



रंभिक मू यांकन तिवेदन:

भारत/मह ा कृ ष सेवाएं-01,-02,-03,-04/गोपनीय

मह ा शुभलाभ सेवाएं लिमिटेड (एमएसएसएल) प रयोजना से संबंघित शिकायत

31 जुलाई 2007

अनुपालन परामशदाता/लोकपाल का कायालय  
अंतराीय व निगम/  
बहुपीय निवेश गारंट एजसी

## वषयसूची

प रचय .....	1
शिकायत.....	1
प रयोजना .....	1
सीएओ लोकपाल मू यांकन .....	2
1. औचि य .....	2
2. काय णाली.....	2
3. शिकायत करनेवाल ारा उठाए गए मुख मु` .....	3
4. शिकायतकताओं ारा लगाए गए अतिर आरोप.....	4
5. एमएसएसएल क ति याएं और कोण.....	6
6. सीएओ लोकपाल ारा संदभ और मु का मू यांकन .....	7
7. समाधान क संभावनाएं .....	8
1. समाधान हेतु शिकायतकताओं के वचार .....	8
2. समाधान हेतु एमएसएसएल के वचार .....	9
3. समाधान के लिए वचार और सुझाव का सीएओ लोकपाल का सारांश.....	9
नि कष और प के लिए अगले कदम .....	12

## परचय

अनुपालन परामशदाता/लोकपाल (सीएओ) अंतराीय व निगम (आईएफसी) और बहुप्रीय निवेश गारंट अभिकरण (एमआईजीए) का वतं उपचार या वधि है। सीएओ सीधे व बक गुट के अय को रपोट करता है। उसका कायभार है आईएफसी या एमआईजीए परयोजनाओं ारा भावत समुदाय ारा क गई शिकायत का निप , व तुनि एवं रचना मक प से समाधान करना, और इन परयोजनाओं के सामाजक और पर्यावरणीय परणाम को बेहतर बनाना।

इन शिकायत के लिए सीएओ ारा दया गया नाम है “भारत/मह ा कृष सेवाएं-01,-02,-03,-04/गोपनीय”

इस ारंभिक मूयांकन तिवेदन का उेय है सीएओ लोकपाल ारा एक त शिकायत से संबंथित येक प के वचार और मु को तुत करना और इन शिकायत के निराकरण के लिए अवसर पहचानना। सीएओ इसे सावजनिक नहं करेगा; यह मा संबंथित प के वचाराथ है क वे सहमति ा करने क या क दशा म कस तरह बढना चाहते ह या क वे इस दशा म बढना चाहते ह या नहं।

इस शिकायत से संबंथित अंतिम तिवेदन को सीएओ तभी सावजनिक करेगा जब सीएओ लोकपाल ारा मूयांकन करने क अवधि पूर हो गई हो, जब सभी प या तो मु के बारे म वचार-वमश करने क कोशिश करने के लिए तैयार हो गए ह, या कोई गतिरोध उ प न हो गया है और उ हने वचार-वमश को बंद करना पसंद कया है। यद दूसर बात हो, तो सीएओ लोकपाल इस शिकायत से अपनी संल नता समा करके इसे वचाराथ सीएओ अनुपालन को थानांतर कर देगा।

## शिकायत

23 और 26 अूबर 2006 को और 6 फरवर और 4 माच 2007 को सीएओ को मुंबई थत कृष सेवा कंपनी मह ा शुभलाभ सेवाएं लिमिटेड (एमएसएसएल) के बारे म शिकायत ा हु। इन शिकायत म एमएसएसएल के यावसायिक यवहार के बारे म कई कारक फरयाद थीं। शिकायतकताओं के अनुसार इन यवहार के कारण उनक आमदनी का ास हुआ था और अंततः एमएसएसएल के जन ांचाइसिय और सैकड कसान को लाभ पहुंचाने के लिए यह यवसाय शु कया गया था उनक आजीवका चौपट हो गई थी। शिकायतकताओं ने एमएसएसएल ारा अपने ांचाइसिय को कुछ कार के कटनाशक बेचने के बारे म भी चिंता जताई है जो सरकार या आईएफसी के मानक का अनुपालन नहं करते ह।

इसके साथ ह शिकायतकता यह भी मानते ह क निवेशक और ांचाइसिय के सम तुत कया गया मूल यावसायिक माडल अब अ त व म ह नहं है। उसके थान पर कंपनी ने इस अंतराीय तर पर

व -पो षत योजना के साझेदार इंवाइसिय और कसान को बना सूचित किए हैं एक कृष-रसायन और बीज डलरशिप शुरू किया है।

येक शिकायतकता एमएसएसएल का पूर्व इंवाइसी है और येक ने गोपनीयता का अनुरोध किया है। शिकायतकता कहते हैं कि वे अपनी पहचान का खुलासा करने के लिए इस शर्त पर तैयार हैं कि एमएसएसएल उनके विरुद्ध कानूनी कार्रवाई नहीं करेगा और उनके द्वारा शिकायत करने के बदले उन पर नकारात्मक प्रभाव नहीं डालेगा।

## महाराष्ट्र कृषि सेवा परियोजना

इस परियोजना के आयोजक हैं महाराष्ट्र और महाराष्ट्र लिमिटेड, जो एमएसएसएल का 100 प्रतिशत स्वामी है। आईएफसी के महाराष्ट्र कृषि सेवा परियोजना (नंबर 1230) ने चार साल की अवधि के दौरान 180 कृषि सेवा के (एससी) विकसित करने के लिए एमएसएसएल में 22 लाख डॉलर का निवेश किया है। सेवा के कसान को एक ऐसी दुकान के रूप में पेश किए जाएंगे जहां से वे निरंतर सभी प्रकार की सेवाएं प्राप्त कर सकेंगे: (1) कृषि के लिए उचित आदान जैसे बीज, उर्वरक और कीटनाशक, (2) कृषि पर कृषि उपकरण, (3) कृषि तकनीक और बाजार के बारे में ताजी जानकारी और (4) यावसायिक बक से फसल उगाने के लिए वित्तीय सहायता। आईएफसी ने 12 सितंबर 2002 को निवेश को अनुमोदित किया और एमएसएसएल और आईएफसी के बीच अंशदान का अनुबंध 27 मार्च 2003 को हस्ताक्षरित हुआ।

आईएफसी के 2002 के पर्यावरणीय समीक्षा सारांश के अनुसार, इस यावसायिक मॉडल का उद्देश्य है, “कृषि पैदावार में वृद्धि लाकर और उत्पादन खर्च और पीड़क नियंत्रण के लिए रसायन पर निर्भरता कम करके कृषि कार्य को अधिक लाभदायक और टिकाऊ बनाना...। इसके साथ-साथ समेकित पीड़क नियंत्रण, गैर-रासायनिक विधियाँ और रासायनिक उत्पाद के सूझबूझ सहित बंधन को तोड़कर यह परियोजना कसान और पर्यावरण के स्वास्थ्य और खुशहाली को फायदा पहुंचाएगी।”

