

CAO تنازعہ کے حل کی حتمی رپورٹ کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ (#36008) (KPCL) پاکستان میں IFC کی سرمایہ کاری سے متعلق شکایت کے بارے میں۔

ستمبر 2024

جائزہ

مئی 2022 میں، CAO کو آزاد جموں و کشمیر کی مقامی کمیونٹی میں رہائش پذیر آٹھ افراد (شکایت کنندگان) کی طرف سے ایک شکایت موصول ہوئی جس میں کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ (KPCL)، (کمپنی) کی طرف سے بھرتی کے غیر منصفانہ عمل کا الزام لگایا گیا تھا۔ جون 2022 میں، CAO نے طے کیا کہ شکایت اہلیت کے تینوں معیارات پر پورا اترتی ہے۔

شکایت کنندگان کی درخواست پر شکایت CAO پالیسی 1 کے مطابق IFC کو بھیج دی گئی۔ IFC کے حوالہ جاتی عمل کے دوران، IFC کی پراجیکٹ ٹیم نے شکایت کو تسلیم کیا، شکایت کنندگان کے نمائندوں کے ساتھ ملاقاتیں کیں، اور KPCL کے بھرتی کے عمل کا جائزہ لینے کے لیے ایک ماہر کی خدمات حاصل کیں۔ ماہر کی تیار کردہ رپورٹ کے مطابق بہتری لانے کے لیے مواقع کے شعبوں کی نشاندہی کرتے ہوئے منظم یا دانستہ تفریق کے کوئی ثبوت نہیں ملے۔ مارچ 2023 میں ماہر کی رپورٹ کے بعد، IFC نے CAO اور شکایت کنندگان کو اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کیا کہ وہ شکایت کنندگان کے ساتھ اپنی مصروفیت ختم کر رہے ہیں۔ اسی مہینے میں، شکایت کنندگان نے اپنی خواہش کا اظہار کیا کہ CAO اس شکایت کے عمل کو دوبارہ سے شروع کرے۔ CAO کے جائزے کا عمل مارچ 2023 میں شروع ہوا۔ اس مرحلے میں، CAO نے کمپنی کے نمائندوں کے ساتھ اور شکایت کنندگان میں سے سات کے ساتھ ملاقات کی۔ شکایت کنندگان نے تین بنیادی مسائل کی نشاندہی کی: (1) بھرتی کے غیر منصفانہ طریقے، (2) غیر منصفانہ برطرفیاں، اور (3) جبری استعفیے۔ شکایت کنندگان اور کمپنی (فریقین) نے CAO کے زیر انتظام تنازعہ کے حل کے عمل میں شرکت کرنے پر رضامندی ظاہر کی۔

تنازعہ کے حل کا عمل اگست 2023 میں صلاحیت سازی کی نشستوں کے ساتھ شروع ہوا جس کا مقصد شکایت کنندگان اور کمپنی کو CAO کے زیر انتظام ثالثی کے عمل میں شرکت کرنے کے لیے تیار کرنا تھا۔ اکتوبر 2023 اور فروری 2024 کے درمیان، فریقین نے تین مشترکہ نشستوں اور 18 دوطرفہ ملاقاتوں کا اہتمام کیا جہاں شکایت میں شامل مسائل اور ان کے ممکنہ حل پر گفتگو کی گئی۔ تاہم، فریقین باہمی طور پر متفقہ حل تلاش کرنے میں ناکام رہے۔ تنازعہ کے حل کے عمل کا مئی 2024 میں اختتام ہوا۔ CAO شکایت کنندگان کی درخواست پر شکایت کو تشخیص کے لیے، CAO کے تعمیل کے شعبے میں منتقل کیا جا رہا ہے۔

پس منظر

پراجیکٹ

IFC کا KPCL کے ساتھ ایک فعال پراجیکٹ (#36008) ہے جو ایک خاص مقصد کے تحت پاکستان میں سرگرم عمل ہے اور اس کی زیادہ تر ملکیت چائنا تھری گورجز ساؤتھ ایشیا انویسٹمنٹ لمیٹڈ (CSAIL) کے پاس ہے۔ IFC پاکستان، پنجاب میں کروٹ گاؤں کے قریب دریائے جہلم پر 720 میگا واٹ کے رن آف دی ریور ہائیڈرو پاور پلانٹ کی تعمیر، آپریشن اور دیکھ بھال کے لیے 100 ملین ڈالر تک کا اے-قرض فراہم کر رہی ہے۔

¹ CAO پالیسی یہاں دستیاب ہے: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/889191625065397617/pdf/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf>.

