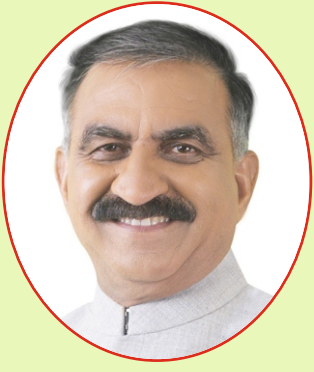




एचपीशिवा

हिमाचल प्रदेश उपोष्णकटिबंधीय बागवानी, सिंचाई एवं मूल्य वर्धन परियोजना
एशियन विकास बैंक द्वारा वित्तपोषित

विवाद निपटारा प्रणाली Grievance Redressal Mechanism



परियोजना प्रबन्धन इकाई
एचपीशिवा परियोजना, उद्यान विभाग,
नवबहार, शिमला-171002, हिमाचल प्रदेश



फोन-0177-2841120 ईमेल-pmuhpshiva@gmail.com वेबसाईट- <https://hpshiva.hp.gov.in>

एचपीशिवा परियोजना का क्रियान्वयन परियोजना प्रबन्धन इकाई, एचपीशिवा, उद्यान विभाग, हिमाचल प्रदेश के द्वारा किया जा रहा है। इसके तहत दो परियोजना क्रियान्वयन इकाईयां, एक उद्यान विभाग तथा दूसरी जल शक्ति विभाग, हिमाचल प्रदेश के स्तर पर हैं। परियोजना का मुख्य उद्देश्य किसानों की आय बढ़ाने के लिए बागवानी के अन्तर्गत क्षेत्रफल में वृद्धि करते हुए सतत रोजगार के अवसरों को पैदा करना तथा राज्य से पलायन को रोकना है। इसके अतिरिक्त कृषि भूमि, जिसे कम उत्पादन और जंगली जानवरों के खतरे के कारण किसानों द्वारा बंजर छोड़ दिया गया है, को परियोजना के तहत पुनः खेती के अंतर्गत लाने का लक्ष्य रखा गया है।

परियोजना के विभिन्न घटकों के क्रियान्वयन में लाभार्थियों (उत्पादकों) तथा सेवा प्रदाताओं (उद्यान विभाग एवं जल शक्ति विभाग) के मध्य नियमित संवाद सम्मिलित है। क्रियान्वयन की प्रक्रिया के दौरान विभिन्न हितधारकों, विशेष रूप से क्लस्टर स्तर पर लाभार्थियों या किसानों की कुछ चिंताएं और शिकायतें हो सकती हैं, जिनका परियोजना गतिविधियों के वांछित परिणाम पाने के लिए समय पर समाधान किये जाने की आवश्यकता होगी। लाभार्थियों को प्राप्त हैं—

- सूचना का अधिकार।
- अनुचित हस्तक्षेप के विरुद्ध अधिकार, तथा
- धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार तथा बल प्रयोग/जोर जबर्दस्ती से मुक्त परियोजना का अधिकार।

परिवाद/शिकायत की संभावित श्रेणियां/विषय

एचपीशिवा परियोजना के क्रियान्वयन हेतु निर्धारित मानकों या कार्ययोजना या योजना के लाभों में किसी भी प्रकार के विचलन (Deviation) की स्थिति में लाभार्थियों को यह अधिकार है कि वे परियोजना प्रबन्धन इकाई अथवा संबंधित क्रियान्वयन इकाई (उद्यान विभाग/जल शक्ति विभाग) में शिकायत/परिवाद दर्ज कर सकते हैं। शिकायत/परिवाद निम्न श्रेणियों/विषयों से संबंधित हो सकती है —