## सीएओ लोकपाल मूल्यांकन

### 1. औचित्य

सीएओ लोकपाल मूल्यांकन शिकायतकताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों और उनके चिंताओं को पकड़ने, सभी हितधारकों के कोण और हित के बारे में जानकारी एकत्र करने, और सभी पक्षों को समानांतर समाधान के तरीके ढूँढने में मदद देने की कोशिश करता है। वह गलतियाँ ढूँढने या शिकायत के औचित्य से संबंधित निष्पत्ति लेने के इरादे से जानकारी एकत्र नहीं करता।

जब शिकायत आ रही है, सीएओ ने उह जांचा-परखा और पता लगाया कि येक शिकायत आगे बचारे कए जाने के लायक है। कसी शिकायत में सीएओ का हतरेप तभी हो सकता है जब उसके संबंध में यह सिद्ध हो जाए कि:

- वह कसी ऐसी परियोजना से संबंध रखती है जिसमें आईएफसी/एमआईजीए भाग ले रहा है, या संयोजन से भाग लेने के वषय में सोच रहा है।
- उसमें उठाए गए मुद्दों सीएओ को मिले कायभार, जो हैं आईएफसी/एमआईजीए निवेश के पर्यावरणीय और सामाजिक भाव पर कारवाई करना, से संबंधित ह।
- यदि शिकायत में उल्लंघन सामाजिक और/या पर्यावरणीय भाव कट होते ह, तो शिकायतकता भावित हो सकता है।

इस मामले के संबंध में पर्यावरणीय और सामाजिक भाव से संबंधित सीएओ के कसौटियां पूरा हुये क:

1. भूतपूर्व एमएसएसएल इंजाइसियारा क गई शिकायत में कंपनी द्वारा ऐसे कटनाशक के उपयोग पर चिंता जाहर क गई है जो पर्यावरण के लिए नुकसानकारक ह।
2. शिकायतकताओं ने आजीविका खोने का मुद्दा उठाया है जो सामाजिक भाव के चिंता जगाता है, जैसे गरबी, असमानता, सामुदायिक वैमन्यता का फैलना और शिकायतकताओं और किसान के परिवार के खुशहाली खतरे में पड़ना।

## 2. कायनाली

शिकायत मिलने के बाद सीएओ लोकपाल ने फोन करके येक शिकायतकता से बातचीत क जसके दौरान शिकायतकता को सीएओ के काम करने और शिकायत पर कारवाई करने के वधि समझाई गई और मार्च 2007 में भारत आगमन के पूर्व उनके साथ बैठक के लिए समय निर्धारित किया गया। सीएओ ने फोन करके एमएसएसएल के मुख्य निपादन अधिकार (सीईओ) और मुख्य वीय अधिकार (सीएफओ) से भी बातचीत करके उह सीएओ को मिली शिकायत का वणन सुनाया तथा सीएओ के काय वधि समझाई और आगामी भारत दौरे के दौरान मुंबई में मिलने के लिए इन अधिकारय से समय लिया।

दौरे के पहले सीएओ टिम आईएफसी परियोजना दल से और आईएफसी के यावसायिक जोखिम निदेशक से भी मिली। इन बैठक में सीएओ ने गोपनीय शिकायत में उठाए गए मुद्दों का सारांश सुनत किया और शिकायतकताओं से उनके समुदाय में जाकर मिलने के सीएओ के इरादे से अवगत किया।

माच म कए गए दौरे म सीएओ के लोकपाल ने शिकायतताओं से य गत प से मिलकर उनक चिंताओं के बारे म व तृत चचा क । येक ने सीएओ को द तावेज क नकल उपल ध करा , जनम शामिल ह शु आती द तावेज, एमएसएसएल के साथ हुआ प - यवहार, एमएसएसएल के उा टन क ेस व ि, ठेका अनुबंध, एमएसएसएल ारा पेश कए जा रहे वतमान उ पाद क सूची, और वशि शिकायत और बंधन ारा उनके निराकरण के लिए कए गए ास से संबंधित प - यवहार।

शिकायतकताओं से मिलने के बाद सीएओ मुंबई म एमएसएसएल के तिनिधिय के समूह से मिला। इस बैठक म कंपनी का सीईओ और सीएफओ दोन मौजूद थे। आईएफसी-भारत के दो कमचार भी मौजूद थे। सीएओ ने लिखत शिकायत म और मू याकन सा ा कार म य कए गए मुख मु का सारांश तृत कया। एमएसएसएल और आईएफसी ने अपनी ओर से पूछे, चिंताएं जा हर कं और अपना कोण प कया।

23 अैल 2007 को सीएओ ने दोन प को मु और कोण का अनंतिम सारांश भेजे और उनसे अनुरोध कया क वे इन सारांश क समी ा कर ता क यह सुनि त हो क सीएओ ने उनके कोण को ठ क तरह से समझा और य कया है। ये अनंतिम सारांश मू याकन सा ा कार , बैठक और अनुवत बातचीत के समय सीएओ ारा ली गई ट प णय पर आधारत थे। 24 अैल और 19 मई के बीच सारांश पर शिकायतकताओं क ति याएं और सं प रवतन सीएओ को ा हुए। 5 जून 2006 को एमएसएसएल क ति या ा हुई जसम अधिक व तृत संशोधन सुझाए गए थे।

### 3. शिकायत करनेवाल ारा उठाए गए मुख मुे

शिकायतकताओं के अनुसार:

1. एमएसएसएल ने िंचाइसिय , ह सेदार और व -पोषक को वचन दया था क भारत भर म थत थानीय सेवा क म सभी कार के कृ ष आदान (इनपुट) ति पधा मक दाम पर उपल ध हगे। शिकायतकताओं का कहना है क इन वचन को पूरा नहं कया जससे आमदनी का उनका एकमा ोत न हो गया और वे कज म डूब गए और उनक जीवन भर क बचत छज गई। उनका कहना है क उ हने जन कसान को इस प रयोजना म भाग लेने के लिए बुलाया था उनक आमदनी भी न हो गई और वे भी कज म डूब गए।
2. अपने िंचाइसिय और कसान को दए गए वचन को एमएसएसएल इसलिए पूरा नहं कर सका य क उसका यावसायिक माडल यवहाय नहं था और अंततः वफल हो गया। जब कंपनी को अधिकाधिक नुकसान होने लगा, उसने अपने जो खम का कुछ ह सा िंचाइसिय के म थे मढ दया, ले कन ऐसा करते हुए उ ह पूवसूचना नहं द न ह ऐसी कोई रणनीति ह बनाई जो इन िंचाइसिय को यह अ याशित जो खम उठाने म मदद करती। शिकायतकताओं ने कहा क बढ़ते जो खम के

कारण उन पर भी आर्थिक नुकसान को बोज़ बढ़ने लगा और कुछ ह समय म वे भी आर्थिक से बरबाद हो गए।

