



महाराष्ट्र शासन



जागतिक बँक अर्थसहाय्यीत

मा.बाळासाहेब ठाकरे कृषि व्यवसाय व ग्रामीण परिवर्तन (स्मार्ट) प्रकल्प तक्रार निवारण व्यवस्थापन

प्रस्तावना : स्मार्ट प्रकल्पाचे उद्दीष्ट "राज्यातील अल्प आणि अत्यल्प भूधारक शेतकरी आणि कृषी उद्योजकांना केंद्रस्थानी ठेवून स्पर्धात्मक व सर्वसमावेशक कृषि मूल्यसाखळ्या विकसीत करणे" असे आहे.

उपरोक्त उद्दीष्ट साध्य करण्याकरिता प्रकल्पांतर्गत वेगवेगळे घटक जसे कि विविध समुदाय आधारित संस्था (शेतकरी उत्पादक संस्था, लोकसंचलीत साधन केंद्र, प्रभाग संघ, प्राथमिक कृषी सहकारी संस्था, शेतकरी गट), महिला व पुरुष शेतकरी, खरेदीदार, विविध शासकीय संस्था, विविध सेवापूरवठेदार, कंत्राटदार हे सहभागी आहेत.

प्रकल्प उद्दीष्ट साध्य करण्याकरिता प्रकल्पांतर्गत खालील प्रमाणे कक्ष कार्यरत आहेत

- | | |
|------------------------------|--|
| १. राज्यस्तर | - प्रकल्प समन्वय व व्यवस्थापन कक्ष |
| २. विविध शासकीय यंत्रणा स्तर | - प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष (११) |
| ३. विभाग स्तर | - विभागीय प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष (८) |
| ४. जिल्हा स्तर | - जिल्हा प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष (३४) |

प्रकल्पाची प्रत्यक्ष अंमलबजावणी ही जिल्हा प्रकल्प अंमलबजावणी कक्षामार्फत होणार आहे. जिल्हा पातळीवर आत्मा कार्यालय हे जिल्हा अंमलबजावणी कक्ष आहे.

प्रकल्पाच्या विविध घटकांची अंमलबजावणी करत असताना, प्रकल्पात सहभागी विविध घटकांना वेगवेगळ्या टप्प्यावर येणाऱ्या अडचणींचे /तक्रारीचे पारदर्शक पद्धतीने, तटस्थपणे व विहित वेळे निराकरण करण्याकरिता प्रकल्पांतर्गत विशेष कार्यपध्दती तयार करण्यात आलेली आहे व ती खालील प्रमाणे आहे -

तक्रार निवारण कार्यप्रणाली : तक्रार निवारण करण्याकरिता प्रकल्पाने खालील प्रमाणे कार्यप्रणाली कार्यान्वित केलेली आहे.

१. प्रकल्पाच्या सर्व स्तरावर (प्रकल्प समन्वय व व्यवस्थापन कक्ष, प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष, विभागीय अंमलबजावणी कक्ष, जिल्हा अंमलबजावणी कक्ष) - तक्रार निवारण अधिकारी व आपिलीय अधिकारी यांचे नामनिर्देशन करण्यात आले आहेत.(तक्ता क्र. १)

२. तक्रार सादर करण्याकरिता प्रकल्पाचा टोल फ्री नंबर - १८०० २१० १७७०
३. तक्रार सादर करण्याकरिता प्रकल्पाचा ई मेल आय डि - mahasmart.grm@gmail.com
४. तक्रार दाखल करण्याकरिता तक्रारकर्ता/कर्ती संबंधीत कार्यालयास लेखी तक्रार देवू शकतात. अथवा उपरोक्त नमूद ई मेल आय डि वर तक्रार सादर करू शकतात. अथवा टोल फ्री नंबर द्वारे तक्रार दाखल करू शकतात.
५. तक्रार कर्ता/ कर्ती हे प्रकल्पाच्या smart-mh.org ह्या संकेत स्थळावर आपली तक्रार नोंदवू शकतात तसेच तक्रारीची सद्यस्थिती पाहू शकतात
६. तक्रार कर्त्याने / कर्तीने तक्रार सादर केल्याच्या दिनांकापासून तीन दिवसाच्या आत तक्रार प्राप्त झाल्याची पोचपावती संबंधीत कक्षामार्फत संबंधीतांना दिली जाईल.
७. प्रत्येक कक्षामार्फत तक्रार कर्त्याने दिलेली तक्रार ही गोपनीय ठेवली जाईल.
८. प्रत्येक तक्रारीचे निराकरण हे तटस्थपणे कोणताही पूर्वग्रह न ठेवता केले जाईल.
९. प्रत्येक स्तरावर प्रकल्पाने ठरवून दिलेल्या विहित वेळेत तक्रारीचे निराकरण केले जाईल.

स्मार्ट प्रकल्प अंमलबजावणी संदर्भात येणाऱ्या येणाऱ्या विविध तक्रारीचे निराकरण करण्याकरिता विविध स्तरावर नियुक्त अधिकाऱ्यांचे नामनिर्देशन व तक्रार निवारण कालावधी खालीलप्रमाणे आहे.

