

**बिहार सरकार**  
**नगर विकास एवं आवास विभाग।**

- : संकल्प : -

बिहार राज्य अंतर्गत जलापूर्ति तथा सिवरेज योजनाओं के निर्माण हेतु बिहार शहरी विकास इन्वेस्टमेंट प्रोग्राम (BUDIP) - Loan No. 2861 - IND के तहत एशियन डेवलपमेंट बैंक (ADB) द्वारा ऋण उपलब्ध कराया जा रहा है। इस लोन प्रोग्राम के अंतर्गत भागलपुर एवं गया शहर के लिए जलापूर्ति तथा सिवरेज योजनाओं का कार्यान्वयन कराये जाने का प्रस्ताव है। इन योजनाओं के लिए बिहार शहरी आधारभूत संरचना विकास निगम लिमिटेड (बुडको) को प्रोजेक्ट मैनेजमेंट यूनिट तथा कार्यान्वयन एजेंसी घोषित किया गया है।

2. एशियन डेवलपमेंट बैंक (ADB) सम्पोषित योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए ADB के मार्गदर्शिका में दिये गये प्रावधान के आलोक में शहर स्तर पर एक शिकायत निवारण तंत्र (जी०आर०एम०) का गठन किया जाता है।

3. नगर विकास एवं आवास विभाग एवं बिहार शहरी आधारभूत संरचना विकास निगम लिमिटेड (BUIDCo) द्वारा एशियन डेवलपमेंट बैंक (ADB) सम्पोषित BUDIP के अंतर्गत योजनाओं के लिए निम्नानुसार त्रिस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र (जी०आर०एम०) स्थापित किया जाता है। शिकायत प्रथम स्तर पर प्राप्त की जायेगी। यदि नागरिक प्रथम स्तर पर संतुष्ट नहीं होते हैं तो वे द्वितीय एवं तत्पश्चात् तृतीय स्तर पर आवेदन कर सकेंगे। शिकायत का निष्पादन निम्नानुसार वर्णित अवधि में किया जाना है:-

स्तर	समिति	निष्पादन की अवधि
प्रथम	योजना प्रबंधन ईकाई (Project Management Unit)	शिकायत पत्र प्राप्ति के 90 दिनों के अंदर
द्वितीय	शहर स्तर समितियां (Town Committee)	60 दिनों के अंदर
तृतीय	कार्यक्रम संचालन समिति (Steering Committee)	90 दिनों के अंदर

4. जी०आर०एम० अंतर्गत गठित एशियन डेवलपमेंट बैंक सम्पोषित योजनाओं के कार्यान्वयन में प्राप्त शिकायतों का निष्पादन करेंगी।

ह०/-

प्रधान सचिव,

नगर विकास एवं आवास विभाग।

दिनांक - 27/05/2015.

ज्ञापांक - 1615

प्रतिलिपि:- आप्त सचिव, विकास आयुक्त, बिहार/प्रधान सचिव, वित्त विभाग/प्रधान सचिव/सचिव, योजना एवं विकास विभाग/प्रधान सचिव/सचिव, नगर विकास एवं आवास विभाग/प्रबंध निदेशक, बुडको/सभी सदस्य को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

*dw*  
26/5

प्रधान सचिव,

नगर विकास एवं आवास विभाग।

**शिकायत निवारण तंत्र ( जी.आर.एम )**

जीआरएम कार्यक्रम से संबंधित प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)व्यक्तियों की शिकायतों को प्राप्त करने एवं निवारण हेतु सुविधाजनक बनाने के लिए एक सुलभ मंच प्रदान करेगा। सामाजिक, पर्यावरण या किसी अन्य परियोजना / उप परियोजना से संबंधित शिकायतों हेतु एक ही एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र ( जी.आर.एम ) की व्यवस्था होगी; प्रत्येक पुनर्वास योजना (आर.पी), स्थानीय लोगो हेतु योजना (आई.पी.पी) और प्रारंभिक पर्यावरण परीक्षा (आई.ई.ई.) / पर्यावरणीय प्रभाव मूल्यांकन (ई.आई.ए) निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र का अनुपालन करेंगे।