3. अपने आपको पुनः एक मुनाफेदार उ म के प म ग ठत करने के यास म एमएसएसएल ने आईएफसी और अ य ारा व -पो षत अपने सेवा क वाले माडल को याग दया और अपने आपको कृ ष उ पाद के खुदरा यापार के प म ढाल लिया। शिकायतकताओं का मानना है क इस समय एमएसएसएल जो क टनाशक बेच रहा है, उनम से कुछ पयावरण के लिए खतरनाक ह और भारत सरकार ने इ ह तिबंधित कया है। यह पीड़क नियं ण के लिए गैर-रासायनिक वधिय और रासायनिक नियं ण वधिय के वक प के ति एमएसएसएल और आईएफसी क तिब ता के खलाफ जाता है।
4. एमएसएसएल ारा क टनाशक के उपयोग के लिए आईएफसी ारा तैयार क गई सामाजक और पयावरणीय सुधारा मक कारवाई योजना (कैप) ने आव यक बनाया है क सुर ा से संबंधित सभी निदश िंचाइसी के ँ म चलित भाषा म उपल थ कराए जाएं, तथा एमएसएसएल कसान समूह , व तार एजट और थानीय उपयोगकताओं को क टनाशक के उपयोग, ह तन और भंडारण के दौरान सुर ा बरतने के बारे म जाग कता अभियान, निदशन, चचागो यां और ामीण दशनिय का आयोजन करके शि ण क यव था करे। शिकायतकताओं का कहना है ये कैप आव यकताएं और अ य आव यकताएं कभी पूर नहं क ग ।
5. कज म उतरने, नौकर से हाथ धोने और जीवन भर क कमाई चली जाने क शिकायत करने के अलावा कुछ शिकायतकताओं ने यह भी कहा है क समुदाय के जो सद य और कसान पहले उनका स मान करते थे और उन पर निभर करते थे, उनक नजर म वे गिर गए ह और उनका व ास वे अब खो चुके ह। यह मान-हानि कंपनी के यवहार के कारण हुई है न क उनके, और इसके कारण भ व य म उनके ारा लाभदायक थानीय यवसाय चला पाने क संभावना बहुत कम हो गई है।
6. भारत भर म मह ा क ति ा को देखते हुए और एमएसएसएल अवधारणा के व बैक गुट ारा समथित होने के कारण शिकायतकताओं ने िंचाइसिय क भत करते समय एमएसएसएल और आईएफसी ारा तुत कए गए यावसायिक माडल क यवहायता और लाभ-हानि ँपण पर व ास कर लिया था। शिकायतकताओं का मानना है क िंचाइसिय और कसान ारा उठाए गए नुकसान को देखते हुए और एमएसएसएल के मूल अवधारणा से हटकर कृ ष-रसायन के खुदरा यापार म बदलने से व बक गुट और मह ा और मह ा दोन क ह छव धूमिल हुई है, और नौकरयां पैदा करने और कसान और पयावरण के वा य और खुशहाली को े सा हत करने के प रयोजना के मूल उे य क ि भी नहं हो सक है।
7. िंचाइसिय के अनुबंध म ववाद निपटारे के लिए म य थ क जो यव था है वह यवहाय नहं है य क मुंबई तक क या ा क लागत बहुत अधिक है – एमएसएसएल का कहना है क ववाद

निपटारे क कारवाई मुंबई म ह होनी चाह – और म य थ को भी बड़े यवसाय और कंपनी के हत का प पाती माना जा रहा है।

#### 4. शिकायतकताओं के अ य वशि आरोप

ऊपर जन सामा य मु का सारांश दया गया है, उनके अलावा शिकायतकताओं ने सा ा कार और लिखत शिकायत म नि लिखत वशि मु भी उठाए।

1. एमएसएसएल ने िंचाइसिय क भत करते और अनुबंध पर ह ता र करते समय 10 साल के लिए लाभ-हानि का जो ंपण कया था वह गलत था या गलत प से तुत कया गया था। एमएसएसएल के अनुमान के अनुसार पहले साल का नुकसान 2.75 लाख पए था, लेकन शिकायतकताओं ने कहा क थम एक या दो वष म उनका नुकसान इससे नौ गुना तक अधिक था। शिकायतकताओं का मानना है क ंपण कई कारण से पूरे नहं कए जा सके, जनम शामिल हः

क) भत के दौरान एमएसएसएल ने कृ ष आदान के मुख राीय और अंतराीय निमाताओं के साथ गठबंधन के होने क बात कह थी, जससे ये आदान ति पधा मक दाम पर खर दे और वत रत कए जा सकगे। शिकायतकताओं का कहना है क इस तरह के गठबंधन थे ह नहं और खुदरा दर थानीय बाजार के लिए कभी भी ति पधा मक नहं थीं।

ख) एमएसएसएल ारा द उ पाद कई बार िंचाइसिय ारा आदेशित या आव यक परमाण से कहं यादा होते थे, जससे िंचाइसी अतिर माल क ब नहं कर पाते थे, य प एमएसएसएल इस अतिर माल के लिए भी उनसे पैसे वसूलता था। इसके अलावा शिकायतकताओं ने कहा क एमएसएसएल ने िंचाइसिय को ऐसे उ पाद भी द कए और उनके लिए पैसे लिए जो कृ ष सेवा क के यवसाय से असंबंधित थे या जनक थानीय बाजार म कोई मांग नहं थी – जैसे, पशु-चारा, पानी का पंप, केबल और जनि ।

ग) प रयोजना का तकनीक समथन काय म जमीनी वा त वकताओं के संगत नहं था। तकनीशियन कई बार नीयत समय पर नहं आते थे, या थानीय भाषाओं का ान नहं रखते थे या थानीय फसल के बारे म प रचित नहं थे, या ं म जाकर जांच-पड़ताल करने से मना कर देते थे, और कसान को अपने ामीण द तर म आने को कहते थे। इन सब कमिय के बावजूद, िंचाइसिय का कहना है क उ ह इन सेवाओं के लिए पूरा पैसा चुकाना पड़ता था।

घ) नई फसल योजनाओं, वापस-खर द (बाई-बैक) और कुछ कार के कृ ष आदान के वादे कए जाते थे, पर उ ह बहुत बार पूरा नहं कया जाता था। एमएसएसएल इन प रयोजनाओं या तिब ताओं से तब पीछे हटा जब कसान के लिए बहुत ह क ठन पर थतियां थीं, जससे कसान और िंचाइसिय दोन को अ याशित नुकसान उठाने पड़े।

