तक्रार यंत्रणा

SG/E/2021/09B1

पुणे मेट्रो रेल प्रकल्प (भारत)

वाद निराकरण अहवाल

9 सप्टेंबर 2022

European Investment Bank Group

SG/E/2021/09B1
पुणे मेट्रो रेल प्रकल्प (भारत)
तक्रार निराकरण अहवाल

तक्रार गोपनीय: नाही

बाह्य वितरण

तक्रारदार

महामेट्रो

अंतर्गत वितरण

संबंधित EIB प्रकल्प संघ

अस्वीकरण

हा अहवाल 4 ऑगस्ट 2022 पर्यंत EIB गट तक्रार यंत्रणेकडे उपलब्ध असलेल्या माहितीवर आधारित आहे.

भाषेच्या आवृत्त्यांमध्ये विसंगती असल्यास, इंग्रजी आवृत्ती प्रमाण मानावी.

EIB समूहची तक्रार यंत्रणा

जनतेतील कोणत्याही सदस्याला वाटत असेल की युरोपियन इन्व्हेस्टमेंट बँकेने (EIB) काहीतरी चुकीचे केले असेल, म्हणजे जर तिने गैरप्रशासनाचे कृत्य केले असेल तर, EIB ग्रुप कम्प्लेंट्स मेकॅनिझम (तक्रार यंत्रणा) हे एक साधन आहे जे त्या विवादांचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करते. तक्रार यंत्रणा ही कायदेशीर अंमलबजावणी करणारी यंत्रणा नाही आणि सक्षम न्यायिक अधिकाऱ्यांच्या निर्णयाची जागा घेणार नाही.

कुप्रशासन म्हणजे निकृष्ट किंवा अयशस्वी प्रशासन. जेव्हा EIB तिची स्वतःची धोरणे, मानके आणि कार्यपद्धतींसह बंधनकारक असलेल्या नियम किंवा तत्वानुसार कार्य करण्यात अयशस्वी ठरते तेव्हा असे घडते. कुप्रशासनाच्या संकल्पनेमध्ये EIB द्वारे मानवी हक्क, लागू होणारा कायदा किंवा सूप्रशासनाच्या तत्त्वांचे पालन करण्यात अयशस्वी होणे समाविष्ट आहे. EIB गटाचे निर्णय, कृती किंवा निष्कृती कुप्रशासन असू शकते आणि यामध्ये EIB च्या प्रकल्प आणि कार्यांचा पर्यावर्णावरचा किंवा सामाजिक परिणाम समाविष्ट असू शकतो.

तक्रार यंत्रणेच्या मुख्य उद्दिष्टांपैकी एक म्हणजे सुनावणीचा अधिकार आणि तक्रार करण्याचा अधिकार सुनिश्चित करणे. तक्रार यंत्रणेबद्दल अधिक माहितीसाठी कृपया येथे भेट द्या: https://www.eib.org/en/about/accountability/complaints/index.htm.

कृपया याची नोंद घ्या: विवाद निराकरण अहवालावर समाधानी नसलेले तक्रारकर्ते EIB समूहाविरुद्ध युरोपीय लोकपालाकडे गैरप्रकाराची तक्रार दाखल करू शकतात.[1]

[1] उपलब्ध आहे - https://www.ombudsman.europa.eu/en/home. अधिक माहिती करीत पहा - EIB Group Complaints Mechanism policy dated November 2018, कलम4.5.

अनुक्रमणिका

1 तक्रार

2 प्रकल्प

3 प्रारंभिक मूल्यांकन

4 विवाद निराकरण प्रक्रिया

5. निष्पत्ती

1. तक्रार

1.1 फेब्रुवारी 2021 मध्ये, EIB ग्रुप कम्प्लेंट्स मेकॅनिझम (तक्रार यंत्रणा) ला पुण्यातील एका व्यक्तीकडून (तक्रारदार) पुणे मेट्रो रेल्वे प्रकल्पाचा भाग असलेल्या दोन स्थानकांबाबत विविध आरोपांसह तक्रार प्राप्त झाली. आरोप हे विविध मुद्याशी संबंधीत आणि विविध लोक गटांशी संबंधीत होते. तक्रारीमध्ये उपस्थित केलेल्या मुद्द्यांचे स्वरूप भिन्न - भिन्न असल्यामुळे, तक्रार यंत्रणेने तक्रारीचे दोन भाग (अ आणि ब) मध्ये विभागले[2]

