्पिक मार्ग के रूप में उपयोग करने के लिए जमीन ली है, ताकि परियोजना के टुकों को बस्ती से न गुजरना पड़े। वैकल्पिक मार्ग से EDFC स्टेशन तक भी पहुंचा जा सकेगा। शिकायतकर्ता ने बताया कि जमीन लेने की प्रक्रिया के दौरान, DFCCIL किसी भी संभावित नकारात्मक प्रभाव को कम करने के लिए, उन सड़कों का उपयोग करने के लिए सहमत हो गया था, जहां कम लोग रहते हैं। सड़कों की मौजूदा क्षति के संबंध में, शिकायतकर्ता ने बताया कि बस्ती के लोगों ने सड़कों की खुद ही मरम्मत और सफाई के लिए सम्मिलित रूप से राशि जुटाने का निर्णय लिया।

शिकायतकर्ता ने बताया कि DFCCIL के मुख्य परियोजना प्रबंधक और अंबाला संभाग टीम के साथ बातचीत सकारात्मक रही, और कंपनी ने जो काम किया, उस पर शिकायतकर्ता ने संतोष व्यक्त किया। उसने पुष्टि की कि पूर्व में जो समस्याएं सामने आई थीं, उनका पूरी तरह से समाधान हो गया है और उसने CAO से मामले को बंद करने का निवेदन किया।

गारंटी धारक/परियोजना उद्यम का दृष्टिकोण

CAO की आकलन प्रक्रिया के दौरान, CAO ने MUFG और DFCCIL, दोनों से बातचीत की। MIGA ने CAO को सूचित किया कि उन्होंने शिकायत के बारे में MUFG और DFCCIL, दोनों से बातचीत की और विश्व बैंक परियोजना टीम से संपर्क किया।

MUFG, जिसके पास शिकायत प्रस्तुत किए जाने के समय तक कोई वित्तपोषण समझौता या गारंटी का अनुबंध नहीं था, ने CAO को बताया कि उन्हें शिकायत के बारे में विस्तृत जानकारी नहीं थी और उन्हें यह जानकर खुशी हुई कि शिकायतकर्ता द्वारा उठाए गए मुद्दों को हल कर दिया गया है और सभी पक्ष इससे संतुष्ट हैं।

DFCCIL ने बताया कि उन्हें अगस्त 2023 में शिकायत मिली थी। उनके आंतरिक प्रोटोकॉल के अनुसार, शिकायत को DFCCIL के परियोजना-स्तरीय शिकायत तंत्र के कार्यालय को हस्तांतरित कर दिया गया था, जिसने मुद्दों को समझने और संभावित समाधान खोजने के लिए शिकायतकर्ता से सीधे बात की। उन्होंने बताया कि उस समय कोई अन्य सड़क नहीं थी, जिसका उपयोग निर्माण ठेकेदार द्वारा किया जा सकता था। हालांकि, उन्होंने परियोजना स्थल तक पहुंचने के लिए एक वैकल्पिक मार्ग बनाने की इच्छा जताई। DFCCIL ने बताया कि शिकायतकर्ता की चिंताओं को हल करने से संबंधित मुख्य कार्य पूरे हो चुके हैं और केवल छोटे-मोटे काम शेष हैं। ये छोटे-मोटे काम भी 2-3 महीने में पूरे हो जाएंगे।

DFCCIL ने CAO को सूचित किया कि शिकायतकर्ता उसकी चिंताओं को हल करने के लिए लागू किए गए उपायों से खुश है। DFCCIL ने यह भी बताया कि शिकायतकर्ता द्वारा अक्टूबर 2023 में संतुष्टि के एक नोट पर हस्ताक्षर किए गए थे, और शिकायत उनकी ओर से बंद कर दी गई है। यह एकमात्र शिकायत थी, जो DFCCIL को इन मुद्दों पर प्राप्त हुई थी। DFCCIL ने यह भी बताया कि यदि परियोजना गतिविधियों के संबंध में कोई और चिंताएं हों, तो लोगों को पता है कि इसकी वेबसाइट के माध्यम से शिकायत कैसे दर्ज करें या जब अधिकारी परियोजना स्थल पर जाते हैं, तो उन्हें व्यक्तिगत रूप से शिकायत कैसे करें। उन्होंने यह भी बताया कि विभिन्न स्थानों पर क्षेत्रीय कार्यालय स्थित हैं, जहां अधिकारी परियोजना से संबंधित शिकायतें प्राप्त कर सकते हैं।

