डेडीकेटेड फ्रेट कोरीडोर

डेडीकेटेड फ्रेट कोरीडोर कॉर्पोरेशन ऑफ़ इंडिया लि.

भारत सरकार (रेल मंत्रालय) का उपक्रम

Dedicated Freight Corridor Corporation of India Limited

A Govt. of India (Ministry of Railways) Enterprise

सं. एचक्यू/पी.जी./विविध/2/2013 दिनांक: 26/02/2020

सूचना

शिकायत निवारण प्रणाली (जी.आर.एम.)

पूर्वी डीएफसी परियोजनाओं में, पालन की जाने वाली शिकायत निवारण प्रणाली का वर्णन निम्नलिखित है एवं इसे आरेख के द्वारा चित्र 1 में दर्शाया गया है:

भूमि मुआवजे / प्रतिकर से संबंधित शिकायतें:

1. परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी), यदि सक्षम प्राधिकारी (सीए) द्वारा दिए गए अवार्ड से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे सक्षम प्राधिकारी को अपना लिखित प्रतिवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं।
2. सक्षम प्राधिकारी के निर्णय को उनके पास लिखित प्रतिवेदन की प्राप्ति की तारीख से 6 माह के अंदर परियोजना प्रभावित व्यक्ति को इस सलाह के साथ सूचित किया जाए कि यदि वे सक्षम प्राधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो इसकी अपील फील्ड लेवल शिकायत निवारण समिति (जीआरसी-एफएल) को कर सकते है।
3. परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को, फील्ड लेवल जीआरसी का निर्णय दो माह के अंदर इस सलाह के साथ सूचित किया जाए कि वे फील्ड लेवल जीआरसी के निर्णय की अपील आर्बिट्रेटर (पंच) को कर सकते हैं. (यदि वे मामले में इस निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं)
4. यदि परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) आर्बिट्रेटर के अवार्ड से संतुष्ट नहीं है, तो आर्बिट्रेटर द्वारा प्रतिवेदन के निपटान की तारीख से 3 महीने के भीतर वह आर्बिट्रेटर अवार्ड के विरुद्ध जिला न्यायालय में सुधार अपील हेतु कार्रवाई कर सकता है।

पुनर्वास एवं पुर्नस्थापना पात्रता से संबंधित शिकायतें:

1. परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी), यदि सक्षम प्राधिकारी (सीए) के आदेश से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे सक्षम प्राधिकारी को उनके आदेश की तिथि से 6 माह के अंदर अपना लिखित प्रतिवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं।
2. सक्षम प्राधिकारी (सीए) को शिकायत का निपटान, प्रतिवेदन प्राप्ति के 6 माह की अवधि के अंदर परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को यह सूचित करते हुए करना है कि वे सक्षम प्राधिकारी (सीए) के उत्तर की तिथि से 4 माह के अंदर फील्ड लेवल जीआरसी को, सक्षम प्राधिकारी के निर्णय के विरूद्ध अपील कर सकते हैं।
3. यदि, परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) फील्ड लेवल जीआरसी को अपील करता है तब फील्ड लेवल जीआरसी का निर्णय प्रतिवेदन प्राप्ति के दो माह के अंदर परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को इस सलाह के साथ सूचित किया जाए कि वे निर्णय की तिथि से 2 माह के अंतर्गत **प्रोजेक्ट लेवल शिकायत समिति (जीआरसी- पीएल)** को अपील कर सकते हैं (यदि वे मामले में इस निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं)।
4. यदि, परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) प्रोजेक्ट लेवल जीआरसी को अपील करता है, तो प्रोजेक्ट लेवल जीआरसी का निर्णय प्रतिवेदन प्राप्ति के दो माह के अंदर परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को इस सलाह के साथ सूचित किया जाए कि वे निर्णय की तिथि से 2 माह के अंदर ओम्बस्डमैन को अपील कर सकते हैं (यदि वे मामले में इस निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं)।
5. यदि, परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) ओम्बस्डमैन को अपील करता है तब लोकपाल का निर्णय दो माह के अंदर परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को इस सलाह के साथ सूचित किया जाए कि वे प्रबंध निदेशक / डीएफसीसीआईएल को अपील (यदि निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं) कर सकते हैं. प्रबंध निदेशक / डीएफसीसीआईएल योग्य मामलों में पर्याप्त समय (2 माह से अधिक परंतु 6 माह तक का) दे सकते हैं।

