



CAO

কমপ্লায়েন্স এডভাইসর ওম্বাডসম্যান

সিএও মূল্যায়ন প্রতিবেদন

বাংলাদেশে আইএফসি'র ইউনাইটেড আশুগঞ্জ এনার্জি লিমিটেড  
প্রকল্প (#৩৩৪৭৯) সম্পর্কিত অভিযোগ

ডিসেম্বর ২০১৬

- খসড়া প্রতিবেদন -

ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
মাল্টিলেটেরাল ইনভেস্টমেন্ট গ্যারান্টি এজেন্সি  
এর জন্য  
কমপ্লায়েন্স এডভাইসর ওম্বাডসম্যান অফিস

[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## সিএও সম্পর্কিত তথ্য

বিশ্ব ব্যাংক গ্রুপ এর সদস্য ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্স কর্পোরেশন ( IFC) এবং মাল্টিলেটারাল ইনভেস্টমেন্ট গ্যারান্টি এজেন্সি ( MIGA) এর জন্য কমপ্লায়েন্স এডভাইজার ওম্বাডসমেন ( CAO) অফিস একটি স্বাধীন জবাবদিহিতা পদ্ধতি প্রদান করে । CAO সরাসরি বিশ্ব ব্যাংক গ্রুপের প্রেসিডেন্ট বরাবর প্রতিবেদন পেশ করে থাকে এবং এর কার্যক্রম IFC বা MIGA এর প্রকল্প সমূহের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত জনগণের অভিযোগ সততার সাথে, গঠনমূলক ও পক্ষপাতহীনভাবে বিবেচনা করা এবং ওই সমস্তু প্রকল্পের পারিবেশগত ও সামাজিক প্রভাবগত উন্নতি সাধন করা।

আরো তথ্যের জন্য: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

শব্দ সংক্ষেপ তালিকা	.....	১
১। সারাংশ	.....	২
২। পটভূমি	.....	২
২.১। প্রকল্প	.....	২
২.২। অভিযোগ	.....	৩
৩। মূল্যায়ন / পর্যালোচনা সারসংক্ষেপ	.....	৪
৩.১। মূল্যায়ন / পর্যালোচনা পদ্ধতি	.....	৪
৩.২। সমস্যাসমূহের সারসংক্ষেপ	.....	৫
৪। পরবর্তী পদক্ষেপ	.....	৬
সংযুক্তি 'ক'- সিএও কর্তৃক অভিযোগ সামলানোর প্রক্রিয়া	.....	৯

## শব্দ সংক্ষেপ তালিকা

সিএও (CAO)	কমপ্লায়েন্স এডভাইজার ওম্বাডসমেন
আই এফ সি (IFC)	ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্স করপোরেশন
এমাইজিএ (MIGA)	মাল্টিলেটারাল ইনভেস্টমেন্ট গ্যারান্টি এজেন্সি
ইউএইএল (UAEL)	ইউনাইটেড আশুগঞ্জ এনার্জি লিমিটেড
এপিএসসিএল (APSCL)	আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানি লিমিটেড
জিওবি (GOB)	বাংলাদেশ সরকার
বিপিডিবি (BPDB)	বাংলাদেশ পাওয়ার ডেভেলপমেন্ট বোর্ড

