



سى اے او كى تخمينه رپورٹ

پاكستان ميں كپروٹ ھائڊرو (#36008) كے حوالے سے آئى ايف سى كى سرمايه
كپروٹ ھائڊرو كارى سے متعلق دوسرى شكايٲ.

نومبر 2020

Office of the Compliance Advisor Ombudsman
for
the International Finance Corporation and the
Multilateral Investment Guarantee Agency
www.cao-ombudsman.org

سى اے او كے بارے ميں:

سى اے او كا دفتر انٽرنيشنل فنانس كارپوريشن اور ملٽي ليٽرل انويسٽمينٽ گارنٽي ايجينسي احتساب كے عمل كے طريقہ كار كے ليے ہوتا ہے۔ جو ورلڈبينك گروپ كے نجى سيكٽر كے بازو ہيں۔ سى اے او ورلڈبينك كے صدر كو براہ راست رپورٽ كرتا ہے۔ اور اس پر لازم ہے كہ وہ آئي ايف سي/ايم آئي جى اے كے منصوبوں سے متاثر لوگوں كى شكايات كا منصفانہ با مقصد اور اصلاحى طريقے سے ازالہ كرمے اور ان منصوبوں كے معاشرتي اور ماحولياتي نتايج كو اجاگر كرمے۔

For more information, see www.cao-ombudsman.org

ٹیبیل کی فہرست

iii	ٹیبیل کی فہرست
iv	مخفوفوں کی فہرست
v	1- جائزہ
v	2- پس منظر
v	2.1 منصوبہ
vi	2.2 شکایت
vi	3- تخمینے کا خلاصہ
vi	3.1 نقطہ نظر کا خلاصہ
viii	3.2 نقطہ نظر کا خلاصہ
x	4- اگلا قدم
2	انیکسچر A. سی اے او کا شکایت پٹانے کا عمل

مخفوں کی فہرست

سی اے او

کمپلائنس ایڈوائزر اومبڈزمن کا دفتر (آئی ایف سی/ ایم آئی

جی اے

چائینہ تھری گورجز ساوتھ ایشیا انویسٹمنٹ لمیٹڈ

سی ایس آئی آئی ایل

ایمپلائز اولڈ ایج بینیفٹ انسٹیٹیوشن

ای او بی آئی

گریوینس ریڈریسل میکینزم

جی آر ایم

انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن (ورلڈ بینک گروپ)

آئی ایف سی

کیروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ

کے پی سی ایل

ملٹی لیٹرل انویسٹمنٹ گارنٹی ایجینسی (ورلڈ بینک گروپ)

ایم آئی جی اے

پنجاب ایمپلائیز سوشل سیکیورٹی انسٹیٹیوشن

پی ای ایس ایس آئی

ٹول باکس ٹاکس

ٹی بی ٹی

ورکرز کونسل اینڈ مینجمنٹ کمیٹی

ڈبلیوسی ایم سی

1. جائزہ

اگست 2019 میں کیروٹ ہائیڈرو پاور کے منصوبے کے سابقہ ملازم سے سی اے او کو ایک شکایت درج کرائی گئی۔ شکایت میں بہت سے معاشرتی مسائل ابھر کر سامنے آئے جیسے کہ تنخواہوں کی کم ادائیگی اور ملازموں کے ساتھ کام کے حوالے سے اور منصوبے کے وقوع میں رہائشی معاملات میں امتیازی سلوک۔