**शिकायत निवारण प्रक्रिया:** प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)व्यक्तियों के शिकायत / सुझावों को सुझाव पेटी में डाल कर अथवा फोन या मेल के माध्यम से अवगत कराया जा सकता है (प्रारूप नमूना संलग्न)। कार्यान्वयन गैर सरकारी संगठन के सामुदायिक संपर्क अधिकारी और पी.आई.यू के सुरक्षा अधिकारी (जो सामाजिक मुद्दों और आरपी क्रियान्वयन से संबंध होंगे); प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)समुदायों की समस्याओं को समझने और शिकायत निवारण प्रक्रिया में उन्हें मदद करने हेतु आवर्ती सामयिक समुदायिक बैठकों के आयोजन करने हेतु जिम्मेदार होंगे (साथ ही साथ शिकायतों का स्थानीय बोली / भाषा से अनुवाद करना, गैर - साक्षर प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)व्यक्तियों के शिकायतों को दर्ज एवं पंजीकृत करना एवं शिकायत निवारण की प्रक्रिया को समझाना)।

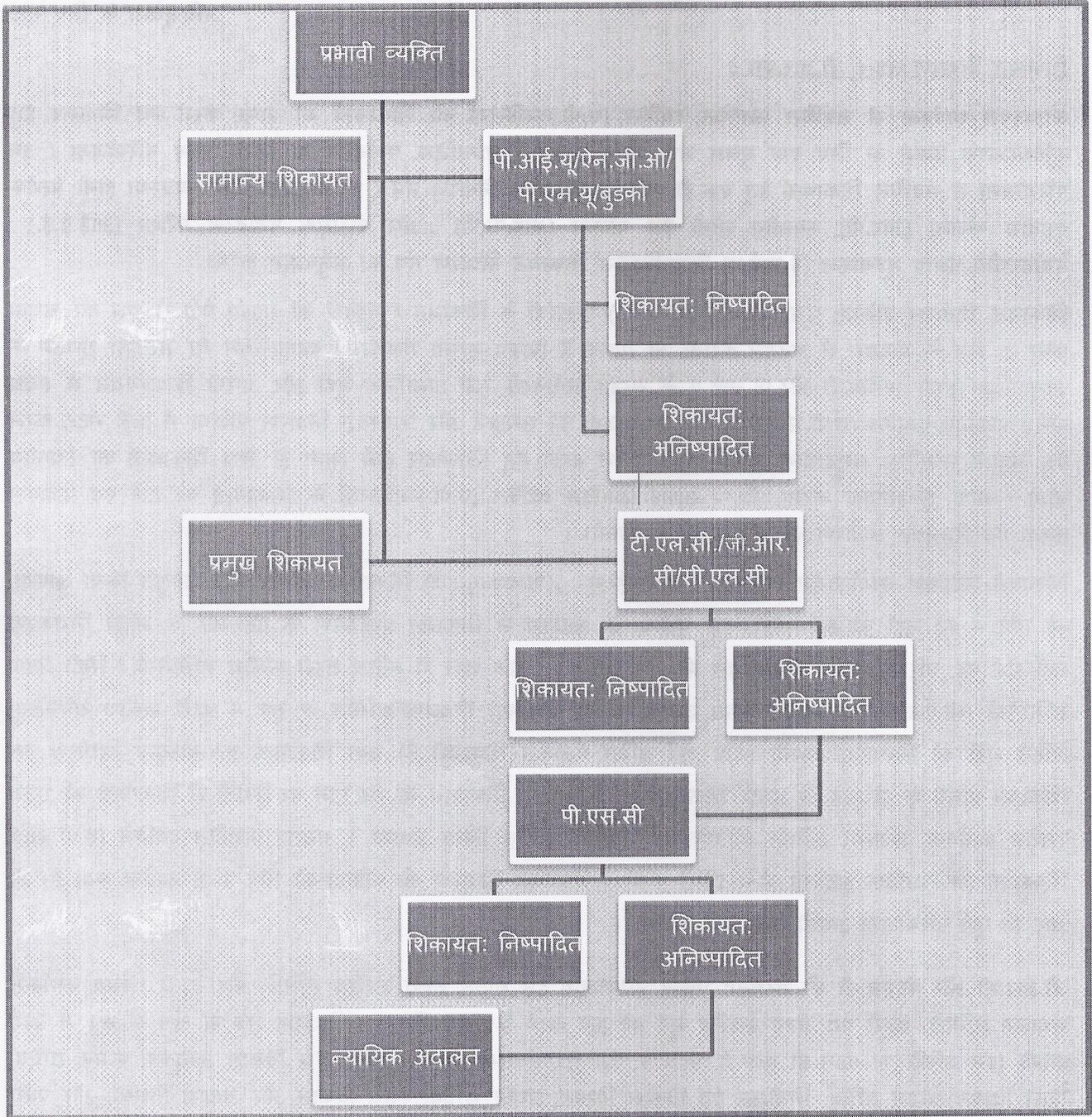
शिकायतें सर्वप्रथम कार्यान्वयन एनजीओ / पी०आई०यू० / पी०एम०यू० की शिकायत प्रकोष्ठ<sup>1</sup> में पंजीकृत किया जाएगा, जो छोटे - बड़े मुद्दों को हल करेंगे। इस प्रक्रिया के माध्यम से शिकायत पंजीकरण के तीन माह के भीतर निराकरण नहीं होने पर; परियोजना के कार्यान्वयन की निगरानी हेतु प्रत्येक शहर में गठित शहरी स्तरीय समितियों / सिटी लेवल समितियों (सी.एल.सी) को सूचित किया जाएगा। एक शिकायत निवारण समिति के रूप में शहरी स्तरीय समितियाँ लंबित मुद्दों को निष्पादित करेगी (यदि वहाँ लंबित पंजीकृत शिकायतें हैं) यथा शिकायतों का योग्यता निर्धारण एवं शिकायत प्राप्ति के दो माह के अन्दर शिकायतों का निष्पादन; निष्पादन ना कर पाने पर स्थिति में शिकायतों को राज्य स्तरीय कार्यक्रम संचालन समिति (पी.एस.सी)<sup>2</sup> द्वारा संबोधित किया जाएगा। अग्रतर प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)लोग शिकायतों को न्यायिक अदालत में संदर्भित करेंगे। शिकायत निवारण की प्रक्रिया को चित्र 1 में दर्शाया गया है। जी आर सी पूर्ण परियोजना अवधि तक कार्य करेगी।