- ड) एमएसएसएल द्वारा बारबार आवेक आदान क पूर्ति करने में वफलता के कारण इंजाइसिय को इन आदान को अथवा आपूर्क से खुदरा दर पर खरदना पड़ा, कई बार एमएसएसएल क जानकार में और उसके समथन से, ताक बुआई और फसल क वृद्धि के दौरान आने वाली संकटकालीन आवेकताओं क पूर्ति हो सके।
- च) तिपूर्ति यव थाएं और फसल के लिए व-पोषण क योजनाएं बहुत हजटल थीं, जनम इंजाइसिय को उच्च-जोखम वाले कजदार के कज का जमा लेना पड़ता था और ये कजदार अपने कज चुकाने में उरोरअम हो रहे थे। कसान को कज देने क या इतनी लंबी होने के कारण आवेक कृष आदान समय पर नहीं मिल पाते थे, जससे फसल क पैदावार घट जाती थी और उह अतिरवतीय घाटा झेलना पड़ता था।
2. एमएसएसएल ने औपचारक या अनौपचारक रूप से शिकायतकताओं को कभी नहीं बताया क वह सेवा-क यवसाय को छोड़ने का इरादा रखता है, और इस यावसायिक दशा-परवतन का इंजाइसिय और कसान पर या भाव पड़ेगा। जब इंजाइसी इन चिंताओं को जाहर करने लगे, तो वे कहते ह क उनक शिकायत को नजरंदाज कया गया और जो फर भी आप यां उठाते रहे, उह धमाकाया गया या हाशिए पर धकेल दया गया। शिकायतकताओं के अनुसार, कंपनी द्वारा 2003 में बुलाई गई एक बैठक में भाग लेनेवाले इंजाइसिय से एमएसएसएल अधिकारय ने सावजनिक रूप से कहा क वे एमएसएसएल और उसके यावसायिक निणय के बारे में नकारात्मक टिपणयां न कया कर।
  3. एमएसएसएल द्वारा इंजाइसिय को जो "टर और अथवा यं पटे पर दए गए या बेचे गए, वे कई बार चलते नहीं थे और उनक मरमत करने या उह बदलकर देने के लिए एमएसएसएल को भेजे गए अनुरोध के कोई जवाब नहीं मिलते थे, या जो जवाब मिलते थे वे संतोषजनक नहीं होते थे।
  4. कृष सेवा-क के लिए तैयार क गई कटनाशक बंधन मागदशिका, जो आईएफसी के सुधारात्मक कारवाई योजना के तहत एक आवेकता थी, इंजाइसिय को तब मिली जब अधिकांश इंजाइसिय ने सेवा-क चलाना बंद कर दया था या एमएसएसएल के साथ उनके संबंध समा हो गए थे।
  5. महवपूर्ण दतावेज, जैसे बक/उरदनांकत चेक, अनुबंध, मांग वचनप और समझौता बांड, इंजाइसिय को नहीं लौटाए गए, एमएसएसएल और बक से बारबार अनुरोध करने पर भी नहीं, और तब भी नहीं जब बकाया राशियां चुका द गई थीं। इससे काफ अवाप्त पैदा हुआ और कभी-कभी इंजाइसिय और कसान के बीच ववाद का कारण भी बना।
  6. शिकायतकता कहते ह क एमएसएसएल सेवा-क माडल को यागने और उसके थान पर कृष-रसायन का डलरशिप शु करने के कई साल के बाद भी मुख व-पोषक आईएफसी के जालथल (वेबसाइट) में इस बदली यावसायिक दशा को सूचित करनेवाले परवतन नहीं कए गए। शिकायतकता सूचित करते ह क इससे पता चलता है क व-पोषक को या तो एमएसएसएल के

नए यवसाय माडल क जानकार ह नहं थी, या वह नहं चाहता था क इस नए यवसाय के बारे म जनसाधारण को पता चले।

7. कई पूव िंचाइसिय ने सीएओ के जरूर शिकायत दज करने क सोची, ले कन शिकायतकताओं के अनुसार उ हने डर या बदनामी के कारण ऐसा नहं कया। य प कुछ शिकायतकता एक दूसरे से य गत प से नहं मिले ह, वे एमएसएसएल ारा 2003 म बुलाई गई बैठक के दौरान तैयार क गई िंचाइसी सूची के जरूर एक दूसरे के संपक म ह।

(शिकायतकताओं ने सीएओ को यह संपक सूची उपल ध कराई और उ हने उसम ऐसे पूव िंचाइसिय को चि त कया जो भी उनके वचार से इसी कार भा वत हुए थे। सीएओ ने इनम से कसी से भी संपक नहं साधा। एक पूव िंचाइसी ने जसका नाम इस सूची म आता है सीएओ को गोपनीय ईमेल भेजा जसम उसने कहा क वह शिकायतकताओं के समथन म द तावेज उपल ध करा सकता है। सीएओ ने इस य से संपक नहं कया। शिकायतकताओं और कंपनी के अनुमान से कट होता है क कृष सेवा-क प रयोजना के कायकाल म लगभग 55 िंचाइसी था पत कए गए थे। इनम से कई अब भी काय कर रहे ह – वशेषकर द णी भाग म।)

8. आमदनी का ास और कसान को पहुंचे नुकसान और साथ म मु के निराकरण के लिए बताए गए समय और ऊजा के कारण शिकायतकताओं के लिए समुदाय और पारवा रक संबंध के बगड़ने क थति का सामना करना पड़ रहा है। कई शिकायतकताओं ने कहा क इस थति के कारण पैदा हुई मानसिक तनाव के कारण उ ह अंततः चि क सक य मदद लेनी पड़ ।

## 5. एमएसएसएल क ति याएं और कोण

1. एमएसएसएल के अनुसार मूल यावसायिक माडल उ हने जैसा सोचा था वैसा नहं निकला। इसके अनेक कारण थे, जनम शामिल थे:

क) व -पोषण से संबंधित मु`:

- िंचाइसी यावसायिक बक से ा ऋण के अ छे बंधक नहं थे और वृ और लाभ के संबंध म उनक याशाएं अवा त वक थीं। यह थति तब है जब एमएसएसएल और बक ने िंचाइसिय के लिए व बंधन म शि ण/बैठक क यव था क थी। एमएसएसएल ने िंचाइसिय को संपूण यावसायिक माडल समझा दया था, और िंचाइसी करार म सेवा-क खोलने के लिए आव यक संरचना और अ य आव यकताओं का प ववरण है।
- कुछ िंचाइसिय ने अपनी समझ का उपयोग करते हुए उन कसान को भी आदान क पूति क जनका ऋण आवेदन बक ारा वीकृत नहं हुआ था। िंचाइसिय ने ऐसा शायद अपना ाहक आधार बढ़ाने के लिए कया था, या कुछ मामल म इस योजना के समांतर दूसरा