سی اے او کو یہ شکایت قابل غور لگی جس کا اس نے تخمینہ نومبر 2019 میں لگانے کا فیصلہ کیا۔ سی اے او نے شکایت کنندہ سے جنوری 2020 میں محفوظ طریقے کو اپناتے ہوئے ٹیکسٹ میسیجنگ کے ذریعے رابطہ پیدا کیا۔ جنوری تا مارچ 2020 سی اے او اور شکایت کنندہ کے مابین فون، ویڈیو اور ٹیکسٹ میسیجنگ کے ذریعے متعدد بار بات چیت ہوتی رہی۔ البتہ مارچ 2020 کے ابتداء میں ہی شکایت کنندہ نے خاموشی اختیار کر لی اور سی اے او باوجود ہفتہ وار بار بار کوشش کے فون، ٹیکسٹ میسیجنگ اور ای میل کے ذریعے رابطہ پیدا نہ کر سکا۔ مئی 2020 میں سی اے او نے تخمینہ کی مدت کو 120 دن تک بڑھانے کا اعادہ کیا تاکہ شاید اس طرح شکایت کنندہ سے دوبارہ رابطہ پیدا ہو سکے خاص طور پر پینڈیمک کووڈ-19 کے پیش نظر معاملات بہت پیچیدہ صورتحال اختیار کر گئے۔ تقریباً پانچ ماہ کی لگاتار کوشش کے باوجود سی اے او شکایت کنندہ سے رابطہ اسطوار نہ کر سکا۔ سی اے او نے اس دوران دس سے زائد مرتبہ شکایت کنندہ سے فون کی کوشش کی اور دس سے زائد مرتبہ تحریری پیغامات بھیجے جس میں اسے بات چیت بحال کرنے کے لیے مختلف محفوظ متبادل رابطوں کے ذرائع کی پیش کش کی۔ سی اے او آخر کار شکایت کنندہ سے دوبارہ رابطہ نہ کر سکا اور اس نے تخمینے کا حتمی فیصلہ 2020 میں کرنے کا اعادہ کر لیا۔ چونکہ سی اے او کا تنازعہ کے حل کے عمل میں شکایت کنندہ اور آئی ایف سی کے موئل کی شمولیت رضاکارانہ رضامندی ضروری ہوتی ہے، اور سی اے او شکایت کنندہ کی بابت فیصلہ صادر نہیں کر سکتا تو یہ معاملہ سی اے او آپریشنل گائیڈ لائنز کے مطابق سی اے او کے کمپلائنس فنکشن بھیج دے گا،

2. پس منظر

2.1 منصوبہ

آئی ایف سی کا کیروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ کے ساتھ عملی منصوبہ ہے۔ جو پاکستان میں ایک خصوصی مقصدیت کے ذریعے سے مربوط ہے۔ جس کی کثیر ملکیت چائنہ تھری گورجز ساوتھ ایشیا انویسٹمنٹ لمیٹڈ کے پاس ہے۔ اس منصوبہ میں 100 ملین امریکی ڈالرز کی طویل المدت اشتراکی قرضہ کی سہولت موجود ہے جو پاکستان میں دریائے جہلم کے دھانے پر واقع 720 میگا واٹ ہائیڈرو پاور پلانٹ تیار ہونے کے تعمیراتی عملی اور بحالی کاموں کے لیے مختص ہے۔

2.2 شکایت

اگست 2019 میں سی اے او کو ایک کیروٹ منصوبہ کے سابقہ ملازم کی شکایت موصول ہوئی۔ شکایت میں موجودہ تنخواہوں سے کم ادائیگی اور مقامی لوگوں سے پانی سے متعلق، رہائشی شرائط اور منصوبہ تک نقل و حمل تک کی رسائی کے معاملات کے بارے میں امتیازی سلوک کا اظہار کیا گیا تھا۔ اس کے علاوہ نوکری کے معاندوں میں بے قائدگیوں اور تنخواہوں میں اضافوں کا بھی ذکر تھا۔ شکایت میں سی اے او کو درخواست کی گئی تھی کہ شکایت کنندہ کی شناخت کو جوابی کارروائی کے ممکنہ خطرے سے صیغہ راز میں رکھا جائے۔

تخمینہ کے دوران جو مسائل سامنے آئے وہ تفصیلی طور پر نیچے بیان کئے گئے ہیں۔

3. تخمینے کا خلاصہ

3-1 طریقہ کار

سی اے او کے تخمینے کا مقصد شکایت کنندہ کی طرف سے اٹھائے گئے مسائل اور خدشات کی وضاحت کرنا ہوتا ہے، مختلف شراکت داروں کے خیالات کی بنیاد پر معلومات حاصل کرنا اور یہ طے کرنا کہ آیا شکایت کنندہ اور آئی ایف سی منصوبہ کا کفیل اس معاملے کو سی اے او کے تنازع کے حل کے عمل سے گزارنا چاہتا ہے یا شکایت سی اے او کے کمپلائنس فنکشن آئی ایف سی کے تخمینے کی کارکردگی سے نمیٹانا چاہتا ہے۔ (سی اے او کی شکایت دور کرنے کے عمل کے لیے انیکسچر اے کو دیکھیں)

