

CAO

കംപ്ലെയൻസ് അഡ്വൈസർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ

CAO വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ട്

ഐഎഫ്സി വിഴിഞ്ഞം തുറമുഖ പദ്ധതി (#28991)

കേരളം, ഇന്ത്യ

ജൂലായ് 2013

കംപ്ലെയൻസ് അഡ്വൈസർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ്

ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ

മൾട്ടിലാറ്ററൽ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ഗ്യാരന്റി ഏജൻസി

www.cao-ombudsman.org

CAO

ലോകബാങ്കിന്റെ സ്വതന്ത്രമേഖലാശാഖകളായ ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ (ഐഎഫ്സി) മൾട്ടിലാറ്ററൽ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ഗ്യാരന്റി ഏജൻസി (എംഐജിഎ) എന്നിവയുടെ സ്വതന്ത്ര ചുമതല പ്രക്രിയ നിർവ്വഹണ ഓഫീസാണ് സിഎഒ. ലോകബാങ്ക് പ്രസിഡന്റിന് നേരിട്ടാണ് സിഎഒ റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുന്നത്. ഐഎഫ്സി/എംഐജിഎ എന്നിവയുടെ പിന്തുണയുള്ള പദ്ധതികൾ ബാധകമായ ആൾക്കാരിൽ നിന്നും പരാതികൾ ലഭിച്ചാൽ അവ നേരിടുന്നതിന് പരാതിക്കാരെ സഹായിക്കണമെന്ന് സിഎഒയുടെ ചുമതലയിൽപ്പെടുന്നു. സാമൂഹികവും പാരിസ്ഥിതികവുമായി മെച്ചപ്പെട്ട പരിണതി ഉറപ്പുവരുത്തുന്ന വിധത്തിൽ സംശുദ്ധവും നിഷ്പക്ഷവും ക്രിയാത്മകവുമായ സമീപനമാണ് സിഎഒയുടേത്.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് - www.cao-ombudsman.org

ഉള്ളടക്കം

സംക്ഷേപ പട്ടിക	4
1. അവലോകനം	5
2. പശ്ചാത്തലം	5
2.1 പദ്ധതി	5
2.2 പരാതി	6
3. വിലയിരുത്തൽ	6
3.1 രീതിശാസ്ത്രം	6
3.2 കണ്ടെത്തലുകൾ	7
അനുബന്ധം എ - CAO പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതി	8

സംക്ഷേപ പട്ടിക

CAO	കംപ്ലയൻസ് അഡ്വൈസർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ
EIA	പാരിസ്ഥിതിക പ്രത്യാഘാത അവലോകനം
GoI	ഗവൺമെന്റ് ഓഫ് ഇന്ത്യ
GoK	ഗവൺമെന്റ് ഓഫ് കേരള
IFC	ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ
MIGA	മൾട്ടിലാറ്ററൽ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ഗ്യാരന്റി ഏജൻസി
MP	മെമ്പർ ഓഫ് പാർലമെന്റ്
NMDP	നാഷണൽ മാരിടൈം ഡെവലപ്മെന്റ് പ്രോജക്ട്
PPP	പബ്ലിക് പ്രൈവറ്റ് പാർട്ണർഷിപ്പ്
VISL	വിഴിഞ്ഞം ഇന്റർനാഷണൽ സീപോർട്ട് ലിമിറ്റഡ്

1. അവലോകനം

2012 ആഗസ്റ്റിൽ, പ്രാദേശിക ടൂറിസം ജീവനക്കാരും മറ്റു പ്രദേശവാസികളുംകൂടി ചേർന്നു എക്സ്പോസിഷൻ ഇൻ്റർനാഷണൽ കേരള ശാഖ, കേരള ഹോട്ടൽ ആന്റ് റെസ്റ്റോറന്റ് അസോസിയേഷൻ, വിഴിഞ്ഞം പീപ്പിൾസ് റെസിസ്റ്റൻസ് കമ്മിറ്റി എന്നിവയുടെ സഹായത്തോടുകൂടി, CAOയ്ക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു. നടപ്പിലാക്കാനിരിക്കുന്ന വിഴിഞ്ഞം തുറമുഖ പദ്ധതി പ്രദേശത്തിൻ്റെ പരിധിയിലും സമീപപ്രദേശത്തുമുള്ള മത്സ്യത്തൊഴിലാളി സമുദായങ്ങളും ടൂറിസം ജീവനക്കാരും നേരിടേണ്ടി വന്നേക്കാവുന്ന പ്രതികൂല പ്രത്യാഘാതങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ആശങ്കകളാണ് ഈ പരാതിയിൽ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ പരാതി CAOയുടെ മൂന്ന് യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാകയാൽ അതു പരിഗണിക്കുകയും വിലയിരുത്തപ്പെടുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ രണ്ടു കക്ഷികളും സഹകരണ പ്രക്രിയയിലൂടെ ഈ പരാതിയെ സമീപിക്കാൻ തയ്യാറായില്ല. അതുകൊണ്ട് തന്നെ ഈ പരാതി തുടർന്നുള്ള വിശദവിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന വിവരങ്ങൾ വിഭാഗത്തിന് കൈമാറി.