पंजीकृत एवं कॉर्पोरेट कार्यालय: पांचवा तल, प्रगति मैदान, मेट्रो स्टेशन बिल्डिंग कॉम्पेलक्स, नई दिल्ली - 110001

Regd. & Corporate Office: 5th Floor, Pragati Maidan Metro Station Building Complex, New Delhi-110001

Tel: +91-11-23454700, Fax: 011-23454701 Web: www.dfccil.gov.in CIN: U 60232 DL 2006 GOI 155068

6. परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को, 2 माह के अंदर प्रबंध निदेशक / डीएफसीसीआईएल को की गयी अपील पर हुए निर्णय के बारे में सूचित किया जाए।

7. यह नोट किया जाना चाहिए कि ओम्बस्डमैन को की जाने वाली शिकायतें सक्षम प्राधिकारी द्वारा दिए गए उत्तर की तिथि के एक वर्ष की अवधि के पश्चात अथवा सक्षम प्राधिकारी (सीए) को प्रेषित प्रतिवेदन की तिथि से एक वर्ष एक माह के पश्चात नहीं की जाएं।

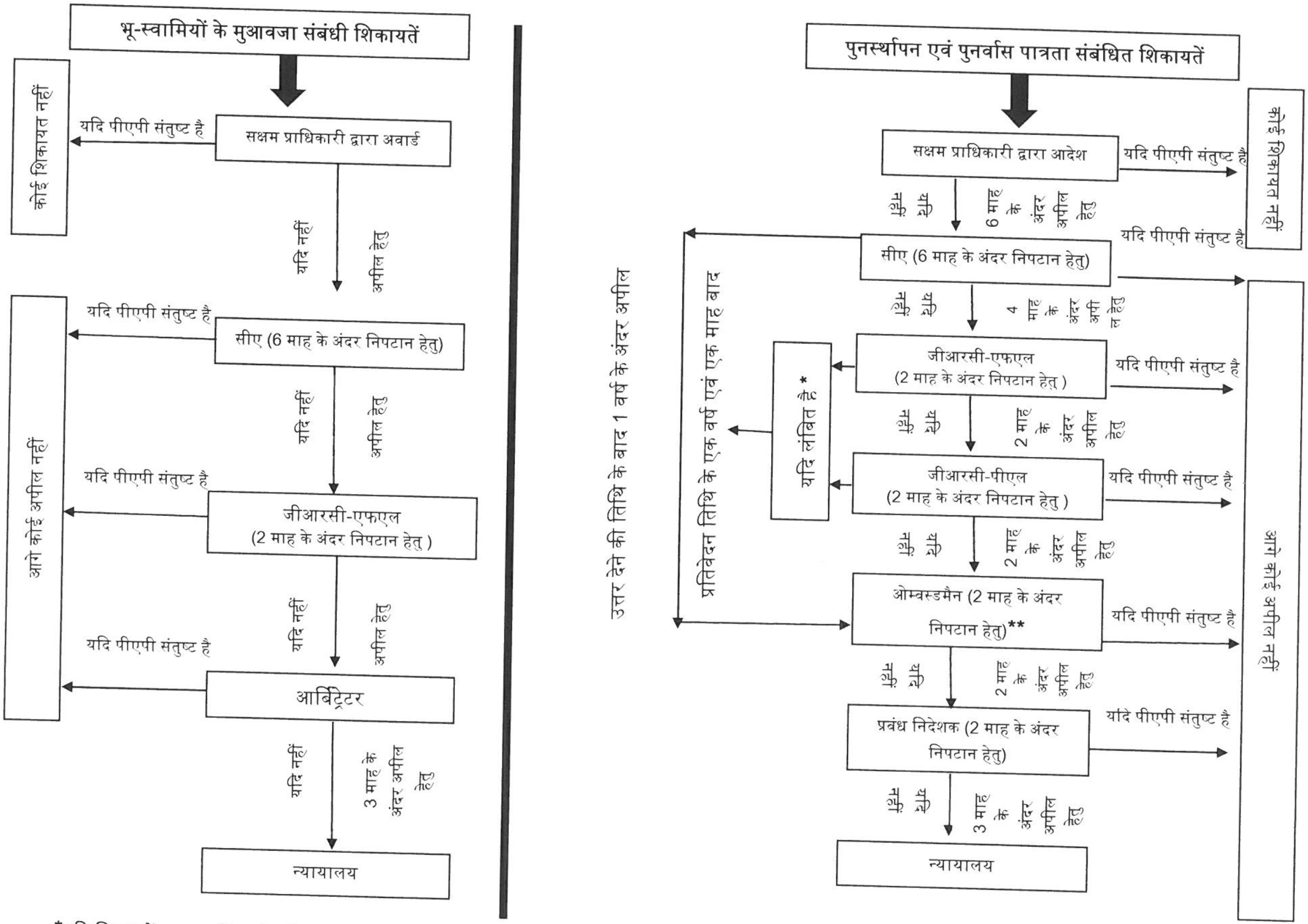
सामान्य दिशा- निर्देश:

