ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ ਇੰਡੀਆ (WWF-India) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ ਇੰਡੀਆ ਨੇ ਅਜਿਹੇ ਸਮੁਦਾਇਆਂ[1] ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਕ ਤੰਤਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ WWF ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਕਥਨ (ਹੇਠਾਂ ਦੇਖੋ) ਅਤੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਢਾਂਚੇ (ਈ ਐਸ ਐਸ ਐਫ) ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ WWF ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਵੀ ਸਮਰੱਥ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਕੰਮ ਦੇ ਵਾਤਾਵਰਣਿਕ ਅਤੇ ਸਾਮਾਜਿਕ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਏਗਾ। ਇਹ WWF-India ਦੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੀਆਂ ਨੈਤਿਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੀ ਇਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸੰਵਾਦ, ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਨਾਲ, ਸੰਘਰਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ, ਆਪਸੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵੱਧਦੇ ਹੋਏ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਆਧਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ ਕਿਹੜਾ ਹੈ

ਕੋਈ ਵੀ ਸਮੁਦਾਇ ਸਮੂਹ (ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ) ਜਾਂ ਸਮੁਦਾਇਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਮੰਨਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਉਹ WWF-India ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨ ਆਧਾਰਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀ ਤੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੈ, ਜਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ-ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ WWF-India ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਦੀ ਸਥਾਨ ਆਧਾਰਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਜਾਂ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਸ ਨੂੰ **"ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ"**ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸਮੱਸਿਆ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ WWF-India ਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਬੋਲਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ (ਨੁਮਾਇੰਦੇ) ਨੂੰ ਵੀ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ **ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ** ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਠੋਸ ਸਬੂਤ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ।

ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ: ਸਮੁਦਾਇ ਤੋਂ ਇਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਵੇਂਕਿ ਪਿੰਡ ਦਾ ਮੁਖੀਆ; ਰਵਾਇਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਥਾਗਤ ਅਥਾਰਿਟੀ; ਇਕ ਸਥਾਨਕ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਜਾਂ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਠੋਸ ਸਬੂਤ ਦਿਖਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਠੋਸ ਸਬੂਤ ਗ੍ਰਾਮ ਸਭਾ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪੰਚਾਇਤ ਦਾ ਇਕ ਪੱਤਰ ਜਿਸ 'ਤੇ ਕਿ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ 10 ਗ੍ਰਾਮ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ ਹੋਣ

ਹਾਲਾਂਕਿ ਗੁੰਮਨਾਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ:

ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਾਇਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਕਿ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਪੱਖ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।)
- ਚਿੰਤਾ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ
- ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਘਟਨਾ ਦੀ ਤਾਰੀਕ
- ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਕਿ ਸਾਹਮਣਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
- ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ/ਇਸ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ/ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਯਤਨ
- ਕੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ (ਕਾਰਨ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ)

ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਮਾਨਦੰਡ

"ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ" ਉਹ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਸਿੱਧਾ ਸਮੁਦਾਇ(ਆਂ) ਤੋਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ WWF-India ਦੇ ਸਥਾਨ ਆਧਾਰਿਤ ਕਾਰਜ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਵਾਤਾਵਰਣਿਕ ਜ਼ੋਖਮਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਰਜਾਂ ਤੋਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ "ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ" WWF-India ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੰਤਰ

ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ ਇੰਡੀਆ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ID: grievances@wwfindia.net ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ, ਸੀ/ਓ ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ, ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ-ਇੰਡੀਆ, 172ਬੀ ਲੋਧੀ ਰੋਡ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ 110003 'ਤੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

---

[1]ਸਮੁਦਾਇਆਂ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਜਨਜਾਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਥਾਨਕ ਸਮੁਦਾਇ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜੋ ਕਿ WWF-India ਲੈਂਡਸਕੇਪ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਐਫ ਇੰਡੀਆ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