**जी.आर.सी और पी.एस.सी की संरचना:** एडीबी परियोजना हेतु गठित शहरी स्तरीय समिति और राज्य स्तरीय कार्यक्रम संचालन समिति, शहरी एवं राज्य स्तरीय मुद्दों को हल करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र के अंग के रूप में कार्य करेगी (इस समिति का गठन हो चुका है, प्रपत्र - संलग्न)। संचालन समिति में सदस्य विकास आयुक्त; प्रधान सचिव, वित्त विभाग; प्रधान सचिव, नियोजन एवं विकास विभाग; प्रधान सचिव, शहरी विकास और आवास विभाग; और प्रबंध निदेशक, बुडको हैं।

**क्षेत्राधिकार परिसीमा:** जिला दंडाधिकारी के नेतृत्व में जी.आर.सी की क्षेत्राधिकार परिसीमा निम्न होगी; (क) जिलांतर्गत सभी स्थान / निर्माण स्थल जहां उप परियोजना सुविधाएं प्रस्तावित हैं; या (ख) जिलांतर्गत प्रभावी क्षेत्रों में।

पी.एस.सी का पराधिकार का क्षेत्र सम्पूर्ण राज्य होगा (अर्थात जिले की सीमाओं से परे, उप परियोजना सुविधा प्रभावी क्षेत्र; यदि कोई हो)।

1. शिकायत प्रकोष्ठ: की स्थापना यूएलबी / पीआईयू कार्यालय में होगी या ऐसे स्थान पर जो प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)समुदायों (यथा मछुआरा समुदाय / नदी किनारे के समुदायों) के लिए सुलभ पहुंच में हो।
2. पी.एस.सी: कार्यक्रम / उप परियोजना से संबंधित वैसे शिकायत जो व्यापक चिंताओं के विषय हो; (अर्थात जरूरी नहीं वह शहर / जिला की परिसीमा तक ही सीमित हो) सीधे पी.एस.सी को अग्रोषित कर दी जाएगी यदि वह शहर-स्तरीय शिकायत प्रकोष्ठ में प्राप्त होती हैं। पी.एम.यू. कार्यालय में भी एक शिकायत पंजीकरण / शिकायत सेल ( राज्य स्तरीय ) होगा जो की किसी खास शिकायत के क्षेत्राधिकार परिसीमा का मूल्यांकन करेंगे और ऐन जी ओ / पी आई यू को शिकायत निष्पादन करने हेतु सलाह देगा या निष्पादन हेतु जी.आर.सी को अग्रसरित करेगा।



