

ए डी बी के जवाबदेही मेकेनिज्म के  
परामर्श चरण के बारे में सूचना गाइड



“हम ए डी बी की सहायता-प्राप्त परियोजनाओं से  
प्रभावित लोगों और समुदायों पर ध्यान देते हैं”

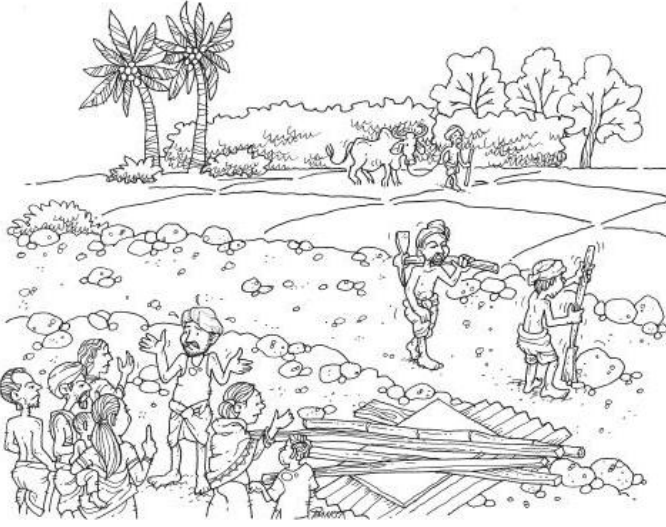
**ADB**

Asian Development Bank

2006 एशियाई विकास बैंक  
इस पैम्फलेट में प्रकट विचार लेखकों के हैं और  
यह ज़रूरी नहीं है कि एशियाई विकास बैंक या  
उसके बोर्ड के गवर्नरों या उन सरकारों के विचारों  
और नीतियों को प्रतिबिम्बित करें, जिनका वे प्रतिनिधित्व  
करते हैं।

एशियाई विकास बैंक इस प्रकाशन में शामिल डाटा  
(आधार सामग्री) की गारंटी नहीं लेता और न ही  
उनके उपयोग से होने वाले प्रभावों की कोई ज़िम्मेदारी  
स्वीकार करता है।

“हम ए डी बी की सहायता-प्राप्त परियोजना से प्रभावित हुए हैं। हम नहीं जानते थे कि यह हमारे खेतों और हमारे पर्यावरण को बर्बाद कर देगी। हमें क्या करना चाहिए?”



आप अपनी समस्या के बारे में पहले परियोजना के स्टाफ से चर्चा करें। यदि आप उनके जवाब से असंतुष्ट हों तो अपनी चिंता इस पते पर लिखकर भेजें:

विशेष परियोजना मददगार कार्यालय  
(ओ एस पी एफ)

एशियाई विकास बैंक

6 ए डी बी एवेन्यू मंडलुयोंग सिटी 1550

मेट्रो मनीला, फिलीपींस

टेलीफोन : (+632) 632-4825 या

फैक्स : (+632) 632-2490 या

ईमेल: [spf@adb.org](mailto:spf@adb.org)

वेबसाइट: [www.adb.org/spf](http://www.adb.org/spf)

आपके समुदाय से कम से कम दो सदस्य शिकायत पत्र लिख सकते हैं।

आपके समुदाय की ओर से किसी संगठन, एसोसिएशन या व्यक्ति समूहों द्वारा भी यह शिकायत की जा सकती है।

कुछ लोग एक ऐसा प्रतिनिधि नियुक्त करना आसान पाते हैं, जो उनका समुचित प्रतिनिधित्व कर सकता है।



- विशेष परियोजना मददगार कार्यालय में हम इस मकसद के साथ आपकी शिकायत सुनने को तैयार रहते हैं कि समस्याओं का संतोषजनक समाधान निकाला जाए।
- हम उन लोगों और समुदायों को एक स्वतंत्र मंच प्रदान करते हैं, जो ए डी बी की सहायता-प्राप्त परियोजना से प्रभावित हुए हैं।
- हम परामर्श चरण आयोजित करते हैं, जिसमें एक अच्छा समाधान ढूँढ़ने के लिए संबंधित पक्षों के साथ गतिविधियां और बातचीत शामिल की जाती है।



उन परिस्थितियों में, जहां स्थानीय स्तर पर क्रियान्वयन एजेंसी मौजूद है, वहां आपकी शिकायत पहले इनको प्रस्तुत की जानी चाहिए:

