



یوجنا



تلاش تسکین

آپ کو کبھی اس طرح کی صورت حال کا سامنا کرنا پڑا جب آپ گھیت سے زیادہ بجلی کا بل آنے پر پریشان ہوئے ہوں اور جب آپ اس سمجھ میں نہ آنے والے بل کی وضاحت کے لئے بجلی کے دفتر پہنچتے ہوں تو آپ کو متعلقہ افسران کے روکھے رویے کا سامنا کرنا پڑا ہو یا اسی طرح سے ٹیلی فون کے بارے میں آپ کو کوئی شکایت ہو اور اس کے ازالے کیلئے کہاں اور کس طرح سے رابطہ قائم کیا جائے، اس کا پتہ لگانے میں آپ ناکام رہیں۔ یا پھر آپ کسی جائیداد کا حق ملکیت تبدیل کر کے اسے اپنے نام کرانا چاہتے ہوں اور آپ کو متعلقہ دفتر میں ایک جگہ سے دوسری جگہ بھاگ دوڑ کرنی پڑی ہو اور اس کے باوجود آپ کے کام ہونے کے آثار نظر نہ آئیں۔ ہم میں سے ہر ایک کو کبھی نہ کبھی اسی طرح کی صورت حال کا سامنا کرنا پڑا ہو جس کا تصفیہ کسی سرکاری افسر یا ادارے کے ذریعے ہونا چاہئے کیوں کہ ہر مرتبہ کسی حل کی تلاش یا مناسب وضاحت کے لئے کوشش رائیگاں جاتی ہے اور شکایت کے معاملے میں کوئی پیش رفت نہیں ہوتی۔ کوئی بھی نظام کامل نہیں ہوتا ہے۔ ہمیشہ اس میں کوئی نہ کوئی خامی رہ جاتی ہے۔ اگر اس خامی کی وجہ سے عام انسان کے بنیادی مفادات متاثر ہونے شروع ہو جائیں تو ان کی شکایات کے ازالے کے لئے قانون ضرورت بن جاتا ہے۔ ایک شکایت کنندہ گراہک کو اپنے آپ کو ایک ذمہ دار شہری ثابت کرنے کا سہری موقع ہوتا ہے، اسی لئے ہی کسی بھی منظم جمہوریت میں شکایات عامہ کے ازالے کو سب سے زیادہ اہمیت حاصل ہوتی ہے۔

ہمارا آئین اپنے شہریوں کو مختلف حقوق فراہم کرتا ہے۔ تاہم لوگوں کی روزمرہ کی شکایات سے نمٹنے کیلئے ایک موثر طریقہ کار کا نہ ہونا آج کے ہندوستان میں حکومت کی سب سے بڑی کمزوری ہے۔ حالیہ برسوں میں مختلف حکومتوں نے ایک بہتر نظام حکومت کی کوششوں کے طور پر عام انسان کی شکایت کے ازالے کے لئے متعدد اقدامات کئے ہیں۔ اس ضمن میں ماسٹی قریب کی کوشش سٹیٹس چارٹر ہے جسے اس طرح کی صورت حال سے نمٹنے کے لئے سال 1994 میں متعارف کرایا گیا تھا۔ ڈیپارٹمنٹ آف پبلک گریوٹس (ڈی اے آر پی جے) کے ذریعے اس سٹیٹس چارٹر میں تنظیم کے ویژن اور مشن، شکایات کے ازالے کے لئے طریقہ کار کی تفصیل اور ان تک رسائی پر زور دیا گیا ہے لیکن بد قسمتی سے متعدد تنظیموں کے سٹیٹس چارٹرز محض ایک دستاویز بن کر رہ گئے ہیں اور کم و بیش صارفین کی حالت اس معاملے میں پہلے جیسی ہی رہی ہے۔

بعد ازاں سال 2005 میں اطلاعات کے حق کا قانون متعارف کرایا گیا۔ شکایات عامہ کے ازالے میں اطلاعات کے حق کا قانون یعنی آر ٹی آئی ایک بے مثال اصلاح ثابت ہوا کیوں کہ اس میں متعلقہ معاملے میں کارروائی کے لئے ذمہ دار افسران کو شکایات کے ازالے کی ذمہ داری دی گئی اور اس میں لاپرواہی کے لئے جرمانہ کی گنجائش بھی رکھی گئی۔ اس سے نہ صرف افسران/شعبوں کو ایک مقررہ وقت میں شکایات کے ازالے کے لئے پابند کیا بلکہ اس سے بدعنوانی میں بھی کافی حد تک کمی واقع ہوئی کیوں کہ اس آر ٹی آئی کے تحت شکایت کنندہ کو اپنے معاملے سے متعلق تمام دستاویزات تک رسائی حاصل ہوگئی جس میں فیائل میں درج تبصرے اور جواب دہی لازمی کرنا بھی شامل ہے۔

ملک میں ای گورننس اور ایم گورننس، سیم گورننس، کے بڑھتے ہوئے تصور کے ساتھ موبائل اور ویب پر مبنی شکایات عامہ کے ازالے کے پلیٹ فارم پر زیادہ توجہ مرکوز ہوئی ہے۔ حال ہی میں متعارف کئے گئے نظاموں میں سے پی جی آر اے ایم ایس سنٹر لائز ڈیپلک گریوٹس ریڈریس اینڈ مانیٹرنگ سسٹم بھی شامل ہے جو ویب پر مبنی شکایات عامہ کے لئے ازالے کا ایک میکنزم ہے جیسے ڈی اے آر پی جی کے مختلف وزارتوں/شعبوں کو موصول ہونے والی شکایات کے عمل کو مشورہ کرنے اور تصفیہ کرنے کے لئے شروع کیا گیا تھا۔ اس کے علاوہ پی آر اے جی اے ٹی آئی (پرو ایکٹیو گورنمنٹ اینڈ ٹائملی امپلی میٹیشن) جو کہ عام آدمی کی شکایات کے ازالے کا پلیٹ فارم ہے اور ساتھ ساتھ گرانٹی کا بھی پروگرام ہے اور مرکز کے ساتھ ساتھ ریاستی حکومتوں کا پروجیکٹ ہے، ان کے علاوہ ان نظاموں میں مائی گورنمنٹ ڈاٹ جاکو شہریوں کی سہولت کا پلیٹ فارم ہے اور ٹیکس سے متعلق شکایات و تنازعات کے تصفیہ کے لئے کاغذی کارروائی کے بغیر پلیٹ فارم ای نیوار سب شامل ہیں۔ ان کے علاوہ مختلف ریگولیٹری میکنزم تیار کئے گئے ہیں تاکہ ٹیلی کمیونٹی کیشن (ٹی آر اے آئی) بینکنگ (اومبڈسمین) صحت عامہ اور خدمات (ایم سی آئی) وغیرہ جیسی خدمات سے متعلق شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

شکایات کے ازالے کے معاملے میں خواتین سب سے زیادہ متاثر اور پریشان ہوتی ہیں جنہیں گھر کے ساتھ ساتھ کام کرنے کی جگہ پر مختلف زیادتیوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ حالانکہ خواتین کو گھریلو تشدد اور گھر اور کام کرنے کی جگہ پر زیادتیوں سے تحفظ فراہم کرنے کیلئے خواتین کو کام کرنے کی جگہ پر جنسی طور پر ہراساں کرنے سے متعلق قانون 2013، جنہر کی روک تھام سے متعلق قانون 1961، گھریلو تشدد کی روک تھام کا قانون 2005، وغیرہ جیسے متعدد قوانین وضع کئے گئے ہیں لیکن اس کے باوجود خواتین کا ہر طرح سے استحصال جاری ہے۔ حکومت نے اس معاملے سے نمٹنے کے لئے حال ہی میں سیکسول ہریسمنٹ الیکٹرانک باکس (ایس ایچ ای باکس) (ایس ایچ ای باکس) متعارف کیا ہے تاکہ ہراساں کرنے کے ہر طرح کے معاملے کے خلاف اپنی شکایات درج کرانے کے لئے ہر عورت کو ایک سٹیکل ونڈو کی سہولت حاصل ہو۔

جمہوریت کا مرکز تعلیم ہوتا ہے کہ حکومت اپنی ہر پالیسی اور کارروائی کے لئے شہریوں کے تئیں جوابدہ ہوتی ہے اور شکایات عامہ کے ازالے کا اور جامع اور موثر نظام ہی شہریوں میں اعتماد قائم کر سکتا ہے اور انہیں یقین دلا سکتا ہے کہ یہ حکومت عوام کی اور عوام کے لئے ہے۔

موثر شکایات عامہ کا نظام

اچھی حکمرانی کی کلید

ڈی اے آر پی جی نے شکایات عامہ کے ازالے کے عمل میں زیادہ ذمہ داری کے مظاہرے کے لئے توصیفی سند کی شکل میں ایک ترغیب کے طور پر بیش بہا خدمات کے اعتراف میں ایک ایوارڈ/ اسکیم بھی شروع کی ہے جو کہ سہ ماہی بنیاد پر شروع کی گئی ہے۔ اس اسکیم کے تحت وزارتوں/ شعبوں کے ذریعے شکایات عامہ کے ازالے کی تعداد کو ہی زیر غور نہیں لایا جاتا بلکہ ان متعلقہ اداروں کے ذریعے تصفیے کی گئی شکایات کے متعلقین کے رد عمل کو بھی زیر غور لایا جاتا ہے۔ اب تک 21 توصیفی اسناد جاری کی جا چکی ہیں۔ سال 2016-17 کے دوران بارہ وزارتوں/ شعبوں کو توصیفی اسناد جاری کی گئی تھیں۔