² دیکھیے IFC Disclosures

شکایت 3

مئی 2022 میں، CAO کو آزاد جموں و کشمیر کی مقامی کمیونٹی میں رہنے والے آٹھ افراد کے ایما پر پاکستان میں کروٹ ڈیم ایکشن کمیٹی کے صدر کی طرف سے ایک شکایت موصول ہوئی۔ شکایت میں اٹھائے گئے مسائل میں KPCL کی طرف سے مبینہ طور پر بھرتی کے غیر منصفانہ طریقوں بشمول بھرتی کے عمل میں شفافیت کا نہ ہونا، پیشہ ورانہ مہارتوں کی بنیاد پر ملازمت نہ دینا، اور کمیونٹی کی بنیاد پر مبینہ امتیازی سلوک شامل ہیں۔ شکایت کنندگان میں سے ایک نے بیان دیا کہ مفاہمتی یاداشتیں اور پراجیکٹ کے معاہدے، موجود ہیں اور مقامی کمیونٹیز کے افراد کو میرٹ کی بنیاد پر نوکری کی فراہمی کی گارنٹی دیتے ہیں۔ شکایت میں الزام لگایا گیا کہ آزاد جموں و کشمیر کے علاقے سے تعلق رکھنے والے متعدد اعلیٰ تعلیم یافتہ اور تجربہ کار انجینئرز کو مطلوبہ اہلیت رکھنے کے باوجود کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ (KHPP) میں نوکری نہیں دی گئی۔ شکایت کنندگان نے مزید دعویٰ کیا کہ کمپنی کے بھرتی کے عمل میں بین الاقوامی قوانین کی خلاف ورزی کی گئی اور یہ کہ اعلیٰ انتظامیہ اقربا پروری میں ملوث ہے، جو نسل اور برادریوں کی بنیاد پر اپنے پسندیدہ افراد کو ترجیح دے رہی ہے۔

جون 2022 میں، CAO نے طے کیا کہ شکایت اہلیت کے تینوں معیارات پر پورا اترتی ہے۔⁴ CAO پالیسی کے تحت شکایت کنندگان کی درخواست پر شکایت IFC کو بھیجی گئی۔ IFC کے مطابق، حوالہ جاتی عمل کے دوران، پراجیکٹ ٹیم نے شکایت کو تسلیم کیا اور وہ جون 2022 سے مارچ 2023 کے درمیان شکایت کنندگان کے نمائندوں کے ساتھ مسلسل رابطے میں رہی۔ IFC نے بھرتی کے عمل اور اس کے (HR) انسانی وسائل محکمہ کے ریکارڈ کی جانچ پڑتال کے لیے ایک ماہر کی خدمات حاصل کیں۔ ماہر کی رپورٹ نے نتیجہ اخذ کیا کہ یہ عمل KPCL کی HR پالیسیوں اور طریقوں کے عین مطابق تھا اور کسی منظم یا دانستہ تفریق کے کوئی شواہد نہیں ملے۔ جبکہ رپورٹ میں بہتری کے لیے مواقع کے شعبوں کی نشاندہی کی گئی، IFC کو KPCL کے بھرتی کے عمل یا طریقوں میں بے ضابطگیوں یا کوئی منظم تفریق کے کوئی شواہد نہیں ملے اور شکایت کنندگان کے نمائندوں کو اس رپورٹ کے نتائج کے بارے میں 9 مارچ 2023 کو آگاہ کیا۔ 22 مارچ 2023 کو، IFC نے شکایت کنندگان کے نمائندوں کی طرف سے رپورٹ کے ان نتائج سے عدم اتفاق کرنے کے بعد CAO کو شکایت کنندگان کے ساتھ اپنی مصروفیات بند کرنے کے فیصلے سے آگاہ کیا۔ 27 مارچ 2023 کو شکایت کنندگان نے CAO کو شکایت پر کارروائی دوبارہ شروع کرنے کی خواہش ظاہر کی۔

CAO کا جائزہ

CAO کے جائزے کا عمل مارچ 2023 میں شروع ہوا۔ اس کا مقصد شکایت کنندگان کی طرف سے ان کی شکایت میں اٹھائے گئے مسائل اور تحفظات کی وضاحت کرنا اور مختلف اسٹیک ہولڈرز کے خیالات پر مبنی معلومات اکٹھی کرنا تھا۔ جائزے میں اس امر کا تعین کرنے کی بھی کوشش کی گئی کہ آیا فریقین ایک تنازعہ کے حل کے عمل کو اختیار کرنا چاہتے ہیں یا IFC کے ماحولیاتی اور سماجی کارکردگی کے جائزے کے لیے تعمیل کا عمل شروع کرنا چاہتے ہیں (دیکھیے ضمیمہ A)۔ اس مرحلے میں، CAO کی جائزہ ٹیم نے پراجیکٹ کی معلومات کا ڈیسک جائزہ لیا اور شکایت کنندگان، KPCL اور IFC کی پراجیکٹ ٹیموں کے ساتھ ورچوئل اور بالمشافہ ملاقاتیں کیں۔ 9 مئی 2023 کو سابق وزیراعظم عمران خان کی گرفتاری کی وجہ سے پاکستان میں پیدا ہونے والی سیاسی اور سماجی بدامنی کے باعث جائزہ ٹیم فریقین کے ساتھ ذاتی طور پر ملاقات کرنے کے لیے سفر نہ کر سکی۔

جائزہ کے مرحلے کے دوران، CAO نے آٹھ میں سے سات شکایت کنندگان، جن میں ہنر مند اور غیر ہنر مند دونوں شامل تھے، سے رابطہ کیا۔ کئی بار کوششوں کے باوجود، CAO آٹھویں شکایت کنندہ سے رابطہ نہ کر سکا۔ سات شکایت کنندگان کے ساتھ بات چیت کے ذریعے، CAO نے ان کے مسائل اور تحفظات پر تفصیلی سمجھ بوجھ حاصل کی۔ ان ملاقاتوں کے دوران، شکایت کنندگان نے مندرجہ ذیل کے حوالے سے تحفظات کا اظہار کیا:

³ CAO فی الحال Karot-02 اور Karot-03 سے متعلق شکایات، کروٹ-07 کی شکایت کے لیے ایک تنازعہ کے حل کا عمل، اور کروٹ-08 کی شکایت کے لیے ایک جائزہ کے ضمن میں تعمیل کی تحقیقات کر رہا ہے۔ CAO نے حال ہی میں اس پراجیکٹ (کروٹ-05 اور کروٹ-06) سے متعلق دو اضافی شکایات کو اہل قرار دیا ہے، اور ان کو شکایت کنندگان کی درخواست پر IFC کے پاس بھیج دیا ہے۔ IFC کروٹ-05 اور کروٹ-06 کے کیس کو براہ راست دیکھ رہا ہے۔

⁴ CAO کی پالیسی کے مطابق کوئی شکایت اس وقت اہل قرار کرتی ہے جب: (1) شکایت IFC/MIGA کے کسی فعال پراجیکٹ سے متعلق ہو، (2) شکایت میں اٹھائے گئے مسائل پراجیکٹس کے ماحولیاتی اور سماجی اثرات کو حل کرنے کے CAO کے مینڈٹ سے تعلق رکھتی ہو، (3) شکایت کنندگان شکایت میں اٹھائے گئے مسئلے سے متاثر ہوا ہوا ہونے کا اندیشہ ہو۔

- 1- غیر منصفانہ بھرتی کا عمل اور نوکری پر رکھنے کے طریقے، جیسا کہ پسند نا پسند اور اقرباپروی اور AJK کی مقامی آبادی کے خلاف امتیازی سلوک کی بنیاد پر بھرتی کرنا؛
- 2- غیر منصفانہ برطرفی، اور
- 3- جبری استعفیے

شکایت کنندگان نے بتایا کہ AJK کے کئی دیگر رہائشی بھی KPCL کے غیر منصفانہ لیبر کے طریقوں سے متاثر ہوئے ہیں کیونکہ KPCL میں بھرتی اور برطرفی کے عمل میں شفافیت کا فقدان تھا اور کام کے مناسب حالات جیسا کہ مناسب اجرت فراہم نہیں کیے تھے۔

اس مرحلے کے دوران، KPCL نے CAO کو کمپنی کی بھرتی کی پالیسی، ورکرز کے مسائل کے نظام کے حوالے سے اندرونی طریقوں اور لیبر سے متعلق ٹریننگ، اور اس کی مقامی کمیونٹیز کے ساتھ رابطوں کی تفصیلی وضاحت فراہم کی۔ کمپنی نے نوٹ کیا کہ اس کی انتظامیہ نے بھرتی کے عمل کے لیے نظر ثانی شدہ معیاری عملی طریقہ ہائے کار (SOP) کی منظوری دی ہے، جو مقامی کمیونٹیز کو اہم اسٹیک ہولڈرز تصور کرنے کے بارے میں ایک بڑا قدم تھا۔ SOP میں کمپنی کے بھرتی کے اصول و ضوابط کی وضاحت کی گئی ہے اور یہ بتایا گیا ہے کہ کس طرح ملازمت کی آسامیوں کی تشہیر کی جائے، جیسا کہ مقامی اخبارات کے ذریعے، حکومت کے اسسٹنٹ کمشنر افسران کے ذریعے تشہیر، کمیونٹی ریلیشنز منیجمنٹ پلان (CRMP) کے اجلاسوں میں مقامی کمیونٹیز کو معلومات کی فراہمی اور سوشل میڈیا پر اشاعت کے ذریعے۔

KPCL نے اس بات پر زور دیا کہ ٹیکنیکل عہدوں اور ہنر مند ورکرز کی آسامیوں کو ملازمت کے مطلوبہ معیار کو مدنظر رکھتے ہوئے خالصتاً میرٹ کی بنیاد پر پر کیا جاتا ہے۔ کمپنی نے مزید بتایا کہ وہ اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ تمام غیر ہنر مند ورکرز کو مقامی کمیونٹیز سے بھرتی کیا جائے۔

جائزے کے مرحلے کے دوران، فریقین نے فیصلہ کیا کہ شکایت میں اٹھانے گئے مسائل کو CAO کی مدد سے ہونے والے تنازعہ کے حل کے عمل کے ذریعے حل کیا جائے۔ اگست 2023 میں CAO نے اپنی جائزہ رپورٹ شائع کی جس میں ہر فریق کا نقطہ نظر اور جائزہ کے نتائج کا خلاصہ بیان کیا گیا۔⁵

تنازعہ کے حل کا عمل

مذاکرات اور صلاحیت سازی کے لیے تیاری

اگست 2023 میں، CAO کی جائزہ ٹیم نے پاکستان کا دورہ کیا اور فریقین کے ساتھ ذاتی حیثیت میں صلاحیت سازی کی نشستوں کا اہتمام کیا جس کا مقصد ان کو مذاکراتی عمل کے لیے تیار کرنا تھا۔ ان نشستوں میں بات چیت، مذاکرات، ہر فریق اور مبصر کا مذاکراتی عمل میں کردار، اور تنازعہ کے حل کے عمل کے دوران کی گئی توقعات، کے بارے میں تربیت دینا شامل تھا۔ CAO ٹیم نے تنازعہ کے حل کے پورے عمل کے دوران فریقین کو صلاحیت سازی کی تربیت دینا جاری رکھا۔