- भू-अभिलेखों और भूमि विखंडन और भू-स्वामित्व से संबंधित।
- सिंचाई योजनाओं तथा उनके कार्य से संबंधित।
- पौधों की समय पर आपूर्ति/पौध सामग्री का रोपण।
- पौधों की प्रजाति तथा गुणवत्ता।
- अवसंरचना/सुविधा का समय पर क्रियान्वयन/निर्माण तथा इसकी गुणवत्ता।
- सुविधाओं/उपकरणों का समय पर क्रियान्वयन/आपूर्ति तथा उनकी गुणवत्ता।
- पैकेज ऑफ प्रैक्टिस तथा उससे जुड़ी सहायक सेवाएं।
- पोस्ट हारवेस्ट प्रबन्धन तथा विपणन के विषय।
- आउटसोर्सिंग से उपलब्ध करायी गयी सेवाएं।
- नीतिगत, कानूनी तथा राजस्व से जुड़े विषय।
- लॉजिस्टिक – भण्डारण, ट्रांसपोर्टेशन, पैकेजिंग, सड़क से जुड़ाव आदि।
- सामुदायिक स्वास्थ्य तथा सुरक्षा खतरे।
- अन्य विषय।

विवाद निपटारा प्रणाली की विशिष्टताएं

परियोजना लाभार्थियों/हितधारकों द्वारा दर्ज शिकायत/परिवाद का त्वरित निवारण करना परियोजना प्रबन्धन इकाई/परियोजना क्रियान्वयन इकाईयों के लिए बाध्यकारी होगा। एचपीशिवा परियोजना के स्तर पर शिकायतों/परिवादों के निपटारे के लिए एक विवाद निपटारा प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism)

तैयार की गयी है। यह विवाद निपटारा प्रणाली क्लस्टर के परियोजना लाभार्थियों/किसानों तथा अन्य प्रासंगिक हितधारकों के लिए होगी। विवाद निपटारा प्रणाली की मुख्य विशिष्टताएं निम्नवत होंगी—

1. विवाद निपटारा प्रणाली स्वतंत्र व समावेशी होगी, जो लाभार्थियों को, यदि परियोजना सिद्धान्तों तथा दिशानिर्देशों का उल्लंघन होता है तो, बिना किसी डर के शिकायत दर्ज करने में सक्षम करेगी।
2. परियोजना हेतु तैयार विवाद निपटारा प्रणाली, इसके तंत्र/प्रक्रियाओं, सदस्यों के फोन नम्बर आदि को प्रक्षेत्र स्तर (सीएचपीएमए सहकारी समिति तथा जल उपयोगकर्ता समिति के नोटिस बोर्ड/ कार्यालय) पर सुगम पहुंच के लिए चस्पा/अंकित किया जाएगा तथा परियोजना की वेबसाइट/पोर्टल, ब्रॉशर, पैम्पलेट, आदि में भी प्रकाशित किया जाएगा।
3. विवाद निपटारा प्रणाली तक आसान पहुंच बनाने हेतु विभिन्न स्तरों/चैनलों/माध्यमों को तैयार किया जाएगा तथा इसे व्यापक रूप से साझा तथा अभिलिखित किया जाएगा जिससे इसे प्रयोक्ता के अनुकूल (यूजर फ्रेंडली) तथा लाभार्थियों के लिए आसान/सुलभ बनाया जा सके।
4. विवाद निपटारा प्रणाली के चार स्तरों को रेखांकित किया गया है जिनमें पहले से तैयार किये गये प्रारूप उपलब्ध कराये जाएंगे। इन प्रारूपों को शिकायतकर्ताओं द्वारा उपयोग में आसानी के लिए पूर्व परीक्षण किया जाएगा। वंचित वर्ग के शिकायतकर्ताओं की ओर विशेष ध्यान दिया जाएगा।
5. इस प्रणाली का प्रथम स्तर अनौपचारिक होगा, जिसमें सामान्य मुद्दों को क्लस्टर स्तर पर मौखिक रूप से हल किया जाएगा, परन्तु ऐसी प्रत्येक शिकायत/परिवाद से संबंधित कार्यवाही को सीएचपीएमए द्वारा भविष्य में संदर्भ हेतु अभिलिखित किया जाएगा।
6. परिवादों/शिकायतों के निवारण हेतु परियोजना प्रबन्धन इकाई उच्चतम प्राधिकरण होगा।
7. यह प्रणाली निशुल्क होगी तथा इसमें लाभार्थियों की इच्छानुसार गोपनीयता/सुरक्षा मानकों का विशिष्ट प्रावधान किया जाएगा।
8. प्रमाणिकता सुनिश्चित करने के लिए बेनामी परिवादों/शिकायतों/राय आदि पर विचार नहीं किया जाएगा। सभी शिकायतकर्ता अपने पते/संपर्क का विवरण प्रदान करेंगे।
9. शिकायतों/परिवादों के जमीनी स्तर पर निपटारे के लिए प्रत्येक संभव उपाय किये जाएंगे। गंभीर प्रकृति के विषयों को ही उच्चतम स्तर को संदर्भित किया जाएगा।
10. समस्त शिकायतों को केन्द्रीय डाटाबेस में छंटनी, निगरानी तथा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफओए0क्यू0) को तैयार करने हेतु सुरक्षित किया जाएगा।
11. शिकायतों का निवारण अधिकतम 60 दिनों में किया जाना अनिवार्य होगा।
12. क्योंकि यह विवाद निपटारा प्रणाली मौजूदा कानूनी तथा सांस्कृतिक ढांचे के तहत कार्यशील होगी, यह अभिज्ञात है कि विवाद निपटारा प्रणाली में परियोजना स्तर तथा हिमाचल प्रदेश न्यायपालिका स्तर के निवारण तंत्र भी शामिल होंगे।