شہریوں کو کہیں سے بھی اور کسی بھی وقت وزارتوں/ شعبوں/ تنظیموں کو اپنی شکایات داخل کرانے کی سہولت فراہم کرنا ہے۔ یہ پورٹل ایک یونیک رجسٹریشن نمبر جزیٹ کر کے شکایات پر تیز تر کارروائی کی راہ ہموار کرتا ہے۔ اس کے علاوہ ذمہ داری کے طور پر موصول ہونے والی شکایات کو اس سسٹم پر اب لوڈ اور شامل کیا جاسکتا ہے۔ یہ سسٹم وزارتوں اور شعبوں کو شکایات پر کی گئی کارروائی اور ایکشن رپورٹ (اے ٹی آر) کو اب لوڈ کرنے کی سہولت بھی فراہم کرتا ہے۔ شہری اس ضمن میں اپنی شکایات پر کی گئی کارروائی کو یونیک رجسٹریشن کی مدد سے آن لائن دیکھ سکتے ہیں۔

والی ٹکنالوجی کا استعمال کیا جا رہا ہو۔ اس موقع پر یہ ذہن نشین کرنا لازمی ہے کہ شکایات عامہ کا ازالہ ایڈمنسٹریشن کے رد عمل کا ایک اہم ترین جز ہے۔ کسی بھی تنظیم کا شکایات عامہ کے ازالے کا میکزم اس کی اہلیت اور فعالیت کی پیمائش کا اہم آلہ ہوتا ہے کیوں کہ یہی اس متعلقہ تنظیم کی کارکردگی کی اہم تفصیلات فراہم کرنے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ حکومت ہند نے اپنی شکایات کے ازالے کے اندراج کے لئے انٹرنیٹ پر مبنی ایک سینٹرلائزڈ پبلک گریوٹس ایڈریس اینڈ مانیٹرنگ سسٹم (سی پی جی آر اے ایم ایس) قائم کیا ہے۔ سی پی جی آر اے ایم ایس ویب ٹکنالوجی پر مبنی ایک ایسا پبلٹ فارم ہے جس کا مقصد



اچھا نظام حکمرانی کسی بھی ملک کی ترقی میں اہم کلید ہوتا ہے اور حکومت کے کام کرنے کے طریقوں اور عمل کو بہل بنانے کی جانب اہم قدم ہے تاکہ حکومت کے تمام عمل اور مکمل نظام کو شفاف اور تیز تر بنایا جاسکے۔ مزید برآں شہریوں پر خصوصی توجہ والی آن لائن خدمات کی فراہمی میں وسعت ایک موثر اور فعال پبلک ایڈمنسٹریشن سسٹم کا سب سے اہم پہلو ہے کیوں کہ یہ نظام حکمرانی میں شفافیت اور جوابدہی کو تیز تر کرنے کی راہ ہموار کرتا ہے اور ترقی کی رفتار میں تیزی کا سبب بنتا ہے۔ اس میں ٹکنالوجی کی دہری ذمہ داری ہوتی ہے۔ ایک جانب ٹکنالوجی شہریوں کو بااختیار بنانے کا اہم وسیلہ بنتی ہے وہیں دوسری جانب حکومت کی جوابدہی کی پیمائش کا آلہ بنتی ہے۔ اسی لئے عزت مآب وزیر اعظم کا ”کم سے کم حکمرانی، زیادہ سے زیادہ نگہبانی“ کے خواب پر زور دے رہے ہیں۔

ایسے وقت میں جب طریقہ کار اور عمل میں تبدیلیاں کی جارہی ہو اور فطرت کے ساتھ مطابقت رکھنے مضمون نگار انتظامی اصلاحات اور شکایات عامہ کے محکمہ میں سکریٹری ہیں۔

secy-argp@nic.in

شکایات عامہ سے نمٹنے کے دوران یہ بات قابل ذکر ہے کہ وہ تمام امور جو شکایات عامہ کے زمرے میں شامل نہیں ہوتے، ان میں مختلف عدالتوں میں زیر سماعت معاملات یا کسی عدالت کے ذریعے دیئے گئے فیصلے سے متعلق کوئی معاملہ، ذاتی و خانگی تنازعات، آر ٹی آئی امور، کچھ بھی ایسا جس میں ملک کی علاقائی یکجہتی متاثر ہو یا دوسرے ملکوں کے ساتھ دوستانہ تعلقات پر اثر پڑتا ہو اور تجاویز اور صلاح مشورے نوعیت کی خط و کتابت شامل ہیں۔

ہندوستان میں شکایات عامہ کا میکنزم

ملک میں وزیر اعظم کے دفتر (پی ایم او) پریسیڈنٹ سکرٹریٹ، ڈائریکٹوریٹ آف پبلک گریوینسز (کیبنٹ سکرٹریٹ) ڈیپارٹمنٹ آف ایڈمنسٹریٹو ریفرنڈینڈ پبلک گریوینسز (ڈی اے آر پی جی) کے ساتھ پنشنرز پورٹل کو سی پی جی آر اے ایم ایس کے ساتھ مربوط کیا جا رہا ہے۔ اس سے ان میں سے کسی بھی پورٹل پر موصول ہونے والی شکایات کو سی پی جی آر اے ایم ایس کے توسط سے لائن مرکزی وزارتوں/شعبوں اور ریاستی حکومتوں کو منتقل کرنے میں مدد ملتی ہے۔

ڈی اے آر پی جی شکایات عامہ کا ایک پالیسی ساز، نگران اور رابطے کا ایک شعبہ ہے۔ اسے ایلوکیشن آف بزنس رولز 1961 کے تحت قائم کیا گیا ہے۔ ان ضابطوں کے تحت شکایات عامہ کے عمومی طور پر ازالہ اور مرکزی سرکار کی ایجنسیوں سے متعلق شکایات ڈی اے آر پی جی کو منتقل کرنے سے متعلق ذمہ داری دی گئی ہے۔ مزید برآں وزارتوں، شعبوں کے ذریعے متعلقہ ضابطوں کے تحت غیر مرکزی طریقے سے شکایات پر کارروائی کرنا ہے۔ شکایات عامہ کے لئے ہر وزارت اور شعبے میں نوڈل افسران کی نشاندہی کی گئی ہے۔ شکایات کے

ازالے کے لئے وزارت/شعبے میں داخلی کارروائیوں کے لئے مختلف افسروں کو ذمہ داری دی گئی ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ تمام وزارتوں/شعبوں کو ہدایات دی گئی ہیں کہ شکایات کے ازالے میں صاف طور پر اسباب اور وجوہات بیان کی جائیں۔ ہر وزارت/شعبے میں ایک ڈائریکٹر آف پبلک گریوینسز بھی ہونا چاہئے جس سے شکایت کنندہ رابطہ قائم کر سکے۔ اس مقصد کے لئے ہر ہفتے میں سے بدھ کا دن مقرر کیا جائے۔ اس کے علاوہ تمام وزارتوں/شعبوں کے سربراہ سی پی جی آر جی اے ایم ایس پر ایک ڈیش بورڈ آف آویزاں کریں جس پر متعلقہ وزارتوں/شعبوں اور ان کے ذیلی دفاتر میں زیر التوا شکایات کی تفصیلات فراہم ہوں۔

یہاں یہ امر بھی قابل ذکر ہے کہ وزیر اعظم بھی پرو ایکٹیو گورننس اینڈ نامعلی امپلی میٹیشن (پی آر اے جی اے ٹی آئی) پلیٹ فارم کے تحت ہر مہینے کسی یا کئی وزارت/شعبے میں زیر التوا شکایات کی نگرانی جائزہ لیتے ہیں۔

شرح تصفیہ

گزشتہ تین برسوں کے دوران جہاں شکایات عامہ کی تعداد میں اضافہ ہوا ہے وہیں ان شکایات کے ازالے اور تصفیے کی شرح میں بھی زبردست سدھار ہوا ہے۔ گزشتہ تین کیلینڈر سال (نومبر 2017 تک) کے دوران مرکزی حکومت کی تنظیموں سے متعلق شکایات کے لئے تصفیہ کی شرح (اس میں گزشتہ برس کے زیر التوا معاملے بھی شامل ہیں) درج ذیل ٹیبل میں دیئے گئے ہیں۔ ملک میں شکایات عامہ کے ازالے کے لئے قومی سطح پر ایک نظام اور شہریوں کو اپنی جائز شکایات کے تصفیے پر اطمینان کو یقینی بنانے کے لئے ہماری رائے ہے کہ اسٹیٹ پبلک گریوینس ریڈریسل سسٹم کو بھی سی پی جی آر

