

ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கியின் நிதியுதவியுடனான வடக்கிற்கான வீதி ஒருங்கிணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF)

பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை (GRM)

அறிமுகம்

சுமார் மூன்று தசாப்த காலமாக இலங்கையானது உள்நாட்டு ஆயுத முரண்பாட்டால் கடுமையாகப் பாதிக்கப்பட்டிருந்தது. மேற்படி ஆயுத முரண்பாட்டினால் முழு நாடுமே பாதிக்கப்பட்டிருந்தபோது வட மாகாணமானது முழு அளவில் சேதத்துக்குட்படுத்தப்பட்டது. வட பகுதியானது மேற்படி முரண்பாடு காரணமாக பேரழிவுமிக்க யுத்தத்தை எதிர்கொண்டதால் அதிகமான உள்ளகக் கட்டமைப்புகள் சேதமடைந்தன அல்லது அழிக்கப்பட்டன. மறுபுறத்தில் மக்களின் அன்றாட வாழ்வும் பெரிதும் பாதிக்கப்பட்டது.

யுத்தம் முடிவடைந்ததன் பின்னர் ஆயுத முரண்பாட்டின் பின்னரான நடவடிக்கையாக உள்ளக ரீதியில் தமது வசிப்பிடங்களில் இருந்து இடம்பெயர்ந்தவர்களை (IDPs) அவர்கள் முன்னர் வசித்த இடங்களில் குடியேற்றுதல், அவர்களுக்குத் தேவையான நிவாரணம் வழங்குதல், அடிப்படை வசதிகளைப் பெற்றுக் கொடுத்தல், அவர்களின் வாழ்க்கை நடவடிக்கைகளை மீளாய்வு செய்தல் மற்றும் சேதமாக்கப்பட்ட அத்தியாவசிய உள்ளகக் கட்டமைப்புகளை மீள் கட்டமைப்புச் செய்து கொடுத்தல் என்பன உடனடித் தேவைகளாக அமைந்தன. ஆயுத முரண்பாட்டுக் காலப் பகுதியின் போது சேதமாக்கப்பட்டும் கைவிடப்பட்டும் காணப்பட்ட வீதிகளை மீள் கட்டுமாணம் செய்தலும், நல்ல நிலைக்குக் கொண்டு வருதலும் மீள்குடியமர்வு செய்தலின் முன்னிபந்தனைகளாக உள்ளன.

நாட்டின் வடக்கு மற்றும் வடமத்திய மாகாணத்தின் சேதமடைந்த வீதிகளை புனர்நிர்மாணம் செய்து முன்னேற்ற வேண்டியதன் முக்கியத்துவம் கருதி இதற்கான நிதியைப் பெற்றுத் தருமாறு அரசாங்கம் ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கியிடம் (ADB) கோரிக்கை விடுத்துள்ளது.

இதற்கமைய - ஏற்கனவே மேற்கொள்ளப்பட்ட 10 திட்டப்பொதிகளில் {திட்டப்பொதிகள் - அனுராதபுரம் CP – 1, 2 & 3, யாழ்ப்பாணம் CP – 4, 5 & 6 மற்றும் முல்லைத்தீவு CP – 7, 8, 9 & 10} 8 திட்டப்பொதிகள் 2013 ம் ஆண்டின் நடுப்பகுதி அளவில் வெற்றிகரமாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டுள்ளது. பூர்த்தி செய்யப்பட்ட திட்டப்பொதிகளுக்கான “வேலைக்குறைபாடு நிறைவேற்றுகைக் காலம்” ஒருவருட்காலமும் மற்றும் “செயல்திறன் அடியொட்டிய பராமரிப்புக்காலம்” மூன்று வருட காலமும் தற்போது நடைமுறையில் உள்ளது.

தற்போது வடக்கு மற்றும் வடமத்திய மாகாணங்களில் உள்ள 120 கி.மீ நீளமான பாதைகளைப் புனர்நிர்மாணம் செய்வதற்காக ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கி தனது நிதியுதவியை மேலும் விரிவுபடுத்தியுள்ளது. இதற்கமைய 9 திட்டப்பொதிகள் {CP -11 வவுனியா - ஹொறவபொதான வீதி, CP – 12 & 13 மதவாச்சி - கெப்பிட்டிகொல்லாவ வீதி, CP – 14 & 15 கெப்பிட்டிகொல்லாவ – பதவிய வீதி, CP – 16 & 17 மதவாச்சி - மன்னார் வீதி மற்றும் CP – 18 & 19 யாழ்ப்பாணம் - பண்ணை - ஊர்காவந்துறை வீதி} இவ்வுதவித் திட்டத்தின்கீழ் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளன.

இதன் அடிப்படையில் இத்திட்டத்துக்கு வடக்கிற்கான வீதி ஒருங்கிணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF) எனப் பெயரிடப்பட்டுள்ளது.

திட்டத்தின் நோக்கம்

வடக்கு மற்றும் வடமத்திய மாகாணத்தில் தெரிவு செய்யப்பட்ட வீதிகளை புனருத்தாபணம் செய்து அபிவிருத்தி செய்வதே இத்திட்டத்தின் பிரதான நோக்கம்.

இத்தகைய அபிவிருத்தியானது ஏனைய முக்கிய உள்ளக கட்டமைப்புகளையும் நிர்வாக சேவைகளையும் சேர்த்து விசாலிக்கவும் கட்டுறுதி ஏற்படுத்தவும் கூடிய விதத்தில் வளர்ச்சியடையும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகின்றது. இத்திட்டத்தின்படி புதிய வாழ்வியலையும் நிலைத்து நிற்கக்கூடிய

வேலைவாய்ப்புக்களையும் மேற்படி ஆயுத முரண்பாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட பிரதேசங்களில் தோற்றுவிக்கக்கூடியதாக இருக்கும். அதே சமயம் மேற்படி பிரதேசங்களில் வாழ்கின்ற மக்களின் பொருளாதாரத்தையும் வாழ்க்கைத் தரத்தையும் மீட்டெடுப்பதற்கு ஆதாரமாகவும் அமையும்.

மேற்படி திட்டமானது வடக்கு மற்றும் வடமத்திய மாகாணத்தில் காணப்படுகின்ற மேலே விபரிக்கப்பட்டுள்ளவாறு தெரிவு செய்யப்பட்ட தேசிய பெருந்தெருக்களின் (தரம் A மற்றும் B) பாதைகள் புனருத்தாபனம் தொடர்பில் கவனம் செலுத்தும். அதன் மூலம் வடக்கு மாகாணத்தை நாட்டின் ஏனைய பகுதிகளுடன் தொடர்புபடுத்தக்கூடியதாக இருக்கும்.

பயன் / விளைவு

இத்திட்டத்தின் பயன்பாடானது வடக்கு மற்றும் வட மத்திய மாகாணத்துடன் ஏனைய பிரதேசங்களுக்கு இணைப்பொன்றை ஏற்படுத்துவதாகும். இத்திட்டமானது இவ்விரண்டு (2) மாகாணங்களின் சுமார் 120 கிலோமீற்றர் தேசியபெருந்தெருக்களை புனருத்தாபனம் செய்து அபிவிருத்தியடையச் செய்வதனை இலக்காகக் கொண்டுள்ளது.

திட்ட முகாமைத்துவம்

இத்திட்டத்தை நிறைவேற்றும் நிறுவனமாக (EA) துறைமுகங்கள் மற்றும் பெருந்தெருக்கள் அமைச்சு இருப்பதுடன் அமுல்படுத்தும் நிறுவனமாக (IA) வீதி அபிவிருத்தி அதிகார சபை (வேலைவழங்குனர்) அமையும். இத்திட்டத்தை முழுமையாக மேற்பார்வை செய்யவென திட்ட அமுலாக்கற் பிரிவு (PIU) ஒன்று ஏற்கனவே உருவாக்கப்பட்டுள்ளதுடன் அதுவிலைமனு கோரல் ஆவணங்கள், பகர்ச்செயலுரிமை, மதிப்பீடு, கண்காணிப்பும் மேற்பார்வையும், கணக்கீடு, தர மதிப்பீடு மற்றும் திட்ட பாதுகாப்பு இணக்கப்பாடு போன்றவற்றுக்கு பொறுப்புடையதாக செயற்படும். மேற்படி வீதி புனருத்தாபன வேலைகள் யாவும் ஒன்பது (9) சர்வதேச போட்டி விலைமனு (ICB) கூறுகளாக பிரிக்கப்பட்டு அமுல் செய்யப்படும்.

பாதுகாப்புக் கொள்கை

இத்திட்டத்தின் நலன்களை செயலுருவாக்கம் செய்யும் செயற்பாட்டில் சூழல் மற்றும் பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் தொடர்பான எதிர்மறையான விளைவுகளை குறுகியதாக்குதல், அத்தகைய ஏதும் பாதகமான விளைவுகள் தொடர்பில் நிவாரணம் அல்லது நடவடிக்கை வழங்குதல் போன்ற பாதுகாப்பு ஏற்பாடுகளைக் கொண்டிருக்கும். அதன் பிரகாரம் இத்திட்டமானது ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கியின் பாதுகாப்புக் கொள்கைக்கு அமைவானதாகக் காணப்படும்.

பாதுகாப்பு கொள்கைக் கூற்று (ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கி)

“கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் பாதிக்கப்படும் பலவீனமான மக்கள் கூட்டத்தை இனங்கண்டு, கவனம் செலுத்தி அவர்கள் தொடர்பான பௌதீக ரீதியான மற்றும் பொருளாதார ரீதியிலான இடப்பெயர்வில் ஏற்படும் தொடர்புடைய பிணக்குகள் மற்றும் நலன்கள் போன்றவை மீதான தீர்வு தீர்மானம் நிறைவேற்றல் அடிப்படையில் பொறிமுறையொன்றை ஏற்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும். மேற்படி பிணக்குத் தீர்த்தல் தொடர்பான பொறிமுறையானது திட்டத்தின் எதிர்மறையான விளைவுகள், ஆபத்துக்கள் என்பவற்றை அளந்து கருத்தில் எடுத்துக் கொள்ளல் வேண்டும். இந்த பொறிமுறை பாதிக்கப்பட்ட ஆட்களின் நலன்கள் மற்றும் புகார்களுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் விளங்கிக்கொள்ளத்தக்கதும் வெளிப்படைத் தன்மை கொண்டதுமான ஆண், பெண் பாகுபாடற்ற நடைமுறையைக் கொண்டதும், கலாசார ரீதியில் பொருத்தப்பாடுடையதான, உடனடியாக கிடைக்கக் கூடியதுமான, செலவற்றதான, மறு விசாரணைக்கு உட்படுத்த முடியாததாக இருக்க வேண்டும். மேற்படி பொறிமுறையானது நாட்டின் நீதி முறை மற்றும் நிர்வாக ரீதியான பிணக்குத் தீர்வு பெறுதலுக்கு எதிரானதாக இருக்கக் கூடாது. கடன் பெறுனர் .∴ வாடிக்கையாளர் மேற்படி பொறிமுறை தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு அறிவிப்புச் செய்திருக்க வேண்டும்”

பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை (GRM)

வடக்கு வீதி இணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF) இன் திட்ட நிர்வாகத்துக்கான கைநூலின் பிரகாரம் திட்ட அமுலாக்கலின் போது ஏற்படக்கூடிய மக்கள் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்கக் கூடிய

விதத்தில் GRM உருவாக்கப்பட வேண்டும். மறுபுறத்தில் இப்பொறி முறை எதிர்வு கூறத்தக்க வகையிலும் வெளிப்படாத தன்மை மிக்கதுமாகவும் எல்லா திறத்தவர்க்கும் நம்பகத் தன்மை கொண்ட செயற்பாட்டை உடையதாகவும் இருப்பதால் அதன் பெறுபேறும் நியாயமானதாகவும் செயற்திறன் மிக்கதாகவும் நீடிப்புத் தன்மை கொண்டதாகவும் இருக்கும். அதற்கேற்ற விதத்தில் பிணக்குப் பரிகார செயற்குழு (GRC) ஒன்று அமைக்கப்பட்டு திட்ட நடவடிக்கைகளை இசைவாக்குவதற்காகவும் பொதுமக்களின் நலன்புரி அம்சங்களை கவனிப்பதற்கும் ஏற்பாடு செய்யப்படும்.