1.2 तक्रारीचा भाग ब (i) परवानाधारक किराणा/किराणा विक्रेते,[3] (ii) एका कुटुंबाचे स्थलांतरण, (iii) झाडे आणि प्रार्थनास्थळे आणि (iv) स्टेशन B येथील फळ विक्रेत्यांशी संबंधित समस्यांशी संबंधित आहे[4]. चार समांतर वाद निराकरण प्रक्रिया वेगळ्या वेगाने पुढे सरकल्या आहेत. हा विवाद निराकरण अहवाल विशेषत: (i) परवानाधारक किराणा/किराणा विक्रेते, (ii) स्थलांतरित कुटुंब आणि (iii) झाडे आणि प्रार्थनास्थळे (अहवाल B1) यांच्या समस्यांशी संबंधित आहे. फळ विक्रेत्यांसाठी वाद सोडवण्याची प्रक्रिया अजूनही सुरू आहे. फळ विक्रेत्यांचा समावेश असलेली प्रक्रिया पूर्ण झाल्यावर तक्रार यंत्रणा स्वतंत्र विवाद निराकरण अहवाल जारी करेल (अहवाल B2).

1.3 तक्रारीचा भाग अ स्टेशन A [5] येथील झोपडपट्टी क्षेत्राशी संबंधित समस्यांशी संबंधित आहे. तक्रार यंत्रणा तक्रारीच्या भाग - अ साठी अनुपालन पुनरावलोकन(कम्प्लायन्स रिव्ह्यू)

[2] Initial assessment report dated 29 March 2022, कलम 2

[3] भारतात किराणा सामान आणि इतर विविध वस्तू विकणारे एक लहान, सामान्यतः कुटुंबाच्या मालकीचे दुकान

[4] Initial assessment report dated 29 March 2022, परिच्छेद 2.7-2.14

[5] Initial assessment report dated 29 March 2022, परिच्छेद 2.4-2.6

करत आहे. अनुपालन पुनरावलोकनाचा परिणाम तक्रारदाराला तक्रार यंत्रणेच्या निष्कर्ष अहवालाद्वारे कळविला जाईल.[6]

2. प्रकल्प

2.1 या प्रकल्पामध्ये एकूण 31.3 किमी लांबीच्या दोन मेट्रो लाईन आणि 30 स्थानके बांधणे, तसेच पुणे, महाराष्ट्र राज्य, भारत (प्रकल्प) मध्ये सुमारे 102 मेट्रो कार खरेदी करणे समाविष्ट आहे.

2.2 कर्जदार भारतीय प्रजासत्ताक आहे. हा प्रकल्प महाराष्ट्र मेट्रो रेल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (महामेट्रो) द्वारे राबविण्यात येत आहे.[7]

2.3 युरोपियन इन्व्हेस्टमेंट बँक (EIB) प्रकल्पासाठी €600 दशलक्ष पर्यंत वित्तपुरवठा करण्यास वचनबद्ध आहे, जे चार स्वतंत्र टप्प्यांमध्ये विभागले गेले आहे. प्रत्येक टप्प्यासाठी स्वतंत्र वित्त करार असतो. EIB आणि कर्जदार यांच्यातील पहिला वित्त करार (€200 दशलक्ष) 22 जुलै 2019 रोजी स्वाक्षरी करण्यात आला. EIB आणि कर्जदार यांच्यातील दुसरा वित्त करार (€150 दशलक्ष) 7 मे 2021 रोजी स्वाक्षरी करण्यात आला.

3. प्रारंभिक मूल्यांकन

3.1 तक्रार यंत्रणेने संबंधित लोकांनी उपस्थित केलेल्या समस्यां समजून घेण्यासाठी आणि तक्रार यंत्रणेद्वारे पुढील काम करणे आवश्यक आहे का तसेच तक्रारकर्त्यांनी उपस्थित केलेल्या समस्यांचे निराकरण करणे शक्य आहे की नाही हे निर्धारित करण्यासाठी प्रारंभिक मूल्यांकन केले. कोरोनाव्हायरस साथीच्या आजारामुळे सुरू असलेल्या प्रवासावरील निर्बंधांमुळे, तक्रार यंत्रणा टीम दुर्दैवाने 2021 मध्ये प्रारंभिक मूल्यांकनादरम्यान प्रकल्पाच्या ठिकाणी भेट देऊ शकली नाही आणि हितधारकांना वैयक्तिकरित्या भेटू शकली नाही. या मर्यादांच्या विचार करता, तक्रार यंत्रणेने स्थानिक समन्वयक (फॅसिलिटेटर) शी करार केला. उपस्थित केलेल्या मुद्द्यांना पूर्णपणे समजता यावे म्हणून पुणे येथे फील्ड मिशन आयोजित केले. फील्ड मिशन 11 ते 14 डिसेंबर 2021 दरम्यान झाले, ज्याने संभाव्य विवाद निराकरण प्रक्रियेत कोणी सहभागी व्हावे हे निर्धारित करण्यासाठी हितधारकांना मदत केली तसेच तक्रार हाताळण्यासाठी पुढील मार्ग काय असावा याविषयी प्रस्ताव निर्धारीत करण्यासाठी मदत केली.

