

دفتر محتسب شکایات (CAO)

IFC اور MIGA کے لیے جو ابدهی کا خود مختار نظام

CAO کی جائزہ رپورٹ

کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ میں IFC کی سرمایہ کاری کے حوالے سے موصولہ چوتھی شکایت کے بارے میں

(IFC # 36008)

اگست 2023

انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن (IFC) اور ملٹی لٹرل انویسٹمنٹ گارنٹی ایجنسی (MIGA)

کے لیے دفتر محتسب شکایات

www.cao-ombudsman.org

CAO کے بارے میں

انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن (IFC) اور ملٹی لٹرل انویسٹمنٹ گارنٹی ایجنسی (MIGA) ورلڈ بینک گروپ کے ارکان ہیں اور ان کے لیے دفتر محتسب شکایات (CAO) جو ابدی کا ایک خود مختار نظام ہے۔ CAO براہ راست IFC اور MIGA بورڈز آف ایگزیکٹو ڈائریکٹرز کو رپورٹ کرتا ہے۔ CAO کی بنیادی ذمہ داری ایسے لوگوں کی شکایات کو منصفانہ، با مقصد اور تعمیری انداز میں حل کرنے کے لیے سہولت فراہم کرنا ہے جو IFC اور MIGA کے پراجیکٹس سے متاثر ہو سکتے ہیں، ان منصوبوں کے ماحولیاتی اور سماجی نتائج میں اضافہ کرنا، اور عوامی جو ابدی کو تیز تر کرنا اور IFC اور MIGA کی ماحولیاتی اور سماجی کارکردگی کو بڑھانے اور لوگوں اور ماحول کو پہنچنے والے نقصان کے خطرات کو کم کرنا ہے۔

مزید معلومات کے لیے دیکھیں: www.cao-ombudsman.org

CAO کے جائزے کے بارے میں

کوئی بھی شخص جو یہ سمجھتا ہے کہ انھیں IFC یا MIGA کے پراجیکٹ سے نقصان پہنچ سکتا ہے، وہ CAO کو اپنی شکایت درج کرا سکتا ہے۔ ہم ایسی شکایت قبول کرنے کے لیے اہلیت کے تین سادہ معیارات کا اطلاق کرتے ہیں۔ پھر ہم اہل شکایات کے لیے شکایت کنندگان، پراجیکٹ کے اسپانسر اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کے مسائل کا جائزہ لیتے ہیں۔ ایک بار جب کسی شکایت کے اہل ہونے کا تعین کر لیا جاتا ہے تو پھر ہم اس میں اٹھائے گئے مسائل کا جائزہ لیتے ہیں۔ یہ جائزہ شکایت کنندگان، IFC اور MIGA کے کلائنٹ اور پراجیکٹ ٹیموں اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ ہونے والی مشاورت کے بعد لیا جاتا ہے۔

بنیادی مقصد

CAO کے جائزہ کے عمل کا مقصد شکایت میں اٹھائے جانے والے مسائل کی مکمل سمجھ بوجھ پیدا کرنا، تمام نقطہ نظر کو سمجھنے کے لیے کام کرنا، شکایت کے متعلق تمام اہم اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ شامل ہونا، ان سے یہ مشاورت کرنا ہے کہ وہ شکایت کے حل کے لیے اسی طریقہ کار کا تعین کریں جس کا انھوں نے انتخاب کیا ہے اور اٹھائے گئے مسائل کو حل کے لیے دیگر شکایات کو حل کرنے کی کوششوں کی جہت پر غور کرنا ہے۔ CAO جائزہ کے عمل میں شکایت کی جملہ خوبیوں پر کوئی فیصلہ نہیں لیا جاتا بلکہ یہ حقائق کو سمجھنے اور اس میں شامل افراد کو با اختیار بنانے کی کوشش کرتا ہے کہ وہ اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے بارے میں موثر فیصلے کریں۔

فہرستِ عنوانات

1	مخفف الفاظ
2	1- جائزہ
2	2- پس منظر
2	2.1 پرائیویٹس
2	2.2 شکایت
3	2.3 IFC کا حوالہ جاتی طریقہ کار
3	3- جائزے کا خلاصہ
3	3.1 طریقہ کار
4	32 نقطہ ہائے نظر کا خلاصہ
7	جائزے کا اختتام اور اگلے مراحل
8	ضمیمہ A- CAO کا شکایت نمٹنے کا عمل

مخفف الفاظ

AJK	Azad Jammu and Kashmir	آزاد جموں و کشمیر
CAO	Office of the Compliance Advisor Ombudsman	دفتر مشیر تعمیل برائے محتسب
CLO	Community Liaison Officer	کیونٹی کارابطہ افسر
CRMC	Community Relations Management Committee	کیونٹی ریلیشنز مینجمنٹ کمیٹی
HR	Human Resources	انسانی وسائل
IFC	International Finance Corporation	انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن
KHPP	Karot Hydro Power Project	کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ
KPCL	Karot Power Company Limited	کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ
SOP	Standard Operating Procedure	معیاری عملی طریقہ کار

