डब्लूडब्ल्यूएफ-इंडिया शिकायत निवारण प्रक्रिया

डब्लूडब्ल्यू-इंडिया ने उसके स्थान आधारित गतिविधियों से प्रभावित समुदाय (यों) द्वारा की गई शिकायतों को प्राप्त करने और उसके निवारण के लिए एक तंत्र स्थापित किया है। यह डब्लूडब्लूएफ के सिद्धातों के वक्तव्य और पर्यावरण और सामाजिक सुरक्षा ढांचे (ईएसएसएफ) को विशेष रूप शिकायत तंत्र के क्रियान्वयन को मजबूत करने के लिए किया गया है। इससे डब्लूडब्लूएफ की सुरक्षा प्रक्रिया का प्रभावी क्रियान्वयन भी संभव होगा और डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया के कायों के पर्यावरणीय और सामाजिक परिणाम में सुधार होगा। यह तंत्र डब्ल्यूब्ल्यूएफ - इंडिया की अखंडता पारदर्शिता और जवाबदेही की नैतिक प्रतिबद्धताओं का एक आवश्यक हिस्सा है। शिकायत का समाधान बातचीत सहयोग और आपसी समझौते परा आधारित है। यह शिकायतों/परिवाद का निवारण समय पर और प्रभावी तरीके से करके संघर्षो को हल करने में मदद करता है, आपसी समझ में सुधार लाता है, जवाब देही को मजबूत करता है और सहयोग बढ़ने के लिए एक आधार प्रदान करता है।

कौन शिकायत कर सकता है और प्रभावित पार्टी है ?

कोई भी सामुदायिक (कम से कम दो या अधिक- लोग) या सामुदायिक संस्था मानते है कि वह WWF-India की ओर से सिद्धांतों के वक्तव्य के पालन न करने के कारण बनाई और क्रियान्वित स्थान आधारित गतिविधि से नकारात्मक रूप से प्रभावित हुए है, उन्हें **"प्रभावित पक्ष"** माना जाता है।

कोई भी प्रभावित पक्ष परिवाद / शिकायत दर्ज कर सकता है। एक प्रभावित पक्ष किसी भी व्यक्ति या संगठन (प्रतिनिधियों) से WWF-India से परिवाद / शिकायत के संबंध में अपनी ओर से बोलने का अनुरोध कर सकता है।

प्रभावित पक्ष की ओर से शिकायत दर्ज कराने वाले प्रतिनिधियों को अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकार का ठोस सबूत प्रस्तुत करना होगा ।
प्रतिनिधि के कुछ उदाहरण इस प्रकार हो सकते है : समुदाय से कोई प्राधिकारी व्यक्ति जैसे कि गांव का मुखिया पारंपरिक या प्रथागत प्राधिकारी स्थानीय, राष्ट्रीय या यहां तक कि अंतर्राष्ट्रीय गैर सरकारी संस्था, यदि वे प्रभावित पक्ष द्वारा अनुरोध किए जाने का ठोस सबूत दिखा सकें ।

ठोस प्रमाण ग्राम सभा प्रस्ताव हो सकते हैं; पंचायत के एक पत्र पर कम से कम 10 गाँव के सदस्यों ने हस्ताक्षर किए हो ।

शिकायत / परिवाद प्रस्तुत करने का खाका

शिकायत / परिवाद में निम्नलिखित जानकारी शामिल होनी चाहिए:

- शिकायतकर्ता का नाम और संपर्क जानकारी (यदि शिकायतकर्ता द्वारा सीधे दायर नहीं की जाती है, तो सबूत दें कि प्रभावित पार्टी का प्रतिलिधित्व करने वालों के पास ऐसा करने का अधिकार है)
- सम्बंधित परियोजना या कार्यक्रम और शिकायत / परिवाद का विशिष्ट स्थान
- विशिष्ट शिकायत/परिवाद की घटना का विवरण और तारीख
- नकारात्मक प्रभाव का सामना करना पड़ा
- कोई अन्य प्रासंगिक जानकारी या दस्तावेज
- डब्ल्यूडब्ल्यूएफ-इंडिया/ इसके कार्यान्वयन भागीदारों सहित शिकायतकर्ता द्वारा मुद्दे को उठाने / हल करने के लिए किए गए कोई भी प्रयास
- क्या गोपनीयता का अनुरोध किया गया है (कारण बताते हुए)

शिकायत/परिवाद इंग्लिश, हिंदी या किसी भी स्थानीय भाषा में दर्ज की जा सकती है।

शिकायत / परिवाद के लिए मानदंड

"शिकायतें " वे चिंताएं हैं जो सीधे तौर पर ऐसे समुदाय (यों) से आती हैं, जो महसूस करते हैं कि वे डब्ल्यूडब्ल्यूएफ - इंडिया के स्थान आधारित, विशेष रूप से सामाजिक और पर्यावरणीय से संबंधित कार्य के जोखिमों से प्रभावित हो रहे हैं। इसके अलावा । "शिकायतें" डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया और कार्यों के बारे में किसी व्यक्ति द्वारा गए सुझाव और चिंताएं हैं।

WWF-इंडिया को परिवाद / शिकायतें ईमेल के माध्यम से: grievance@wwfidia.net पर भेजी जा सकती हैं या डाक के माध्यम से: शिकायत निवारण, द्वारा मानव संसाधन, WWF-India 172-B लोदी एस्टेट, नई दिल्ली-110003 पर भेजी जा सकती हैं।

---

[1]'समुदाय (यों) का अर्थ है आदिवासी या अन्य स्थानीय समुदाय समूह या इसके किसी सदस्य का डब्ल्यूडब्ल्यूएफ इंडिया में स्थित परिदृश्य और जिनके साथ डब्ल्यूडब्ल्यू इंडिया का करता है ।