CAO ٹیم اور شکایت کنندگان کے ساتھ صلاحیت سازی کی نشست، اسلام آباد، پاکستان (اگست 2023)



مذاکراتی عمل

CAO کی ٹیم نے اگست اور ستمبر 2023 میں فریقین کے ساتھ ورچوئل اور ذاتی حیثیت میں متعدد دوطرفہ نشستوں کا اہتمام کیا۔ ان نشستوں کے دوران، فریقین نے بنیادی اصولوں اور ثالثی کے فریم ورک کے معاہدے کے مسودے پر کام کیا، جو ثالثی کے عمل کو چلانے کے لیے کام کرے گا۔ معاہدے کا مسودہ ثالثی کے عمل کے مقاصد اور دائرہ کار بشمول حل کیے جانے والے اہم مسائل، CAO ثالث کے کردار، اس عمل میں ہر فریق کے نامزد نمائندے، اور ثالثی کے اصول کی وضاحت کرتا ہے۔



CAO ٹیم اور KPCL کے نمائندوں کے ساتھ دو طرفہ نشست، AJK/پنجاب، پاکستان (اگست 2023)

CAO کی ثالثی ٹیم نے اکتوبر 2023 میں پاکستان کا دورہ کیا تاکہ فریقین کے ساتھ بنیادی اصولوں اور ثالثی فریم ورک معاہدے پر کام جاری رکھا جاسکے اور ان کو پہلے مشترکہ اجلاس کے لیے تیار کیا جائے۔ شکایت کنندگان نے جائزہ کے عمل کے دوران شناخت کیے گئے تین مسائل کے حل کے لیے ایک نمائندہ مقرر کیا: (1) غیر منصفانہ بھرتی کے طریقے، (2) غیر منصفانہ برطرفی، (3) جبری استعفیٰ۔

اکتوبر 2023 کے دورے کے دوران، فریقین نے اپنا پہلا مشترکہ اجلاس بلایا۔ شرکاء کی اجلاس میں شرکت ہائبرڈ تھی جہاں سات شکایت کنندگان ذاتی حیثیت میں اجلاس میں شرکت کے لیے پہنچے اور کمپنی کے کچھ نمائندگان نے ذاتی حیثیت میں شرکت کی اور کچھ نے آن لائن شرکت کی۔ اجلاس میں ایک ایسا ماحول پیدا کرنے پر توجہ دی گئی جہاں شکایت کنندگان کمپنی کے سامنے اپنے مسائل کا اظہار کرسکیں اور کمپنی شکایت کنندگان کے تجربات اور ان کے خیالات کو سن سکیں۔ اس اجلاس کے نتیجے میں، KPCL غیر منصفانہ برطرفیوں اور جبری استعفوں کے مخصوص کیسز پر اپنی اندرونی فائلوں کا جائزہ لینے اور ان کو اگلے مشترکہ اجلاس میں CAO اور شکایت کنندگان سے موضوع پر دوبارہ بات کرنے پر اتفاق کیا۔

پہلے اور دوسرے مشترکہ اجلاس کے درمیان CAO کی ثالثی ٹیم نے مذاکراتی عمل کو آگے بڑھانے کے لیے فریقین کے ساتھ دوطرفہ نشستوں کا انعقاد جاری رکھا۔ دوسرے مشترکہ اجلاس کے دوران، جو نومبر 2023 میں منعقد ہوا، فریقین نے تمام مسائل پر بات چیت کی۔ غیر منصفانہ برطرفی اور جبری استعفوں کے مسائل کے حوالے سے کمپنی نے بتایا کہ وہ شکایت کنندگان کی طرف سے اٹھائے گئے مخصوص مسائل پر مطلوبہ معلومات تلاش نہیں کر سکی اور یہ کہ ان تحفظات کو بغیر کسی ٹھوس شواہد کے حل کرنا بہت مشکل تھا۔ کمپنی نے درخواست کی کہ شکایت کنندگان متعلقہ معلومات یا ان کے دعووں کے حق میں ثبوت فراہم کریں۔ کمپنی نے ماضی میں ہونے والے ناخوشگوار واقعات پر معذرت کی جن کی وجہ سے شکایت کنندگان پر منفی اثر پڑ سکتا تھا اور ان کو مستقبل میں ملازمت کے تمام نئے مواقع کے بارے میں مطلع کرنے کا وعدہ کیا۔ KPCL نے بتایا کہ وہ ماضی کے مسائل پر توجہ نہیں دینا چاہتے اور مستقبل میں اپنے بھرتی اور ملازمت پر رکھنے کے طریقوں کو بہتر بنانے کا مشورہ دیا۔ شکایت کنندگان نے محسوس کیا کہ ان کی غیر منصفانہ برطرفیوں یا جبری استعفوں کا ثبوت مانگنا نامناسب ہے کیونکہ، ایسے حالات میں عموماً ایسی کاروائیوں کا کوئی ثبوت نہیں ہوتا۔ فریقین ان مسائل پر آگے نہیں بڑھ سکے کیونکہ وہ اس بات پر متفق نہیں تھے کہ ان الزامات کے ثبوت کا بوجھ کس کو اٹھانا چاہیے۔