विवाद निपटारा प्रणाली के स्तर

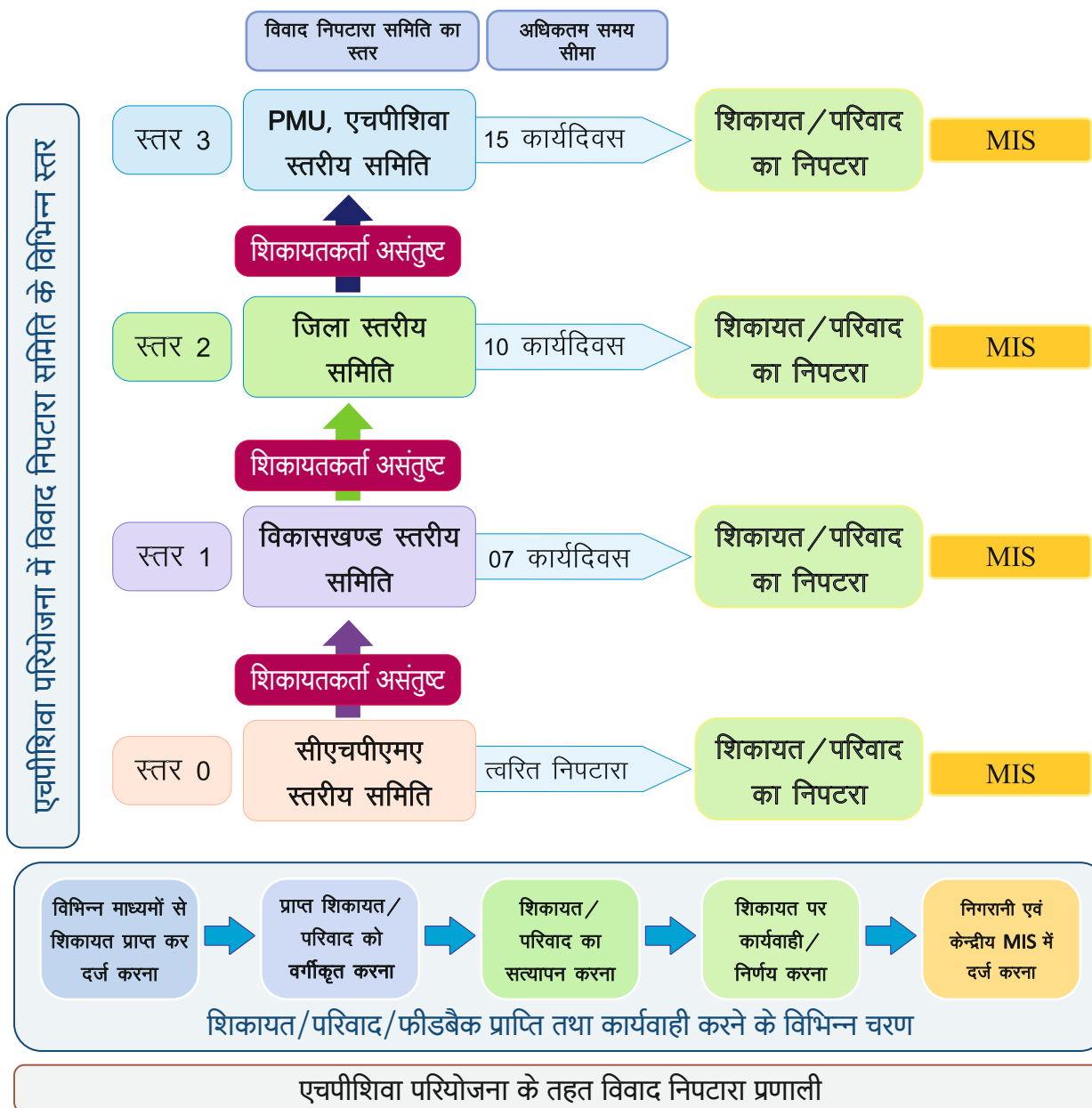
विवाद निपटारा प्रणाली (GRM) तीन औपचारिक स्तरों तथा एक अनौपचारिक स्तर की होगी, जिसे लाभार्थियों से शिकायतों/परिवादों के निवारण के लिए स्थापित किया गया है।

