

Semi-Annual Social Safeguard Monitoring Report

(Period: November 2019 - June 2020)

Second City Region Development Project

ADB Loan 2695-BAN

Project Number: 39298

Prepared by Local Government Engineering Department

This report has been submitted to ADB by the Local Government Engineering Department, Government of Bangladesh, and is made publicly available in accordance with ADB's public communications policy (2011).

Table of Contents

Sl.		Page
1	Executive Summary	
2	Background of the Report and Project Description	
3	Scope of Impacts	
4	Compensation and Rehabilitation	
5	Project disclosure, public participation and consultation	
6	Grievance Redress Mechanism (GRM)	
7	Institutional Arrangement	
8	Monitoring Results - Findings	
9	Follow up Actions, Recommendation and Disclosure	

Annexture

Annex 1: Information on Affected Persons and Properties

Annex 2: GRC Formation Office Order

Annex 2: Approval Letter of the Ministry to form Property Valuation Advisory Team (PVAT)

ABBREVIATIONS

ADB	:	Asian Development Bank
AP	:	Affected Person
BWDB	:	Bangladesh Water Development Board
DCC	:	Dhaka City Corporation
DNCC	:	Dhaka North City Corporation
DDR	:	Due Diligence Report
DP	:	Displaced Person
DPHE	:	Department of Public Health Engineering
DPD	:	Deputy Project Director
GOB	:	Government of Bangladesh
GCC	:	Gazipur City Corporation
GRC	:	Grievance Redress Committee
GRM	:	Grievance Redress Mechanism
IA	:	Implementing Agency
KCC	:	Khulna City Corporation
IR	:	Involuntary Resettlement
KfW	:	Kreditanstalt für Wiederaufbau
LA	:	Land Acquisition
LA&R	:	Land Acquisition and Resettlement
LGED	:	Local Government Engineering Department
LGRD & C	:	Local Government, Rural Development & Cooperatives
MCD	:	Municipal Capacity Development (MCD) Consultants
MDSC	:	Management Design & Supervision Consultants
MPR	:	Monthly Progress Report
M&E	:	Monitoring & Evaluation
NCC	:	Narayanganj City Corporation
PCP	:	Public Communications Policy
PD	:	Project Director
PMCU	:	Project Management and Coordination Unit
PIU	:	Project Implementation Unit
PPTA	:	Project Preparatory Technical Assistance
QPR	:	Quarterly Progress Report
RAJUK	:	Rajdhani Unnayan Katiripakha (Capital Development Authority)
RCC	:	Reinforcement Cement Concrete
R&R	:	Resettlement and Rehabilitation
RF	:	Resettlement Framework
RP	:	Resettlement Plan
SE	:	Superintending Engineer
SES	:	Socio-economic Survey
SIDA	:	Swedish International Development Authority
SPS	:	Safeguard Policy Statements
SSIA	:	Social Safeguard Impact Assessment
TOR	:	Terms of Reference
XEN	:	Executive Engineer

1. Executive Summary

The general objectives of Second City Region Development Project will be to improve urban environment and infrastructure services in project areas of Dhaka and Khulna regions. The impact of the project will be enhanced growth potential and improved living environment in urban and peri-urban areas in line with the Seventh Five Year Plan. The project outcome will be improved urban environment and infrastructure services that are climate-resilient for the project areas of the Dhaka and Khulna region. The major activities of the project are; a) urban infrastructure in project areas improved and made climate-resilient and b) institutional and community capacities strengthened in selected City Corporations, Pourashavas and Upazilas of Dhaka and Khulna regions.

The urban infrastructure improvement works have been divided into 38 subproject packages for the convenience of project implementation and the project is classified as category B for involuntary settlement and as category C for indigenous peoples. Among the 38 packages 13 have been identified as readiness packages, having minimum resettlement impacts. Required due diligence process was conducted for the 13 readiness packages during subproject design phase to examine the land acquisition and resettlement issues in detail, based on the ADB approved Resettlement Framework prepared in line with the GOB's Acquisition and Requisition of Immovable Property Act, 2017 and ADB's Safeguard Policy Statement (SPS), 2009. Among the 13 readiness packages 12 Due Diligence Reports (DDR) and 1 Resettlement Plan (RP) have been prepared by PMCU and approved by ADB. The RP prepared and approved is for the package Rupganj/W-03 of Rupganj Upazila of Naryanganj District. In addition to 13 readiness packages 1 RP for Savar Upazila (Package No. Savar/W-05) and 1 DDR for Manikganj Khal Re-excavation and Development Subproject are prepared and have been approved by ADB.

This first Semi Annual Social Safeguard Monitoring Report (**November 2019-June 2020**) prepared according to the institutional requirements following the ADB provided outline of Social Safeguard Monitoring report. The key findings of this report are; i) physical progress of the six under construction packages are between 1% to 12%, right now the works have been stopped because of COVID-19 situation, ii) only one package of the readiness packages has minimum resettlement impact which will require partial demolition of a combined structure which consist 4 houses, all rooms of this structure are used for residential purposes only, none of these landowners/ structure owners will be physically displaced nor lose more than 10% of their income generating properties, iii) implementation of physical works of the section of the road having resettlement impacts have not started yet, iv) resettlement budget and financing plan have prepared and the compensation process will be started once the sites reopens, v) project information have been disclosed through public consultations during project preparation and construction phases and by installing project information sign boards at the work sites, vi) formation of grievance redress committees and property valuation teams are in progress in the PIUs, necessary government approval received and instructions sent to the PIUs, vii) supervision consultants including field engineers are mobilized in due times viii) Executing Agency has mobilized social safeguard team.

Practical application of the social safeguard monitoring tools are analyzed in the perspective of current pandemic situation and it has been found that limitations have been faced because of travelling and social distancing limitations. To cope with the problem it has been recommended to focus more utilization the PIU field staff for social safeguard monitoring with periodic supervision of the PMCU. Actions have been planned to simplify necessary social safeguard monitoring checklists and formats. Recommendation also made to take the advantages of available digital technologies for social safeguard monitoring activities.

2. Background of the Report and Project Description

a) Background/context of the monitoring report

The Second City Region Development Project (CRDP-2) is the second phase of a longer-term, forward-looking, and impact-oriented urban development program using the integrated city region approach to improve spatial and inter-sectoral connectivity as means for accelerating broad-based economic growth. In the City Region Development Project (CRDP), the city region concept is operationalized to include a major city (like Dhaka or Khulna) with its surrounding municipalities and non-municipal urban centers. The experience of CRDP and project preparation activities of CRDP-2 points to the necessity of broadening the spatial coverage of the city region concept to include rural-to-urban connectivity in addition to urban-to-peri-urban linkages as such areas are organically interlinked and warrant immediate intervention to enhance connectivity.

The Second City Region Development Project has been built upon the achievements and lessons learned from the City Region Development Project (CRDP) to promote inclusive and environmentally sustainable economic growth in the two selected city regions – Dhaka Region and Khulna Region. CRDP-2 will support priority infrastructure investment to stimulate urban development and economic growth in the selected city regions of Dhaka and Khulna. In Dhaka Region, CRDP-2 will improve urban connectivity in line with the recommendations of Dhaka Structure Plan. In Khulna Region, the Project will support critical environmental infrastructure that includes solid waste management.

The Project is prepared through the Project Preparatory Technical Assistance (PPTA). An ADB Loan Fact Finding Mission visited Bangladesh during 4 – 22 July 2018. Based on the findings of the PPTA, discussions during the Mission and outcome of field visits, the Mission prepared Aide Memoire for the Second City Region Development Project. The Development Project Proposal (DPP) for the Project is prepared on the basis of the Aide Memoire.

The Government approved the Development Project Proposal (DPP) for the project on 23 October 2018. The Asian Development Bank (ADB) approved the Loan 3808-BAN (COL) and Loan 3809-BAN on 27 August 2019.

Objectives of the Project: The objective of the Project will be to improve urban environment and infrastructure services in project areas of Dhaka and Khulna regions.

Scope of the Project: The impact of the Project will be enhanced growth potential and improved living environment in urban and peri-urban areas in line with the Seventh Five Year Plan. The project outcome will be improved urban environment and infrastructure services that are climate-resilient for the project areas of the Dhaka and Khulna region.

The outputs of the Project: The project outputs and corresponding activities are as follows:

Output -1: Urban infrastructure in project areas improved and made climate-resilient

Activities under output 1:

I. Improvement of Roads in Dhaka City Region:

Improvement of road: 312 km

Construction of bridges/culverts: 1714m

Construction of drain: 91km

II. Improvement of Drainage in Pourashavas:

Construction of drain: 62km

Improvement of road: 45 km

Re-excavation/dredging of Khal/Canal: 20 km

Slope Protection: 10 km

Improvement of Bus Terminal: 1 no.

III. Solid waste management:

Composting plant and associated facilities constructed and operational in KCC: 1no.

Output -2: Institutional and community capacities strengthened

Activities under output 2:

Future priority urban investments of at least \$100 million identified and detailed engineering design reports prepared by LGED;

Detailed feasibility study including gender, social and environmental assessment and engineering design for integrated waste management facilities in KCC prepared;

Drainage master plans for 13 pourashavas prepared or updated;

O&M plans including annual budget allocation for all subprojects prepared by all project pourashavas and city corporations with LGED support;

50 staff (including 15 female staff) of project pourashavas and city corporations report increased knowledge on integrated urban planning, sustainable service delivery, and O&M of urban infrastructure; and

At least 200,000 people (at least 50% women) covered under awareness campaigns on reducing, reusing, and recycling solid waste In KCC and 80% report increased awareness.

Location: The project will be implemented in Dhaka City Region and Khulna City Region.

Within Dhaka city region the following City Corporation, Pourashavas and Upazilas are included in the project: Gazipur City Corporation, Savar, Dhamrai, Narsingdi, Kanchon, Kaliakoir, Singair, Sonargaon, Tarabo and Manikganj Pourashava and Savar, Araihasar, and Rupganj Upazila.

Within Khulna city region the following City Corporation and Pourashavas are included in the project: Khulna City Corporation, Nowapara, Mongla, Chalna, Jhikargacha and Jashore Pourashava.

Safeguards Categorizations: Prior to civil works implementation, all the subprojects selected for construction or development to be Screened and Classified using ADB's classification system according to SPS 2009 as follows:

Category- A: Subprojects proposed for construction or development, will fall under this category, if, it caused a significant involuntary resettlement impacts with a physical displacement of 200 or more persons from their residences, or 200 or more persons lose 10% or more of their productive or income generating assets, or 200 or more persons experience a combination of both.

Category- B: Any proposed subproject that includes involuntary resettlement impacts but are not deemed significant considering loss of shelter/houses or productive or income generating assets will be considered for category B.

Category- C: A proposed subproject that has no involuntary resettlement impact.

As per ADB Safeguard Policy Statement 2009, CRDP-2 is a **category B** project in relation to involuntary resettlement issues and **category C** in relation to impact over indigenous peoples (i.e impacts are not significant in relation to loss of properties and productive assets and no impact over indigenous communities).

Institutional Requirements: Following requirements of the ADB Safeguard Policy Statement (2009) and the Operations Manual section on safeguard policy (OM F1), borrowers/clients are required to establish and maintain procedures to monitor the status of implementation of safeguard plans and ensure progress is made toward the desired outcomes. For projects categorized as A or B in Involuntary Resettlement and/or Indigenous People, the Borrowers/clients are required to submit biannual monitoring reports for ADB review.

b) Physical Progress of Project Activities and Scope of Monitoring Report

Physical progress of project activities:

The implementation of the Second City Region Development Project has started from January 2019. The Date of Loan Effectiveness is 19 November 2019. Till now contract signed for 9 packages for Dhaka Region Road and Drainage Improvement works. The emergence of COVID-19 pandemic soon after the signing of contracts and commencement of physical works seriously hampered the progress of works. The contractors are not supposed to resume the construction works until implementation of recommendations of the COVID-19 Health and Safety Plans approved by AB. The approval process of the Site Specific Health and Safety Plans are in progress, plan of one package has already been approved by ADB and the remaining ones have been submitted for ADB approval. Following paragraphs describe the progress of physical works till now in the project Upazilas and City Corporations.

Gazipur City Corporation (GCC): Out of 3 packages for civil works in GCC contracts have been signed for 2 Packages (GCC/W-01 and GCC/W-02). Up to June 2020, the overall progress of work is 9.75%.

LGED-Narayanganj (Rupganj Upazila): Out of 4 packages for civil works in Rupganj Upazila under Narayanganj District contracts have been signed for 2 Packages (Rupganj/W-02 and Rupganj/W-03). Up to June 2020, the overall progress of work is 4%.

LGED-Narayanganj (Araihazar Upazila): Out of 6 packages for civil works in LGED-Narayanganj (Araihazar Upazila) contracts have been signed for 2 Packages (Araihazar/W-01 and Araihazar/W-02). Up to June 2020, the overall progress of work is 12%.

LGED-Dhaka (Savar Upazila): Out of 10 packages for civil works Savar Upazila under Dhaka District contracts have been signed for 2 Packages (Savar/W-03 and Savar/W-04). Up to June 2020, the overall progress of work is 3.5%.