نومبر 2023 میں مشترکہ اجلاس کے بعد، CAO کی ثالثی ٹیم نے دسمبر 2023 اور فروری 2024 کے درمیان فریقین کے ساتھ دو طرفہ تیاری کے اجلاس کا انعقاد جاری رکھا۔ ان اجلاسوں کا مقصد پہلے دو مشترکہ اجلاسوں کے دوران ہونے والے مباحثوں کا فالو اپ دیکھنا، فریقین کو اپنے متوقف سے ہٹنے میں مدد کرنا، اور مذاکراتی عمل کو آگے بڑھانے کے لیے ممکنہ تجاویز پر غور کرنا تھا۔

شکایت کنندگان کی درخواست پر CAO کی ثالثی ٹیم نے فروری 2024 میں تیسرا مشترکہ اجلاس منعقد کیا۔ اجلاس کے دوران، KPCL کے نمائندوں نے شکایت کنندگان کو ان اقدامات کے بارے میں آگاہ کیا جو بھرتی کا ایک زیادہ شفاف عمل فراہم کرنے کے لیے اٹھائے جائیں گے اور کمپنی کی بھرتی کی پالیسیوں کو مضبوط بنانے کے لیے کی گئی پیش رفت کا اعادہ کیا۔ KPCL نے شکایت کنندگان کو یاد دلایا کہ تمام نئی آسامیاں مقامی سطح پر، سوشل میڈیا پر اور سرکاری دفاتر میں مشہور کی جا رہی ہیں اور سب سے زیادہ اہل امیدواروں کا انتخاب کرنے کی KPCL کی اندرونی پالیسیوں پر کاربند رہتے ہوئے مقامی کمیونٹیز کو ترجیح دی جائے گی۔ کمپنی نے یہ بھی بتایا کہ اس نے لیبر کے معیار، ملازمین کی شکایت کے ازالے کے نظام، ورکرز یونین کونسل اور منیجمنٹ کمیٹی، انجمن کی آزادی اور عدم امتیاز جیسے متعلقہ مسائل پر 21 پالیسیاں بنائی ہیں۔

تاہم، شکایت کنندگان نے کمپنی کے متوقف پر مایوسی کا اظہار کیا اور اپنی شکایت میں بیان کردہ مخصوص حالات اور مسائل کا مناسب جواب دینے کے لیے کمپنی کی طرف سے ٹھوس تجاویز کی کمی کو محسوس کیا۔ جبکہ شکایت کنندگان نے نوٹ کیا کہ ان مزدوروں سے متعلق پالیسیوں کا ہونا ضروری ہے، انہوں نے اشارہ دیا کہ ان کے نفاذ پر اعتماد کا فقدان ہے اس لیے شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کا مناسب جواب نہیں دیں گے۔

شکایت کنندگان نے ان کی ماضی کی انفرادی شکایات کو حل کرنے کے لیے کمپنی کی طرف سے کوششوں کی کمی کو دیکھتے ہوئے مزید مایوسی کا اظہار کیا۔ انہوں نے مزید درخواست کی کہ غیر منصفانہ طور پر برطرف کیے جانے اور/یا استعفیٰ دینے پر مجبور کیے جانے کے لیے معاوضہ دیا جائے، اور شکایت کنندہ گروپ کے کچھ اراکین کے لیے نئی ملازمتیں فراہم کی جائیں۔ کمپنی نے ان درخواستوں سے اتفاق نہیں کیا، کیونکہ ان کے مطابق شکایت کنندگان کے غیر منصفانہ برطرفیوں اور جبری استعفوں سے متعلق دعووں کے حق میں کوئی شواہد یا ریکارڈ موجود نہیں تھے۔

دوسری طرف، کمپنی نے محسوس کیا کہ اس کا نقطہ نظر شکایت کنندگان سے بہت مختلف ہے۔ KPCL نے بیان دیا کہ اس کی توجہ ان خدشات کا طویل المیعاد پائیدار حل تلاش کرنے پر مرکوز ہے، کیونکہ اس نے کمیونٹی اور پراجیکٹ کے درمیان ایک طویل مستقبل کا تصور کیا ہے۔ اس کی توجہ مخصوص انفرادی مسائل کے حل تلاش کرنے کی بجائے مستقبل کے لیے بھرتی کا ایک ورکنگ نظام بنانے پر تھی۔

تنازعہ حل کے عمل کا اختتام

مارچ 2024 میں، شکایت کنندگان نے بتایا کہ مستقبل کی بھرتی کے عمل اور شفافیت میں بہتری لانے کے لیے کمپنی کی تجاویز کی روشنی میں غیر منصفانہ بر طرفیوں اور جبری استغفوں کے مسائل کو CAO کے عمل کے شعبے کو منتقل کرنے پر غور کر رہے ہیں۔ انہوں نے تنازعات کے حل کے عمل میں غیر منصفانہ بھرتی کے طریقوں پر بات چیت جاری رکھنے کی تجویز دی۔ تاہم کمپنی تنازعات کے حل اور عمل کے طریقوں کے درمیان مسائل کو تقسیم کرنے کے لیے تیار نہیں تھی۔

