

دفتر محتسب شکایات (CAO)  
IFC اور MIGA کے لیے جوابدہی کا خود مختار نظام

CAO کی جائزہ رپورٹ

کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ میں IFC کی سرمایہ کاری سے متعلق موصول ہونے والی ساتویں شکایت کے بارے میں

(IFC #36008)

مئی 2023

انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن اور ملٹی لٹرل انویسٹمنٹ گارنٹی ایجنسی

کے لیے دفتر محتسب شکایات

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

## CAO کے بارے میں

انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن (IFC) اور ملٹی لٹرل انویسٹمنٹ گارنٹی ایجنسی (MIGA) جو ورلڈ بینک گروپ کے ارکان ہیں، ان کے لیے دفتر محتسب شکایات (CAO) جو اب دیہی کا ایک خود مختار نظام ہے۔ CAO براہ راست IFC اور MIGA بورڈز آف ایگزیکٹو ڈائریکٹرز کو رپورٹ کرتا ہے۔ CAO کا میٹریٹ ایسے لوگوں کی شکایات کو منصفانہ، بامقصد 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 جوابدہی کو تیز تر کرنا اور IFC اور MIGA کی ماحولیاتی اور سماجی کارکردگی کو بڑھانے اور لوگوں اور ماحول کو پہنچنے والے نقصان کے خطرے کو کم کرنے کے لیے سیکھنے کے عمل کو فروغ دینے۔

مزید معلومات کے لیے دیکھیں: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## CAO کے جائزوں کے بارے میں

کوئی بھی شخص جو یہ سمجھتا ہے کہ انہیں 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۔

## 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 مشغول ہونا، ان سے یہ مشاورت کرنا ہے کہ وہ شکایت کے حل کے لیے اس طریقہ کار کا تعین کریں جس کا انہوں نے انتخاب کیا ہے اور اٹھائے گئے مسائل کو حل کے لیے دیگر شکایات کو حل کرنے کی کوششوں کی حیثیت 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 باختیار بنانے کی کوشش کرتا ہے کہ وہ اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے بارے میں موثر فیصلے کریں۔

## فہرست عنوانات

1	..... محفف الفاظ کی فہرست
2	..... 1- جائز
2	..... 2- پس منظر
2	..... 2.1 پرا. جیکٹس
3	..... 2.2 شکایت
3	..... 3- جائزے کا خلاصہ
3	..... 3.1 طریقہ کار
3	..... 3.2 خیالات کا خلاصہ
4	..... جائزے کا نتیجہ اور اگلے مراحل
7	..... ضمیمہ A- CAO کا شکایت سے نمٹنے کا عمل

## مخفف الفاظ کی فہرست

ALU	عوامی لیبر یونین
CAO	دفتر محتسب شکایات
CBA	مجموعی سوداگاری معاہدہ
CPEC	چین پاکستان اقتصادی راہداری
CSAIL	چائنا تھری گورجز ساء تھ ایشیا نوہسٹنٹ لمیٹڈ
CTGC	چائنا تھری گورجز کارپوریشن
EPC	انجینئرنگ، پروکیورمنٹ و کنسٹرکشن
ESIA	ماحولیاتی و سماجی اثرات کا جائزہ
GRM	شکایات کے ازالے کا نظام
IAM	جوابدہی کا خود مختار نظام
IFC	انٹرنیشنل فنانس کارپوریشن
KHPP	کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ
KPCL	کروٹ ہائیڈرو پاور لمیٹڈ
RTU	رجسٹرار ٹریڈ یونین
SHU	سوشل ہائیڈرو لیبر یونین
TGDC	یاگی تھری گورجز ٹیکنالوجی و اقتصادی ترقی کمپنی
WCMC	ورکرز کونسل مینجمنٹ کمیٹی