- किसी भी स्तर पर लिए गए निर्णय को संप्रेषित करने के दौरान ये सुनिश्चित किया जाए कि परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को अपील के अगले स्तर और समय सीमा के बारे में सूचित किया जाना चाहिए.
- भूमि के अवार्ड (20 एफ) की घोषणा के बारे में सम्बंधित ग्राम पंचायत को इस सलाह के साथ लिखित में सूचित किया जाए की इसकी आधिकारिक घोषणा (मुनादी) की जाए.
- जीआरएम प्रक्रिया के एक बार पूरा होने एवं संबंधित परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) द्वारा निर्धारित समय सीमा में अपील न करने पर, जीआरएम स्तर पर लिए गए निर्णय को कार्यान्वित किया जाएगा। निर्णय को संप्रेषित करते समय इसे परियोजना प्रभावित व्यक्ति (पीएपी) को बताया जाएगा कि यदि वे निर्णय से संतुष्ट हैं तब वे समिति को सहमति पत्र देंगे जिससे कि उनके मामले में भुगतान की प्रक्रिया की जा सके। यदि जीआरएम के अगले स्तर को कोई भी सहमति पत्र या अपील 3 माह में प्राप्त नहीं होती है, तब डीएफसीसीआईएल द्वारा स्वयं संज्ञान लेते हुए निर्णय को लागू किया जाएगा।
- जीआरएम के प्रत्येक स्तर का पत्राचार पता **अनुलग्नक 1** में दिया हुआ है.
- कृपया नोट किया जाए कि जीआरसी प्रोजेक्ट लेवल के मामलों में शिकायतें समन्वयक को, और जीआरसी फील्ड लेवल के मामलों में शिकायतें संबंधित मुख्य महाप्रबंधक कार्यालयों में लिखित रूप में डाक द्वारा या ई-मेल द्वारा **अनुलग्नक- 1** में उल्लिखित सम्बंधित प्रतिनिधियों को भेजा जाएगा. ऐसे जिले जहां अभी जीआरसी का गठन किया जाना है, वहाँ शिकायतों का मुख्य महाप्रबंधक कार्यालय द्वारा निवारण किया जाना चाहिए एवं इनको जीआरसी- पीएल को विचारार्थ भेजा जाए.
- शिकायतों को जीआरसी ड्रॉप- बॉक्स के माध्यम से भी प्रेषित किया जा सकता है। जीआरसी ड्रॉप- बॉक्स डीएफसीसीआईएल के सभी मुख्य महाप्रबंधक कार्यालय एवं जीआरसी- एफएल चेयरमैन कार्यालय में उपलब्ध कराए जाएं. ड्रॉप- बॉक्स प्रत्येक माह की 15 तारीख एवं माह के अंतिम कार्य दिवस को फील्ड लेवल जीआरसी के डीएफसीसीआईएल के सदस्य द्वारा खोला जाए।
- परियोजना प्रभावित व्यक्तियों (पीएपी) के द्वारा की गई शिकायतों की प्राप्ति की सूचना, जीआरसी द्वारा 7 कार्य दिवसों के दौरान प्रदान की जाए।
- लिखित में प्राप्त सभी शिकायतों को डीएफसीसीआईएल प्रतिनिधियों द्वारा फाइलों में रिकार्ड किया जाएगा और सुलभ सन्दर्भ के लिए इंडेक्स रजिस्टर रखा जाएगा। यदि आवश्यक हो तो 10 दिनों के अंतर्गत सम्बंधित अधिकारी/ विभाग से टिप्पणियां माँगी जाएं एवं मामलों को जीआरसी-एफएल की आगामी बैठक में निस्तारण हेतु प्रस्तुत किया जाए। शिकायतों के स्टेटस का रिकार्ड रखा जाए एवं इससे संबंधित विधिवत हस्ताक्षरित सॉफ्ट एवं हार्ड प्रतियां मासिक आधार पर अगले माह के 7 वें कार्य दिवस को जीआरसी- पीएल के साथ साझा की जाएंगी। इसके पश्चात, सभी जीआरसी की समेकित जानकारी को जीआरसी- पीएल द्वारा डीएफसीसीआईएल एवं विश्व बैंक के प्रबंधन के साथ माह के 15 वें कार्य दिवस तक साझा किया जाएगा। जिला अनुसार मासिक सूचनाओं को साझा करने संबंधी प्रारूप **अनुलग्नक- 2** में दिया गया है।
- डीएफसीसीआईएल, विश्व बैंक एवं रेल मंत्रालय आदि द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को जीआरएम के समुचित स्तर को अग्रेषित किया जाएगा।