क्रियान्वयन एजेंसी  
(आई ए)



कार्यान्वयन एजेंसी  
(ई ए)



ए डी बी परिचालन  
विभाग



विशेष परियोजना  
मददगार कार्यालय  
(ओ एस पी एफ)



#### याद रखें

ओ एस पी एफ को शिकायत करने से पहले परियोजना में शामिल क्रियान्वयन/कार्यान्वयन एजेंसी के परियोजना स्टाफ और ए डी बी के परिचालन विभाग के परियोजना अधिकारी के साथ अपनी शिकायत के बारे में चर्चा करें।

पत्र व्यवहार, बैठकों, ईमेल्स और अन्य संवादों का विवरण दर्ज तथा संलग्न करें

## “विशेष परियोजना मददगार कार्यालय (ओ एस पी एफ) को कोई शिकायत लिखने का फैसला लेने से पहले हमें क्या तैयारी करनी चाहिए और किन बातों पर ध्यान देना चाहिए?”

- ☑ ओ एस पी एफ को शिकायत करने से पहले आपकी समस्या के बारे में परियोजना में शामिल कार्यान्वयन / क्रियान्वयन एजेंसी, और ए डी बी के परिचालन विभाग के परियोजना अधिकारी के साथ चर्चा करें।
- ☑ अपने समूह के अन्य सदस्यों, पड़ोसियों या समुदाय से बात करें। स्थिति का गहन मूल्यांकन करें और तय करें कि क्या ए डी बी की सहायता-प्राप्त परियोजना की वजह से आप समस्या अनुभव कर रहे हैं।
- ☑ इस पर ध्यान देना जरूरी है कि आपमें से कितने लोग प्रभावित हैं और किस तरह आप इस क्षति का अनुभव कर रहे हैं।
- ☑ अपनी शिकायत के समर्थन में अनुभव की जा रही क्षति का तथ्यात्मक और सत्यापित किए जा सकने लायक विस्तृत विवरण लिखें। इसमें आपकी आजीविका, पर्यावरण या समुदाय पर पड़ने वाले प्रतिकूल स्पष्ट प्रभाव शामिल किए जा सकते हैं।
- ☑ अपने समूह या शिकायतकर्ता के नाम की पहचान बताएं।
- ☑ यदि आप किसी व्यक्ति को प्रतिनिधि के रूप में चुनते हैं, जैसे-कोई एन जी ओ (गैर-सरकारी संगठन), स्थानीय नेता आदि तो अपने प्रतिनिधि को एक प्राधिकार पत्र देना सुनिश्चित करें।
- ☑ शिकायतकर्ता और प्राधिकृत प्रतिनिधि का नाम, संपर्क पता और अन्य संबंधित जानकारी इंगित करें।
- ☑ ए डी बी की सहायता-प्राप्त जिस परियोजना से आपको क्षति हुई है, उसका नाम और स्थान इंगित करें।
- ☑ यदि आप अपना नाम गोपनीय रखने का फैसला करते हैं तो अपने पत्र में स्पष्ट करें। हम विश्वास दिलाते हैं कि सभी मामले गोपनीय रखे जाएंगे।
- ☑ अपने समूह / समुदाय के साथ सहमति बनाएं कि आप ए डी बी से किस कार्रवाई या परिणाम की अपेक्षा रखते हैं।
- ☑ अपना शिकायत पत्र अंग्रेजी या अपनी राष्ट्रीय भाषा में लिखें।



## शिकायत पत्र का नमूना

तारीख :

विशेष परियोजना मददगार कार्यालय एशियाई बैंक  
6 ए डी बी एवेन्यू मंडलुयोंग सिटी  
1550 मेट्रो मनीला, फिलीपींस

टेलीफोन : (632) 632-632-4825 या  
फैक्स : (632) 636-2490  
ईमेल : [spf@adb.org](mailto:spf@adb.org)



प्रिय परियोजना मददगार,

हम, ((आपके समूह का नाम) या आपके समूह द्वारा प्राधिकृत प्रतिनिधि का नाम) .जिनके नाम और पते संलग्न हैं, (स्थान व देश) में रहते हैं।

हम एतद्वारा विशेष परियोजना मददगार को यह शिकायत प्रस्तुत करते हैं। (यदि शिकायत किसी प्रतिनिधि के जरिए दाखिल की गई है तो कृपया परियोजना से प्रभावित लोगों के नाम, उनके पते और उनका प्रतिनिधित्व करने के साक्ष्य सहित उल्लेख करें।)

