

اطلاعات و شکایت مرکز برائے
سیلاب زدگان سے متعلق راہنما کتابچہ



پاکستان کمیشن برائے انسانی حقوق

ناشر:

پاکستان کمیشن برائے انسانی حقوق

”اپوان جہوز“ 107 - ٹیپو بلاک، نیوگا روڈ نائون، لاہور - 54600

فون : 042-35838341-35864994-35865969

فیکس : 042-35883582

ای میل : hrcp@hrcp-web.org

ویب سائٹ : www.hrcp-web.org

طابع:

قاسم کریم پرنٹر

ریلوے روڈ لاہور

فون: 042-7124439

مارچ 2011

فہرست

| | |
|----|--|
| 5 | تعارف |
| 7 | متاثرین کی شکایات کا بااختیار افسران تک پہنچنے میں رکاوٹ |
| 9 | اطلاعات شکایات مرکز کے اغراض و مقاصد |
| 11 | نمونے کے طور پر ایک شکایت کا تجزیہ |
| 13 | عوامی توقعات |
| 15 | شکایات کا دائرہ کار |
| 17 | خواتین کا شکایات |
| 19 | شکایات جو ہمارے مرکز میں قابل اندراج نہیں |
| 21 | شکایات درج کرانے کا طریقہ کار |
| 23 | اوقات کار |

تعارف

حالیہ سیلاب کے بعد متعدد سرکاری اور غیر سرکاری قومی اور بین الاقوامی تنظیموں نے سیلاب متاثرین کے لیے رفاہی کام کئے۔ اتنی بڑی تباہی کے بعد رفاہی کاموں کو موثر طریقہ سے انجام دینا آسان کام نہیں ہوتا۔ ہر ادارہ جو بھی رفاہی کاموں کے لیے میدان میں اترتا ہے اس کی یہی خواہش ہوتی ہے کہ وہ اچھا نام کما سکے، اس ادارے کی مقبولیت ہو اور ساکھ بہتر ہو۔ ان تنظیموں اور اداروں نے متاثرین سے اور کچھ بھی نہیں لینا ہوتا سوائے اچھی شہرت کے۔ کیونکہ لوگوں میں ان کی مقبولیت اور پذیرائی کی بنیاد پر ہی ان کے کام کو آگے تقویت ملتی ہے۔ مگر انتظامی بنیادوں پر بعض اوقات بد نظمی پیدا ہو جانے سے ان کے مقصد کی تکمیل نہیں ہوتی جس سے دوہرا نقصان ہوتا ہے۔ تنظیموں کو بھی اور متاثرین کو بھی۔ ادارے کو اس حد تک کہ ان کی ساکھ متاثر ہوتی ہے اور متاثرین کا نقصان تو واضح ہے ان کو وہ امداد اس طریقہ سے اور اس مقدار میں نہیں ملتی جس کے وہ حقدار ہوتے ہیں۔

متاثرین کی شکایات باختیار افسران

تک پہنچنے میں رکاوٹ

اس بارے میں اہم بات یہ ہے کہ زبوں حال متاثرین کن وجوہ سے بدانتظامی کی شکایت نہیں کر سکتے۔ یا مجاز افسران تک ان کی شکایت پہنچنے میں کیا رکاوٹیں ہوتی ہیں۔ اس کی دو بنیادی وجوہات ہیں۔ پہلی تو یہ کہ متاثرین کی ان اداروں کے اعلیٰ افسران تک رسائی نہیں ہوتی اور ان کو اس بات کا اعتماد نہیں ہوتا کہ ان کی شکایت پر کوئی مثبت ردعمل ہو سکتا ہے۔ جہاں تک سرکاری عملہ کے خلاف شکایت کا تعلق ہے۔ عام آدمی کا ایک تاثر بن گیا ہے کہ سرکاری اداروں میں نہ تو شکایت سنی جاتی ہیں اور نہ ہی ان پر کوئی ردعمل کیا جاتا ہے سب سے بڑی بات یہ کہ مجاز افسران تک پہنچنا بھی بہت بڑا مسئلہ ہوتا ہے۔ غیر سرکاری تنظیموں کے بارے میں

ایک عوامی تاثیر یہ ہے کہ جب وہ مفت میں ان تنظیموں سے امداد لے رہے ہیں تو ان سے شکایت کرنے کا جواز نہیں۔ کیونکہ وہ مفت میں لینے والی امداد کو اپنا حق نہیں بلکہ ان غیر سرکاری اداروں کی مہربانی سمجھتے ہیں۔ حالانکہ درحقیقت یہ امداد جن متاثرین کے لیے لائی جاتی ہے ان کا اس کے حصول پر حق ہوتا ہے۔