- यवसाय चलाने के इरादे से, जो िंचाइसी करार का उ लंघन है। िंचाइसिय क इस कारगुजार के लिए न तो बक ज मेदार है न एमएसएसएल। कंपनी ने इन िंचाइसिय को प लिखकर उनसे कहा था क वे इस तरह के यवहार से बाज आएंगे।
- एमएसएसएल मानता है क िंचाइसिय ने कसान से बक के ऋण के क त इक ठ कं, ले कन उ ह बक को नहं दया। एमएसएसएल को शक है क शिकायतकता इसी तरह के िंचाइसी ह। एमएसएसएल ने बक क मदद से इन िंचाइसिय के ति कड़ा ख अपनाया था।
  - कुछ थतिय म फसल को वापस खर देने के बंदोब त के तहत अ जयां समय पर नहं ा हु । इन मामल म कंपनी ने कसान के उ पादन को िंचाइसिय क मदद से अनाज के थोक यापा रय को बेचने क यव था क। इस यव था के तहत थोक यापा रय को बेचने से ा लाभ से कसान को बक का ऋण चुकाना था, पर उ हने ऐसा नहं कया। कई मामल म िंचाइसिय का कसान पर कोई नियं ण नहं था - य प कसान का चयन वयं िंचाइसिय ने कया था। इसका प रणाम यह निकला क बक को अपना पैसा वापस नहं मिला, जससे कुछ समय म उनक भागीदार अ यावहा रक हो गई।
  - बक के ऋण का िंचाइसिय ारा अकुशल प से इ तेमाल करने का कुल नतीजा यह निकला क जुलाई 2005 म निजी बक ने एमएसएसएल सेवा क से जुडे यवसाय के साथ काम करना बंद कर दया य क ऋण क पुन ि दर बहुत खराब थी। इससे ठ क तरह से चल रहे िंचाइसी क क सं या घटने लगी, य क बक के व -पोषण के अभाव म िंचाइसी अपना कामकाज चलाते जाने के लिए तैयार नहं थे।
- ख) िंचाइसिय ारा ऋण का बुरा बंधन/ िंचाइसिय ारा अपनाई गई खराब यावसायिक तौर-तर के
- कुछ िंचाइसी िंचाइस करार का उ लंघन कर रहे थे, और इससे इस योजना के तहत उनके यवसाय का पतन हुआ। इन िंचाइसिय ने बाहर आपूरक से आदान खर दे और फर एमएसएसएल को रोय ट शु क और अ य शु क देने से इ कार कर दया। एक मामले म, ववाद का निपटारा करने के लिए एमएसएसएल ने आईएफसी के मानक िंचाइसी करार म जस म य थता वधि का उ लेख कया गया है, उसका उपयोग कया। इस मामले म ति त मुंबई उ च यायालय ने एमएसएसएल के प म याय कया।
2. एमएसएसएल ने थति को सुधारने के लिए नि नलि खत यास कए:
- क) उ पाद को अलग पहचान देने और घटते यवसाय को बढ़ाने के लिए एमएसएसएल ने अपने िंड के बीज और कृ ष-रसायन जार कए, ड लर क सं या बढ़ाई, माणीकरण शु कया और वशि ँ म वशि फसल के लिए पुनखर द (बायबैक) काय म चलाया। एमएसएसएल ने कुछ िंचाइसिय को प भेजकर सूचित कया क वे अपने िंड के बीज और कृ ष-रसायन जार

कर रहा है। इन चाइसिय को यावसायिक समर्थन देने के लिए एमएसएसएल ने मानक व्यापार शर्त को पूरा करने पर कृष-आदान के लिए विशेष डेट सीमाओं का पेशकश रखी। यह विशेष डेट योजना चाइसिय को तीन लाख पर (जो चाइसी साइन-अप शुल्क के बराबर है) तक का संचयी राशि के बराबर थी। यह पेशकश उन चाइसिय को नहीं उपलब्ध थी जिनके संबंध में एमएसएसएल का मानना था कि वे चाइसी करार के उल्लंघन कर रहे हैं।

ख) उन शर्तों में जहां एमएसएसएल ने उसके द्वारा दिए गए उपकरण में वास्तविक टूट या गुणवत्ता में खोट देखी, वहां कंपनी ने अपने पहल पर इन खराब उपकरण को वापस लिया और वही कंपनी और चाइसी को इनसे संबंधित खाते बंद करने के लिए पैसे चुकाए। कुछ मामलों में कंपनी ने चाइसी के संपूर्ण घाटे का भरपाई किया या उसे कम कर दिया, जिससे एमएसएसएल को व्यर्थ भार घाटा उठाना पड़ा।

ग) चाइसिय द्वारा एमएसएसएल को भेजे गए शिकायत का लेखा-जोखा अच्छे तरह रखा गया है और एमएसएसएल निरंतर चाइसिय के संपर्क में रहते हुए समाधान की तलाश करता रहा है।

### 3. अनधिकृत कटनाशक का बंद के संबंध में:

क) कंपनी का कहना है कि वह पर्यावरण को से हानिकारक कटनाशक नहीं बेच रहा है। परियोजना का शुर्त आत में कंपनी को 1ए वग के कटनाशक का बंद समाप्त करने के लिए 12 महीने का समय और 1बी वग के कटनाशक का बंद करने के लिए 18 महीने का समय दिया गया था। लेकिन एमएसएसएल ने 1ए और 1बी दोनों वग के कटनाशक का बंद 12 महीने के अंदर बंद कर दिया, जो आईएफसी द्वारा रखे गए समय सीमा से कम था। आईएफसी द्वारा करवाए गए वस्तु जांच-पड़ताल ने इस बात का पुष्टि किया।

### 6. सीएओ लोकपाल द्वारा संदभ और मुक्ति का मूलांकन

भूतपूर्व एमएसएसएल चाइसिय द्वारा उठाई गई शिकायत एक राष्ट्रीय कृष संकट के परिणाम में उठाई जा रहा है, जिसके कारण आजीविकाएं नष्ट हुई हैं, और कई मामलों में भारत भर में बीसियों किसानों ने आत्म-हत्या की है। सितंबर 2006 में आनुवंशिक-वशाद एमएसएस वामिनाथन, जिनके 40 साल पहले हरतंत्रिता का सूत्रपात किया था और जो राष्ट्रीय किसान आयोग के अध्यक्ष हैं, ने शर्तों को इस तरह समझाया है, “कुछ गंभीर और गहरा समस्याओं का चरम अभियोग आज हमारे कृषकों को हण लगाए हुए है... उनका संबंध जलवायु से है। वे आर्थिक भी हैं। वे सामाजिक भी हैं।” (यू. योक टाइम्स, 19 सितंबर 2006)

इन शर्तों के मूलभूत कारकों को लेकर काफी चर्चा-परचर्चा हुई है, भारत में और वदेश में भी। मोटे तौर पर इन कारकों में शामिल हैं:

- छोटे और सीमांत कसान क ऋण तता, और उन पर उनक वापस चुकाने क मता से अधिक कज चढ जाना
- कृष लागत म बढ़ौ र
- कृष उ पाद क कम होती क मत
- छोटे कसान को ऋण सु वधा का अभाव
- सूखा और फसल का बारबार वफल जाना।