மேற்படி திட்டத்தை அமுல்படுத்துவதற்கு தீர்மானிக்கப்பட்டிருக்கும் பிரதேசத்தின் சமூகக் கட்டமைப்பானது ஆயுத முரண்பாட்டால் கடுமையாகப் பாதிக்கப்பட்டுள்ளது. அதன் காரணமாக சமுதாயத்தில் பல்வேறு எதிர்மறையான சமூக, கலாசாரபாதிப்புக்கள் ஏற்பட்டன. இதன் விளைவாக பலமனோவியல் சமூகபிரச்சினைகள் தோன்றியிருப்பதும் இனங்காணப்பட்டுள்ளது. இத்தகைய அம்சங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு நோக்கும்போது மேற்படி திட்டத்தினை வெற்றிகரமாகவும் நின்று நிலைக்கும்படியாகவும் செயற்படுத்த வேண்டுமாயின் சமூகத்தின் மீது மேலும் அதிகப்படியான கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும் என வலியுறுத்தப்படுகின்றது.

மறுபுறத்தில் GRM இன் அமுல்படுத்தலின்போது ADB இன் பால்நிலை தொடர்பான கொள்கையும் கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டும். அதன் பிரகாரம் GRM அமுல் நடத்தலின் போது எந்தக் கட்டத்திலும் ஆண், பெண் சமவாய்ப்பு பேணப்பட வேண்டுமென்பதுடன் அபிவிருத்தி நடவடிக்கைகளின் போது தீர்மானம் மேற்கொள்கின்ற செயற்பாட்டில் பெண்களின் பங்கு பற்றுக்கை தொடர்பில் உற்சாகமளிக்கப்பட வேண்டும்.

அடிப்படையாக இலங்கையில் போக்குவரத்துத் திட்டங்கள் தொடர்பான GRM ஒன்றை வடிவமைத்தலின்போது ADB இன் வழிகாட்டல் விதிமுறைகள் பின்பற்றப்பட்டுள்ளன என்ற போதும் வ.வீ.இ. திட்டத்தின் நோக்கு, தன்மை கருதி சில மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டுள்ளன.

பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையின் நோக்கங்கள்

GRM ஒன்றை ஏற்படுத்துவதன் நோக்கம் பாதிக்கப்பட்ட மக்கள் உள்ளடங்கலாக சகல தரப்பினரின் பங்குபற்றுகையுடன் செயற்திறன் மிக்கதும், காலத்துக்குகந்ததும், செலவில்லாததும், சுமுகமான சூழலுடன் கூடிய விதத்தில் பிணக்குகளைத் தீர்த்து வைப்பதாகும். பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையின் கீழ், பிணக்குத் தீர்த்தல் தொடர்பில் காணப்படுகின்ற வழிமுறைகளை திட்டத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டிருத்தல் வேண்டும். திட்டசெயற்பாட்டுப்பகுதியில் ஏதும் சூழலியல் தொடர்பானதும் அல்லது சமூகவியல் பாதிப்பு ஏற்படத்தக்கதுமான (மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் நடடசுடு அல்லாதன) மற்றும் பொதுமக்கள் மீது எதிர்மறையான விளைவுகளை ஏற்படுத்தத்தக்க அனைத்து பிணக்குகளையும் மேற்படி பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையின் கீழ் தீர்த்துக் கொள்ள முடியும்.

PIU - திட்ட அமுலாக்கற் பிரிவானது மேற்படி பொறிமுறையை எத்தகைய விதத்தில் தெளிவாகவும் விளங்கிக்கொள்ளத்தக்கதாகவும் பாதிக்கப்பட்ட திறத்தினருக்கு எடுத்துக்கூறலாம் என்பதனை அமுல்படுத்தும் நிறுவனத்துக்கு (IA) தெரிவித்திருத்தல் வேண்டும். மேற்படி பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையானது அதன் முன் கொண்டுவரப்பட்டிருக்கும் புகார்கள் மற்றும் பிணக்குகள் தொடர்பாக கண்காணிப்பு பொறிமுறையொன்றையும் உள்ளடக்கப்பட்டிருத்தல் வேண்டும். பல்வேறு மட்டங்களில் இச்செயல்முறையானது நடைமுறைப்படுத்தும்போது கிடைக்கப்பெறும் புகார்களின் பல்வேறு வகைகள் பற்றி தெளிவாக விபரிக்கப்படுதல் வேண்டும். இதற்கு மேலதிகமாக கிடைக்கப்பெறும் புகார்கள் அனைத்துக்கும் வகை கூற முடியாதவிடத்து அவை தொடர்பான மாற்று வழிமுறைகளையும் தெரிவித்தல் வேண்டும்.

பின்வரும் நோக்கங்களை முன் வைப்பதன் மூலம் பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையானது (GRM) திட்டத்துக்கும் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினருக்கும் நலன்களை ஏற்படுத்தக்கூடியதாக இருக்கும்.

- கீழ் மட்டத்திலிருந்து பிணக்குகள், மோதல்கள் போன்றவற்றை தீர்த்துக் கொள்வதற்கு அமைப்பொன்றை ஏற்படுத்தல்.
- பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மற்றும் திட்டத்திற்கிடையிலான செயற்திறன் மிக்க தொடர்பாடலொன்றை

ஏற்படுத்துதல்.

- பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மற்றும் அனைத்து பங்குபற்றினர்களுக்கிடையிலும் காத்திரமான உறவு முறையொன்றை தோற்றுவித்தல்.
- பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மீது திட்டத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் தீர்மானங்கள் எதிர்மறையான விளைவுகளை ஏற்படுத்தும்பட்சத்தில் அது தொடர்பில் பேரம்பேசுதலுக்கும் செல்வாக்கு செலுத்துவதற்கும் ஏற்பாடொன்றை செய்தல்.
- திட்ட நடைமுறையின்போது சமூகத்தின் மீதும் உற்பத்திகள் மீதும் ஏற்படத்தக்க எதிர்மறையான விளைவுகளை தடுப்பதற்கும் பரிகாரம் செய்தலுக்கும் தேவையான பொருத்தமான திருத்தல் மற்றும் தடுத்தல் முறையொன்றை ஏற்படுத்தல்.
- திட்டத்திற்கும் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினருக்குமிடையில் இசைவாக்கமொன்றை ஏற்படுத்தல்.

அமுலாக்கம்

திட்ட அமுலாக்க செயற்பாட்டில் பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை மற்றும் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழு ஆகியன தொடர்பில் பங்குபற்றும் சகல திறத்தினர் மத்தியிலும் புரிந்துணர்வு ஒன்றை ஏற்படுத்தியிருத்தல் முதல் தேவை என்பது அவதானிக்கப்பட்டுள்ளது. பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறையினை வெற்றிகரமாக அமுல்படுத்த வேண்டுமாயின் பொதுமக்கள், அரசாங்க உத்தியோகத்தர்கள், சமூக சேவை நிறுவனங்கள், ஒப்பந்தக்காரர்கள், குறித்த பிரதேசத்தின் பிரதேச செயலாளர்கள் மற்றும் கிராம உத்தியோகத்தர்கள் முதலானவர்கள் GRM. மற்றும் GRC என்பன தொடர்பில் நன்கு புரிந்து கொண்டவர்களாக இருத்தல் வேண்டும். GRM ஆனது அதன் நோக்கங்கள், எதிர்பார்க்கப்படும் பெறுபேறுகள், அமுல்படுத்துகை, திட்டத்தின் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறை என்பன தொடர்பில் கவனக்குவிவைக் கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

மேலும் 2001, மே மாதம் 24ஆம் திகதி அமைச்சரவையால் அங்கீகாரம் பெறப்பட்ட தேசிய சுயாதீனமற்ற மீள்குடியேற்ற கொள்கை (NIRP) யின் பிரகாரம் "இலகுவாக பெற்றுக்கொள்ளக் கூடியதும், உடனடியாகத் தீர்வு கிடைக்கத்தக்கதான பிணக்குத் தீர்வுமுறையொன்று தொடர்பில் சகல பாதிக்கப்பட்ட ஆட்களுக்கு மத்தியிலும் அறிவூட்டல் ஏற்படுத்தல் அவசியமானதாகும்.

வடக்கு வீதி இணைப்புத் திட்டத்துக்கான பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை இரண்டு மட்ட கட்டங்களாக (கட்டம் 1, கட்டம் 2) அமுல் நடத்தப்படும். மேற்படி இரண்டு கட்டங்களுக்கும் தனித்தனியாக இரண்டு செயற்குழுக்கள் நியமிக்கப்படும். உயர்மட்ட செயற்குழுவானது பிரதேச செயலாளர் மட்டத்திலும், இரண்டாவது செயற்குழுவானது (கீழ்மட்டம்) கிராம சேவையாளர் மட்டத்திலும் உருவாக்கப்படும். (ஒவ்வொரு கூறிலும் அந்தந்த கிராம சேவையாளர் இணைத்துக்கொள்ளப்படுவர்)

கட்டம் 1 பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவானது கீழ்மட்ட பிரச்சினைகளை கையாளும். கட்டம் 1, பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவில் திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவில் இருந்து ஒரு அங்கத்தவர், மேற்பார்வை ஆலோசகர், ஒப்பந்தக்காரர், அப்பிரதேசத்தின் கிராம சேவையாளர் ஆகியோர் அடங்குவர். இந்த நான்கு (4) பேரும் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவின் நிரந்தர அங்கத்தவர்களாக செயற்படுவதுடன் இப்பிரதேசத்தின் சமூக சேவை அமைப்பின் பிரதிநிதி (ஆண் அல்லது பெண்) ஒருவரும், சமுதாய பிரதிநிதி ஒருவரும் நிரந்தரமல்லாத அங்கத்தவர்களாக செயற்படுவார்கள். பால் நிலை தொடர்பான பிரச்சினைகள் அல்லது வேறு பலவீனமான நபர்கள் தொடர்பான பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கு இவர்களின் சேவை அவசியமானதாகும்.

கட்டம் 1 பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவின் தலைவராக திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவின் பிரதிநிதி செயற்படுவதுடன் கிராம சேவையாளர் செயலாளராகத் தொழிற்படுவார்.

கட்டம் 2 பிணக்குத் தீர்த்தல் குழுவின் தலைவராக குறித்த பிரதேசத்தின் பிரதேச செயலாளர் / உதவிப் பிரதேச செயலாளர் இருப்பார். திட்ட அமுலாக்கப் பிரிவின் பிரதிநிதி செயலாளராக இருப்பார். கட்டம் 2 பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவின் நிரந்தர அங்கத்தவர்களாக வீதி அபிவிருத்தி அதிகார சபையின் உத்தியோகத்தர் ஒருவரும் அரச சார்பற்ற நிறுவனம் ஒன்றின் பிரதிநிதி ஒருவரும், சமூகத்தலைவர் . மதகுரு ஒருவரும் இருப்பர். குறித்த பிரதேசத்தின் சுகாதார சேவை பிரிவில் இருந்து ஒரு உத்தியோகத்தரும், பிரச்சினையின் தன்மை பொறுத்து ஏனைய பொதுச் சேவை நிறுவனத்தில் இருந்து ஒருவரும் நிரந்தரமல்லாத அங்கத்தவர்களாக இருப்பர்.

கட்டம் 1 செயற்குழுவுக்கு கீழ்மட்ட பிரச்சினை ஒன்றைத் தீர்க்க நான்கு (4) வாரங்கள் வழங்கப்படும். ஏதேனும்

பிரச்சினைகள் இக்கட்டத்தின் போது தீர்க்க முடியாமல் போன விடத்து அது கட்டம் 2 செயற்கு முன்பார்வைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும். இக்குழு அதனை பரிசீலனை செய்து 7 நாட்களுக்குள் கட்டம் 1 குழுநிலை விசாரணை தொடர்பான அவதானிப்புக்களையும் விதந்துரைகளையும் கொள்கைக் கண்ணோட்டப் பார்வைக்கென முன் வைக்கும்.