26.12

(एम. एन . होदा)
महा प्रबंधक/ भू. अधि. एवं सेमू / पू. को.

चित्र- 1 शिकायत निवारण प्रणाली एवं समय सीमा



*यदि शिकायतें सक्षम प्राधिकारी (सीए)/ जीआरसी- एफएल/ जीआरसी- पीएल के पास उस तिथि में जो सक्षम प्राधिकारी को प्रेषित किए गए प्रतिवेदन की तारीख से एक वर्ष एवं एक माह या सक्षम प्राधिकारी द्वारा दिए गए उत्तर की तारीख से एक वर्ष तक लंबित है।

** 2 माह से अधिक, यदि प्रबंध निदेशक / डीएफसीसीआईएल योग्य मामलों में पर्याप्त समय की अनुमति प्रदान करते हैं

अनुलग्नक 1

कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत निवारण प्रणाली स्तर संबंधी पत्राचार का पता

क्र.सं.	शिकायत निवारण स्तर	पत्राचार का पता
1.	प्रबंध निदेशक	प्रबंध निदेशक डेडीकेटेड फ्रेट कोरीडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड, 5वां तल प्रगति मैदान, मेट्रो स्टेशन बिल्डिंग कॉम्पलेक्स नई दिल्ली – 110001 asachan@dfcc.co.in
2	ओम्बस्डमैन	ओम्बस्डमैन डेडीकेटेड फ्रेट कोरीडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड, 5वां तल प्रगति मैदान, मेट्रो स्टेशन बिल्डिंग कॉम्पलेक्स नई दिल्ली – 110001 akprasad@dfcc.co.in
3	परियोजना स्तर पर शिकायत निवारण समिति (जीआरसी-पीएल)	संयोजक, शिकायत निवारण समिति (जीआरसी-पीएल) डेडीकेटेड फ्रेट कोरीडोर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड, 5वां तल प्रगति मैदान, मेट्रो स्टेशन बिल्डिंग कॉम्पलेक्स नई दिल्ली – 110001 grcpl@dfcc.co.in