## جائزہ

دفتر محتسب شکایات (CAO) کو اگست 2022 میں پاکستان میں واقع کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ (KHPP) میں سوشل ہائیڈرو لیبر یونین (SHU)، یا "شکایت کنندہ" کے صدر کی طرف سے ایک شکایت موصول ہوئی۔ اس کی شکایت میں اٹھائے گئے اہم مسائل درج ذیل ہیں: (1) کمپنی کے کوویڈ-19 سے متعلق انٹری پروٹوکول پر عملدرآمد کرنے کے باوجود، اسے پراجیکٹ کی جگہ پر داخلے کی اجازت نہیں دی گئی تھی۔ (2) تنخواہ اور بونس کی ادائیگی، صحت اور سلامتی کے مسائل اور ان مسائل کو حل کرنے کے لیے کسی اقتدار کی عدم موجودگی کے حوالے سے مزدوروں اور کمپنی انتظامیہ کے درمیان رابطے کا فقدان ہے اور (3) دو سرگرم عمل مزدور یونینوں کو اجتماعی سودے بازی کے معاہدے (CBA) تک پہنچنے کے لیے ریفرنڈم میں شرکت کرنے کی اجازت نہیں دی گئی۔<sup>1</sup>

اس شکایت کا تعلق KPCL کو دیئے جانے والے 100 ملین ڈالر تک کا A-قرض پر مبنی IFC کے فعال پراجیکٹ سے ہے۔

CAO نے اگست 2022 میں یہ طے کیا کہ شکایت کو اہلیت کے تین معیارات پر پورا اترنا چاہیے۔ CAO پالیسی<sup>2</sup> دفعہ کے مطابق شکایت کنندہ کی درخواست پر شکایت IFC کو بھیجی گئی تھی۔ یہ دفعہ CAO کا جائزہ<sup>3</sup> شروع کرنے سے پہلے شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے IFC اور اس کے کلائنٹ کے ساتھ نیک نتیجے کی کوششیں کرنے کی اجازت دیتی ہے۔ شکایت کنندہ نے 14 دسمبر 2022 کو IFC اور ان کے کلائنٹ کے ساتھ CAO کی پیروی کرتے ہوئے حوالہ جاتی عمل کے ذریعے شکایت پر دوبارہ کارروائی شروع کرنے کی خواہش کا اظہار کیا۔

CAO کے جائزہ کے مرحلے کے دوران کمپنی اور شکایت کنندہ نے لیبر یونین کی سرگرمیوں کو انجام دینے کے حوالے سے پراجیکٹ کی جگہ تک رسائی سے متعلق مسئلے پر ایک دوسرے کے ساتھ بات چیت کی۔ CAO پالیسی<sup>4</sup> کے مطابق اگر فریقین رضامند ہوں تو وہ شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے جائزے کے عمل کے دوران ایک دوسرے کے ساتھ براہ راست مصروف کار ہو سکتے ہیں۔ ایسی مصروفیت CAO کی براہ راست شمولیت کے بغیر ہو سکتی ہے۔ چونکہ CAO جائزہ رپورٹ کو حتمی شکل دے رہا تھا، اس لیے شکایت کنندہ نے تصدیق کی کہ وہ کارکنوں سے ملاقات کے لیے پراجیکٹ کی جگہ کا دورہ کرنے کے قابل ہو گیا تھا۔ تاہم، شکایت کنندہ نے یہ بتایا کہ پراجیکٹ کی جگہ تک رسائی کے لیے ایک مستقل اجازت نامہ زیر التواء ہے۔ ریفرنڈم سے متعلق مسئلہ بھی ابھی تک حل طلب ہے۔

دونوں فریقین نے شکایت<sup>5</sup> میں اٹھائے گئے تمام مسائل کو حل کرنے کے لیے تنازعات کے حل کے CAO عمل میں شامل ہونے میں دلچسپی لینے کا اظہار کیا۔ CAO پالیسی کے مطابق، شکایت کو اب CAO کے تنازعات کے حل کے فنکشن 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۔

<sup>1</sup> CBA اجتماعی سودے بازی کا معاہدہ ملازمین کی نمائندہ یونین اور آجر کے درمیان لیبر معاہدہ ہوتا ہے۔