1. हम ए डी बी की सहायता-प्राप्त एक परियोजना की वजह से वर्तमान में समस्याओं का अनुभव कर रहे हैं। (परियोजना का नाम व विवरण स्पष्ट रूप से लिखें और स्पष्ट बताएं कि यह परियोजना किस स्थान व देश में स्थित है।)
2. हमारे द्वारा अनुभव की जा रही प्रत्यक्ष क्षति इस प्रकार है : (समस्या का विवरण दें)
3. हम विशेष परियोजना मददगार के जरिए जो परिणाम और उपाय चाहते हैं, वे इस प्रकार हैं : (बताएं कि आप क्या चाहते हैं कि हो, क्षति या समस्या किस प्रकार दूर की जा सकती है।)
4. हमने पहले अपनी समस्या के समाधान के लिए संबंधित ई ए / आई ए और ए डी बी के परिचालन विभाग के साथ इस प्रकार प्रयास किए थे : (पत्र व्यवहार, बैठकों, ईमेल्स व अन्य संवादों की सूची दें और उन्हें संलग्न करें।)
5. हम हमारी पहचान गोपनीय रखने का अनुरोध नहीं करते हैं।

( या )

हम हमारी पहचान गोपनीय रखने का अनुरोध इस वजह से करते हैं (कारण बताएं)

6. आप हमें इस पते पर संपर्क कर सकते हैं (स्पष्ट बताएं कि आपके और / या आपके प्राधिकृत प्रतिनिधि के साथ कैसे बैठक की जा सकती है।)

हस्ताक्षर :

नाम :

पते :

अन्य संपर्क सूचना :

टेलीफोन :

फैक्स :

ईमेल :

संलग्न सामग्री : (शिकायतकर्ताओं और पतों की पूरी सूची, प्रतिनिधि का प्राधिकार पत्र, यदि कोई है)।



### कुछ मामले शिकायत/अनुरोध की पात्रता लायक नहीं होते

- जालसाजी और भ्रष्टाचार के आरोप ।
- वस्तुओं, सेवाओं और परामर्श सेवाओं की प्राप्ति।
- परियोजना पूरी करने की रिपोर्ट के साथ परियोजनाएं।
- ए डी बी के कर्मचारियों संबंधी मामले।

## “जब ओ एस पी एफ में शिकायत दाखिल हो जाती है तो क्या होता है?”

- 1<sup>प</sup> आपका पत्र मिलने के सात (7) दिनों के भीतर हम आपकी शिकायत दर्ज करेंगे हम आपको एक प्राप्ति सूचना देंगे।
- 2<sup>प</sup> 21 दिनों के भीतर हम आपकी शिकायत की पात्रता तय करेंगे।
  - हम नेक इरादे से संबंधित ए डी बी परिचालन विभाग और कार्यान्वयन / क्रियान्वयन एजेंसी में समस्याओं के समाधान के लिए आपके द्वारा पहले किए गए प्रयासों का पता करेंगे।
  - हम संबंधित दस्तावेज का अध्ययन करेंगे और शिकायत में बताए गए मसलों का विश्लेषण करेंगे।
  - हम शिकायत के बारे में आपसे और अन्य संबंधित पक्षों से भेंट कर बातचीत कर सकते हैं।
- 3<sup>प</sup> जब हम एक बार यह तय कर लेते हैं कि आपकी शिकायत पात्रता लायक है तो हम फिर आएंगे और उसकी समीक्षा तथा मूल्यांकन करेंगे। इससे हमें समस्या का स्वरूप, संबंधित पक्षों की भागीदारी, आपके द्वारा चाहे गए उपाय और इनमें भी सर्वाधिक महत्वपूर्ण समस्या दूर करने की प्रस्तावित कार्रवाई को तय करने में मदद मिलेगी।
  - आपकी शिकायत मिलने पर समीक्षा और मूल्यांकन पूरा करने में हमें लगभग 49 दिन लगते हैं। यदि मामला जटिल हो तो अधिक समय भी लग सकता है। लेकिन, हम इस बारे में आपसे चर्चा करेंगे।
- 4<sup>प</sup> समीक्षा और मूल्यांकन पूरा करने पर हम आपको या आपके प्रतिनिधि को हमारे निष्कर्ष तथा सिफारिशें भेजेंगे।
- 5<sup>प</sup> जब आप ये निष्कर्ष और सिफारिशें प्राप्त करें तो उनके बारे में अपने समूह से चर्चा करें।
  - अपनी टिप्पणियां और सुझाव लिखें।
  - आपको सामूहिक रूप से तय करना है कि परामर्श प्रक्रिया जारी रखी जानी चाहिए या नहीं।
  - अपने फैसले के बारे में हमें सूचित करें। आपको रिपोर्ट मिलने के बाद 14 दिन के भीतर हमें आपके फैसले की सूचना प्राप्त हो जानी चाहिए। यदि आप जारी रखना चाहते हैं तो,
- 6<sup>प</sup> हम सभी संबंधित पक्षों के साथ संभावित कार्रवाई के कदम या समाधान के प्रति सहमत होंगे।
- 7<sup>प</sup> उसके बाद, जब तक समस्या दूर नहीं हो जाती, तब तक सभी पक्ष सहमत कार्रवाई के कदम का पालन करेंगे।