शून्य स्तर — क्लस्टर में सीएचपीएमए समूह/सीएचपीएमए सहकारी समिति के स्तर पर विवाद निपटारा समिति (GRC) का गठन।

पहला स्तर — विकासखण्ड स्तरीय समिति।

दूसरा स्तर — जिला स्तरीय समिति।

तीसरा स्तर — परियोजना प्रबन्धन इकाई स्तरीय समिति।



स्तर 0 - सीएचपीएमए समूह/सीएचपीएमए सहकारी समिति के स्तर पर विवाद निपटारा समिति (त्वरित-अधिकतम 5 कार्यदिवस)

क्लस्टर स्तर पर, सीएचपीएमए समूह (सीएचपीएमए सहकारी समिति के स्तर पर भी विवाद निपटारा समिति गठित की जाएगी) अपनी आम सभा/सदस्यों के परामर्श से एक मूल विवाद निपटारा समिति गठित करेगी। विवाद निपटारा समिति में संबंधित क्लस्टर इंचार्ज/उद्यान प्रसार अधिकारी सहित पांच सदस्य होंगे, जिसमें कम से कम एक महिला सदस्य का होना अनिवार्य होगा। क्लस्टर के किसान अपनी शिकायतों को सीएचपीएमए समूह/सीएचपीएमए सहकारी समिति की बैठक के दौरान या व्यक्तिगत रूप से क्लस्टर इंचार्ज या सीएचपीएमए के अध्यक्ष के समक्ष रखेगा/रखेगी। सामान्यतः शिकायतों को सीएचपीएमए प्रबन्धक समिति/आम सभा की बैठकों के दौरान मौखिक रूप से दर्ज किया जाएगा, जिसे संबंधित पक्षों से विचार विमर्श कर उसी समय हल किया जाना अपेक्षित है। शिकायतकर्ता व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या उसके द्वारा दिये गये अधिकारपत्र के साथ किसी के द्वारा प्रतिनिधित्व किया जा सकता है। शिकायत सीएचपीएमए समूह/सीएचपीएमए सहकारी समिति की विवाद निपटारा समिति में किसी भी समय दर्ज की जा सकती है। विवाद निपटारा समिति द्वारा संबंधित शिकायत/परिवाद को दर्ज करने हेतु एक रजिस्टर व्यवस्थित किया जाएगा, जिसमें शिकायतकर्ता का नाम व फोन नंबर, शिकायत/परिवाद का विवरण तथा