GRM பொறிமுறை தொடர்பான அறிவூட்டல்

பி.தீ. பொறிமுறை தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்ட திறத்தினர், அரசாங்க முகவர்கள், குடிசார் சமூக நிறுவனங்கள் என்பவற்றுக்கு மத்தியில் விரிவான பிரசாரப்படுத்தல் செய்யப்பட வேண்டும். இத்தகைய ஒரு புரிந்துணர்வு அறிவூட்டல் வாயிலாக பி.தீ.பொ. தொடர்பில் மக்களின் மத்தியில் அவர்களுக்கிருக்கும் தெரிவுகள் தொடர்பில் அவர்களுக்கிருக்கும் புகார்கள் மீதான அதிக புரிந்துணர்வு ஏற்படும். எனினும், பங்குபற்றுனர்கள் பொய்யான புகார்களை கொண்டு வராதிருத்தல் தொடர்பில் உற்சாகப்படுத்தப்படல் வேண்டும். புகார்கள் கொண்டு வரப்படுவதற்கான தகுதிகள் தொடர்பில் வெளிப்படுத்தல் செய்யப்படுவதுடன் பி.தீ.பொ.யின் செயற்பாடுகள் பிணக்குத் தீர்த்தலில் அதன் பங்கு என்ன என்பன தொடர்பில் பரவலாக அறிவூட்டல்கள் செய்யப்பட வேண்டும்.

இத்தகைய அறிவூட்டல் நடவடிக்கைகள் பின்வரும் அம்சங்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

- திட்டத்தின் நோக்கெல்லை, திட்டமிடப்பட்ட நிர்மாணித்தல் படிநிலை முதலானவை.
- GRM வகைகளின் கிடைப்புத் தன்மை : பல்வேறு வகையான GRM காணப்பட வேண்டியதன் நோக்கங்கள். உடம்: கட்டிட நிர்மாணம் தொடர்பான பிணக்குகள், உடல் ரீதியிலான பிணக்குகள் மற்றும் பொருளாதார ரீதியிலான இடப்பெயர்வுகள்.
- GRM இனால் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத பிணக்குகள்.
- GRM இற்கு புகார் செய்யும் தகுதிகள்.
- GRM இற்கு எவ்வாறு யாருக்கு முறையீடு செய்தல் முதலானவைகள். GRM இன் தொலைபேசி எண், தபால் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள், இணையத்தள விபரம் மற்றும் புகாரில் உள்ளடக்க வேண்டிய ஏனைய விபரங்கள்.
- பிணக்குத் தீர்த்தல் நடைமுறையின் செயற்பாட்டு படிமுறைகள், காலக்கெடு, புகார் கொடுத்தல் : புகார்களை கையாள்தலின்போது ஏற்படும் வரையறைகளும் எல்லைகளும்: திட்ட அமுலாக்குனர் மற்றும் நிதி முகவர்கள் போன்றவர்களின் வேறுபட்ட பங்கு பாத்திரங்கள்.
- தொடர்புடைய பங்குபற்றுனர்களுடன் தொடர்பாடலாக தகவலளிப்பதற்கு பல்வேறு வழிமுறைகள் பயன்படுத்தப்படலாம். இத்தகைய வழிமுறைகளில் பொது இடங்களான அரசாங்க அலுவலகங்கள், திட்ட அலுவலகங்கள், சன சமூக நிலையங்கள், வைத்தியசாலைகள், பிரதேசத்தின் சுகாதார சிகிச்சை நிலையங்கள் போன்ற இடங்களில் விளம்பர சுவரொட்டிகளை ஒட்டலாம்.

இதனைப் போலவே பின்வரும் விடயங்கள் தொடர்பில் புரிந்துணர்வு அறிவூட்டல் நிகழ்ச்சித் திட்டம் ஒன்று செயற்படுத்தப்பட வேண்டும்.

- GRC செயற்கு முன்பின் இருப்பிடம் மற்றும் அதன் அங்கத்தினர்.
- ஏதேனும் பிரச்சினை தொடர்பில் புகார் செய்தல் தொடர்பான நடைமுறை.
- GRC செயற்குழு கூட்டத்தில் பங்குபற்றுதல் (புகார் தெரிவிக்கும் நபருடன் வருபவர் அனுமதிக்கப்படலாம்)
- புகார் தீர்ப்பதற்கான நடவடிக்கைகள் அல்லது அதற்காக எடுத்துக் கொள்ளப்படும் கால எல்லை.
- புகார் மனுவுக்கு ஆதாரமாக முன் வைக்கப்படும் ஆதார ஆவணங்கள்.

மேற்படி தகவல்கள் பாதிக்கப்பட்டவர்களின் பிணக்குகளை தீர்த்தல் தொடர்பிலான பல்வேறு வழிமுறைகளைக் கொண்ட சிறு கைநூலாக இருக்கும்.

அறிவூட்டலுக்கான வழிமுறைகள்

புரிந்துணர்வு அறிவூட்டலுக்கான நிகழ்ச்சித் திட்டம் பொதுமக்கள், அரசாங்க உத்தியோகத்தர்கள், அமுலாக்கல் நிறுவனங்கள், ஒப்பந்தக்காரர்கள் மற்றும் ஏனைய அக்கறை கொண்ட குழுக்கள் போன்ற அனைத்து பங்காளர்களையும் உள்ளடக்கும் விதத்தில் வடிவமைக்கப்பட வேண்டும்.

நடவடிக்கை I : பிரதேச செயலாளர்களுக்கான நடவடிக்கை I கீழான புரிந்துணர்வு செயல் திட்டம் குறித்த அரசாங்க அதிபரின் (மாவட்ட செயலாளர்) ஒருங்கிணைப்புடன் வடிவமைக்கப்படும். மேற்படி நிகழ்ச்சித் திட்டம் திட்ட அமுலாக்கற் பிரிவினால் பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை தொடர்பில் தகவல்கள் வழங்குவதற்காக தொடர்புடைய பிரதேச செயலாளர் அலுவலகங்களுக்கூடாக நடாத்தப்படும். இதில் திட்ட அமுலாக்கம் தொடர்பான செயல் முறையும் உள்ளடக்கப்படும்.

நடவடிக்கை II : நடவடிக்கை II புரிந்துணர்வு நிகழ்ச்சித் திட்டமானது கிராம சேவையாளர், சமுதாய அமைப்புக்கள், சமூகத் தலைவர்கள், மதத் தலைவர்கள், ஒப்பந்தக்காரர்களின் பிரதிநிதிகள் (கள முகாமையாளர்) மற்றும் ஏனைய தொடர்புடைய அரசாங்க உத்தியோகத்தர்கள் முதலானோருக்காக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவானது மேற்படி நிகழ்ச்சித் திட்டத்தினை தொடர்புடைய அனைத்து பிரதேச செயலாளர் அலுவலகங்கள் மட்டத்தில் செயலாளரின் உதவியுடன் அமுல்படுத்தும். இத்தகைய ஒரு கட்டத்தின்போது பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை தொடர்பாகவும் திட்டம் தொடர்பாகவும் தகவல்கள் அடங்கிய அச்சடிக்கப்பட்ட சுவரொட்டிகள், துண்டுப் பிரசுரங்கள் ஆகியன சமூகங்களில் விநியோகிக்கப்படும்.

அமுலாக்கல் முறையியல்

- கட்டம் I GRC

ஒவ்வொரு பிரதேச செயலாளர் பிரிவிலும் (பி.செ.பி.) குறைந்த பட்சம் மூன்று புகார் கொடுத்தல் நிலையங்கள் நிறுவப்படும். இவை மூன்றும் முறையே தொடர்புடைய கிராம சேவையாளர் அலுவலகம், நிர்மாணப் பணிகள் இடம்பெறும் களம், பிரதேச செயலாளர் காரியாலயம் ஆகியவற்றில் அமையும். மேற்படி மூன்று இடங்களுக்கு மேலதிகமாக பொதுமக்கள் தமது புகார்களை பிரதேச செயலாளருக்கும் மற்றும் குறித்த பிரதேசத்தின் சமூக சேவை நிறுவனங்களுக்கும் சமர்ப்பிக்கலாம். GRM - கட்டம் I, GRC ஆகியவற்றின் திறன் மிக்க செயற்பாட்டினைக் கருத்திற்கொண்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட புகார்களை விசாரித்து தீர்க்க மூன்று வார கால அவகாசம் வழங்கப்படும். இக்கட்டத்தின் போது நிர்மாண முகாமைத்துவ கட்டமைப்பின் (இதில் தொழில் வழங்குனர், மேற்பார்வை ஆலோசகர், ஒப்பந்தக்காரர் என்போர் அடங்குவர்) உதவியை பிணக்குத் தீர்த்தலின்போது (தேவையற்ற தாமதத்தை தவிர்க்கவும் / குறைக்கவும்) பெற்றுக்கொள்ளத் தீர்மானிக்கப்பட்டுள்ளது.

மேற்படி குறித்த புகார் கொடுத்தல் நிலையங்களுக்கு உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளும் பொருட்டு பின்வரும் கால எல்லைகள் வழங்கப்படும்.

1. **கிராம சேவையாளர் :** பிணக்கு தொடர்பான புகார் கிடைத்து 5 வேலை நாட்களுக்குள் கட்டம் 1, GRC. செயற்குழு தலைவருக்கு முழு அறிக்கையுடன் அறிவிக்க வேண்டும்.
2. **கள முகாமையாளர் :** பிணக்கு தொடர்பான புகார் கிடைத்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் கட்டம் 1 GRC. செயற்குழு தலைவருக்கு முழு அறிக்கையுடன் அறிவிக்க வேண்டும்.
3. **சமூக அமைப்புக்கள் :** புகார் கிடைத்த 3 நாட்களுக்குள் கட்டம் I, GRC செயற்குழுத் தலைவருக்கு அல்லது தொடர்புடைய கிராம சேவையாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

4. **RDA (தொழில் வழங்குனர்) இன் பிராந்திய காரியாலயம்:** புகார் கிடைத்த 2 நாட்களுக்குள் கட்டம் 1, GRC. செயற்குழுவிட அறிவிக்க வேண்டும்.

5. **பிரதேச செயலாளர் :** ஏதேனும் பிணக்கு அல்லது புகார் ஒன்று பி.செ.ருக்கு ஆற்றுப்படுத்தப்பட்டவிடத்து அதனை அவர் 2 வேலை நாட்களுக்குள் குறித்த கிராம சேவையாளருக்கு அனுப்பவேண்டும். கிராம சேவையாளர் அதனை 5 வேலை நாட்களுக்குள் முழு அறிக்கையுடன் கட்டம் 1, GRC செயற்குழுவுக்கு அனுப்ப வேண்டும்.

GRC செயற்குழுவின் கூட்டங்கள் தொழில் வழங்குனரின் கள அலுவலகத்தில் நடைபெறுவதுடன் புகார் கொடுத்த பாதிக்கப்பட்ட திறத்தினர் பி.தீ. செயற்குழு கூட்டத்துக்கு அழைக்கப்படுவார்கள். மேற்படி கூட்டங்கள் தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்டோருக்கு 7 நாட்களுக்கு முன்னரேயே அறிவிக்கப்படும். அவசியமாயின் பொதுமக்களின் கோரிக்கையின் பேரிலும் பி.தீ.செ. தனது கூட்டத்தை நடத்தலாம்.

GRC செயலாளர் சம்பந்தப்பட்ட சகல தரப்பினருடனும் ஒருங்கிணைப்புச் செய்து தேவையான தகவல்களை பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும். இதற்கு மேலதிகமாக சகல புகார்கள் தொடர்பான பதிவீடுகள், அறிக்கைகள், புகார்கள் ஆகியன எழுத்தில் பராமரித்தல் வேண்டும்.