Savar Pourashava: There is only 1 package for civil works in Savar Pourashava. Bid Document was prepared, bid invited and contract signed for the Package (Savar Pou/W-01). Up to June 2020, overall progress is 1%.

Scope of monitoring report and requirements, reporting period, including frequency of submission: The ADB Public Communications Policy (PCP 2011) refers the Safeguard Policy Statement (SPS 2009) with respect to information disclosure related to project safeguard documentation states that ADB shall post on its website the safeguard documents submitted by the borrower and/or client. **These safeguard documents include Resettlement Plan (RP), Due Diligence Report (DDR)** and the social safeguard and environmental monitoring reports. To comply with the PCP of ADB, the PMCU, LGED shall submit one semiannual social monitoring report periodically over the total implementation period of the project, covering Resettlement and social safeguard issues. This also has been spelled out in the project document & loan covenant of the CRDP-2 that the borrower/client shall submit the aforesaid reports to ADB.

As mentioned earlier, progress of physical works have been severely impaired by the on-going COVID-19 pandemic. The field data collection and monitoring format compilation works for social safeguard monitoring activity faced limitations due to travel restrictions and maintaining social distancing.

C) Summary table of identified impacts and the mitigation actions

Table-1: Summary of Involuntary Resettlement Impacts and Mitigation Measures

Sl. No.	Name of Sub-project	Involuntary Resettlement (IR) impacts	Requirement of Resettlement Plan (RP) / Due Diligence Report (DDR)	Mitigation Actions
1	Dhaka Region Roads: Gazipur City Corporatin (Package No. GCC/W-01)	No IR Impacts	DDR	NA
2	Dhaka Region Roads: Gazipur City Corporatin (Package No. GCC/W-02)	No IR Impacts	DDR	NA
3	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-01)	No IR Impacts	DDR	NA
4	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-02)	No IR Impacts	DDR	NA
5	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-03)	No IR Impacts	DDR	NA
6	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-04)	No IR Impacts	DDR	NA
7	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-05)	Yes, IR Impacts	RP	RP prepared
8	Dhaka Region Roads: RupganjUpazila (Package No. Rupganj/W-01)	No IR Impacts	DDR	NA
9	Dhaka Region Roads: RupganjUpazila (Package No. Rupganj/W-02)	No IR Impacts	DDR	NA
10	Dhaka Region Roads: RupganjUpazila (Package No. Rupganj/W-03)	Yes, IR Impacts	RP	RP prepared
11	Dhaka Region Roads: AraihaazUpazila (Package No. Araihaaz/W-01)	No IR Impacts	DDR	NA
12	Dhaka Region Roads: AraihaazUpazila (Package No. Araihaaz/W-02)	No IR Impacts	DDR	NA
13	Dhaka Region Roads: AraihaazUpazila (Package No. Araihaaz/W-03)	No IR Impacts	DDR	NA
14	Dhaka Region Roads: SavarPourashava (Package No. Savar/Poura/W-01)	No IR Impacts	DDR	NA
15	Manikganj Khal Re-excavation and Development Subproject	No IR Impacts	DDR	NA
16	Improvement of Drainage in Pourashava: Dhamrai/ W-01	No IR Impacts	DDR	DDR preparation in progress
17	Improvement of Drainage in Pourashava: Narshingdi/ W-01	No IR Impacts	DDR	DDR preparation in progress

Note: Among the remaining packages the detailed designs of 3 packages for Drainage Improvement in Dhaka Region Pourashavas have been completed and Feasibility Study of KCC Solid Waste Management is continuing. PMCU is planning to complete the social safeguard document preparation of 12 Drainage Improvement Packages in Dhaka and Khulna Region Pourashavas by January 2021. The KCC Solid Waste Management social safeguard document

preparation has been targeted to complete by December 2020. The expected date to complete the remaining 10 Road Improvement Packages in Dhaka City Region by PMCU is June 2021.

Resettlement impacts of the subproject Dhaka Region Roads, Rupganj Upazila (Package No. Rupganj/W-03 has been shown in Table 2 to Table 4 of Chapter 3.

3. SCOPE OF IMPACTS

A due diligence process was conducted for the 13 readiness packages during subproject design phase to examine the land acquisition and resettlement issues in detail, based on the ADB approved Resettlement Framework prepared in line with the GOB's Acquisition and Requisition of Immovable Property Act, 2017 and ADB's Safeguard Policy Statement (SPS), 2009. The Project is classified as category B for involuntary settlement and as category C for indigenous peoples. Among the 13 readiness packages 12 Due Diligence Reports (DDR) and 1 Resettlement Plan (RP) have been prepared by PMCU and approved by ADB. The RP prepared and approved is for the package Rupganj/W-03 of Rupganj Upazila of Naryanganj District.

In addition to 13 readiness packages 1 RP for Savar Upazila (Package No. Savar/W-05) and 1 DDR for Manikganj Khal Re-excavation and Development Subproject are prepared and have been approved by ADB.

a) Detail scale and scopes of the project's safeguards impacts of Package Rupganj/W-03

Summary of Resettlement Impacts: The subproject will require partial demolition of a combined structure which consist 4 houses. All rooms of this structure are used for residential purposes only. None of these landowners/ structure owners will be physically displaced nor lose more than 10% of their income generating properties. 16 trees will be affected by the road and drainage improvement subproject. Safety from dust, noise and other nuisances will be ensured during construction by the contractor; it will be stated in the TOR of the contractor. The detailed impacts, mitigation measures and entitlements for displaced persons are described in the following tables.

Table-2: Summary of Involuntary Resettlement Impacts

SI	Details	Number	Ownership status	Use	Description of loss	No. of Affected HH	No. of HH Members
1	Structures	1*	Non-title holder of Land. Owner of Structure	Residential	Partial Demolition	4	19
2	Trees	16	Non-title holder. Owner of Trees	Unmatured timber tree	Cut down		

* Combined structure consisting 4 houses. Source: Census Survey, April 2019.

Table-3: Extent of Area Loss of Affected Residential Structure

Sl	Structure Owner	Ownership Status of House	Total Area of Structure (sq. ft)	Total Area of Affected Structures (sq. ft)	Percentage of Structure Loss (Average)	Livelihood impact (Permanent)	Livelihood impact (Temporary)
1	Md. Kabir Hossain	Owner	560	120	21.43	0	0
2	Delwar	Owner	560	120	21.43	0	0
3	Md. Anwar	Owner	600	105	17.50	0	0
4	Md. Sajjad	Owner	630	135	21.43	0	0

Source: Census Survey, April 2019.

*A full list of affected structures including the use of structure, livelihood impact, amount of total area and affected area of structure is given in [Appendix 1](#).

Table 4: Average Market Price of Damaged Structure

Sl. No	Structure Owner	Resettlement Cost (in Taka)	No. of PAPs	%
1.	Md. Kabir Hossain	180,000	5	21.875
2.	Delwar	180,000	4	25.000
3.	Md. Anwar	157,500	6	28.125
4.	Md. Sajjad	202,500	4	25.000
	Total	720,000	19	100.000

Note: Considering cost of demolition and reconstruction work is Tk 1500 per sq. ft. Basis for unit rate is based on estimated cost for similar kind of buildings according to LGED schedule of rate 2018.

b) Vulnerability status of the affected people/communities of Package Rupganj/W-03

Vulnerable Households: There are 4 households below poverty line out of 4 the structure owner households.

Table- 5: Summary of Vulnerable Households/affected persons

Sl. No.	Type of Vulnerability	No's of affected HH	No's of affected HH family members
1.	Below Poverty Line (Per Capita ¹ Monthly Income <3329 TK)	4	19
	Total	4	19

Source: Census Survey, April 2019.

C) Entitlements matrix and other rehabilitation measures of Package Rupganj/W-03

The entitlement matrix of package Rupganj W-03 shown in Table 6 summarizes the types of losses incurred by the affected persons and the corresponding entitlements in accordance with the Government and ADB policies.

¹ Below poverty line (BPL) of 2019: The below poverty line per capita monthly income is 3329 TK. considering the BPL per capita monthly income 3156 TK of 2018 (stated in Resettlement Framework of Second CRDP) and inflation rate for 2018/19 for Bangladesh 5.48% according to Bangladesh Bank.

Table 6: Entitlement Matrix^a

Types of loss	Specification	Eligibility	Entitlements ^b
1. STRUCTURES			
Residential, agricultural, commercial, community	Partial loss (<30 %) and alteration of structure	Owner (including non-titled land user)	<ul style="list-style-type: none"> • Cash compensation for lost parts of structure at replacement cost and repair of remaining structure at market rate for materials, labor, transport, and other incidental costs, without deduction of depreciation for age • Shifting allowance based on actual cost of moving (e.g., truck hire, equipment, etc.) • Right to salvage materials from lost structure • Allowed to construct temporary structure on unused part of project land after completion of civil work, through some lease/rent system • In case of loss of toilet rendering structure unlivable, replacement with safe sanitation facilities at adjacent or nearby location, or, compensation for the entire structure at the discretion of the owner. • Repair any damage caused during construction
		Lessee, tenant	<ul style="list-style-type: none"> • Cash refund of the lease money for the lessee for duration of remaining lease period (to be deducted from the owner)
	Moving of minor structures (fences, sheds, kitchens, latrines, etc.)	Owner, lessee, tenant	<p>The Affected Person may choose between the following alternatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cash compensation for self-reconstruction of structure at market rate (labor, materials, transport, and other incidental costs) • Relocation/reconstruction of the structure by the project <p>IN EITHER CASE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Access to the affected facility should be to be restored

	Fixed assets attached to affected structures (water supply, telephone lines)	Owner, lessee, tenant	<ul style="list-style-type: none"> • Cash compensation for reinstallation and connection charges
2. INCOME RESTORATION			
Trees	Affected trees	Cultivator	<ul style="list-style-type: none"> • 60 days advance notice • Value of timber bearing trees will be based on the market price of timber and will be determined by the Forest Department. Cash compensation for timber trees at current market rate of timber value, plus cost of purchase of seedlings/sapling and required inputs to replace trees. • Value of fruit-bearing/perennial crop trees will be based on value of products multiplied by number of productive years remaining. Cash compensation for fruitbearing/perennial crop trees at current market rate of crop type and average yield multiplied, (i) for immature non-bearing trees, by the years required to grow tree to productivity; or (ii) for mature crop-bearing trees, by 5 years average crops (the grafted/tissue cultured plant usually starts fruiting within 2-3 years), plus cost of purchase of grafted/tissue cultured plant and required inputs to replace trees. Department of Horticulture will determine the valuation of fruit-bearing trees.

3. SPECIAL PROVISIONS			
Vulnerable APs such as but not limited to women-headed household, elderly-headed household, poor household with person with disability, etc. ^c	Loss of land, structure, and/or employment	All vulnerable APs (in all project locations)	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance in identification and purchase or rental of new plot/structure through microcredit scheme • Assistance with administrative process of land transfer, property title, cadastral mapping, and preparation of compensation agreements • Provision of livelihood training, job placement • Included in the project livelihood restoration and rehabilitation program • Financial grants and/or microcredit access for livelihood investment as well as organizational/logistical support to establish an alternative income generation activity • Subsistence allowance of minimum of 12 months of official minimum wage • Preferential selection for project-related employment
social/ religious minorities, poor households	Loss of land and structures	Titled or recognized owners of land and structures	<ul style="list-style-type: none"> • Titling of replacement land and structures in female owner's/minority/ elderly Household head's name (as applicable) • Cash compensation paid directly to female owners and head of minority HHs
Other impacts	Unanticipated impacts	All APs	<p>Unanticipated impacts shall be documented and mitigated based on the principles provided in the Resettlement Framework/Resettlement Plan and with compliance with the policy of the Government and ADB.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standards of the entitlement matrix will not to be lowered

^aThe executing and implementing agencies will receive guidance and assistance from the resettlement specialists of the consultant team to ensure all compensation is provided before displacement occurs and that other entitlements are provided in a timely manner. Construction activity can begin on sections where compensation is paid and which are ready to be constructed. The compensation to displaced persons is to be confirmed through written letter to ADB.

^b All taka values will be adjusted for inflation until the year of compensation payment.

^cVulnerable households/displaced persons include those below the poverty line, the landless, the elderly, women and children, and tribes, minor races, ethnic sects and communities (Indigenous Peoples in the context of ADB SPS, 2009), those without legal title to land, female-headed households, elderly-headed households, disabled-headed households.

4. COMPENSATION AND REHABILITATION

a) Process and progress of the implementation of the safeguards plan of Package Rupganj/W-03

The Property Valuation Advisory Team has been approved by the Ministry of Local Government and Rural Development in June 2020 (Annex-3). There is a Resettlement Budget and Financing Plan for this package, and the PIU in Rupganj LGED will release funds for resettlement to the entitled displaced persons. The total resettlement cost for the subproject will be estimated according to the cost items outlined below:

- (i) Compensation for structures and trees, is paid in full before displacement occurs;
- (ii) For vulnerable households, additional subsistence allowance equivalent to Tk.96,000/HH for restoring or enhancing their livelihood. Vulnerable households will be prioritized in any project employment;
- (iii) Provision of temporary access where possible and
- (iv) Restoration structure, utilities after construction is completed.
- (v) Compensation for temporary loss of income due to non-ability to go to work during demolition and repair of their affected structures.