इस संबंध में समिति द्वारा लिये गये निर्णय/समाधान का विवरण अंकित किया जाएगा। विवाद निपटारा समिति विवादों के निपटारे हेतु सीएचपीएमए सहकारी समिति का सहयोग करेगी तथा किसी विशिष्ट मुद्दे पर अपना निर्णय देने से पूर्व सर्वसहमति प्राप्त करने के लिए संबंधित पक्षों से विचार विमर्श करेगी। विवाद निपटारा समिति द्वारा दिये गये निर्णय का क्रियान्वयन प्रबन्धक समिति द्वारा कराया जाएगा तथा यह सभी सदस्यों को स्वीकार्य होगा।

यदि विवाद निपटारा समिति के निर्णय से शिकायतकर्ता असंतुष्ट है तो वह अपनी लिखित शिकायत विवाद निपटारा प्रणाली के प्रथम औपचारिक स्तर (जो कि विकासखण्ड स्तर पर है) पर देगा/देगी। इस स्तर पर शिकायत दर्ज करने का उत्तरदायित्व क्लस्टर इंचार्ज का होगा।

स्तर 1 - विकासखण्ड स्तर (अधिकतम 7 कार्यदिवस)

विवाद निपटारा प्रणाली की औपचारिक प्रक्रिया विकासखण्ड स्तर पर आरंभ होगी। इस स्तर पर विषय विशेषज्ञ (उद्यान विभाग) की अध्यक्षता में एस0डी0ओ0/सहायक अभियंता (जल शक्ति विभाग), संबंधित उद्यान प्रसार अधिकारी/सहायक उद्यान विकास अधिकारी/उद्यान विकास अधिकारी तथा क्लस्टर से किसानों के एक प्रतिनिधि सहित एक विवाद निपटारा समिति गठित की जाएगी। विवाद निपटारा समिति या तो उस मामले को इस तरह से हल करेगी जिससे शिकायतकर्ता को पूर्ण संतुष्टि होगी अथवा उसे इस संबंध में निर्धारित समय सीमा के भीतर लिये गये निर्णय एवं कृत कार्यवाही से अवगत कराएगी तथा इसे केन्द्रीकृत एम0आई0एस0 में दर्ज करेगी। इस स्तर पर शिकायत को पूर्व निर्धारित प्रारूप में निम्न जानकारी के साथ दर्ज किया जाना आवश्यक होगा –

विकासखण्ड स्तरीय विवाद निपटारा समिति – परिवाद/शिकायत हेतु प्रारूप		
1	शिकायत/परिवाद संख्या	
2	शिकायत/परिवाद दर्ज करने की तिथि	
3	विकासखण्ड का नाम	
4	शिकायत/परिवाद से संबंधित स्थान का विवरण (क्लस्टर/ग्राम/ग्राम पंचायत)	
5	शिकायतकर्ता का विवरण (नाम, पता तथा संपर्क विवरण या फोन नंबर)	
6	शिकायत/परिवाद का प्रकार/प्रकृति	
7	शिकायत/परिवाद का विवरण	

शिकायत के निवारण हेतु की गयी कार्यवाही या लिए गये निर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता को डाक/बेबसाईट/ईमेल के माध्यम से उपलब्ध करायी जाएगी। यदि शिकायतकर्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो शिकायतकर्ता की सहमति पर इसे असहमति का कारण स्पष्ट करते हुए पूर्व में दिये गये समाधान/निर्णय के विवरण के साथ इससे उच्च स्तर पर अग्रेसित/संदर्भित किया जाएगा। इस स्तर पर उद्यान विकास अधिकारी शिकायत/परिवाद तथा उस पर की गयी कार्यवाही से संबंधित विवरणों के दस्तावेजीकरण के लिए उत्तरदायी होगा।

स्तर 2 - जिला स्तर (अधिकतम 10 कार्यदिवस)