கட்டம் I, GRC இல் பிணக்கு ஒன்று தீர்க்கப்படுமிடத்து, மேற்படி தீர்மானமானது செயலாளரால் எதுவித தாமதமுமின்றி (எழுத்தில்) கள முகாமையாளருக்கு அறிவிக்கப்படல் வேண்டும். இத்தகைய ஒரு படிநிலையில் பிணக்குத் தீர்க்கப்படாத பட்சத்தில் தாமதமின்றி விடயம் கட்டம் 2, GRC இன் கவனத்துக்குக் கொண்டுவரப்படல் வேண்டும்.

கட்டம் I, GRC. பின்வரும் அங்கத்தவர்களைக் கொண்டிருக்கும்

- தி.மு.பி. (PIU) வின் பிரதிநிதி
- தலைவர்
- கிராம சேவையாளர்

செயலாளர்

- மேற்பார்வை ஆலோசகரின் பிரதிநிதி - அங்கத்தவர்
- ஒப்பந்தக்காரரின் பிரதிநிதி - அங்கத்தவர்
- சமூக அமைப்பொன்றின் (தேவையாயின்) பிரதிநிதி - அங்கத்தவர்
- சமுதாய அங்கத்தவர் (தேவையாயின்) - அங்கத்தவர்

செயற்குழுக் கூட்டங்கள் தொடர்பில் கிராம சேவையாளர் (செயலாளர், கட்டம் I GRC.) அறிவிப்புச் செய்ய வேண்டும். கட்டம் I, GRC தலைவரானவர், ஏனைய செயற்குழு அங்கத்தவர்களுடன் ஆலோசித்து வழங்கப்பட்டிருக்கும் 3 வார காலத்துக்குள் எடுக்கப்படும் நடவடிக்கை தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு (APs) அறிவிக்க வேண்டும்.

அமுலாக்கல் முறையியல் கட்டம் 2, GRC

கட்டம் 1, GRC இனால் தீர்க்க முடியாமல் போனதும் பிணக்கினை, அதன் தீர்மானத்துடன் 7 நாட்களுக்குள் (வேலை நாட்கள்) கட்டம் 2, GRC இற்கு அனுப்பப்படல் வேண்டும். கட்டம் 2, GRC பின்வரும் அங்கத்தவர்களைக் கொண்டிருக்கும்.

- பிரதேச செயலாளர் / உதவிப் பிரதேச செயலாளர் - தலைவர்
- திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவின் பிரதிநிதி - செயலாளர்
- வீ.அ.அ. சபை (RDA) இன் உத்தியோகத்தர் - அங்கத்தவர்
- அ.சா.நி.(NGO) இன் பிரதிநிதி - அங்கத்தவர்
- பிரதேச மதகுரு / சமூகத் தலைவர் - அங்கத்தவர்.

கட்டம் 2, GRC இன் பிரதான நோக்கம் கொள்கை நோக்கில் பிணக்குகளை மீளாய்வு செய்து பொருத்தமான

கொள்கை ரீதியிலான தீர்வுகளை முன்வைப்பதாகும். அதன் பிரகாரம் கட்டம் 2 GRC ஆனது தான் எடுத்த தீர்மானங்களை நான்கு (4) வாரங்களுக்குள் கட்டம் 1, GRC இற்கும் ஏனைய திறத்தினர்க்கும் தாமதமின்றி அறிவிக்க வேண்டும். (கட்டம் 1, GRC - 4 வாரங்கள், கட்டம் 2, GRC - 4 வாரங்கள் = 8 வாரங்கள்)

கட்டம் 2, GRC இன் தலைவர் ஒரு சுயேச்சையானதும், பல்வேறு தரப்பினருடனும் கலந்துரையாடி பிணக்குகள் தொடர்பில் பரந்த ரீதியிலான தீர்மானங்கள் எடுக்க வேண்டியுள்ளதால் அவருக்கு வாக்களிக்கும் உரிமை கிடையாது.

நடவடிக்கைகளை அமுல் செய்தல்

வழிகாட்டி விதிமுறைகளும் நடவடிக்கைகளை அமுல்செய்தலும் :

GRM இன் நடைமுறைகளை அமுல் செய்தலின் போது பின்வரும் நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

1. குவிமையப் புள்ளிகளை ஏற்படுத்துதல்.
2. புகார்களை பெறுதலும் பதிவு செய்தலும்.
3. புகார்களை பரிசீலனை செய்து பார்ப்படுத்துதல்.
4. ஏனைய GRMs மற்றும் நிறுவனங்களுடன் ஒருங்கிணைப்புச் (தேவையாயின்) செய்தல்.
5. புகார்களுக்கான கிடைப்புத் தன்மையை ஏற்படுத்துதல்.
6. பதில்களை ஏற்படுத்துதல்.
7. தீர்வு பெற்றுக் கொள்வதற்கான அணுகு முறை ஒன்றை தெரிவு செய்தல்.
8. அணுகு முறையை செயற்படுத்துதல்.
9. பிரச்சினைகளைத் தீர்த்தல்.
10. ஆவணத்தைத் தேடி எடுத்தல், மதிப்பீடு செய்தல், நடவடிக்கை எடுத்தல், பெறுபேறுகள்.

1. குவிமைய புள்ளிகளை ஏற்படுத்துதல்

பாதிக்கப்பட்ட தரத்தினரிடம் இருந்து புகார்களைப் பெற்று பதிவு செய்து அவற்றை மதிப்பீட்டுக்கு உட்படுத்துதல் தொடர்பில் ஒவ்வொரு GRM உடம் தெளிவானதும் இனங்காணப்பட்ட துமான குவிமையப் புள்ளிகளை ஏற்படுத்தியிருக்க வேண்டும். பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மிக இலகுவில் அணுகும் விதத்திலும் புகார்களை பெறுதல் மற்றும் பதிவு செய்தலுக்காகவும் பல்முனை குவிமையப் புள்ளிகளை (GRMs) ஏற்படுத்த வேண்டும். அதன் பிரகாரம் மேற்படி குவிமையப் புள்ளிகளில் பதிவுப் புத்தகங்கள் பராமரிக்கப்பட வேண்டும். அத்துடன் கிடைக்கப்பெற்ற புகார்களையும் பிரச்சினைகளையும் கண்டுபிடித்து விசாரித்து நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்காக யாராவது பொறுப்புள்ளவர் நியமிக்கப்படுதல் முக்கியமானதாகும். மேற்படி குவிமையப் புள்ளிகளின் உத்தியோகபூர்வமான நியமனங்கள், குவிமையப் புள்ளிகளின் பாத்திரப்பங்களிப்புக்கள் தொடர்பில் GRM இன் செயற்பாட்டில் தெளிவாக விவரிக்கப்பட்டிருந்தலானது அவற்றின் சீரான இயக்கத்துக்கும் நம்பகத் தன்மைக்கும் வகை கூறுவதாக அமையும். திட்டத்தின் நோக்கம், தன்மை என்பவற்றைக் கவனத்திற் கொண்டு பிரதேச செயலாளர் பிரிவுக்குள் புகார்களை பெறுதல் மற்றும் பதிவு செய்தலின் பொருட்டு பின்வரும் குவிமையப் புள்ளிகள் நிறுவப்படும்.

I) பிரதேச செயலகம்

II) கிராம சேவையாளர் அலுவலகம்

III) கட்டுமானப் பணி கள அலுவலகம்

IV) திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவின் (PIU) (தொழில் வழங்குனர்) கள அலுவலகம்

2. புகார்களைப் பெறுதலும் பதிவு செய்தலும்

பிணக்குகள் தொடர்பில் சில சமயம் உள்ளூர் பொலிஸ் நிலையங்களிலும் பதிவு செய்யப்படலாம். இத்தகைய ஒரு சந்தர்ப்பத்தில் குறித்த குவிமையப் புள்ளி உத்தியோகத்தருக்கு அறிவிப்பதும், பொருத்தமான GRC இன் கவனத்துக்கு கொண்டு வருதலும் அவசியமாகும்.

புகார்கள் வாய் மூலமாகவோ, முறைசார் மற்றும் எழுத்து மூலமாகவோ பல வழிகளில் மேற்கொள்ளப்படலாம். ஒரு GRM நேரடியாக பாதிக்கப்பட்டவர்களிடம் இருந்து புகாரைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம் அல்லது மூன்றாம் நபர்கள் வாயிலாகவும் பெறலாம். புகார்கள் யாரிடம் இருந்தும் என்ன வடிவில் காணப்பட்ட போதும் அவை குவிமைய புள்ளிகளில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு பிணக்குப் பதிவு :'. புகார் புத்தகத்தில் பதியப்படுதல் வேண்டும். அத்துடன் திட்டத்தின் பல்வேறு விதமான பிரிவுகள், நிறுவனங்கள் போன்றவற்றில் காணப்படும் புகார் பதிவு முறைமை ஒரே சீரான முறையில் காணப்படுவதற்கும் பரிந்துரை செய்யப்படுகின்றது.

ஒரு புகார் பதிவுப் புத்தகம் பின்வரும் அம்சங்களைக் கொண்டிருக்கும்

- உசாத்துணை இலக்கம்
- புகார் தொடர்பான தரவு
- புகார் தெரிவிப்பவர் :'. கள் பெயர்
- பால் நிலை
- தேசிய அடையாள அட்டை இல. / கடவுச்சீட்டு இல.
- முகவரி
- புகாரின் சுருக்க விவரணம்
- புகார் தெரிவிப்பவர் :'.களின் கையொப்பம்

3. புகார்களை விசாரித்து பாரப்படுத்துதல்

ஒரு புகார் கிடைக்கப் பெற்று பதிவு செய்யப்பட்டிருக்கும் பட்சத்தில், அடுத்த கட்ட புகார் கையாள்தல் நடவடிக்கையானது, மையப்புள்ளி மட்டத்தில் கிடைத்த புகாரின் நம்பகத் தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதாகும். பின்வரும் அளவுகோல்களைப் பயன்படுத்தி புகாரின் நம்பகத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தலாம்.

- புகார் கொடுத்தவரை இனங்காணக்கூடியதாக இருத்தல் மற்றும் பெயர், தொடர்புகொள்வதற்கான விபரங்கள் வழங்கப்பட்டிருத்தல்.
- திட்டத்தால் புகார் தெரிவித்தவர் பாதிக்கப்பட்டிருத்தல்.
- புகார் கொடுத்தவர் திட்டத்துடன் நேரடி உறவு கொண்டிருத்தல்.
- புகாரில் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும் பிணக்கானது GRM இன் அதிகார வரம்புக்குட்பட்டதாகவும் நோக்குக்குள் அடங்குவதாகவும் இருத்தல்.

மேற்படி புகார் விசாரிப்பதற்கு தகுதி பெறவில்லையாயின் அது தொடர்பான காரணங்களுடன் புகார் தெரிவித்தவருக்கு அறிவிப்புச் செய்ய வேண்டும்.

4. ஏனைய GRMs உடன் / நிறுவனங்களுடன் ஒருங்கிணைந்து செயற்படுதல்

GRMs என்பவை வெற்றாகச் செயற்பட முடியாது. அவைகள் பல்வேறு நிறுவனங்களின் வலையமைப்புக்கள், பாத்திரப்பங்களாருடன் இணைந்து செயலாற்றுவதுடன், செயலாக்க நடைமுறையின்போது பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர், GRM இனை அமுல்படுத்துவோர், அவற்றை நிறைவேற்றும், உதவும் முகவர்கள், திட்ட அமுலாக்குனர்கள், புகார்களை முன் வைப்பதில் பங்காற்றிய இடைத்தரகர்கள், நிதி நிறுவனங்கள் போன்றவற்றுடன் தொடர்புற்று செயற்படல் வேண்டும். மறுபுறத்தில் பாதிக்கப்பட்டவர்கள் GRMs உடன் பலவடிவங்களில் தொடர்புறலாம். உதாரணமாக, பாதிக்கப்பட்டவர்கள் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட GRM களிடமிருந்து பரிகாரம் கோரலாம். அல்லது மேற்படி GRM இன் உயர் கட்ட GRM இடம் மேன்முறையீடு செய்யலாம். கீழ் மட்ட GRM இன் தீர்மானத்தின் மீது திருப்தியடையாதவிடத்து வேறொரு GRC இற்கு மேன்முறையீடு செய்யலாம்.