مئی 2024 میں، CAO نے شکایت کنندگان کو کمپنی کے فیصلے کے بارے میں آگاہ کر دیا۔ شکایت کنندگان نے تینوں مسائل کو CAO کے عمل کے منتقل کرنے کا فیصلہ کیا۔

اس عمل کی رضاکارانہ نوعیت اور شکایت میں اٹھانے گئے مسائل کو حل کرنے کے طریقہ کار پر فریقین کے درمیان اتفاق کی کمی کو دیکھتے ہوئے CAO نے تنازعہ کے حل کے عمل کو مئی 2024 میں بند کر دیا۔

چیلنجز، عکاسی، اور سیکھے گئے اسباق

کیس نے کئی چیلنجز اور سیکھنے کے مواقع دیے۔

صلاحیت سازی کی نشستوں کے فوائد

فریقین نے اشارہ دیا کہ صلاحیت سازی کی نشستیں ان کو ثالثی کے عمل کے لیے تیاری میں مدد دینے کے لیے نہایت اہم تھیں۔ ان کا خیال تھا کہ ان نشستوں کے دوران شنیر کیے گئے بعض ٹولز، جیسا کہ فعال سماعت اور بات چیت کرنے کی مہارتیں، اس عمل میں تعمیری انداز میں شرکت کرنے میں بہت مددگار ثابت ہوئے۔ انہوں نے دیکھا کہ اس سے انہیں حل پر مبنی نقطہ نظر رکھنے اور یہ سمجھنے میں مدد ملی کہ ایک مسئلے کا صرف ایک حل نہیں ہوتا۔ فریقین نے مزید بتایا کہ ان نشستوں سے ان کو زیادہ مؤثر انداز میں بات چیت کرنے اور تکنیکی مسائل کی بہتر سمجھ بوجھ حاصل کرنے میں مدد ملی۔

تنازعہ کے حل کے عمل میں شامل ہونے کے دوران فریقین کی لچک اور تخلیقی صلاحیتوں کی اہمیت

نئے حل کے امکانات پیدا کرنا اور تخلیقی صلاحیتوں کو اپنانا اہم عوامل ہیں جو ثالثی کے عمل میں فریقین کی کامیابی کا تعین کر سکتے ہیں۔ جب فریقین مسائل کے حل کے لیے تخلیقی حل کو اہمیت دیتے ہیں اور حقیقی اور اختراعی طریقے تلاش کرتے ہیں تو وہ تعلقات کو مضبوط کرنے کے قابل ہو جاتے ہیں جس کے مثبت نتائج سامنے آتے ہیں۔ تاہم، جب فریقین اپنے موقف پر ڈٹ جاتے ہیں تو باہمی طور پر قابل قبول حل تلاش کرنے کے امکانات کم ہو جاتے ہیں۔

اس کیس میں، ایسی مثالیں موجود تھیں جب فریقین نے ثالثی کے عمل میں متبادل حل تلاش کرنے کے مواقع ضائع کیے ہوں۔ اس مسئلے سے نمٹنے کے لیے، CAO ٹیم نے فریقین کی تخلیقی صلاحیتوں کو ابھارنے اور متبادل طریقوں پر غور کرنے میں مدد دینے کے لیے برین سٹارمنگ اور مسئلہ حل کرنے کی نشستوں کا انعقاد کیا جو باہمی طور پر فائدہ مند ہوسکتے تھے۔ ان کوششوں کے باوجود، ثالثی کو آگے بڑھانے کی بہت کم گنجائش تھی۔

اعتماد سازی اور نیک نیتی کے ساتھ تعلق قائم کرنا

ثالثی کے عمل کے اہم چیلنجز میں سے ایک فریقین کے درمیان اعتماد پیدا کرنا ہے۔ جبکہ ثالث فریقین کے لیے ایمانداری کے ساتھ اور کھل کر بات کرنے کے لیے محفوظ اور رازدارانہ مواقع پیدا کرنے میں مدد کر سکتے ہیں، فریقین کو نیک نیتی سے کام کرنے اور یہ سمجھنے کی ترغیب دی جاتی ہے کہ دوسرا فریق بھی اعتماد اور تعاون کا رشتہ استوار کرنے کے لیے نیک نیتی سے کام کر رہا ہے۔ فریقین اپنی بات چیت میں واضح، شفاف اور ایماندار ہو کر، اپنی تجاویز یا وعدوں پر عمل پیرا ہوتے ہوئے، اور دوسرے فریق کی ضروریات اور خدشات کا خیال رکھتے ہوئے نیک نیتی کا مظاہرہ کر سکتے ہیں۔

تنازعہ کے حل کے عمل کے دوران، فریقین نے ایک دوسرے کے ساتھ اعتماد کے مضبوط تعلق کو استوار کرنے کے فوائد کو نظر انداز کیا ہوگا۔ مشترکہ اجلاسوں میں پیش کیے گئے قابل عمل اقدامات کی پیروی اور حمانیت سے مضبوط تعلقات قائم کیے جا سکتے تھے۔ جبکہ فریقین نے تنازعہ کے حل کے عمل کے لیے اپنی وابستگی کا اعادہ کیا، وہ اب بھی مذاکراتی عمل جاری رکھنے کے لیے ایک دوسرے کے ساتھ خاطر خواہ اعتماد پیدا کرنے میں ناکام رہے۔

