ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ

ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ ઇન્ડિયાએ પોતાની સ્થળ-આધારિત પ્રવૃત્તિઓને કારણે પ્રભાવિત થયેલા સમુદાય(યો)[1]દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોને પ્રાપ્ત કરવા અને તેને પ્રતિક્રિયા આપવા માટેની એક પદ્ધતિ તૈયાર કરી છે. ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફના સ્ટેટમેન્ટ ઑફ પ્રિન્સિપલ્સ તથા એન્વાર્યમેન્ટ એન્ડ સોશિયલ સેફગાર્ડ્સ ફ્રેમવર્ક (ઇએસએસએફ), ખાસ કરીને સેફગાર્ડ ઑન ગ્રીવન્સ મિકેનિઝમના અમલીકરણને સુદ્રઢ બનાવવા માટે આમ કરવામાં આવ્યું છે.તેનાથી ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફની સુરક્ષા પ્રક્રિયાનું અમલીકરણ અસરકારક રીતે થઈ શકશે અને ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાની કામગીરીના પર્યાવરણીય અને સામાજિક પરિણામો સુધરી શકશે. આ પદ્ધતિ પ્રામાણિકતા, પારદર્શકતા અને ઉત્તરદાયિત્વ પ્રત્યેની ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાની નૈતિક કટિબદ્ધતાનો આવશ્યક હિસ્સો પણ છે. ફરિયાદનું નિવારણ સંવાદ, સહકાર અને પરસ્પર સમજૂતી પર આધારિત છે. ફરિયાદોને સમયસર અને અસરકારક રીતે ઉકેલવાથી ઘર્ષણોને નિવારવામાં મદદ મળે છે, પરસ્પર સમજણ સુધારે છે, ઉત્તરદાયિત્વની ભાવનાને મજબૂત બને છે અને સહકાર વધારવા માટેનો આધાર પ્રાપ્ત થાય છે.

ફરિયાદ કોણ કરી શકે અને પ્રભાવિત થયેલો પક્ષ કોણ છે

ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાની સ્થળ-આધારિત કોઈ પણ પ્રવૃત્તિની રચના કે અમલીકરણમાં ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા દ્વારા તેના સ્ટેટમેન્ટ ઑફ પ્રિન્સિપલ એન્ડ સેફગાર્ડ્સનું પાલન ના કરી શકવાને કારણે કોઈ પણ સામુદાયિક જૂથ (ઓછામાં ઓછાં બે કે તેનાથી વધુ લોકો) કે સામુદાયિક સંસ્થાને એમ લાગતું હોય કે તેઓ ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા દ્વારા અમલીકરણ કરવામાં આવેલી કોઈ પણ સ્થળ-આધારિત પ્રવૃત્તિથી નકારાત્મક રીતે પ્રભાવિત થયાં છે કે થઈ શકે તેમ છે, તો તેમને '**પ્રભાવિત થયેલો પક્ષ**' માનવામાં આવે છે.

પ્રભાવિત થયેલોકોઈ પણ પક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. પ્રભાવિત થયેલો પક્ષ આવી કોઈ ફરિયાદના સંબંધમાં ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાની સાથે તેમના વતી વાત કરવા માટેકોઈ વ્યક્તિ કે સંસ્થાને વિનંતી કરી શકે છે.

પ્રભાવિત થયેલા પક્ષ વતી ફરિયાદ દાખલ કરી રહેલા **પ્રતિનિધિઓએ** તેમનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની સત્તાનો નક્કર પુરાવો રજૂ કરવાનો રહેશે.

પ્રતિનિધિના કેટલાક ઉદાહરણો આ મુજબ હોઈ શકે છેઃ ગામના મુખી જેવી સમુદાયમાંથી આવતી સત્તાધારી વ્યક્તિ, પરંપરાગત કે રૂઢિગત સત્તા, સ્થાનિક, રાષ્ટ્રીય કે પછી આંતરરાષ્ટ્રીય એનજીઓ, જો તેઓ પ્રભાવિત થયેલા પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવેલી વિનંતીનો નક્કર પુરાવો દર્શાવી શકે તો.

નક્કર પુરાવો ગ્રામસભાનો ઠરાવ કે ગામના ઓછામાં ઓછાં 10 સભ્યોની સહી કરેલો પંચાયતનો પત્ર હોઈ શકે છે.

અનામી ફરિયાદોને ધ્યાન પર લેવામાં આવશે નહીં પરંતુ ફરિયાદી ગુપ્તતા જાળવવાની વિનંતી કરી શકે છે.

ફરિયાદ સોંપવા માટેનું ટેમ્પલેટઃ

ફરિયાદમાં અહીં નીચે જણાવેલી માહિતી હોવી જોઇએઃ

- ફરિયાદીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (જો ફરિયાદને સીધી ફરિયાદી દ્વારા દાખલ કરવામાં ના આવેલી હોય તો, પ્રભાવિત થયેલા પક્ષનું પ્રતિનિધિત્વ કરનારાઓ પાસે આમ કરવાની સત્તા છે, તેવો પુરાવો સોંપવો જરૂરી છે)
- જેની સામે ફરિયાદ છે તે પ્રોજેક્ટ કે પ્રોગ્રામ અને ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્થળ.
- ચોક્કસ ફરિયાદની વિગતો અને ઉદ્ભવ્યાંની તારીખ.
- સામનો કરવામાં આવતાં નકારાત્મક પ્રભાવ(વો).
- અન્ય કોઈ સંબંધિત માહિતી કે દસ્તાવેજો.
- ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા / તેના અમલીકરણ કરનારા સહયોગીઓનો સંપર્ક કરવા સહિત ફરિયાદી દ્વારા આ સમસ્યાની જાણ કરવા / ઉકેલવા માટે કરવામાં આવેલા કોઈ પ્રયાસો.
- શું ગુપ્તતા જાળવવાની વિનંતી કરવામાં આવી છે (કારણ જણાવીને).

ફરિયાદને અંગ્રેજી, હિંદી કે કોઈ પણ સ્થાનિક ભાષામાં દાખલ કરી શકાય છે.

ફરિયાદ માટેના માપદંડ

આ 'ફરિયાદો' એ એવી ચિંતાજનક બાબતો છે, જે સીધા સમુદાય(યો) તરફથી કરવામાં આવે છે, જેમનું માનવું છે કે ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાના સ્થળ-આધારિત કાર્યોને લીધે તેઓ પ્રભાવિત થઈ રહ્યાં છે, જે ખાસ કરીને સામાજિક અને પર્યાવરણીય જોખમો સંબંધિત છે. વધુમાં 'ફરિયાદો'એ ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા અને તેના કાર્યો અંગે કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવેલા સૂચનો અને વ્યક્ત કરવામાં આવેલી ચિંતાજનક બાબતો પણ છે.

ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવાની પદ્ધતિ

ફરિયાદોને આ ઈ-મેઇલ આઇડીઃ grievances@wwfindia.netમારફતે અથવા તો ગ્રીવેન્સ રીડ્રેસલ, સીઓ હ્યુમન રીસોર્સ, ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા, 172 બી, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003 સરનામે ટપાલ દ્વારા મોકલી શકાય છે.

---

[1]અહીં સમુદાય(યો)નો અર્થ ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયાના લેન્ડસ્કેપમાં વસતાં અને જેમની સાથે ડબ્લ્યુડબ્લ્યુએફ-ઇન્ડિયા કામ કરે છે, તે આદિવાસી કે અન્ય કોઈ સ્થાનિક સામુદાયિક જૂથ કે તેના કોઈ સભ્ય થાય છે.