GRMs ஆனது ஒருங்கிணைந்து செயற்படும் பல்வேறு GRM களுடனும் ஏனைய நிறுவனங்களுடனும் பங்காளர்களுடனும் இணைந்து செயற்படுதலானது GRM இன் வடிவமைப்பில் பிரதானதொரு பண்பாகும். மேற்படி ஒருங்கிணைத்தல் மற்றும் தொடர்பாடல் செயற்பாடுகளை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான மத்திய புள்ளியொன்றை இனங்கண்டு உருவாக்குதல் அவசியமானதொரு விடயமாகும். மேற்படி செயற்பாடுகளை ஒருங்கிணைத்தலுக்கான மத்திய அமைப்பு பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கியதாக அமையும்.

- பொருத்தமான முகவர்களுக்கு பிணக்குகளை பாரப்படுத்தலுக்கான ஏற்பாட்டாளராக இருத்தல் பல்வேறு முகவர்களதும் பெறுபேறுகள் மற்றும் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறையை பின்பற்றுவதும், கண்காணித்தலும்.

- கிடைக்கப்பெற்றபுகார்கள்தொடர்பானமத்தியதரவுகள் தளமொன்றைநிறுவிப்பராமரித்தலும் தற்போதைய நிலையைப் பேணுதலும்.
- சம்பந்தப்படும் நிறுவனங்கள் தொடர்பான பிரேரிக்கப்பட்ட பின் தொடர்தல் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான அறிக்கைகளை பூரணப்படுத்துதல் மற்றும் தரவுகளைப் பகுப்பாய்வு செய்தல்.
- தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடனும் பாதிக்கப்பட்டவர்களுடனும் தொடர்ச்சியாக பின்விளைவு தொடர்புகள் உண்டாக்குதலும் இவற்றுக்கிடையிலான தொடர்பாடல் பிணக்குத் ?????? தொடர்பான முன்னேற்றத்தை அறிக்கையிடலும்.
- பி.தீ.பொ.யின் அங்கத்தவர்களுக்கு செயற்றிறன் ஆற்றல் உருவாக்கல் தேவைகளை இனங்காணலும் அவ்வித செயல்திறன் உருவாக்கல் பயிற்சி நடவடிக்கையை மேற்பார்வை செய்தலும்.
- ஊடக நிறுவனங்களுடனான உறவைப் பேணுதலும் ஊடக அறிக்கைகளை கண்காணித்தலும் மற்றும்
- திட்ட முகாமைத்துவத்துக்கு மீள் கிடைப்புத் தகவல்களை பெற்றுக் கொடுத்தல்.

கட்டம் 1 GRC ஏனைய GRMs / GRCs ஆகியவற்றுடன் ஒருங்கிணைப்புச் செய்யும் மத்திய புள்ளியாகவும் விளங்கும்.

5. புகார்களை மதிப்பீடு செய்தல்

தெரிவிக்கப்பட்ட புகார் தொடர்பில் ஆரம்ப கட்ட மதிப்பீட்டின்படி விசாரிக்கப்படத் தகுதி பெறுமாயின், அதன் பாரதூரத் தன்மை பற்றித் தீர்மானிக்க அடுத்த கட்ட மதிப்பீட்டுக்குப் பரிந்துரை செய்யப்படுவதுடன் அது புகார் தெரிவித்தவர் மற்றும் திட்டம் மீது எத்தகைய விளைவை ஏற்படுத்தும் என்பது தொடர்பில் "உயர், மத்திய, குறைந்த" என்றரீதியில்வகைப்படுத்தப்படும். இவ்விதமதிப்பீடுஒன்றைமேற்கொள்தல்இலகுவானதல்ல. காரணம், அதுபக்கம்சார்ந்ததாக இருக்கலாம். அதற்கான அளவுமுறைகள் ஏற்படுத்தப்படுவதுடன் பின்வருபவை உள்ளடக்கப்படலாம்.

- பிரச்சினையின் பாரதூரத்தன்மை.
- ஒரு தனி நபர் அல்லது குழுவினரின் நலன்புரி அம்சங்கள் மீது ஏற்படக்கூடிய தாக்கம்.
- திட்டத்தின் மீது ஏற்படக்கூடிய தாக்கம் மற்றும்
- பிரச்சினையின் பொதுத் தோற்றப்பாடு

புகாரின் பாரதூரத் தன்மையினை மதிப்பீடு செய்தலுக்கு வேலை தளங்களுக்கு விஜயம் செய்து மேலதிக தரவு சேகரித்தல் அவசியமானதாகும். புகார் தெரிவித்தவர்களுடன் சமூகத்தின் தொடர்புடைய வேறு ஆட்கள் மற்றும் குழுவினருடன் கலந்துரையாடல், பேட்டி காணல் என்பன அவசியமானதாகும். மேலும் கிடைக்கப் பெற்ற தகவல்கள் மீள் பரிசீலனை செய்யப்படல் வேண்டும்.

6. பதில்களை உருவாக்குதல்

புகார் மதிப்பீட்டு நடவடிக்கை முடிந்ததன் பின்னர் புகார் தொடர்பில் மேல் நடவடிக்கை எடுக்கும் பொருட்டு பதில் ஒன்றைத் தயாரிக்க வேண்டும். இந்த பதில் புகார் தெரிவித்தவருக்கு அறிவிக்கப்படல் வேண்டும். இந்த பதிலில் பின்வரும் அம்சங்கள் உள்ளடக்கப்பட்டிருத்தல் வேண்டும்.

- புகாரை ஏற்றல் அல்லது மறுத்தல்.
- புகாரை ஏற்றல் அல்லது மறுத்தலுக்கான காரணம்
- அடுத்த நடவடிக்கை புகாரை யாருக்குப் பார்ப்படுத்துவது
- கால அட்டவணை மற்றும்
- மேலும் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகள் உடம் : களப்புலனாய்வுகள்

7. தீர்மானிக்கும் அணுகுமுறையொன்றை தெரிவு செய்தல்

GRMs ஆனது பிணக்குத் தீர்த்தல் தொடர்பில் பல்லின அணுகுமுறைகளைக் கையாள்கின்றது. கூடுமான வரையில் பாதிக்கப்பட்டவர்களின் சமூக, கலாசார பாரம்பரியங்களுக்கு அந்நியமானதும் கடினமானதுமான அணுகுமுறைகள் தவிர்க்கப்பட வேண்டும். பொதுமக்கள் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறையில் அசௌகரியமில்லாமலும் அச்சம் பயமுறுத்தல் இன்றியும் பங்குபற்றக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும்.

பிணக்குத்தீர்த்தல் அணுகுமுறையானது பலவீனமான இனக்குழுக்கள் உள்ளடங்கலாக பாதிக்கப்பட்ட திருத்தினர் முழுமையாக பங்குபற்றக்கூடிய விதத்தில் ஏற்பாடுகள் அமைந்திருக்க வேண்டும். பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறையின்போது பின்வரும் அணுகுமுறைகள் பயன்படுத்தப்படலாம்.

- குறித்த சமூக அங்கத்தவர்களை பாதிக்கும் பிரச்சினைகள் தொடர்பில் கிராமத் தலைவர்கள், கோயில் மத குருக்கள் மற்றும் ஏனைய சமூக மட்ட அமைப்புகள் அதிக புரிந்துணர்வைக் கொண்டிருப்பவர்கள். ஆதலால் அவர்களுடாக மத்தியஸ்தம் செய்யலாம். இத்தகைய சமூக அமைப்புகளை GRM இற்குள் உள்வாங்கலாம்.
- மத்தியஸ்த சபைகள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு இணக்கப்பாடு ஏற்படுத்துதல்.
- பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனம் அல்லது நிறுவனங்களுடன் நேரடியாக பேரம் பேசுதல் அல்லது பேச்சுவார்த்தை நடத்துதல்.
- ஆவணங்களை மீளாய்வு செய்தல், கள புலனாய்வு, தொழில்நுட்ப நிறுவனங்கள் வாயிலான மதிப்பீடு அல்லது மற்றும் பல்வேறு திறத்தினருடனான பேட்டி காணல் ஊடாக புகார்களை புலனாய்வு செய்தல்.
- ஏனைய நிதித்துறை மற்றும் நிர்வாகத்துறை செயற்பாடுகளுக்குப் பார்ப்படுத்தல்.

8. அணுகுமுறையை அமுல்படுத்துதல்

பின்வருவன ஒரு திட்டத்தினை அடிப்படையாகக் கொண்ட GRM இன் அமுல்படுத்தல் தொடர்பிலான பிரதான அம்சங்களாகக் கருதப்படுகின்றன
மூ எதுவித அச்சமோ பயமுறுத்தலோ இன்றி பாதிக்கப்பட்டவர்கள் தமது பிணக்குகள் தொடர்பில் கருத்துத் தெரிவிக்கும்படியான சாதகமான சூழல் காணப்பட வேண்டும்.

- கூடுமானதாயின் (தேவைப்படி) பாதிக்கப்பட்டவருடன் மூன்றாம் நபர் ஒருவர் உடனிருப்பதை அனுமதிக்க வேண்டும். உம்: குடும்ப அங்கத்தினர் ஒருவர் அல்லது சொந்தக் கிராமத்தவர் ஒருவர் உடனிருப்பதால் தமது பிரச்சினைகளை வெளிப்படுத்துவதற்கு வசதியாக இருக்குமென உணரலாம்.
- அறிக்கையிடப்பட்டுள்ள புகார் தொடர்பில் மதிப்பீடு செய்ய (தேவையாயின்) கள பரிசோதனைகளில் ஈடுபடலாம்.
- பிணக்கின் உண்மைத் தன்மையினைத் தீர்மானிக்கும் பொருட்டு சரியான காரணிகளை அறிந்து கொள்வதற்காக (தேவையாயின்) தொழில்நுட்ப மதிப்பீட்டுக்கு உட்படுத்தலாம்.
- கூடுமானவரை புலனாய்வு நடவடிக்கைகளையும் ஏனைய திறத்தினரிடம் பார்ப்படுத்துதலையும் சுருக்குதல் வேண்டும்.
- தாமதங்களைத் தவிர்த்தல் வேண்டும்.
- தீர்மானம் எடுத்தல் செயல்முறைக்கு உதவும் வகையில் சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் என்பவற்றுக்கு உட்படுத்தலாம்.

- ஏனைய தொடர்புடைய நிறுவனங்கள் மற்றும் தனி நபர்களை அழைத்தல். உடம் : கிராம சேவையாளர்கள், தொழில்நுட்ப உத்தியோகத்தர்கள் போன்றோரிடம் இருந்து தேவையான மேலதிக தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
- பேரம் பேசுதல் மற்றும் பரிமாற்று என்பவற்றுக்கு உதவும் வகையில் சந்தர்ப்பமளித்தல்.
- தீர்மானம் எடுத்தல் தொடர்பில் தெளிவானதும் இலக்குக்குட்பட்டதுமான அளவுகோள்களை ஏற்படுத்துதல். உடம்: பல்வேறு வெளியேற்றல் வலயங்களில் வசிக்கும் மக்களுக்கு வித்தியாசமான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல்.
- மேற்படி தீர்மானம் மேற்கொள்ளும் செயன்முறையானது நீதியானதும் சுயாதீனமானதுமாக இருப்பதுடன் அது தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு உத்தரவாதமளித்தல் வேண்டும்.
- பிணக்குத் தீர்த்தல் செயன்முறையையும் அதன் பெறுபேறுகளையும் ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும்
- பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுக்கும் பிணக்குத் தீர்த்தல் பெறுபேற்றினை அறிவித்தல்.