## “परामर्श प्रक्रिया कब समाप्त होती है?”

हम परामर्श प्रक्रिया यथासंभव उस समय तक जारी रखेंगे, जब तक कि सभी पक्ष परामर्श प्रक्रिया की समाप्ति पर सहमत नहीं हो जाएं।

यदि अनुपालन के बारे में आपकी कोई गंभीर चिंता है तो आप अपनी शिकायत अनुपालन समीक्षा पैनल को दाखिल कर सकते हैं।

अपना पत्र निम्नलिखित को भेजें :

सचिव  
अनुपालन समीक्षा पैनल  
एशियाई विकास बैंक  
टेलीफोन : (+632) 632-4149 या  
फैक्स : (+632) 632-2088  
ईमेल : [crp@adb.org](mailto:crp@adb.org)



## ए डी बी और उसकी जवाबदेही मेकेनिज्म के बारे में

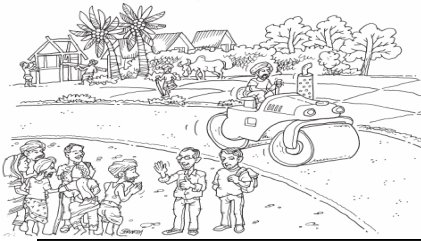
ए डी बी एक विकास वित्त संस्थान है, जिसका मिशन उसके सदस्य देशों को गरीबी उन्मूलन और उनकी आजीविका स्थितियों के सुधार में मदद देना है। ए डी बी नीति संबंधी संवाद, ऋण और तकनीकी सहायता भी प्रदान करता है।

ए डी बी ने एक जवाबदेही मेकेनिज्म स्थापित किया है ताकि वह अपने सदस्य/साझीदारों को मदद का सुगम प्रवाह सुनिश्चित कर सके और उन शिकायतों का हल तलाश सके, जो किसी परियोजना से प्रतिकूल रूप से प्रभावित लोगों द्वारा की जाती हैं।

जवाबदेही मेकेनिज्म के दो कार्यालय हैं :

- विशेष परियोजना मददगार कार्यालय समस्या के समाधान का रोल निभाता है और परामर्श चरण संचालित करता है।

## ए डी बी का जवाबदेही मेकेनिज्म



1. आपके समुदाय से बातचीत शुरू करते हुए तय करता है कि क्या ए डी बी की सहायता-प्राप्त किसी परियोजना की वजह से समस्या पैदा हुई है।



2. मदद पाने के सिलसिले में पूर्व में कार्यान्वयन एजेंसी/ए डी बी के परिचालन विभाग के परियोजना स्टाफ के साथ किए गए प्रयासों के अनुभवों सहित विस्तृत और तथ्यात्मक विवरण लिखें।



3. परामर्श प्रक्रिया में भाग लें और कार्यान्वयन एजेंसी तथा ए डी बी के परिचालन विभाग के साथ मिलकर किसी कार्रवाई योजना पर अमल करें।



4. किसी भी सफल परामर्श का मतलब यह है कि परियोजना से प्रभावित लोग परियोजना से लाभ पाने के लिए कार्यान्वयन और ए डी बी के साथ मिलकर कुशलतापूर्वक कार्य करने में समर्थ हों।

परियोजना से प्रभावित लोगों की शिकायतों का उचित समाधान पाने की दिशा में एक कार्रवाई-मुखी संवाद

