

CAO

കംപ്ലെയൻസ് അഡ്വൈസർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ

CAO വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ട്

ഐഎഫ്സി വിഴിഞ്ഞം തുറമുഖ പദ്ധതിയുമായി (#28991)

ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി നമ്പർ : 3 (വിഴിഞ്ഞം -03)

കേരളം, ഇന്ത്യ

സെപ്റ്റംബർ 2013

കംപ്ലെയൻസ് അഡ്വൈസർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ്

ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ

മൾട്ടിലാറ്റൽ 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	പരിസ്ഥിതിക പ്രത്യാഘാത അവലോകനം
Gol	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

2013 ഏപ്രിലിൽ വിഴിഞ്ഞം പദ്ധതി പ്രദേശത്തുള്ള 11 ഗ്രാമങ്ങളിലൊന്നായ മുളളൂർ ഗ്രാമവാസികൾ CAOയ്ക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു. വിഴിഞ്ഞം പദ്ധതി പ്രദേശത്തേയും മുളളൂർ ഗ്രാമത്തേയും ബന്ധിപ്പിക്കുന്ന പുതുതായി പണിത റോഡു മൂലമുണ്ടാകുന്ന പ്രത്യാഘാതങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള ആശങ്കകളാണ് ഈ പരാതിയിൽ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ പരാതി CAOയുടെ മൂന്ന് യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനാൽ CAO അത് പരിഗണിക്കുകയും പ്രശ്നങ്ങളുടെയും പങ്കുകക്ഷികളുടെയും വിലയിരുത്തൽ ഏറ്റെടുക്കുകയും ചെയ്തു.

പരാതിക്കാരും CAOയും തമ്മിലുള്ള പ്രാരംഭസംഭാഷണങ്ങളിൽ പരാതിക്കാർ CAO മുഖേനയുള്ള സഹകരണമായ നടപടിക്രമത്തിൽ ഏർപ്പെടുവാനുള്ള സന്നദ്ധത പ്രകടിപ്പിച്ചിരുന്നു. CAO വിലയിരുത്തൽ അംഗങ്ങളുമായുള്ള കൂടിക്കാഴ്ച VISL (വിഴിഞ്ഞം ഇന്റർനാഷണൽ സീപോർട്ട് ലിമിറ്റഡ്) നിരസിക്കുകയും അതിനെത്തുടർന്ന് CAO സംഘത്തെ കാണുകയോ സുഗമമായ സംവാദത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ചെയ്യാൻ തയ്യാറല്ലെന്ന് CAOയോട് പറയുകയും ചെയ്തു. അതിനാൽ പരാതി CAOയുടെ കംപ്ലയൻസ് വിഭാഗത്തിനു കൈമാറി.

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

2. പശ്ചാത്തലം

2.1 പദ്ധതി

IFC നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ രാജ്യത്തിന്റെ 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 സർക്കാരിന്റെ പദ്ധതിയാണ് ഒരു അത്യാധുനിക ചരക്കുഗതാഗത സൗകര്യം. കേരളസർക്കാരിന്റെ കീഴിലുള്ള വിഴിഞ്ഞം ഇന്റർനാഷണൽ 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 സ്വകാര്യനികേതനുകൻ/പ്രവർത്തകൻ എന്നിവരെ കണ്ടെത്താൻ കേരള സർക്കാരിനെ സഹായിക്കാനാണ് IFCയെ ഏർപ്പെടുത്തിയത്. തുറമുഖ ടെർമിനലിന്റെ രൂപകൽപനയ്ക്കും ലേലത്തിനുമായി IFC ഏകദേശം 1.6 ദശലക്ഷം യു.എസ് ഡോളർ മൂലധനം തരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

2012 ആഗസ്റ്റിൽ കേരള സർക്കാർ IFCയുടെ സഹായത്തോടെ തെരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട സ്വകാര്യ നിക്ഷേപകൻ/പ്രവർത്തകൻ ടെർമിനൽ നിർമ്മാണത്തിന്റെയും ചുമതല കൊടുക്കേണ്ടതില്ലെന്നു തീരുമാനിച്ചു.

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

2.2 പരാതി

സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പുതുതായി പണിതുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന പണിസ്ഥലത്തേക്ക് വെട്ടിയുണ്ടാക്കിയ മുളളൂർ ഗ്രാമത്തിലൂടെ വിഴിഞ്ഞം പദ്ധതി പ്രദേശത്തേക്കുള്ള വഴി സംബന്ധിച്ചാണ്. ഈ വഴി പ്രദേശവാസികളുടെ വാഴത്തോട്ടത്തിലൂടെയാണ് വെട്ടിയുണ്ടാക്കിയതെന്നും തൽഫലമായി മഴവെള്ളത്തിന്റെ ഒഴുക്കിനെ തടയുകയും തോട്ടങ്ങളിലേക്കുള്ള ‘അക്യൂഫർ റീചാർജിംഗ്’ തടസ്സപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതായി പരാതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. നിർമ്മാണ അവശിഷ്ടങ്ങൾ പദ്ധതി ജോലിക്കാർ ഇതേ സ്ഥലത്ത് കൂട്ടിയിട്ടിരിക്കുന്നത് മഴവെള്ള സംഭരണവും ജലസ്രോതസ്സുകൾ നിറയുന്നതിനെയും ബാധിക്കുന്നതായി പരാതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുണ്ട്.