The replacement cost of structures will be determined in the updated Resettlement Plan on the basis of the method described in the Resettlement Framework of the Second CRDP by the Property Valuation Advisory Team. During the construction stage the displaced persons, especially vulnerable displaced persons, will be given preference over others in being engaged in project activities suitable to their skills. In order to make the displaced persons employable, the PIU will identify the required skills for the construction activities prior to the commencement of the construction and provide the required training to the displaced persons. These works are in preparatory stage since its progress is impaired by the current COVID-19 situation. However, the PIU of Rupganj LGED will implement the necessary works conforming the COVID-19 Health and Safety Plan.

b) Quantitative as well as qualitative results of the monitoring parameters

PMCU is preparing all the necessary checklists and formats for monitoring social safeguard plan implementation activities in a simplified way, so that it becomes easier for the field level staff to understand and collect information. PMCU and PIU of Rupganj LGED will start collection of the relevant information as soon as the implementation works start conforming the COVID-19 Health and Safety Plan. The results of monitoring parameters will be included in the next Semi Annual Social Safeguard Monitoring Report.

c) Disclosure of Social Safeguard Documents in PMCU website

Social Safeguard Documents have been (13 DDRs and 2 RPs) disclosed in PMCU website. The link to the website is <http://oldweb.lged.gov.bd/ProjectLibrary.aspx?projectID=867>.

5. PROJECT DISCLOSURE, PUBLIC PARTICIPATION AND CONSULTATION

a) Project disclosure mechanism, public participation and consultations activities during the project implementation

The PMCU/PIU will conduct meaningful consultation with APs, their host communities, and civil society for every project and subproject identified as having involuntary resettlement impacts. Meaningful consultation is a process that: (i) begins early in the project preparation stage and is carried out on an ongoing basis throughout the project cycle; (ii) provides timely disclosure of relevant and adequate information that is understandable and readily accessible to affected people; (iii) is undertaken in an atmosphere free of intimidation or coercion; (iv) is gender inclusive and responsive, and tailored to the needs of disadvantaged and vulnerable groups; and (v) enables the incorporation of all relevant views of affected people and other stakeholders into decision making, such as project design, mitigation measures, the sharing of development benefits and opportunities, and implementation issues. Consultation should be carried out in a manner commensurate with the impacts on affected communities. The EA should pay particular attention to the need of disadvantaged or vulnerable groups, especially those below the poverty line, the landless, the elderly, female headed households, women and children, Indigenous Peoples, and those without legal title to land.

Public consultations during preparation of DDRs and RPs: During the preparation of DDRs and RPs of 13 readiness packages adequate and meaning public consultations were conducted with participation of people from different social strata. The details of these public consultations indicating date, place, issues discussed findings are included in respective sections and appendices of these reports (DDR and RPs).

Orientation workshops during commencement of the project: An Orientation Programme (Workshop) held at LGED, Narayanganj District Office on 22 October, 2019 to disseminate and share experience and information to provide detailed and specific guidance and advice to all PIU staff and Contractors and others on matters to be covered during implementation. In particular there needs to be a focus on contractual and safeguards issues and the detailed responsibilities and activities of PIU LGED, contractors, and PDS consultants. The objective was to ensure that all participants understood the principles of the environmental safeguards and for the participants to be familiar with their roles and responsibilities during the construction phase.

Another Orientation Programme (Workshop) held at LGED, Dhaka District Office on 12 November, 2019 to disseminate and share experience and information to provide detailed and specific guidance and advice to all PIU staff of LGED, Dhaka, Gazipur City Corporation and concerned Contractors and others on matters to be covered during implementation. In particular there needs to be a focus on contractual and safeguards issues and the detailed responsibilities and activities of PIU LGED.

Public consultations during implementation of works: Till second quarter of the project implementation community consultations have been done in 6 packages out of the 9 contract signed packages. Issues of social and environmental safeguard, gender, quality and progress of works were discussed during these consultation processes. Updating of DDRs are continuing based on these public consultations. Following table shows social safeguard status of sub-projects in connection to preparation of social safeguard documents up to June 2020.

Table 7: Public consultation status for Subprojects of different ongoing packages

Sl. No.	Name of Sub-project	Involuntary Resettlement (IR) impacts	Requirement of Resettlement Plan (RP) / Due Diligence Report (DDR)	Consultation Status as of June 2020
1	Dhaka Region Roads: Gazipur City Corporatin (Package No. GCC/W-01)	No IR Impacts	DDR	Public consultation conducted and DDR updated based on latest field consultations.
2	Dhaka Region Roads: Gazipur City Corporatin (Package No. GCC/W-02)	No IR Impacts	DDR	Public consultation conducted and DDR updated based on latest field consultations.
3	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-03)	No IR Impacts	DDR	Public consultation postponed due to pandemic, but will resume conforming COVID-19 H&S plan.
4	Dhaka Region Roads: SavarUpazila (Package No. Savar/W-04)	No IR Impacts	DDR	Public consultation postponed due to pandemic, but will resume conforming COVID-19 H&S plan.
5	Dhaka Region Roads: RupganjUpazila (Package No. Rupganj/W-02)	No IR Impacts	DDR	Public consultation conducted and DDR updating in progress.
6	Dhaka Region Roads: RupganjUpazila (Package No. Rupganj/W-03)	Yes, IR Impacts	RP	Public consultation conducted and RP updating in progress.
7	Dhaka Region Roads: AraihasarUpazila (Package No. Araihasar/W-01)	No IR Impacts	DDR	Public consultation conducted and DDR updated based on latest field consultations.
8	Dhaka Region Roads: AraihasarUpazila (Package No. Araihasar/W-02)	No IR Impacts	DDR	Public consultation conducted and DDR updating in progress.
9	Dhaka Region Roads: SavarPourashava (Package No. Savar/Poura/W-01)	No IR Impacts	DDR	Public consultation postponed due to pandemic, but will resume conforming COVID-19 H&S plan.

Consultations workshops on preparation of Drainage Master Plans:

A Consultation Workshop held at Singair Pourashava on 28 October, 2019 with the Community and Stakeholders of the Pourashava on the "Drainage Master Plan" prepared for the Pourashava. The Objective of this process is to disseminate information about drainage master plan and their recommendation and participation of stakeholders in the planning process to create a sense of ownership among themselves. The specific objectives are to (i) Evaluate the present situation of drainage system and identify the drawback and (ii) Find a way forward to address the identified issues through the planning process. The Mayor, Singair Pourashava, elected Ward Councilors including Women Councilors of the Pourashava, other professional and technical staff of Pourashava, representatives from Mosques and Temples, Schools and Training centres, local Businesses, etc. participated in the consultation. The meeting discussed and recommended some changes in drainage alignment and finally approved the Drainage Master Plan by the Mayor on behalf of the participants. The Mayor and the Consultants emphasized the need to proceed with the Drainage Master Plan and the sub projects in order to maintain the Government of Bangladesh and ADB investment program.

Similar Consultation Workshop with the concerned community also held in Jhikorgacha Pourashava (22 December, 2019), Nowapara Pourashava (23 December, 2019), Chalna Pourashava (24 December, 2019) and Manikganj Pourashava (31 December, 2019). Similar Consultation meeting planned for all other Pourashava Drainage Master Plan. But they are postponed due to pandemic and will resume conforming COVID-19 H&S plan.

6. GRIEVANCE REDRESS MECHANISM (GRM)

A Grievance Redress Mechanism (GRM) has been framed following the approved Resettlement Frameworks (RF) of the project with the objective of mainly to receive and facilitate resolution of Affected Person's (APs), complains & grievances to ensure project safeguard performance. The grievance mechanism should be scaled to the risks and adverse impacts of the project. It should address displaced persons concerns and complaints promptly, using an understandable and transparent process that is gender responsive, culturally appropriate, and readily accessible to all segments of the affected people at no costs and without retribution. The mechanism developed shall be in a manner that it shall not impede access to the existing judicial or administrative remedies. The DPs will be appropriately informed about the mechanism.

The Grievance Redress Mechanism (GRM) for this project to be implemented in three levels. The **first level** and most accessible and immediate venue for the fastest resolve of grievances is the PIU, chiefly through the resettlement safeguards officer and Project Manager, with assistance from the safeguards consultants of the PMCU/MDSC. Grievances at this level will be resolved through continuous interactions with affected persons and the PIU and will answer queries and resolve grievances regarding various issues including land acquisition, structures acquisition, livelihood impacts, entitlements, and assistance. Corrective measures will be undertaken at the field-level itself within seven days. All grievances will be documented with full information of the person and issue.

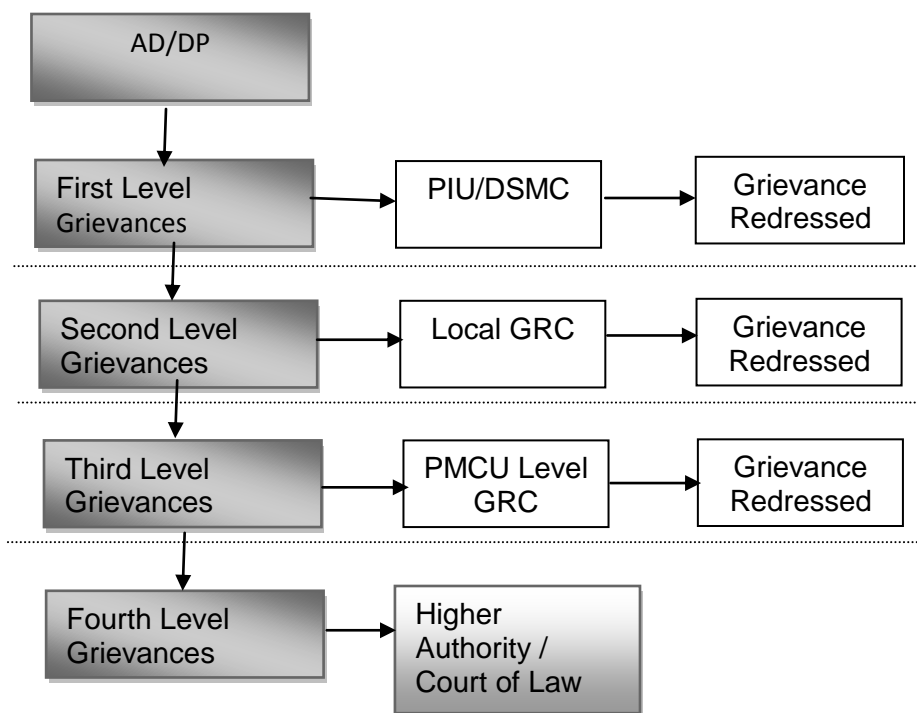
If any grievances remain unresolved at the first level, the PIU's Project Manager, should activate the **second level** of the GRM by referring the issue (with written documentation) to the local Grievance Redress Committee (GRC) of the City Corporation/ Pourashava Upazila, who will, based on review of the grievances, address them in consultation with the Safeguards Officer of the PIU and PMCU, and affected persons. A hearing will be called, if necessary, where the affected person can present his concern/issues. The process will promote conflict resolution through mediation. The local GRC will consist of the following persons: (i) Chief Executive Officer of the City Corporation/ Pourashava / Upazila (GRC Chair); (ii) Representative of the mayor of the City Corporation/ Pourashava / Upazila; (iii) Representative of the affected persons; (iv) Official of the land registry department; (v) Official of the DoE divisional office; (vi) Town planner of the City Corporation/ Pourashava / Upazila; and (vii) Environmental / Social safeguards Officer of the PIU. The local GRC shall meet twice a month, unless the Project Director informs that there are no grievances to address, or they shall meet as needed as per the severity of the grievance. The local GRC will suggest corrective measures at the field level and assign responsibilities for implementing its decisions.

If the grievance still remains unresolved at the second level, the PIU Project Manager, will activate the **third level** of the GRM by informing the PMCU Project Director who will, based on review of the local GRC minutes and consultation with the PIU Project Manager, activate the PMCU level GRC. This committee shall comprise the following representatives: (i) Project Director PMCU, (ii) Environmental / Resettlement Safeguards Officer of the PMCU; (iii) Representative from Land Ministry, (iv) Representative from DoE; (v) Representative of the DPs; and (vi) Environmental / Social Safeguards officer of the PIU.

The GRC at the PMCU level shall meet based on the receipt of grievances, and the meeting shall be convened within 7 days of receipt of the grievance by the PMCU, and grievances redressed with 15 days. The Environmental / Resettlement Safeguards Officer of the PMCU will be responsible for processing and placing all papers before the PMCU GRC, recording decisions, issuing minutes of the meetings and taking follow-up action to see that formal orders are issued and the decisions carried out.

In the event that a grievance is not addressed by the PIU, local GRC, or the PMCU GRC, the DP can seek legal redress of the grievance in the appropriate Courts (the **fourth level** of the GRM). A grievance redress mechanism and procedure is depicted in **Figure-1**

Figure 1: Grievance Redresses Mechanism and Procedure.