पूर्व स्तर पर अनसुलझी शिकायत/परिवाद को जिला स्तरीय विवाद निपटारा समिति के सम्मुख शिकायत के पूर्ण विवरण तथा अन्य दस्तावेजों के साथ विकासखण्ड स्तरीय विवाद निपटारा समिति द्वारा दिये गये निर्णय सहित रखा जाएगा। जिला स्तरीय विवाद निपटारा समिति की अध्यक्षता उपायुक्त/जिलाधिकारी अथवा उसके द्वारा नामित प्रतिनिधि द्वारा की जाएगी। समिति के अन्य सदस्यों में उपनिदेशक उद्यान, उपनिदेशक उद्यान कार्यालय के अधीक्षक, अधिशासी अभियंता, जल शक्ति विभाग, उपनिदेशक कृषि, जिला समन्वयक, उद्यान विभाग होंगे। संबंधित उद्यान विकास अधिकारी/सहायक उद्यान विकास अधिकारी/उद्यान प्रसार अधिकारी को आवश्यकतानुसार सम्मिलित किया जाएगा। पारदर्शिता हेतु किसानों के एक प्रतिनिधि को भी सदस्य के रूप में शामिल किया जाएगा। विवाद निपटारा समिति या तो उस मामले को इस तरह से हल करेगी जिससे शिकायतकर्ता को पूर्ण संतुष्टि होगी अथवा उसे इस

संबंध में निर्धारित समय सीमा के भीतर लिये गये निर्णय एवं कृत कार्यवाही से अवगत कराएगी तथा इसे केन्द्रीकृत एम0आई0एस0 में भी अद्यतन करेगी।

यदि वह असमहमत है तो निर्दिष्ट समाधान के साथ शिकायत को मामले के पूर्ण विवरण के साथ निवारण के लिए अगले अपीलीय प्राधिकरण को संदर्भित किया जाएगा।

पूर्व स्तर के समान प्रारूप का उपयोग इस स्तर पर भी शिकायत को पुनः भरने के कारण तथा शिकायत के विवरण की अतिरिक्त जानकारी सहित किया जाएगा। इस स्तर पर संबंधित जिले के उपनिदेशक, उद्यान संबंधित शिकायत/परिवाद से संबंधित अभिलेखों के रखरखाव हेतु उत्तरदायी होंगे।

स्तर 3 - परियोजना प्रबन्धन इकाई स्तर (अधिकतम 15 कार्यदिवस)

एचपीशिवा के तहत परियोजना गतिविधियों के क्रियान्वयन से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु परियोजना प्रबन्धन इकाई उच्चतम अपीलीय प्राधिकरण है। पूर्व स्तरों पर अनसुलझे परिवादों/शिकायतों को परियोजना प्रबन्धन इकाई के समक्ष रखा जाएगा। इस स्तर पर विवाद निपटारा समिति में बागवानी निदेशक, परियोजना निदेशक, एचपीशिवा, उप परियोजना निदेशक, जलशक्ति विभाग, उप परियोजना निदेशक, उद्यान विभाग, नोडल अधिकारी, एचपीशिवा, सामाजिक सुरक्षा (Social Safeguard) विशेषज्ञ, तथा निगरानी एवं मूल्यांकन (M&E) विशेषज्ञ, परियोजना प्रबन्धन इकाई होंगे। विवाद निपटारा समिति की अध्यक्षता बागवानी निदेशक अथवा उनके द्वारा नामित व्यक्ति द्वारा की जाएगी। यदि आवश्यक हो तो संबंधित प्रक्षेत्र कार्मिकों को शामिल किया जाएगा। विवाद निपटारा समिति या तो उस मामले को इस तरह से हल करेगी जिससे शिकायतकर्ता को पूर्ण संतुष्टि होगी अथवा उसे इस संबंध में निर्धारित समय सीमा के भीतर लिये गये निर्णय एवं कृत कार्यवाही से अवगत कराएगी तथा इसे केन्द्रीकृत एम0आई0एस0 में भी अद्यतन करेगी।