## ১ সারাংশ

২০১৬ সনের মে মাসে CAO, IFC 'র এর সহায়তায় UAEL দ্বারা নির্মিত ও পরিচালিত বিদ্যুৎ কেন্দ্র সম্পর্কিত একটি অভিযোগ গ্রহন করে। বিদ্যুৎ কেন্দ্রের পার্শ্ববর্তী এলাকার বাসিন্দাদের পক্ষ থেকে অভিযোগটি দায়ের করা হয়। অভিযোগ করা হয় যে, বিদ্যুৎ কেন্দ্রটি উক্ত এলাকার বাসিন্দাদের জন্য বায়ু ও শব্দ দূষণ সহ স্বাস্থ্য সম্পর্কিত সমস্যার কারণ এবং তার সাথে বিপজ্জনক বর্জ্য ব্যবস্থাপনা সম্পর্কেও উদ্বেগ প্রকাশ করা হয়। ২০১৬ সনের জুন মাসে সিএও অভিযোগে উল্লেখিত সমস্যাসমূহকে পর্যালোচনা যোগ্য হিসাবে গ্রহন করে। সিএও কর্তৃক পরিচালিত পর্যালোচনা প্রক্রিয়া চলাকালীন সময় বাদি ও ইউএইএল উভয়ই সেম্বায় বিরোধ মীমাংসা পদ্ধতিতে অংশ গ্রহনে সম্মত হয়। এই মূল্যায়ন প্রতিবেদনটি মূল্যায়ন প্রক্রিয়া, প্রকল্পটির বর্ণনা, অভিযোগ সমূহ এবং পরবর্তী পদক্ষেপ সম্পর্কিত একটি সারসংক্ষেপ প্রদান করে।

## ২ পটভূমি

### ২.১ প্রকল্প

IFC 'র এই প্রকল্পটি বাংলাদেশ সরকার এর সাথে প্রকল্প বাস্তবায়ন চুক্তির অধীনে একটি ১৯৫ মেগা ওয়াট কন্সট্রাকশন সাইকেল রেসিপ্রকেটিং গ্যাস ইঞ্জিন বিদ্যুৎ কেন্দ্র নির্মাণ, উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ এর উদ্দেশ্যে এবং বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এর সাথে ১৫ বসরের বিদ্যুৎ ক্রয় সংক্রান্ত চুক্তির অধীনে গৃহীত হয়েছে (যা এখানে প্রকল্প নামে পরিচিত হবে)। UAEL এই সবুজায়ন প্রকল্পটি উন্নয়ন করেছে যার ৭১% ইউনাইটেড গ্রুপ এবং ২৯% এপিএসসিএল অংশিদার। এপিএসসিএল, বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এবং বাংলাদেশ সরকার এর যৌথ মালিকানা কোম্পানি। IFC এই প্রকল্পে UAEL কে ২০.৫ মিলিয়ন মার্কিন ডলার ঋণ প্রদানে সম্মত হয়েছে কিন্তু যা এখন পর্যন্ত ছাড়করণ করা হয়নি।



UAE এর বিদ্যুৎ কেন্দ্রটি APSC কমপ্লেক্সের অভ্যন্তরে অবস্থিত যেখানে পূর্ব হতেই বিদ্যুৎ উৎপাদন হয়।

## ২.২ অভিযোগ

মে ২০১৬ সালে CAO আশুগঞ্জে UAE এর কার্যক্রম সংক্রান্ত একটি অভিযোগ গ্রহন করে। অভিযোগটি APSC এর আবাসিক এলাকায় বসবাসরত ৫ জন বাসিন্দার পক্ষ হতে দায়ের করা হয়। UAE বিদ্যুৎ কেন্দ্রেটি APSC আবাসিক মহল্লার সন্নিহিতে অবস্থিত। অভিযোগকারীগণ তাদের নামের গোপনীয়তা বজায় রাখার অনুরোধ করেন। অভিযোগকারীগণ উদ্বেগ প্রকাশ করেন যে, বিদ্যুৎ কেন্দ্র হতে মাত্রাতিরিক্ত শব্দ ও বাষ্প নির্গত হয় এবং এলাকাবাস