ഈ വസ്തുതകൾ VISLൽ മുമ്പാകെ സമർപ്പിച്ചിട്ടും യാതൊരുവിധ നടപടികളും എടുത്തിട്ടില്ലെന്ന് പരാതിയിൽ പരാമർശിക്കുന്നു. പരാതിക്കാർ CAOയുടെ ഇടപെടൽ താഴെപ്പറയുന്നവയിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

- 1. തോട്ടങ്ങളിൽ ഉപേക്ഷിക്കപ്പെട്ട നിർമ്മാണാവശിഷ്ടങ്ങളുടെ നിർമാർജ്ജനം
- 2. മഴവെള്ള സംഭരണി സ്ഥാപിക്കുക.
- 3. മഴവെള്ളം വാഴത്തോട്ടങ്ങളിൽ എത്തിക്കാനുള്ള മാർഗങ്ങൾ നടപ്പാക്കുക

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’ (സാമൂഹിക പാരിസ്ഥിതിക നയങ്ങളുടെ അവലോകനം) 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
- IFC പദ്ധതി അംഗങ്ങളുമായുള്ള മുഖാമുഖം
- പരാതിക്കാരുടെ പ്രതിനിധിയുമായി ടെലഫോൺ സംഭാഷണങ്ങൾ
- VISL പ്രതിനിധിയുമായുള്ള ടെലഫോൺ സംഭാഷണം, മനസ്സിലാക്കുവാൻ നടത്തിയ മറ്റ് ഇടപെടലുകൾ

CAO പദ്ധതി പ്രദേശം അവലോകനത്തിനായി സന്ദർശിക്കാതിരുന്നതിന് താഴെപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾ കാരണമായിട്ടുണ്ട്:

- CAO 2012 ഒക്ടോബർ- നവംബറിൽ മുളളൂർ ഗ്രാമം സന്ദർശിക്കുകയുണ്ടായി. വിഴിഞ്ഞം - 01, വിഴിഞ്ഞം - 02 എന്നിവയുടെ അവലോകനത്തിന്റെ ഭാഗമായി നടത്തിയ ഈ സന്ദർശനത്തിൽ മുളളൂർ ഗ്രാമത്തിലൂടെ പദ്ധതി പ്രദേശത്തേക്ക് പ്രവേശനം നൽകുന്ന വഴി കാണുകയുണ്ടായി.
- പരാതിക്കാരും കമ്പനിയും ടെലഫോൺ മുഖേന CAOയുമായി അവരവരുടെ ആശങ്കകൾ പങ്കുവയ്ക്കുകയും CAO തങ്ങളുടെ പ്രത്യേകമായ പങ്കും രണ്ടു കക്ഷികൾക്കും ബാധകമാകുന്ന രണ്ടു നടപടികളും വെളിപ്പെടുത്തുകയുമുണ്ടായി.
- ഒരു കക്ഷി CAO സംഘത്തെ കാണുന്നതും സ്വമേധയാലുള്ള പ്രശ്നപരിഹാരപ്രക്രിയയിൽ വിസമ്മതിക്കുകയും ചെയ്തു.
- പദ്ധതിയുടെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളെക്കുറിച്ചും പരാതിയിന്മേൽ CAOയ്ക്ക് എന്തുചെയ്യാനാകും എന്തുചെയ്യാനാകില്ല എന്നു പരാതിക്കാർക്കുള്ള പ്രതീക്ഷകളും കാരണം സംഘർഷഭരിതവും രാഷ്ട്രീയമായി ധ്രുവീകരിക്കപ്പെട്ടതുമായ അവസ്ഥയാണ് ഇപ്പോൾ നിലനിൽക്കുന്നത്. ഈ അവസ്ഥയിൽ ഒരു അവലോകനത്തിനു വേണ്ടിയുള്ള സന്ദർശനം സംഘർഷത്തെ വളർത്താനുള്ള സാധ്യതയും തൽഫലമായി രണ്ടു കക്ഷികൾക്കും CAO സംഘത്തിനും ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന സുരക്ഷ - സംരക്ഷണ അപകടങ്ങളും മൂന്നിൽ കണ്ടുകൊണ്ട് ഈ അവസരത്തിലുള്ള സന്ദർശനം ഒഴിവാക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കുമെന്ന് CAO തീരുമാനിച്ചു.