اے ایم ایس کے ساتھ مربوط کیا جائے۔ سی پی جی آر اے ایم ایس پر درج ہونے والی ریاستوں سے متعلق شکایات کو اس کے تحت بہتر طریقے سے نمٹایا جاسکے گا کیوں کہ متعدد ریاستیں سی پی جی آر اے ایم ایس کا استعمال کر رہی ہیں جب کہ چند ریاستوں کے شکایات عامہ کے ازالے کے لئے اپنے خود کے میکنزم ہیں۔ سی پی جی آر اے ایم ایس قومی سطح پر تمام ریاستوں کے ساتھ جڑا ہوا ہے۔ یہاں یہ بات قابل ذکر ہے کہ سی پی جی آر اے ایم ایس پر ریاستی حکومتوں سے متعلق موصول ہونے والی شکایات کو متعلقہ ریاستی حکومتوں کو ارسال کر دیا جاتا ہے۔ تاہم ان ارسال کردہ شکایات پر مرکزی نگرانی نہیں ہوتی ہے۔ سی پی جی آر اے ایم ایس کو نو ریاستوں میں وہاں کی مقامی زبانوں میں لائچ کیا جا چکا ہے۔ ان ریاستوں میں ہریانہ، اڑیسہ، راجستھان، میزورم، میگھالیہ، اترکھنڈ، جھارکھنڈ، پنجاب اور پڈوچیری شامل ہیں۔

نئی پیش قدمی

سی پی جی آر اے ایم ایس سافٹ ویئر کا ایک نیا، نظر ثانی اور شہریوں کے تقاضوں کے عین مطابق جدید ترین ورژن زیر تکمیل ہے جس میں اضافی خصوصیات ہیں، ان میں وزارتوں، شعبوں کے مابین شکایات کی منتقلی، ایک جیسی شکایات کا اجتماعی تصفیہ، اعلیٰ حکام کے ذریعے ناقابل تصفیہ شکایات میں تیز تر تصفیہ، ارسال کرنے کے مختلف اختیارات، مقامی زبان کی سہولت وغیرہ شامل ہیں۔ مزید کوئی بھی شخص اپنے علاقے میں واقع کامن سروس سینٹر کے توسط سے پی جی پورٹل پر ایک معمولی فیس کی ادائیگی کے ساتھ اپنی شکایات درج کر سکتا ہے۔ اس کے علاوہ زیر التوا شکایات سے متعلق یاد دہانی وصول کرنے کے لئے ایک ٹول فری سہولت بھی متعارف کرائی گئی ہے۔ اینڈ رائڈ پڑنی موبائل فونز پر شکایات عامہ درج کرانے اور اس پر ہونے والی کارروائی سے واقفیت کے لئے ایک موبائل ایپ اکتوبر 2015 میں شروع کیا گیا تھا جسے بی جی پورٹل سے ڈاؤن لوڈ کیا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ چند دیگر خصوصیات کے ساتھ ایک نیا موبائل تیار

سال	وصولی	تصفیہ	تصفیہ فی صد
2015	1049751	797453	76
2016	1479862	1229428	83
2017 (نومبر 17)	1728194	1601544	93

ماخذ: سی پی جی آر اے ایم ایس ڈاٹا

کیا جا رہا ہے جو کہ استعمال کرنے والوں کے لئے زیادہ کارگر ہوگا۔ اسے یونیٹڈ موبائل ایپلی کیشن فار نیو ایج گورننس (یو ایم اے این جی) کے ساتھ مربوط کیا جا رہا ہے۔

شکایتی تجربے

شکایات عامہ کے ازالے کے ایک موثر نظام میں مستقل بنیاد پر موصول ہونے والی شکایات کا تجزیہ کرنا ہے تاکہ متاثرہ علاقوں کی نشاندہی کی جاسکے اور ان کے لئے تدارکی اقدامات کئے جاسکیں۔ اس ضمن میں ہمیشہ سے یہی کوشش رہی ہے کہ خدمات عامہ کی فراہمی کے عمل کو موثر اور تیز تر بنایا جاسکے۔ اس ضمن میں جتنا جلد ممکن ہو سکے، اتنا شکایات عامہ کے اسباب اور وجوہات میں تخفیف کے پیش نظر نظام میں تبدیلیوں کے لئے موجودہ پالیسیوں/عمل میں بڑے پیمانے پر تجربے کی ضرورت ہے۔

مذکورہ تجاویز کو ذہن میں رکھتے ہوئے کواٹری کونسل آف انڈیا نے شکایتی تجربے سے متعلق ایک مطالعہ کا انعقاد کیا تھا تاکہ ان علاقوں کی نشاندہی کی جاسکی جن کے متعلق زیادہ شکایات ہیں، شکایات کے اسباب کا تجزیہ کیا جاسکے اور ایسی 20 سرفہرست وزارتوں/شعبوں/تنظیموں میں نظام سے متعلق املاک کی سفارش کی جاسکے۔ یہ وہ وزارتیں/شعبے/تنظیمیں ہیں جہاں سب سے زیادہ شکایات موصول ہوتی ہیں، ان کی فہرست سی پی جی آر اے ایم ایس پر دستیاب ہے۔ مطالعہ میں شکایات کے موثر فیصلے، تصفیے کے لئے 81 اصلاحات کی نشاندہی کی گئی ہے اور متعلقہ رپورٹ وزارتوں/شعبوں/تنظیموں میں تقسیم کر دی گئی ہے۔ اصلاحات کی نگرانی کے لئے ایک پروجیکٹ مینجمنٹ یونٹ (پی ایم یو) قائم کیا گیا ہے۔ جن 81 اصلاحات کی سفارشات کی گئی ہے، ان میں سے چند اہم سفارشات میں ریلوے کے ٹکٹ کی منسوخی پر از خود ری فنڈ کی سہولت، بینکوں کے ذریعے ادائیگی کے لئے پینشن کی سٹنگل ونڈ سہولت، کوچرڈ کی صفائی، انکم ٹیکس ریٹرنس کا ای ویری فیکیشن، 50000 روپے تک کے انکم ٹیکس ریٹرنس میں تیزی وغیرہ شامل ہیں۔

اس کے ساتھ ساتھ آئندہ 20 وزارتوں/شعبوں کے لئے ایک شکایتی تجزیہ مطالعہ کیا گیا۔ ان وزارتوں اور شعبوں کی نشاندہی زیادہ تعداد میں موصول ہونے والی شکایات کی بنیاد پر کی گئی۔ اس کے مطالعہ کے نظام میں اصلاحات کی سفارشات سے متعلق رپورٹ اگست 2017 میں پیش کی گئی۔ اس رپورٹ میں شکایات کے بہتر ازالے کے لئے نظام کی بنیاد پر 100 اصلاحات کی سفارشات کی گئی ہیں۔

ایوارڈ اسکیم

ڈی اے آر پی جی نے شکایات عامہ کے ازالے کے عمل میں زیادہ ذمہ داری کے مظاہرے کے لئے توصیفی سند کی شکل میں ایک ترغیب کے طور پر پیش بہا خدمات کے اعتراف میں ایک ایوارڈ اسکیم بھی شروع کی ہے جو کہ سہ ماہی بنیاد پر شروع کی گئی ہے۔ اس اسکیم کے تحت وزارتوں/شعبوں کے ذریعے شکایات عامہ کے ازالے کی تعداد کو ہی زیر غور نہیں لایا جاتا بلکہ ان متعلقہ اداروں کے ذریعے تصفیے کی گئی شکایات کے متعلقین کے ردعمل کو بھی زیر غور لایا جاتا ہے۔ اب تک 21 توصیفی اسناد جاری کی جا چکی ہیں۔ سال 2016-17 کے دوران بارہ وزارتوں/شعبوں کو توصیفی اسناد جاری کی گئی تھیں۔

اس کے علاوہ بڑی تعداد میں شکایات عامہ وصول کرنے والی سرفہرست 40 وزارتوں/شعبوں/تنظیموں کے متعلقہ افسروں کی یاد دہانی کے لئے فروری 2016 سے ایک پبلک گریڈ کال سنٹر شروع کیا گیا ہے اور متعلقہ اداروں کو دو مہینے سے زیادہ زیر التوا شکایات کے تیز تر تصفیے کے لئے کیا گیا ہے۔ اس کال سینٹر میں ہر مہینے موصول ہونے والی کال کی تعداد 20000 سے 22000 ہے۔

ڈی اے آر پی جی میں شکایات عامہ کی نگرانی/تصفیہ کے لئے مستقل کے جائزے کے لئے میٹنگیں منعقد کی جا رہی ہیں۔ سال 2017 کے دوران کل پانچ تجزیاتی میٹنگ ہوئیں جس میں 66 مرکزی وزارتوں/