[6] SG/E/2021/09A
[7] [Website of Maharashtra Metro Rail Corporation]

3.2 उपस्थित केलेल्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी सुलभ संवादात (facilitated dialogue) पक्षांच्या मोकळ्या सहभागाचा विचार करून, तक्रार यंत्रणेने, बाजारतील विक्रेते, एक कुटुंब, झाडे आणि प्रार्थनास्थळे यांच्याशी संबंधित तक्रारीच्या भाग - ब साठी, वर उल्लेख केल्याप्रमाणे विवाद निराकरण प्रक्रिया पुढे नेण्यासाठी प्रारंभिक अहवालात नमूद केल्याप्रमाणे प्रस्तावित केले.[8]

4. विवाद निराकरण प्रक्रिया

4.1 तक्रार यंत्रणेच्या विवाद निराकरण युनिटच्या दोन सदस्यांनी सुलभ संवादाची (facilitated dialogue) तयारी करण्यासाठी स्थानिक समन्वयक आणि स्थानिक दुभाषी (टीम) सोबत एकत्र काम केले. मार्च 2022 च्या शेवटी, स्थानिक समन्वयकाने तीन गटांच्या सदस्यांची आणि महामेट्रोचे प्रतिनिधींची स्वतंत्रपणे पुण्यात भेट घेतली आणि उपस्थित केलेल्या समस्यांचे प्रभावीपणे निराकरण करण्यासाठी सहयोगाने विवाद निराकरण प्रक्रियेची रचना कशी करावी यावर चर्चा केली. स्थानिक समन्वयकाने पक्षकारांना संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि विवाद निराकरण प्रक्रियेत परिणामकारक पणे आणि सुरक्षितपणे सहभागी होता यावे तसेच एक आरामदायक संस्थपना प्रदान व्हावी म्हणून क्षमता निर्माण (सत्र घेतले) केली. यामध्ये 'सहयोगाने विवाद निराकरण' कसे कार्य करते याविषयी स्पष्टीकरण, विशेषत: त्याच्या दूरदर्शी स्वरूपाबद्दल, जसे की, प्रभावी संभाषण,सक्रियतेने ऐकणे, त्याचे महत्त्व आणि तक्रार यंत्रणेच्या कार्यपद्धतींबद्दल माहिती दिली. स्थानिक समन्वयकाने किराणा विक्रेत्यांना विवाद निराकरण प्रक्रियेदरम्यान त्यांचे हित मांडता यावे म्हणून प्रतिनिधींचा छोटा गट निवडण्यासाठी मार्गदर्शन केले.

4.2 एप्रिल 2022 मध्ये, तक्रार यंत्रणेने पुणे येथे संबंधित लोकांचे प्रतिनिधी आणि महामेट्रो (पक्ष) यांची सुलभ संवादासाठी बैठक बोलावली. संयुक्त संवादापूर्वी, तक्रार यंत्रणेच्या संघाने (टीमने) पक्षकारांची स्वतंत्रपणे भेट घेतली आणि किराणा विक्रेत्यांना जिथे स्थलांतरित केले होते त्या बाजाराला भेट दिली. तीन संवाद सत्रांनी पक्षांना त्यांच्या संबंधित समस्या, समुदायाचे सदस्य कसे प्रभावित झाले आहेत, पक्षांचे अंतर्निहित हित काय आहे हे समजावून घेण्याची आणि पुढील मार्गासाठी पर्यायांवर चर्चा करण्याची संधी उपलब्ध करून दिली. संवाद सत्रांच्या शेवटी, पक्षांनी पुढील मार्गावर आणि करावयाच्या कृतींवर सहमती दर्शविली. खालील

[8] Initial assessment report dated 29 March 2022, परिच्छेद 5.1.