কর্তৃক ব্যবহৃত একটি রাস্তার পাশে UAEL বিপদজনক বর্জ্য পদার্থ পরিত্যক্ত অবস্থায় ফেলে রেখেছে। মূল্যায়ন প্রতিবেদনকালীন সময় APSCL আবাসিক মহল্লায় বসবাসকারী আরও ১০ জন বাসিন্দাকে অভিযোগকারী হিসেবে তাদের নাম অন্তর্ভুক্ত করে এবং এর ফলে সর্বমোট অভিযোগকারীর সংখ্যা দাড়ায় ১৫ জন। এছাড়াও মূল্যায়নকালীন সময় ১৫ জনের সকলেই CAO কে তাদের পরিচয় প্রকাশ করতে সম্মতি প্রদান করেন, যার অর্থ হল তাদের পরিচয় গোপন রাখার আর কোন প্রয়োজন নেই। উপরন্তু অভিযোগকারীগণ উল্লেখ করেন যে, উক্ত আবাসিক এলাকায় বসবাসকারী অন্যান্য বাসিন্দাদের উদ্বেগকে তাঁরা প্রতিনিধিত্ব করছেন এবং উক্ত মহল্লায় বসবাস করে না কিন্তু অন্যান্য জনগোষ্ঠীর উদ্বেগ এর কথা উল্লেখ করেন।

### ৩ মূল্যায়ন সারসংক্ষেপ

CAO কর্তৃক পরিচালিত মূল্যায়ন এর উদ্দেশ্য হচ্ছে অভিযোগকারীগণ কর্তৃক উত্থাপিত সমস্যা ও উদ্বেগ সমূহ সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা অর্জন করা এবং UAEL ও অন্যান্য অংশগ্রহণকারীগণ এই উদ্বেগ সমূহকে কিভাবে দেখেন সে সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা। এই মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার আরও একটি উদ্দেশ্য হচ্ছে অভিযোগকারীগণ এবং UAEL, CAO এর সহায়তায় বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহন করতে ইচ্ছুক কিনা অথবা এই অভিযোগটি CAO এর কমপ্লেইন্স পদ্ধতির মাধ্যমে IFC এর কার্যক্রম মূল্যায়ন পর্যালোচনা করার জন্য প্রেরন করা হবে কিনা তা বিবেচনা করা ( CAO এর অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার জন্য সংযুক্তি 'ক' দেখুন)। এই মূল্যায়ন প্রতিবেদনের জন্য সংগৃহীত তথ্য CAO কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগের যথার্থতা নিরূপনে কোন রূপ সিদ্ধান্ত গ্রহনে ব্যবহার করা হয় না।

### ৩.১ মূল্যায়ন পদ্ধতি

প্রাপ্ত অভিযোগ মূল্যায়নের জন্য CAO নিম্ন লিখিত পন্থাগুলো অবলম্বন করেছে –

- প্রকল্প নথি সমূহের পর্যালোচনা
- অভিযোগকারীদের সাথে সভা
- মহল্লা বাসিদের সাথে সাক্ষাৎ করা
- IFC প্রকল্প দলের সাথে সাক্ষাৎ, UAEL এর প্রতিনিধি, ম্যানেজিং ডিরেক্টর এর সাক্ষাৎ এবং APSCL এর ম্যানেজিং ডিরেক্টর এর সাক্ষাৎ
- ২০১৬ সনের ২৫-২৯ সেপ্টেম্বর তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ কেন্দ্র কমপ্লেক্স, UAEL বিদ্যুৎ কেন্দ্র এবং আশেপাশের এলাকা সমূহের পরিদর্শন

## ৩.২ সমস্যা সমূহের সার সংক্ষেপ

এই অংশে অভিযোগকারীগণ এবং UAEL কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ইস্যু সমূহের একটি বিস্তারিত সারসংক্ষেপ প্রদান করা হল। এর মাধ্যমে অভিযোগ এর যৌক্তিকতা সম্পর্কে CAO কোন প্রকার সিদ্ধান্তে উপনিত হয় না। CAO মূল্যায়ন কার্যক্রম এর অংশ হিসেবে মূল অভিযোগ এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সাথে আলোচনার ভিত্তিতে নিম্ন লিখিত ইস্যু সমূহকে চিহ্নিত করা হয়েছে যা এই অভিযোগটি নিষ্পত্তিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