بنیادی جائزہ

مشیر تمیل برائے محتسب (CAO) کے دفتر کو آزاد جموں و کشمیر (AJK) کی مقامی کمیونٹی ("شکایت کنندگان") کے آٹھ اراکین کی جانب سے ایک شکایت مئی 2022 میں موصول ہوئی جو کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ (KHPP، یا "پراجیکٹ") کے نزدیک رہائش پذیر تھے۔ ان کی شکایت میں بیان کردہ اہم مسائل کا تعلق کمپنی میں ہونے والی غیر منصفانہ بھرتی کے طریقوں سے ہے جیسے جانبداری اور اقرباء پروری کی بنیاد پر بھرتی؛ مقامی آبادی کے ساتھ ان کی اصل کمیونٹی کی وجہ سے امتیازی سلوک؛ بھرتی کے عمل میں شفافیت کا فقدان اور غیر منصفانہ برطرفی کے واقعات اور ملازمین کے جبری استعفیٰ لینے شامل ہے۔ شکایت کنندگان نے بیان کیا کہ کمیونٹی کے کئی دیگر افراد بھی کمپنی کے غیر منصفانہ لیبر افعال سے متاثر ہوئے ہیں۔

یہ شکایت کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ (KPCL، یا "کمپنی") کو انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن (IFC) کے فعال پراجیکٹ کے تحت دیئے جانے والے 100 ملین ڈالر تک کے A- قرضہ سے متعلق ہے۔

CAO نے جون 2022 میں یہ فیصلہ دیا کہ یہ شکایت اہلیت کے تین معیارات پر پورا اترتی ہے۔ CAO پالیسی¹ کی شق کے مطابق اسے شکایت کنندگان کی درخواست پر IFC کو بھیج دیا گیا۔ یہ شق CAO کا جائزہ² شروع کرنے سے پہلے شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے IFC اور اس کے کلائنٹ کے ساتھ نیک نیتی پر مبنی کوششیں کرنے کی اجازت دیتی ہے۔ 27 مارچ 2023 کو شکایت کنندگان نے ریفرل کے طریقہ کار کے ذریعے IFC اور اس کے کلائنٹ کے ساتھ مصروف کار ہونے کے بعد CAO کے ذریعے شکایت پر کارروائی دوبارہ شروع کرنے کی خواہش کا اظہار کیا۔

دونوں فریقین نے شکایت⁵ میں اٹھائے گئے تمام مسائل کو حل کرنے کے لیے تنازعات کے حل کے لیے CAO عمل میں شامل ہونے میں دلچسپی لینے کا اظہار کیا۔ CAO پالیسی کے مطابق، شکایت کو اب CAO کے تنازعات کے حل کے فٹنشن کے ذریعے ہینڈل کیا جائے گا۔

یہ جائزہ رپورٹ جائزے کے عمل سمیت پراجیکٹ کی تفصیل، شکایت، جائزے کا طریقہ کار اور اگلے اقدامات کا جائزہ پیش کرتی ہے۔

پس منظر IFC2.1 پراجیکٹس

IFC کاروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ (KPCL یا "کمپنی") کے ساتھ ایک فعال پراجیکٹ (#36008) ہے جو ایک خاص مقصد کے تحت پاکستان میں سرگرم عمل ہے اور چائنا تھری گورجز سائٹ ایشیا نوڈسٹنٹ لمیٹڈ (CSAIL) کی اکثریتی ملکیت 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 کچھ بھال کے لیے 100 ملین ڈالر تک A- قرض فراہم کر رہی ہے۔

2.2 شکایت³

CAO کو آزاد جموں و کشمیر (AJK) کی مقامی کمیونٹی کے رہائشی آٹھ افراد کی جانب سے پاکستان میں کروٹ ڈیم ایکشن کمیٹی کے صدر کی ایک شکایت مئی 2022 میں موصول ہوئی۔ شکایت میں اٹھائے گئے اہم مسائل میں (1) KPCL کے غیر منصفانہ بھرتی کے طریقوں سمیت اس کے بھرتی کے عمل میں شفافیت کا فقدان اور پیشہ ورانہ مہارت کی بنیاد پر عدم بھرتی اور (2) مقامی کمیونٹی کے ساتھ نسل کی بنیاد پر امتیازی سلوک جیسے مسائل شامل تھے۔

¹ CAO Policy کا ہیرو گراف 29 دیکھیں

² ایضاً

³ CAO فی الال 02 Karot اور 03 Karot شکایت کے لیے تعمیل کی تحقیقات کر رہا ہے اور کروٹ 07 کی شکایت کے لیے تنازعات کے حل کا طریقہ کار اختیار کر رہا ہے۔ CAO نے حال ہی میں اس پراجیکٹ سے متعلق دو اضافی شکایتیں (Karot-05 اور Karot-06) کو اہل قرار دیا ہے، لیکن شکایت کنندگان کی درخواست پر انھیں IFC کے پاس بھیج دیا ہے۔ کروٹ 05 اور 06 کے کیس براہ راست IFC کے ذریعے حل کیے جا رہے ہیں۔ CAO کا خیال ہے کہ KPCL سے متعلق چھ فعال کیسوں میں اٹھائے گئے مسائل انتظامی نوعیت کے ہیں۔

اس شکایت کے مطابق مفاہمت کی یادداشت (MoUs) اور پراجیکٹ کے معاہدے کے بارے میں یہ سمجھا جاتا ہے کہ وہ اہلیت کی بنیاد پر مقامی کمیونٹی کے لوگوں کو ملازمتیں فراہم کرنے کی ضمانت دیتے ہیں۔ شکایت میں بتایا گیا کہ آزاد کشمیر کے علاقے کے بہت سے مقامی اعلیٰ تعلیم یافتہ اور تجربہ کار انجینئرز کو مطلوبہ اہلیت کے باوجود KHPP میں ملازمت دینے کے قابل نہیں سمجھا جاتا۔