भागामध्ये झालेल्या करारांचे, मान्य केलेल्या कृतीचे मुद्दे आणि त्यानंतरच्या घडामोडींचे वर्णन केले आहे.

4.3 सुलभ संवादादरम्यान, किराणा/भुसार विक्रेत्यांनी समजावून सांगितले की, त्यांची कायमस्वरूपी दुकाने कोठे असतील आणि ती कधी तयार होतील याचे स्पष्टीकरण त्यांना हवे आहे. त्यांनी या अफवांबद्दल चिंता व्यक्त केली की त्यांना या दरम्यान पुन्हा आपले दुकानं हलवावे लागेल. विक्रेत्यांनी समजावून सांगितले की ते मेट्रो प्रकल्पाला पाठिंबा देत असताना, त्यांच्या दुकानांच्या तात्पुरत्या स्थलांतरामुळे त्यांच्यावर त्याचा नकारात्मक परिणाम झाला. त्यांनी अशी आशा व्यक्त केली की एकदा मेट्रोचे काम पूर्ण झाले आणि त्यांची दुकाने कायमस्वरूपी त्यांना ताब्यात मिळाली की, मेट्रोचा वापर करणाऱ्या लोकांच्या वाढत्या ओघाचा त्यांना फायदाच होईल.

4.4 महामेट्रोने मेट्रोचे काम पूर्ण झाल्यावर सदर जागेतील दुकाने बांधण्याची त्यांची योजना विक्रेत्यांशी सामायिक केली. त्यांच्या विनंतीनुसार, महामेट्रोने त्यांच्या कायमस्वरूपी पुनर्स्थापनेसाठी आवश्यक 14 दुकाने अचूकपणे प्रतिबिंबित करण्यासाठी इमारतीच्या लेआउटमध्ये सुधारणा करण्याचे मान्य केले. तसेच विक्रेत्यांना त्यांच्या सध्याच्या तात्पुरत्या जागेवरून त्यांचे मूळ स्थानावर कायमचे पुनर्वसन होईपर्यंत त्यांना हलविण्यास सांगितले जाणार नाही, असे आश्वासनही दिले आहे. महामेट्रोने विक्रेत्यांना सांगितले की, पुणे महानगरपालिकेकडून एप्रिल 2022 पासून सुमारे दीड वर्षात दुकाने बांधली जातील आणि वाटप केली जातील अशी अपेक्षा आहे. पक्षांनी हे देखील मान्य केले की महामेट्रो पुणे महानगरपालिका आणि बाजारांसंबंधीत पदाधिकारी ह्यांचेसोबत त्यांना काही समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करण्यासाठी, जसे की त्यांच्या कायमस्वरूपी पुनर्वसनासाठी पुणे महानगरपालिकेद्वारे दुकाने वाटप आणि हस्तांतरित करण्याच्या वेळेबाबत अधिक स्पष्टता मिळवणेसाठी, एक संयुक्त बैठक आयोजित करतील. शिवाय, भाडे वाढल्यास महामेट्रो त्यात कपात करण्याची विनंती करेल आणि पुणे महानगरपालिकेला विक्रेत्यांची स्थिती भाडेकरूपासून ते, जिथे त्यांचे कायमस्वरुपी पुनर्वसन केले जाईल अशा नवीन दुकानांच्या मालकीपर्यंत बदलण्याची विनंती करेल. दोन्ही पक्षांनी एकमेकांशी संवाद सुरू ठेवण्याचे मान्य केले आणि समन्वयासाठी प्रभारी प्रतिनिधी नियुक्त केले.

4.5 27 जून 2022 रोजी, प्रवर्तक आणि विक्रेत्यांनी त्यांच्या कराराची नोंद करण्यासाठी समजुतीच्या करारनाम्यावर स्वाक्षरी केली, ज्यामुळे तक्रारीचा हा भाग बंद होतो. कराराच्या अंमलबजावणीसाठी तक्रार यंत्रणा पाठपुरावा करेल.