<sup>2</sup> دیکھیں [CAO پالیسی](#) کا پیرا گراف 39

<sup>3</sup> ایضاً

<sup>4</sup> CAO پالیسی کا پیرا گراف 55 بیان کرتا ہے کہ اگر فریقین رضامند ہوں تو وہ شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے جائزہ عمل کے دوران وہ ایک دوسرے کے ساتھ براہ راست بات کر سکتے ہیں۔ ایسی بات چیت CAO کی براہ راست شمولیت کے بغیر ہو سکتی ہے۔ CAO کی جائزہ رپورٹ ایسی مصروفیت کے نتائج کا خلاصہ بیان کرے گی۔ جہاں مناسب ہو گا، اپنے متعلقہ مینڈیٹ کے دائرہ کار میں رہتے ہوئے فریقین کی رضامندی کے ساتھ IFC/MIGA شکایت سے متعلق مسائل کے تعمیری حل کی حمایت کر سکتے ہیں۔ جہاں شکایت کے مسائل حل ہو جاتے ہیں اور شکایت کنندہ کی رضامندی سے مشروط ہوتے ہیں وہاں CAO کس کو بند کرنے کے لیے ایک جائزہ اور اختتامی رپورٹ جاری کرے گا۔

<sup>5</sup> اگرچہ شکایت کنندہ کو پراجیکٹ کی جگہ تک رسائی دی گئی تھی اور ملاقات کرنے والوں کو مستقل پاس یا داخلہ پاس دیا گیا ہے۔ یہ مسئلے تنازعات کے حل کے عمل کے دوران حل کر لیا جائے گا۔

## پس منظر 2.1 IFC پراجیکٹس

IFC کا کروٹ 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 ساؤتھ ایشیا انویسٹمنٹ 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 دیکھ بھال کے لیے 100 ملین ڈالر تک کا اے۔ قرض فراہم کر رہی ہے۔

## 2.2 شکایت<sup>6</sup>

CAO کو اگست 2022 میں کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ (KHPP) میں سوشل ہائیڈرو لیبر یونین (SHU) کے صدر کی طرف سے ایک شکایت موصول ہوئی۔ اس شکایت میں اٹھائے گئے اہم مسائل درج ذیل ہیں کہ کمپنی کے کوویڈ-19 سے متعلق انٹری پروٹوکول پر عمل کرنے کے باوجود شکایت کنندہ کو ملازمین سے بات کرنے کے لیے پراجیکٹ کی جگہ میں داخل ہونے کی اجازت نہیں دی گئی؛ علاوہ ازیں تنخواہ اور بونس کی ادائیگی، صحت اور سلامتی کے مسائل اور ان مسائل کو حل کرنے کے لیے کسی اتھارٹی کی عدم موجودگی کے حوالے سے مز دوروں اور کمپنی انتظامیہ کے درمیان رابطے کی کمی پائی جاتی ہے اور یہ کہ دو فعال مزدوریوں کو اجتماعی سودے بازی کے معاہدے (CBA) تک پہنچنے کے لیے ریفرنڈم میں شرکت کی اجازت نہیں دی گئی۔ اس سلسلے میں SHU یونین کے اراکین اور ان کے عہدوں کی فہرست بھی فراہم کی۔

CAO نے اگست 2022 میں یہ طے کیا کہ شکایت کو اہلیت کے تین معیارات پر پورا اترنا چاہیے۔ CAO پالیسی کے پیراگراف 39 کے مطابق شکایت کنندہ کی درخواست پر IFC کو بھیج دیا گیا تھا۔ IFC کے مطابق حوالہ جاتی عمل کے دوران انہوں نے شکایات کی نوعیت کو سمجھنے کے لیے شکایت کنندہ سے رابطہ قائم کیا اور انہیں اس طریقہ کار کی وضاحت کی۔ IFC نے شکایت کنندہ اور کمپنی دونوں کی طرف سے موصول ہونے والی معلومات کا جائزہ لیا اور اس کا اپنے کلائنٹ کے ساتھ تبادلہ کرنے کے لیے شکایت کنندہ کی رضامندی حاصل کی گئی۔ IFC نے مزید بتایا کہ وہ وائس ایپ کے ذریعے شکایت کنندہ کے ساتھ رابطے میں رہے اور پراجیکٹ کی جگہ کی نگرانی کے دوروں کے دوران ذاتی طور پر شامل رہے ہیں۔