شعبوں نے شرکت کی۔

سٹیٹس چارٹر

اچھی حکمرانی سٹیٹس/کلائنٹس چارٹر ایک دیگر اہم ہتھیار ہے۔ یہ ایک سرکاری محکمے کی جانب سے شہریوں کو فراہم کی جانے والی خدمات کے تعلق سے ایک تحریری حلف نامہ ہے جس میں شہریوں کو فراہم کی جانے والی عوامی خدمات کے معیارات، صارفین کے لئے دستیاب اختیارات اور شکایات کے ازالے اور دیگر متعلقہ جانکاریوں کے لئے طرز فکر کو اجاگر کیا جاتا ہے۔ یہ ایک طرح سے شہریوں کو فراہم کی جانے والی خدمات کے معیار سے متعلق کئے گئے عزائم کا مجموعہ ہے۔ گرچہ یہ کسی عدالت میں قابل نفاذ نہیں ہے تاہم سٹیٹس/کلائنٹس چارٹر شہریوں کو بااختیار کرنے کا ذریعہ ہے تاکہ وہ خدمات فراہم کرنے والی تنظیموں کے ذریعے عدم عمل درآمد کی صورت میں تلافی پاسکیں اور خدمات کے معیارات کا مطالبہ کر سکیں۔ سٹیٹس/کلائنٹس چارٹر کا بنیادی مقصد عوامی خدمات کی فراہم کو صارفین کے اعتبار سے کرنا ہے اور ان خدمات کی فراہمی کو رسد کی بنیاد کے مقابلے مانگ کی بنیاد پر بنانا ہے۔ اس سلسلے میں <http://goicharter.nic.in> نام کا ایک پورٹل ہے جس پر وزارتوں/شعبوں/مرکزی حکومت اور ریاستی حکومتوں کی تنظیموں کے سٹیٹس چارٹر کو اپ لوڈ کیا جاسکتا ہے۔

ان تمام اقدامات کا بالآخر مقصد شہریوں میں ان کی شکایات کے موثر اور تیز تر ازالے کے ذریعے حکومت کے تئیں اعتماد قائم کرنا ہے تاکہ ایک اچھے نظام حکمرانی کی راہ ہموار کی جاسکے۔ سوشلس کے ایک تابناک دور میں داخلے کی کوششوں کی ایک اچھی شروعات ہو چکی ہے تاہم یہاں یہ بات قابل ذکر ہے کہ گورننس وہ شعبہ ہے جہاں شہریوں کو ہر موڑ پر اپنی ذمہ داریوں کو بخوبی انجام دینا ہوتا ہے۔

☆☆☆

شکایات عامہ کا ازالہ

گورننس چیلنج

داریاں سرکاری سطح سے نجی زمرے میں سروس پرووائیڈرز کی جانب منتقل ہو جاتی ہیں جب کہ متعدد معاملات میں مختلف زمروں کے سول سوسائٹی اداروں میں منتقل ہوتی ہیں۔ اس کے سبب شکایات میں اضافہ ہوتا ہے۔ متعلقین شکایات کی مختلف صورت حال کا شکار رہتے ہیں۔ ان میں قانون ساز، انتظامی امور کے ذمہ داران، منتظمین، ملازمین، ریگولیٹرز، سروس پرووائیڈرز، سروس یوزرز اور شہریوں کے ساتھ ساتھ دستور اور آئینی نظام کے ذریعے تفویض کئے گئے حقوق کے حامل شامل ہیں۔ زیادہ تر شکایات تقرری، کام کرنے کے ماحول، اجرتیں، الاؤنس، شرائط ملازمت، ملازمت سے برخاستگی یا ان امور سے متعلق دیگر کام کے بارے میں ہوتی ہیں۔ ان میں سے متعدد شکایات ترقیاتی اسکیموں، ان کے نفاذ، زیر ہدف امور، وقت پر ٹرانسفر کے فوائد، یا پھر ان میں سے زیادہ تر کا تعلق خدمات کی عدم فراہمی، یا صحت یا تعلیم سے متعلق حقوق یا بینک، مواصلات وغیرہ جیسی دیگر خدمات سے متعلق ہوتا ہے۔ ہر ایک زمرے میں چند شکایاتی امور یکساں نوعیت کے ہوتے ہیں۔ لیکن متعدد شکایات ایسی ہوتی ہیں جو خاص ذمہ داروں کی نوعیت کی حامل ہوتی ہیں۔ جن میں ایڈمنسٹریٹر اور دیگر زمرے سے تعلق رکھنے والے شہری شامل ہوتے ہیں۔ مثال کے طور پر تعلیم سے متعلق شکایات فیس کی رقم کی واپسی، ٹرانسفر سرنٹی فیکٹ، ڈگری، امتحانات، نتائج، اسکالرشپ، ریسرچ فنڈ،

سے ہی حکومت کے تین ناراضگی میں اضافہ ہوتا ہے۔ یہی وجہ ہے کہ کسی بھی حکومت کے لئے شکایات عامہ بڑی چیلنج ہوتی ہے لیکن یہ چیلنج سنگینی کے اعتبار سے نہایت پیچیدہ ہے اور اس کے حل کے لئے کئی سطح پر اقدامات کی ضرورت ہوتی ہے۔ ان کے حل کے لئے مختلف سطحوں پر جن اقدامات کی ضرورت ہوتی ہے، ان میں (1) شکایات پر بروقت کارروائی جس کے لئے ڈھانچہ بندی تیار کرنا (ب) شکایات کے ازالہ کا ایک جامع میکانزم بناتے ہوئے موجودہ شکایات کا فوری ازالہ، اور (ج) شکایات کے بنیادی اسباب کو ختم کرتے ہوئے شکایات سے پاک نظام حکمرانی حاصل کرنا اور جیسی ضرورت ہو، اس کے اعتبار سے متبادل پالیسیوں اور ادارہ جاتی اصلاحات پر کام کرنا شامل ہے۔ یہاں یہ سوال پیدا ہوتا ہے کہ ہم ہندوستانی شکایات عامہ کے منظر نامہ کے ارتقاء کس طرح سمجھتے ہیں اور اس میں خاطر خواہ تبدیلی کا چیلنج کا کیسے سامنا کرتے ہیں۔

شکایات کی پیچیدگی

شکایات عامہ کا تدارک اور ازالے کے امکانات کے بارے میں غور و خوض کرنے سے قبل شکایات عامہ کی پیچیدگی اور اس کی سنگینی کو سمجھنا بہت ضروری ہے۔ شکایات سرکاری اداروں اور اس کے طریقہ کار کے مختلف شعبوں میں موجود ہیں۔ شکایات کا جال مختلف وزارتوں، شعبوں اور مرکزی، ریاستی اور بلدیاتی سطح کے تمام اداروں تک پھیلا ہوا ہے اور اس طرح خدمات کی فراہمی کی ذمہ



کسی بھی نظام میں حکومت کے لئے شکایات عامہ کی بہت اہمیت ہوتی ہے۔ ایک جمہوری نظام میں حکومت کی قانونی حیثیت کا انحصار بنیادی طور پر عوام کے بھروسے اور حمایت پر ہوتا ہے جس کی بنیاد کی پر حکومت ایک معیاری نظام حکومت کی اہل ہوتی ہے۔ فعال اور موثر کارکردگی کرنے والے سرکاری ادارے ایک ایسی بنیاد فراہم کرتے ہیں جس کی مدد سے حکومت کی تین عوام کے بھروسے کو تقویت حاصل ہوتی ہے۔ اس کے ساتھ انتظامی امور اور خدمات کی فراہمی میں عوام کی نسل اس بنیاد کو مستحکم کرتی ہے۔ تاریخ گواہ ہے کہ حکومت کے تین عوام کی ناراضگی ایک جمہوری نظام اقتدار کی پراسن منتقلی اور غیر جمہوری نظام میں ایک پر تشدد منتقلی کا سبب بنتی ہے۔ اس لئے عوام میں حکومت کے لئے عدم اطمینانی اور اضطراب ان کی شکایات میں مسلسل اضافے کا سبب ہے۔ جیسے جیسے شکایات کی تعداد بڑھتی ہے، اس طرح

مصنف انڈین انسٹی ٹیوٹ آف پبلک ایڈمنسٹریشن میں پولیٹیکل سائنس کی پروفیسر ہیں۔ انہوں نے حکومت اور عوامی پالیسی کے موضوع پر متعدد مضامین لکھے ہیں۔

aroradolly@hotmail.com

ٹیچروں کی دستیابی یا تعلیم کے شعبے کی دیگر صورت حال کے بارے میں ہوتی ہیں اور اس طرح کی شکایات میں متعدد طلباء، داخلے کے خواہشمند امیدوار، ٹیچرز، ایڈمنسٹریٹرز، ریگولیشنرز یا تعلیم دینے والے ادارے وغیرہ شامل ہوتے ہیں۔ بعض اوقات اس میں متضاد دعوے بھی شامل ہو جاتے ہیں۔