स्थलांतरित कुटुंब

4.6 स्थलांतरित झालेल्या कुटुंबाशी झालेल्या संवादादरम्यान, महामेट्रोने त्यांना कळवले की महा मेट्रो त्यांच्या कायमस्वरूपी स्थलांतरासाठी निवास व्यवस्था उपलब्ध करून देण्यासाठी काम करत आहेत[9] . महामेट्रोने आधुनिक सुविधांसह नवीन बहुमजली इमारतीची योजना तयार केली आहे जिथे सदर कुटुंब कायमचे स्थलांतरित केले जाईल. संवादाच्या वेळी, महामेट्रो पुणे महापालिकेच्या औपचारिक मंजुरीच्या प्रतीक्षेत होते. महामेट्रोने या कुटुंबाला आश्वासन दिले की जोपर्यंत नवीन इमारत तयार होत नाही आणि वाटप होत नाही तोपर्यंत ते कुटुंबाला तात्पुरत्या निवासासाठी मासिक भाडे भत्ता देत राहतील. जानेवारी 2024 पर्यंत कायमस्वरूपी पुनर्स्थापना न झाल्यास, महामेट्रो तात्पुरत्या निवासासाठी भाडे भत्ता 5% वाढवेल.

4.7 जुनी इमारत पडण्याच्या वेळी या कुटुंबाच्या म्हणण्याप्रमाणे जे दागिने हरवले आहेत त्यांबाबत सदर कुटुंबाने महामेट्रोला कथितरित्या गमावलेल्या मौल्यवान वस्तू आणि संपत्तीच्या तपशीलासह लेखी निवेदन सादर करण्याचे मान्य केले. महामेट्रोने निवेदनाचे पुनरावलोकन करण्यास, आवश्यक असल्यास अतिरिक्त माहिती विचारण्यास आणि प्रतिसाद देण्याचे मान्य केले आहे. सदर कुटुंबाने 6 जून 2022 रोजी महामेट्रोला पाठवलेल्या एका पत्रात त्यांच्या म्हणण्याप्रमाणे हरवलेल्या मौल्यवान वस्तूंचे वर्णन केले आहे. महामेट्रोने 13 जुलै 2022 रोजीच्या उत्तरादाखल पाठवलेल्या पत्रात सदर कुटुंबाला माहिती दिली होती की हरवलेल्या दागिन्यांचा पुरावा आणि त्यानंतर पोलिस किंवा इतर संबंधित कार्यालयाकडे तक्रार करणे अपेक्षित होते. 25 जुलै 2022 रोजी, तक्रार यंत्रणा सदर कुटुंबाशी बोलली आणि त्यांनी मान्य केले की त्यांच्याकडे हरवलेल्या दागिन्यांचा पुरावा असल्यास आणि पोलिसांना सूचित करण्याचा प्रयत्न केला असल्याचे पुरावे असल्यास ते 02 ऑगस्ट 2022 पर्यंत महामेट्रोला प्रदान करतील. आठवण करून देऊनही असा कोणताही पुरावा या विवाद निवारण अहवालाचा मसुदा तयार करताना प्रदान करण्यात आलेला नाही.

[9] पक्षांसोबतच्या तयारीच्या बैठकीदरम्यान, तक्रार यंत्रणेला कळले की स्थलांतरित झालेले कुटुंब लोकांच्या मोठ्या गटाचा भाग आहे ज्यांना बहुमजली इमारतीतून महामेट्रोने भाड्याने दिलेल्या सुविधेत तात्पुरते स्थलांतरित केले होते. तथापि, स्थलांतरित कुटुंबाने तात्पुरत्या सुविधेऐवजी भाडे भत्ता मिळणे पसंत केले होते.

4.8 संवादादरम्यान, पक्षकारांनी एकमेकांशी संवाद सुरू ठेवण्याचे आणि कायमस्वरूपी पुनर्स्थापनेसाठी नवीन इमारतीतील मंजूरी, बांधकाम आणि फ्लॅटचे वाटप याबाबत कुटुंबाला माहिती देण्याचे मान्य केले.

4.9 स्थलांतरित झालेल्या कुटुंबाने भ्रष्टाचाराचे काही आरोपही केले. तक्रार यंत्रणेने स्पष्ट केले आहे की भ्रष्टाचाराच्या आरोपांना हाताळण्याचे त्यांच्या धोरणानुसार त्यांना कोणतेही आदेश नाहीत. तक्रार यंत्रणेने EIB ग्रुप च्या फ्रौड इन्व्हेस्टिगेशन डिव्हिजनची संपर्क माहिती कुटुंबाशी सामायिक केली आणि भ्रष्टाचाराचे आरोप अंतर्गतरित्या पुढे पाठवले.