اس معاملے میں سی اے او کی شکایت کی بابت تخمینے میں یہ شامل تھیں:

- منصوبے کی دستاویزات کا جائزہ

- شکایت کنندہ سے بات چیت۔

- فون اور ای میل پر کے پی سی ایل کی انتظامیہ سے بات چیت؛ اور

- فون اور ای میل پر آئی ایف سی کے متعلقہ عملے سے بات چیت

بوجہ کووڈ - 19 پین ڈیمک کے دوران نقل و حمل کی پابندی کے باعث سی اے او کے عملے اور کنسلٹینٹس کے لیے ممکن نہیں تھا کہ وہ روبرو متعلقہ شراکت داروں سے ملاقات کر سکیں۔

3.2 نقطہ نظر کا خلاصہ

یہ حصہ فریقین کے مسائل اور نقطہ نظر کا وسیع تر جائزہ پیش کرتا ہے جیسا کہ شکایت کنندہ اور کے پی سی ایل کی انتظامیہ بالترتیب بیان کرتے ہیں۔ اس میں سی اے او کا شکایت کی اہلیت کے حوالے سے فیصلہ شامل نہیں ہوتا۔

شکایت کنندہ کا نقطہ نظر

شکایت کنندہ جو کہ کیروٹ منصوبہ کا سابق ملازم تھا نے سی اے او کو بتایا کہ جب اسے نوکری سے نکالا گیا تو اسے اس کے واجبات نہیں ملے جس کا وہ معائدہ کے مطابق حق دار تھا۔

شکایت کنندہ نے کام اور ان کی رہائش کے حوالے سے تحفظات کا اظہار کیا کہ پاکستانیوں کی نسبت چینی ورکرز کے ساتھ اچھا برتاؤ کیا جاتا ہے۔

شکایت کنندہ نے پاکستانی ورکرز کے ساتھ کام کے وقوع پر کام کے حوالے سے اور ان کی رہائش کے حوالے سے اپنی تشویش کا اظہار کیا جس میں اس نے الزام لگایا کہ ان کے ساتھ چینی ورکرز کی نسبت کمتر برتاؤ کیا جاتا ہے۔ شکایت میں خصوصاً اس بات کا دعویٰ کیا گیا کہ پاکستانی ورکرز کو کم درجے کی رہائشی سہولت دی جاتی ہے اور ان کو کام پر پہنچنے کے لیے کوئی گاڑی کی سہولت بھی میسر نہیں ہے جبکہ چینی ورکرز کے لیے کمپنی کی گاڑیاں ہیں۔ شکایت کنندہ نے اس بات کا خدشہ بھی ظاہر کیا کہ پاکستانی ورکرز کو کام پر صاف پینے کا پانی بھی دستیاب نہیں جو بظاہر بیت الخلاء میں جانے والی پائپ لائنوں سے حاصل ہوتا ہے۔

سی اے او کے پاس شکایت کا ذکر کیروٹ منصوبے میں تشویش کا اظہار بڑے پیمانے پر دوسرے پاکستانی ورکرز کے حوالے سے ان کی ملازمت کی شرائط پر بھی ہوا، خصوصاً ان کی نوکری کا غیر منصفانہ طریقے سے ختم کرنا، بغیر معائدے کے نوکری پر رکھنا، اور ان کی قابلیت کے مقابلے میں کم تنخواہیں دینا۔

شکایت میں سی اے او سے تحریری درخواست کی گئی کہ شکایت کنندہ کی شناخت کو کسی انتقامی کاروائی کے خوف سے صیغہ راز میں رکھا جائے۔ شکایت کنندہ نے سی اے او کو یہ بھی بتایا کہ کیروٹ منصوبے کے کئی اور ملازم بھی اس ناروا سلوک کا شکار کرتے ہیں لیکن وہ شکایت کا کمپنی کو معلوم ہو جانے اور نوکری ختم ہو جانے کے ڈر سے گمنام رہنا چاہتے ہیں۔