شکایت کنندگان نے مزید یہ الزام بھی لگایا کہ کمپنی کا خدمات حاصل کرنے کا عمل بین الاقوامی قوانین کی خلاف ورزی کرتا ہے۔ شکایت اس بات کی نشاندہی کرتی ہے کہ KHPP میں اقرباء پروری کے واقعات ہوئے ہیں کیونکہ کمپنی کی اعلیٰ انتظامیہ نسلوں اور برادریوں کی بنیاد پر اپنے پسندیدہ افراد کو ترجیح دیتی ہے۔ مئی 2022 میں CAO کے پاس درج کردہ شکایت میں متعلقہ شکایت کنندگان نے بتایا کہ وہ اس پراجیکٹ کی خدمات حاصل کرنا چاہتے ہیں لیکن وہ اس بات سے بھی آگاہ ہیں کہ مذکورہ پراجیکٹ کا تعمیریاتی مرحلہ جون/جولائی 2022 میں ختم ہونے والا ہے اور ملازمتیں اور بھی زیادہ محدود ہو جائیں گی۔

3.3 IFC کا حوالہ جاتی طریقہ کار

CAO نے جون 2022 میں یہ فیصلہ دیا کہ یہ شکایت اس کے اہلیت کے تین معیارات پر پورا اترتی ہے۔ CAO پالیسی کے مطابق اس شکایت کو کنندگان کی درخواست پر IFC کو بھیج دیا گیا تھا۔ IFC کے مطابق حوالہ جاتی طریقہ کار کے دوران پراجیکٹ ٹیم نے اس شکایت کو تسلیم کیا اور جون 2022 سے مارچ 2023 تک شکایت کنندگان میں سے ایک شخص کے ساتھ مسلسل مصروف کار رہی۔ جس میں ستمبر 2022 میں سائٹ کے دورے کے دوران شکایت کنندہ کے ساتھ ذاتی ملاقات بھی شامل تھی۔ IFC نے بھی شکایت کنندہ کو براہ راست جواب دینے کے لیے براہ راست کمپنی کے ساتھ کام کیا۔ KPCL نے IFC کو بتایا کہ انھوں نے بھرتی کے عمل کا آزادانہ طور پر جائزہ لیا ہے اور اس کے ہیومن ریسورس ڈیپارٹمنٹ (HR) کے ریکارڈ کا بھی چیک کیا ہے اور وہ اس نتیجے پر پہنچیں ہیں کہ بھرتی کا عمل KPCL کی HR کی پالیسیوں اور طریقہ کار کے مطابق تھا اور اس کا کوئی ثبوت نہیں ملا کہ بھرتی کے عمل میں کوئی امتیاز برتا گیا ہے۔ کمپنی نے 6 اگست 2022 کو شکایت کنندہ کو ایک ای میل کے ذریعے ان نتائج سے آگاہ کیا۔ مزید برآں، IFC نے KPCL کی بھرتی کی پالیسیوں اور امور کا تجزیہ کرنے کے لیے IFC لیبر اور ورکنگ کنڈیشنز، پرفارمنس اسٹینڈرڈ 2 میں بیان کردہ تقاضوں کے سلسلے میں ایک خود مختار جائزے کا آغاز کر دیا۔ IFC کو متعلقہ بھرتی کے عمل میں بے ضابطگیوں یا KPCL کی خدمات حاصل کرنے کے طریقہ کار میں کسی بھی قسم کا امتیاز برتنے کے ثبوت نہیں ملے اور اس نے مارچ 2023 میں شکایت کنندہ کو اپنے نتائج سے آگاہ کیا۔ ستمبر 2022 میں سائٹ کے دورے کے دوران شکایت کنندہ کو اپنی شکایات کے طریقہ کار اور دیگر اسٹیک ہولڈر کی سرگرمیوں کے ذریعے پراجیکٹ کے ساتھ مصروف عمل رہنے کے آپشن کے بارے میں آگاہ کیا گیا۔

IFC نے 22 مارچ 2023 میں CAO کو شکایت کنندہ کے ساتھ اپنی مشغولیت کرنے کے لیے اپنے فیصلے سے آگاہ کیا۔

اس شکایت کنندہ نے 27 مارچ 2023 میں حوالہ جاتی طریقہ کار کے ذریعے IFC اور کمپنی کے ساتھ بات چیت کرنے کے بعد CAO کے ذریعے شکایت پر کارروائی دوبارہ شروع کرنے کی خواہش کا اظہار کیا۔

شکایت میں بیان کردہ مسائل اور شکایت کنندگان اور KPCL کے جائزے کے عمل کے دوران پیش آنے والے امور کو ذیل میں مزید تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

جائزہ کا خلاصہ

3.1 جائزہ کا طریقہ کار اور نتائج

CAO کے جائزے کے عمل کا بنیادی مقصد شکایت کنندگان کی طرف سے اٹھائے گئے مسائل اور خدشات کی وضاحت کرنا، مختلف اسٹیک ہولڈرز کے نظریات و خیالات کے بارے میں معلومات جمع کرنا اور اس امر کا تعین کرنا ہے کہ آیا شکایت کنندہ اور IFC کا کلائنٹ CAO کی جانب سے دیئے گئے مسئلے کے حل کے طریقہ کار کو اختیار کرنا چاہتے ہیں یا آیا شکایت پر IFC اور MIGA کی کارکردگی کے جائزے کے لیے CAO کے تعین کے طریقہ کار کے مطابق کارروائی ہونی چاہیے۔ (CAO کا شکایت نمٹانے کا طریقہ کار کے لیے ضمیمہ A دیکھیں)۔

اس معاملے میں شکایت سے متعلق CAO کے جائزے میں درج ذیل شامل ہیں:

- پراجیکٹ کی دستاویز کا ایک ڈیسک جائزہ؛
- شکایت کنندہ کے ساتھ ہونے والے ورچوئل اجلاس اور ای میل کے ذریعے بات چیت؛
- KPCL کے نمائندوں کے ساتھ ہونے والے ورچوئل اجلاس اور ای میل کے ذریعے بات چیت؛ اور
- IFC پراجیکٹ ٹیموں کے ساتھ ہونے والے ورچوئل اجلاس اور ای میل کے ذریعے بات چیت۔

9 مئی 2023 کو سابق وزیر اعظم عمران خان کی گرفتاری کے بعد پاکستان میں پیدا ہونے والی سیاسی اور سماجی بد امنی کی صورت حال وجہ سے جائزہ ٹیم ذاتی طور پر فریقین سے ملاقات کے لیے سفر نہیں کر سکی تھی۔ CAO ٹیم پاکستان میں ورلڈ بینک گروپ کے کنٹری آفس کے ساتھ سکیورٹی کی صورت حال اور ممکنہ مشن کے سفر کے حوالے سے مسلسل رابطہ کر رہی ہے۔

یہ رپورٹ CAO ٹیم نے فریقین کے جو خیالات و نظریات سنے، ان کا خلاصہ بیان کرتی ہے اور ان کے فیصلہ جات کی بنیاد پر اگلے مراحل بھی بیان کرتی ہے۔

3.2 نقطہ ہائے نظر کا خلاصہ

شکایت کنندگان کا نقطہ نظر

شکایت کنندگان KHPP کے نزدیک رہائش پذیر آزاد جموں و کشمیر کی مقامی کمیونٹی کے آٹھ افراد ہیں۔ جائزے کے مرحلے کے دوران CAO کی جائزہ ٹیم ان آٹھ افراد میں سے سات شکایت کنندگان کے ساتھ رابطہ کرنے میں کامیاب ہو گئی جنہوں نے KPCL کی بھرتی اور ملازمت کے طریقوں⁴ سے متعلق اپنے مختلف حالات کی وضاحت کی۔ ان سات شکایت کنندگان نے فون کالز اور ملاقاتوں کے دوران KPCL میں بھرتی کے غیر منصفانہ طریقوں سے متعلق اپنے خدشات کا اظہار کیا جیسے ذاتی پسند اور اقرباء پروری کی بنیاد پر بھرتی، AJK کی مقامی آبادی کے ساتھ امتیازی سلوک، غیر منصفانہ برطرفی اور KPCL میں ملازمتوں سے زبردستی استعفیٰ لینا شامل ہے۔ AJK کمیونٹی کے کئی دیگر افراد بھی KPCL کے غیر منصفانہ لیبر افعال سے متاثر ہوئے ہیں۔

شکایت کنندگان نے بتایا کہ کمپنی نے زبانی طور پر مقامی کمیونٹی کے لوگوں سے ملازمتیں دینے کا وعدہ کیا تھا جو انہوں نے کبھی بھی پورا نہیں کیا۔ شکایت کنندگان نے کہا کہ امیدواروں کو میرٹ کی بنیاد پر نہیں رکھا جاتا بلکہ ذاتی روابط کی بنیاد پر رکھا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر انہوں نے یہ بتایا کہ کمپنی ہمارے قومی قواعد و ضوابط پر عملدرآمد نہیں کرتی جیسے پاکستان انجینئرنگ کونسل (PEC) سے منظور شدہ انجینئرز کو ملازمت دینا۔ مزید برآں، کئی شکایت کنندگان نے یہ بھی کہا کہ KPCL اپنی ملازمتوں کا اشتہار نہیں دیتی اور نہ ہی ان کے پاس بھرتی کا مناسب نظام ہے۔ انہوں نے بتایا کہ اکثر اوقات جب ملازمت کی کوئی اسامی دستیاب ہوتی ہے تو اس کے بارے میں بعض مخصوص لوگوں کو ہی بتایا جاتا ہے لیکن مقامی آبادی کے کسی بھی شخص کو بتایا نہیں جاتا۔ ان ملازمتوں کے لیے درخواست ذاتی رابطوں کے ذریعے جمع کرائی جاتی ہے کیونکہ ملازمت کی اسامیوں کا کوئی عوامی اشتہار نہیں دیا جاتا۔ شکایت کنندگان میں سے ایک نے یہ تجویز دی کہ درخواستوں کا ریکارڈ رکھنے کے لیے ایک مناسب نظام وضع کرنے سے کچھ معلوماتی خلاء کو حل کیا جاسکتا ہے جن کا وہ سامنا کر رہے ہیں۔ شکایت کنندگان نے اس بارے میں سوال کیا کہ آزاد جموں و کشمیر کی مقامی کمیونٹی کے امیدواروں کو ان ملازمتوں کے لیے کیوں منتخب نہیں کیا گیا جنہوں نے درخواست دی تھی۔ شکایت کنندگان نے بتایا کہ آزاد جموں و کشمیر کے علاقے اور پڑوسی کمیونٹیوں کے مختلف انجینئرز نے آزاد جموں و کشمیر چھوڑ دیا ہے کیونکہ انہیں مقامی طور پر ملازمت نہیں ملتی ہے۔

شکایت کنندگان میں سے ایک نے CAO کو مطلع کیا کہ وہ پراجیکٹ کے علاقے میں رہنے والا ایک قابل اور ہنرمند انجینئر ہے اور KPCL میں اسامیوں کے لیے کئی بار درخواست دینے کے باوجود اسے ابھی تک کوئی ملازمت نہیں دی گئی۔ شکایت کنندہ نے بتایا کہ اس نے الیکٹریکل مینٹیننس ڈیپارٹمنٹ میں اسامی کے لیے