دوسرا نکتہ یہ ہے کہ جب متاثرین کی رسائی ان اداروں اور تنظیموں کے اعلیٰ افسران تک نہیں ہوتی تو نچلے درجے کے انتظامی افسروں سے شکایت کرنے میں ان کو یہ خوف ہوتا ہے کہ جو کچھ ان کو مل رہا ہے وہ بھی بند نہ ہو جائے اور جن کے خلاف شکایت کرنا چاہتے ہیں اگر ان کو معلوم ہو گیا تو ان کا رد عمل نقصان دہ ہو سکتا ہے۔ اور جب اعلیٰ افسران کو نچلے انتظامی افسران یہ رپورٹ دیتے ہیں کہ سب ٹھیک ہے تو ان کو بھی حقیقی تصویر سے دور رکھا جاتا ہے۔ یہ شکایت مرکز اسی ضرورت کی بنیاد پر شروع کیا جا رہا ہے۔

اطلاعات و شکایت مرکز کے اغراض و مقاصد

اس اطلاعات و شکایت مرکز کا بنیادی مقصد یہی ہے کہ متاثرین کو ان تنظیموں کے کام کرنے کے طریقہ کار اور حدود و قیود کے بارے میں صحیح اطلاعات فراہم کی جائیں اور متاثرین کی جائز شکایات سرکاری و غیر سرکاری اداروں و تنظیموں کے سربراہوں اور اعلیٰ افسران تک پہنچائی جاسکیں جو ان شکایات کی دادرسی کرنے کے مجاز ہیں اور جن کی یہ خواہش بھی ہوتی ہے کہ ان کی تنظیموں یا اداروں میں اگر کسی سطح پر بدانتظامی ہو رہی ہے یا اس سے متاثرین کے ساتھ زیادتی ہو رہی ہے۔ جس کی بدولت ان کے ادارہ یا تنظیم کی سزا کھ کونقصان پہنچ رہا ہے تو ان شکایات کو دور کیا جائے۔

نمونے کے طور پر ایک شکایت کا تجزیہ

مختلف رپورٹس اور سروے سے معلوم ہوا ہے کہ متاثرین کو ایک بنیادی شکایت یہ ہے کہ امداد مقامی خان جاگیردار یا وڈیرے کی اوطاق (بیٹھک) پر تقسیم کی جاتی ہے اور مقامی طور پر لوگوں کے اپنے اختلافات ہوتے ہیں یا ان کی انا اور عزت نفس ان کو وڈیرے یا سردار کی جگہ پر جانے کی اجازت نہیں دیتی اور دوسری طرف اگر امداد اس وڈیرے کے توسط سے دی جا رہی ہے تو وہ پھر ان لوگوں سے کچھ نہ کچھ مفاد لیتا ہے جیسا کہ ووٹ اور چھوٹے موٹے کام۔ اس طریقہ کار سے اس وڈیرے کی سادھ اور قوت میں اضافہ ہوتا ہے نہ کہ اس تنظیم یا ادارے کی جو کہ امداد دے رہا ہے۔

یہاں تک بھی سننے میں آیا ہے کہ اس وڈیرے کے زبانی مقرر کیے گئے ایجنٹ اس امداد کے ڈوکُن جاری کر کے کچھ نہ کچھ رقم

بھی وصول کرتے رہے ہیں۔ مثلاً اگر امداد کا راشن پیکٹ دو ہزار روپے کا ہے تو وہ متاثرین سے دو سو روپے 'ٹوکن' کے عوض لیتے ہیں۔ اور متاثرین بیچارے یہ سوچ کر ٹوکن کی رقم ادا کر دیتے ہیں کہ بجائے لائنوں میں دھکے کھانے کے اس میں آسانی ہے اور وہ ایجنٹ ان نچلے انتظامی افسروں کو بھی تحفہ تحائف کی صورت میں خوش کر دیتے ہیں۔ اگر یہی امداد کسی نیوٹرل جگہ پر تقسیم ہو تو اس سے وڈیروں اور ایجنٹوں کا عمل دخل ختم ہو اور متاثرین بخوشی وہاں سے اپنے حصہ کی امداد وصول بھی کر سکیں۔