4. आकलन का निष्कर्ष

CAO की आकलन प्रक्रिया के दौरान, शिकायतकर्ता ने CAO को सूचित किया कि वह शिकायत में उठाए गए मुद्दों को हल करने के लिए DFCCIL के साथ एक समझौते पर पहुंच गया था और सहमत शर्तों को संतोषजनक ढंग से लागू किया गया है। इसलिए, CAO की नीति के अनुच्छेद 55 के अनुसार, CAO ने एक आकलन और निष्कर्ष रिपोर्ट जारी करने और मामले को बंद करने की कार्यवाही की।

5. परिशिष्ट A. सीएओ (CAO) की शिकायत-निपटान प्रक्रिया

CAO जब किसी शिकायत को सुनवाई के योग्य घोषित कर देता है, तो CAO के विवाद समाधान विशेषज्ञ उसका प्रारंभिक आकलन करते हैं। CAO की आकलन प्रक्रिया का उद्देश्य है: (1) शिकायतकर्ता(ओं) द्वारा उठाए गए मुद्दों और चिंताओं को स्पष्ट करना; (2) स्थिति को अन्य हितधारक कैसे देखते हैं, इस बारे में जानकारी एकत्र करना; (3) हितधारकों को उनके लिए उपलब्ध मददगार विकल्पों को समझने में सहायता करना और यह निर्धारित करना कि क्या वे CAO के विवाद समाधान प्रकार्य के माध्यम से एक सहयोगात्मक समाधान अपनाना चाहेंगे या क्या मामले की समीक्षा CAO के अनुपालन प्रकार्य को करनी चाहिए।

IFC/MIGA स्वतंत्र जवाबदेही तंत्र (CAO) की नीति⁵ के अनुसार, प्राप्त शिकायत के जवाब में आमतौर पर निम्नलिखित चरणों का पालन किया जाता है:

चरण 1: शिकायत प्राप्ति की **अभिस्वीकृति**।

चरण 2: **योग्यता**: CAO के अधिदेश के तहत, आकलन प्रक्रिया के लिए शिकायत की योग्यता का निर्धारण (15 कार्य दिवस से अधिक नहीं)।

चरण 3: **आकलन**: मुद्दों का आकलन करना और हितधारकों को यह समझने और निर्धारित करने में सहायता प्रदान करना कि क्या वे CAO के विवाद समाधान प्रकार्य द्वारा बताई गई सहयोगात्मक प्रक्रिया के माध्यम से सर्वसम्मत समाधान निकालना चाहेंगे या क्या IFC/MIGA के पर्यावरण और समाज पर पड़ने वाले प्रभावों की समीक्षा के लिए मामले को CAO के अनुपालन प्रकार्य को अपने हाथ में लेना चाहिए। आकलन समय में अधिकतम 90 कार्य दिवस लग सकते हैं, साथ ही अधिकतम 30 अतिरिक्त कार्य दिवस और लगने की संभावना रहती है, यदि 90 कार्य दिवस की अवधि के बाद, (1) सभी संबंधित पक्ष पुष्टि करते हैं कि शिकायत का समाधान होने की संभावना है या (2) कोई भी पक्ष विवाद के समाधान में रुचि दिखाता है, और इसकी संभावना है कि दूसरा पक्ष भी सहमत हो जाएगा।