വിലയിരുത്തൽ അവലോകനം, പദ്ധതി വിവരണം, ലഭിച്ച പരാതി, വിലയിരുത്തലിൻ്റെ രീതിശാസ്ത്രം, തുടർപ്രക്രിയ എന്നിവയാണ് ഈ റിപ്പോർട്ടിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്.

2. പശ്ചാത്തലം

2.1 പദ്ധതി

IFC നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ രാജ്യത്തിൻ്റെ തുറമുഖശേഷി വിപുലപ്പെടുത്തുന്നതിനായി നാഷണൽ മാരിടൈം ഡെവലപ്മെന്റ് പ്രോജക്ട് (NDMP) എന്ന വൻകിട പദ്ധതിക്ക് കേന്ദ്ര സർക്കാർ തുടക്കമിട്ടു. NDMP മുഖേന തെരഞ്ഞെടുത്ത പല തുറമുഖ പദ്ധതികളും പ്രധാനമായും സ്വകാര്യ പൊതുമേഖല പങ്കാളിത്തത്തോടുകൂടി (PPP) വികസിപ്പിച്ചുവരികയാണ്. ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കേരള സർക്കാരിൻ്റെ പദ്ധതിയാണ് ഒരു അന്താരാഷ്ട്ര ചരക്കു ഗതാഗത സൗകര്യം. കേരളസർക്കാരിൻ്റെ കീഴിലുള്ള വിഴിഞ്ഞം ഇൻ്റർനാഷണൽ സീപോർട്ട് ലിമിറ്റഡ് (VISL) എന്ന സ്ഥാപനം മുഖേന തലസ്ഥാന നഗരമായ തിരുവനന്തപുരത്തു നിന്നും 16 കിലോമീറ്റർ തെക്കായി സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന വിഴിഞ്ഞത്ത് ഒരു മൾട്ടിപർപ്പസ് തുറമുഖം വികസിപ്പിച്ചെടുക്കാനാണ് ഈ പദ്ധതിയുടെ ഉദ്ദേശ്യം. IFCയുടെ ഉപദേശകസേവനം നീണ്ട പ്രക്രിയയിലൂടെ നിർവ്വഹിച്ച ശേഷം നിയോഗിക്കുകയായിരുന്നു. IFCയുമായിട്ടുള്ള പങ്കാളിത്തത്തിന് മുൻപുതന്നെ പദ്ധതി വികസനം ആരംഭിച്ചിരുന്നു. IFCയുടെ ഉപദേശകസേവനം പ്രധാനമായും ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥല, സ്വകാര്യ- പൊതുമേഖല പങ്കാളിത്ത (PPP) തുറമുഖ ടെർമിനലിന് രൂപശില്പം നൽകാനായിരുന്നു. അതോടൊപ്പംതന്നെ സുതാര്യമായ ലേലപ്രക്രിയയിലൂടെ ടെർമിനലിന് അനുയോജ്യമായ സ്വകാര്യനികേഷനുകൾ/പ്രവർത്തകൻ എന്നിവരെ കണ്ടെത്താൻ കേരള സർക്കാരിനെ സഹായിക്കാനാണ് IFCയെ ഏർപ്പെടുത്തിയത്. തുറമുഖ ടെർമിനലിൻ്റെ രൂപകൽപനയ്ക്കും ലേലത്തിനുമായി IFC ഏകദേശം 1.6 ദശലക്ഷം യു.എസ് ഡോളർ മൂലധനം തരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

2012 ആഗസ്റ്റിൽ കേരള സർക്കാർ IFCയുടെ സഹായത്തോടെ തെരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട സ്വകാര്യ നികേഷനുകൾ/പ്രവർത്തകൻ ടെർമിനൽ നിർമ്മാണത്തിൻ്റെയും ചുമതല കൊടുക്കേണ്ടതില്ലെന്നു തീരുമാനിച്ചു.