کمپنی کا نقطہ نظر

سی اے او کے ساتھ ملاقات میں شکایت کے جواب میں کے پی سی ایل نے کہا کہ کام کے ماحول میں خاطر خواہ بہتری پیدا کردی گئی ہے اور کیروٹ ورک سائٹ کی سہولتوں کی تفصیلی رپورٹ پیش کی جس میں منصوبے میں ورکرز کی موجودہ صورتحال کا تذکرہ تھا۔ خاص طور پر شکایت کنندہ کا ورکرز کے حوالے سے کام

کی جگہ پر پینے کے پانی کے معیار سے متعلق، کمپنی رپورٹ سے ظاہر ہوتا تھا کہ پینے کا پانی منصوبے کے موقع پر بشمول دفاتر، رہائشی مقامات اور کام کی جگہوں پر مختلف مقامات پر با آسانی دستیاب ہے۔ رپورٹ میں مزید درج تھا کہ پانی کے ذخائر کو باقاعدگی سے صاف کیا جاتا ہے اور پینے کے پانی کو مہینے میں کم از کم دو مرتبہ اندرونی وسائل سے اور ایک مرتبہ بیرونی ثانوی پارٹی سے ٹیسٹ کیا جاتا ہے۔ اور سی اے او کو مطلع کیا گیا کہ پاکستان میں کووڈ-19 کی پابندیوں کی وجہ سے پانی کی ٹیسٹنگ عارضی طور پر معطل رہی جو ستمبر 2020 میں بحال ہو گئی۔ اور پاکستانی ورکرز کو رہائشی سہولیات کے مسائل کے حوالے سے کمپنی کو ورکرز کی ایک رہائش گاہ کی سہولت پر تشویش سمجھتی ہے۔ اس قسم کے خدشات کو دور کرنے کے لیے کمپنی مزید کمرے بنانے کا منصوبہ بنا رہی ہے اور مقامی لوگوں کو بھرتی کر رہی ہے۔ کمپنی نے سی اے او کو مطلع کیا کہ آزاد پتن کے مقام پر کمپنی نے 2019 میں 29 نئے کمرے تعمیر کیے اور مزید 120 کمرے زیر تعمیر ہیں اور توقع کی جاتی ہے کہ وہ اکتوبر 2020 میں مکمل ہ جائیں گے۔ اور کمپنی نے رپورٹ کیا کہ کیروٹ کے مقام پر 14 نئے کمرے سیکشن 3 پر 2020 میں مکمل ہو چکے ہیں اور 146 نئے کمرے سیکشن 1 میں زیر تعمیر ہیں جن کا نومبر 2020 میں مکمل ہونا متوقع ہے۔ صرف ایک رہائشی سہولت کے مسئلے کو چھوڑ کر کمپنی سمجھتی ہے کہ منصوبے کے مقام پر ورکرز کے لیے باقی رہائشی سہولیات کافی مناسب اور منظم ہیں۔ کمپنی نے رپورٹ کیا کہ تمام رہائشی سہولیات میں بہتری لائی گئی ہے جیسا کہ ہر دو ورکرز کے لیے ایک بجلی کا پنکھا، ہر غسل خانے میں گرم پانی کے لیے ایک نیا گیزر اور ورکرز کے ہر کیمپ میں تمام کینٹینوں پر ایک ایل سی ڈی ٹی وی لگایا گیا ہے۔ کمپنی نے سی اے او کو یہ بھی بتایا کہ وہ تمام کیروٹ منصوبے کے ورکرز کو کھانے کی مد میں ماہانہ 3000 روپے ادا کر رہے ہیں اور دھلائی کی سہولت بھی مفت ہے اور انہوں نے ورکرز کی رہائش گاہوں میں کافی تعداد میں آٹومیٹک واشنگ مشین بھی تنصیب کر دی ہیں۔ مزید اس کے کمپنی نے بتایا کہ انہوں نے اصل تعمیراتی کام اور آزاد پتن تعمیراتی مقام پر ورکرز کی رہائش گاہوں میں اضافی کمرے، نئے بیت الخلاء اور غسل خانے تعمیر کیے ہیں بشمول ورکرز کے لیے ایک نئی کینٹین بنائی گئی ہے۔