9) பிரச்சினைகளைத் தீர்த்தல்

திட்டத்தினை அடிப்படையாகக் கொண்ட GRM .இனது பிணக்குத் தீர்த்தல் தொடர்பில் பல்வேறு உபாயங்களை முன் வைக்கலாம்.

- பிணக்குகளுக்குப் பொறுப்பான பல்வேறு நிறுவனங்களையும் அத்தகைய பிணக்குகளுக்குக் காரணமான காரணிகளை நீக்குமாறும் உரிய நடவடிக்கை எடுக்குமாறும் கோரலாம். உடம்: ஒப்பந்தக்காரர்கள் வீதி வசதிகள் செய்து கொடுக்குமாறு மாற்று வீதிகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்குமாறு வாய்க்கால் மற்றும் நீர்வளங்கள் முறைமைகளை ஏற்படுத்திக் கொடுக்குமாறு வயல் வெளிகளில் வண்டல் படிவுகளை அகற்றுமாறு மற்றும் அல்லது குப்பை கூழங்களை அகற்றுமாறு கோரலாம்.
- திட்ட நிறைவேற்று நிறுவனங்கள் (உடம்: RDA) அல்லது ஒப்பந்தக்காரர்களிடம் இருந்து சொத்து சேதம் தொடர்பில் வாழ்வியல் இழப்பு, தற்காலிக வெளியேற்றங்கள், மீள் குடியமர்வு முதலானவை தொடர்பில் நடவடிக்கைத் தீர்மானித்தல்.
- பரஸ்பரம் இணக்கப்பாடு மூலம் ஏற்பட்ட தீர்வுகள் தொடர்பில் பாதிக்கப்பட்டவர்கள் மற்றும் திட்டம் என்பவற்றுக்கிடையிலான ஒப்பந்தங்கள் கைச்சாத்திடல்.
- திட்டம் தொடர்புடைய வேலைகள் முடிவடைந்த பின்னர் பாதிக்கப்பட்டவர்களின் பிணக்குகளை தீர்த்து வைப்பது தொடர்பில் உறுதியளித்தல் உடம்: சேதமடைந்த வீடுகளை பழுதுபார்த்தல் இது தொடர்பான உத்தரவாதக் கடிதங்கள் ஒப்பந்தக்காரர்களால் அல்லது திட்ட நிறைவேற்று நிறுவனங்களால் ஆங்கிலம், தமிழ் அல்லது சிங்கள மொழிகளில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- ஒரு கண்காணிப்பு முறைமையை ஏற்படுத்துவதானது (பிரச்சினையின் காரணிகளை அறிந்து தீர்த்ததன் பின்னர் அல்லது நடவடிக்கை வழங்கியதன் பின்னர்) பாதிக்கப்பட்டவர்களின் சொத்துக்களுக்கு அல்லது வாழ்வியலுக்கு திட்டம் தொடர்பான வேலைகளால் மேலும் பாதிப்புக்கள் ஏற்படுமா என மதிப்பிடுதல்.

10) தேடுதல் ஆவணம் மற்றும் செயல்முறை மதிப்பீடு மற்றும் பெறுபேறுகள்

GRMs களுக்கு பிணக்குத் தீர்த்தல் செயன்முறை தொடர்பாக எடுக்கப்பட்ட தீர்வுகளை அமுல் செய்தல் உரிய நேரத்திலும் உரிய விதத்திலும் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு தீர்வு கிடைக்கப் பெற்றுள்ளதா என்பதை தேடிப் பார்த்தல் மற்றும் மேற்பார் செய்யும் பொறுப்பு காணப்படுகின்றது. அதனைத் தவிர பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறை நடவடிக்கையில் எத்தகைய முன்னேற்றம் காணப்படுகின்றது என்பதனை புகார் கொடுத்தவர்களுக்கு அறிவிக்க வேண்டியதன் பொறுப்பும் உள்ளது. செயல்முறையின் முன்னேற்றம்

தொடர்பிலான கண்காணித்தல் என்னும் போது அதில் பிணக்குத் தீர்த்தல் தீர்வுகளை நடைமுறைப்படுத்துதலில் ஏற்படுகின்ற முன்னேற்றம் உரிய நேர காலத்தில் தீர்வை வழங்குதல் பிரச்சினைகளைத் தேடிப் பார்த்து அவைகவனிக்கப்பட்டுள்ளதா என ஆராய்தல். கிடைக்கப்பெற்றபுகார் தொடர்பிலான ஆவணங்களின் விபரங்கள் பிரச்சினைகளை தீர்ப்பதிலுள்ள முன்னேற்றம் என்பன உள்ளடங்குகின்றன. இத்தகைய பிரச்சினைகள் திட்ட முகாமையாளர்களுக்கு திட்ட அமுலாக்கல் தொடர்பான தகவல்களையும் பிரச்சினையின் உண்மைத் தன்மை இயலாவி என்பவற்றையும் எடுத்துரைக்கின்றன.

ஒரு மதிப்பீட்டு முறைமை என்பது GRM இன் சகல விதமான செயல்திறன் மற்றும் பாதிப்பு என்பவற்றை முழுமையாக மதிப்பீடு செய்யக்கூடியதாக இருத்தல் வேண்டும். இத்தகைய மதிப்பீட்டு செயற்பாடு வருடாந்தமாகவோ வருடத்துக்கு இரு முறையாகவோ இடம்பெற வேண்டுமென்பதுடன் அதன் பெறுபேறுகள் GRM இன் செயலாற்றுகையை முன்னேற்றக் கூடியதாக இருத்தல் வேண்டும். அத்துடன் திட்ட முகாமைத்துவத்துக்கு பிரயோசனமான பின்னூட்டலை வழங்கக்கூடியதாக இருத்தலும் வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பீட்டின் போது பின்வரும் கேள்விகளுக்கு விடை காணப்பட வேண்டும்.

- எத்தனை புகார்கள் எழுந்துள்ளன?
- என்ன வகையான புகார்கள் எழுந்துள்ளன?
- புகார்களின் நிலைப்பாடுகள் யாவை? (மறுக்கப்பட்டமை அல்லது தகுதியற்றவை மதிப்பீட்டுக்குப்படுத்தப்பட்டுள்ளன. நடவடிக்கை எடுக்க இணங்கப்பட்டுள்ளன. அல்லது நடவடிக்கை அமுல் செய்யப்பட்டுள்ளது அல்லது தீர்க்கப்பட்டுள்ளது)
- பிரச்சினையைத் தீர்க்க எவ்வளவு காலம் பிடித்தது?
- பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல் முறையை பாதிக்கப்பட்டவர்களில் எத்தனை பேர் பயன்படுத்தியுள்ளனர்?
- கிடைத்த பெறுபேறுகள் யாவை?
- பி.தீ.பொ.யானது அதன் இலக்குகள், நோக்கங்கள் கொள்கைகள் என்பவற்றை உரிய வகையில் அடையக்கூடியதாக இருந்ததா?
- GRM இனது அதன் நோக்கங்களில் தெரிவிக்கப்பட்டிருந்தபல்வேறுபிணக்குகளையும் தீர்த்து வைப்பதற்கு வல்லன்மை கொண்டதாக உள்ளதா?
- GRM இனது பல்வேறுபட்டதும் போதிய அளவிலானதுமான தீர்வு அணுகு முறைகளைக் கொண்டிருக்கின்றதா?
- GRM ஆனது தீர்வு அணுகுமுறைகளை முன்னேற்றுவதற்கான நடவடிக்கைகளை கைக்கொண்டுள்ளதா? உம்: வல்லன்மை வளர்ச்சி தொழில் நுட்ப நிபுணர்களுடன் கலந்தாலோசனை ஆகியன.
- GRM ஆனது முற்றான செயற்திறனுடன் திட்ட முகாமைத்துவத்துடன் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டுள்ளதா?

மேற்படி தகவல்கள் பின்வரும் விடயங்கள் தொடர்பில் திட்ட முகாமைத்துவத்துக்கு முக்கியமானவைகளாகும். அவை புகார்களின் போக்கை அறிதல், அமுலாக்கலின் பாய்ச்சலை உய்த்தறிதல், உரிய நேரத்தில் திருத்தல் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுதல், தேவையான நேரத்தில் உபாயத்துவ மாற்றங்களை மேற்கொள்ளல். இவை பாதிக்கப்பட்டவர்கள் திட்டம் தொடர்பில் எந்த அளவுக்கு திருப்தியடைந்துள்ளனர் என்ற பின்னூட்டலை வழங்குவதன் மூலம் திட்ட நிறைவேற்று மற்றும் அமுலாக்கல் நிறுவனங்கள் தொடர்பில் நற்பெயரைப் பெற உதவுகின்றன.

பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுக்களுக்கான உசாத்துணை நிபந்தனைகள் (TOR)

TOR - கட்டம் 1, GRC

- பிணக்குத் தீர்த்தல் நடவடிக்கை முறையையும் பெறு பேறுகளையும் ஆவணப்படுத்துதல்.
- பிணக்கு அல்லது புகார் தொடர்பான மனு ஒன்று கிடைத்ததன் பேரில் குறித்த அலுவலகம் (குவிமையப் புள்ளி)மேற்படிபுகார் குறித்துமூன்றுவார காலத்திற்குள் உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படுமென உறுதியளித்து எழுத்து மூலம் புகார் தெரிவித்தவருக்கு பதில் கடிதம் அனுப்ப வேண்டும்.
- (மேற்படி புகார் வேறு ஒரு அதிகார சபை தொடர்பானதாயின்) மேற்படி புகார் மீள் அனுப்பி வைக்கப்பட்ட அலுவலகத்தின் பெயர், முகவரி ,மின்னஞ்சல் முகவரி , தொலைபேசி இல. போன்றவற்றை புகார் தெரிவித்தவருக்கு கட்டம் 1, GRC அறிவிக்க வேண்டும்.
- குறித்துரைக்கப்பட்ட காலத்துக்குள் புகார் தொடர்பில் உரிய தீர்வு நடவடிக்கைகள் கட்டம் 1, GRC வால் எடுக்கப்படவில்லையென புகார் தெரிவித்தவர் அதிருப்தியடைவாராயின் அவருக்கு அவரது புகார் மனுவை மேலும் துரிதப்படுத்தும் பொருட்டு கட்டம் 2 GRC இன் பொறுப்பு வாய்ந்த அலுவலர்களின் பெயர், முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி , தொலைபேசி இல. முதலானவற்றை கட்டம் 1 GRC கொடுக்க வேண்டும்.
- எடுக்கப்பட்ட தீர்மானம் ஏகமனதாக எடுக்கப்பட்டிருந்தால் அது தொடர்பில் புகார் தாரருக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். எனினும் மனுதாரர் அத்தகைய கட்டம் 1 GRC இன் தீர்மானம் ஒன்று தொடர்பில் அதிருப்தி அடைவாராயின் அதனை மீளாய்வு செய்யும் பொருட்டு கட்டம் 2, GRC இன் கவனத்திற்கு முற்றான அறிக்கையுடன் அனுப்பி வைக்கப்பட வேண்டும்.
- கட்டம் 1 GRC இனது தீர்மானமானது இணக்கப்பாட்டின் அடிப்படையில் ஏற்பட்டதாக இருக்கலாம். ஏகமனதான தீர்மானம் காணப்படாத விடத்து குழு அங்கத்தவர்கள் புகார் மீதான சார்பான, மாறான கருத்துக்களை பதிவு செய்து விரைவுபடுத்துவதற்காக கட்டம் 2, GRC இற்கு பார்ப்படுத்தலாம்.
- GRC ஆனது ஏதும் சேதமாக்கப்பட்ட சொத்து தொடர்பிலான பிணக்கு ஒன்றின் மீது அல்லது ஏதேனும் வாழ்வியல் (ஏனைய சூழல் மற்றும் சமூகப் பிரச்சினைகள்) மீதான நடட ஈடு தொடர்பில் உரிய முறையில் செயல்பட வேண்டும் என்ற போதும் ஏதேனும் நிலம், சொத்து சுவீகரிப்பு தொடர்பிலான புகார்கள் மீதான நடட ஈடு மற்றும் மதிப்பீடு தொடர்பில் பி.தீ.செ.செயற்படலாகாது.
- எவையேனும் சிக்கலான பிரச்சினைகள் தொடர்பில் GRC ஆனது அவற்றை நான்கு (4) வாரங்களுக்குள் தீர்க்க முயற்சிக்கலாம். இவை தொடர்பில் பி.தீ.செ. பெரும்பான்மை வாக்கின் அடிப்படையில் தீர்மானம் மேற்கொள்ளலாம். தேவைப்படும் போது பி.தீ.செ. வானது யாரேனும் வெளியாரின் உதவியைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியும்.
- GRC இற்கு நீதி மன்றங்களின் முன்னால் தீர்க்கப்படாதிருக்கும் வழக்குகள் தொடர்பில் நடவடிக்கை மேற்கொள்ள எந்த அதிகாரமும் கிடையாது.
- GRC இன் எந்தவிதமான தீர்மானங்களும் பாதிக்கப்பட்டவருக்கு எழுத்து மூலம் அறிவிக்கப்படும். எந்த தீர்மானத்தினதும் மூன்று பிரதிகள் வழங்கப்படும். ஒன்று பாதிக்கப்பட்டவருக்கும் இரண்டாவது பிரதி திட்ட அலுவலகத்துக்கும் மூன்றாவது பிரதி கட்டம் 1, GRC இன் தலைவருக்கும் வழங்கப்படும்.
- பிணக்குத் தீர்த்தல் பெறுபேறுகளை பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கும் ஏனைய தொடர்புடைய நிறுவனங்களுக்கும் அறிவித்தல் செயற்பாடு
- கட்டம் 1, GRC இன் தலைவர் GRC இன் கூட்டங்கள் தொடர்பில் அறிவிப்புக்களை மேற்கொள்வார்.
- கட்டம் 1, GRC இன் செயலாளர் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயன் முறையையும் அதன் பெறுபேறுகளையும் ஆவணப்படுத்துவதுடன் தேவைபடுமாயின் அதனை கட்டம் 2, GRC இற்கு அறிவித்தல் செய்வார்.