In compliance with the ADB Loan Agreement and approved Resettlement Frameworks (RF), LGED shall establish Grievance Redress Committee (GRC) at PMCU level & one local GRC at each PIU level acceptable to ADB. The objective of such a GRM is to redress any grievances arising from resettlement, compensation and environmental impact during subproject implementation. In this connection, the Local Government Division (LGD) under the Ministry of LGRD&C issued the office order via memo no.46.068.005.00.00.018.2020-455; dated: 7 June 2020 for the formation of GRC under the GRM for the PIUs under City Region Development Project **(Please find GRC Office Order as Annex-2)**. Following aforesaid office order, GRCs formation process has been initiated at each PIU level.

7. INSTITUTIONAL ARRANGEMENT

Resettlement frameworks were prepared during the PPTA, which provide the basis for safeguard management and monitoring. The RF also sets out the organizational structure for resettlement and social safeguard management within the PMCU and PIU supported by Safeguard Specialists & staffs. Moreover, organizational structure including consultation, participation and disclosure and the grievance redress mechanism also were indicated in the RF, which will be followed during subproject preparation with necessary adjustments pertaining to the practical situation. Institutional arrangement currently in force for managing the social safeguards issues under the project are as follows:

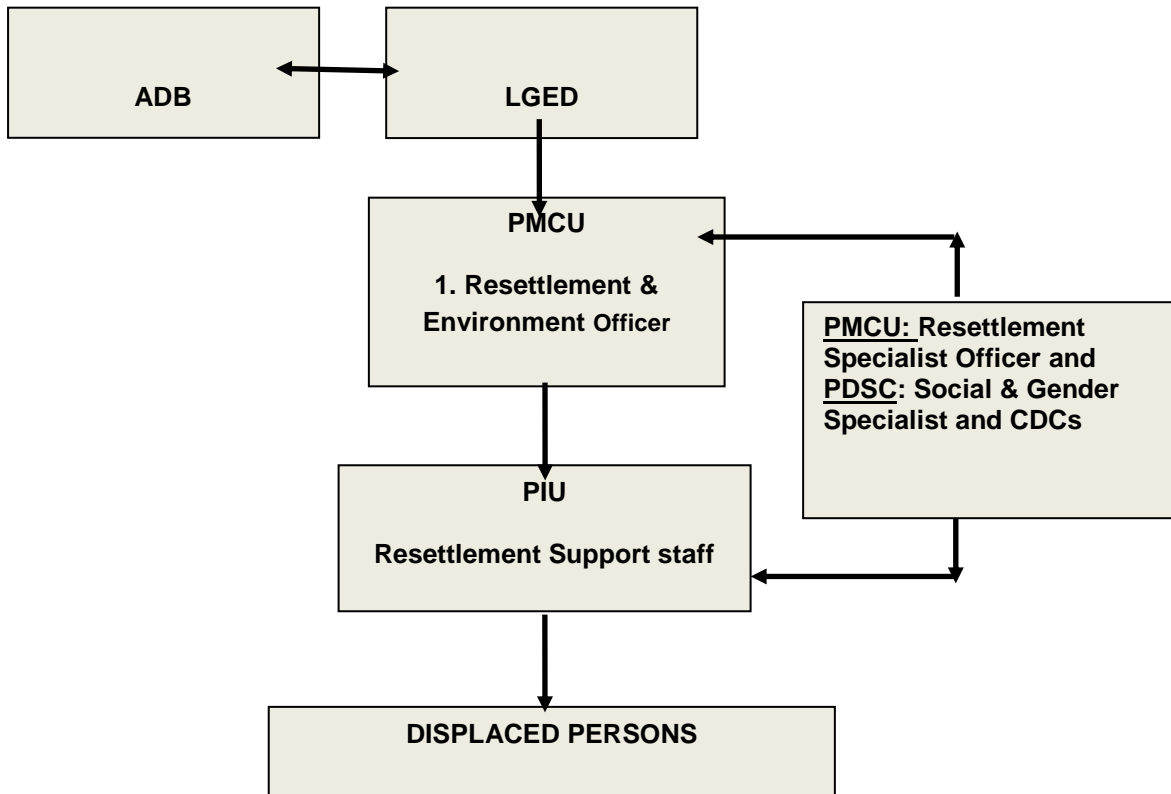
Project Management and Coordination Unit (PMCU): The Local Government Engineering Department (LGED), the Executing Agency (EA) is responsible for overall guidance and project implementation. A Project Management and Coordination Unit (PMCU), headed by a Project Director, is implementing the project investments and responsible for overall planning, management, coordination, supervision and progress monitoring of the project activities. The PMCU is ensuring compliance with assurances, including safeguards and preparing and submitting necessary safeguard reports, resettlement plan monitoring updates, etc. To ensure effective implementation of the land acquisition and resettlement aspects, one full time PMCU resettlement and environment safeguard officer is on board and is primarily responsible for the compliance to the Statutory and legal requirements of GoB including overseeing safeguard compliances and RP preparation/updating etc.

Project Implementation Unit (PIU): Project Implementation Units (PIUs) are entrusted with the responsibilities for planning, design and implementation of each respective subproject. The PIU also are responsible to ensure compliance with safeguards requirements of the Government and ADB and for day-to-day monitoring of the project progress, including implementation of the resettlement provisions in the project and produce progress reports on all aspects concerning planning, implementation and monitoring of the land acquisition and resettlement issues and report to the PMCU. Safeguards focal persons are established for Dhaka, Naryanganj, GCC and Savar Pourashava PIUs.

Preparation, Design and Supervision Consultants (PDSC): A Preparation Design and Supervision Consultant (PDSC) on board are carrying out the detailed design, supervision and management of the subprojects including the sample subprojects. Future subprojects will also be taken into consideration for the detailed design including the safeguards planning. The PDSC have one Social Development and Gender Specialist (SDGS) and one Community Development Specialist (CDS). They were responsible to carry out the social impact assessment and gender issues and to closely work with the PMCU's safeguard consultants for updating/finalizing required social safeguard documents (DDRs & RPs) based on the detailed engineering design including implementation and monitoring of social safeguard issues and RP implementation.

The organizational arrangements for RP & other safeguard documents preparation and implementation including monitoring of different social safeguard issues depicted in **Figure-2**.

Figure 2: Organization Chart for Managing the Social Safeguard Issues



8. MONITORING RESULTS-FINDINGS

Following are the results against the social safeguard status monitoring indicators;

Design and Engineering Status: Out of the 13 readiness packages under CRDP-2, the preliminary design 11 subprojects do not require any changes or updates. So, the ADB approved draft DDRs and RPs are prevailing. Two packages envisage design changes (Rupganj W-02 and Savar –W02) and RPs may require to be prepared for the changed portions of the subprojects.

Institutional Status Readiness: Contractors have been mobilized for 9 packages. Project Supervision Consultants including Field Engineers are mobilized too in due times. The Executing Agency has mobilized social safeguard team consisting Community Mobilization Specialist, Resettlement Officer, Social Safeguard and Gender Specialist.

Safeguards Requirements: The Quarterly Progress Report and Semi Annual Social Safeguard Monitoring Reports covers social safeguard issues. The first Quarterly Progress Report already prepared and submitted to ADB by PMCU. The second Quarterly Progress Report and first Semi Annual Social Safeguard Monitoring Reports are in progress. Local Government Division (LGD) under the Ministry of LGRD&C issued the office order in June 2020 for the formation of GRC under the GRM for the PIUs under Second City Region Development Project (Annex-2). Formation Grievance Redress Committee is in progress, initiated at each PIU level.

RP/ IPP Monitoring: No Indigenous people are affected by any intervention of CRDP-II. Only one package (Rupganj W-03) has resettlement impacts out of 13 readiness packages. The details of resettlement impacts are given in Chapter 3 (Scope of Impacts) of this report. The RP of package Rupganj W-03 contains a resettlement budget and financing plan, PMCU and PIU already mobilized safeguard staff and maintaining safeguard database. Instructions have been given to form Property Valuation Teams at the PIUs. Translation of the RP summary in local language is in progress. The project activities are already disclosed by installing project signboard. The formation of Grievance Redress Committees in the PIUs has been initiated upon getting the GRM office order in June 2020. The records of affected assets have been prepared but detail measurements will be done before construction works starts at the relevant section of the road. ID card issuance process to the APs is in progress. Partial demolition of structures for road widening has not started yet. The compensation process to the APs has not started yet since it has to be done after detail measurement and valuation. Monthly monitoring reports will be submitted by PIU to PMCU. PMCU will consolidate monthly reports into semi-annual monitoring reports or as part of the regular project reporting and will submit to ADB.

9. FOLLOW UP ACTIONS, RECOMMENDATION AND DISCLOSURE

This section describes recommendations and further actions or items to focus on for the remaining monitoring period. It also includes lesson learned for improvement for future safeguards monitoring activities. Disclosure dates of the monitoring report to the affected communities should also be included. A time-bound summary table for required actions should be included.

Existing Tools and Methods of Social safeguard Monitoring: The social safeguard monitoring tools are prescribed in the Resettlement Framework, RPs, DDRs and other project documents. By using these tools Social safeguard and Resettlement monitoring is done by PMCU. The methods of monitoring include administrative methods of PMCU; focusing primarily on scheduling of activities and details of compensation and payment status following the RP. Other monitoring methods are; direct one-on-one communications with APs, in connection to property valuation & compensation payment, outcomes of grievances and redresses of grievances and over all physical progress of resettlement plan implementation in a specific context.





But the application of these tools in the field could not done exhaustively; because, the physical work of the road section having resettlement impacts have not started yet and the works of other sections also temporarily paused since the emergence COVID-19 pandemic. The social safeguard monitoring activities will be resumed in full momentum once the work sites reopens complying the COVID-19 Health and Safety Plans approved by ADB.

Lesson learned for improvement for future safeguards monitoring activities: Due the travelling limitations during COVID-19 pandemic period focus will be given to more utilization of the PIU field staff for social safeguard monitoring with periodic supervision of the PMCU. In this connection necessary checklists and formats for monitoring social safeguard plan implementation activities are being prepared by PMCU in simplified ways. The advantages of available digital technologies may be taken for social safeguard monitoring activities. PMCU and PIU of Rupganj LGED will start collection of the relevant information as soon as the implementation works start conforming the COVID-19 Health and Safety Plan. The results of monitoring parameters will be included in the next Semi Annual Social Safeguard Monitoring Report. It is difficult to prepare any time-bound summary table for required actions before reopening the work sites however such a table is given below with tentative time-frame.

Table 8: Time-bound summary table for required actions

Task: Simplified Social Safeguard Monitoring Checklists/Formats for all packages			
Actions	Responsibility	Time Frame (Tentative)	Progress Status
Project Leaflet	PMCU		Done
Information on GRM and GRM committees	PMCU	30 August 2020	25%
Grievance Record Book Format	PMCU	15 August 2020	25%
Task: Simplified Social Safeguard Monitoring Checklists/Formats for RP packages			
Summary of RP translated in Bangla	PMCU	30 August 2020	10%
Compensation rates for affected	PMCU/PIU	10 September 2020	10%
Maps and data of affected properties	PMCU/PIU	15 September 2020	80%
Particulars of APs (name, NID, photo, address, mobile no, IR impacts, entitlements etc.,)	PMCU/PIU		Done
ID cards of APs	PMCU/PIU	30 September 2020	10%

Annex 1: Particulars of Affected People and Properties of Package Rupganj W-03

Particulars of AP	Affected People			
Name of AP	Md. Kabir Hossain	Md. Anwar	Md. Sajjad	Delwar
Fathers Name	Late, Lutfur Rahaman	Late, Lutfur Rahaman	Late, Lutfur Rahaman	Late Lutfur Rahaman
Mobile No.	1930726977	1926922621	1950480468	1908719723
NID No	67168663656513	1866716863000039	67168663656507	6716863656513
Educational Status	Primary	Primary	Primary	Primary
Total Family member	4	5	6	4
Family member male	2	2	4	2
Family member female	2	3	2	2
Vulnerability member	yes	Yes	Yes	Yes
Vulnerability Allowance as per entitlement matrix (12month)	96000	96000	96000	96000
Mesurement of affected land and structure(sft.)	a.40 ft, b. 3 ft, c. 10 ft	a. 35 ft, b. 3 ft, c. 10 ft	a.45 ft, b. 3 ft, c. 10 ft	a.40 ft, b. 3 ft, c. 10 ft
Assessment of loss land/structure(sft.)	120sft	105sft	135sft	120sft
temporary rental /business/income loss	No	No	No	No
Total private land holding of Aps (sft.)	560sft	600sft	630sft	560sft
Measurement of total Structure (sft.)	a. 40 ft, b. 14 ft, c. 10 ft	a. 40 ft, b. 15 ft, c. 10 ft	a. 45 ft, b. 14 ft, c. 10 ft	a. 40 ft, b. 14 ft, c. 10 ft
% of property lost at the location	21.43	17.5	21.43	21.43
Resettlement Cost taka	180000	157000	202500	180000
Trees	4	4	4	4
Cost of trees Taka	12000	12000	12000	12000
Main Profession of HH	Business	Rickshaw pullar	Business	Business
Total HH Income per month (BDT)	10200	12,500	16,667	10,208
Roof type	Corrugated iron sheet	Corrugated iron sheet	Corrugated iron sheet	Corrugated iron sheet
Floor type	CC	CC	CC	CC
Structure Type	House	House	House	House
Ownership type	Non-titleholder	Non-titleholder	Non-titleholder	Non-titleholder
Relocation Impact	No	No	No	No
Total Cost Taka	292000	169000	214500	192000
Picture and NID of Aps				