ورکرز کی نقل و حمل کی سہولیات کے حوالے سے کمپنی نے بتایا کہ ابھی 2200 ورکرز کو یہ سہولت میسر ہے، جس میں پاکستانی اور چینی دونوں شامل ہیں، اور کوشش جاری ہے کہ گاڑیوں کی تعداد کو بڑھایا جائے۔

شکایت کنندہ کے خدشہ کہ ورکرز کو کیروٹ بغیر معاندے کے بھرتی کرتا ہے کمپنی کی رپورٹ مستند ایمپلائمنٹ کنٹریکٹ کی نشاندہی کرتی ہے۔ جو آئی ایف سی سے منظور شدہ ہے۔ اور وہ تمام ورکرز کو دیا گیا ہے جو بھی کیروٹ منصوبے کے ملازم ہیں۔ تنخواہوں میں اضافوں سے متعلق کمپنی بحث کرتی ہے کہ اس کا دارومدار مقرر کردہ مخصوص مقاصد اور اہداف حاصل کرنے پر ہوتا ہے جو پہلے سے طے شدہ ہوتے ہیں اور ورکرز کو بتا دیے جاتے ہیں۔ کمپنی بیان کرتی ہے کہ یہ قانونی طور پر لازم نہیں ہے اور یہ صرف مالکان کی اپنی صوابدید پر منحصر ہے کہ وہ

کسی کی کارکردگی پر تنخواہ میں اضافہ کریں یا نہ کریں۔ کمپنی نے سی اے او کو اس سے بھی مطلع کیا کہ انہوں نے اولڈ ایج بینیفٹ انسٹیٹیوشن اور پنجاب ایمپلائز سوشل سیکیورٹی انسٹیٹیوشن سے ورکرز کی رجسٹریشن کا انتظام کر لیا ہے۔ یہ عمل جاری ہے اور کئی ورکرز رجسٹر ہو چکے ہیں جبکہ باقی رجسٹریشن کے عمل سے گزر رہے ہیں۔ کمپنی نے پہلے بھی واضح کیا ہے کہ یہ عمل کووڈ - 19 کی وجہ سے تعطل کا شکار ہے مگر یہ جیسے ہی ممکن ہو جلد دوبارہ شروع ہو جائے گا،

کیروٹ منصوبے میں ورکرز کی تنخواہ کی رسید کے بارے میں وضاحت کرتے ہوئے کمپنی نے کہا کہ وہ متعلقہ ہیومن ریسورس کے ادارے سے یقینی بنائی جاتی ہے اور کم سے کم تنخواہ کی ادائیگی اور اوور ٹائم پاکستانی لیبر لاء کے عین مطابق ہوتے ہیں۔ کمپنی نے اس کی بھی وضاحت کی کہ ورکرز کی علیحدگی کے موقع پر مکمل اور آخری تصفیہ کے بعد تمام واجبات ادا کر دیے جاتے ہیں بشمول گریجویٹی (خدمت کا انعام) جو قومی لیبر لاء کے عین مطابق بنائی جاتی ہے۔

کمپنی رپورٹ مزید بیان کرتی ہے کہ منصوبے کی جگہ پر ورکرز کی فلاح و بہبود اور بہتر سہولیات کو یقینی بنانے کے لیے کوششیں جاری ہیں۔ جس میں ورکرز کی شکایات کا ازالہ کرنے کے لیے ورکرز گریوینس ریڈریسل میکانیزم کو اختیار کیا گیا ہے۔ شکایات کے اندراج کی پیروی کرتے ہوئے شکایات کے ڈبے لیبر کیمپس میں رکھے ہوئے ہیں۔ سی اے او کو مطلع کیا گیا کہ جی آر ایم کا طریقہ کار تمام ورکرز کو روزانہ ٹول بکس ٹاک کے ذریعے بتا دیا گیا ہے۔ گریوینس ریڈریسل کمیٹی جو جی آر ایم کے تحت بنائی گئی ہیں ہر ماہ باقائدگی سے اجلاس کرتی ہیں اور انہوں نے 2019 میں 81 شکایات کو نپٹایا ہے۔ ایک شکایت ابھی بھی رپورٹ میں زیرسماعت ہے۔ بہر حال کمپنی نے سی اے او کو مطلع کیا کہ یہ مسئلہ حل کر دیا گیا ہے اور جو 15 ورکرز اس میں شامل تھے ان کو پی ایس ایس آئی کے کارڈز جاری کر دیئے گئے ہیں۔ اس کے علاوہ کمپنی نے یہ بھی رپورٹ کیا کہ انہوں نے ورکرز کونسل اینڈ مینیجمنٹ کمپنی پاکستان لیبر لاء کے مطابق قائم کی ہے۔ کمپنی کے مطابق یہ کمیٹی باقائدگی سے ملتی ہے اور مینیجمنٹ اور ورکرز کے درمیان اختلافات کو دور کرنے میں اہم کردار ادا کرتی ہے۔ اور ورکرز کو بغیر کسی پریشانی کے روز مرہ کے معمولات میں مصروف رکھتی ہے۔