ثالثی کی آن لائن اور ہائبرڈ شکلوں کی حدود

ورچوئل یا ہائبرڈ مذاکرات کی پیچیدگیوں سے صیح حل نکالنا مشکل ہو سکتا ہے، بالخصوص جب فریقین کے درمیان اعتماد کی کمی ہو۔ ذاتی حیثیت میں ہونے والی بات چیت کے برعکس، ورچوئل ماحول میں غیر زبانی اشاروں کی کمی ہوتی ہے جو افہام و تفہیم اور ہمدردی کا اظہار کرنے میں مدد کرتے ہیں۔ یہ تنازعات کو حل کرنا مزید مشکل بنا سکتا ہے۔ اس کے علاوہ، دور دراز علاقوں میں ناقص کنیکٹیوٹی سے پیغامات کو واضح اور بہتر طور پر سمجھنے میں مشکل پیش آ سکتی ہے۔

یہ دیکھتے ہوئے کہ شکایت کنندگان پاکستان کے مختلف علاقوں میں رہتے ہیں اور ملک کی سیکیورٹی صورتحال کے باعث کمپنی کے نمائندوں کو بعض مواقع پر آزادانہ نقل و حرکت میں رکاوٹ بھی ہوتی ہے، CAO کو کئی ہائبرڈ مشترکہ اجلاس منعقد کرنے پڑے۔ اس صورت حال نے فریقین کے درمیان ہمدردی اور اعتماد پیدا کرنے میں رکاوٹ ڈالی، اس لیے کہ مکمل طور بالمشافہ نشستوں کا انعقاد ہمیشہ ممکن نہ تھا۔

خلاصہ اور آئندہ کے مراحل

شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو تنازعہ کے حل کے عمل کے ذریعے حل کرنے کی ان کی کوششوں کے باوجود، فریقین کسی معاہدے پر نہ پہنچ سکے۔ شکایت کنندگان کی درخواست پر اور CAO کی پالیسی کے مطابق، کیس کو CAO کے تعین کے شعبے میں منتقل کر دیا جائے گا۔ CAO اس امر کا تعین کرنے کے لیے تعین کا جائزہ لے گا کہ آیا شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کے متعلق IFC کی ماحولیاتی اور سماجی کارکردگی کی تفتیش قابل عمل ہے یا اس کیس کو بند کر دیا جائے۔

اس کیس سے متعلقہ تمام دستاویزات CAO کی ویب سائٹ www.cao-ombudsman.org پر دستیاب ہیں۔

CAO کی کارروائی کے بارے میں مزید معلومات کے لیے دیکھیے ضمیمہ A۔

ضمیمہ A- CAO کا شکایت سے نمٹنے کا طریقہ کار

ایک بار جب CAO کسی شکایت کو اہل قرار دے دیتا ہے تو CAO کے تنازعات کے حل کے ماہرین کی جانب سے ایک ابتدائی جائزہ لیا جاتا ہے۔ CAO کے جائزے کا مقصد درج ذیل ہے: (1) شکایت کنندگان کی طرف سے اٹھائے گئے مسائل اور خدشات کو واضح کرنا؛ (2) یہ معلومات اکٹھی کرنا کہ اس صورت حال کو دوسرے اسٹیک ہولڈرز کیسے دیکھتے ہیں؛ اور (3) اسٹیک ہولڈرز کی دستیاب وسائل کے اختیارات کو سمجھنے اور یہ تعین کرنے میں مدد کرنا کہ آیا وہ CAO کے تنازعات کے حل کے شعبے کے ذریعے ایک باہمی حل کو آگے بڑھانا چاہیں گے یا کیس کا CAO کے تعین کے عمل کے ذریعے جائزہ لیا جانا چاہیے۔

مرحلہ 1: IFC/MIGA کے جوابدہی کے خود مختار نظام (CAO) پالیسی⁶ کے مطابق موصول ہونے والی شکایت کے جواب میں عام طور پر درج ذیل اقدامات اٹھائے جاتے ہیں: شکایت کی وصولی کی تصدیق۔

مرحلہ 2: **اہلیت:** CAO کے مینڈیٹ کے تحت جائزے کے لیے شکایت کی اہلیت کا تعین (15 کاروباری دنوں سے زیادہ نہیں)۔

مرحلہ 3: **جائزہ:** مسائل کا جائزہ لینا اور اسٹیک ہولڈرز کو یہ بات سمجھنے اور اس بات کا تعین کرنے میں مدد فراہم کرنا کہ آیا وہ CAO کے تنازعات کے حل کے عمل کے ذریعے ایک باہمی تعاون کے طریقہ کار کے تحت متفقہ حل کو آگے بڑھانا چاہیں گے یا کیس کو CAO کے تعین کے شعبے کے ذریعے پیش کیا جانا چاہیے تاکہ IFC/MIGA کی ماحولیاتی اور سماجی محنت کا جائزہ لیا جا سکے۔ جائزہ لینے کے لیے زیادہ سے زیادہ 90 کاروباری دنوں کا وقت لگ سکتا ہے جس میں زیادہ سے زیادہ 30 اضافی کاروباری دنوں کی توسیع کے امکان بھی ہے۔ اگر 90 کاروباری دنوں کی مدت کے بعد (1) فریقین اس بات کی تصدیق کرتے ہیں کہ شکایت کے حل کا امکان ہے؛ یا (2) کوئی ایک فریق تنازعات کے حل میں دلچسپی کا اظہار کرتا ہے، اور اس بات کا امکان ہو کہ دوسرا فریق بھی متفق ہو جائے گا۔

