

## डब्ल्यूडब्ल्यूएफ तक्रार निवारण प्रक्रिया

डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाने अशा समुदायांद्वारे<sup>1</sup>समोर आणल्या गेलेल्या चिंतांना प्राप्त करण्यासाठी व प्रतिसाद देण्यासाठी एक यंत्रणा प्रस्थापित केली आहे, ज्यांच्यावर कदाचित या संवाद कृतींचा परिणाम होऊ शकतो. हे काम डब्ल्यूडब्ल्यूएफच्या सामाजिक धोरणांचा, तत्वांचा त्याचप्रमाणे मार्गदर्शकांचा (खालील नोंद पहा)कार्यान्वय दृढ करण्यासाठी त्याचप्रमाणे आपल्या सुरक्षा प्रक्रियांच्या प्रभावीपणाला सुधारण्यासाठी करण्यात आले आहे. ही यंत्रणा डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाच्या एकात्मकता, पारदर्शकता आणि उत्तरदायित्वाच्या तात्विक कटिबद्धतेचा देखील महत्वपूर्ण भाग आहे. संवाद, सहकार्य आणि परस्पर सहमतीच्या आधारावर तक्रार निवारण केले जाते. तक्रारींचे वेळेवर व प्रभावीपणे केलेले निवारण तंटे सोडवण्यात आणि सामंजस्य सुधारण्यात, त्याचप्रमाणे उत्तरदायित्वाला दृढ करण्यासह वाढत्या सहयोगाचा पाया उपलब्ध करते.

### कोण तक्रार करू शकते आणि शोषित/बाधित पक्ष कोण असतो

कोणताही सामुदायिक गट (किमान दोन किंवा जास्त लोक) किंवा सामाजिक संस्था ज्यांना त्यांच्यावर डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियामार्फत कार्यान्वयित केलेल्या कोणत्याही कृतीचा नकारात्मक परिणाम होत आहे असा विश्वास असेल, हा परिणाम डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाच्या सामाजिक धोरणांचे पालन करण्यात तसेच डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया प्रकल्प कृती किंवा कार्यान्वयाच्या सुरक्षित आलेल्या अपयशामुळे झाला असल्यास त्याला "शोषित/बाधित पक्ष" समजले जाते

कोणताही बाधित पक्ष तक्रार दाखल करू शकतो. बाधित पक्ष कोणत्याही व्यक्तीला किंवा संस्थेला (प्रतिनिधींना) त्यांच्या वतीने तक्रारीबद्दल डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाशी बोलण्याची विनंती करू शकतो.

बाधित पक्षाच्या वतीने तक्रार नोंदवणा-या प्रतिनिधिने तक्रार सादर करण्यासाठी अधिकृततेचा ठोस पुरावा सादर करणे आवश्यक आहे.

प्रतिनिधिंची काही उदाहरणे: समाजातली एखादी अधिकृत व्यक्ती उदा. गावाचे प्रमुख, पारंपारिक किंवा कस्टमरी प्राधिकरण, स्थानिक, राष्ट्रीय किंवा आंतरराष्ट्रीय एनजीओ(NGO) जर ते बाधित पक्षाद्वारे केलेल्या विनंतीचा ठोस पुरावा दाखवू शकले तर.

ग्रामसभेचाठराव;किमान 10 ग्रामस्थांची स्वाक्षरी असलेले ग्रामपंचायतीचे पत्र ठोस पुरावा असू शकतो.

अज्ञात तक्रारींचा विचार करणे शक्य होणार नाही, परंतु तक्रारदार गोपनीयतेची विनंती करू शकतात

### तक्रारीच्या प्रस्तुतीची टेंप्लेट

तक्रारीमध्ये खालील माहितीचा समावेश असणे आवश्यक आहे:

- तक्रार करणा-याचे नाव आणि संपर्काची माहिती (जर तक्रार करणा-यामार्फत दाखल केली गेली नसेल तर, बाधित पक्षाची कृतीला अधिकृतता असण्याचा पुरावा)
- चिंता असलेला प्रकल्प किंवा कार्यक्रम आणि तक्रारीचे स्पष्ट स्थान
- विशिष्ट तक्रार उद्भवण्याची माहिती आणि दिनांक
- सोसावा लागणारा नकारात्मक परिणाम
- इतर संबंधित माहिती किंवा दस्तऐवज
- डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया/तिचे कार्यान्वय भागीदार यांना संपर्क करण्याचा आंतर्भाव करत तक्रार करणा-याला समस्या निवारणासाठी करावे लागलेले कोणतेही प्रयत्न
- गोपनीयतेचीविनंतीकरण्यातआलीआहेकानाही (कारणे द्यावी)

### तक्रारीचे निकष

तक्रार म्हणजे समुदायावर डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया किंवा तिचे कार्यान्वय भागीदारांना स्वदेशी (जमातीचे) अधिकार, मानवी अधिकार, लिंगाची समानता, प्रस्तुती आणि हिताशी संबंधित डब्ल्यूडब्ल्यूएफच्या सामाजिक धोरणांचा, तत्वे व मार्गदर्शकांचा आदर करण्यात आलेल्याअपयशामुळे झालेला कोणताही नकारात्मक परिणाम होय.

### तक्रार मिळवण्याची यंत्रणा

डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाला ईमेलने तक्रार पाठवता येऊ शकते ईमेल आयडी:grievances@wwfindia.netकिंवा पोस्टने येथे तक्रार पाठवता येऊ शकते तक्रार निवारण, C/O एचआर, डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया, 172 बी लोडी रोड नवी दिल्ली 110003

<sup>1</sup> समुदाय म्हणजे जमाती किंवा इतर स्थानिक सामाजिक समूह किंवा त्यातील कोणतेही सदस्य जे डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडियाच्या क्षेत्रात येतात आणि ज्यांसोबत डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया कार्यरत आहे.