Annex 2: GRC Formation Office Order



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
উন্নয়ন ২ শাখা
www.lgd.gov.bd

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নং- ৪৬.০৬৮.০০৫.০০.০০.০১৮.২০২০-৪৫৫

তারিখ: ২৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৭
০৭ জুন ২০২০

অফিস আদেশ

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন “দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন” প্রকল্পের আওতায় পৌরসভা, সিটি কর্পোরেশন ও এলজিইডি পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কার্যক্রম দ্রুত ও নিয়মানুগভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নরূপ অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redress Committee) গঠন করা হলো:

(i) পৌরসভা পর্যায়ে:

অভিযোগ নিরসন কমিটি ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া ৩টি স্তরে বাস্তবায়িত হবে। পৌরসভা পর্যায়ে প্রাথমিক ও দ্বিতীয় স্তরে এবং প্রকল্প পর্যায়ে তৃতীয় স্তর।

প্রথম স্তর:

প্রাথমিক স্তরে থাকবে অভিযোগকারীর সহজে যোগাযোগের সুযোগ ও অভিযোগসমূহ দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা। এ স্তরে PIU-প্রধান (পৌরসভার মেয়র) সংশ্লিষ্ট PIU এর একজন কর্মকর্তাকে ফোকাল পার্সন হিসেবে নিয়োজিত করবেন। ফোকাল পার্সন ক্ষতিগ্রস্তের অভিযোগ গ্রহণ এবং দ্রুত নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন। ক্ষতিগ্রস্তদের যোগাযোগের সুবিধার জন্য ফোকাল পার্সনের মোবাইল নম্বর উপ-প্রকল্প এলাকার গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ঝুলিয়ে দিতে হবে। ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের কাছ থেকে লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির পর ফোকাল পার্সন বিষয়টি অবিলম্বে প্রাথমিক স্তরে গঠিত কমিটিতে (কমিটির কার্যপরিধির ২নং দায়িত্বের নিরিখে) উপস্থাপন করবেন।

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) নির্বাহী প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সভাপতি
- (২) সিআরডিপি-২ প্রকল্পের কনসালটেন্ট (সেভগার্ড এক্সপার্ট) ----- সদস্য
- (৩) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য-সচিব

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ গ্রহণ এবং পারস্পারিক আলোচনার ভিত্তিতে তা নিরসন করা,
- (২) অভিযোগকারীর অভিযোগ গ্রহণের ৭ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা করা,
- (৩) ভূমি এবং/অথবা অবকাঠামো (Structures) অধিগ্রহণ, জীবিকা অর্জনের ওপর প্রভাব, প্রাপ্য ক্ষতিপূরণ (Entitlements) এবং বিভিন্ন সহযোগিতা সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্তদের অবহিত করা,
- (৪) অভিযোগকারী ব্যক্তির অভিযোগ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাবলী লিপিবদ্ধ করা,
- (৫) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত যাবতীয় রেকর্ড ও সভার কার্যবিবরণী যথাযথভাবে সংরক্ষণ এবং মেয়র এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালককে অবহিত করা।

দ্বিতীয় স্তর:

প্রাথমিক স্তরে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থাকলে প্রাথমিক স্তরে গঠিত কমিটির সদস্য-সচিব (ফোকাল পার্সন) মেয়রের মাধ্যমে পৌরসভায় গঠিত দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-এর নিকট অভিযোগটি সম্বন্ধে লিখিতভাবে জানাবেন। মেয়রের লিখিত পত্র প্রাপ্তির পর দ্বিতীয় স্তরের অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া শুরু হবে।

দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/ সচিব, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সভাপতি
- (২) পৌরসভা মেয়র এর প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য
- (৩) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য
- (৪) স্থানীয় ভূমি রেজিস্ট্রি দপ্তরের প্রতিনিধি ----- সদস্য
- (৫) পরিবেশ অধিদপ্তরের বিভাগীয় দপ্তরের প্রতিনিধি ----- সদস্য
- (৬) নগর পরিকল্পনাবিদ, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য
- (৭) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য-সচিব

চলমান-২

দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) এ পর্যায়ে প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের সম্পদ অধিগ্রহণে (স্থায়ী/অস্থায়ীভাবে) ক্ষতির পরিমাণ (শুধুমাত্র ভৌত পরিমাণ- Physical Quantity) নির্ধারণ এবং ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (২) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ পুনর্বাসন নীতিমালার আওতাভুক্ত হলে প্রকল্প কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (৩) ক্ষতিগ্রস্তদের অভিযোগসমূহ ধরণ অনুযায়ী বিন্যাস করে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে এক মাস সময়ের মধ্যে সমাধান করা,
- (৪) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং কমিটির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবহিত করা,
- (৫) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং নিরসন কমিটির সিদ্ধান্তসমূহ মেয়র, পৌরসভা -এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালককে অবহিত করা,
- (৬) অভিযোগ নিরসন কমিটি মাসে কমপক্ষে ২ বার সভায় বসবে। অমীমাংসিত অভিযোগের সংখ্যার ভিত্তিতে এবং প্রকল্প পরিচালকের সাথে আলোচনা করে মাসিক সভার সংখ্যা হ্রাস বা বৃদ্ধি করা যাবে।

তৃতীয় স্তর:

দ্বিতীয় স্তর পর্যায়ে স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-তে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থেকে গেলে প্রকল্প ব্যবস্থাপক (মেয়র) বিষয়টি দ্রুত প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করবেন। প্রকল্প পরিচালক স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির প্রতিবেদন ও সুপারিশসমূহের ভিত্তিতে PIU-প্রধান (মেয়র) এর সাথে আলোচনা করে প্রকল্প পর্যায়ে গঠিত তৃতীয় স্তরের অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যক্রম শুরু করবেন।

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) প্রকল্প পরিচালক , সিআরডিপি-২- ----- সভাপতি
- (২) প্রতিনিধি, ভূমি মন্ত্রণালয় ----- সদস্য
- (৩) প্রতিনিধি, পরিবেশ অধিদপ্তর----- সদস্য
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট পৌরসভা ----- সদস্য
- (৫) প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের প্রতিনিধি-----সদস্য
- (৬) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা, সিআরডিপি-২ -----সদস্য-সচিব

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা অভিযোগ ও পূর্ববর্তী স্তরের সিদ্ধান্তসমূহ, প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটিতে উপস্থাপন করবেন,
- (২) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি অভিযোগ গ্রহণের ৭ দিনের মধ্যে সভা আহ্বান করবে,
- (৩) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত প্রদান করবে,
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সভার সিদ্ধান্তসমূহ লিপিবদ্ধ করবেন এবং সভার কার্যবিবরণী জারি করবে,
- (৫) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি পর্য্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(ii) সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে:

অভিযোগ নিরসন কমিটির প্রয়োজনীয়তা:

দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন প্রকল্প (সিআরডিপি-২) বাস্তবায়নের জন্য সম্পদ (স্বাবর/ অস্থাবর) ক্ষতিগ্রস্ত হলে এবং ক্ষতিগ্রস্তদের পক্ষ থেকে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তা নিরসনের জন্য সিটি কর্পোরেশনে ‘অভিযোগ নিরসন কমিটি’ গঠনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। সিটি কর্পোরেশন এ উপ-প্রকল্পের কাজ বাস্তবায়নে কোনও ক্ষতিগ্রস্তের অভিযোগ উত্থাপিত হলে গঠিত ‘অভিযোগ নিরসন কমিটি’ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কার্যকর ভূমিকা রাখবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রকল্পের সুরক্ষা (Safeguard) সংক্রান্ত শর্ত বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে বিবেচিত হবে। এ প্রক্রিয়ায় ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের অভিযোগ স্বচ্ছ এবং যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিরসন করতে হবে। প্রক্রিয়াটি জেতার সংবেদনশীল ও সাংস্কৃতিক বৈষম্যহীনভাবে বাস্তবায়ন করতে হবে। এ ব্যবস্থা ক্ষতিগ্রস্ত জনগণ যেন সহজে গ্রহণ করতে পারে এবং এর জন্য যাতে তাদের কোনও অর্থ ব্যয়ের প্রয়োজন না হয় তা নিশ্চিত করতে হবে। অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্তদের যথাসময়ে সঠিক ও বিস্তারিতভাবে অবহিত করতে হবে।

অভিযোগ নিরসন কমিটি ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া ৩টি স্তরে বাস্তবায়িত হবে। সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে প্রাথমিক ও দ্বিতীয় স্তর এবং প্রকল্প পর্যায়ে তৃতীয় স্তর।

প্রাথমিক স্তর:

প্রাথমিক স্তরে থাকবে অভিযোগকারীর সহজে যোগাযোগের সুযোগ ও অভিযোগসমূহ দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা। এ স্তরে PIU-প্রধান সংশ্লিষ্ট PIU-এর একজন কর্মকর্তাকে ফোকাল পার্সন হিসেবে নিয়োজিত করবেন। ফোকাল পার্সন ক্ষতিগ্রস্তের অভিযোগ গ্রহণ এবং দ্রুত নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন। ক্ষতিগ্রস্তদের যোগাযোগের সুবিধার জন্য ফোকাল পার্সনের মোবাইল নম্বর উপ-প্রকল্প এলাকার গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ঝুলিয়ে দিতে হবে। ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিগণের কাছ থেকে লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির পর ফোকাল পার্সন বিষয়টি অবিলম্বে প্রাথমিক স্তরে গঠিত কমিটিতে (কমিটির কার্যপরিধির ২নং দায়িত্বের নিরিখে) উপস্থাপন করবেন।

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) নির্বাহী প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সভাপতি
- (২) সিআরডিপি-২ প্রকল্পের কনসালটেন্ট (সেভগার্ড এক্সপার্ট) ----- সদস্য
- (৩) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সদস্য-সচিব

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ গ্রহণ এবং পারস্পরিক আলোচনার ভিত্তিতে তা নিরসন করা,
- (২) অভিযোগকারীর অভিযোগ গ্রহণের ৭ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা করা,
- (৩) ভূমি এবং অবকাঠামো (Structures) অধিগ্রহণ, জীবিকা অর্জনের ওপর প্রভাব, প্রাপ্য ক্ষতিপূরণ (Entitlements) এবং বিভিন্ন সহযোগিতা সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্তদের অবহিত করা,
- (৪) অভিযোগকারী ব্যক্তির অভিযোগ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাবলী লিপিবদ্ধ করা,
- (৫) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত যাবতীয় রেকর্ড ও সভার কার্যবিবরণী যথাযথভাবে সংরক্ষণ এবং প্রকল্প ব্যবস্থাপক (PIU-প্রধান) এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করা।

দ্বিতীয় স্তর:

প্রাথমিক স্তরে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থাকলে প্রাথমিক স্তরে গঠিত কমিটির সদস্য-সচিব (ফোকাল পার্সন) প্রকল্প ব্যবস্থাপক (PIU-প্রধান) - এর মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনে গঠিত দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-এর নিকট অভিযোগটি লিখিতভাবে জানাবেন। মেয়রের লিখিত পত্র প্রাপ্তির পর দ্বিতীয় স্তরের অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া শুরু হবে।

দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/সচিব, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সভাপতি
- (২) মেয়র এর প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সদস্য
- (৩) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিগণের প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সদস্য
- (৪) স্থানীয় ভূমি রেজিস্ট্রি দপ্তরের প্রতিনিধি ----- সদস্য
- (৫) পরিবেশ অধিদপ্তরের বিভাগীয় দপ্তরের প্রতিনিধি ----- সদস্য
- (৬) নগর পরিকল্পনাবিদ, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সদস্য
- (৭) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন ----- সদস্য-সচিব

দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) এ পর্যায়ে প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের সম্পদ অধিগ্রহণে (স্থায়ী/অস্থায়ী ভাবে) ক্ষতির পরিমাণ (শুধুমাত্র ভৌত পরিমাণ-Physical Quantity) নির্ধারণ এবং ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (২) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ পুনর্বাসন নীতিমালার আওতাভুক্ত হলে প্রকল্প কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (৩) ক্ষতিগ্রস্তদের অভিযোগসমূহ ধরণ অনুযায়ী বিন্যাস করে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ১ মাস সময়ের মধ্যে সমাধান করা,
- (৪) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং কমিটির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবহিত করা,
- (৫) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং নিরসন কমিটির সিদ্ধান্তসমূহ সিদ্ধান্তসমূহ প্রকল্প ব্যবস্থাপক (PIU-প্রধান), সিটি কর্পোরেশন এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করা,
- (৬) অভিযোগ নিরসন কমিটি মাসে অন্তত: ২ বার সভায় বসবে। অমীমাংসিত অভিযোগের সংখ্যার ভিত্তিতে এবং প্রকল্প পরিচালকের সাথে আলোচনা করে মাসিক সভার সংখ্যা হাস বা বৃদ্ধি করা যাবে।