شکایات عامہ مختلف حالات میں ابھر کر سامنے آتی ہیں۔ ان حالات میں فوائد اور حقوق سے متعلق تنازعہ، قوانین کی تشریحات، اختیارات کے غلط استعمال کے خلاف شکایات، غلط فیصلے، اقرار پروری، امتیاز، بدعنوانی یا بھول چوک اور کمیشن کے خاص عمل شامل ہیں۔ یہ انفرادی نوعیت کے ساتھ ساتھ اجتماعی اور تشخص یا حالات کی بنا پر انفرادی زمرہ یا گروپ میں ہو سکتے ہیں۔ برسوں سے ذات پات، قبائلی شناخت یا صنف کی بنیاد پر امتیاز یا خواتین، درج فہرست ذات اور درج فہرست قبائل کے تعلق سے مخصوص حقوق اور مراعات کی خلاف ورزی سے متعلق شکایات میں اضافہ ہو رہا ہے۔ اسی طرح سے ایک جیسے حالات کا سامنا کرنے والے ایک تنظیم کے ذریعے گروپ تشکیل دیتے ہیں اور ان کی شکایات اکثر مختلف ہوتی ہیں۔ ان گروپوں میں بے گھر ہونے والے افراد، جنگلوں سے بے دخل کئے گئے لوگ، معذور افراد، ملازمت کے خواہش مند امیدوار، طلباء، ٹیچرز، سرکاری ملازمین، ہتھ کرگھا دست کار، خوانچہ فروش، ہاتھ سے میلا ڈھونے والے، ٹیکس دہندگان وغیرہ شامل ہیں۔ مختلف اسیکوسوں سے کرنے والے والوں یا مخصوص گروپ جیسے غریب، روزگار، بیوہ وغیرہ، یا سروس یوزرز یا صارفین جیسے موبائل استعمال کرنے والے، انٹرنس یوزر، واٹر یوزر، پاور یوزر وغیرہ کے تعلق سے اجتماعی شکایات دیکھنے کو ملتی ہیں۔ یہ گروپ بعض اوقات انفرادی شکایات بھی اس میں جوڑ دیتے ہیں جو کہ مقام یا وقت سے متعلق ہوتی ہیں تاہم یہ اکثر پالیسی میں اصلاح کی کوشش یا ایڈمنسٹریشن کی سطح پر شکایات کے اجتماعی ازالے یا تدارک کے امکان کا سبب بنتی ہیں۔

میکنزم کی تشکیل

ہندوستان میں آزادی کے بعد سے ہی سیاسی حکومتوں کے سیاسی حمایت میں تبدیلی سے تضاد کے سبب شکایات عامہ کا دباؤ محسوس ہونے لگا تھا۔ حکومت سے بڑھتی ہوئی توقعات پوری نہ ہونے کے سبب ناراضگی پر قابو پنانے کے لئے ایک میکنزم کی تشکیل ناگزیر ہونے لگی۔ ساٹھ کی دہائی میں سیاسی بیان بازی میں شکایات عامہ میں تخفیف کے لئے انتظامی اصلاحات ایک اہم عنصر بن گئی تھیں۔ تاہم 1987 میں وزرائے اعلیٰ کانفرنس کے بعد شکایات عامہ کے ازالے کے لئے ایک میکنزم بنانے پر زور دیا گیا۔ اس دوران شہریوں پر خصوصی توجہ کے ساتھ انتظامی امور اور ایکشن پلان تیار کیا گیا۔ اس کے نتیجے میں شکایات عامہ کے ازالے اور تدارک سے متعلق تین میکنزم وجود میں آئے اور اس کے تحت حکومت ہند اور ریاستی حکومتوں کی تمام وزارتوں، شعبوں اور تنظیموں میں سپیڈنس چارٹر، اطلاعات کے کاؤنٹر اور شکایات عامہ کے ازالے کی مشینری قائم کی گئیں۔ ابتدائی مرحلے میں ان پروگراموں کے بارے میں زبردست جوش و خروش دیکھنے کو ملا۔ ان کے درست انتظام و انصرام کے بارے میں ڈی اے آر پی جی کی متعدد ہدایات منظر پر آئیں۔ شکایات عامہ کے ازالے کے لئے میکنزم واقفیت نافذ ہونے والا ایک مثالی میکنزم بنا۔ اس کے بہتر نتائج دیکھنے کو ملے جو کارکردگی کے اعتبار سے بہتر اقدامات کہے جاسکتے ہیں۔ ہندوستان میں شکایات عامہ کے ازالے کے لئے میکنزم کی تشکیل میں دو اہم سنگ میل قائم ہوئے۔ ان میں پہلا وزارتوں، شعبوں اور تنظیموں میں شکایات عامہ کے ازالے کے لئے سیل کا قیام جن میں شکایات کے ازالے کی رسمی ذمہ داریوں کے ساتھ ایک نامزد افسر کی تقرری ہوئی جب کہ دوسرا سنگ میل شکایات کی اعلیٰ سطح اور بڑے پیمانے پر عوام کے تعلق والے منتخب اداروں میں شکایات کے ازالے کی نگرانی کے لئے ڈی پی جی کا قیام تھا۔ ویب پر مبنی سینٹرلائزڈ پبلک گریوینس ریڈریس اینڈ مانیٹرنگ سسٹم (سی پی جی آر اے ایم ایس)

کو حکومت ہند میں تمام 94 وزارتوں، شعبوں اور تنظیموں کو موصول ہونے والی شکایات عامہ کے عمل کو یکساں بنانے کے لئے قائم کیا گیا۔ توقع کی جارہی تھی کہ اس سے لوگوں کو کہیں سے بھی اور کسی بھی وقت اپنی شکایات کے ازالے میں مدد ملے گی اور اپنی شکایات پر ہونے والی کارروائی سے بھی آگاہ رہیں گے۔ اس نظام نے متعلقہ ایجنسی کے ذریعے شکایات کی مانیٹرنگ اور تجزیے کی راہ بھی ہموار کی اور مرکزی ایجنسیوں کو انضباطی کارروائی کے ساتھ اصلاحی اقدامات اور دیگر کارروائی میں مدد ملی۔

سال 2008 میں حکومت ہند کی وزارتوں، شعبوں اور تنظیموں میں شکایات عامہ کے ازالے کے میکنزم پر نظر ثانی کی گئی ہے تاہم یہ پتہ چلا کہ ایک مناسب اتھارٹی، انسانی وسائل کی حمایت کی غیر موجودگی یا متعلقہ افسران کی کوتاہی کے سبب یہ میکنزم بڑے پیمانے پر غیر فعال رہے۔ ان کی شکایات کے دباؤ کا زیادہ سامنا رہا۔ سی پی جی آر اے ایم ایس کو بہت زیادہ توقعات کے ساتھ قائم کیا گیا تھا تاہم یہ میکنزم عام بیداری میں فقدان، ٹکنالوجی تک رسائی میں ناکامی اور لوگوں میں کم بھروسے کے سبب زیادہ کارگر ثابت نہ ہو سکا۔ اس میں ٹکنالوجی کے اعتبار سے سرمایہ کاری اور صلاحیت سازی کے لئے تربیت سے بھی اس وقت تک اس میں کوئی اہم پیش رفت نہیں ہوئی اور ہر ممکن کوشش کے باوجود شکایات عامہ کا ازالہ ایک دشوار ترین چیلنج رہا۔

تازہ ترین صورت حال

ان حالیہ برسوں کے دوران انفارمیشن کی تیزی کے ساتھ وسعت و فروغ، انٹرنیٹ تک رسائی میں اضافے، میکنزم کے بارے میں بیداری میں اضافے سے سی پی جی آر اے ایم ایس کے استعمال میں کمی گنا اضافہ ہوا ہے۔ علاوہ ازیں پی آر اے جی اے ٹی آئی (پرو ایکٹو گورننس اینڈ ٹرانسپیریٹنٹی مینیشن) پلینٹ فارم سوشل میڈیا جیسے دیگر معاون میکنزم کے توسط سے ٹکنالوجی کے استحکام میں دلچسپی بھی بڑھی ہے۔ ڈی اے آر پی جی اور ڈی پی جی کے علاوہ پی ایم او نے بھی شکایات کی

وصولی میں ایک اہم ایجنسی کا کردار ادا کیا ہے۔ سال 2014 سے وصول ہونے والی شکایات کی تعداد میں سات گنا اضافہ ہوا ہے۔ بلاشبہ اس میں تضاد ہو سکتا ہے کہ آیا شکایات میں اضافہ کے رجحان ملے ہیں یا ان شکایات کے ازالے کے عمل میں تیزی واقع ہوئی ہے۔ لیکن میکنزم میں اعتماد بڑھنے سے یہ بات قابل ذکر ہے کہ موصول ہونے والی شکایات میں سے چالیس فی صد وزارت و وزارتوں سے متعلق تھیں۔ 23 فی صد کا تعلق وزارت مالیات سے تھا جب کہ 17 فی صد شکایات انفارمیشن ٹکنالوجی کے متعلق تھیں۔ شکایات کے ازالے کی مجموعی شرح بہت اونچی تھی کیوں کہ 7 فی صد شکایات کو نمٹایا گیا۔ گرچہ شکایات کے ازالے کی مجموعی شرح کے تعلق سے کچھ تضاد ہو سکتا ہے۔ یہی معاملہ مختلف دیگر شعبوں میں شکایات کی ازالہ کا ہے۔ اس تضاد اور اس کے اسباب کے تجزیے سے اصلاح کے لئے متعدد امکانات پر روشنی ملتی ہے۔ امور کی بنیاد پر تجزیہ بھی با مقصد ہو سکتا ہے بشرطیکہ پورٹل پر رجسٹرڈ شکایات کی زمرہ بندی مناسب طریقے سے کی جائے۔ امور کی اسز نو درجہ بندی متعلقہ ایجنسی کے ذریعے کی جائے تاکہ آن لائن تجزیے میں شکایات کی حقیقی نوعیت کو سمجھا جاسکے۔