مرحلہ 4: **تصفیہ کی سہولت:** اگر فریقین باہمی تعاون کے عمل کو آگے بڑھانے کا انتخاب کرتے ہیں تو CAO کا تنازعہ حل کرنے کا عمل شروع کیا جاتا ہے۔ تنازعہ کے حل کا عمل عام طور پر فریقین کے درمیان مفاہمت کی یادداشت اور/یا باہمی طور پر متفقہ زمینی اصولوں پر مبنی قواعد سے شروع کیا جاتا ہے۔ اس میں سہولت کاری/ثالثی، مشترکہ حقائق کی تلاش، یا دیگر حل کے متفقہ طریقے شامل ہو سکتے ہیں جو تصفیہ کے معاہدے یا دوسرے باہمی طور پر متفقہ اور مناسب اہداف کی نشاندہی کریں۔ اس قسم کے مسائل کو حل کرنے کے طریقوں کا بڑا مقصد شکایت میں اٹھائے گئے مسائل اور شکایت سے متعلق دیگر کوئی اہم مسائل کو حل کرنا ہوگا جن کی نشاندہی جائزے یا تنازعات کے حل کے عمل کے دوران کی گئی تھی یہ حل اس طریقے سے پیش کرنا چاہیے کہ متاثرہ فریقین کو قابل قبول ہو۔⁷

یا

تعمیل کا جائزہ/تحقیقات: اگر فریقین تحقیقاتی طریقہ کار کا انتخاب کرتے ہیں تو پھر شکایت کو CAO کے تعین کے شعبے میں منتقل کر دیا جاتا ہے۔ شکایت کو تعین کے شعبے میں اس وقت بھی منتقل کیا جاتا ہے جب تنازعہ کے حل کے طریقہ کار کا نتیجہ جزوی نکلنا ہے یا کوئی معاہدہ نہیں ہوتا ہے۔ کم از کم ایک

⁶ CAO کے کردار اور کام کے حوالے سے مزید تفصیل کے لیے، برائے مہربانی IFC/MIGA کی خودمختیار احتسابی طریقہ کار (CAO) پالیسی دیکھیے: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifu-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy> .

⁷ ہاں شراکت دار مقرر کردہ وقت کے اندر ایک مشترکہ عمل کے ذریعے مسائل کو حل کرنے میں ناکام رہتے ہیں، CAO تنازعہ کے حل سب سے پہلے شراکت داروں کو تعطل کو دور کرنے میں مدد فراہم کرنے کی کوشش کرے گا۔ اگر یہ ممکن نہ ہو، تو تنازعہ کے حل کی ٹیم شراکت داروں، بشمول IFC/MIGA کے عملے، صدر، اور ورلڈ بینک گروپ کے بورڈ، اور عوام کو مطلع کرے گی کہ CAO تنازعہ کے حل کے شعبے نے تنازعہ کے حل کے عمل کو مکمل کر لیا ہے اور شکایت کو جائزے کے لیے CAO تعین کے شعبے کو منتقل کر دیا ہے۔

شکایت کنندہ کو منتقلی کے لیے واضح رضامندی فراہم کرنی چاہیے جب تک CAO دھمکیوں اور انتقامی کارروائیوں سے متعلق خدشات سے آگاہ نہ ہو۔ CAO کا تعميل کا شعبہ ماحولیاتی اور سماجی پالیسیوں کے ساتھ IFC/MIGA کی تعميل کا جائزہ لیتا ہے، متعلقہ نقصانات کا اندازہ لگاتا ہے اور تین مراحل پر مبنی طریقہ کار کے تحت جہاں مناسب ہو، ازالے کے اقدامات کی تجویز کرتا ہے۔ سب سے پہلے تعميل کا جائزہ اس بات کا تعين کرتا ہے کہ آیا مزید تحقيق کی ضرورت ہے۔ اس جائزے میں 45 کاروباری دن لگ سکتے ہیں اور غير معمولی حالات میں 20 کاروباری دنوں تک کی توسيع کا امکان بھی ہوتا ہے۔ دوسرے، اگر تحقيق کی جاتی ہے تو پھر جائزے میں IFC/MIGA کی کارکردگی کی تعميل کی بھی گہرائی سے تحقيق کی جاتی ہے۔ IFC/MIGA کے جواب اور عدم تعميل اور متعلقہ نقصان کے ازالے کے لیے ایک ايکشن پلان/منصوبہ عمل کے ساتھ ایک تحقیقاتی رپورٹ کو عام کیا جائے گا۔ تیسرے، ایسے معاملات جہاں عدم تعميل اور متعلقہ نقصان پایا جاتا ہے تو ایسی صورت میں CAO ايکشن پلان کے موثر نفاذ کی نگرانی کرے گا۔

مرحلہ 5: نگرانی اور فالو اپ

مرحلہ 6: نتیجہ/کیس کا اختتام

CAO Compliance Process