सी.एल.सी.: शहरी स्तरीय समिति; इ.एम.एम.सी.: पर्यावरणीय एवं समाजिक प्रबंधन समन्वयक; जी.आर.सी.: शिकायत निवारण समिति; एन.जी.ओ.: गैर सरकारी संगठन; पी.एस.सी.: कार्यक्रम संचालन समिति - टी०एल०सी०

**परामर्श व्यवस्था:** इस में शामिल होंगे: (क) प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)व्यक्तियों के साथ समूह बैठक और चर्चा, जिसकी अग्रिम घोषणा की जाएगी और कार्यान्वयन प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)लोगों की सहमती से मुक़रर दिन पर होगी (उनकी उपलब्धता के आधार पर) । इसका संचालन, कार्यान्वयन गैर सरकारी संगठन के सामुदायिक संपर्क अधिकारी (सी.एल.ओ.) और पी.आई.यू - पी.एम.यू द्वारा किया जायेगा । सामान्य / आम शिकायतों का समाधान करने के लिए इसका आयोजन आर.पी कार्यान्वयन के प्रथम वर्ष में कम से कम हर तिमाही पर और तदुपरांत अर्द्धवार्षिक स्तर पर होगा ।

(ख) वैयक्तिक परामर्श हेतु एन.जी.ओ. के सी.एल.ओ.; पी.एम.यू के इ.एम.एम.सी. की उपलब्धता हर पखवाड़े की नियत दिन (शिकायतों की संख्या के आधार पर) सुनिश्चित होगी । निरक्षर / निःशक्त प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)व्यक्ति को शिकायत निवारण प्रक्रिया को समझने, शिकायत पंजीकरण, एवं शिकायत निवारण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में अनुवर्ती कार्रवाई में समझाने और सहयोग सुनिश्चित करने हेतु कार्यान्वयन एन.जी.ओ. जिम्मेदार होगा । सभी प्राप्त

शिकायतों का रिकार्डस पीआईयू / पीएमयू द्वारा रखा जाएगा जिनमें सभी प्रविष्टियां / ब्यौरा यथा शिकायतकर्ता के संपर्क विवरण, शिकायत प्राप्ती की तारीख, शिकायत की प्रकृति, सःसम्मत सुधारात्मक कार्रवाई और तिथि ये प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.)थे एवं उसका प्रभावी तारीख और अंतिम परिणाम उल्लेखित होंगी ।

**जी.आर.एम की सूचना प्रसार के तरीके:** प्रभावित व्यक्ति (ए.पी.) व्यक्तियों के मध्य शिकायत निवारण प्रक्रिया की सूचना प्रसार की जिम्मेदारी कार्यान्वयन एन.जी.ओ. और पी.आई.यू की होगी; यथा किस से संपर्क करना है, और शिकायत दर्ज करने हेतु कब, कहाँ संपर्क करना है, कैसे शिकायत रजिस्टर करना है, शिकायत निवारण प्रक्रिया के विभिन्न चरण, छोटे और बड़े शिकायतों के निवारण हेतु सम्यावधी इत्यादि

**शिकायत निष्पादन हेतु लागत:** शिकायतों को हल करने में शामिल सभी लागत (बैठकें, परामर्श, संचार, रिपोर्टिंग, सूचना के प्रसार) पीएमयू द्वारा वहन किया जाएगा ।

