

ऐलाइन दुहंगन जल-विद्युत परियोजना

पी आई/आई#/आई न० 10/23

मई 23, 2004

कार्यालय आदेश

विषय : शिकायत एकक का गठन

ई एस आई ए दस्तावेज के पैरा 10.21.4 (प्रतिलिपि संलग्न) की शर्तों के अनुसार परियोजना स्थल पर प्रभावित ग्रामीणों से प्राप्त शिकायत/शिकायतों पर विचार एवं कार्य करने के लिए एक शिकायत एकक का एतद् द्वारा गठन किया जाता है।

निम्नलिखित अधिकारियों को शिकायत एकक में नामित किया जाता है :-

1. श्री एन. बलाल, प्रबन्धक
2. श्री अश्वनी दीवान, उपप्रबन्धक
3. श्री डी. के. सिंह, सहायक प्रबन्धक

श्री डी के सिंह इस समिति के सदस्य सचिव होंगे।

समिति प्रीनी स्थित परियोजना कार्यालय में ग्रामीणों की शिकायतों को निम्नलिखित अनुसूची के अनुसार सुनेगी।

1. प्रीनि पंचायत

प्रत्येक दूसरे तथा चौथे मंगलवार 3.00 बजे

2. जगत सुख पंचायत

प्रत्येक दूसरे तथा चौथे मंगलवार 4.00 बजे

3. ऐलऊ पंचायत

प्रत्येक दूसरे तथा चौथे मंगलवार 5.00 बजे

यदि “मंगलवार” को अवकाश होता है तो समिति ग्रामीणों से निर्धारित समय पर अगले कार्यकारी दिवस पर मिलेगी।

शिकायतों के रिकार्ड एवं निवारण के लिए प्रक्रिया निम्न प्रकार से होगी :-

1. एक शिकायत रजिस्टर खोला जाएगा जो कि क्रार्मिक एवं प्रशासन विंग में रखा जाएगा।

2. मौखिक या लिखित शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत को शिकायत करने वाले व्यक्ति का नाम/व्यक्तियों के नामों तथा शिकायत प्राप्त होने की तिथि सहित रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा। प्रत्युत्तर देने के लिए तथा शिकायत के निवारण के लिए लगभग प्रत्युत्तर समय के बारे में “शिकायत कर्त्ता” को सूचित किया जाएगा। यदि शिकायत का निवारण इस समिति द्वारा किया जा सकता है तो इसे शिकायत समिति द्वारा तत्काल किया जाना चाहिए।
3. यदि शिकायत का सम्बन्ध अन्य विभाग से है तो समिति संबंधित विभाग को एक प्रतिलिपि “परियोजना प्रभारी” को भेजते हुए लिखेगी। शिकायत का प्रत्युत्तर देने के लिए एक विशिष्ट समय सीमा रखी जाएगी।

जब एक बार शिकायत का समाधान कर लिया जाता है तो “शिकायत कर्त्ता” से एक स्वीकार्य रिपोर्ट ली जानी चाहिए कि शिकायत का समाधान कर दिया गया है। जिस दिन शिकायत का समाधान किया गया उस तिथि को शिकायत रजिस्टर में रिकार्ड किया जाना चाहिए।

“शिकायत एकक” समय सीमा तथा पारदर्शी तरीके से कार्य करेगा।

यह आदेश अगले आदेशों के जारी होने तक लागू रहेगा।

ह 0

(वी०पी०एस० चौहान)

प्रतिलिपि :

1. संबंधित व्यक्ति
2. सर्व श्री ओ पी ए/ए जे
3. श्री आर पी जी

10.21.4 शिकायत निवारक तंत्र

आर ए पी के प्रस्ताव में एक तंत्र बनाना सम्मिलित है जो यह सुनिश्चित करेगा कि लाभार्थियों को पात्रताएं प्रभावी ढंग से स्थानांतरित की जाएं तथा प्रभावित समुदाय के साथ विचार-विमर्श तथा सूचना का उचित प्रकटीकरण हो। तथापि एक प्रभावी एवं दक्ष शिकायत निवारक तंत्र के लिए एक अतिरिक्त आवश्यकता है जो लोगों के प्रश्नों एवं समस्याओं का उत्तर देगा तथा महत्वपूर्ण मामलों, चिन्ताओं तथा शिकायतों का निवारण करेगा।

एक शिकायत निवारक सैल परियोजना/फील्ड कार्यालय में स्थापित किया जाएगा। इसमें प्रबन्धक (समाजिक एवं पर्यावरण), सीएलओ, भूमि अधिग्रहण सैल का एक सदस्य, कार्यान्वयन एजेंसी का सदस्य, कम से कम जिले के दो सरकारी प्रतिनिधि (यदि संभव हो तो अवर जिला मजिस्ट्रेट या ए डी एम तथा स्थानीय पटवारी) लिए जाएंगे। सैल में परियोजना से प्रभावित परिवारों का प्रतिनिधित्व होगा। जबकि जिला अधिकारियों से प्रतिनिधित्व लेना अनिवार्य नहीं है, परन्तु निश्चय ही यह एक अच्छी परिस्थिति होगी क्योंकि वे भूमि अधिग्रहण तथा कानूनी दावों से संबंधित शिकायतों को तेजी से निपटाने के योग्य होंगे।

शिकायत निवारक सैल स्वामित्व विवादों में परिसम्पत्तियों की पैतृकिता, उत्तराधिकारियों में प्रतिपूर्ति का वितरण, प्रभावित लापता परिसम्पत्तियों तथा जनगणना आदि में लोगों की शिकायतों और चिन्ताओं पर ध्यान देगा। यह प्रक्रिया वर्तमान कानूनी प्रक्रियाओं के तहत नहीं होगी परन्तु आय-सहमति के आधार पर मामलों को शीघ्रता से सुलझायगी।

उपरोक्त के अतिरिक्त, यदि परियोजना क्षेत्र में पर्यावरणीय प्रबन्ध मामलों से संबंधित शिकायत होगी, तो शिकायत निवारण सैल इन शिकायतों को रिकार्ड करेगा तथा इन पर सुझाव देगा तथा इन्हें परियोजना स्थल पर पर्यावरण इंजीनियर तथा प्रबन्धक (पर्यावरण एवं समाजिक) के उच्च प्रबन्धक (सामानरूप प्रबन्धक) के साथ विचार-विमर्श के बाद आवश्यक कार्रवाई के लिए भेजेगा।

शिकायत निवारण सैल, कार्यान्वयन के पहले 3 महीनों में प्रत्येक पखवाड़े में कम से कम एक बार, तथा उसके बाद प्रत्येक मास में एक बार मिलेगा। प्रत्येक बैठक में पिछली बैठक में उठाए गए मामलों का सारांश बनेगा तथा प्रत्येक के लिए की गई कार्रवाई की रिपोर्ट बनाई जाएगी। शिकायत निवारण सैल में न सुलझ पाने वाले मामलों को उत्तरदायी महाप्रबन्धक के पास कारपोरेट कार्यालय में सुलझाने के लिए भेजा

जाएगा। पी सी डी पी परियोजना से प्रभावित परिवारों को शिकायत निवारण सैल के ढांचे तथा प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करेगी तथा परियोजना से प्रभावित परिवारों को इस सैल में अपनी समस्याओं तथा सुझावों को भेजने के लिए प्रोत्साहित करेगी।