⁴ کئی بار کوشش کرنے کے باوجود CAO کا آٹھویں شکایت کنندہ سے رابطہ کے مسائل کی وجہ سے بات نہ ہو سکا۔

درخواست دی تھی لیکن وہاں ایک ایسے شخص کو نوکری مل گئی جو فریش گریجویٹ تھا جبکہ میرے پاس چھ سال کا متعلقہ تجربہ ہے۔ اس نے یہ دلیل دی کہ اس کی خدمات حاصل نہ کرنے کی وجہ ان کی اصل کمیونٹی کی بنیاد پر امتیازی سلوک تھا کیونکہ کمپنی آزاد جموں و کشمیر کے علاقے سے لوگوں کو ملازمت نہیں دینا چاہتی۔ اس نے یہ بھی الزام لگایا کہ KPCL کی یہ غیر تحریری پالیسی ہے کہ آزاد جموں و کشمیر کے لوگوں کو کسی بھی حیثیت میں ملازمت نہیں دینی چاہیے۔ بہر حال شکایت کنندہ نے جون 2023 میں بتایا کہ چونکہ شکایت CAO میں دائر کی گئی تھی، اس لیے کمپنی نے سوشل میڈیا اور سڑکوں اور قصبے کے بازاروں میں لگائے گئے پوسٹروں کے ذریعے عوامی طور پر اپنی سامیوں کی تشہیر شروع کر دی۔ شکایت کنندہ نے یہ دیکھا تو اس نے حال ہی میں آفس انجینئر کے عہدے کے لیے درخواست دے دی جس کا کمپنی نے اشتہار دیا تھا اور اسے ملازمت کے انٹرویو کے لیے آنے کی پیشکش کی گئی۔ ان کے مطابق اس نے انٹرویو کے دوران اچھی کارکردگی کا مظاہرہ کیا، ملازمت کے حوالے سے تکنیکی جوابات دیئے اور اپنی پیشہ وارانہ مہارت بھی بتائی۔

ایک اور شکایت کنندہ نے کہا کہ وہ ایک الیکٹریکل انجینئر ہے جس نے کئی بار KPCL کو ملازمت کے لیے درخواست دی ہے لیکن اسے کبھی شارٹ لسٹ نہیں کیا گیا۔ اس کا خیال ہے کہ KPCL کی جانب سے بھرتی کے عمل میں شفافیت نہ ہونے کی وجہ سے ان کی درخواستیں قبول نہیں کی جاتیں۔

ایک اور شکایت کنندہ نے CAO کو بتایا کہ وہ کمپنی میں چار سال، مارچ 2017 سے ستمبر 2021 تک، بطور فلٹیک مین اور پھر ڈیم سائٹ پر ہیلتھ اینڈ سیفٹی آفیسر کے طور پر ملازمت کرتا تھا۔ اس نے دعویٰ کیا کہ KPCL نے اس سے استعفیٰ دینے کے لیے دباؤ ڈالا تھا کیونکہ اس نے ذاتی چھٹی کی درخواست دی تھی۔ اس نے یہ بھی کہا کہ اس کے بعد اس نے کئی بار KPCL میں ملازمت کی درخواست دی لیکن اسے کبھی بھی شارٹ لسٹ نہیں کیا گیا۔ ایک اور شکایت کنندہ جو KPCL میں سائٹ سپروائزر کے طور پر ملازم تھا، اس نے بتایا کہ اسے بھی غیر منصفانہ طور پر برطرف کر دیا گیا تھا، شاید اس لیے کہ اس نے تنخواہ میں اضافے کا مطالبہ کیا تھا۔ اس نے کہا کہ اسے ملنے والی تنخواہ ناکافی تھی۔

مزید برآں ایک اور شکایت کنندہ نے یہ دعویٰ کیا کہ اسے KPCL میں بطور سیفٹی انجینئر اپنی ملازمت سے "استعفیٰ دینے پر مجبور کیا گیا تھا" کیونکہ اس نے کمپنی کے غیر منصفانہ بھرتی کے عمل کا مسئلہ اٹھایا تھا۔ اس نے کہا کہ ایک بار جب وہ KPCL کی خدمات حاصل کرنے کے طریقوں اور کمیونٹی رابطہ افسر (CLO) کے طور پر بھرتی کے عمل میں شفافیت کی کمی کے بارے میں آواز اٹھائی تو اس پر کام کا بوجھ بڑھا دیا گیا اور CLO کا عہدہ اس سے لے لیا گیا۔ اس نے CAO کو آگاہ کیا کہ برطرفی کے لیے کوئی مناسب طریقہ کار موجود نہیں ہے اور یہ تجویز بھی دی کہ ایسے موثر قوانین بنانے چاہیے تاکہ کارکنوں کو استعفیٰ دینے پر مجبور نہ کیا جاسکے۔

کچھ شکایت کنندگان نے اس امر تصدیق کی کہ وہ مختلف شکایات پر بات کرنے کے لیے کمپنی کے ساتھ کمیونٹی اجلاس میں شرکت کرتے ہیں لیکن انہوں نے دیکھا ہے کہ کمپنی کی طرف سے کیے گئے کئی وعدوں پر عمل درآمد نہیں کیا گیا۔ انہوں نے مزید کہا کہ چونکہ ان اجلاسوں کے دوران کوئی تحریری وعدے نہیں کیے جاتے ہیں، اس لیے جب کمپنی کے نمائندے تبدیل ہو جاتے ہیں تو تمام پیشگی بات چیت اور وعدوں کو ترک کر دیا جاتا ہے۔