کمپنی نے سی اے او کو مطلع کیا کہ وہ اس بات پر پرعزم ہیں کہ ہر ورکر کے مسئلے کا حل اس کی بہتری کے لیے ہو۔ اس سے متعلق کمپنی نے بتایا کہ انہوں نے ابتدائی طبی امداد کا مرکز مرکزی کیمپ میں قائم کیا ہے اور ورکرز کے لیے ایک ڈسپینسری بھی کیروٹ کیمپ نمبر 2 میں مہیا کی ہے۔ اس کے علاوہ کمپنی نے رپورٹ کیا کہ ان کا ٹھیکیدار آئی ایف سی کی ہدایات کے مطابق لائحہ عمل تیار کر رہا ہے کہ نوکری ختم ہونے کے بعد ورکرز میں آگہی پیدا ہو کہ انہیں کس وجہ سے نوکری سے فارغ کیا جا رہا ہے۔

4. اگلا قدم

تخمینے کے دوران سی اے او کا شکایت کنندہ سے رابطہ منقطع ہو گیا اور بات چیت کا سلسلہ دوبارہ استوار نہ ہو سکا اور تخمینے کا عمل آگے نہ بڑھ سکا۔ چونکہ سی اے او کا تنازعہ حل کرنے کا عمل شکایت کنندہ اور آئی ایف سی کے موائل کا معائدہ

ان کی رضاکارانہ مرضی پر منحصر ہوتا ہے اس لیے یہ مقدمہ سی اے او کے کمپلائنس فنکشن کو منتقل کر دیا جاتا ہے آئی ایف سی ماحولیاتی اور معاشرتی کارکردگی کے جائزے کے لیے۔ اس سے شکایت کنندہ کا اختیار ختم نہیں ہو جاتا کہ وہ مستقبل میں دوبارہ سی اے او سے رابطہ نا کر سکے۔

انیکسچر۔ A سی اے او کا شکایت نپٹانے کا عمل

جب سی اے او کسی شکایت کو قابل منظور قرار دیتا ہے تو سی اے او ڈسپیوٹ ریزولوشن کا ماہر ایک ابتدائی تخمینہ لگاتا ہے۔ سی اے او کے تخمینے کا مقصد ہوتا ہے (1) شکایت کنندگان کے خدشات اور مسئلے کو واضح کرنا؛ (2) معلومات حاصل کرنا کہ باقی شراکتدار صورتحال کو کیسے دیکھتے ہیں؛ اور (3) شراکتداروں کی مدد کرتے ہوئے معاملے کو اور زاویوں سے سمجھنے اور دوسرے راستے تلاش کریں جو ان کے اختیار میں ہوں اور اس بات کو طے کریں کہ وہ اس معاملے کو سی اے او ڈسپیوٹ ریزولوشن فنکشن کی مدد سے باہمی تعاون کے ساتھ حل کرنا چاہتے ہیں یا وہ اس مقدمے کا سی اے او کے کمپلائنس فنکشن سے دوبارہ جائزہ لینا چاہتے ہیں۔

سی اے او آپریشنل گائیڈ لائنز کے مطابق شکایت موصول ہونے کے جواب میں مندرجہ ذیل روایتی اقدامات اٹھائے جاتے ہیں:

پہلا مرحلہ - شکایت کی رسید کی وصولی کو تسلیم کرنا۔

دوسرا مرحلہ - اہلیت: شکایت کے تخمینے کی اہلیت کو سی اے او کے اختیار کے ماتحت ہونے کا طے پانا۔