پی ایم کی سطح پر اس خواہش کا اظہار کیا گیا ہے کہ التوا کے وقفے میں کمی کو یقینی بنایا جائے اور تصفیہ کی مدت کو کم کر کے ایک ہفتہ کر دیا جائے۔ 23 مارچ 2016 کی مینٹگ میں پی آر اے جی اے ٹی آئی نے سرفہرست 20 وزارتوں/شعبوں میں موصول ہونے والی زیادہ سے زیادہ شکایات کے معاملات پر اور ڈی اے آر پی جی کے ذریعے شکایات عامہ پر کارروائی کے تجزیے پر غور و خوض کیا۔ اس سلسلے میں وزارتوں اور شعبوں کو شکایات کے تیز تر ازالے کی ہدایات دی گئیں۔ ڈی اے آر پی جی نے بھی اس حقیقت کو تسلیم کیا کہ وزارتیں/شعبے ایسی شکایات کو واپس بھیجنے میں وقت ضائع نہیں کرتیں جو ان سے متعلق نہ ہوں، انہیں فوراً نوڈل ڈیپارٹمنٹ کے سپرد کیا کر دیا جاتا ہے۔ اسی طرح سے متعلق اور ذیلی دفاتر ایسی

شکایات کو اپنی متعلقہ وزارت یا شعبے کو واپس کرنے میں زیادہ وقت لگاتے تھے جو ان سے متعلق نہیں ہوتی تھیں، اس سے شکایات کے ازالے میں تاخیر ہوتی تھی اور التوا کا وقت بڑھ جاتا تھا۔ اس لئے یہ مشورہ دیا گیا ہے کہ وزارتیں/شعبے اپنے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کی تیزی کے ساتھ جانچ پڑتال کریں اور ایسی شکایات کو کام کے پانچ دن کے وقفے میں واپس کریں جو ان سے متعلق نہ ہوں۔ اس طرح سے تمام وزارتوں/شعبوں کے ذیلی اداروں اور ماتحت دفاتر کو بھی اسی طرح کی ہدایات کی گئی ہیں۔ یہ یقینی طور پر قابل ستائش ہے تاہم زمینگی سطح پر ازالے سے متعلق حقیقت پورٹل سے مختلف ہے۔

ازالہ بمقابلہ تصفیہ

ان ہدایات پر عمل کرنے کی اپنی لگن کے سبب چند شعبوں اور اداروں میں شکایات کا زیادہ تعداد میں تصفیہ کیا جانے لگا۔ چند معاملات میں ان شکایات کو ان ایجنسیوں کے پاس دوبارہ بھیج دیا گیا جنہوں نے تصفیہ کے لئے یہ شکایات ارسال کی تھیں جب کہ آن لائن موصول ہونے والی شکایات کا اس مشورے کے ساتھ تصفیہ کیا گیا کہ ان شکایات کو ایجنسی یا شکایات کمیٹی کے پورٹل پر بھیجی جائیں۔ گرچہ یہ مشاہدات سی پی جی آر اے ایم ایس پورٹل پر موصول ہونے والی شکایات کے محدود نمونوں کے حالیہ تجزیہ پر مبنی ہیں۔ اس سلسلے میں ازالے کے لئے حقیقی امور کے تصفیے سے متعلق تمام وزارتوں، شعبوں اور تنظیموں میں تصفیہ کے عمل کے وسیع پیمانے پر تجزیہ کی ضرورت ہے۔ یہاں اس کی بھی ضرورت ہے کہ متعلقہ محکمہ سے تصفیہ کی گئی شکایات کے کرنے والے اس عمل سے مطمئن ہیں یا نہیں۔ کہیں ایسا تو نہیں کہ یہ کارروائی محض خانہ پری کے طور پر کی گئی ہو۔ اس ضمن میں صرف منظم طریقے سے عمل کے تجزیے اور شکایات کے ازالے، کے بعد کی تفصیلات سے ہی حقیقت آشکارا ہو سکتی ہے۔ ڈی اے آر پی جی نے اس سلسلے میں بھی سخت ہدایات جاری کی ہیں کہ ہر معاملے میں شکایات بند کرنے کے لئے ایک

جائزہ بیان کی جائے لیکن ابھی تک ایسا نہیں ہوا ہے۔

وفاقی حرکیات

سی پی جی آر اے ایم ایس پر موصول ہونے والی زیادہ تر شکایات ریاستی حکومتوں سے متعلق ہوتی ہیں۔ اس معاملے میں اتر پردیش، مہاراشٹر اور دہلی سرفہرست ہیں۔ موجودہ وقت میں ان شکایات کی نوعیت اور ان کی وجوہات کو سمجھنے کی ضرورت ہے۔ یہ بھی جاننا ضروری ہے کہ آیا چند ریاستوں کے ذریعے اختیار کئے گئے پبلک سروس گارنٹی ایکٹ کے سبب شکایات میں کمی واقع ہوئی ہے یا ان میں اضافہ ہوا ہے۔ کیا چند ریاستوں نے دیگر اختیارات کے مقابلے میں مرکز کی جانب زیادہ رغبت کا اظہار کیا ہے؟ یہاں یہ بھی جاننے کی ضرورت ہے کہ آیا موصول ہونے والی تمام شکایات کو متعلقہ ریاستوں تک پہنچایا جا رہا ہے یا نہیں۔ اور اگر انہیں آگے کی کارروائی کے لئے ریاستوں کو ارسال کیا جا رہا ہے۔ تو اس پر کیا کارروائی کی جا رہی ہے یا کوئی کارروائی کے بغیر ہی ان کا نمٹا کر دیا گیا۔ سی پی جی آر اے ایم ایس پر موصول ہونے والی چند شکایات پر ہمارے حالیہ تجزیے سے پتہ چلتا ہے کہ ان میں سے متعدد معاملات میں شکایات کنندہ کو ریاستی حکومت کے ساتھ رابطے کے لئے کہا جاتا ہے اور شکایت متعلقہ ریاست کو بھیجنے کے لئے ڈسپوز کر دی جاتی ہے۔ اس کا ازالہ یا تصفیہ نہیں ہو پاتا ہے۔ یہ یقینی کرنا بہت اہم ہے کہ سی پی جی آر اے ایم وفاق کی نوعیت سے تجاوز کئے بغیر عوام کے لئے ایک اہم کردار ادا کرتا ہے۔ جب کوئی شکایت عامہ درج ہوتی ہے تو اس کے ازالے کے لئے ریاستی حکومتوں اور مرکز دونوں کو ہی ایمانداری کے ساتھ اپنی ذمہ داری بھجانی چاہئے۔ ان معاملات میں جہاں دائرہ اختیارات کا تنازعہ ہوتا ہے تو وہاں پورٹل ہر ریاستی حکومتوں کی ذمہ داریاں عیاں ہوتی ہیں تاہم وہاں مرکز کو بھی پابند کیا جانا چاہئے۔ اس کا نتیجہ عوام کو بھی دکھنا بھی چاہئے۔

عوامی خدمات میں نجی گنجائش

حکمرانی کے بدلتے ہوئے تناظر میں خدمات کی

فراہمی کی پرائیویٹ پرووائیڈر کی جانب منتقلی سے جو اب دہی کے میکنزم کو یقینی کرنے کی ضرورت ہے اور یہ بھی یقینی کرنا ضروری ہے کہ خدمات سے استفادہ کرنے والے حقوق پامال نہ ہوں اور اس بارے میں ان کا شکایات کا مناسب سطح پر ازالہ ہو۔ چند معاملات میں ریگولیٹری اتھارٹی قائم کی جاتی ہیں تاہم ان کی خود مختاری سوالات کے گھیرے میں رہتی ہے۔ اس ضمن میں ان اتھارٹی کے خلاف ریاست اور پرائیویٹ زمرے دونوں کا ہی اثر و رسوخ رہتا ہے جس سے خدمات سے استفادہ کرنے والوں کی جائز شکایات کے ازالے کے لئے ان کی صلاحیتیں متاثر ہوتی ہیں جب کہ ریگولیٹری ایجنسیوں کی جواب دہی سے متعلق ان کی خود مختاری اپنے آپ میں خود ایک بڑا چیلنج ہے۔ ضروری ہے کہ اپنی ذمہ داریوں اور فرائض کی انجام دہی میں شفافیت لانے کے لئے ان اداروں کی عوامی جواب دہی کو یقینی بنایا جائے۔ اس عمل اور فیصلوں کو عوام کے لئے سہل بنانے سے ان کے خلاف شکایات کی تعداد کو کم کرنے میں مدد ملے گی اور سروس پرووائیڈر کے خلاف شکایات کے موثر ازالے میں بھی مدد ملے گی۔

جواب دہی سے متعلق امور

متعدد شکایات نہایت پیچیدہ ہوتی ہیں اور دائرہ کار میں ٹکراؤ بھی ہوتے ہیں جس کی وجہ سے قوانین، ضوابط، طریقہ کار، دائرہ کار اور ازالہ کے لئے ایک مناسب میکنزم میں وضاحت اور تشریح کی ضرورت ہوتی ہے۔ علاوہ ازیں متعدد شکایات کے معاملے میں ایک سے زیادہ اتھارٹی کی حالت میں رابطہ کا اہم معاملہ ہوتا ہے۔ ایسی حالت میں ان معاملات کو اتھارٹی کے مابین زیر التوا رکھا جائے بلکہ اس طرح کے رابطے کے لئے ایک مناسب میکنزم کی ضرورت اور قیام پر خاص توجہ دینی چاہئے۔ اس پیچیدگی پر خاص توجہ دیتے ہوئے اس اہمیت کو مدنظر رکھا جائے کہ شکایات کے ازالے کے لئے میکنزم ایک مناسب سطح پر بنائے جائیں تاکہ رسائی طلب امور کا مناسب طریقے سے تصفیہ کیا جاسکے۔ ایسے تصفیہ