شکایت کنندہ نے 14 دسمبر 2022 کو حوالہ جاتی عمل کے ذریعے IFC اور ان کے کلائنٹ کے ساتھ بات چیت ہونے کے بعد CAO کے ذریعے مذکورہ شکایت پر دوبارہ کارروائی شروع کرنے کی خواہش کا اظہار کیا۔ اس نے بتایا کہ IFC کے ساتھ مصروف کار ہونے کے باوجود جس میں IFC کے نمائندوں کے ساتھ پراجیکٹ کی جگہ پر ذاتی ملاقاتیں شامل تھیں اور درخواست کردہ معلومات جمع کرنے کے بعد اس پر کوئی کارروائی نہیں کی گئی تھی۔ اس لیے وہ ان کے طریقہ کار سے مطمئن نہیں تھا۔

شکایت کنندہ اور KPCL کی جانب سے شکایت اور جائزہ کے عمل کے دوران میں اٹھائے گئے مسائل سے متعلق مزید تفصیلات نیچے بیان کی گئی ہیں۔

<sup>6</sup> CAO نے [Karot-02](#) اور [Karot-03](#) سے متعلق شکایات کے ضمن میں تعمیل کی تحقیقات کر رہا ہے۔ اس شکایت میں مبینہ مسائل اسی نوعیت کے ہیں جنہیں تعمیل کے جائزے کے تحت حل کیا جا رہا ہے۔ تاہم شکایت کنندہ ایک مختلف یونین کی نمائندگی کر رہا ہے۔ CAO نے بھی حال ہی میں اس شکایت کو اہل قرار دیا ہے لیکن شکایت کنندگان کی درخواست پر اس پراجیکٹ سے متعلق تین اضافی شکایات ([Karot-04,05 and 06](#)) کو بھیجی ہیں۔ اس لیے ان شکایات کو براہ راست IFC کے ذریعے حل کیا جا رہا ہے۔ CAO کا خیال ہے کہ KPCL سے متعلق چھ فعال کمیوں میں اٹھائے گئے مسائل انتظامی نوعیت کے ہیں۔

## 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 ڈیک 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۔
- 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 مرحلے بھی بیان کرتی ہے۔

### 3.2 خیالات کا خلاصہ

#### شکایت کنندہ کا نقطہ نظر

شکایت کنندہ پاکستان میں واقع کروٹ ہائیڈرو پاور پراجیکٹ (KHPP) میں سوشل ہائیڈرو لیبر یونین (SHU) کا صدر ہے۔ شکایت کنندہ کے بتایا کہ اس نے لیبر یونین کے عمل کا آغاز میں کیا تھا کیونکہ اسے معلوم تھا کہ مزدوروں اور کمپنی انتظامیہ کے درمیان رابطے کی کمی ہے، تنخواہ اور بونس کے علاوہ صحت اور سلامتی کے مسائل ہیں اور ان مسائل کے حل کے لیے کوئی اتھارٹی بھی موجود نہیں۔ شکایت کنندہ نے CAO کو معلومات دیتے ہوئے بتایا کہ SHU 30 اگست 2019 کو رجسٹرڈ ریڈیو نیوز (RTU) اور لیپنڈی کے ہاں باقاعدہ طور پر رجسٹرڈ کیا گیا تھا۔ شکایت کنندہ نے کہا کہ اس کی لیبر یونین رجسٹر ہونے کے باوجود کمپنی نے کارکنوں کے ایما پر لیبر مسائل پر بات چیت کرنے کا اختیار تسلیم نہیں کیا۔ شکایت کنندہ نے جنوری 2022 میں بتایا کہ پراجیکٹ کا 90 فیصد کام مکمل ہو چکا تھا اور بہت سے مزدور پہلے ہی اپنی ملازمت چھوڑ چکے تھے۔ تاہم 10 فیصد ملازمین ابھی تک کام کر رہے ہیں۔