تیسرا مرحلہ - سی اے او کا تخمینہ: مسائل کو پرکھنا اور شراکتداروں کو سمجھانے اور طے کرنے میں مدد کرنا کہ آیا وہ متفقہ حل تلاش کرنا چاہتے ہیں سی اے او کے ڈسپیوٹ ریزولوشن فنکشن کے باہمی تعاون کے عمل کے ساتھ یا پھر مقدمہ سی اے او کے کمپلائنس فنکشن سے حل کیا جائے۔ آئی ایف سی/ایم آئی جی اے کے ماحولیاتی اور معاشرتی کوشش کے دوبارہ جائزے سے۔ تخمینے کی حد مدت 20 کاروباری دن تک ہو سکتی ہے۔

چوتھا مرحلہ - تصفیہ کو سہولت فراہم کرنا: اگر فریق متفقہ عمل کو ترجیح دینے پر آمادہ ہوں تو تب سی اے او کا ڈسپیوٹ ریزولوشن فنکشن شروع ہوتا ہے۔ تنازعہ کی قرارداد کا عمل روایتی بنیاد پر یا میمورینڈم آف انڈرسٹینڈنگ (مفاہمتی یادداشت) یا پھر بنیادی اصولوں پر فریقین کی رضامندی پر ہوتا ہے۔ اس میں سہولت کاری، مشترکہ حقائق کی تلاش، یا دوسری اور متفقہ حکمت عملی جو تصفیہ یا باہمی رضامندی اور مناسب احوال پر مبنی ہوتی ہیں شامل ہو سکتی ہیں۔ اس طرح کے مسائل حل کرنے کی حکمت عملیوں کا اہم مقصد شکایت میں اٹھائے گئے خدشات کو دور کرنا ہوتا ہے اور اس ہی کی طرح کا کوئی اور اہم مسئلہ جو تخمینے کے دوران یا تنازعہ کی قرارداد کے عمل کے دوران سامنے آئے اور وہ متاثرہ فریقین کو قبول بھی ہو۔

یا

تعمیل کا جائزہ/ تفتیش:

اگر فریقین عملی عمل کا انتخاب کریں سی اے او کا کمپلائنس فنکشن جائزے کا آئی ایف سی / ایم آئی جی اے کے ماحولیاتی اور معاشرتی کوشش سے آغاز کر دے گا اس منصوبے کا جس پر سوالیہ نشان ہے تاکہ طے کرے کہ آئی ایف سی / ایم آئی جی اے کی عملی تفتیش کی کارکردگی میرٹ پر ہوئی۔ جائزے کی معیاد حد 45 کاروباری دن تک ہو سکتی ہے۔ اگر تفتیش میرٹ پر پائی جاتی ہے تو سی اے او کمپلائنس گہرائی میں جا کر آئی ایف سی / ایم آئی جی اے کی کارکردگی پر تفتیش کرے گی۔ تفتیشی رپورٹ میں اگر تعمیل نہ ہونے کی نشاندہی ہوتی ہے تو وہ عوام میں آئی ایف سی / ایم آئی جی اے کے جواب کے ساتھ عام کر دی جائیگی۔

پانچواں مرحلہ - نگرانی اور جائزہ

چھٹا مرحلہ - نتیجہ اخذ کرنا / مقدمہ ختم

1 سی اے او کے کردار اور کام کی مزید تفصیل کے لیے، برائے مہربانی مکمل آپریشن گائیڈ لائنز کا حوالہ

http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

2 جہاں پر شراکتدار مسئلے کے حل میں متفقہ عمل سے طے شدہ وقت میں ناکام ہو جائیں تب سی اے او ڈسپیوٹ ریزولوشن پہلے شراکتداروں کی تعطل توڑنے میں مدد کرے گی۔ اگر ایسا ممکن نہ ہو تو ڈسپیوٹ ریزولوشن ٹیم شراکتداروں کو آگاہ کرے گی بشمول آئی ایف سی / ایم آئی جی اے سٹاف، ورلڈ بینک صدر، ورلڈ بینک گروپ کے بورڈ اور عوام کو کہ سی اے او ڈسپیوٹ ریزولوشن نے شکایت کو بند کر دیا ہے اور اس کو جائزے کے لیے سی اے او کمپلائنس کی طرف منتقل کر دیا ہے۔