وڈیروں اور سرداروں کے ڈیروں پر امداد کا تقسیم ہونا تو محض ایک شکایت ہے جس کے اثرات برے ہیں اسی نوعیت کی اور بے شمار شکایات ہیں جو کہ بظاہر معمولی نوعیت کی ہوں گی مگر ان کے اثرات تنظیموں اور متاثرین کے لیے نقصان دہ ہیں۔

عوامی توقعات

اس شکایت مرکز کا بنیادی مقصد متاثرین کی جائز شکایات سرکاری اور غیر سرکاری سطحوں اور اداروں کے مجاز افسران تک پہنچانا ہے اور ان افسران اور عہدیداران کا رد عمل، جو کہ امید کی جاسکتی ہے مثبت ہوگا، متاثرین تک پہنچانا ہے۔ یہ شکایت مرکز متاثرین سیلاب کے لیے ایک ”جدید اور موثر ڈاکخانہ“ کی حیثیت رکھتا ہے۔ یہ شکایت مرکز ”فی الفور مسیحا“ نہیں ہوگا جو کہ ان شکایات پر فوراً ایکشن لے کے دادرسی کرے بلکہ آپ کی شکایات کو موثر طریقے سے اداروں اور تنظیموں کے موثر لوگوں تک پہنچایا جائے گا تاکہ بہتری کی صورت حال نکالی جاسکے۔

شکایات کا دائرہ کار

سیلاب متاثرین ہر وہ جائز شکایت جو کہ بالواسطہ یا بلاواسطہ رفاہی کاموں سے متعلق ہے کر سکتے ہیں مثلاً وطن کارڈ کی تقسیم اور اجراء سے متعلق دو تین ادارے منسلک ہیں جیسے نادرا، بینک اور سروے آفیسر تو آپ پہلے اپنی شکایت کو اچھی طرح جانچ لیجئے کہ آپ کی شکایت کس ادارے یا تنظیم سے متعلق ہے۔ پھر ہمیں رفاہ عامہ کے اداروں جیسے کہ سکول، ہسپتال، ڈاکخانہ، پلیٹ فارم وغیرہ جو حالیہ سیلاب سے متاثر ہوئے ہوں مگر ابھی تک وہاں دوبارہ کام کا آغاز نہ ہو سکا یا ان کی مرمت نہ ہو سکی ہو ان کے بارے آگاہ کر سکتے ہیں۔

المختصر یہ کہ آپ ہر اس صورتحال سے متعلق شکایت کا اندراج کر سکتے ہیں جو سیلاب آنے کی وجہ سے پیدا ہوئی اور

صورت حال جاننے بوجھتے یا لاشعوری طور پر نظر انداز کیا گیا ہو۔
☆ اگر آپ کے پاس شکایت کے متعلق کوئی ثبوت ہوگا تو اس
کو سراہا جائے گا۔

خواتین کی شکایات

سیلاب سے متاثرہ خواتین بھی مکمل اعتماد کے ساتھ اپنی شکایات ہمیں ارسال کر سکتی ہیں اور ضلعی دفتر میں تشریف لاسکتی ہیں۔ ضلعی دفتر میں خواتین کی شکایت سننے اور ان کی رہنمائی کے لیے ہماری خاتون آفیسر موجود ہوں گی۔ گزارش ہے کہ ذاتی نوعیت کے جھگڑے اور کہانیاں سنانے سے پرہیز کیا جائے۔ آپ کی شکایت جتنی مختصر ہوگی اس پر عملدرآمد اتنی جلدی ممکن ہوگا۔

شکایات جو ہمارے مرکز میں قابل اندراج نہیں
☆ مذہبی، سیاسی اور ذاتی نوعیت کے جھگڑے اور وہ معاملات
جو عدالتوں میں زیر بحث ہیں ان کے خلاف یہ مرکز
شکایات وصول نہیں کر سکتا۔

شکایات درج کرانے کا طریقہ کار

- ☆ شکایت درج کرانے کے لئے دو بنیادی طریقہ کار ہیں۔
ایک طریقہ تو یہ ہے کہ آپ ہمارے ضلعی دفتر میں تشریف لے آئیں۔ ہمارا عملہ آپ کو بغیر کسی معاوضہ کے ایک شکایت فارم دے گا جس میں آپ کو کچھ بنیادی کوائف درج کرنے / کرانے ہوں گے اور اپنی شکایت درج کرنی / کرانی ہوگی جو کہ ادارہ انتہائی رازداری میں رکھے گا۔
- ☆ اس فارم سے متعلق آپ کو ایک رسید دی جائے گی جس پر متعلقہ فارم کا نمبر اور ممکنہ وقت درج ہوگا کہ آپ شکایت کا نتیجہ کس دن معلوم کر سکتے ہیں۔
- ☆ دوسرا طریقہ یہ ہے کہ آپ کو آپ کی یونین کونسل کی سطح پر بلا معاوضہ یہ شکایت فارم مہیا کیا جائے گا۔
- ☆ آپ کی یونین کونسل میں جس جگہ سے آپ کو فارم ملے گا

