شکایات کے ازالے کا طریقہ کار (GRM)

حیسکوEDEIP ورلڈ بنک پروجیکٹ کی ماحولیاتی اور سماجی کارکردگی کے بارے میں متاثرہ فریقوں کے تحفظات، شکایات اور ان کے حل کے لیے HESCO میں پروجیکٹ کے لیے **شکایات کے ازالے کا طریقہ کار (GRM)** قائم کیا گیا ہے۔ ایک تین سطحی GRM کو ہر ذیلی پروجیکٹ کے ماحولیاتی اور سماجی معاملات کے انتظام کے حوالے سے متاثرہ افراد (APs) اور دیگر متعلقین کی شکایات کے لیے ایک مقررہ وقت، جلد، شفاف اور منصفانہ حل فراہم کرنے کے لیے بنایا گیا ہے۔ زبانی یا تحریری طور پر موصول ہونے والی تمام شکایات کو شکایات کے ازالے کا رجسٹر میں مناسب طریقے سے دستاویز اور ریکارڈ کیا جائے گا۔ اس کے علاوہ، شکایات وصول کرنے کے لیے ایک آسان ویب سائٹ پر مبنی نظام تیار کیا گیا ہے ۔

GRM کا پہلا درجہ فیلڈ لیول پر قائم کیا جائے گا اور یہ مقامی سطح پر شکایات کے حل کے لیے تیز ترین اور قابل رسائی طریقہ ثابت ہوگا۔ اس مقصد کے لیے مینیجر (ای اینڈ ایس ایس) کی سربراہی میں ایک مقامی سطح پر شکایات کے ازالے کی کمیٹی (جی آر سی) بنائی جائے گی، جس میں لینڈ ایکوزیشن کلکٹر اور ریونیو ڈپارٹمنٹ کے متعلقہ عملے (اگر دوبارہ آبادکاری کی سرگرمیاں جاری ہوں)، کنٹریکٹرز کے نمائندے، کنسلٹنٹس کے نمائندے ، دیگر متعلقہ محکموں کے نمائندے، اور متاثرہ برادری کے دو اراکین بھی شامل ہونگے.اس درجے پر، PMU سائٹ آفس کا نامزد E&S عملہ شکایات کی نوعیت کے لحاظ سے 2 سے 10 دنوں میں شکایات کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔

PMU میں E&S کا عملہ غیر حل شدہ مسائل یا شکایات (تحریری دستاویزات کے ساتھ) GRM کے دوسرے درجے، PMU کے لیول پر بنی شکایات کے ازالے کی کمیٹئ کو بھیجے گا۔ پی ایم یو حیسکو کی (جی آر سی) درج ذیل افراد پر مشتمل ہے: (i) چیف انجینئر (ڈیویلپمنٹ)، پی ایم یو، حیسکو (ii) جنرل منیجر (ٹیکنیکل)، حیسکو (iii) پروجیکٹ ڈائریکٹر (جی ایس سی)، حیسکو (iv) ڈپٹی منیجر (PMU (E&SS، حیسکو (v) انچارج PMDU، حیسکو (vi) ڈی سی آفس کا نمائندہ (جہاں متعلقہ ہو) ؛(vii) (PIC/CSC) کا نمائندہ (viii) ٹھیکیدار کا نمائندہ اور (ix) متعلقہ پروجیکٹ سے متاثرہ لوگوں کے نمائندے (آن کال).

(جی آر سی) فیلڈ کی سطح پر اصلاحی اقدامات تجویز کرے گا اور شکایت کی نوعیت کے لحاظ سے 25 دنوں کے اندر اپنے فیصلے پر عمل درآمد کے لیے واضح ذمہ داریاں تفویض کرے گا۔

اگر GRC کے ذریعے براہ راست کسی شکایت کا حل نہیں نکل پارہا ہو یا شکایت کنندہ GRC کے فیصلے سے مطمئن نہیں ہوں،تو متاثرہ افراد چیف ایگزیکٹو آفیسر (CEO) یا حیسکو کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، ضلعی انتظامیہ ، سیکرٹری انرجی اینڈ پاور ڈیپارٹمنٹ یا اعلیٰ سطحی انتظامی حکام، پاکستان سٹیزن پورٹل یا عدالت،(جیسا کہ مناسب ہو۔)کے ذریعے متبادل حل طلب کر سکتے ہیں۔

چیف انجینئر (ڈیویلپمنٹ)

پی ایم یو ، حیسکو

022-9260070