شکایت کنندہ نے جائزے کے مرحلے کے دوران یہ بھی دیکھا کہ KHPP میں دو فعال یونینوں کے درمیان ریفرنڈم کرانے کے سلسلے میں کمپنی اور RTU نے ممکنہ طور پر تاخیر کر رہیوں سے کام لیا۔ ریفرنڈم جیتنے والی یونین اجتماعی سودے بازی کا معاہدہ کرے گی اور اس طرح وہ مزدوروں سے متعلق مسائل کو حل کرنے کے لیے وکالت کر سکے گی۔ شکایت کنندہ کے مطابق ریفرنڈم اس کے لیے اولین ترجیح ہے۔<sup>7</sup> انھوں نے یاد دلایا کہ اگرچہ RTU نے ریفرنڈم کے لیے ایک تاریخ مقرر کر دی ہے لیکن اسے RTU خود یا کمپنی کے ذریعے مہینہ طور پر مسلسل ملتوی کیا جا رہا ہے۔ شکایت کنندہ نے ریفرنڈم ملتوی کرنے کی ممکنہ وجوہات کی نشاندہی نہیں کی۔

شکایت میں مزید بتایا گیا کہ کمپنی نے شکایت کنندہ کو پراجیکٹ کی جگہ تک رسائی کی اجازت نہ دینے کے لیے سخت اقدامات کیے ہیں۔ تاہم، CAO کے جائزہ مرحلے کے دوران شکایت کنندہ نے اس امر کی تصدیق کی کہ انھوں نے 23 اور 28 فروری 2023 کو پراجیکٹ سائٹ پر کمپنی کے مقامی مینیجرز سے ملاقات کی اور کچھ کارکنوں سے ان کے لیبر مسائل سے متعلق معلومات حاصل کرنے کے لیے بھی ملے۔<sup>7</sup> انھوں نے CAO کو مطلع کیا کہ کوویڈ-19 کی پابندی کے پرہیز کو لہذا ختم ہو گئے ہیں اور اس لیے پراجیکٹ کی سائٹ پر نقل و حرکت کی پابندی بھی ختم ہو گئی ہے۔ پراجیکٹ سائٹ کے دورے کے دوران، شکایت کنندہ نے بتایا کہ کمپنی نے اسے ایک مستقل اجازت نامہ دینے کا وعدہ کیا ہے جو اسے

<sup>7</sup> CAO کی پالیسی کا پیراگراف 55 بتاتا ہے کہ اگر فریقین رضامند ہوں تو وہ جائزہ کے عمل کے دوران شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے ایک دوسرے سے براہ راست بات کر سکتے ہیں۔ ایسی بات چیت CAO کی براہ راست شرکت کے بغیر کی جاسکتی ہے۔

پراجیکٹ کی جگہ نگر سائی دے گا، جہاں وہ مزدوروں سے ملاقات کر سکے گا اور ان کی ممکنہ شکایات پر بات کر سکے گا۔ تاہم، چونکہ CAO جائزہ رپورٹ کو حتمی شکل دے رہا تھا، اس لیے مستقل اجازت نامہ کا مسئلہ ابھی زیر التواء ہے۔ CAO شکایت کنندہ کے داخلہ کے اجازت نامہ اور لیبر یونین کے صدر کی حیثیت سے مزدوروں سے ملنے کے لیے پراجیکٹ کی جگہ تک اس کی رسائی کے معاملے کی پیروی کرتا رہے گا۔