कुछ लोग भारत सरकार ारा सबसिड बंद करने और नकद फसल को े साहन देने को इसके लिए ज मेदार बताते ह। अ य लोग बहुराीय ऋणदाताओं ारा भार मा ा म व -पोषण क ओर उंगली उठाते ह, जो भारतीय कसान को वै क ति पथा के सामने खड़ा कर देता है और उ ह जैव- े गिक क पहुंच तो देता है, पर बेहतर क मत, बक ऋण, सिंचाई या फसल बीमा जैसी चीज तक नहं। कुछ और लोग नए कृष आदान का वकास करनेवाल और इनके ड लर को दोष देते ह, जो कसान को ज मेदार ठहराते हुए कहते ह क उनम आधुनिक कृष- यवसाय तकनीक को लागू करने क मता ह नहं है न ह वे ऋण का बंध ठक तरह से कर सकते ह और/या क टनाशक का सह उपयोग ह जानते ह।

रा यापी कृष संकट का जो भी कारण हो, वतमान शिकायत ामीण निधन क आजीवका को सुर ा दान करने के ति निजी े के व -पोषक क ज मेदार को लेकर अनेक उठाती ह। ये ामीण निधन बहुधा उ मीय जो खम से उबर पाने क मता नहं रखते। आईएफसी के संबंध म - जसके निवेश के उे य ह लोग को गरबी से निकालना, उ पादनशील नौकरयां पैदा करना और खुले और ति पध बाजार को े सा हत करना - उसे बदलते बाजार और पयावरणीय थतिय से संबंधित जो खम को पहचानने, उ ह कम करने और उन पर नजर रखने के ति वशेष यान देना चा हए।

इस संपूण मू यांकन के दौरान प ने निरंतर ऐसे समाधान क खोज म चि दखाई है जो सकारा मक परणाम ला सकते ह। सीएओ के लोकपाल से चचा के दौरान एमएसएसएल ने सीएओ से कहा क चूं क अधिक जांच-पड़ताल क संभावना है, और चूं क भारतीय ेस कसान क दुगति पर उ रो र अधिक यान दे रहा है, कंपनी िंचाइसिय क शिकायत दूर करने को त पर है ता क वह अधिक उ पादक काय पर यान दे सके।

इस उे य क ि म आईएफसी ारा अपने ाहक क मदद करने से सफल परणाम निकलने क संभावना बढ़ेगी और इससे भारत के कृष े क चुनौतिय के लिए उचित समाधान ढूंढने क दशा म भी आगे बढ़ा जा सकेगा।

## 7. समाधान क संभावनाएं

जैसा कि पहले बताया गया है, सीएओ लोकपाल का उद्देश्य है विवाद में फंसे पक्षों को विभिन्न समाधान या रणनीतियों पर विचार करने में मदद करना, जो उनके समस्याओं का समाधान कर सकें। मूल्यांकन साकारता में शिकायतकर्ताओं और एमएसएसएल ने शिकायत के निराकरण हेतु निम्नलिखित चरण सुझाए:

## 1. समाधान हेतु शिकायतकर्ताओं के विचार

- क) शिकायतकर्ताओं, अथवा भूतपूर्व इंजाइसियर्स जिनने शिकायत तो नहीं दर्ज की है लेकिन समान कारण की शिकायतें उठाई हैं, एमएसएसएल और आईएफसी के बीच त्रिपक्षीय बैठक आयोजित की जानी चाहिए। इन बैठक का सूत्रधार कोई नियमित होना चाहिए और इन बैठक का उद्देश्य होना चाहिए सभी पक्षों द्वारा अपने-अपने कोण का आदान-दान करते हुए समाधान तलाशना।
- ख) एमएसएसएल को उन शिकायतकर्ताओं और अथवा भूतपूर्व इंजाइसियर्स को जो यह सिद्ध कर सकते हैं कि उन्होंने भी इसी कारण की शिकायतें उठाई हैं, 3 लाख रुपये का साइन-अप शुल्क लौटा देना चाहिए।
- ग) इंजाइसियर्स ने ट्रस्ट्यु या न चलनेवाले उपकरण खरीदने या करार पर लेने के लिए जो भी अदायगियां की हैं, वे सब उन्हें पूर्णतः वापस मिलने चाहिए।
- घ) भूतपूर्व इंजाइसियर्स और कसान में वापस की पुनर्थापना करने के लिए एमएसएसएल को ऋणदाता बंकर के साथ काम करते हुए यह सुनिश्चित करना चाहिए कि भूतपूर्व इंजाइसियर्स को वचन-पत्र, कोरे चेक और अथवा संगत दस्तावेज वापस मिलें।

## 2. समाधान हेतु एमएसएसएल के विचार:

- क) पक्ष एमएसएसएल ने इंजाइसियर्स के साथ विवाद के निपटारे के लिए उल्लेखनीय यास पहले से ही करना शुरू कर दिया है, कंपनी को शिकायतकर्ताओं से मिलने के चरण पर विचार करना चाहिए और उनके साथ जारी शिकायतों को चर्चा करने और उनके समाधान निकालने के लिए तैयार होना चाहिए। इसमें शामिल होना चाहिए गत या छोटे समूह में विभिन्न प्रकार के शिकायतकर्ताओं से मिलना; इन मुलाकातों में आईएफसी का प्रतिनिधि भी शामिल रह सकता है।
- ख) चूंकि एमएसएसएल अपने वर्तमान व्यवसाय से जुड़े फलनियमित घटक को बचाव दे रहा है, वह इंजाइसियर्स के साथ व्यावसायिक संबंधों की पुनर्थापना पर विचार कर सकता है, बशर्त कि इन इंजाइसियर्स ने अदायगियां करने में कोताही नहीं की हो और ये एमएसएसएल के वर्तमान चलन में शामिल हों।
- ग) वैकल्पिक रूप से एमएसएसएल और इंजाइसियर्स में जो मतभेद है उसे इंजाइसी करार में मध्यस्थता के अंतर्धान के तहत निपटाना चाहिए।

### 3. समाधान हेतु वचार और सुझाव का सीएओ लोकपाल का सारांश

य प शिकायतकताओं ारा बताए गए नुकसान के लिए असल म कौन ज मेदार है इसे लेकर प म अलग-अलग वचार ह, फर भी वे सब नि नलि खत म समान हत रखते ह:

- सबको संतु कर सके ऐसे कसी समाधान पर पहचानने के लिए मिलकर काम करने क इ छा;
- जतनी ज द हो सके सम या का समाधान करने म ता क वे अधिक उ पादक कामकाज म लग सक। यह सम या दोन प के लिए तनावपूर्ण और समय न करनेवाली रह है।
- टकाऊ कृ ष अवधारणाओं को अपनाने के ति उ साह - जनम शामिल ह जै वक कृ ष और समुदाय-समथित कृ ष के माडल। सीएओ के साथ चचा के दौरान शिकायतकताओं और एमएसएसएल के तिनिधिय ने कहा क वे मानते ह क टकाऊ कृ ष परयोजनाएं कसान और उ पादक को बेहतर लाभ दला सकते ह य क ये कसान और उ पादक को सीधे भारतीय और व यापी उपभो ाओं के साथ जोड़ सकते ह और ये सं षत रसायन के उपयोग को कम कर सकते ह।