शिकायत पंजीकरण फार्म का नमूना नीचे संलग्न है ।

**प्रस्तावित समिति के सदस्य - सारांश**

जीआरएम का स्तर	सदस्य	कार्य	समय सीमा
टीयर 1	पी०आई०यू०/पी०एम०यू०	प्रभावित व्यक्तियों (ए.पी.) के शिकायत एवं सुझाव तथा परियोजना से संबंधित स्थानीय स्तर के पर्यावरण एवं सामाजिक छोटे - बड़े मुद्दों का निष्पादन करना	शिकायत पत्र प्राप्ती के 90 दिनों के अंदर
2 टीयर	शहर स्तर समितियों (सी.एल.सी) / शहरी समिति / शिकायत निवारण समिति (जी.आर.सी) - शहरी समिति (सी.एल.सी. / जी.आर.सी) का गठन पहले ही ए.डी.बी. परियोजना के अंतर्गत हो चुका है और इसके सदस्य निम्नलिखित है 1. जिला मजिस्ट्रेट (संबंधित जिला) सह अध्यक्ष 2. नगर आयुक्त / कार्यकारी अधिकारी सह सदस्य सचिव (संबंधित जिला) 3. कार्यपालक अभियंता (संबंधित जिला) 4. संबंधित विभागों के प्रतिनिधि (संबंधित जिला) 5. संबंधित जिला के एन.जी.ओ. / सी.एस.ओ.	1. ए.डी.बी परियोजना के अंतर्गत गठित शहरी समिति शहरी स्तरिय समिति या शिकायत निवारण हेतु जी.आर.सी. के तौर पर कार्य करेगी 2. समिति योजनाओं कि नियमित समीक्षा करेगी एवं त्वरित कार्यान्वयन हेतु कार्रवाई करेगी। 3. शहरी समिति के गठन का पत्र अनुलग्नक 1 के रूप में संलग्न है	60 दिनों के अंदर

3 टीयर	<b>कार्यक्रम संचालन समिति (पी.एस.सी) -</b> निम्न सदस्य शामिल हैं: <ol style="list-style-type: none"> <li>विकास आयुक्त, बिहार सह अध्यक्ष</li> <li>प्रधान सचिव - वित्त विभाग, सदस्य</li> <li>प्रधान सचिव - योजना और विकास विभाग, सदस्य</li> <li>प्रधान सचिव - शहरी विकास और आवास विभाग, सदस्य</li> <li>प्रबंध निदेशक - बुडको सह कार्यक्रम निदेशक, ए.डी.बी. परियोजना, सदस्य</li> </ol>	1. ए.डी.बी. परियोजना हेतु संचालन समिति का पहले ही गठन हो चुका है (अनुलग्नक 2) 2. परियोजनाओं का निरीक्षण एवं अन्य महत्वपूर्ण निर्णय लेगी।	90 दिनों के अंदर
--------	--	---	------------------

### शिकायत पंजीकरण फार्म का नमूना

(हिंदी, में उपलब्ध कराया जायेगा)

बिहार शहरी विकास निवेश कार्यक्रम (BUDIP) परियोजना के कार्यान्वयन से सम्बंधित शिकायतें, सुझाव, प्रश्नों और टिप्पणियों को आमंत्रित करती हैं। हम लोगों से अनुरोध करते हैं कि वे अपना नाम और संपर्क सूत्र कि जानकारी प्रदान करे जिससे कि स्पष्टीकरण एवं जवाब के संबंध में आपसे संपर्क कर सके।

तारीख		पंजीकरण का स्थान			
संपर्क करने संबंधी जानकारी / व्यक्तिगत विवरण					
नाम		लिंग	पुरुष महिला	आयु	
घर का पता					
शहर					
जिला					
फोन नं.					
ई मेल					
शिकायत / सुझाव / टिप्पणी / प्रश्न: नीचे अपनी शिकायत का विवरण ( यथा कौन, क्या, कहां और कैसे) का उल्लेख करे:					
अगर संलग्नक / नोट / पत्र के रूप में हैं तो कृपया यहाँ टिक करें:					
हम आपसे टिप्पणी / शिकायत संबध जानकारी प्रेषित करने हेतु कैसे संपर्क कर सकते हैं।					

कार्यालय उपयोग के लिए

पंजीकृतकर्ता: (अधिकृत व्यक्ति का नाम जिन्होंने शिकायत पंजीकृत किया हो)	
शिकायत प्राप्ति का जरिया:	
<input type="checkbox"/> नोट / पत्र <input type="checkbox"/> ई मेल <input type="checkbox"/> मौखिक / टेलीफोन	
समीक्षक: (अधिकारी का नाम एवं पद)	
कार्रवाई कि गयी:	
की गई कार्रवाई को उद्घाटित किया गया:	<input type="checkbox"/> हां <input type="checkbox"/> नहीं
प्रकटीकरण का जरिया:	