شکایت کنندہ نے مارچ 2023 میں لیبر یونین کی سرگرمیوں کو انجام دینے کے لیے پراجیکٹ کی جگہ تک رسائی حاصل کرنے اور ریفرنڈم کے انعقاد سے متعلق اپنی شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کو حل کرنے کے لیے CAO کے تنازعات کے حل کے عمل میں شرکت کرنے کے لیے اپنی دلچسپی کا اظہار کیا ہے تاکہ جیتنے والی مزدور یونین مزدوروں کی وکالت کرنے کے لیے اجتماعی سودے بازی کا معاہدہ کر سکے۔

### کلائٹ کا نقطہ نظر

شکایت میں اٹھائے گئے مسائل کے جواب میں کروٹ پاور کمپنی لمیٹڈ نے CAO کے ساتھ ایک تفصیلی پریزنٹیشن کا تبادلہ کیا گیا جس میں پراجیکٹ سائٹ تک رسائی کے بارے میں کمپنی کی پالیسی، پراجیکٹ سائٹ تک آزادانہ رسائی پر فوج کی جانب سے پابندیوں، ٹریڈ یونینوں کے ساتھ مشغولیت، ٹریڈ یونینوں کے رجسٹرار، اور کارکنوں کے ساتھ تنظیمی رویے کی وضاحت کی گئی۔

کمپنی نے دیکھا کہ کروٹ پراجیکٹ کی تمام سائنس اور دفاتر کے پاس ایک مخصوص انٹری پروٹوکول ہے جس کے تحت تمام ملازمین یا ملاقاتیوں کو اپنے شناختی کارڈ پیش کرنے ہوتے ہیں اور پراجیکٹ سائٹ میں داخل ہونے کے لیے ان کی بنیادی معلومات کو ریکارڈ کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ اکتوبر 2022 سے پراجیکٹ سائٹ میں داخلے سے متعلق کوویڈ-19 کی پابندیاں ہٹائی گئی ہیں اور ملاقاتیوں کے داخلے کے لیے اب کوویڈ-19 کی جانچ پڑتال کی ضرورت باقی نہیں رہی۔

KPCL نے مزید بتایا کہ حکومت پاکستان کو اس پراجیکٹ کو سیکیورٹی فراہم کرنے ذمہ داری دی گئی ہے کیونکہ یہ منصوبہ چین پاکستان اقتصادی راہداری (CPEC) کے تحت آتا ہے۔ اس طرح پاکستانی فوج اس پراجیکٹ کی جگہ کو سیکیورٹی فراہم کرتی ہے۔ کمپنی نے کہا کہ دسمبر 2022 میں KHPP کے سیکیورٹی آفیسر کو مراسلہ بھیجا گیا تھا جس میں انھیں پراجیکٹ میں لیبر یونین کے سیکریٹریوں سمیت SHU کے صدر کو آزادانہ نقل و حرکت کرنے کی اجازت دینے کی ہدایت کی گئی تھی۔ کمپنی نے یہ بھی نوٹ کیا کہ شکایت کنندہ کو فروری اور اپریل 2023 میں پراجیکٹ کی جگہ پر داخلہ کی اجازت دی گئی تھی اور اسے KPCL کی جانب سے فوکل پوائنٹ قرار دیا گیا تاکہ اس کے داخلے میں آسانی ہو سکے۔ KPCL نے داخلے کے لیے مستقل پاس کے بارے میں بتایا کہ پراجیکٹ کی سیکیورٹی اپنے ہائی سیکیورٹی پروٹوکول کی وجہ سے مستقل پاس نہیں دیتی ہے۔ انھوں نے کہا کہ ملازمین، ملاقاتی لوگ، وینڈرز یا دیگر اسٹیک ہولڈر سمیت ہر ایک شخص جسے کسی بھی مقصد کے لیے اس سائٹ کا دورہ کرنا ہے، اسے پراجیکٹ مینجمنٹ سے ایک خط حاصل کر کے پراجیکٹ سیکیورٹی ڈیپارٹمنٹ کو اپنے دورے کی تفصیلات فراہم کرنا ہوں گی اور مرکزی دروازے پر عام سیکیورٹی چیک سے گزرنا ہوگا۔