তৃতীয় স্তর:

দ্বিতীয় স্তর পর্যায়ে স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-তে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থেকে গেলে প্রকল্প ব্যবস্থাপক (PIU-প্রধান) বিষয়টি দ্রুত প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করবেন। প্রকল্প পরিচালক স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির প্রতিবেদন ও সুপারিশসমূহের ভিত্তিতে PIU-প্রধান এর সাথে আলোচনা করে প্রকল্প পর্যায়ে গঠিত তৃতীয় স্তরের অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যক্রম শুরু করবেন।

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) প্রকল্প পরিচালক, সিআরডিপি-২-----সভাপতি
- (২) প্রতিনিধি, ভূমি মন্ত্রণালয় -----সদস্য
- (৩) প্রতিনিধি, পরিবেশ অধিদপ্তর-----সদস্য
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন-----সদস্য
- (৫) প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের প্রতিনিধি-----সদস্য
- (৬) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা, সিআরডিপি-২ -----সদস্য-সচিব

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা অভিযোগ ও পূর্ববর্তী স্তরের সিদ্ধান্তসমূহ, প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটিতে উপস্থাপন করবেন,
- (২) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি অভিযোগ গ্রহণের ৭ দিনের মধ্যে সভা আহ্বান করবে,
- (৩) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত প্রদান করবে,
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সভার সিদ্ধান্তসমূহ লিপিবদ্ধ করবে এবং সভার কার্যবিবরণী জারি করবে,
- (৫) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি পর্য্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(iii) এলজিইডি পর্যায়ে:

অভিযোগ নিরসন কমিটির প্রয়োজনীয়তা:

দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন প্রকল্প (সিআরডিপি-২) বাস্তবায়নের জন্য সম্পদ (স্বাবর/অস্বাবর) ক্ষতিগ্রস্ত হলে এবং ক্ষতিগ্রস্তদের পক্ষ থেকে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তা নিরসনের জন্য ‘অভিযোগ নিরসন কমিটি’ গঠনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। প্রকল্পের আওতায় উপ-প্রকল্পের কাজ বাস্তবায়নে কোনও ক্ষতিগ্রস্তের অভিযোগ উত্থাপিত হলে গঠিত ‘অভিযোগ নিরসন কমিটি’ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কার্যকর ভূমিকা রাখবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রকল্পের সুরক্ষা (Safeguard) সংক্রান্ত শর্ত বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে বিবেচিত হবে। এ প্রক্রিয়ায় ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের অভিযোগ স্বচ্ছ এবং যথাসম্ভব স্বল্প সময়ের মধ্যে নিরসন করতে হবে। প্রক্রিয়াটি জেডার সংবেদনশীল ও সাংস্কৃতিক বৈষম্যহীনভাবে বাস্তবায়ন করতে হবে। এ ব্যবস্থা ক্ষতিগ্রস্ত জনগণ যেন সহজে গ্রহণ করতে পারে এবং এর জন্য যাতে তাদের কোনও অর্থ ব্যয়ের প্রয়োজন না হয় তা নিশ্চিত করতে হবে। অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্তদের যথাসময়ে সঠিক ও বিস্তারিতভাবে অবহিত করতে হবে।

অভিযোগ নিরসন কমিটি ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া তিনটি স্তরে বাস্তবায়িত হবে। উপজেলা পর্যায়ে প্রাথমিক স্তর ও দ্বিতীয় স্তর এবং প্রকল্প পর্যায়ে তৃতীয় স্তর।

প্রথম স্তর:

এলজিইডি’র উপজেলা পর্যায়ে প্রাথমিক স্তরে থাকবে অভিযোগকারীর সহজে যোগাযোগের সুযোগ ও অভিযোগসমূহ দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা। এ স্তরে উপজেলা প্রকৌশলী তার দপ্তরের একজন উপ-সহকারী প্রকৌশলীকে ফোকাল পার্সন হিসেবে নিয়োজিত করবেন। ফোকাল পার্সন ক্ষতিগ্রস্তের অভিযোগ গ্রহণ এবং দ্রুত নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন। ক্ষতিগ্রস্তদের যোগাযোগের সুবিধার জন্য ফোকাল পার্সনের মোবাইল নম্বর উপ-প্রকল্প এলাকার গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ঝুলিয়ে দিতে হবে। ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের কাছ থেকে লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির পর ফোকাল পার্সন বিষয়টি অবিলম্বে প্রাথমিক স্তরে গঠিত কমিটিতে (কমিটির কার্যপরিধি ২নং দায়িত্বের নিরিখে) উপস্থাপন করবেন।

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) উপজেলা প্রকৌশলী/ উপজেলা সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট উপজেলা ----- সভাপতি
- (২) সিআরডিপি-২ প্রকল্পের কনসালটেন্ট (সেভগার্ড এক্সপার্ট)----- সদস্য
- (৩) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা ----- সদস্য-সচিব

প্রথম স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ গ্রহণ এবং পারস্পরিক আলোচনার ভিত্তিতে তা নিরসন করা,
- (২) অভিযোগকারীর অভিযোগ গ্রহণের ৭ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা করা,
- (৩) ভূমি এবং / অথবা অবকাঠামো (Structures) অধিগ্রহণ, জীবিকা অর্জনের ওপর প্রভাব, প্রাপ্তব্য ক্ষতিপূরণ (Entitlements) এবং বিভিন্ন সহযোগিতা সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্তদের অবহিত করা,
- (৪) অভিযোগকারী ব্যক্তির অভিযোগ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাবলী লিপিবদ্ধ করা,
- (৫) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত যাবতীয় রেকর্ড ও সভার কার্যবিবরণী যথাযথভাবে সংরক্ষণ এবং উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি, সংশ্লিষ্ট জেলা - এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করা।

দ্বিতীয় স্তর:

প্রাথমিক স্তরে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থাকলে উপজেলা প্রকৌশলী উপজেলা পর্যায়ে গঠিত দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-এর নিকট অভিযোগটি দ্রুত লিখিতভাবে জানাবেন। উপজেলা প্রকৌশলীর লিখিত পত্র প্রাপ্তির পর দ্বিতীয় স্তরের অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া শুরু হবে।

দ্বিতীয় স্তরের স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা -----সভাপতি
- (২) উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট উপজেলা -----সদস্য
- (৩) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট উপজেলা -----সদস্য
- (৪) স্থানীয় ভূমি রেজিস্ট্রি দপ্তরের প্রতিনিধি-----সদস্য
- (৫) পরিবেশ অধিদপ্তরের বিভাগীয় দপ্তরের প্রতিনিধি -----সদস্য
- (৬) এলজিইডি'র নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরের প্রতিনিধি, সংশ্লিষ্ট জেলা-----সদস্য
- (৭) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা -----সদস্য-সচিব

দ্বিতীয় স্তরে স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) এ পর্যায়ে প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের সম্পদ অধিগ্রহণে (স্থায়ী/অস্থায়ীভাবে) ক্ষতির পরিমাণ (শুধুমাত্র ভৌত পরিমাণ- Physical Quantity) নির্ধারণ এবং ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (২) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ পুনর্বাসন নীতিমালার আওতাভুক্ত হলে প্রকল্প কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তিতে সহযোগিতা করা,
- (৩) ক্ষতিগ্রস্তদের অভিযোগসমূহ ধরণ অনুযায়ী বিন্যাস করে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ১ মাস সময়ের মধ্যে সমাধান করা,
- (৪) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং কমিটির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবহিত করা,
- (৫) অভিযোগকারীর অভিযোগ বিষয়ে অগ্রগতি এবং নিরসন কমিটির সিদ্ধান্তসমূহ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা- এর মাধ্যমে প্রকল্প পরিচালক-কে অবহিত করা,
- (৬) অভিযোগ নিরসন কমিটি মাসে অন্তত: ২ বার সভায় বসবে। অমীমাংসিত অভিযোগের সংখ্যার ভিত্তিতে এবং প্রকল্প পরিচালকের সাথে আলোচনা করে মাসিক সভার সংখ্যা হ্রাস বা বৃদ্ধি করা যাবে।

তৃতীয় স্তর:

দ্বিতীয় স্তর পর্যায়ে স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি-তে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত থেকে গেলে নির্বাহী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জেলা বিষয়টি দ্রুত প্রকল্প পরিচালককে অবহিত করবেন। প্রকল্প পরিচালক স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটির প্রতিবেদন ও সুপারিশসমূহের ভিত্তিতে নির্বাহী প্রকৌশলীর সঙ্গে আলোচনা করে প্রকল্প পর্যায়ে গঠিত তৃতীয় স্তরে অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যক্রম শুরু করবেন।

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ের অভিযোগ নিরসন কমিটি:

- (১) প্রকল্প পরিচালক, সিআরডিপি-২ ----- সভাপতি
- (২) প্রতিনিধি, ভূমি মন্ত্রণালয় ----- সদস্য
- (৩) প্রতিনিধি, পরিবেশ অধিদপ্তর ----- সদস্য
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা ----- সদস্য
- (৫) প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের প্রতিনিধি ----- সদস্য
- (৬) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা, সিআরডিপি-২ ----- সদস্য-সচিব

তৃতীয় স্তরের প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা অভিযোগ ও পূর্ববর্তী স্তরের সিদ্ধান্তসমূহ প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটিতে উপস্থাপন করবেন,
- (২) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি অভিযোগ গ্রহণের সাত দিনের মধ্যে সভা আহ্বান করবে, প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি পনেরো দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত প্রদান করবে,
- (৩) প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি পনেরো দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত প্রদান করবে,
- (৪) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সভার সিদ্ধান্তসমূহ লিপিবদ্ধ করবেন এবং সভার কার্যবিবরণী জারি করবে,
- (৫) পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(জেসমিন পারভীন)

উপসচিব

ফোন: ৯৫৭৫৫৬৭

বিতরণ (কার্যার্থে):

- ১। সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ);
- ২। মহাপরিচালক, পরিবেশ অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা (বিভাগীয় কার্যালয়ের একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিরসন কমিটিতে প্রেরণের অনুরোধসহ);
- ৩। প্রধান প্রকৌশলী, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা;
- ৪। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/সচিব,-----সিটি কর্পোরেশন-----;
- ৫। পরিচালক, বিভাগীয় কার্যালয়, পরিবেশ অধিদপ্তর,-----বিভাগ;
- ৬। মেয়র,-----পৌরসভা-----জেলা (একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ);
- ৭। প্রকল্প পরিচালক, সিআরডিপি, এলজিইডি, আগারগাঁও, ঢাকা;
- ৮। উপজেলা নির্বাহী অফিসার,-----উপজেলা,-----জেলা;
- ৯। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/সচিব,-----পৌরসভা,-----জেলা;
- ১০। নির্বাহী প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী,-----সিটি কর্পোরেশন,-----;
- ১১। পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা,-----সিটি কর্পোরেশন,-----;
- ১২। নগর পরিকল্পনাবিদ,-----সিটি কর্পোরেশন,-----;
- ১৩। নির্বাহী প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী,-----পৌরসভা,-----জেলা;
- ১৪। সেভ গার্ড এক্সপার্ট, এমডিএস কনসালটেন্ট;
- ১৫। পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা,-----পৌরসভা,-----জেলা;
- ১৬। সাব-রেজিস্ট্রার, স্থানীয় ভূমি রেজিস্ট্রি দপ্তর (একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ);
- ১৭। নগর পরিকল্পনাবিদ,-----পৌরসভা,-----জেলা;
- ১৮। পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা,-----সিটি কর্পোরেশন-----;
- ১৯। প্রকল্পে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিবর্গের একজন প্রতিনিধি;
- ২০। পরিবেশ/পুনর্বাসন সুরক্ষা কর্মকর্তা, সিআরডিপি, এলজিইডি, আগারগাঁও, ঢাকা;
- ২১। পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা,-----সিটি কর্পোরেশন,-----;
- ২২। উপজেলা প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী,-----উপজেলা,-----জেলা;
- ২৩। পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা কর্মকর্তা,-----উপজেলা,-----জেলা।

স্মারক নং- ৪৬.০৬৮.০০৫.০০.০১৮.২০২০-৪৫৫

তারিখ: ২৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৭
০৭ জুন ২০২০

অনুলিপি:

- ১। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। অফিস কপি/মাস্টার কপি।

(জেসমিন পারভীন)

উপসচিব

English Translation of GRC Formation Office Order

Peoples Republic of Bangladesh
Local Government, Rural Development & Cooperatives Ministry
Local Government Division
Development 2 Branch
www.lgd.gov.bd

24 Jaistha, 1427

Ref: 46.068.005.00.018.2020.455

Date:-----

07 June, 2020

Office Order

Under the Second City Region Development Project, where LGED is the implementing/executing agency, Grievance Redress Committees (GRCs) have been formed at Pourashava, City Corporation and LGED levels to redress the reported grievances resulting from the subproject implementation. These Committees are to redress the reported grievances in a procedural basis and it is being done in a quick and timely fashion.