- UAEL এবং স্থানীয় বাসিন্দাগণ কিভাবে একসাথে কাজ করে শব্দের মাত্রা হ্রাস করতে সক্ষম হবে যা APSCL এর আবাসিক বাসিন্দাদের এবং আশেপাশের অন্যান্য জনগোষ্ঠীর জন্য সহনীয় হবে।
- বাষ্প নির্গমন, কঠিন বর্জ্য ব্যবস্থাপনা এবং ঝড় বৃষ্টির পানির ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত মহল্লাবাসির উদ্বিগ্ন সমূহকে বিবেচনায় নিয়ে কিভাবে সমাধান করা যায় সে ব্যাপারে উভয় পক্ষের ভূমিকা।
- স্থানীয় বাসিন্দাগণ এবং UEAL কিভাবে পরস্পরের সাথে যোগাযোগ এবং সমঝোতার ভিত্তিতে দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক তৈরি করতে সক্ষম হবে যার ফলে স্থানীয় জনগোষ্ঠীর উদ্বিগ্ন হ্রাস পাবে, সৌহার্দপূর্ণ সম্পর্ক বজায় থাকবে এবং UEAL এর বিদ্যুৎ কেন্দ্রের কার্যকর কার্যক্রমের সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

## অভিযোগকারীদের প্রেক্ষাপট

### ১ উচ্চ মাত্রার শব্দ:

অভিযোগকারীদের মতে UAEL বিদ্যুৎ কেন্দ্র অনুমোদিত সীমার অতিরিক্ত শব্দ নিঃসরণ করছে যা উক্ত এলাকায় বসবাসকারী ৬০০ পরিবার এর উপর বিরূপ প্রতিক্রিয়া ফেলছে। অভিযোগকারীদের মনে করেন এর ফলে তাঁরা মাথা বেথা, ভারসাম্যহীনতা, বিন্দিং ও জানালার কাঁপুনি এবং দৈনন্দিন জীবনের বিভিন্ন ক্ষেত্রে তাদের শান্তি বিঘ্নিত হচ্ছে। অভিযোগকারীগণ দাবী করছে যে, উচ্চমাত্রার শব্দ কোন অস্থায়ী ইস্যু নয় এবং UAEL কর্তৃক গৃহীত সংশোধন মূলক ব্যবস্থা সমূহ বাষ্প বন্ধ করতে সক্ষম হলেও শব্দের মাত্রা কমাতে কার্যকর নয়।

### ২ বাষ্প নিঃসরণ:

অভিযোগকারীগণ উল্লেখ করেছেন যে, UEAL এর বিদ্যুৎ কেন্দ্র হতে যে বাষ্প বের হয় তা APSCL আবাসিক মহল্লার সামনের রাস্তায় মাঝে মধ্যে দৃষ্টি সীমাকে আচ্ছন্ন করে ফেলে যা সড়ক দুর্ঘটনা ঘটানোর সম্ভাবনা বাড়িয়ে দেয়। তাঁরা আরও অভিযোগ করেন যে, বাষ্প নিঃসরণকালে ঘন ঘন প্রচণ্ড উচ্চ মাত্রার শব্দ বের হয় এবং বাষ্পের রঙ সাদার পরিবর্তে হলুদ হয়, যা এক ধরনের ক্ষতিকর রাসায়নিক



পদার্থের উপস্থিতির প্রমাণ করে। তাঁরা স্বীকার করেন যে UEAL এই ইস্যু সমাধানে আংশিক পদক্ষেপ গ্রহন করেছে কিন্তু তাঁরা এই ইস্যুটি সম্পূর্ণরূপে মীমাংসা করার জন্য আগ্রহী।

### ৩ পরিত্যক্ত কঠিন বর্জ্য

অভিযোগকারীদের মতে, ক্ষতিকর পদার্থ যেমন- গ্লাস উল এবং অন্যান্য পদার্থ সমূহ স্থানীয় জনগোষ্ঠী কর্তৃক ব্যবহার করা একটি রাস্তার পাশে একটি খেলার মাঠে UAEL পরিত্যক্ত অবস্থায় ফেলে রেখেছে যা স্থানীয় জনগোষ্ঠীর জন্য স্বাস্থ্য ঝুঁকি তৈরি করেছে।