کمپنی نے کہا کہ وہ ان دور رجسٹرڈ ٹریڈ یونینوں کے ساتھ باقاعدہ رابطے میں رہی گی اور مارچ، اپریل اور جولائی 2022 میں پراجیکٹ سائٹ پر شکایت کنندہ کے ساتھ ذاتی طور پر ملاقاتیں کرے گی۔ وہ رجسٹرار آف ٹریڈ یونینز (RTU) کے دفتر سے بھی باقاعدہ رابطہ رکھے گی۔ کمپنی کے مطابق RTU نے درخواست کی تھی کہ شکایت کنندہ سالانہ گوشوارے اور دفتری عہدے داروں کے انتخاب کی کارروائی جمع کرائے جسے جمع نہیں کرایا گیا۔ KPCL نے مزید کہا کہ شکایت کنندہ کی جانب کمپنی یا RTU کو کوئی تحریری شکایت جمع نہیں کروائی گئی تھی۔ KPCL نے واضح کیا کہ یہ بات قابل غور ہے کہ RTU مزدور یونین ریفرنڈم کے لیے تاریخ مقرر کرنے کے لیے ذمہ دار ہے۔

کمپنی کے تنظیمی رویے کے متعلق کارکنوں کے حوالے سے KPCL نے CAO کو مطلع کیا کہ IFC کی طرف سے 19 لیبر پالیسیاں تیار اور منظور کی گئیں۔ یہ انگریزی، چینی، اور مقامی زبان میں دستیاب ہیں اور کیپوں اور کام کی جگہوں پر انھیں لگایا گیا ہے۔ ان لیبر پالیسیوں کا دیگر معاملات کے علاوہ انسداد انتقام، کوویڈ-19، انجمن



سازی کی آزادی، نقل و حرکت کی آزادی سے تعلق ہے۔ کمپنی نے CAO کو اپنے شکایات کے ازالے کے طریقہ کار (GRM) کے بارے وضاحت کی اور بتایا کہ 2022 میں GRM کو موصول ہونے والی تمام 556 شکایات کو حل کر دیا گیا ہے۔ ورکر کونسل مینجمنٹ کمیٹی (WCMC) قائم کی گئی، کارکنوں کی بینڈ بک مقامی زبان میں تیار کی گئیں اور ملازمین میں تقسیم کی گئیں۔ علاوہ ازیں مزدوروں کے حقوق اور پالیسیوں کے بارے میں سائٹ پر 51 تربیتی سیشن کا انعقاد کیا گیا۔

KPCL نے اس عزم کا ایک بار پھر یہ اعادہ کیا ہے کہ وہ اصلاحی اقدام اٹھانے اور کمیونٹیوں اور اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ مثبت تعلقات قائم کرنے کے لیے تیار ہے۔ کمپنی 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 کی تصدیق کی ہے۔

### جائزے کا نتیجہ 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 پیرا گراف 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 آپیکس کا CAO کے تعمیل کے عمل کے ذریعے جائزہ لیا جانا چاہیے۔

IFC/MIGA کے جو اب وہی کے خود مختار نظام (CAO) کی پالیسی<sup>8</sup> 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 آپیکس کو CAO کے تعمیل کے شعبے کے ذریعے پیش کیا جانا چاہیے۔ تاکہ IFC/MIGA کی ماحولیاتی اور سماجی محنت 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 زمینی اصولوں پر مبنی قواعد سے شروع کیا جاتا ہے۔ اس میں سہولت کاری/تلاش، مشترکہ حقائق کی تلاش، یاد دہانی 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۔<sup>9</sup>

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

<sup>8</sup> CAO کے بارے میں مزید جاننے کے لیے مہربانی فرما کر IFC/MIGA اب وہی 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>

<sup>9</sup> 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 تعین 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 ہم 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 اہتمام 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: نتیجہ / کیس کا اختتام

