UP PWD

विश्व बैंक पोषित उत्तर प्रदेश कोर रोड नेटवर्क के अन्तर्गत शिकायत निवारण व्यवस्था

परिचय

जैसा कि विश्व बैंक और ESMF के परियोजना मूल्यांकन दस्तावेज (PAD) में सहमति है, परामर्श के माध्यम से यथा संभव 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 भी है।

शिकायत निवारण व्यवस्था के क्रियान्वयन के दौरान किसी भी विवाद की स्थिति में इसका अंग्रेजी अनुवाद ही मान्य होगा।

ईएसडीसी के तहत शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

IGRM (एकीकृत GRM) के अन्तर्गत 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 से लके अध्यक्ष होंगे।

पीएमयू के सामाजिक विशेषज्ञ इस व्यवस्था के नोडल अधिकारी होगे जो कि यूपीसीआरएनडीपी के तहत शिकायत निवारण तंत्र के सफल संचालन के लिये एवं आवश्यक समग्र गतिविधियों के लिये जिम्मदार होंगे। वर्तमान में श्री पी0एन0 राय पीएमयू के सामाजिक विशेषज्ञ हैं जिनका मोबाइल नं**0-9779117558** हैं। एक टोल फ्री नम्बर (**18001215707)** की व्यवस्था भी की गई है जिसमें शिकायत दर्ज की जा सकती है। यूपीसीआरएनडीपी वेबसाइट (www.upcrndp.gov.in) पर जीआरएम की सभी जानकारियां उपलब्ध होंगी।

जीआरसी(GRC) केकार्य

(क) शिकायतों को रिकॉर्ड करें और उन्हें प्राथमिकता दें; (ख) 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

सकते है; (घ) अपने मामले के विकास के बारे में पीड़ित पक्ष को निरंतर अद्यतन प्रदान किया जाना; (च) पीएमयू, यूपीसीआरडीपी के पीआईयू और एग्रिगेटेड पार्टी के साथ-साथ उनके फैसले को सूचित करना।

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 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 (18001215707) के लिए सीधे कॉल के माध्यम से, व्यक्तिगत रूप से UPPWD ठेकेदार, NGO, PMC आदि के कार्यालयों पर लिखित रूप में शामिल है। इन कार्यालयों पर एक शिकायत पुस्तिका की व्यवस्था रखी गई है।

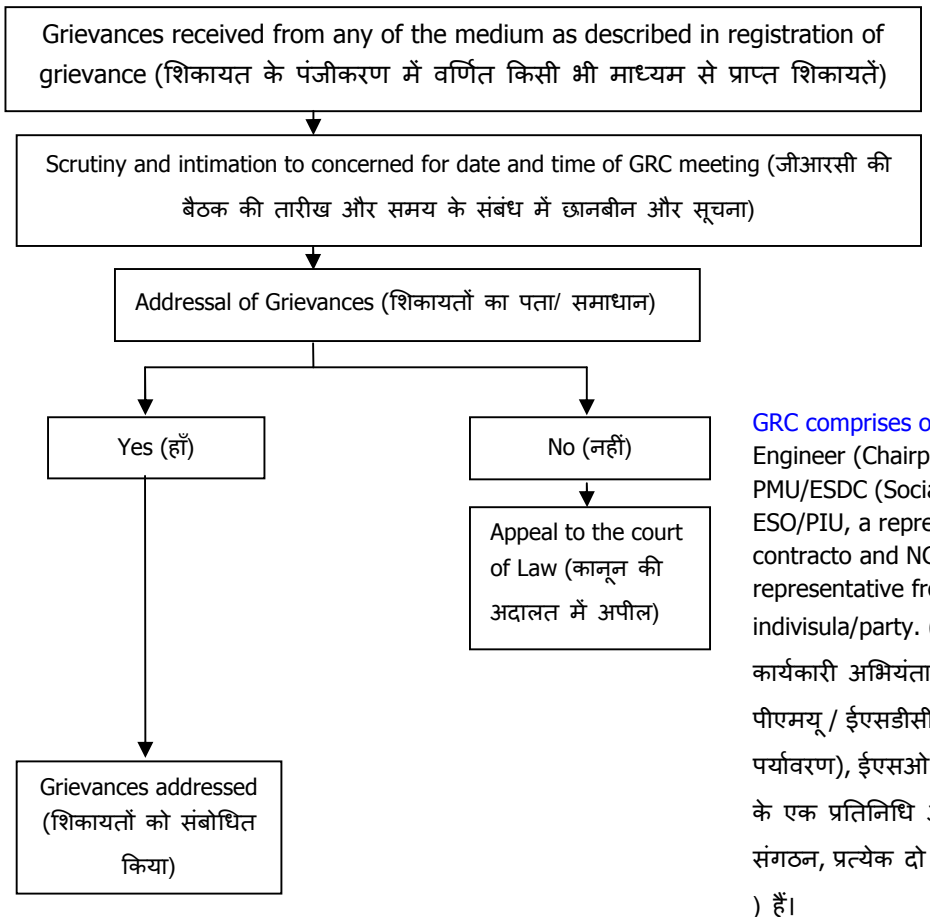
क्रियाविधि

ऊपर वर्णित विभिन्न माध्यमों के संयोजन का उपयोग कर के 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 कर 15 कार्य दिवसों के भीतर अपना निर्णय / फैसला देना है।

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

UP PWD

DIAGRAMATIC OVERVIEW: Greivance Redressal Mechanism(नैदानिक अवलोकन: शिकायतनिवारणतंत्र)



GRC comprises of Executive Engineer (Chairperson), Experts PMU/ESDC (Social/Environment), ESO/PIU, a representative from contracto and NGO each, two representative from aggrieved indivisula/party. (जीआरसी में कार्यकारी अभियंता (अध्यक्ष), विशेषज्ञ पीएमयू / ईएसडीसी (सामाजिक / पर्यावरण), ईएसओ / पीआईयू, संविदा के एक प्रतिनिधि और गैर सरकारी संगठन, प्रत्येक दो प्रतिनिधि शामिल) हैं।