অভিযোগকারীগণ স্বীকার করেছেন যে, UEAL এই ইস্যুটি সম্পূর্ণ রূপে সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহন করেছে। কিন্তু এই ধরনের ঘটনা ভবিষ্যতে আর ঘটে না এ ব্যাপারে সম্পূর্ণ ভাবে নিশ্চিত হতে চায়।

### ৪ ঝড় বৃষ্টির পানির ব্যবস্থাপনা

অভিযোগকারীগণ দাবী করেন যে, UEAL বিদ্যুৎ কেন্দ্রের বাইরের ড্রেনেজ সিস্টেমের কারণে বৃষ্টির সময় মারাত্মক ড্রেনেজ সমস্যার সৃষ্টি হয়। তাদের মতে ড্রেন সমূহ যথাযথভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় না যার ফলে বিদ্যুৎ কেন্দ্র এবং আবাসিক এলাকার মধ্যবর্তী রাস্তা বৃষ্টির সময় পানির নিচে চলে যায়।

উপরে উল্লেখিত সবকটি ইস্যুতে অভিযোগকারীগণ UEAL এর সাথে সম্মিলিতভাবে সমাধান খুঁজে বের করার আগ্রহ প্রকাশ করেছেন যাতে তাঁরা প্রতিবেশী হিসেবে শান্তিপূর্ণ ভাবে বসবাস করতে পারে।

## **UAEL এর প্রেক্ষাপট**

### ১ উচ্চ মাত্রার শব্দ

UAEL এর প্রতিনিধিরা স্বীকার করেছেন যে ওয়ারেন্টি পিরিয়ডে বয়লার রূপান্তরকালীন সময় (২০১৬ সনের প্রথম ভাগে) শব্দের মাত্রা বেড়ে গিয়েছিলো কিন্তু এটিকে একটি সাময়িক ব্যাপার হিসেবে তাঁরা জোর দাবী তুলেছেন এবং বিদ্যুৎ কেন্দ্রের স্বাভাবিক কার্যক্রম এবং রক্ষণাবেক্ষণকালীন সময়ে এ ঘটনার পুনরাবৃত্তি হবে না। UAEL প্রতিনিধিগণ শব্দের মাত্রা কমানোর জন্য তাদের গৃহীত পদক্ষেপ সমূহ, যেমন: APSCL আবাসিক এলাকামুখী উঁচু দেয়াল উত্তোলন, বয়লার সমূহে সাইলেন্সার লাগানো এবং দেয়ালের গায়ে গাছ লাগানোর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। UAEL দাবী করছে যে APSCL কমপ্লেক্স এর মধ্যে বেশকটি পাওয়ার প্ল্যান্ট কার্যক্রম চালাচ্ছে যার ফলে UAEL বিদ্যুৎ কেন্দ্র উচ্চমাত্রার শব্দের জন্য এককভাবে দায়ী নয়।

## ২ বাষ্প নিঃসরণ

UAEL এরমতে এটিও একটি সাময়িক ব্যাপার ছিল যা বয়লার রূপান্তরকালীন সময় ঘটেছে এবং কোন দৈবদুর্বিপাক ব্যতীত এ ঘটনার পুনরাবৃত্তি হবে না। উল্লেখ্য যে বর্তমানে UAEL বিদ্যুৎ কেন্দ্র হতে খোলা বাতাসে কোন রকম বাষ্প নিগমন হয় না। নিয়মিত অপারেশন এর বাষ্প সাইলেনসার এবং ড্রেন দ্বারা নিগমন হয়

## ৩ পরিত্যক্ত কঠিন বর্জ্য

UAEL এই স্থানটি APSCCL এর কনট্রাকটর কে লীজ প্রদান করে নি। APSCCL এর সুপারিশে APSCCL এর কনট্রাকটর স্থানটি ব্যবহার করছিল। কিন্তু, UAEL জায়গাটির দখল ফেরত নিয়েছে, পরিষ্কার করেছে এবং দখল বজায় রেখেছে যেন ভবিষ্যতে এইরকম পরিস্থিতি আর না হয়।

