



**TREK**  
TRAVEL RESPONSIBLY  
FOR EXPERIENCING  
ECO-TOURISM  
KHYBER PAKHTUNKHWA



**1422**  
TFH 



# GRM

GRIEVANCE REDRESSAL  
MECHANISM



GOVERNMENT  
OF KHYBER  
PAKHTUNKHWA



**KITE**

KHYBER PAKHTUNKHWA  
INTEGRATED  
TOURISM  
DEVELOPMENT  
PROJECT



**WORLD BANK GROUP**

# شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

ماحولیاتی و سماجی عوامی بیداری

حکومت خیبر پختونخوا اور ورلڈ بینک کے مالی اور تکنیکی تعاون سے خیبر پختونخوا انٹیگریٹڈ ٹورازم ڈیولپمنٹ پراجیکٹ (کابینٹ) شروع کر رہا ہے۔

کابینٹ کے ای ایس ایم ایف کے سیکشن ۸.۶ اور او ایچ پی ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵ اور ۱۶ کے تحت شکایات کے ازالے کا میکانزم بنایا گیا ہے۔ یہ طریقہ کار ایک بروقت اور شفاف عمل کے ذریعے سیک کے ہولڈرز کو پراجیکٹ سے متعلق شکایات دور کرنے کیلئے ایک ادارہ جاتی انتظام ہے۔ جس میں کوئی بھی شکایت کندہ پراجیکٹ یا اس کے کسی کام کے معیار میں کمی، منصوبے کے انتظام کی پالیسی اور اس کے نفاذ کے طریقہ کار کے بارے میں عدم اطمینان کا اظہار کر سکتا ہے۔ کابینٹ جی آر ایم ہر شخص کو بغیر کسی قیمت کے آسانی سے قابل رسائی ہے۔ یہ طریقہ کار شکایات کو فوری طور پر حل کرنے، ان سے ششٹے، خطرات کو کم کرنے اور کسی عمل کو مضبوط بنانے میں معاونت کرنے کیلئے ایک بہترین پلیٹ فارم ہے جس کے ذریعے مثبت خدمات کی فراہمی میں اہم کردار ادا کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ کو پراجیکٹ کے کسی بھی تقییری کام کے دوران ماحولیاتی و سماجی آلودگی کا سامنا کرنا پڑ رہا ہے تو آپ اپنی شکایت پراجیکٹ کے سائٹ آفس میں موجود شکایت رجسٹر کے ذریعے اندراج کر سکتے ہیں۔ یہ شکایت محکمہ سیاحت کی ویب سائٹ [www.kptourism.com](http://www.kptourism.com) یا محکمہ سی ای اینڈ ڈیپلومی کی ویب سائٹ [www.cwd.gkp.pk](http://www.cwd.gkp.pk) کے ذریعے یا ٹورازم ہیلپ لائن 1422 پر کال کر کے بھی اندراج کی جا سکتی ہے۔

مقررہ وقت میں شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں مذکورہ شکایت پراجیکٹ ڈائریکٹر کابینٹ (DoT) یا پراجیکٹ ڈائریکٹر کابینٹ (C&W) کے دفتر میں مندرجہ ذیل پتے پر ارسال کی جا سکتی ہے۔

پتہ:

- 1 پراجیکٹ ڈائریکٹر کابینٹ (DoT)، سید جمال الدین افغانی روڈ، یونیورسٹی ٹاؤن، پشاور۔ 0919216371
- 2 پراجیکٹ ڈائریکٹر کابینٹ (C&W)، ہاؤس نمبر 08 بی سی، پارک روڈ، یونیورسٹی ٹاؤن، پشاور۔ 0919224344



## Grievance Redressal Mechanism

Social Environmental Awareness

Govt of Khyber Pakhtunkhwa with technical and financial support of World Bank has initiated Khyber Pakhtunkhwa Integrated Tourism Development Program. Under section 8.6 of the KITE ESMF, and under OP 4.12 Involuntary Resettlement, a Project Grievance Redress Mechanism (GRM) has been developed. This Grievance Redress Mechanism is an institutional arrangement to provide an avenue to stakeholders to address grievances related to the Project through a timely, transparent, and predictable process to complain about an action or lack of action, about the standard of service, works or policy, deficiency of service, works or policy of the project management and its implementation mechanism.

The KITE GRM is a gender responsive, culturally appropriate, and readily accessible to the stakeholders at no cost. This mechanism serves as a platform to promptly resolve and address community concerns, reduce risks, and assist in strengthening systems and processes thereby contributing to positive service delivery.

Complain can be registered in the project site office through a GRM form. These complaints can also be registered via Tourism Department official website: [www.kptourism.com](http://www.kptourism.com) or C&W Department official website: [www.cwd.gov.pk](http://www.cwd.gov.pk). Complainant can also register his/her complaint on Tourism Helpline 1422.

In case of non-resolution of any complaint office of Project Director KITE (DoT) or Project Director KITE (C&W) may be approached on the following address:

- 1 Project Director Project Management Unit KITE DoT House. No.20 Sayyed Jamal Uddin Afghani Road University Town Peshawar. Contact: 091-9216370
- 2 Project Director Project Management Unit KITE (C & W) House No.068 BC, Park Road Fawara Chowk University Town Peshawar. Contact: 091-9224244