ഈ പരാതി ലഭിച്ചതിനോടടുത്ത സമയത്ത് IFCയുടെ പദ്ധതിയിൽ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട പ്രധാന ചുമതല പൂർത്തിയാക്കപ്പെട്ടു കഴിഞ്ഞിരുന്നു.

2.2 പരാതി

2012 ആഗസ്റ്റിൽ വിഴിഞ്ഞം പ്രദേശവാസികളെയും, ടൂറിസം ജീവനക്കാരെയും പ്രതിനിധീകരിച്ചു പരാതിക്കാർ CAO യ്ക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു. നടപ്പിലാക്കാനിരിക്കുന്ന വിഴിഞ്ഞം പദ്ധതിയുടെ തീരപ്രദേശത്തുള്ള മത്സ്യത്തൊഴിലാളികൾക്കും ടൂറിസം ജീവനക്കാർക്കും ഇതുമൂലമുണ്ടാകുന്ന ദുഷ്പ്രഭവങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ആശങ്കകളാണ് ഈ പരാതിയിൽ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഉപജീവനമാർഗ്ഗം, ഭൂമി എന്നിവയുടെ നഷ്ടം, ജലദുർലഭ്യം, അനുയോജ്യമല്ലാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം എന്ന ആശങ്കകളാണ് പരാതിയിൽ ഉയർത്തിയിട്ടുള്ളത്. പരാതിക്കാർ IFC 'ഡ്യൂ ഡിലിജൻസ്' (സാമൂഹിക പാരിസ്ഥിതിക നയങ്ങളുടെ അവലോകനം) ചോദ്യം ചെയ്യുകയും IFC ഒരു ആഴത്തിലുള്ള പഠനവും അതിനുപ്രകാരമുള്ള രേഖ തയ്യാറാക്കുന്നതിലും പരാജയപ്പെട്ടുവെന്നും ആരോപിക്കുകയുണ്ടായി.

3. വിലയിരുത്തൽ

3.1 രീതിശാസ്ത്രം

CAO വിലയിരുത്തലിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം പരാതിക്കാർ ഉന്നയിച്ചിട്ടുള്ള വസ്തുതകളും പ്രശ്നങ്ങളും വ്യക്തമാക്കുന്നു, മറ്റു പങ്കുകക്ഷികൾ ഈ അവസ്ഥയെ എങ്ങിനെ കാണുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കുന്നു, കമ്പനിയേയും പരാതിക്കാരേയും CAOയുടെ രണ്ടു നടപടികൾ വഴി ഏറ്റവും ഉചിതമായ പരിഹാരമാർഗങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു; സഹകരണത്തിലൂടെയും മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയുമുള്ള പരിഹാരമാർഗ്ഗം അല്ലെങ്കിൽ അന്വർത്ഥന അന്വേഷണത്തിലൂടെ പദ്ധതിയിൽ IFCയുടെ 'ഡ്യൂ ഡിലിജൻസ്' സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക.

ഈ വിലയിരുത്തലിനിടെ CAO പരാതിയുടെ ഗുണമേന്മയെക്കുറിച്ചുള്ള വിധിതീർപ്പിനായി യാതൊരു വിവരശേഖരണവും നടത്തുന്നില്ല. (CAO പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ച് വിശദമായി അറിയാൻ അനക്സ് എ വായിക്കുക.)

പരാതിയുടെ CAO വിലയിരുത്തലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയവ:

- പദ്ധതിരേഖയുടെ അവലോകനം.
- പദ്ധതി പ്രദേശ സന്ദർശനം.
- പരാതിക്കാരും, പദ്ധതിബാധിത സമുദായ അംഗങ്ങളുമായി പൊതു കൂടിക്കാഴ്ച.
- IFC പ്രോജക്ട് അംഗങ്ങളുമായി നടത്തിയ കൂടിക്കാഴ്ച.
- പരാതിക്കാർ, മത്സ്യബന്ധന സമുദായത്തിന്റെ പ്രതിനിധികൾ, VISL പ്രതിനിധികൾ എന്നിവരുമായി നടത്തിയ സ്വകാര്യ കൂടിക്കാഴ്ചകൾ.
- മറ്റു ബന്ധപ്പെട്ടവരുമായി നടത്തിയ കൂടിക്കാഴ്ചകൾ :
 - ജയിംസ് വർഗ്ഗീസ് IAS , പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി, ഫിഷറീസ്, പോർട്ട്സ് എൺവയൺമെന്റ്.
 - ഡോ. ശശി തരൂർ, കേന്ദ്ര സഹമന്ത്രി, മാനവവിഭവശേഷി വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം എം.പി.
 - ജമീലാ പ്രകാശം, തെരഞ്ഞെടുത്ത് പ്രതിനിധി, കോവളം നിയോജകമണ്ഡലം.
 - ശ്രീ.കെ. ബാബു, മന്ത്രി, ഫിഷറീസ്, പോർട്ട്സ്, എക്സൈസ്.
 - ശ്രീ. എം. വിജയകുമാർ, മുൻമന്ത്രി, പോർട്ട്സ്.

