

**विश्व बैंक सहायित स्ट्राइव योजना के  
अंतर्गत खरीद गतिविधियों संबंधी  
शिकायत/परिवाद निवारण तंत्र**

शिकायत/परिवाद असंतुष्टि का घटक है, जिस पर ध्यान देने की जरूरत है तथा शिकायत निवारण वह मंच है जहां असंतुष्टि/असंतोष व्यक्त किया जा सकता है।

**1. शिकायत**

राज्यो/संघ राज्य क्षेत्रों में "औद्योगिक मूल्य संवर्धन कार्य हेतु कौशल सुदृढन" (स्ट्राइव) के कार्यान्वयन के दौरान खरीद प्रक्रियाओं (गतिविधियों) से संबंधित शिकायतें नीचे दिए विवरण अनुसार लिखित में अथवा इलेक्ट्रॉनिक्स माध्यमों द्वारा की जा सकती हैं:

शिकायतकर्ता/संगठन का नाम	
पत्राचार का पता	
दूरभाष/मोबाइल नं. तथा ई-मेल आईडी	
शिकायत का ब्यौरा	

शिकायत इन्हें भेजा जा सकती है:

निदेशक (सीएवपी)

प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीटी)

राष्ट्रीय परियोजना कार्यान्वयन एकक (एनपीआईयू)

श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नयी दिल्ली-110001

ई-मेल: [sanjay.dget@gmail.com](mailto:sanjay.dget@gmail.com)

**2. समय सीमा**

शिकायतकर्ता को शिकायत की पावती दी जाएगी। एनपीआईयू द्वारा यह प्रयास किए जाएंगे कि शिकायत प्राप्त के 60 दिन के भीतर उसका निपटारा सुनिश्चित हो। शिकायत निवारण का ब्यौरा, निपटान के बाद, डीजीटी वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

**3. राज्य स्तर पर शिकायत निवारण**

- एसपीआईयू शिकायत मिलते ही उसके निवारणार्थ तुरन्त कार्रवाई शुरू करेगा।
- प्राप्त के तुरन्त बाद सभी शिकायतें रजिस्टर में दर्ज की जाएं।
- सभी शिकायतें उस स्तर के अधिकारी द्वारा देखी जाएं जिसका पद उस अधिकारी से बड़ा हो जो खरीद प्रक्रिया का संचालन कर रहा है।
- यदि आरोप सही पाएं जाए तो उच्च प्रशासनिक अधिकारियों द्वारा उनके निवारणार्थ समुचित उपाय किए जाएं।
- यदि कोई कर्मचारी जिम्मेदार पाया जाता है तो ऐसे कर्मचारी के विरुद्ध लागू आचरण नियमों के अंतर्गत उचित अनुशासनिक कार्रवाई शुरू की जानी चाहिए।
- शिकायतकर्ता को समुचित उत्तर भी दिया जाना चाहिए।
- शिकायत के निपटान के सुनिश्चय हेतु एनपीआईयू को निर्धारित प्रोफार्मा में रिपोर्ट भी भेजी जानी चाहिए।

**GRIEVANCE/ COMPLAINT REDRESSAL MECHANISM**  
**IN PROCUREMENT ACTIVITIES**  
**UNDER STRIVE SCHEME ASSISTED BY THE WORLD BANK**

Grievance/complaint is an expression of dissatisfaction, which needs a response and Grievance Redressal is a platform provided to voice the dissatisfaction.

**1. Complaint**

Complaint with regard to procurement activities undertaken by implementing States/ UTs in the project, Skill Strengthening for Industrial Value Enhancement Operation (STRIVE) may be lodged either in writing or through electronic means as per the details given below:

Name of Complainant/ Organization	
Correspondence Address	
Telephone / Mobile No. & e- mail ID	
Details of Complaint	

The complaint may be forwarded to:

The Director (C & P)

Directorate General Training (DGT),

National Project Implementation Unit (NPIU)

Shram Shakti Bhawan, Rafi Marg, New Delhi - 110001

e-mail: sanjay.dget@gmail.com

**2. Time Frame**

The complaint will be acknowledged to the complainant. Efforts will be made by NPIU to ensure closure of the complaint within a period of 60 days from the date of its receipt. The details of the complaint redressal shall be uploaded on DGT website after its closure.

**3. Complaint redressal at State level**

- SPIU shall initiate immediate action on receipt of complaints to redress the grievances.
- All complaints on receipt should be entered in a register.
- All complaints should be handled at a level higher than that of the level at which the procurement process is being undertaken.
- If allegations are found correct, appropriate remedial measure should be undertaken by the higher administrative authorities.
- If an individual staff is found responsible, suitable disciplinary proceedings should be initiated, against such staff under the applicable conduct rules.
- An appropriate response should also be sent to the complainant.
- The report in the prescribed proforma must be submitted to NPIU in order to ensure its closure.