- அனைத்து GRC உறுப்பினர்களும் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினர் மீது ஏதும் எதிர்மறையான பாதிப்புகள் ஏற்படாத விதத்திலும், சுயாதீனமான முறையிலும் தமது கருத்துக்கள், அறிவு , அனுபவம் ஆகியவற்றை செயற்குழுவின் தீர்மானமெடுத்தல் செயற்பாட்டில் பயன்படுத்த வேண்டும்.

கட்டம் 1, GRC இன் தலைவரின் செயற்பாடுகள்.

1. செயலாளருடனும் ஏனைய செயற்குழு அங்கத்தவர்களுடனும் உயர் அளவான தொடர்பாடலை பேண வேண்டும்.
2. செயற்குழு அங்கத்தவர்களுடன் கலந்தாலோசித்து புகார்கள் தொடர்பான தீர்மானங்கள் எடுத்தல்.
3. பாதிக்கப்பட்டவர்கள் அதிகாரிகள் தொடர்பில் எந்தவிதமான அச்சமோ பயமுறுத்தலோ இன்றி தமது புகார்களை முன் வைக்கும் விதத்தில் சூழலை வைத்திருத்தல் அவர்கள் வாய் மூலமாக தமது புகார்களைத் தெரிவிக்க முடியும். அது போல எழுத்து மூலமாகவும் தெரிவிக்க முடியும். அதன் பொருட்டு ஏதும் உதவி தேவையாயின் வழங்க வேண்டும்.
4. GRC தனது தீர்மானங்களை பெரும்பான்மை வாக்கெடுப்பு மூலம் தீர்மானிக்கும் தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் GRC இன் தலைவர் தனக்கிருக்கும் மேலதிக வாக்கைப் பயன்படுத்துவதற்கு அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ளார்.
5. தேவையான சந்தர்ப்பங்களில் பிணக்கு தீர்த்தல் செயல்முறை தொடர்பில் தொடர்புடைய அதிகார சபைகளுக்கு அறிக்கைகள் வழங்கப்படும்.

TOR - கட்டம் 2, GRC உசாத்துணை நிபந்தனைகள்

- கட்டம் 1, GRC ஆனது புகார் படிவம் கிடைக்கப் பெற்றதன் பேரில் அதன் பிரதி ஒன்றை வைத்து கட்டம் 1, GRC இன் தலைவருக்கு எழுத்து மூலம் அறிவிப்புச் (ரசீது) செய்ய வேண்டும்.
- கட்டம் 1, GRC. இனால் பாரப்படுத்தப்பட்ட பிணக்கு தொடர்பில் கொள்கை நோக்கு அடிப்படையில் கவனத்துக்கு எடுத்துக் கொள்ளல் வேண்டும்.
- பாதிக்கப்பட்டவர்கள் மேலும் விளக்கம் பெற்றுக் கொள்ளும் பொருட்டு அழைக்கப்படல் வேண்டும்.
- உதவிகள் பெற்றுக் கொள்ளும் பொருட்டு தொடர்புடைய நிபுணர்களை அழைத்துக் கொள்ளல்.
- கட்டம் 2, GRC இற்கு நான்கு (4) வாரங்களுக்குள் தீர்மானம் ஒன்றை எடுக்க அவகாசம் வழங்கப்பட்டுள்ளதுடன் அத்தகைய தீர்மானத்தை உடனடியாக தொடர்புடைய அதிகாரிகளுக்கும் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கும் அறிவிக்க வேண்டும்.
- கட்டம் 2, GRC ஆனது பிணக்குகள், அறிக்கைகள் அதன் தீர்மானங்கள் தொடர்பிலான பதிவுகளை பராமரித்தல் வேண்டும்.
- ஏதேனும் நீதிமன்றத்தில் காணப்படுகின்ற வழக்குகள் தொடர்பில் செயற்படும் அதிகாரம் GRC இற்குக் கிடையாது.
- பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல்முறையையும் அதன் பெறுபேறுகளையும் ஆவணப்படுத்துதல் வேண்டும்.
- பிணக்குத் தீர்த்தல் பெறுபேறுகளை பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுக்கும் அறிவித்தல் வேண்டும்.
- கட்டம் 2, GRC. இன் தலைவர் GRC இன் கூட்டங்களை கூட்ட வேண்டும்.
- கட்டம் 2, GRC இன் செயலாளர் பிணக்குத் தீர்த்தல் செயல் முறையையும் அதன் பெறுபேறுகளை ஆவணப்படுத்துவதுடன் தேவைப்படுமாயின் கட்டம் 1, GRC உடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
- அனைத்து GRC இன் உறுப்பினர்களும் பாதிக்கப்பட்ட திறத்தினர் மீது ஏதும் எதிர்மறையான விளைவுகள் ஏற்படாத விதத்திலும், சுயாதீனமாகவும், தமது கருத்துக்கள், அறிவு, அனுபவம் ஆகியவற்றை செயற்குழுவின் தீர்மானமெடுத்தல் செயற்பாட்டில் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- கட்டம் 2, GRC இன் தலைவர் கொள்கைத் தீர்மானத்தில் தேசிய மட்ட அமைப்பாக இருப்பதால் அவருக்கு மேலதிக வாக்குரிமை வழங்கப்படவில்லை.

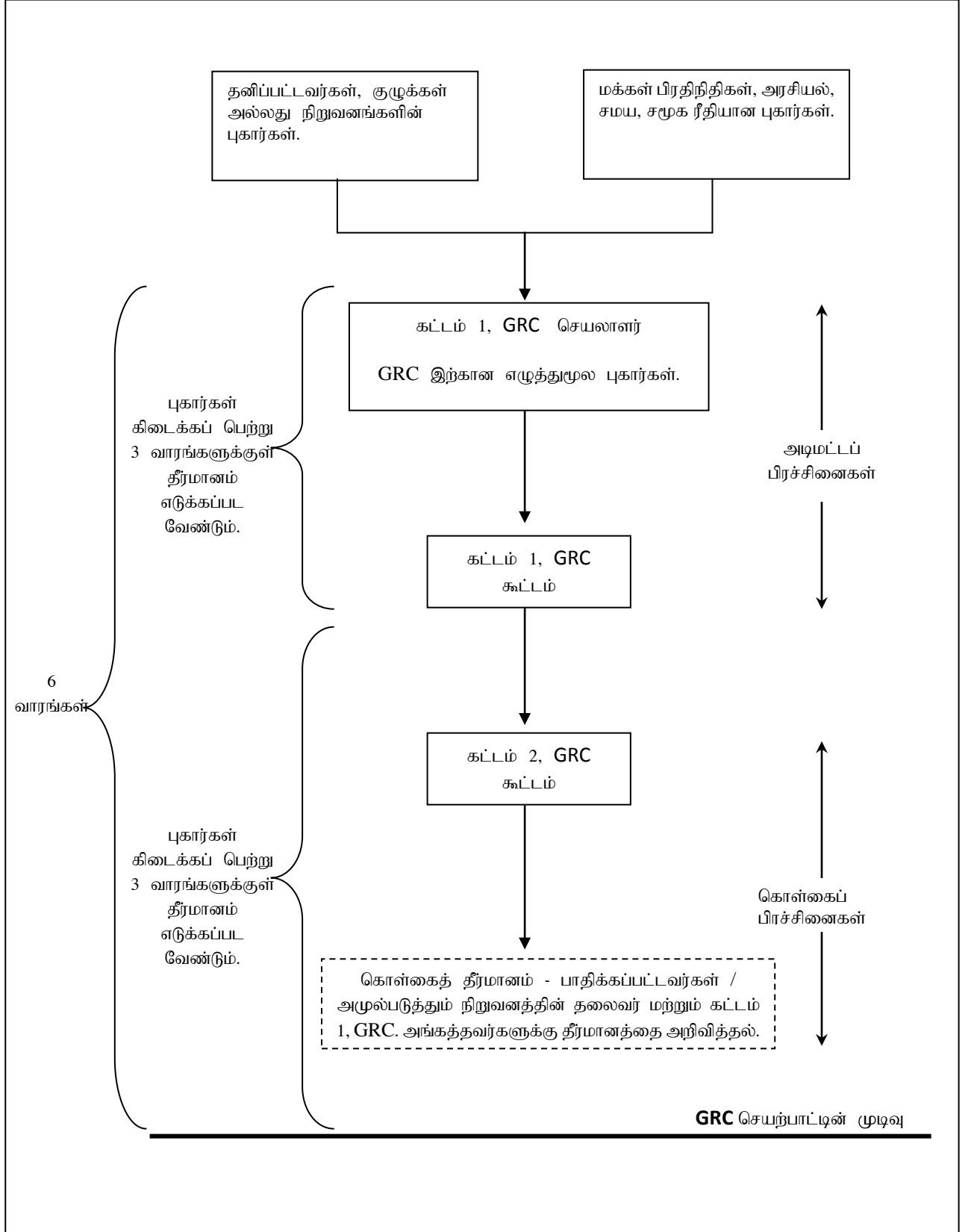
கட்டம் 2, GRC தலைவரின் தொழிற்பாடுகள்

1. செயலாளருடனும் ஏனைய செயற்குழு அங்கத்தவர்களுடனும் உயர் தொடர்பாடலைப் பேண வேண்டும்.
2. செயற்குழு அங்கத்தவர்களுடன் கலந்தாலோசித்து புகார்கள் தொடர்பில் தீர்மானங்கள் மேற்கொள்ளுதல்.
3. பாதிக்கப்பட்டவர்கள் அதிகாரிகள் தொடர்பில் எந்தவிதமான அச்சமோ, பயமுறுத்தலோ இன்றி தமது புகார்களை முன் வைக்கும் விதத்தில் சூழலை ஏற்படுத்திக் கொடுத்தல், அவர்கள் வாய் மூலமாகவும் எழுத்து மூலமாகவும் புகார்களைத் தெரிவிக்க முடியும். அதன் பொருட்டு ஏதும் உதவி தேவையாயின் வழங்க வேண்டும்.
4. பிணக்குதொடர்பில் இணக்கப்பாடு எட்டப்படவில்லையாயின் பரிகாரம் தொடர்பான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.
5. பிணக்குகள் தொடர்பான காரணிகளைக் கருத்திற் கொண்டு பாதிக்கப்பட்ட திறத்தினருக்கு எதிர்மறை விளைவுகள் ஏற்படாத வண்ணம் தொடர்புடையவர்களுடன் கலந்தாலோசித்து கொள்கை ரீதியிலான நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
6. தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் பிணக்குத் தீர்த்தல் நடவடிக்கைகள் தொடர்பில் தொடர்புடைய அதிகாரிகளுக்கு அறிக்கை சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