य प एमएसएसएल ने शिकायतकताओं के साथ सहमत होने क या को आजमाने म चि कट क है, उसने यह भी कहा है क वह ऐसा उ हं गोपनीय शिकायतकताओं के संबंध म करना चाहेगा जनक पहचान हो सके। एमएसएसएल मानता है क उसने कुछ भूतपूर्व िंचाइसिय के साथ मामले को मै िपूर्ण ढंग से निपटा लिया है और इनम से कई एमएसएसएल के साथ आज भी काम कर रहे ह। ले कन कुछ अ य िंचाइसिय के संबंध म एमएसएसएल कसी समझौते पर नहं पहुंच सकता है और इ ह कंपनी अपना कजदार और िंचाइसी करार का यति म करनेवाले मानती है। एमएसएसएल तिनिधिय ने कहा क वे उन िंचाइसिय के साथ बातचीत नहं करना चाहते जनके बारे म उनका खयाल है क वे कंपनी का पैसा दबाए हुए ह, या ज हने सावजनिक प से एमएसएसएल क बुराई क है, या जो ऐसे काम म संल न ह जो कंपनी क ति ा को बगाड़ सकते ह।

सम या निवारण के लिए वक प पर वचार करते हुए एमएसएसएल ने साथ म यह सिफारश भी रखी क प को िंचाइसी करार म ववाद निपटारे के लिए जो शत रखी गई ह, उनका पालन करना चा हए। ये शत ह:

"प के बीच इस करार को लेकर उभरनेवाले सभी ववाद, मतभेद और असहमतियां मै िपूर्ण भावना से निपटाए जाएंगे, और य द ऐसा न हो सके, तो उनका अंतिम निपटारा प ारा नियु एकल म य थ ारा कया जाएगा। म य थता 1996 के म य थता एवं समाधान अधिनियम के अनुसार कया जाएगा। म य थता से संबंधित कारवाई मुंबई म होगी।"

शिकायतकर्ताओं का कहना है कि मुंबई में मर्यादा कारवाई करनेवाली शक्त अनुचित है, विशेषकर उनका पतली आर्थिक स्थिति को ध्यान में रखते हुए। उनका कहना है कि मुंबई में निवास करने और मुंबई तक यात्रा करने का खर्च इतना भारी है कि वे उसका वहन नहीं कर सकते, खर्च से उनका आशय पैसे से भी है और समय से भी - मुंबई में बताए गए समय का बेहतर उपयोग आय सृजन के लिए किया जा सकता है। इसके अलावा वे यह भी नहीं मानते कि एमएसएसएल द्वारा एक पूर्व विचारणीय से संबंधित मामले के लिए नियुक्त एकल मर्यादा निष्पक्ष था। इसका कारण यह है कि वह पहले भारतीय उच्च न्यायालय का वकील था और इस अदालत के संबंध में शिकायतकर्ताओं का मानना है कि वह छोटे किसान और उच्च मूल्य से अधिक बड़े व्यावसायिक हित का समर्थन करती है।

इस मूल्यांकन के दौरान हितधारक द्वारा निपटारे के बारे में निरंतर चर्चा की गई है, स्थिति और वृत्त को देखते हुए, सीएओ लोकपाल नियुक्ति सुझाव सभी पक्षों के वचनबद्धता को सुनिश्चित करता है:

- क) यदि एमएसएसएल शिकायतकर्ताओं से सहायता के साथ मिलकर समाधान विकल्प खोजने का इरादा रखता हो, भले ही वह उच्च मूल्य चुकानेवाले समझता हो, तो पक्षों के मर्यादा अनेक बैठक आयोजित करके सर्वसम्मति से समाधान ढूँढने का सामूहिक इच्छा को साकार किया जा सकता है और इस लंबे विवाद को समाप्त किया जा सकता है। लेकिन यह अभिगम तभी सफल होगा जब कई शर्तें पूरक जाएं। इनमें शामिल हैं:
  - शिकायतकर्ताओं को हानि पहुंचानेवाली विशोधक या दंडात्मक कारवाई न करने के लिए एमएसएसएल का वचनबद्धता;
  - शिकायतकर्ताओं को ओर से यह वचनबद्धता कि वे अपनी निजी स्थिति के लिए ज़िम्मेदार कारण के संबंध में ईमानदार और खुला खर्च अपनाएंगे;
  - दोनों पक्षों द्वारा परस्पर हित के आधार पर समझौते तक पहुंचने, मेलमिलाप और बाकायदा मुझों के समाधान पाने के लिए पक्षों से बातचीत शुरू करने का इच्छा;
  - बैठक के लिए सर्वसम्मति अवधि और स्थान;
  - बैठक को माग-दर्शन देने के लिए सर्वसम्मति उच्च और नियमावली और शुरू से ही उच्च-स्तरीय वचनबद्धता का अपनाया जाना।

जैसा कि पक्षों ने सुझाया है, इन बैठक का संचालन किसी निष्पक्ष मर्यादा या सूत्र द्वारा किया जाना चाहिए, जैसे सभी पक्षों को मिलकर चुनना चाहिए और उस पर सभी पक्षों को विश्वास होना चाहिए, और इसमें आईएफसी का भी पर्याप्त प्रतिनिधित्व होना चाहिए।

यदि उच्च मूल्य का एक सर्वसम्मति विकल्प नहीं हो तो इस तरह की बैठक सफल नहीं होगी, और वे तब भी विफल जाएंगी जब पक्ष अपनी पुरानी लीक को छोड़कर नए वृत्त और समाधान को विकार करने को राजी नहीं होंगे।

ख) यदि पंच मानते हैं कि इस तरह के अनौपचारिक मध्यस्थता वाले अभिगम से शिकायत का समाधान नहीं निकल सकता है, तो वे भारत के 1986 के मध्यस्थता एवं समाधान अधिनियम के तहत सहयोगात्मक पंच से औपचारिक मध्यस्थता पर भी विचार कर सकते हैं। इस अधिनियम में शिकायतकर्ताओं को चिंतित करनेवाले कई विषयों से संबंधित महत्वपूर्ण विधान हैं, जैसे मध्यस्थता की लागत और निष्पत्ती के संबंध में। अधिनियम के अनुसार:

- विवाद के पंच मध्यस्थ या मध्यस्थ को चुनने के लिए एक पक्ष या पर सहमत होने के लिए वतं है, और वे मध्यस्थ को संयोजित भी वयं निर्धारित कर सकते हैं, बशर्त कि वह सम संयोजित न हो।
- यदि मध्यस्थ को चुनने के लिए कोई सवसमत पक्ष या नहीं हो, तो तीन मध्यस्थ से मध्यस्थता शुरू हो सकती है, जिनमें से एक-एक मध्यस्थ दोन पक्षों नामित करेंगे और ये दो मध्यस्थ तीसरे मध्यस्थ को चुनेंगे, जो मध्यस्थ पक्षों को अंतर्गत करेगा।
- किसी भी रायिता वाला पक्ष मध्यस्थ हो सकता है, बशर्त कि पक्ष इसके विपरित निर्णय न ल।
- पंच मध्यस्थता के फल के संबंध में सहमत होने के लिए वतं है।

इन शर्तों के अलावा अधिनियम में यह भी कहा गया है कि पंच मध्यस्थ पंच द्वारा अपनाई जानेवाली कार्यविधि चुनने के लिए वतं है तथा सभी पक्षों के प्रति समानतापूर्ण व्यवहार किया जाएगा और पक्षों को अपनी बात कहने का पूर्ण अवसर मिलेगा।

यदि पंच अधिनियम अथवा कहीं अन्य शर्तों के तहत मध्यस्थतापूर्ण अभिगम अपनाते हैं तो उन्हें तीन पक्षों का मध्यस्थ पंच के उपयोग पर विचार करना चाहिए, जिनमें से एक पक्ष एक मध्यस्थ को चुनता है और ये दोनों मिलकर तीसरे मध्यस्थ को चुनते हैं। इस तरह के पंच का उपयोग वाणिज्यिक और अन्य कार्यों के विवादों के निपटारे में सामान्यतः उपयोग किया जाता है और किसी एक पक्ष को निर्णयन का दायित्व संपने से यह अच्छा माना जाता है।

यदि पंच इस तरह का अभिगम चुनते हैं, तो सीएओ लोकपाल से अनुरोध किया जा सकता है कि वह उचित मध्यस्थ को चुनने के लिए पक्षों या मध्यस्थों के लिए किसी उपयुक्त पक्षों को पहचानने में मदद करे।

ग) एक तीसरा पक्ष है मध्यस्थता-पंच निर्णय का मिला-जुला पक्ष जिनमें दोन पक्षों के हलण पाए जाते हैं। मध्यस्थता-पंच निर्णय में दोन पक्षों लिखित में वचन देते हैं कि वे मध्यस्थ पक्षों या पंच निर्णय पक्षों जो समाधान निकलेगा, उससे अपनी बायता वीकारते हैं। यह पक्षों या पक्षों द्वारा चुने गए शिर्षक मध्यस्थों की मदद से शुरू होती है। यदि कोई सहमति होती है, तो सभी पक्षों उस पर हस्ताक्षर करते हैं और शिकायत को समाप्त माना जाता है। लेकिन यदि कोई सहमति

नहीं होती, तो मयथ अपनी भूमिका बदलकर पंचक भूमिका में आ जाता है और वह पंचको याय-पंच के सदस्य चुनने में मदद कर सकता है। मयथता समा होते हया सबसे मति से कसी अय समय याय-पंच सभी पंच से गवाह लेकर कसी ऐसे निणय पर पहुंचेगा जो सब पंच के लिए बाय होगा।

इस अभिगम का मुख्य फायदा यह है कि इससे ववाद का नितीत पंच से निपटारा हो जाता है (सहमति से या बायकार निणय से), और यह पंच अधिक सृजनात्मक और वयं फूट निवारण का अवसर देता है।

जैसा कि समाधान के पछले वकप के संबंध में कहा गया था, सीएओ लोकपाल से अनुरोध किया जा सकता है कि वह मयथता-पंच निणय या को सुगम बनाए, और याय-पंच के सदस्य को चुनने और संपूर्ण या के लिए समय-सीमा तय करने में मदद करे।

### निष्कर्ष और पंच के लिए अगले कदम

सीएओ लोकपाल इस बारे में कोई निष्कर्ष नहीं निकाला है कि शिकायतकर्ताओं ने जो शिकायत की है वे वाजब है या नहीं। इसके बजाए, उसने ऐसी जानकारी और सूचनाएं दी हैं जो पंच को अपनी चिंताएं दूर करने में उपयोगी साबित हो सकती हैं।

यह निवेदन केवल पंच के मूलांकन के लिए है और यह एक दशा-सूचक दतावेज है जो उह यह पता लगाने में मदद करेगा कि वे किस तरह आगे बढ़ना चाहते हैं। कोई भी निवेदन तब सावजनिक नहीं किया जाएगा जब तक हतधारक में कोई सहमति नहीं आ जाती कि वे किस तरह आगे बढ़ेंगे – या तो इस निवेदन में सुझाए गए कसी उपाय को या कसी अय सहयोगात्मक समाधान को लागू करके, या सीएओ लोकपाल के मायम से आगे बातचीत न करने का निणय लेकर।

इस कायभार को यान में रखते हुए सीएओ लोकपाल सभी हतधारक के साथ काम करते हुए समयाओं के समाधान हेतु कसी या पर पंच सहमति लाने का यास करेगा। वतमान शिकायत से संबंधित सभी पंच ने यह पंच इच्छा जाहर कि है कि वे कसी निपतीसरे पंचक मदद से समयाओं का निवारण करना चाहते हैं - वतं पंच से या कसी मयथक मदद से जैसा कि ांचाईसी करार में वधान किया गया है। इस कट इच्छा को देखते हुए सीएओ लोकपाल ने बातचीत ारा हल निकालकर मामले को निपटाने के लिए कसी उचित रणनीति वकसित करने में सभी पंचक मदद करने का यास किया है।

लेकिन यदपंच सहयोगात्मक रति से मामले को निपटा नहीं पाते हया निपटाना नहीं चाहते हैं, तो लोकपाल अपने यास को बंद करके मामले को सीएओ अनुपालन के हवाले कर देगा ताकि वह इसक समी कर सके। समी या यह तय करने में मदद करती है कि या अनुपालन तहककात क

आवश्यकता है या नहीं। अनुपालन तहककात का लय आईएफसी और एमआईजीए होगा। वह इस पर भी वचार करेगा कये संथाएं कस तरह तस ली करती ह क परयोजना का निपादन ठक तरह से हो रहा है और परयोजना क संगत नीतिय और दशा-निदश का पालन हो रहा है।

जब हतधारक को इस ांभिक तिवेदन क समी ा करने और आगे बढ़ने के लिए उपलध वभि न वक प पर वचार करने के लिए पया अवसर मिल जाए, सीएओ लोकपाल संबंधित प से य गत चचा के लिए समय-सारणी तैयार करेगा ता क सम या निवारण के संबंध म उनके वचार और आगे बढ़ने के रा त के बारे उनके साथ चचा हो सके।

प सीएओ लोकपाल को लिखकर अपनी ति याएं भेज सकते ह और सीएओ के काय वधिय के बारे म अति र जानकार मांग सकते ह।

###