चरण 4: **समाधान की दिशा में आगे बढ़ना**: यदि सभी संबंधित पक्ष, सहयोगात्मक प्रक्रिया को आगे बढ़ाने का विकल्प चुनते हैं, तो CAO का विवाद समाधान प्रकार्य शुरू किया जाता है। विवाद समाधान प्रक्रिया आम तौर पर सभी संबंधित पक्षों के बीच सहमति-पत्र और/या पारस्परिक रूप से सहमत मूल सिद्धांतों पर आधारित होती है या इनसे शुरू की जाती है। इसमें सुविधा/मध्यस्थता, संयुक्त तथ्य खोज, या अन्य सहमत समाधान दृष्टिकोण शामिल हो सकते हैं, जो एक समाधान समझौते या अन्य पारस्परिक रूप से सहमत और उचित लक्ष्यों की ओर ले जाते हैं। इस प्रकार के समस्या-समाधान दृष्टिकोणों का मुख्य उद्देश्य, शिकायत में उठाए गए मुद्दों और आकलन या विवाद समाधान प्रक्रिया के दौरान पहचाने गए शिकायत से संबंधित किन्हीं भी अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों का इस तरीके से समाधान करना होता है, जो सभी प्रभावित पक्षों को स्वीकार्य हो।⁶

या

अनुपालन समीक्षा/जांच: यदि संबंधित पक्ष जांच प्रक्रिया का विकल्प चुनते हैं, तो शिकायत CAO के अनुपालन प्रकार्य को हस्तांतरित कर दी जाती है। जब विवाद समाधान प्रक्रिया के परिणामस्वरूप आंशिक रूप से समझौता होता है या कोई समझौता नहीं होता है, तब भी शिकायत को अनुपालन प्रकार्य को हस्तांतरित कर दिया जाता है। हस्तांतरण के लिए कम से कम एक शिकायतकर्ता को स्पष्ट सहमति देनी होती है, जब तक कि CAO को धमकियों और बदले की कार्रवाइयों को लेकर चिंताओं के बारे में पता न हो। CAO का अनुपालन प्रकार्य, IFC/MIGA द्वारा पर्यावरणीय और सामाजिक नीतियों के अनुपालन की समीक्षा करता है, संबंधित नुकसान का आकलन करता है, और तीन-चरणीय प्रक्रिया का

⁵ CAO की भूमिका और कार्य के बारे में अधिक जानकारी के लिए, कृपया IFC/MIGA स्वतंत्र जवाबदेही तंत्र (CAO) की नीति देखें:

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

⁶ जहां हितधारक एक सहमत समय सीमा के भीतर सहयोगात्मक प्रक्रिया के माध्यम से मुद्दों को हल करने में असमर्थ होते हैं, वहां CAO विवाद समाधान सबसे पहले गतिरोध को तोड़ने में हितधारकों की सहायता करता है। यदि यह संभव नहीं हो, तो विवाद समाधान टीम IFC/MIGA स्टाफ, विश्व बैंक समूह के अध्यक्ष और संचालक मंडल, और जनता सहित हितधारकों को सूचित करती है कि CAO विवाद समाधान ने विवाद समाधान की प्रक्रिया पूरी कर ली है और इसे CAO अनुपालन को समीक्षा के लिए हस्तांतरित कर दिया है।

अनुसरण कर जहां उपयुक्त हो, वहां उपचारात्मक कार्रवाई की सिफारिश करता है। पहला, एक अनुपालन समीक्षा से यह निर्धारित होता है कि आगे की जांच की आवश्यकता है या नहीं। समीक्षा में 45 कार्य दिवस तक का समय लग सकता है, असाधारण परिस्थितियों में इसे 20 कार्य दिवस तक बढ़ाने की संभावना रहती है। दूसरा, यदि किसी जांच की आवश्यकता होती है, तो समीक्षा के बाद IFC/MIGA के प्रदर्शन की गहन अनुपालन जांच की जाती है। IFC/MIGA के जवाब और जांच में पाए गए गैर-अनुपालन और संबंधित नुकसान को दूर करने के लिए एक कार्य योजना सहित एक जांच रिपोर्ट सार्वजनिक की जाती है। तीसरा, ऐसे मामलों में जहां गैर-अनुपालन और संबंधित नुकसान पाया जाता है, CAO कार्य योजना के प्रभावी क्रियान्वयन की निगरानी करता है।

चरण 5: **निगरानी एवं अनुवर्तन (फॉलोअप)**

चरण 6: **निष्कर्ष/मामला बंद करना**