CAO کے ساتھ جون 2023 میں ہونے والی ملاقات میں سات شکایت کنندگان شامل تھے جنہوں نے شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے CAO کے تنازعات کے حل کے عمل میں شامل ہونے میں اپنی دلچسپی کی تصدیق کی۔

کلائنٹ کا نقطہ نظر

شکایت میں اٹھائے گئے خدشات کے جواب میں KPCL نے CAO کے ساتھ تفصیلی معلومات کا تبادلہ کیا جس میں ملازمت سے متعلق اپنے حالیہ نظر ثانی شدہ معیاری عملی طریقہ کار (SOP) کی وضاحت، کمپنی کی بھرتی پالیسی، کارکنوں کی شکایات کے ازالے کے نظام اور لیبر سے متعلق تربیت سے متعلق اندرونی طریقہ ہائے کار اور اس کی مقامی کمیونٹیوں کے ساتھ مصروفیات شامل ہیں۔

KPCL نے وضاحت کی کہ مقامی کمیونٹیوں کی خدمات حاصل کرنے سے متعلق کوئی مفاہمت کی یادداشت (MoUs) نہیں ہے، جیسا کہ شکایت کنندگان نے الزام عائد کیا ہے۔ قابل غور بات یہ ہے کہ KPCL نے CAO کو ملازمت سے متعلق معیاری عملی طریقہ کار (SOP) فراہم کیا جس پر مارچ 2023 میں نظر ثانی کی گئی اور اسے اعلیٰ انتظامیہ نے منظور کیا تھا نیز اسے سرکاری دفاتر اور کمیونٹیوں کے ساتھ بھی شیئر کیا گیا تھا۔ KPCL نے بیان کیا کہ نظر ثانی شدہ بھرتی کی پالیسی ایک اور

بڑا اقدام ہے جس میں مقامی کمیونٹی کو ایک بڑا اسٹیک ہولڈر قرار دیا گیا ہے۔ نظر ثانی شدہ MoUs کے ذریعے روزگار کے عہدوں کی تشہیر مقامی اخبارات کے ذریعے کی جائے گی، اسٹنٹ کمشنر کے دفاتر کے ذریعے تشہیر کی جائے گی، کمیونٹی ریلیشنز مینجمنٹ پلان (CRMP) کے اجلاسوں میں مقامی کمیونٹیوں تک اسے پہنچایا جائے گا اور سوشل میڈیا پر بھی شائع کیا جائے گا۔ SOP میں بھرتی کے اصولوں کا خاکہ پیش کیا گیا ہے اور اس میں یہ کہا گیا ہے کہ "جہاں تک ممکن ہو اور قابل عمل ہو، کمپنی اور اس کے ٹھیکیداروں کو پراجیکٹ کے علاقے یا اس کے نزدیکی علاقے کے اہل عمل کو ملازمت دینی ہوگی۔ ملازمت پر رکھی گئی افرادی قوت خاص طور پر ہنرمند یا نیم ہنرمند افرادی قوت کے معاملات میں معیار پر سمجھوتہ نہیں کیا جائے گا۔ اگر کمپنی دستیاب خالی اسامیوں کے لیے مناسب اور موزوں امیدوار تلاش کرنے سے قاصر ہوگی تو پھر کمپنی اس پراجیکٹ کے علاقے اور آس پاس کی کمیونٹیوں سے باہر کے لوگوں کی خدمات حاصل کرنے پر غور کر سکتی ہے۔ ہنرمند اور نیم ہنرمند خالی اسامیوں کو دستیاب عہدوں کی ملازمت کی تفصیلی شرائط و ضوابط کے مطابق سختی سے پُر کیا جانا چاہیے۔ کمپنی کی انتظامیہ کو اسامی کے معیار پر پورا اترنے والے امیدواروں کو منتخب کرنے کا خصوصی حق حاصل ہے۔ کمپنی ملازمت کے مساوی مواقع پر یقین رکھتی ہے۔ اس لیے بھرتی کے عمل کے دوران کسی بھی پہلو سے کوئی امتیاز نہیں برتا جائے گا۔ KPCL نے اس امر کی وضاحت کی کہ اس کے ملازمین میں سے 24 فیصد مقامی کمیونٹیوں، 11 فیصد پنجاب کی مقامی کمیونٹی اور 13 فیصد AJK کی مقامی کمیونٹی سے آتے ہیں۔

KPCL کے بھرتی کے عمل کے حوالے سے KPCL کے انسانی وسائل کے نمائندے نے یہ وضاحت کی کہ تکنیکی اسامیوں کے لیے درخواستیں موصول ہونے کے بعد HR ڈیپارٹمنٹ موزوں امیدواروں کی اہلیت اور ملازمت کے اشتہار میں درج معیار کی بنیاد پر مختصر فہرست بنانا شروع کر دیتا ہے۔ مختصر فہرست میں شامل امیدواروں کی درخواستیں شعبے کے متعلقہ تکنیکی سربراہ کو بھیجی جاتی ہیں۔ وہ پھر انٹرویو کے لیے امیدواروں کا انتخاب کرتا ہے یا یہ شعبہ HR کے ذریعے شارٹ لسٹ کیے گئے تمام امیدواروں کا انٹرویو کر سکتا ہے۔ اسامی کی ضروریات کے مطابق انٹرویو کے ایک یا دو دور ہو سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ، ایک تحریری امتحان یا دیگر جائزے اس ملازمت کے عمل کے حصے کے طور پر لیے جاسکتے ہیں۔ ہر امیدوار کو ان کی درخواست، انٹرویو اور ٹیسٹنگ (اگر قابل اطلاق ہو) کی بنیاد پر نمبر دیئے جاتے ہیں اور سب سے زیادہ نمبر حاصل کرنے والے امیدوار کو ملازمت کی پیشکش کی جاتی ہے۔ KPCL نے بتایا کہ مقامی امیدواروں کو جائزے کے عمل میں ان کی اصل کمیونٹی کی وجہ سے زیادہ نمبر نہیں دیئے جاتے۔