میں بدگمانی اور امتیاز کے الزام عائد کئے جاسکتے ہیں۔ اس لئے ایک خود مختار اور آزاد ڈھانچہ ضروری ہے۔ علاوہ ازیں ایسے معاملات میں اپیل کی گنجائش بھی دینی چاہئے۔ اس طرح کے معاملات میں سینٹرلائزڈ آن لائن میکنزم اس مسئلے کے حل میں کارگر ثابت ہو سکتا ہے اور شہریوں کی ایک اتھارٹی سے دوسری اتھارٹی یا مختلف دفاتر کے درمیان چکر لگانے کی پریشانی کو کم کر سکتا ہے۔ اس معاملے میں شفافیت کے عمل اور گمرانی کو برقرار رکھنا ہوگا۔ تاہم اس کی فعالیت اب بھی کئی معاملات سے مشروط ہوگی جیسے (ا) ٹکنالوجی تک رسائی والے امور کا تصفیہ کیسے کیا جائے (ب) شکایات عامہ کے ازالے کو یقینی بنانے کے پیش نظر ایک جواب دہی میکنزم کو کیسے تیار کیا جائے۔ اس لئے ایسے افراد جو سی پی جی آر اے ایم ایس تک رسائی کی صلاحیت نہیں رکھتے ہیں، ان کی شمولیت کو یقینی بنانے کے لئے لوک عدالت، جن سنوائی، شوٹل آڈٹ، موبائل ایپ وغیرہ جیسے دیگر میکنزم کا بھی ساتھ ساتھ استعمال کرنا چاہئے۔

شکایات عامہ ایک موقع کے طور پر

حالاں کہ شکایات عامہ ایسے مسائل اور چیلنجوں کی عکاسی کرتی ہیں جن کو حل کرنے کے لئے اداروں کو خدمات کی فراہمی اور انتظامی امور کو درست رکھتے ہوئے برسرِ پیکار ہونا پڑتا ہے لیکن یہ شکایات عامہ اور ایڈمنسٹریشن کو ایک موقع بھی فراہم کرتی ہیں کہ ان شکایات کا اس سے قبل ازالہ کر دیا جائے کہ عوامی ناراضگی کی شکل اختیار کر لیں۔ شکایات عامہ کے موثر ازالے کی پہلی شرط شکایات کے متعلق عام بیداری ہے۔ اگر مقصد عوام کا اعتماد جیتنا اور نظام حکمرانی میں سدھار کرنا ہو تو عوام کی آواز کو طاقت کے بل پر دبانے کے بجائے ان پر خاص توجہ دینی چاہئے۔ شکایات عامہ پر بروقت کارروائی اور تجزیہ سے سرکاری اداروں کو بہتر کارکردگی کے مواقع فراہم ہوتے ہیں۔ شکایات عامہ کے ازالے کے لئے

حاکمانہ سوچ کے مقابلے ایک شمولی سوچ زیادہ کارگر ہوتی ہے۔ اس لئے اداروں یا پالیسی پر ایک بہتر طریقے سے عمل درآمد اور کارکردگی پر کھلے ذہن اور باہمی صلاح و مشورہ کی سوچ اختیار کرنی چاہئے۔ شکایات کے ضمن میں متعلقین سے موصول ہونے والے مشوروں، تجاویز اور سوالات کا ایک منظم طریقے سے تجزیہ اصلاح کے امکانی راستے فراہم کر سکتا ہے جیسا کہ تمام شکایات رسی ازالہ شکایات میکنزم کے توسط سے رجسٹریشن نہیں ہوتے ہیں۔ کئی معاملات میں مواصلات کی رکاوٹیں حائل ہوتی ہیں، اس لئے کوشش کی جائیں کہ نظام حکومت کی ایک بہتر صورت حال کے لئے مواصلات کے غیر رسمی چینل کے توسط سے موصول ہونے والی شکایات کو بھی اتنی ہی اہمیت دی جائے۔

شکایات کی عدم موجودگی کا مطالعہ

جب کسی ادارے کو شکایات موصول ہوتی ہیں تو وہ اس کی کارکردگی اور نظام حکومت کے صورت حال کو بیان کرتی ہیں۔ ایسے معاملات میں زیادہ احتیاط کی ضرورت ہوتی ہے۔ شکایات کی عدم موجودگی کا کسی کو غلط مفہوم نہیں لگانا چاہئے۔ ایسا اظہار رائے کی آزادی کے ناقص میکنزم کے سبب بھی ہو سکتا ہے، اس کے علاوہ عوام میں اپنی شکایات کے ازالے کے لئے سرکاری اداروں میں یقین کی کمی کے سبب بھی ہو سکتا ہے۔ اس کے علاوہ جوابی یا انتظامی کارروائی کے خوف سے شکایات نہیں کی جاتی ہیں۔ اس کے علاوہ شکایات کے اندراج میں وقت اور وسائل کا بھی عمل دخل ہوتا ہے یا یہ بھی خدشہ ہوتا ہے کہ نظام سے ان کی شکایات پر کوئی کارروائی نہیں کی جائے گی۔ اس ضمن میں سب سے بڑا چیلنج ہے نظام حکومت کی صحیح صورت حال کو برقرار رکھنے کے لئے کام کیا جائے۔ کثیر میکنزم والے اداروں کے لئے ضروری ہے کہ وہ شکایات عامہ کے ازالے کے لئے بروقت کارروائی کریں۔

☆☆☆

پرائیویٹ سروس پرووائیڈرس:

شکایات عامہ کا متبادل نظام

کے لئے تہرے چیئنج کا سامنا کرتا ہے۔ اول یہ کہ شکایت کنندگان اپنی شکایات کا ازالہ کرانے کے لئے دستیاب پلیٹ فارموں کے بارے میں ناواقف ہیں۔ دوئم یہ کہ اگر وہ ازالے کے مناسب پلیٹ کے بارے میں جانتے بھی ہیں، تو اس تک رسائی اپنی شکایت درج کرانے کے سلسلے میں ایک بڑی رکاوٹ بن جاتی ہے۔ سوئم یہ کہ اگر ستایا گیا کوئی صارف مناسب سرکاری پلیٹ فارم پر اپنی شکایت درج کرا بھی لیتا ہے تو اس کا ازالہ نہ کئے جانے کے امکانات زیادہ ہوتے ہیں۔ ان باتوں کے تئیں بے جا مخالفت یا طرفداری کے رجحان کے بغیر ہندوستانی صارفین میں عام طور سے شکایت درج کرانے کے کلچر کا فقدان پایا جاتا ہے جو کہ حکومت سے حل حاصل کرنے کی راہ میں ایک اور بڑی رکاوٹ ہے۔ یہ کام صارفین کو شکایات درج کرانے کی ترغیب دے کر یا کم سے کم اس سلسلے میں حوصلہ شکنی نہ کر کے شکایات کے ازالے کا ایک کلچر پیدا کر کے انجام دیا جاسکتا ہے۔

ان چیلنجوں پر قابو پانے کے لئے نیز شکایات کے ازالے کے ایک آسان نظام سے تمام شہریوں کو بااختیار بنانے کے لئے حکمرانی کے لئے اے آر ٹی یعنی جواب دہی، ذمہ داری اور شفافیت پر عمل درآمد کرنے کے سلسلے میں وزیر اعظم کے وزن کے تحت، موجودہ حکومت نے نہ صرف ملک میں چلائے جا رہے عوامی شکایات کے موجودہ نظاموں کی ڈیجیٹل کاری کی ہے، بلکہ متعدد نئے پلیٹ فارم بھی شروع کئے ہیں مثلاً وزارت ریلوے کا توازن،

کے لئے مناسب نظام وضع کر کے، جمہوریت کے حقیقی جذبے کی تکمیل کرنے کی فوری ضرورت ہے۔ گو کہ موجودہ حکومت نے شکایات کے ازالے کے بہت سے نظاموں کو ڈیجیٹل بنا دیا ہے نیز بہت سے نظام بھی شروع کئے ہیں تاکہ حکومت کی وزارتوں، محکموں وغیرہ کے خلاف شکایات کرنے کے سلسلے میں شہریوں کو بااختیار بنایا جائے، تاہم ان کی اثر پذیری اب بھی قابل مباحثہ ہے۔ اس کے علاوہ بہت سے شعبوں مثلاً ٹیلی مواصلات، وغیرہ میں شکایات سے نمٹنے والے عہدیدار کے نہ ہونے کی وجہ سے نجی خدمات کے فراہم کنندگان کے خلاف شکایات کے لئے ایک موثر ضابطہ جاتی نظام کے سلسلے میں اب بھی ایک خلا ہے۔ اس سے شکایات کے ازالے کا ایک انفرادی پبلک پلیٹ فارم بننے کے لئے بااختیار ہونے کے سلسلے میں ٹیلی کام ریگولیٹری اتھارٹی آف انڈیا (ٹی آر اے آئی) جیسے متعلقہ شعبہ جاتی ضابطے کے اداروں کی ضرورت اور ان کا کردار اجاگر ہوتا ہے۔