(i) At Pourashava Level:

Grievance Redress Committee (GRC) and Grievance Redress Mechanism (GRM):

The GRM will be implemented in three levels. First and Second Levels shall involve at Pourashava and the Third at Project Level.

First Level: The first level and most accessible and immediate venue for the fastest resolve of grievances is the PIU. At this level, PIU Head (Mayor of Pourashava) shall appoint/nominate an Officer from the concerned PIU as Focal Person. The Focal Person will document the grievances of the affected persons and will take initiative for quick resolution. The contact cell phone number of the Focal Person will be posted at important places of the project areas. After receiving the written complaints from the project affected person/s, the Focal Person shall immediately place it to the First Level Committee (as per committee's work-clause No. 2).

First Level Grievance Redressal committee (at Local Level):

- 1) Executive Engineer/Assistant Engineer of concerned PIU-----Chairman
- 2) Consultant of CRDP-II (Safeguard Expert/Specialist-----Member
- 3) Environmental/Social Safeguard Focal Officer of concerned PIU-----Member Secretary

Scope of Work of First Level Grievance Redressal Committee (at Local Level)

- 1) Document the grievances of affected persons (AP) and resolved these through continuous interactions,
- 2) Once the grievances of AP is received/reported, these to be resolved within 7 (seven) days of receipt of the complaint,

- 3) Make aware the APs regarding land acquisition, structures acquisition, livelihood impacts, entitlements, and various assistances related to the above,
- 4) All grievances will be documented with full information of the person and issue,
- 5) Resolved grievances and other related records and minutes of meeting are to preserve properly, and make the Project Director aware this through the Mayor.

Second Level: If the grievance remains unresolved at First Level of Pourashava, the Member Secretary (Focal Person/Officer) of the First Level, through the Mayor, shall refer the case/issue with written documentation to the Second Level GRC formed at Pourashava Level. The Mayor, after receiving a written letter containing the above fact, shall activate the Second Level of the GRM.

Second Level Grievance Redressal committee (at Local Level):

- 1) Chief Executive Officer/Secretary of concerned Pourashava-----Chairman
- 2) Representative of the Mayor of concerned Pourashava-----Member
- 3) Representative of Affected Persons of concerned Pourashava -----Member
- 4) Official Representative of the land registry department-----Member
- 5) Official Representative of the DOE Divisional Office-----Member
- 6) Town planner of the Pourashava or City Corporation-----Member
- 7) Environmental/social safeguard Focal Officer of concerned Pourashava-----Member

Scope of Work of Second Level Grievance Redressal Committee (at Local Level)

- 1) Provide support to affected persons on problems arising from land acquisition (temporary or permanent), asset acquisition and eligibility for entitlements, compensation and assistance,
- 2) If any affected person's claim of loss is valid under the context of statutory laws pertaining to relocation, the committee must help the complainant in being recompensed by the project authority,
- 3) Record grievances of affected persons, categorize and prioritize them and provide solutions within 30 days from receipt of grievance from the first level,
- 4) Report to the aggrieved parties about developments regarding their grievances and decisions of the GRC,
- 5) The progress of resolve and decisions made by GRC related to the grievances of the complainant must be informed to the PD through the Mayor of the Pourashova,
- 6) The GRC must hold at least two meetings a month. The number of meetings held may be increased or decreased based on the existing number of unresolved cases and making discussion with the PD.

Third Level: Should the grievance still remain unresolved, the Project Manager (the Mayor) of concerned Pourashava will activate the third level of the GRM by informing quickly the Project Director who will, based on review of the local GRC minutes and consultation with the local GRC Chair (the Mayor), activate the Third Level GRC.

Third Level Grievance Redressal committee (at Project Level):

- 1) Project Director, CRDP-II Secretary of concerned Pourashava-----Chairman
- 2) Representative from Land Ministry -concerned Pourashava-----Member

- 3) Representative from Department of Environment (DOE)-----Member
- 4) Environmental/social safeguard Focal Officer of concerned Pourashava-----Member
- 5) Representative of Affected Persons of concerned Pourashava-- ----- Member
- 6) Environmental/social safeguard Focal Officer from CRDP-II-----Member Secretary

Scope of Work of Third Level Grievance Redressal Committee at Project Level

- 1) The Environmental and/or Social Safeguards Officer of the PMCU will be responsible for processing and placing all papers related to the grievances and earlier decisions before the Project Level GRC
- 2) A meeting shall be convened within 7 (seven) days just after receiving the complaint at the Project Level,
- 3) The GRC at Project Level will conveyed decision within 15 (fifteen) days of the receipt of the complaint,
- 4) Environment/Social Safeguard Officer at Project Level shall record the decisions taken at the GRC meeting and issuing minutes of the meeting/s,
- 5) Environment/Social Safeguard Officer at Project Level, after discussion with, shall take necessary actions regarding the progress of the implementation of the decisions taken by the GRC

(ii) At City Corporation Level: **Necessity of Grievance Redressal Committee (GRC)**

During the implementation of CRDP-II, if any private property/asset (temporary/permanent) gets damaged and if any grievances are raised by the affected persons, then in order to resolve such issues, it becomes mandatory/ compulsory to form a GRC at City Corporation Level. The formed GRC would play an effective role in receiving and resolving the grievances/complaints raised by the affected persons that may cause from the implementation of projects and subprojects of the City Corporation. The process of resolving so and so complaints would be considered as a part of policies relating to safeguard of the project. In this process, the grievances of aggrieved person or persons must be addressed and resolved in a transparent and timely manner. The process to be implemented should not be gender sensitive and should be free from any cultural biases. It should be ensured that in this form of resolve, the affected persons can easily accept the process of achieving the resolve and they do not require spending any money for it. The affected persons must gradually be given accurate and elaborate information on this process of grievances redressing.

Grievance Redressal Committee and Settlement Process

The grievances redress process will be implemented at 3 (three) levels. The First and Second Levels will be addressed at City Corporation Level and the Third at Project Level.

First Level: At the First Level, the complainant/AP shall have easy accessibility to the venue and a fastest resolve of grievances system. In this stage, the PIU Head shall appoint an Officer of the concerned PIU as a focal person of the project. The focal person will receive complaints from the victims and make an effort for prompt grievance redress. In order to provide ease of communication, the focal person's mobile number needs to be put up in an important place of the project area. Upon receipt of a written complaint/s from the victim or persons, the Focal Person shall immediately refer the matter to the committee formed at the primary level (as per scope of work no. 2 of the Committee in terms of responsibility)

First Level Local Grievance Redressal committee

- 1) Executive Engineer/Assistant Engineer of concerned City Corporation-----Chairman
- 2) Project Consultant (Safeguard Expert) of CRDP-II-----Member
- 3) Environmental/Social Safeguard Focal Person of concerned City Corporation----- Member Secretary

Scope of work of the First Level Grievance Redressal Committee (at Local Level)

- 1) Upon receipt of the complaints from the affected/aggrieved person, grievances are being resolved through discussions
- 2) Once the grievances of AP is received/reported, these are to be resolved within 7 (seven) days of receipt of the complaint,
- 3) Inform the affected persons about land acquisition, structures acquisition, livelihood impacts, entitlements, and about various assistance/collaboration,
- 4) All the information related to the complaint of the complainant is recorded,
- 5) To preserve properly all records and minutes of meetings related to grievance redressal and inform the Project Director through the Project Manager (Head of PIU).

Second Level: If the grievance remains unresolved at First Level, the Member Secretary (Focal Person/Officer) of the First Level, through the Project Manager (Head of PIU) shall refer the case/issue with written documentation to the Second Level GRC formed at City Corporation Level. The Mayor, after receiving a written letter containing the above fact, shall activate the Second Level of the GRM.

Second Level Grievance Redressal committee (at Local Level):

- 1) Chief Executive Officer/Secretary of concerned City Corporation -----Chairman
- 2) Representative of the Mayor of concerned City Corporation -----Member
- 3) Representative of Affected Persons of concerned City Corporation-----Member
- 4) Official Representative of the land registry department-----Member
- 5) Official Representative of the DOE Divisional Office-----Member
- 6) Town planner of the Pourashava or City Corporation-----Member
- 7) Environmental/social safeguard Focal Officer of concerned City Corporation -----Member

Scope of Work of Second Level Grievance Redressal Committee (at Local Level)

- 1) Provide support to affected persons on problems arising from land acquisition (temporary or permanent), asset acquisition and eligibility for entitlements, compensation and assistance,
- 2) If any affected person's claim of loss is valid under the context of statutory laws pertaining to relocation, the committee must help the complainant in being recompensed by the project authority
- 3) Record grievances of affected persons, categorize and prioritize them and provide solutions within 30 days from receipt of grievance from the first level
- 4) Report to the aggrieved parties about developments regarding their grievances and decisions of the GRC.
- 5) The progress of resolve and decisions made by GRC related to the grievances of the complainant must be informed to the PD through the Project Manager (Head of PIU) of City Corporation.

- 6) The GRC must hold at least two meetings a month. The number of meetings held may be increased or decreased based on the existing number of unresolved cases and making discussion with the PD.

Third Level: Should the grievance still remain unresolved at second level, the Project Manager (Head of PIU) will inform the Project Director quickly. The Project Director will activate the third level of the GRC at the project level based on review of the local GRC minutes and consultation with the Head of PIU.

Third Level Grievance Redressal committee (at Project Level):

- 1) Project Director, CRDP-II -----Chairman
- 2) Representative from Land Ministry -----Member
- 3) Representative from Department of Environment (DOE)-----Member
- 4) Environmental/social safeguard Focal Officer of concerned Pourashava-----Member
- 5) Representative of Affected Persons ----- Member
- 6) Environmental/social safeguard Focal Officer from CRDP-II-----Member Secretary

Scope of Work of Third Level Grievance Redressal Committee at Project Level

- 1) The Environmental and/or Social Safeguards Officer of the PMCU will be responsible for processing and placing all papers related to the grievances and earlier decisions before the Project Level GRC
- 2) A meeting shall be convened within 7 (seven) days just after receiving the complaint at the Project Level,
- 3) The GRC at Project Level will conveyed decision within 15 (fifteen) days of the receipt of the complaint,
- 4) Environment/Social Safeguard Officer at Project Level shall record the decisions taken at the GRC meeting and issuing minutes of the meeting/s,
- 5) Environment/Social Safeguard Officer at Project Level, after discussion with, shall take necessary actions regarding the progress of the implementation of the decisions taken by the GRC

(iii) At LGED Level:

Necessity of Grievance Redressal Committee (GRC)

During the implementation of CRDP-II, if any private property/asset (temporary/permanent) gets damaged and if any grievances are raised by the affected persons, then in order to resolve such issues, it becomes mandatory/ compulsory to form a GRC. The formed GRC would play an effective role in receiving and resolving the grievances/complaints raised by the affected persons that may cause from the implementation of projects and subprojects. The process of resolving so and so complaints would be considered as a part of policies relating to safeguard of the project. In this process, the grievances of aggrieved person or persons must be addressed and resolved in a transparent and timely manner. The process to be implemented should not be gender sensitive and should be free from any cultural biases. It should be ensured that in this form of resolve, the affected persons can easily accept the process of achieving the resolve and they do not require spending any money for it. The affected persons must gradually be given accurate and elaborate information on this process of grievances redressing.

Grievance Redressal Committee and Settlement Process

The grievances redress process will be implemented at 3 (three) levels. The First and Second Levels will be addressed at Upazila Level and the Third at Project Level.

First Level: At the First Level, the complainant/AP shall have easy accessibility to the venue and a fastest resolve of grievances system. In this stage, the Upazila Engineer shall appoint a Sub Assistant Engineer of the concerned PIU as a focal person of the project. The focal person will receive complaints from the victims and make an effort for prompt grievance redress. In order to provide ease of communication, the focal person's mobile number needs to be put up in an important place of the project area. Upon receipt of a written complaint/s from the victim or persons, the Focal Person shall immediately refer the matter to the committee formed at the primary level (as per scope of work no. 2 of the Committee in terms of responsibility)

First Level Local Grievance Redressal committee

- 1) Executive Engineer/Assistant Engineer of concerned City Corporation-----Chairman
- 2) Project Consultant (Safeguard Expert) of CRDP-II-----Member
- 3) Environmental/Social Safeguard Focal Person of concerned City Corporation-----Member-Secretary

Scope of work of the First Level Grievance Redressal Committee (at Local Level)

- 1) Upon receipt of the complaints from the affected/aggrieved person, grievances are being resolved through discussions,
- 2) Once the grievances of AP is received/reported, these are to be resolved within 7 (seven) days of receipt of the complaint,
- 3) Inform the affected persons about land acquisition, structures acquisition, livelihood impacts, entitlements, and about various assistance/collaboration,
- 4) All the information related to the complaint of the complainant is recorded,
- 5) To preserve properly all records and minutes of meetings related to grievance redressal and inform the Project Director by the Upazila Engineer through the Executive Engineer, LGED, of concerned district.