کمپنی کے ساتھ ہونے والی گفتگو کے دوران KPCL نے اس بات پر روشنی ڈالی کہ ہنرمند کارکنوں کی بھرتی خالصتاً میرٹ کی بنیاد پر کی جاتی ہے اور ملازمت کی تفصیل کے مطابق مطلوبہ معیار کو مد نظر رکھا جاتا ہے۔ KPCL نے اس بات کو نوٹ کیا کہ ملازمت کی تمام تفصیلات بہترین صنعتی طریقہ ہائے کار اور معیارات کے تقاضوں پر عمل کرتی ہیں۔ مقامی کمیونٹیوں کے لوگوں کی خدمات حاصل کرنے کے سوال پر کمپنی نے جواب دیا کہ غیر ہنرمند افراد کے سلسلے میں کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ایسے تمام غیر ہنرمند کارکنوں کو مقامی کمیونٹیوں سے بھرتی کیا جائے۔ لیکن تکنیکی عہدوں پر امیدواروں کو صرف میرٹ کی بنیاد پر سختی سے رکھا جاتا ہے۔ کمپنی نے بتایا کہ اگر دو امیدواروں کو مساوی درجہ دیا جاتا ہے تو پھر مقامی کمیونٹی سے تعلق رکھنے والے امیدوار کو ترجیح دی جائے گی۔ KPCL نے تکنیکی طور پر اہل افراد کی خدمات حاصل کرنے کی اہمیت پر زور دیا تاکہ پراجیکٹ سائٹ پر حفاظتی مسائل سے سمجھوتہ نہ کیا جائے۔

موجودہ شکایت کے حوالے سے کمپنی نے وضاحت کی کہ شکایت کنندگان میں سے ایک امیدوار کا فروری 2022 میں ملازمت کی خالی اسامی کے لیے انٹرویو لیا گیا تھا۔ جبکہ شکایت کنندہ کے پاس مسابقتی درخواست تھی، آخر کار اسے منتخب نہیں کیا گیا۔ KPCL نے حال ہی میں اعلان کردہ اسامی کی مئی 2023 میں تشہیر کی تھی جس کے جواب میں کمپنی کو 11 اسامیوں کے لیے 800 سے زائد درخواستیں موصول ہوئیں۔ کمپنی نے اس امر کی تصدیق کی کہ شکایت کنندگان میں سے ایک شخص ان امیدواروں میں شامل ہے جن کا فی الحال 11 اسامیوں میں سے ایک اسامی کے لیے انٹرویو کیا جا رہا ہے۔

مزید برآں KPCL نے کہا کہ وہ اس علاقے میں واقع "کروٹ ڈیم ایکشن کمیٹی" سے لاعلم ہیں۔ تاہم، انھوں نے یہ نوٹ کیا کہ شکایت کنندگان میں سے ایک شخص KPCL کی قائم کردہ کمیونٹی ریلیشنز مینجمنٹ کمیٹی (CRMC) کے فوکل پوائنٹ کے طور پر کام کرتا ہے۔ بیس کمیونٹی ممبران (ہر متاثرہ گاؤں کے لیے ایک کمیونٹی ممبر کا نمائندہ)، حکومتی ضلعی انتظامیہ کے نمائندے اور KPCL اس کمیٹی کے ممبران ہیں جو ماہانہ اجلاس کرتے ہیں۔ کمیٹی کا مقصد کمیونٹی کی شکایات سمیت مقامی

ملازمت کے مسائل کو حل کرنا ہے۔ KPCL نے بیان کیا کہ کمیونٹی کی شکایات کا ایک مناسب ریکارڈ رکھا جاتا ہے اور اس ریکارڈ کا کمیونٹیوں اور مقامی حکومتی حکام کے ساتھ کھلے فورم میں تبادلہ کیا جاتا ہے۔ کمپنی نے مزید کہا کہ مقامی کمیونٹیوں اور لوکل گورنمنٹ کی انتظامیہ کے دفاتر میں مختلف مقامات پر شکایت بکس نصب کیے گئے ہیں۔ انہوں نے بتایا کہ اگر کوئی فوکل پوائنٹ یا کمیونٹی کے رابطہ افسر/CLO سے رجوع کرنے کے قابل نہیں ہو تو وہ شخص دستیاب شکایت بکس کے ذریعے اپنی شکایات جمع کرا سکتا ہے۔ CLOs کی جانب سے ان بکس کی باقاعدہ نگرانی کی جاتی ہے۔ KPCL نے بتایا کہ جنوری 2023 سے اب تک شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے 25 شکایات درج کی گئیں جن میں سے 17 کو حل کر دیا گیا ہے۔ موصول ہونے والی 25 شکایات میں سے دو مقامی کمیونٹی کے ارکان کی ملازمت حاصل کرنے کے معاملے سے تعلق رکھتی ہیں۔ KPCL نے جون 2023 میں بتایا کہ ان کی انتظامیہ ان شکایات کا ازالہ کر رہی ہے۔