## ৪ ঝড়বৃষ্টির পানির ব্যবস্থাপনা

UAEL এর মতে অভিযোগকারীদের দ্বারা উল্লেখিত ঝড়বৃষ্টির পানির ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি তাদের সীমানা প্রাচীর এর বাইরে। UAEL এর মতে তাদের নিজস্ব ড্রেনেজ সিস্টেম তাদের নিজস্ব সীমানা প্রাচীর এর মধ্যে এবং প্রাচীর এর বাইরের ড্রেনেজ সিস্টেম সম্পূর্ণরূপে APSCCL এর এখতিয়ারাধিন।

UAEL এর প্রতিনিধিগন উপরে উল্লেখিত ইস্যু সমূহ সমাধান কল্পে অভিযোগকারীদের সাথে আলোচনা করতে আগ্রহি। UAEL কর্তৃপক্ষ ইতিমধ্যে IFC এর সাথে এসব সমস্যা সমাধানে পরবর্তী করণীয় পদক্ষেপ সমূহ নিয়ে আলোচনা শুরু করেছেন।

## ৩.৩ স্টেকহোল্ডারদের লক্ষ্য ও আগ্রহের সার সংক্ষেপ

উপরোল্লিখিত স্টেকহোল্ডারদের সাথে আলোচনা হতে CAO মূল্যায়ন দল নিম্নলিখিত লক্ষ্য ও আগ্রহগুলকে চিহ্নিত করেছেন যা সবাই একমত হয়েছেন:

- স্থানীয় বাসিন্দাদের স্বাস্থ্যের উপর ঋতিকর প্রভাব এড়ানো ;
- IFC এর মান ও নীতিমালা অনুযায়ী প্রকল্পের কার্যক্রম নিশ্চিত করা;
- স্থানীয় বাসিন্দা ও UAEL এর মধ্যে দীর্ঘস্থায়ী সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক তৈরি করা;
- বাংলাদেশের জন্য নিরাপদ ও দক্ষ বিদ্যুৎ উৎপাদনের ব্যাপারে সমর্থন প্রদান;
- সকল স্টেকহোল্ডার এর সাথে সক্রিয় যোগাযোগ রক্ষা করা যাতে UAEL বিদ্যুৎ কেন্দ্র সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রবাহ নিশ্চিত হয়।

## ৪ পরবর্তী পদক্ষেপসমূহ

অভিযোগকারীগণ এবং UAEL উভয়ই স্বেচ্ছায় বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (সংলাপ) অংশগ্রহণে সম্মত হয়েছেন। CAO দুই পক্ষকে সংলাপের জন্য প্রসূত করা, দুই পক্ষের মধ্যে মূল নিয়মগুলো ঠিক করা এবং পারস্পরিক সহযোগিতার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানে সহায়তা করবে।

## সংযুক্তি 'ক'- সিএও কর্তৃক অভিযোগ সামলানোর প্রক্রিয়া

CAO এর বিরোধ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের অধীনে প্রাথমিক মূল্যায়ন এর কাজ হয়। CAO এর মূল্যায়ন এর উদ্দেশ্য হচ্ছে:

- অভিযোগকারি কর্তৃক উত্থাপিত ইস্যু ও উদ্বেগ সমূহ স্পষ্টকরন,
- অন্যান্য স্টোকহোল্ডারদের মনোভাব সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ, এবং
- স্টোকহোল্ডারদের জন্য কি কি বিকল্প আছে তা বুঝতে সহায়তা করা এবং তাঁরা CAO এর বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সমাধান করবেন অথবা বিষয়টি IFC এর কমপ্লায়েন্স প্রক্রিয়া দ্বারা পর্যালোচনা করা।

এই ডকুমেন্টটি CAO টিম যা যা শুনেছেন তার একটি বিবরণ এবং বিভিন্ন পদক্ষেপ সমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে যাতে উভয়পক্ষ যেন বিরোধ নিষ্পত্তি অথবা কমপ্লায়েন্স প্রক্রিয়াকে বেছে নিতে পারে। এই রিপোর্ট অভিযোগের যৌক্তিকতা নিয়ে কোনরূপ সিদ্ধান্তে পৌঁছায়না।