4.10 जुलै 2022 च्या शेवटी, तक्रार यंत्रणा आणि स्थानिक समन्वयक हे सदर कुटुंबाशी त्यांनी मान्य केलेल्या कृतींच्या अंमलबजावणीबद्दल बोलले. दोन्ही पक्षांमध्ये कोणताही अंतिम करार झाला नसला तरी, तक्रार यंत्रणा पुढील कारवाईसाठी आवश्यक संकेत उपलब्ध नसल्याने, तक्रार यंत्रणा प्रक्रियेच्या अनुच्छेद 2.5.6 नुसार पुढील कारवाई न करता तक्रारीचा हा भाग बंद करते. जानेवारी 2024 पूर्वी कायमस्वरूपी पुनर्स्थापना न झाल्यास तक्रार यंत्रणा कुटुंबाचे कायमस्वरूपी स्थलांतरण आणि भाडे भत्ता वाढविण्याबाबत पाठपुरावा करेल.

झाडे आणि प्रार्थनास्थळे

4.11 सुलभ संवादादरम्यान, तक्रारदाराने झाडांचे पुनर्रोपण, तोडलेली झाडे आणि नुकसान भरपाई म्हणून झाडे लावणे यासंबंधी पाहिलेल्या समस्या स्पष्ट केल्या. महामेट्रोने झाडांशी व्यवहार करताना खालील कार्यपद्धती आणि प्रक्रिया स्पष्ट केल्या. 26 एप्रिल 2022 रोजी पुनर्रोपण केलेली झाडे पाहण्यासाठी एक संयुक्त भेट घेण्यात येईल यावर पक्षांनी सहमती दर्शवली. तथापि, संवाद सत्रानंतर, तक्रारकर्त्याने महामेट्रोने कळवले की अनपेक्षित परिस्थितीमुळे, तो मान्य केलेल्या संयुक्त भेटीला उपस्थित राहू शकला नाही. यादरम्यान तक्रारदाराला झाडांबाबत अतिरिक्त माहिती मिळाली. जुलै 2022 च्या शेवटी, तक्रारदाराने तक्रार यंत्रणेला कळवले की त्याला या घडामोडी समाधानकारक वाटल्या तसेच महामेट्रो झाडांची योग्य काळजी घेत असल्यामुळे यापुढे संयुक्त भेटीची आवश्यकता नाही.

4.12 प्रार्थना स्थळांबाबत (मंदिर आणि दर्गा) पक्षांनी सहमती दर्शवली की महामेट्रो प्रार्थनास्थळांच्या पुनर्स्थापनेसाठी योग्य प्रक्रिया पाळली जात असल्याचे दाखवून तक्रारदारास कागदपत्रांची एक प्रत सामायिक करेल. जुलै 2022 च्या अखेरीस, तक्रारदारास कागदपत्रे सामायिक केली गेली. त्यांचे पुनरावलोकन केल्यानंतर, त्यांनी तक्रार यंत्रणेला पुष्टी केली की

ते प्रदान केलेल्या उत्तराने समाधानी आहेत, जे महामेट्रोने योग्य प्रक्रियेचे पालन केले असल्याचे दर्शविते.

4.13 जुलै 2022 च्या अखेरीस, तक्रार यंत्रणा आणि स्थानिक सूत्रधारांनी तक्रारदाराशी मान्य केलेल्या कृतींच्या अंमलबजावणीबाबत चर्चा केली. मान्य केलेल्या कृतींबाबत तक्रारदार समाधानी असल्याने, तक्रार यंत्रणा पुढील कारवाई न करता तक्रारीचा हा भाग बंद करते आहे.

5. परिणाम /निष्पत्ती

5. 1 तक्रार यंत्रणा पक्षांचे आभार मानते आणि विवाद निराकरण प्रक्रियेत त्यांच्या सक्रिय आणि रचनात्मक सहभागाचे स्वागत करते.

5.2 विवाद निराकरण प्रक्रियेचा वरील परिणाम लक्षात घेऊन, तक्रार यंत्रणा (i) परवानाधारक किराणा/ भुसार विक्रेते, (ii) स्थलांतरित कुटुंब आणि (iii) झाडे आणि प्रार्थनास्थळांशी संबंधित तक्रारीचा भाग B1 बंद करते. तक्रार यंत्रणा प्रक्रियेच्या अनुच्छेद 2.5.6 च्या अनुषंगाने[10], वरील परिच्छेद 4.5 आणि 4.10 मध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे पक्षांमध्ये सहमत असलेल्या उर्वरित कृतींच्या अंमलबजावणीवर तक्रार यंत्रणा देखरेख करेल.

[10] EIB Group Complaints Mechanism procedures dated November 2018, अनुच्छेद 2.5.6