तक्ता क्र. १: तक्रार निवारण समिती व कालावधी

अ.क्र.	पदनाम	नामनिर्देशीत पद	तक्रार निवारण कालावधी
प्रकल्प समन्वय व व्यवस्थापन कक्ष (PCMU)			
1	समन्वयक (सनियंत्रण व मुल्यमापन)	तक्रार निवारण अधिकारी	७ दिवस
2	अतिरिक्त प्रकल्प संचालक	अपिलीय प्राधिकारी	
प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष (PIU)			
1	नोडल अधिकारी	तक्रार निवारण अधिकारी	७ दिवस
2	संबंधित विभाग प्रमुख - व्यवस्थापकीय संचालक/ संचालक/ आयुक्त/ मुख्य कार्यकारी अधिकारी	अपिलीय प्राधिकारी	
विभागीय प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष, विभाग स्तर (RIU)			
1	नोडल अधिकारी, विभागीय प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष तथा अधिक्षक कृषि अधिकारी	तक्रार निवारण अधिकारी	७ दिवस
2	प्रमुख, विभागीय प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष तथा विभागीय कृषि सहसंचालक	अपिलीय प्राधिकारी	
जिल्हा प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष, जिल्हा स्तर - (DIU)			
1	नोडल अधिकारी, जिल्हा प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष तथा उपसंचालक, आत्मा	तक्रार निवारण अधिकारी	१० दिवस
2	प्रमुख, जिल्हा प्रकल्प अंमलबजावणी कक्ष तथा	अपिलीय प्राधिकारी	

जिल्हा प्रकल्प संचालक, आत्मा		
------------------------------	--	--

तक्रार कोण करू शकतो /शकते : प्रकल्पांतर्गत सहभागी विविध घटक जसे कि शेतकरी उत्पादक संस्था, लोकसंचलीत साधन केंद्र, प्रभाग संघ, प्राथमिक कृषी सहकारी संस्था, शेतकरी गट, महिला व पुरुष शेतकरी, महिला व पुरुष कामगार, खरेदीदार, विविध सेवापूरवठेदार, कंत्राटदार ई. ज्यांना प्रकल्पातील विविध घटकांची अंमलबजावणी करताना समस्या येतात ते तक्रार दाखल करू शकतात. याबरोबरच इतर नागरिक ज्यांना प्रकल्प अंमलबजावणी च्या अनुषंगाने समस्या आहेत ते सुद्धा तक्रार दाखल करू शकतात.

तक्रारीचे प्रकार : तक्रारकर्ता/कर्ती हे खालील घटकांच्या अनुषंगाने तक्रार दाखल करू शकतात

- i) उत्पादक भागीदारी उपप्रकल्प
- ii) बाजार संपर्क वाढ उपप्रकल्प
- iii) गोदाम पावती उपप्रकल्प
- iv) बाजार विश्लेषण सेवा
- v) समुदाय आधारित संस्थांची क्षमता बांधणी
- vi) शेतकरी आठवडी बाजार
- vii) स्मार्ट कॉटन
- viii) मूल्य साखळी विकास शाळा
- ix) नाविन्यपूर्ण उपक्रम-कृषी तंत्रज्ञान
- x) निर्यात सुविधा केंद्र
- xi) प्रशासन विषयी
- xii) प्रकल्पाशी संबंधीत इतर कोणतीही तक्रार

तक्रार निवारण अधिकारी यांची जबाबदारी खालीलप्रमाणे आहे

- कार्यालयात दर्शनीय ठिकाणी नोटिस बोर्डवर तक्रार निवारण अधिकारी व अपिलीय प्राधिकारी यांचे नाव, दूरध्वनी क्रमांक, भेटण्याची वेळ व ई-मेल आयडी (mahasmart.grm@gmail.com) इ. तपशील नमूद करणे.
- तक्रार प्राप्त झालेल्या दिवसापासून 03 दिवसांच्या आत तक्रार कर्त्यास तक्रार प्राप्त झाल्याची लेखी/ई-मेलद्वारे पोच देणे .
- विहित कालावधीत तक्रारीचे निवारण करणे.

- एखादया स्तरावर तक्रारीचे निराकरण होत नसल्यास संबंधित तक्रार निवारण अधिकार्यांनी ती तक्रार पुढील स्तरावर अग्रेषित करणे. तसेच सदर माहिती संबंधित तक्रार कर्त्यास कळविणे.
- प्राप्त सर्व तक्रारींची (लिखित तक्रार, ई-मेल द्वारे व online) नोंद खालीलप्रमाणे तक्रार निवारण रजिस्टरमध्ये घेणे.

अनु. क्र	नाव व पत्ता	तक्रारीचे स्वरूप	तक्रार प्राप्त दि	तक्रारीचा टोकन क्र	तक्रारीची पोच दिल्याचा दि	तक्रारीचे उत्तर दिल्याचा दि	तक्रार निवारण अधिकारी स्वाक्षरी	अपिलीय प्राधिकारी स्वाक्षरी

- Online तक्रार निवारण प्रणालीमध्ये लिखित तक्रारी व ईमेल द्वारे प्राप्त तक्रारींची नोंद करणे
- दरमहा प्रकल्पाच्या MIS प्रणालीमध्ये Online , लिखित व ईमेल द्वारे प्राप्त तक्रारींची एकत्रित माहिती अद्यावत करणे.

अपिलीय प्राधिकारी यांची जबाबदारी खालीलप्रमाणे आहे.

- सर्व तक्रारींचे विहित वेळेत निवारण करण्याकरीता सनियंत्रण करणे.
- दरमहा प्रकल्पाच्या MIS प्रणालीमध्ये सर्व तक्रारींची माहिती अद्यावत केल्याची खातरजमा करणे.