Second Level: If any complaint is unresolved at the primary level, the Upazila Engineer will report the complaint in writing to the second level local grievance redressal committee formed at the upazila level. After receiving the written letter from the Upazila Engineer, the second level grievance redressal process will start.

Second level local grievance redressal committee

- 1) Upazila Nirbahi (Executive) Officer-----Chairman
- 2) Representative of Upazila Nirbahi (Executive) Officer of concerned Upazila-----Member
- 3) Representative of aggrieved/affected person of concerned City Corporation-----Member
- 4) Representative of the local Land Registry Office-----Member
- 5) Representative of Divisional DOE Office-----Member
- 6) Representative of Office of Executive Engineer of concerned District-----Member
- 7) Environmental/Social Safeguard Officer of concerned District-----Member Secretary

Scope of the second level local grievance redressal committee

- 1) At this stage, it is to assess the amount of loss (physical quantity only) in the acquisition of assets (permanent / temporary) of the affected persons in the project, and to assist in obtaining compensation
- 2) To assist in obtaining compensation from the project authorities, if the victim's complaint is covered by the Rehabilitation Policy,
- 3) To resolve the grievances of the victims/AP on priority basis by sorting them according to type within 1 month,
- 4) To inform the complainant about the progress of the complaint and the decision of the committee,
- 5) To inform the Project Director through the Upazila Nirbahi (Executive) Officer about the progress of the complainant's complaint and the decisions of the Redressal Committee.
- 6) The grievance redressal committee will meet at least twice a month. The number of monthly meetings can be reduced or increased based on the number of unresolved complaints and in consultation with the Project Director.

Third Level: In the second stage, if any grievance remains unresolved in the local grievance redressal committee, the Executive Engineer of concerned District will immediately inform the project director. The Project Director will initiate the activities of the third level grievance redressal committee formed at the project level in consultation with the Executive Engineer on the basis of the report and recommendations of the local grievance redressal committee.

Third level local grievance redressal committee

- 1) The Project Director of CRDP-II -----Chairman
- 2) Representative of Land Ministry-----Member
- 3) Representative of Department of environment-----Member
- 4) Environmental/Social Safeguard Focal Person, concerned Upazila-----Member
- 5) Representative of Project Affected Persons-----Member
- 6) Environmental/Social Safeguard Focal Person, CRDP-II-----Member-Secretary

Scope of the Third Level local grievance redressal committee

- 1) The Environment / Social Safeguard Officer will present the grievances and previous level decisions to the grievance redressal committee.
- 2) At the Project Level, the grievance redressal committee will convene a meeting within 7 days of receiving the grievance
- 3) At the Project Level, the grievance redressal committee will provide decision within 15 days
- 4) The Environment / Social Safeguard Officer, at the Project Level, will record the decisions of the grievance redressal committee meeting and issue the minutes of the meeting.
- 5) The Environmental / Social Safeguard Officer, at the Project Level, will take necessary steps after discussing the progress of implementation of the decision of the grievance redressal committee.

Signature

(Jesmin Parvin)
Deputy Secretary
Phone: 9575567

Distribution (in action)

- 1) Secretary, Land Ministry, Bangladesh Secretariate,Dhaka (With a request to send a suitable representative)
- 2) Director General, Department of Environment, Agargaon,Dhaka (With the request to send a suitable representative of the Divisional Office to the concerned grievance redressal committee)
- 3) Chief Engineer, Local Government Engineering Department, Agargaon, Dhaka
- 4) Chief Executive Officer/Secretary, ----- City Corporation-----

- 5) Director, Divisional Office, Department of Environment, -----Division
- 6) Mayor,-----Pourashava-----District (With a request to send a suitable representative)
- 7) Project Director, CRDP-II, Local Government Engineering Department, Agargaon, Dhaka
- 8) Upazila Nirbahi Officer, -----Upazila-----District
- 9) Chief Executive Officer/Secretary, -----Pourashava-----District
- 10) Executive Engineer/Assistant Engineer-----City Corporation-----

- 11) Environmental/Social Safeguard Officer-----City Corporation-----

- 12) Urban Planner,-----City Corporation-----

- 13) Executive Engineer/Assistant Engineer-----Pourashava-----District
- 14) Safeguard Expert, MDS Consultant
- 15) Environmental/Social Safeguard Officer-----Pourashava-----District
- 16) Sub Register, Local Land Registry Office (With a request to send a suitable representative)
- 17) Urban Planner-----Pourashava-----District
- 18) Environmental/Social Safeguard-----City Corporation-----
- 19) Representative from project affected persons
- 20) Environmental/Resettlement Safeguard Officer, CRDP-II, LGED, Dhaka
- 21) Environmental/Social Safeguard Officer-----City Corporation-----
- 22) Upazila Engineer/Assistant Engineer-----Upazila-----District
- 23) Environmental/Social Safeguard Officer-----Upazila-----District

Reference no.-46.068.005.00.00.018.2020.455

Date: 24 Jaistha 1427

07 June 2020

Copy to :

1. Private Secretary to the Hon'ble Minister, Ministry of Local Government, Rural Development and Cooperatives, Bangladesh Secretariat, Dhaka
2. Private Secretary to Senior Secretary, Department of Local Government, Bangladesh Secretariat, Dhaka
3. Office Copy / Master Copy

Signature

(Jesmin Parvin)

Deputy Secretary

Annex 3: Approval Letter of the Ministry to form Property Valuation Advisory Team (PVAT)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
উন্নয়ন ২ শাখা
www.lgd.gov.bd

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নং- ৪৬.০৬৮.০০৫.০০.০০.০১৮.২০২০-৪৫৬

তারিখ: ২৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৭
০৭ জুন ২০২০

অফিস আদেশ

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন “দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন” প্রকল্পের আওতায় উপ-প্রকল্প বাস্তবায়নে ভূমি বা অন্যান্য ক্ষতিগ্রস্ত সম্পদের মূল্য নির্ধারণের লক্ষ্যে নিম্নরূপ “সম্পদের মূল্য নির্ধারণ কমিটি” (Property Valuation Advisory Committee) গঠন করা হলো:

১।	Project Implementation Unit (PIU) (সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/এলজিইডি) এর প্রতিনিধি (সিটি কর্পোরেশনের ক্ষেত্রে নির্বাহী প্রকৌশলী, পৌরসভার ক্ষেত্রে নির্বাহী প্রকৌশলী/সহকারী প্রকৌশলী এবং এলজিইডি'র ক্ষেত্রে সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী পদের নিম্নে নয়)	সভাপতি
২।	জেলা প্রশাসকের প্রতিনিধি	সদস্য
৩।	গণপূর্ত অধিদপ্তর/এলজিইডি'র প্রতিনিধি	সদস্য
৪।	বন বিভাগের প্রতিনিধি	সদস্য
৫।	“দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন” প্রকল্পের সদর দপ্তরের প্রতিনিধি	সদস্য
৬।	“দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন” প্রকল্পে নিয়োজিত কনসালটেন্ট এর প্রতিনিধি	সদস্য
৭।	“দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন” প্রকল্পভুক্ত পরিবেশ/সামাজিক সুরক্ষা ফোকাল কর্মকর্তা, PIU (সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/এলজিইডি)	সদস্য-সচিব

কমিটির কার্যপরিধি:

- (১) ক্ষতিপূরণ নীতিমালার আলোকে ক্ষতিগ্রস্ত ভূমি, অবকাঠামো ও গাছপালার মূল্যসহ অতিরিক্ত নগদ মঞ্জুরি ও অন্যান্য সম্পদের ক্ষতিপূরণ হিসেবে বাজার মূল্য প্রদানকল্পে মূল্যজরিপ পরিচালনা করে ভূমি, অবকাঠামো, গাছপালা ও অন্যান্য সম্পদের বর্তমান মূল্য নিরূপণ ও মূল্য তালিকায় স্বাক্ষরকরণ;
- (২) সরকারি বিভিন্ন সংস্থার জমিতে অবস্থানরত ব্যক্তিদের ক্ষতিগ্রস্ত সম্পদের মূল্য জরিপ পরিচালনা করে ক্ষতিগ্রস্তদের ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য বাজারদর অনুযায়ী বর্তমান মূল্য নিরূপণ ও মূল্য তালিকায় স্বাক্ষরকরণ;
- (৩) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের অবস্থার উন্নতি সাধন করা, আয় উপার্জন ও উৎপাদন বৃদ্ধি করা, জীবনযাত্রার মান উপ-প্রকল্প গ্রহণের ফলে পুনর্বাসন ফিরিয়ে আনতে কর্তৃপক্ষের সহায়তা প্রদান করা;
- (৪) স্থানীয়ভাবে সংশ্লিষ্টদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা এবং ক্ষতিগ্রস্ত হতদরিদ্রদের স্বার্থ উর্ধ্বে তুলে ধরা;
- (৫) ক্ষতিপূরণের চেক বিতরণে সঠিকতা নিরূপণে সহায়তাকরণ;
- (৬) প্রকল্পের সময়সীমা অনুসরণে উপরোক্ত কার্যাদি সম্পাদন করে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/প্রতিবেদন স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালকের নিকট পেশকরণ;
- (৭) প্রকল্পের অনুমোদিত ডিপিপি অনুযায়ী ভূমির মূল্য নির্ধারণ এবং প্রদান করা।

(জেসমিন-প্রারতীন)
উপসচিব
ফোন: ৯৫৭৫৫৬৭

প্রধান প্রকৌশলী
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর
আগারগাঁও, ঢাকা

স্মারক নং- ৪৬.০৬৮.০০৫.০০.০০.০১৮.২০২০-৪৫৬

তারিখ: ২৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৭
০৭ জুন ২০২০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। প্রধান প্রকৌশলী, গণপূর্ত অধিদপ্তর, সেগুনবাগিচা, ঢাকা;
- ২। প্রধান বন সংরক্ষক, বাংলাদেশ বন অধিদপ্তর, বনভবন, আগারগাঁও, ঢাকা;
- ৩। জেলা প্রশাসক (সংশ্লিষ্ট জেলা)-----;
- ৪। প্রকল্প পরিচালক, দ্বিতীয় নগর অঞ্চল উন্নয়ন প্রকল্প, এলজিইডি, আগারগাঁও, ঢাকা;
- ৫। কম্পিউটার প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ);
- ৬। অফিস কপি/মাণ্ডার কপি।

(জেসমিন-প্রারতীন)
উপসচিব

**English Translation of Approval Letter of the Ministry to form Property Valuation
Advisory Team (PVAT)**

Peoples Republic of Bangladesh
Local Government, Rural Development & Cooperatives Ministry
Local Government Division
Development 2 Branch
www.lgd.gov.bd

Ref: 46.068.005.00.018.2020.456

24 Jaistha, 1427
Date:-----

07 June, 2020

Office Order

Property Valuation Advisory Committee has been formed to assess the value of affected land or other properties in the implementation of sub-projects under the Second City Region Development Project being implemented by the Local Government Engineering Department:

1	Representative of the Project Implementation Unit (PIU) (City Corporation/ Municipality/LGED) (Not below the rank of Executive Engineer in case of City Corporation, Executive Engineer or Assistant Engineer in case of Municipality and Senior Assistant Engineer in case of LGED.)	Chairman
2	Representative of Deputy Commissioner	Member
3	Representative of Public Works Department or LGED	Member
4	Representative of Forest Department	Member
5	Representative of Headquarters of "Second City Region Development Project".	Member
6	Representative of Consultants Engaged in "Second City Region Development Project".	Member
7	Environment/ Social Protection Project Officer of "Second City Region Development Project", PIU (City Corporation/ Municipality/LGED)	Member-Secretary

Scope of work of the Committee:

1. Conducts current value assessment of land, infrastructure, plants and other assets and signs price list to provide market value for compensation of damaged land, infrastructure and plant including additional cash grants and other assets in light of compensation policy.
2. Conduct a survey of the value of the damaged property of the persons occupying the land of various government agencies and determine the current valuation as per the market price and sign the price list.
3. Improving the condition of the affected people, increasing income and productivity, supporting the authorities to bring back the affected people in rehabilitation, improving their standard of living by undertaking sub projects.
4. Ensure the participation of concerned locals and uphold the interests of the affected extreme poor.
5. Assist to determine the accuracy in distribution of compensation cheques.

6. Perform the above tasks following the project deadline and submit the relevant documents or report to the concerned project director of the Local Government Engineering Department (LGED).
7. Determining values of land and allocating them in accordance with the approved DPP of the project.

Signature

(Jesmin Parvin)
Deputy Secretary
Phone: 9575567

Reference no.-46.068.005.00.00.018.2020.456

Date: 24 Jaistha 1427

07 June, 2020

Distribution (in action)

1. Chief Engineer, Department of Public Works, Segunbagicha, Dhaka.
2. Chief Conservator of Forests, Bangladesh Forest Department, Agargaon, Dhaka.
3. Deputy Commissioner (Concerned districts).
4. Director, "Second City Region Development Project", LGED, Agargaon, Dhaka.
5. Computer Programmer, Department of Local Government, Bangladesh Secretariat, Dhaka.
6. Office Copy/Master Copy.

Signature

(Jesmin Parvin)
Deputy Secretary