व्यथित/पीडित किसान के लिए विवाद निपटारा प्रणाली, परियोजना की विवाद निपटारा प्रणाली में जुड़ने से पूर्व या बाद में, किसी भी समय सुलभ रहेगी। इस स्तर पर दस्तावेजीकरण के लिए एचपीशिवा के नोडल अधिकारी उत्तरदायी होंगे।

यदि शिकायतकर्ता असहमत है तो उसे विशिष्ट समाधान के साथ किसी भी अन्य स्तर पर अपनी शिकायत दर्ज करने का अधिकार होगा। अनुचित शिकायतों को दृढ़तापूर्वक, सावधानीपूर्वक तथा पूर्ण ईमानदारी से निपटाया जाएगा।

प्रतिक्रिया/शिकायत प्रबन्धन के चरण

चरण 1 - शिकायत दर्ज करना (Intake)

विवाद निपटारा प्रणाली के तहत शिकायतकर्ता द्वारा एचपीशिवा परियोजना से संबंधित शिकायतों/परिवादों को मौखिक, लिखित, वेबसाइट/पोर्टल, फीडबैक फार्म, ई-मेल, टोल फ्री नंबर, आदि किसी भी सुविधाजनक माध्यम से दर्ज/प्रेषित किया जा सकता है। शिकायतों को दर्ज करने हेतु परियोजना के माध्यम से प्रत्येक स्तर पर फीडबैक लिफाफे, शिकायत पेटी, शिकायत रजिस्टर, बैठकों, निगरानी भ्रमण, पृथक ई-मेल अकाउंट, टोल फ्री फोन नंबर, आदि की व्यवस्था की जाएगी।

चरण 2 - छंटनी (Sorting)

एक बार प्राप्त होने के उपरान्त शिकायतों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाएगा तथा निर्धारित समय सीमा के अन्तर्गत शिकायतों के आगे संचरण तथा समाधान हेतु परियोजना एम0आई0एस0 तथा विभिन्न फीडबैक फोकल प्वाइंट में दर्ज किया जाएगा।

चरण 3 - सत्यापन (Verification)

शिकायत के भौतिक सत्यापन हेतु उत्तरदायी फोकल प्वाइंट्स (क्लस्टर इंचार्ज/उद्यान प्रसार अधिकारी/ उद्यान विकास अधिकारी अथवा नामित अपीलीय प्राधिकारी) को अग्रेसित किया जाएगा। शिकायत का सत्यापन प्रक्षेत्र भ्रमण, बैठक, विचार विमर्श अथवा अन्य माध्यम से स्पष्टता तथा समाधान के संभावित उपायों हेतु किया जा सकता है। शिकायत/परिवाद का सत्यापन होने पर संबंधित शिकायत के प्राथमिक/जमीनी स्तर निवारण का प्रत्येक संभव प्रयास किया जाएगा।

चरण 4 - कार्यवाही (Action)

जहां तक संभव हो प्रतिक्रिया/शिकायत को समुदाय के स्तर पर ही निपटाया तथा अभिलिखित किया जाएगा। यदि निर्धारित अवधि के भीतर संबंधित विषयों को हल नहीं किया जा सके तो विकासखण्ड तथा जिला स्तरीय विवाद निपटारा समिति आगे की कार्यवाही करेंगे तथा कार्यवाही को एम0आई0एस0 में दर्ज करेंगे। यदि विकासखण्ड तथा जिला स्तर पर निर्धारित अवधि के भीतर इसका समाधान नहीं किया जाता है तो मामले को निर्णय के लिए परियोजना प्रबन्धन इकाई के समक्ष लाया जाएगा। इस स्तर पर यदि समाधान को स्वीकार कर लिया जाता है और शिकायतकर्ता संतुष्ट होता है तो समस्या को सुलझा हुआ या समाप्त तथा प्रलेखित मान लिया जाता है। संबंधित व्यक्ति को इससे संबंधित निर्णय/कार्यवाही से दूरभाष या ई-मेल या बैठक या पत्र के माध्यम से लिखित रूप से सूचित किया जाएगा।

चरण 5 - पर्यवेक्षण (Supervision)

