



ग्रीवांस रेडीशन मैकेनिज्म यूटरर प्रैडिस कोर रोड नेटवर्क विकास परियोजना विश्व बैंक ने वित्त पोषित

परिचय

जैसा कि विश्व बैंक और ESMF के परियोजना मूल्यांकन दस्तावेज (PAD) में सहमति है, परामर्श के माध्यम से यथासंभव विवादों को निपटाने के उद्देश्य से UPCRNDP के तहत एक एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (IGRM) की स्थापना की गई है। ताकि परियोजना के तहत आने वाली शिकायतों / विवादों को मुख्य रूप से परियोजना प्राधिकरण और शिकायतकर्ताओं के बीच परामर्श के माध्यम से संबोधित किया जा सके, जिसके परिणामस्वरूप कम मुकदमे होते हैं और समय भी बच सकता है।

शिकायतें विश्व बैंक की शिकायत निवारण सेवा (जीआरएस) यानी विश्व बैंक के स्वतंत्र निरीक्षण पैनल और विश्व बैंक की कॉर्पोरेट शिकायत निवारण सेवाओं की www.inspectionpanel.org और <http://www.worldbank.org/en/projects-> पर भी दर्ज की जा सकती हैं। संचालन / उत्पाद और सेवाएँ / शिकायत-निवारण-सेवा क्रमशः।

समुदाय / लाभार्थी / परियोजना प्रभावित व्यक्तियों के पास माननीय मुख्यमंत्री के जनसुनवाई-समागम में www.jansunwai.up.nic.in पर शिकायत दर्ज करने का विकल्प है।

ईएसडीसी के तहत शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

IGRM (एकीकृत GRM) के एक भाग के रूप में, जिला स्तर पर एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (GRC) की स्थापना की गई है। जीआरसी के सदस्य पीएमयू के सामाजिक और पर्यावरण विशेषज्ञ हैं, पीआईयू के सामाजिक और पर्यावरण अधिकारी (पीआईयू के सहायक इंजीनियर परियोजना के तहत सामाजिक और पर्यावरण अधिकारी नामित किए गए हैं, अपने संबंधित क्षेत्राधिकार के सामाजिक और पर्यावरण घटकों की देखभाल करने के लिए), दो प्रतिनिधि समुदाय / लाभार्थी / प्रभावित व्यक्ति, ठेकेदार के प्रतिनिधि और गैर सरकारी संगठन के प्रतिनिधि से। संबंधित सड़क अनुभाग के कार्यकारी अभियंता सेल के अध्यक्ष हैं।

पीएमयू के सामाजिक विशेषज्ञ नोडल हैं और यूपीसीआरएनडीपी के तहत शिकायत निवारण तंत्र के सफल संचालन के लिए आवश्यक समग्र गतिविधियों के लिए जिम्मेदार हैं। UPCRNDP की वेबसाइट का नाम और संख्या सामाजिक विशेषज्ञ (नाम-पीएन रॉय, मोबाइल नंबर 9779117558) है; टोल फ्री नंबर (18001215707), वेबसाइट का पता (www.upcrndp.gov.in) और जीआरएम के तहत दी गई सुनवाई का पूरा विवरण भी।

जीआरसी (GRC) के कार्य

(ए) शिकायतों को रिकॉर्ड करें और उन्हें प्राथमिकता दें; (बी) सभी मामलों में समुदाय / लाभार्थियों / परियोजना प्रभावित व्यक्तियों (पीएपी) की शिकायतों का निवारण करने के लिए; (ग) यदि आवश्यक हो, तो साइट का दौरा कर सकता है; (घ) अपने मामले के विकास के बारे में पीड़ित पक्ष को निरंतर अद्यतन प्रदान किया जाना; (() पीएमयू, यूपीसीआरडीपी के पीआईयू और एग्जिक्यूटिव पार्टियों के साथ-साथ उनके फैसले / फैसले को सूचित करें।

जीआरसी केवल सामाजिक और पर्यावरण, निर्माण और व्यक्तिगत शिकायतों से संबंधित मुद्दों का निपटारा / सुनवाई करेगा और व्यथित व्यक्ति की सुनवाई के बाद 15 दिनों के भीतर लिखित रूप से अपना निर्णय / निर्णय देगा।

शिकायत का पंजीकरण

शिकायतकर्ता / पीड़ित पक्ष अपनी शिकायतें विभिन्न माध्यमों में दर्ज करा सकते हैं जैसे। व्यक्तिगत रूप से, संबंधित अधिकारियों, वेब-आधारित शिकायतों, टोल-फ्री टेलीफोन लाइन (एक समर्पित टोल-फ्री नंबर) के लिए सीधे कॉल के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से UPPWD, ठेकेदार, NGO, PMC आदि के किसी भी पते पर लिखित रूप में शामिल है। पहले से ही UPPWD की स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली के तहत काम कर रहा है, जो परियोजना के लिए इस्तेमाल किया जा रहा है, टोल फ्री नंबर 18001215707), शिकायत पर लिखित शिकायतें।

क्रियाविधि

ऊपर वर्णित विभिन्न माध्यमों के संयोजन का उपयोग करके पंजीकृत किसी भी शिकायत को उसी दिन पीएमयू के सामाजिक विशेषज्ञ को भेज दिया जाएगा। शिकायत की प्रकृति के आधार पर, पीएमयू के सामाजिक विशेषज्ञ शिकायत की सुनवाई के लिए आवश्यक सदस्यों का फैसला करेंगे और तीन कार्य दिवसों के भीतर जीआरसी की बैठक बुलाएंगे। जीआरसी को सुनवाई पूरी करनी है और 15 कार्य दिवसों के भीतर अपना निर्णय / फैसला देना है।

हालांकि, समुदाय / लाभार्थियों / परियोजना प्रभावित व्यक्तियों के पास जीआरसी या जनसुनवाई-समन् या विश्व बैंक की शिकायत निवारण सेवाओं के तहत दिए गए फैसले से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में अदालत / न्यायपालिका से संपर्क करने का विकल्प होगा।

DIAGRAMATIC OVERVIEW: Greivance Redressal Mechanism (नैदानिक अवलोकन: शिकायत निवारण तंत्र)