பொதுவானவை

- * அனைத்து GRCs இனதும் தலைவர்கள் GRC இனது கூட்டங்கள், தீர்மானம் மேற்கொள்ளுதல் ஆகிய விடயங்களுக்கு ஏனைய அங்கத்தவர்களுடன் இணைந்து பொறுப்புக் கூற வேண்டுமென்பதுடன் கட்டம் 1 / கட்டம் 2, GRCs களுடன் தொடர்பைப் பேண வேண்டும்.
- * அனைத்து GRCs இனதும் செயலாளர்கள் GRC இன் கூட்டக் குறிப்புகள், பதிவு என்பவற்றைப் பராமரிப்பதுடன் தொடர்புடைய அரசாங்க மற்றும் அரச சார்பற்ற நிறுவனங்களுடனும் கட்டம் 1 மற்றும் கட்டம் 2, GRCs களுடனும் தொடர்புகளைப் பேணல் வேண்டும்.
- * கட்டம் 1 GRC இன் தலைவர் தி. அ. பி. (PIU) இற்கு மாதாந்த அறிக்கை சமர்ப்பிக்க வேண்டும். ஏதும், பிரச்சினைகள் இல்லாதிருப்பின் "வெற்று" அறிக்கை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- * ஏதும் பிணக்கொன்றைத் தீர்ப்பதற்கான அதிகூடிய காலநேரம் 6 வாரங்கள் என வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.
- * சகல GRCs களும் பயிர்ச் செய்கை நிலம் / மரங்கள் (உடம் : தெங்குப் பயிர்ச் செய்கை தெங்கு அபிவிருத்திச் சபை) சம்பந்தமான நட்ட ஈட்டைத் தீர்மானிக்கும் போது குறித்த அதிகார சபைகள் வெளியிட்டுள்ள மதிப்பீட்டு வீதங்களுக்கு அமைவாக இருத்தல் வேண்டும்.
- * சகல GRCs. களும் நாட்டின் குடிகள் சட்டங்களுக்கு கட்டுப்படல் வேண்டும்.
- * அனைத்து GRCs. களும் அனைத்து அரசாங்க அதிகார சபைகளின் விதிகள் மற்றும் சட்டதிட்டங்களுக்கு கட்டுப்படல் வேண்டும்.
- * மத்தியஸ்த்த சபைகளில் தீர்க்கப்படாதிருக்கும் வழக்குகளை GRCs தங்கள் கவனத்துக்கு எடுத்துக் கொள்ளக் கூடாது.
- * GRM. இன் நிர்வாகச் செலவுகளை (களப் பரிசோதனைகளுக்கான போக்குவரத்து செலவு, செயற்குழுவின் அங்கத்தவர்கள் கூட்டங்களில் கலந்து கொள்வதற்கான கொடுப்பனவுகள், சிறு செலவுகள் முதலியன) அமுல்படுத்தும் நிறுவனங்களின் வரவு செலவுத் திட்டத்திலிருந்தே பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும். GRCs கள் பிணக்குத் தீர்த்தலின் போது தமது நோக்கங்களுக்கு அமைவாக தீர்மானங்கள் மேற்கொள்ள வேண்டும். அதற்கமைவாகவே ஆவணங்களை பரிசீலனை செய்தல், களப் பரிசோதனை விஜயங்கள் மேற்கொள்ளுதல், சம்பந்தப்பட்ட திறத்தினர்கள் கூறுவனவற்றை செவிமடுத்தல், தொழில்நுட்ப மதிப்பீட்டுக்கென சுயாதீனமான குழுக்களிடம் பார்ப்படுத்தல் என்பன நிகழ்தல் வேண்டும்.
- * GRM. ஆனது துறைமுகங்கள் மற்றும் பெருந்தெருக்கள் அமைச்சின் செயலாளருக்கிசைவானதாகவே வெளியிடப்படுகின்றது.

பிணக்குத் தீர்த்தல் செற்குழு (GRC) இன் அமைப்பு (NRCP – AF)



வடக்கிற்கான வீதி ஒருங்கிணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF)

விதந்துரைக்கப்பட்ட பிணக்குத் தீர்த்தல் பதிவு மற்றும் கணக்காணிப்புப் படிவம்

ஒப்பந்தப் பொதியின் பெயர்:

புகார் கொடுப்பவரின் தகவல் (~~சுய அறிக்கை~~ முறையீட்டாளர்)

1. பெயர் :

2. முகவரி :

3. தேசிய அ.அ. :

4. பால் : ஆண் பெண்

5. தொலைபேசி :

6. மின்னஞ்சல் :

7. தொலைநகர் :

8. புகாரின் வகை :

பாதிக்கப்பட்ட நபர்கள்

நடுநிலையாளர் (பாதிக்கப்பட்டவர் சார்பாக)

குடிசார் நிறுவனம்

சேவை நிறுவனம் (உம் : உள்ளூராட்சி நிறுவகம்)

ஏனையன (வகைப்படுத்துக)

9. பதிவு செய்தல் (விதந்துரைக்கப்பட்டது)

புகார் தொடர்பான விபரங்கள்

10. புகார் பெற்றுக்கொண்ட முறை

கடிதம்

தொலைபேசி மூலம்

தொலைநகல்

- மின்னஞ்சல்
- வாய்மூலம் (வருகை தந்து)
- புகார் பெட்டி மூலம்
- ஏனையன (வகைப்படுத்துக)

11. பிரச்சினையின் அமைவிடம் / புகாரில் தெரிவிக்கப்பட்ட பிரச்சினை மாவட்டம் :

மாவட்ட செயலகப் பிரிவு :

கிராம சேவையாளர் (கி.சே.) பிரிவு :

12. பிரச்சினை / பிணக்கின் வகை

- தேடிக் கண்டுபிடித்தல்
- நிலச் சுவீகரிப்பு
- நடட்டயீடு
- நிர்மாணம்
- மீள்குடியிருப்புப் பிரதேசம்
- ஏனையன (வகைப்படுத்துக)

13. பிரச்சினை பற்றிய சிறிய குறிப்பு

14. பிரச்சினையை உண்டாக்கும் காரணிகள் பற்றிய சிறிய குறிப்பு :

15. பிரச்சினையை ஏற்படுத்தும் நபர் / நிறுவனம் :

திட்ட அமுலாக்கல் நிறுவனம் பாதிக்கப்பட்ட திருத்தினர் சேவை வழங்கும் நிறுவனங்கள்
 உள்ளூர் அரசியல் அதிகார நிறுவனங்கள் குடிசார் நிறுவனங்கள் நிதி நிறுவனங்கள்
 ஏனையவை (வகைப்படுத்துக)

16. மனுதாரரால் கடந்த காலத்தில் எடுக்கப்பட்ட (ஏதும்) நடவடிக்கைகள் :

17. புகாரைப் பெற்றுக்கொண்ட உள்ளூர் குவி மையப் புள்ளியின் விபரம் :

புகாரைப் பெற்றுக்கொண்ட நபரின் பெயர் :

பதவி :

பெற்றுக்கொள்ளும் அலுவலகத்தின் பெயர் :

திகதி :

18. பெற்றுக்கொண்ட அலுவலகத்தின் நடவடிக்கைகள்

நடவடிக்கை 1	நடவடிக்கை 2	நடவடிக்கை 3	நடவடிக்கை 4
சுருக்கக் குறிப்பு	சுருக்கக் குறிப்பு	சுருக்கக் குறிப்பு	சுருக்கக் குறிப்பு
நடவடிக்கையின் பெயர் உத்தியோகத்தர்	நடவடிக்கையின் பெயர் உத்தியோகத்தர்	நடவடிக்கையின் பெயர் உத்தியோகத்தர்	நடவடிக்கையின் பெயர் உத்தியோகத்தர்

திகதி	திகதி	திகதி	திகதி
-------	-------	-------	-------

19. இறுதித் தீர்மானம்

படிவத்தை பூர்த்தி செய்த நபரின் பெயர் :

கையொப்பம் :

திகதி :

பின்னிணைப்பு 2

வடக்கிற்கான வீதி ஒருங்கிணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF)

பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழுவின் கூட்ட நடவடிக்கைகளை பதிவு செய்வதற்கான மாதிரிப் படிவம்

திட்டத்துக்கான வீதியின் பெயர் :

1. புகார் தெரிவிப்பவரின் பெயர்.கள் :
2. தே.அ. இல. :
3. முகவரி :
4. விசாரணைத் திகதி :
5. நேரம் :
6. புகார் கொடுத்தவர் பங்குபற்றினாரா? இல்லையா? :
7. பிணக்கு அல்லது பிரச்சினை (சுருக்கமாக) :
8. புகார்தாரர்.கள் கொடுத்த வாக்குமூலம் :
9. பி.தீ.கு.வின் பரிந்துரை :
10. பி.தீ.செ.வின் பங்குபற்றுனர்கள் :
11. பிரதிகள் :

குவிமையப் புள்ளியில் இருந்து கட்டம் 1 GRC இற்கு பிணக்கு ஒன்றை அறிக்கை செய்வதற்கான மாதிரிப் படிவம்:

திட்டத்துக்கான வீதியின் பெயர் :

1. புகார் தெரிவிப்பவரின் பெயர் / பெயர்கள் :
2. தே.அ. இல. :
3. முகவரி :
4. புகார் தெரிவித்த திகதி :
5. நேரம் :
6. பிணக்கு அல்லது பிரச்சினை :
7. புகார்தாரர் கொடுத்த வாக்குமூலம் :
8. DS / GN / SM இன் அவதானிப்புக்களும், பரிந்துரைகளும் :
9. உத்தியோகத்தரின் பதவியும் கையொப்பமும் :

சுருக்கப் பத விளக்கம்

வ.வீ.ஓ.தி – மே.நி : வடக்கிற்கான வீதி ஒருங்கிணைப்புத் திட்டம் - மேலதிக நிதியுதவி (NRCP -AF)

து.பெ.அ. : துறைமுகம் மற்றும் பெருந்தெருக்கள் அமைச்சு - MoPH

பி.தீ.பொ. : பிணக்குத் தீர்த்தல் பொறிமுறை - GRM

ஆ.அ.வ. : ஆசிய அபிவிருத்தி வங்கி - ADB

உ.இ.ந. : உள்ளக இடம்பெயர்ந்த நபர்கள் - IDP

தி.அ.பி. : திட்ட அமுலாக்கல் பிரிவு - PIU

பி.தீ.செ. : பிணக்குத் தீர்த்தல் செயற்குழு - GRC

அ.நி. : அமுலாக்கல் நிறுவனம் - IA

ச.போ.வி.கோ. : சர்வதேச போட்டி விலைமனு கோரல் - ICB

உ.போ.வி.கோ. : உள்நாட்டு போட்டி விலைமனு கோரல் - LCB

பா.ந. : பாதிக்கப்பட்ட நபர்கள் - AP

மா.செ. : மாவட்ட செயலாளர் - DS

மா.செ.பி. : மாவட்ட செயலாளர் பிரிவு - DSD

மா.உ.செ. : மாவட்ட உதவி செயலாளர் - ADS

கி.கே. : கிராம சேவையாளர் - GN