परियोजना प्रबन्धन इकाई प्रक्षेत्र भ्रमण के दौरान विवाद निपटारा प्रणाली की प्रभावशीलता का आंकलन करेगी तथा मौके पर जांच करेगी। एम0आई0एस0 का उपयोग विवाद निपटारा प्रणाली की मासिक प्रगति की जांच के लिए किया जाएगा तथा यह त्रैमासिक सुरक्षा रिपोर्ट में भी परिलक्षित होगा। आम जनमानस की सूचना/ जागरूकता हेतु विवाद निपटारा प्रणाली, इसकी प्रक्रिया और स्तरों तथा शिकायत निवारण के लिए निर्धारित समय सीमा को दर्शाते हुए परियोजना स्थलों पर विवाद निपटारा प्रणाली साइनबोर्ड स्थापित किये जाएंगे। सिंचाई, पौध मृत्यु दर, बिजली, कीट/रोग नियंत्रण, आदि से संबंधित तात्कालिक प्रकृति की शिकायतों के निवारण को उच्च प्राथमिकता प्रदान की जाएगी।

एक शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत को प्रासंगिक जानकारी के साथ प्रस्तुत करने का अधिकार है जैसा कि विभिन्न स्तरों में लिखित रूप या परियोजना हेतु बनाई गयी वेबसाइट में उल्लिखित किया गया है। विवाद निपटारा प्रणाली को वंचित लाभार्थियों, जैसे महिलाओं, वरिष्ठ नागरिकों, एकल व्यक्तियों और शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों की शिकायतों के संदर्भ में सुगम बनाया जाना चाहिए।

प्रत्येक स्तर पर किसी शिकायत/परिवाद के संबंध में लिये गये निर्णय/कार्यवाही को आवश्यक रूप से एम0आई0एस0 में दर्ज किया जाएगा।

सीएचपीएमए सहकारी समिति के सदस्यों के मध्य अथवा समिति की नियमावली, संचालन, प्रबन्धन तथा व्यवसायिक गतिविधियों/कार्यों के क्रियान्वयन से संबंधित किसी भी विवाद का निपटारा सीएचपीएमए की नियमावली में वर्णित व्यवस्था तथा हिमाचल प्रदेश सहकारी सभाएं नियमावली, 1971 के अध्याय IX-“Settlement of Disputes” के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।



एचपीशिवा परियोजना से सम्बंधित जानकारी के लिए संपर्क करें

निदेशक उद्यान ,हिमाचल प्रदेश	परियोजना निदेशक / परियोजना उपनिदेशक / नोडल अधिकारी	परियोजना उपनिदेशक	उप निदेशक उद्यान / जिला समन्वयक / प्रबन्धन विशेषज्ञ
उद्यान विभाग, नवबहार, शिमला – 171002 फोन :+91-177-2842390 ई-मेल : horticul-hp@nic.in	एचपीशिवा परियोजना प्रबन्धन ईकाई, उद्यान विभाग, नवबहार, शिमला – 171002 फोन :+91-177-2841120 मो : +91-7018615569 / 7018134993 ई-मेल : pmuhpshiva@gmail.com / nodalofficerhpshiva@gmail.com	एचपीशिवा परियोजना क्रियान्वयन ईकाई, जल शक्ति विभाग, जल शक्ति भवन, शिमला फोन :+91-1905-292113 मो : +91-9816573293 / 9418465461 ई-मेल : deepakgarg5461@gmail.com	बिलासपुर : ddhbilaspur63@gmail.com मण्डी : horticulturemandi@gmail.com कांगडा : ddhkangra@yahoo.in / ddhkangra@gmail.com हमीरपुर : ddhhamirpur@gmail.com सोलन : ddhsolan@gmail.com सिरमौर : ddhsirmour7@gmail.com ऊना : ddhuna@rediffmail.com
समस्त विषय विशेषज्ञ उद्यान, उद्यान विकास अधिकारी, सहायक उद्यान विकास अधिकारी, उद्यान प्रसार अधिकारी एवं क्लस्टर प्रभारी			