ইস্যুসমূহের সমাধান এবং মূল্যায়নকালে ও বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার সময় চিহ্নিত নতুন কোন ইস্যু এর সমাধান করা যা দুই পক্ষের নিকট গ্রহণযোগ্য।

অথবা

### কমপ্লায়েন্স/অনুসন্ধান প্রক্রিয়া

যদি পক্ষসমূহ কমপ্লায়েন্স প্রক্রিয়া নির্বাচন করেন তাহলে CAO এর কমপ্লায়েন্স কার্যক্রমের অধীনে IFC/MIGA এর পরিবেশগত ও সামাজিক মান নিশ্চিতকরণ প্রক্রিয়ার জন্য প্রকল্পটির উপযুক্ততা যাচাই করা হয়। এই উপযুক্ততা যাচাই প্রক্রিয়া অনাধিক ৪৫ কর্মদিবসের মধ্যে সম্পন্ন করা হয়। যদি প্রকল্পটির কমপ্লায়েন্স প্রক্রিয়ার উপযুক্ত বলে বিবেচিত হয় তবে CAO এর কমপ্লায়েন্স বিভাগ IFC/MIGA এর প্রকল্প সম্পর্কিত কর্মকাণ্ডের ব্যাপারে সুগভীর অনুসন্ধান কার্যক্রম পরিচালনা করবে। এই অনুসন্ধান প্রতিবেদনটি কোন প্রকার কমপ্লায়েন্স বিচ্যুতির তথ্য এবং IFC/MIGA কর্তৃপক্ষের প্রতিক্রিয়াসহ জনসমক্ষে প্রকাশ করা হবে।

CAO অপারেশনাল নিতিমালা অনুযায়ী কোন অভিযোগ পাওয়ার পরে নিম্নলিখিত পদক্ষেপ সমূহ গ্রহন করা হয়:

পদক্ষেপ-১- অভিযোগ এর প্রাপ্তিস্বীকার

পদক্ষেপ-২- যোগ্যতা - অভিযোগ মূল্যায়ন যোগ্যতা নির্ধারণ (অনধিক ১৫ দিন)

পদক্ষেপ-৩- CAO মূল্যায়ন- ইস্যু সমূহ মূল্যায়নের মাধ্যমে স্টোকহোল্ডারদের জন্য সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা প্রদান করা হয়, স্টোকহোল্ডারগণ CAO এর সহায়তায় বিরোধ নিষ্পত্তি অথবা IFC/MIGA এর পরিবেশগত ও সামাজিক মানের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ CAO কমপ্লায়েন্স প্রক্রিয়ার মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারেন। এই মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনধিক ১২০ দিন সময়ের মধ্যে সম্পন্ন হয়।

পদক্ষেপ-৪- নিষ্পত্তি সহায়ক কার্যক্রম- যদি দুইপক্ষ সমঝোতামূলক প্রক্রিয়া নির্বাচন করেন তবে CAO এর বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া শুরু হয়। বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সাধারণভাবে দুই পক্ষের সম্মতিক্রমে প্রনয়নক্রিত নিয়মের ভিত্তিতে পরিচালিত হয়। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে সহায়তা/ মদ্রস্তুতা, যৌথ তথ্য অনুসন্ধান অথবা অন্যকোন নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া অন্তর্ভুক্ত যা দুইপক্ষের সম্মতির ভিত্তিতে পরিচালিত হয়। এই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে দুই পক্ষ সমঝোতায় পৌছতে পারে অথবা কোন বিশেষ লক্ষ্য অর্জন করতে পারে। এই ধরনের সমঝোতা প্রক্রিয়ার মূল উদ্দেশ্য হলো অভিযোগকৃত

পদক্ষেপ-৫- মনিটরিং এবং ফলোআপ

পদক্ষেপ-৬- গৃহীত অভিযোগ এর নিষ্পত্তি/সমা