اس کا نام پتہ اور فون نمبر درج کیا جائے گا۔

☆ آپ اس فارم میں بنیادی کوائف اور اپنی شکایت درج کر کے / کرا کر ہمارے ضلعی دفتر کو ارسال کر سکتے ہیں۔ جس کی رسید آپ کو ایک ہفتہ کے اندر آپ کی یونین کونسل میں ہی مل جائے گی۔ جس میں نتیجہ معلوم کرنے کی تاریخ بھی موجود ہوگی۔ نتیجہ کی مقرر تاریخ پر ہمارے ضلعی دفتر میں تین سے پانچ بجے کے دوران فون کر کے اپنی متعلقہ یونین کونسل اور فارم کا نمبر اور اندراج کی تاریخ بتا کے معلوم کر سکتے ہیں۔ ہماری کوشش ہوگی کہ ان سارے معاملات میں سب کے ساتھ عزت و احترام اور بلا امتیاز پیش آیا جائے اور آپ کو آپ کی شکایات کا نتیجہ جلد از جلد مہیا کیا جائے۔ ”آپ کا ساتھ اور اعتماد ہماری کامیابی“ مزید معلومات کے لیے آپ ہمارے فون پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

اوقات کار

☆ آپ ہمارے ضلعی دفتر میں صبح 9 تا شام 3 بجے تک تشریف لاسکتے ہیں جہاں ہمارا انچارج شکایت مرکز اور اسٹنٹ انچارج آپ کی بات سننے اور رہنمائی کے لیے موجود ہوں گے۔ آپ کوشش کیجئے کہ مختصر وقت میں اپنی بات پوری کیجئے تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگوں کو اپنی شکایت درج کرانے کا موقع مل سکے۔

☆ جو لوگ ڈاک کے ذریعے اپنی شکایت ارسال کریں گے، جب ان کو واپس رسید مل جائے اور اس پر نتیجہ معلوم کرنے کی تاریخ درج ہو تو وہ اس مقررہ تاریخ پر شام 3 سے 5 بجے کے دوران فون کر کے اپنی یونین کونسل اور فارم کا نمبر بتانے کے نتیجہ معلوم کر سکتے ہیں۔

☆ ڈاک کے ذریعہ شکایت ارسال کرنے والے خواتین
و حضرات سے گزارش ہے کہ مقررہ تاریخ پر اپنی شکایت کا
نتیجہ معلوم کرنے کے لیے صرف 3 سے 5 بجے فون
کیجئے؟ کیونکہ 9 سے 3 بجے تک شکایت مرکز کا عملہ ان
لوگوں کو ملنے اور شکایت وصول کرنے میں مصروف ہوگا
جو کہ وہاں تشریف لاتے ہیں۔

ہمارے شکایات مراکز کا پتہ

پاکستان کمیشن برائے انسانی حقوق

”ایوان جمہور“ 107 - ٹیپو بلاک، نیوگارڈن ٹاؤن، لاہور - 54600

فون : 042-35838341-35864994-35865969

فیکس : 042-35883582

ای میل : hrcp@hrcp-web.org

ویب سائٹ : www.hrcp-web.org

چیف کوآرڈینیٹر شکایت مراکز برائے سیلاب زدہ علاقہ جات

حفیظ بزدار 0308-6064250

| | |
|--|--|
| اطلاعات و شکایات مراکز ضلع نوشہرہ (محلہ ملک آباد بارہ خیل روڈ نوشہرہ شہر) فون نمبر: 0923644333 | اطلاعات و شکایات مراکز شہدادکوٹ (موچی محلہ گڑگڑ کالج روڈ شہدادکوٹ) فون نمبر: 074-4013005 |
| اطلاعات و شکایات مراکز ضلع سوات عمر پلازہ، مکان باغ، بیگورہ، سوات فون نمبر: 0946721383 | اطلاعات و شکایات مراکز ضلع ٹھٹھہ (عامری بس سٹاپ نزد شاہان مسجد تحصیل ضلع ٹھٹھہ) فون نمبر: 0298550044 |