- ട്രിവാൻഡ്രം മാനേജ്മെന്റ് അസോസിയേഷൻ.
- ട്രിവാൻഡ്രം ചേംബർ ഓഫ് കോമേഴ്സ് ആന്റ് ഇൻഡസ്ട്രീസ്.
- കോൺഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ടൂറിസം ഇൻഡസ്ട്രി ഓഫ് കേരള.
- ഫെഡറേഷൻ ഓഫ് റസിഡെന്റ്സ് അസോസിയേഷൻസ്, ട്രിവാൻഡ്രം.
- ബി.ജെ.പി. പ്രാദേശിക പ്രതിനിധികൾ.
- വാർഡ് കൗൺസിലർമാർ.
- പ്രാദേശിക സന്നദ്ധസംഘടനകൾ. (NGOs)
- ഫാ. ആന്റോ ഡിക്സൺ, അടിമലത്തുറ ഇടവക വികാരി, ഒപ്പമുണ്ടായിരുന്ന മത്സ്യ തൊഴിലാളികൾ.
- ഫാ. മത്യാസ്, ഒപ്പമുണ്ടായിരുന്ന മത്സ്യതൊഴിലാളികൾ.
- ഏഷ്യൻ കൺസൾട്ടിങ്ങ് എൻജിനീയേഴ്സ്.
- എൽ ആന്റ് റ്റി റാംബോൾ.

2012 ഡിസംബർ 5 ന്, പരാതിക്കാരുടെ അപേക്ഷപ്രകാരം IFC ഒരു മുഴുവൻ ദിവസത്തെ കാര്യവിവരമായ കൂടിക്കാഴ്ച പരാതിക്കാരുടെ നാല് പ്രതിനിധികളുമായി ഡൽഹിയിൽ വെച്ചു നടത്തി. കൂടിക്കാഴ്ചയിൽ പരാതിക്കാർ പ്രശ്നങ്ങളുടെയും ആശങ്കകളുടെയും ഒരു അവതരണം നടത്തി. അവിടെ CAO ഒരു നിരീക്ഷകനായി പങ്കെടുത്തു.

അതിനെത്തുടർന്ന്, പരാതിക്കാരുടെ ആവശ്യപ്രകാരം, പങ്കു കക്ഷികളുമായി കൂടുതൽ സൂക്ഷ്മപരിശോധന നടത്തി സഹകരണാടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രശ്നപരിഹാരപ്രക്രിയ സാധ്യതകൾ കണ്ടെത്താനും, ബന്ധപ്പെട്ട പങ്കുകക്ഷികളെ അറിവുള്ള, അനുയോജ്യമായ തീരുമാനത്തിലെത്താൻ സഹായിക്കുക എന്നിവ ഉറപ്പു വരുത്താൻ CAO 120 ദിവസത്തെ വിലയിരുത്തൽ കാലാവധി നീട്ടുകയുണ്ടായി.

3.2 കണ്ടെത്തലുകൾ

അന്തിമമായി CAO യുടെ സഹായത്തോടെ പങ്കുകക്ഷികൾ (പരാതിക്കാർ, VISL, കേരള ഗവൺമെന്റ്) സഹകരണാടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രശ്ന പരിഹാരപ്രക്രിയയുടെ ഒരു യോജിപ്പിലെത്താൻ സാധിച്ചില്ല. അതിനാൽ, ഈ പരാതി തുടർന്നുള്ള വിലയിരുത്തലിനായി CAO യുടെ കംപ്ലെയൻസ് പ്രക്രിയക്ക് കൈമാറുന്നതായിരിക്കും. (CAO ഓപ്പറേഷണൽ നിർദ്ദേശപ്രകാരം)