अनुलग्नक 1

फील्ड स्तर की शिकायत निवारण समितियों का पत्राचार पता

<table>
<tr><th>क्र.सं.</th><th>जिला</th><th>जीआरसी अध्यक्ष</th><th>जीआरसी संयोजक पत्राचार पता</th></tr>
<tr><td colspan="4">मुख्य महाप्रबंधक, अंबाला</td></tr>
<tr><td>1</td><td>अंबाला</td><td>अपर उपायुक्त, अंबाला</td><td rowspan="6">श्री विश्वास कुमार,
महाप्रबंधक/समन्वय, अंबाला,
पुरानी रेलवे कालोनी,
आनंद मार्केट के पास, अंबाला कांट133001
ई-मेल: vishvaskumar@dfcc.co.in</td></tr>
<tr><td>2</td><td>यमुना नगर</td><td>उपायुक्त, यमुना नगर</td></tr>
<tr><td>3</td><td>सहारनपुर</td><td>अपर आयुक्त
(वित्त एवं राजस्व), सहारनपुर</td></tr>
<tr><td>4</td><td>पटियाला</td><td>उपायुक्त, पटियाला</td></tr>
<tr><td>5</td><td>फतेहगढ साहिब</td><td>उपायुक्त, फतेहगढ साहिब</td></tr>
<tr><td>6</td><td>लुधियाना</td><td>उपायुक्त, लुधियाना</td></tr>
<tr><td colspan="4">मुख्य महाप्रबंधक, टूंडला</td></tr>
<tr><td>7</td><td>इटावा</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) इटावा</td><td rowspan="6">श्री अतुल बी.खरे
मुख्य महाप्रबंधक/टूंडला
डीएफसीसीआईएल, 3/20, तीसरा तल,
के पी एस टावर,
मयूर कॉम्पलेक्स, नगला पदी, तुलसी सिनेमा के पास, एनएच-02,
आगरा-282002
ई-मेल: abkhare@dfcc.co.in</td></tr>
<tr><td>8</td><td>कानपुर देहात</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) कानपुर देहात</td></tr>
<tr><td>9</td><td>औरैया</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) औरैया</td></tr>
<tr><td>10</td><td>फिरोजाबाद</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) फिरोजाबाद</td></tr>
<tr><td>11</td><td>अलीगढ</td><td>अपर जिलाधिकारी (इंजी.) अलीगढ</td></tr>
<tr><td>12</td><td>हाथरस</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) हाथरस</td></tr>
<tr><td>13</td><td>आगरा</td><td>अपर जिलाधिकारी (प्रशासन) आगरा</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">इलाहाबाद (पश्चिम)</td></tr>
<tr><td>14</td><td>कौशाम्बी</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व), कौशाम्बी</td><td rowspan="4">श्री ओम प्रकाश
मुख्य महाप्रबंधक/इलाहाबाद (पश्चिम)
डीएफसीसीआईएल
ओसीसी बिल्डिंग, झालवा,
सूबेदारगंज,
इलाहाबाद-211012
ई-मेल: omprakash@dfcc.co.in</td></tr>
<tr><td>15</td><td>इलाहाबाद</td><td>मुख्य राजस्व अधिकारी, इलाहाबाद</td></tr>
<tr><td>16</td><td>फतेहपुर</td><td>उप जिलाधिकारी / बिंदकी, बिंदकी तहसील के लिए, उप जिलाधिकारी/फतेहपुर सदर, फतेहपुर सदर तहसील के लिए, उप जिलाधिकारी/खागा, खागा तहसील के लिए</td></tr>
<tr><td>17</td><td>कानपुर</td><td>अपर जिलाधिकारी (वित्त एवं राजस्व) कानपुर</td></tr>
</table>

इलाहाबाद (पूर्व)			
18	इलाहाबाद	मुख्य राजस्व अधिकारी, इलाहाबाद	श्री ओम प्रकाश मुख्य महाप्रबंधक/इलाहाबाद (पश्चिम) डीएफसीसीआईएल ओसीसी बिल्डिंग, झालबा, सूबेदारगंज, इलाहाबाद-211012 ई-मेल: omprakash@dfcc.co.in

<u>अनुलग्नक -2</u>

एक विशेष जिले के लिए जीआरसी संबंधित मासिक रिपोर्ट का प्रारूप

क्र.सं.	शिकायतकर्ता का नाम एवं पत्राचार पता	शिकायत पत्र की तिथि	डीएफसीसीआई द्वारा प्राप्ति की तिथि	शिकायत संबंधित गाटा संख्या एवं क्षेत्रफल	शिकायतकर्ता द्वारा उठाया गया मुद्दा	जीआरसी बैठक की तारीख जिसमें शिकायत को संबोधित किया गया	जीआरसी द्वारा लिया गया निर्णय (बैठक का कार्यवृत्त एवं शिकायतकर्ताओं को जारी पत्र संलग्न करें)	टिप्पणियां (लंबित के कारण/ भविष्य में कार्रवाई/जीआरसी द्वारा विचार न करने का कारण)
1								
2								
3								