3.2 കണ്ടെത്തലുകൾ

CAO ഇടപെട്ട് നടത്തേണ്ട പ്രശ്നപരിഹാര പ്രക്രിയ മുമ്പോട്ടു കൊണ്ടുപോകാൻ പാർട്ടികൾക്കിടയിൽ (പരാതിക്കാർ, VISL, കേരള സർക്കാർ) യാതൊരുവിധ യോജിപ്പും നിലനിൽക്കുന്നില്ല. പരാതിക്കാർ VISLയുമായി സംഭാഷണത്തിൽ ഏർപ്പെടാൻ താൽപര്യം കാണിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലും പരാതിക്കാരുടെ ആശങ്കകൾ സ്വദേശീയ ഇന്ത്യൻ കാര്യനിർവ്വഹണ ചട്ടക്കൂടും നടപടിക്രമങ്ങളും വഴി തീർപ്പു വരുത്തേണ്ടതാണെന്നും CAO മുഖേന അല്ലായെന്നും VISL മനസ്സിലാക്കിയിരിക്കുന്നു. ഇപ്പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ പരാതി CAOയുടെ കംപ്ലയൻസ് പ്രക്രിയക്ക് (സിഎയുടെ ഓപ്പറേഷണൽ നടപടിക്രമം പ്രകാരം) അവലോകനത്തിനായി വിടുന്നതായിരിക്കും.

അനുബന്ധം എ - CAO പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതി

ലോകബാങ്കിന്റെ സ്വതന്ത്രമേഖലാ ശാഖകളായ ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേഷൻ (IFC) മൾട്ടിലാറ്ററൽ 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 പ്രക്രിയയ്ക്ക് 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 യോഗ്യതാ 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 ഗൈഡ്ലൈൻസ് വായിക്കുക. <http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines/2013.pdf>

4. **ഒത്തുതീർപ്പു നിർവ്വഹണം:** കക്ഷികൾ സഹകരണ പ്രക്രിയയ്ക്ക് മുതിരുന്നുവെങ്കിൽ CAOയുടെ പ്രശ്നപരിഹാരപ്രക്രിയ ആരംഭിക്കാം. ഈ പ്രക്രിയ ഒരു മെമ്മോറാണ്ടം ഓഫ് അണ്ടർസ്റ്റാൻഡിംഗ് (MoU) അഥവാ പരസ്പരസമ്മതത്തോടുള്ള പൊതുവായ ചട്ടങ്ങളേയോ അടിസ്ഥാനമാക്കിയിരിക്കണം. ഇതിൽ, സുഗമമായ മധ്യസ്ഥത, ഒരുമിച്ചുള്ള വസ്തുത നിർണ്ണയം ഒത്തുതീർപ്പ് ഉടമ്പടിയിലേക്കോ പരസ്പര സമ്മതത്തോടു കൂടിയ ഉചിതമായ ലക്ഷ്യങ്ങളിലേക്കോ വഴിയൊരുക്കുന്ന ഇതര പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇത്തരത്തിലുള്ള പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളുടെ പ്രധാന ഉദ്ദേശ്യം പരാതിയിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങളും വിലയിരുത്തലിൽ ഉയർന്നുവന്നേക്കാവുന്ന മറ്റു പ്രധാന പ്രശ്നങ്ങളും, ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികൾക്ക് സ്വീകാര്യമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുക എന്നുള്ളതാണ്².

അല്ലെങ്കിൽ

കംപ്ലയിൻസ് നിർണ്ണയം/ പരിശോധന: കക്ഷികൾ കംപ്ലയിൻസ് പ്രക്രിയ തെരഞ്ഞെടുക്കുന്ന അവസരത്തിൽ IFC/MIGAയുടെ പാരിസ്ഥിതികവും സാമൂഹികവുമായ നയങ്ങൾ പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടോയെന്ന് പരിശോധിക്കുവാനുള്ള അന്വേഷണം തുടങ്ങാവുന്നതാണ്. ഈ നിർണ്ണയത്തിനുള്ള സമയം പരമാവധി 45 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളാണ്. അന്വേഷണയോഗ്യമെങ്കിൽ CAO കംപ്ലയൻസ്, IFC/MIGAയുടെ പ്രവർത്തനത്തെ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കും. തുടർന്ന് തിരിച്ചറിയപ്പെട്ട നയലംഘനങ്ങളും IFCയുടേയും IFC/MIGAയുടേയും പ്രതികരണവും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള അന്വേഷണ റിപ്പോർട്ട് പൊതുവായി പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തും.

5. **നിരീക്ഷണവും തുടർനടപടികളും**

6. **നിഗമനം/ കേസ് സമാപ്തി**

2. നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പങ്കുകക്ഷികൾ സഹകരണാടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാത്ത പക്ഷം CAO പ്രശ്നപരിഹാരവിഭാഗം ഒത്തുതീർപ്പിനുള്ള തടസ്സങ്ങൾ മാറ്റാനായി സഹായിക്കും. ഇതു സാധ്യമല്ലാത്ത അവസരത്തിൽ, CAO സംഘം എല്ലാ പങ്കുകക്ഷികളേയും (IFC/MIGA സ്റ്റാഫ്, ലോകബാങ്കിന്റെ പ്രസിഡന്റ്, ബോർഡ് അംഗങ്ങൾ, പൊതുസമൂഹം ഉൾപ്പെടെ) ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ അവസാനിപ്പിച്ചതായും പരാതി വിശദവിലയിരുത്തലിനായി CAO കംപ്ലയൻസ് വിഭാഗത്തിന് കൈമാറിയതായും അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.