KPCL نے مزید کہا کہ لیبر قوانین اور کارکنوں کے حقوق کے بارے میں ایک جامع ورکرز ٹریڈی کیلنڈر تیار کیا گیا ہے تاکہ اپنے ملازمین کو مزدوروں کے حقوق سے آگاہ کیا جائے۔ ورکرز کی بینڈ بک اور کٹاؤں پوری کمپنی میں تقسیم کیے جاتے ہیں اور نوٹس بورڈز پر چسپاں کیے جاتے ہیں۔ مزید برآں، کمپنی نے بتایا کہ ورکرز کو نسل منجمنٹ کمیٹی (WCMC) ملازمین کی شکایات وصول کرتی ہے اور ان کا ازالہ کرتی ہے۔ WCMC کے ماہانہ بنیادوں پر اجلاس کیے جاتے ہیں۔ آخر میں KPCL نے کہا کہ حکومت کے لیبر انسپکٹر نے قومی لیبر قوانین کی پابندی کی تصدیق کرنے کے لیے پراجیکٹ کی جگہ کا دورہ کیا ہے۔ KPCL کے مطابق لیبر انسپکٹر کو مزدوروں کے حقوق سے متعلق قانون کی کوئی بھی خلاف ورزی نہیں ملی۔

کمپنی نے جون 2023 میں شکایت میں بیان کردہ مسائل کو حل کرنے کے لیے CAO کی سہولت پر مبنی تنازعات کے حل کے عمل میں شامل ہونے میں اپنی دلچسپی کی تصدیق کی۔

جائزے کا اختتام اور اگلے اقدامات

CAO جائزے کے دوران شکایت کنندہ اور KPCL کے دونوں نمائندوں نے شکایت میں اٹھائے گئے تمام مسائل کو حل کرنے کے لیے CAO کے تنازعات کے حل کے عمل میں شامل ہونے کے لیے اپنی دلچسپی کا اظہار کیا ہے۔ CAO کی پالیسی کے پیراگراف 50 کے مطابق اب یہ کیس CAO کے تنازعات کے حل کے شعبے میں منتقل ہو جائے گا۔

ضمیمہ۔ CAO A 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 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 آیا کیس کا CAO کے تعمیل کے عمل کے ذریعے جائزہ لیا جانا چاہیے۔

IFC/MIGA کے جو اہد ہی کے خود مختار نظام (CAO) کی پالیسی⁵ کے مطابق موصول ہونے والی شکایت کے جواب میں عام طور پر درج ذیل اقدامات اٹھائے جاتے ہیں:

مرحلہ 1: 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 آیا کیس کو CAO کے تعمیل کے شعبے کے ذریعے پیش کیا جانا چاہیے۔ تاکہ IFC/MIGA کی ماحولیاتی اور سماجی حسرت کا جائزہ لیا جاسکے۔ 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 فریق تنازعات کے حل میں دلچسپی کا اظہار کرتا ہے، اور اس بات کا قومی 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 ذمینی اصولوں پر مبنی قواعد سے شروع کیا جاتا ہے۔ اس میں سہولت کاری/ثالثی، مشترکہ حقائق کی تلاش، یادگیر 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 ہو گا جن کی نشاندہی جائزے یا تنازعات کے حل کے عمل کے دوران کی گئی تھی۔ یہ حل اس طریقے سے پیش کرنا چاہیے جو متاثرہ فریقین کو قابل قبول ہو۔⁶

یا

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

⁵ CAO کے بارے میں مزید جاننے کے لیے مہربانی فرما کر IFC/MIGA جو اہد ہی کے خود مختار نظام (CAO) کی پالیسی دیکھیں: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁶ جہاں اسٹیک ہولڈرز ایک متفقہ وقت کے اندر باہمی تعاون سے مسائل حل کرنے سے قاصر ہوں وہاں CAO تنازعات کا حل کا عمل پہلے قفل کو توڑنے کے لیے اسٹیک ہولڈرز کی مدد کرنے کی کوشش کرے گا۔ اگر یہ ممکن نہیں ہو گا تو پھر تنازعات کے حل کی ٹیم اسٹیک ہولڈرز سمیت IFC/MIGA عملہ، صدر اور ورلڈ بینک گروپ کے بورڈ اور عوام کو مطلع کرے گی کہ CAO تنازعات کے حل کے عمل نے اپنا کام کر لیا ہے اور اسے جائزہ کے لیے CAO تعمیل کو بھیج دیا ہے۔

تعمیل کا شعبہ ماحولیاتی اور سماجی پالیسیوں کے ساتھ IFC/MIGA کی تعمیل 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 سفارش کرتا ہے۔ سب سے پہلے تعمیل کا جائزہ اس بات کا تعین کرتا ہے کہ آیا مزید تحقیق کی ضرورت ہے۔ اس جائزے میں 45 کاروباری دن لگ سکتے ہیں اور غیر معمولی حالات میں 20 کاروباری دنوں تک کی توسیع کا امکان بھی ہوتا ہے۔ دوسرے، اگر تحقیق کی جاتی ہے تو پھر جائزے میں IFC/MIGA کی کارکردگی کی تعمیل کی بھی گہرائی سے تحقیق کی جاتی ہے۔ IFC/MIGA کے جواب اور عدم تعمیل اور متعلقہ نقصان کے ازالے کے لیے ایک ایکشن پلان / منصوبہ عمل کے ساتھ ایک تحقیقاتی رپورٹ کو عام کیا جائے گا۔ تیسرے، ایسے معاملات جہاں عدم تعمیل اور متعلقہ نقصان پایا جاتا ہے تو ایسی صورت میں CAO ایکشن پلان کے موثر نفاذ کی نگرانی کرے گا۔

مرحلہ 5: نگرانی اور فالو اپ

مرحلہ 6: اختتام / کیس کی بندش