അനുബന്ധം എ - CAO പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതി

ലോകബാങ്കിന്റെ സ്വതന്ത്രമേഖലാ ശാഖകളായ ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ (IFC) മൾട്ടിലാറ്റിൽ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ഗ്യാരണ്ടി ഏജൻസി (IMGA) എന്നിവയുടെ സ്വതന്ത്ര ചുമതലാ പ്രക്രിയ നിർവ്വഹണ ഓഫീസാണ് CAO. ലോകബാങ്ക് ഗ്രൂപ്പ് പ്രസിഡന്റിന് നേരിട്ടാണ് CAO റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുന്നത്. IFC/MIGA എന്നിവയുടെ പിന്തുണയുള്ള പദ്ധതികൾ ബാധകമായ ആൾക്കാരിൽ നിന്നും പരാതികൾ ലഭിച്ചാൽ അവ നേരിടുന്നതിന് പരാതിക്കാരെ സഹായിക്കണമെന്ന് CAOയുടെ ചുമതലയിൽ പെടുന്നു. സാമൂഹികവും പാരിസ്ഥിതികവുമായി മെച്ചപ്പെട്ട പരിണതി ഉറപ്പ് വരുത്തുന്ന വിധത്തിൽ സംശുദ്ധവും, നിഷ്പക്ഷവും, ക്രിയാത്മകവുമായ സമീപനമാണ് CAOയുടേത്.

CAOയുടെ പ്രശ്നപരിഹാരപ്രക്രിയയാണ് പ്രാരംഭവിലയിരുത്തൽ നടത്തുന്നത്. ഈ വിലയിരുത്തലിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്.

1. പരാതിക്കാർ ഉന്നയിച്ച ആശങ്കകളും പ്രശ്നങ്ങളും വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുക.
2. ഈ പ്രശ്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് മറ്റു പങ്കുകക്ഷികളുടെ ധാരണ സമാഹരിക്കുക.
3. മറ്റു പങ്കുകക്ഷികളെ ലഭ്യമായേക്കാവുന്ന ഇതര പരിഹാരമാർഗങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിക്കൊടുക്കുക, സഹകരണാടിസ്ഥാനത്തിൽ അവരെ തീരുമാനമെടുക്കാൻ സഹായിക്കുക, അതല്ലായെങ്കിൽ പരാതി CAOയുടെ കംപ്ലയൻസ് പ്രക്രിയയക്ക് കൈമാറുകയാണോ വേണ്ടതെന്ന തീരുമാനത്തിലെത്താൻ അവരെ സഹായിക്കുക.

ഈ റിപ്പോർട്ട് പരാതിക്കാരും മറ്റു പങ്കുകക്ഷികളും ബോധിപ്പിച്ച ധാരണകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി തയ്യാറാക്കിയ പ്രാഥമിക രേഖയാണ്. ഇതിൽ പരാതിക്കാർ തെരഞ്ഞെടുക്കേണ്ട തുടർനടപടികളുടെ (അതേതായിരുന്നാലും) വിശകലനവും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഈ റിപ്പോർട്ട് പരാതിയുടെ ഗുണമേന്മയെക്കുറിച്ച് യാതൊരു വിധിതീർപ്പും കൽപിക്കുന്നില്ല.

CAO ഓപ്പറേഷണൽ ഗൈഡ്ലൈസൻസ്¹ പ്രകാരം പരാതിയിന്മേൽ താഴെപ്പറയുന്ന നടപടികളാണ് സാധാരണയായി സ്വീകരിച്ചുവരുന്നത്.

1. പരാതി സ്വീകരിച്ചതായിട്ടുള്ള അറിയിപ്പ്
2. യോഗ്യതാ നിർണ്ണയം: CAO പ്രവർത്തനക്രമമനുസരിച്ച് പരാതിയുടെ യോഗ്യത നിർണ്ണയിക്കുക. (15 പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ)
3. **CAO വിലയിരുത്തൽ:** “പ്രശ്നങ്ങളുടെ വിലയിരുത്തൽ, പങ്കുകക്ഷികളെ പ്രശ്നപരിഹാരമാർഗത്തിന് തെരഞ്ഞെടുക്കേണ്ട വഴികൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുക, ചർച്ചകളിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പിലെത്തുക. അതല്ലെങ്കിൽ CAOയുടെ കംപ്ലയൻസ് പ്രക്രിയ വഴി IFC/MIGAയുടെ (ഡ്യൂ ഡിലിജൻസ്) സാമൂഹിക, പാരിസ്ഥിതിക നയങ്ങളുടെ അവലോകനം. വിലയിരുത്തൽ പരമാവധി 120 പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ.”

¹ CAOയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദവിവരങ്ങൾക്ക്, പുർണ്ണമായ ഓപ്പറേഷണൽ ഗൈഡ്ലൈസൻസ് വായിക്കുക. <http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines/2013.pdf>