اب تک صارفین کے بھروسے کے لئے ایک بلڈنگ بلاک کے طور پر شکایات کے کارگر اور موثر ازالے کو بد قسمتی سے کم اہمیت کی گئی ہے۔ تمام شعبوں میں اشیاء اور خدمات تک رسائی پر زیادہ توجہ مرکوز کی جاتی ہے، نیز اشیاء فروخت کرنے کے بعد گراہکوں کو راغب رکھنے اور ان کی شکایات کے ازالے پر بہت کم دھیان دیا جاتا ہے۔ ایک ہندوستانی صارف اپنی شکایات کے ازالے



حکمرانی کے لئے جوابدہی، ذمہ داری شفافیت کی ضرورت۔

اب جب کہ ملک اپنے 69 ویں جمہوریہ کا جشن منا رہا ہے، 1.3 ارب ہندوستانیوں کو دنیا کی سب سے بڑی جمہوریت ہونے کی وجہ سے ہندوستان کی خوب صورتی کی ایک بار پھر سے یاد تازہ ہو رہی ہے۔ ”عوام کی عوام کے لئے اور عوام کے ذریعے“ حکومت کے زیر انتظام ہونا واقعی قابل قدر ہے کیوں کہ یہ حکومت کو جواب دہ بنانے کے سلسلے میں شہریوں کو اختیار دیتی ہے لیکن ہندوستانی حکومت نا اہل افسر شاہی کی وبا میں مبتلا ہے جس کی وجہ سے اوسط ہندوستانی شہری کے پاس حکومت یا نجی کاروباری اداروں کے خلاف شکایات کے لئے بہت کم تدارکی پلیٹ فارم رہ جاتے ہیں، لہذا شہریوں کی شکایات

اول الذکر مضمون نگاری پوٹی ایس انٹرنیشنل میں ڈپٹی ایگزیکٹو ڈائریکٹر جب کہ آخر الذکر مضمون نگار ریسرچ ایسوسی ایٹ ہیں۔

usm@cuts.org

usm@cuts.org

پٹرولیم، تیل اور قدرتی گیس کی وزارت کا ای سیوا شکایات کے ازالے کا ایک کثیر مقصد پلیٹ فارم یعنی سرگرم حکمرانی اور بروقت عمل درآمد وغیرہ جس میں شہریوں کو آن لائن ذرائع سے کچھ مثالوں میں سرکاری خدمات نیز نجی خدمات کے فراہم کنندگان کے خلاف اپنی شکایات درج کرنے کی اجازت دی جاتی ہے۔

اطلاعاتی اور مواصلاتی ٹکنالوجی (آئی سی ٹی) کے استعمال سے ان کی توسیع کردہ رسائی کے ساتھ، ان اقدامات کی ازسرنو تشکیل سے ان سرکاری اقدامات/پلیٹ فارموں نے کچھ حد تک پہلے دو چیلنجوں پر قابو پایا ہے لیکن تیسرے چیلنج یعنی شکایات پر کارروائی کے سلسلے میں اب بھی زیادہ تر توجہ نہیں دی گئی ہے۔ کم سے کم سرکاری خدمات کے نقطہ نظر سے زیر التوا قوانین میں سے ایک قانون جن میں اس معاملے سے نمٹنے کی صلاحیت ہے، اشیاء اور خدمات کی مقررہ مدتی فراہمی کے لئے شہریوں کے حق نیز ان کی شکایات کے ازالے سے متعلق بل (جسے عام طور سے لوک پال بل کہا جاتا ہے) کو قانونی شکل دینا ہے جو 2011 سے زیر التوا ہے۔ گورنمنٹ خدمات کی فراہمی اور شکایات کے ازالے کی اسکیم 2015 شروع کرنے کے بارے میں سنجیدگی سے غور کر رہی ہے لیکن یہ ازالے کا ایک مناسب نظام نہیں بن سکتی ہے۔

مزید برآں ان آن لائن پلیٹ فارموں تک رسائی کے لئے درکار بنیادی ڈھانچے اور معلومات کی کمی کی وجہ سے گوازالے کے یہ مختلف آن لائن پلیٹ فارم ایک خوش آئندہ اقدام ہیں، تاہم ایک وسیع آبادی شکایات کے ازالے کے اس طرح کے نظاموں سے فائدہ نہیں اٹھاپاتی ہے۔ چنانچہ صارفین کی شکایات کے ازالے کے لئے عہدیدار مقرر کرنے کی ضرورت ہے۔ اس طرح کا نظام بینک کاری، بجلی اور پیمے کے شعبوں میں پہلے ہی شروع کیا جا چکا ہے لیکن اس پر بہت سے دیگر اہم اقتصادی شعبوں میں ابھی عمل درآمد کیا جانا باقی ہے۔

صارفین کی شکایات کے موثر ازالے کے لئے

ایک اور متبادل شعبہ جاتی ضابطہ کاروں کو مزید باختیار بنانا ہوگا، جو نجی خدمات کے فراہم کنندگان کے خلاف عوامی شکایات کے ازالے کے پلیٹ فارموں کے لئے ذرائع کے طور پر کام کریں گے۔ ضابطہ کاروں کو باختیار بنانے کے لئے ایک ٹھوس توجیہ یہ ہو سکتی ہے کہ ضابطہ کار حکومت کے مقابلے میں صارفین سے زیادہ قریب ہوتے ہیں اور ان دونوں کے درمیان ایک رابطے کا کام کرتے ہیں۔ انفرادی صارف کی شکایات سے نمٹنے کے لئے انہیں باختیار بنانے کے علاوہ انہیں عوام کے تئیں جوابدہ بنانے کی بھی ضرورت ہے۔ منتخبہ حکومت ہر پانچ سال میں عوام کی رائے حاصل کر کے اپنی قابلیت اور اہلیت ثابت کرتی ہے لیکن غیر منتخب ہونے کی وجہ سے ضابطہ کاروں کو عوام کے تئیں اور بھی زیادہ جوابدہ ہونے کی ضرورت ہے۔

تاہم ٹیلی مواصلاتی شعبے میں ٹی آر اے آئی جیسے بہت شعبہ جاتی ضابطہ کاروں میں اس طرح کے اختیارات کا فقدان ہے۔ خود اپنی کم صلاحیت کا اعتراف کرتے ہوئے ضابطہ کاروں نے 2016 میں ایک مشاورتی دستاویز جاری کی تھی، جس میں ٹیلی مواصلاتی شعبے میں شکایات کے ازالے کے بارے میں آرا دینے کی درخواست کی گئی تھی۔ اس میں شکایات کے ازالے کے لئے ایک تین مرحلے والا نظام قائم کرنے کی بھی وکالت کی گئی تھی جن میں ٹیلی مواصلات خدمات کے فراہم کنندگان کے ذریعے حل، صارفین کی شکایات کے ازالے سے متعلق فورم (سی جی آر ایف) کے ذریعے اور متعلقہ ٹیلی مواصلاتی عہدیدار کے ذریعے تصفیہ شامل ہیں لیکن اس ضرورت کے سلسلے میں کوئی پیش رفت نہیں ہوئی ہے جس کی وجہ سے ٹیلی مواصلات کے فراہم کنندہ کے ذریعے اپنی شکایات پر راحت نہ ملنے والے شخص کو اپنی شکایت یا تو ٹیلی مواصلاتی تنازعات کے تصفیے اور اپلیٹ ٹریبونل (ٹی ڈی ایس اے ٹی) کے علاوہ ٹیلی مواصلات کے محکمے (ٹی ڈی او ٹی) عوامی شکایات کے ازالے اور گمرانی

کے مرکزی نظام (سی پی جی آر اے ایم ایس) کے پاس بھیجی پڑتی ہے نیز عدالت کا دروازہ بھی کھٹکھٹانا پڑتا ہے۔ اسی طرح کی مثالیں دیگر شعبوں میں بھی دیکھی جاسکتی ہیں۔ اس کے علاوہ ملک کے وسیع جغرافیائی پھیلاؤ کے پیش نظر، شکایات کے بارے میں تحقیقات کرنے سے متعلق عہدیدار کا تقرر ان مختلف مرکزی اور ریاستی اقدامات کے ساتھ کئے جانے کی ضرورت ہو سکتی ہے مثلاً صارفین کے امور کے محکمے (ڈی او سی اے) حکومت ہند کے گراہک سویدھا کینڈروں (جی ایس کے) یا صارفین کی دیکھ بھال کے مراکز قائم کرنے کا موقف کردہ اقدام جنہوں نے صارفین کی بہبود کے لئے مختلف خدمات فراہم کر کے، تمام کاموں کے لئے ایک ہی مرکز کے طور پر کام کیا ہے۔ انہوں نے قومی اور ریاستی صارف ہیلپ لائنوں کے ایک مشترکہ اطلاعاتی اور ٹکنالوجی (آئی ٹی) پلیٹ فارم پر کام کیا ہے۔ یہ توقع کی جاتی ہے کہ جی ایس کے میں تربیت یافتہ عملہ ہوگا، جسے مشورہ دینے، شکایات کا مسودہ تیار کرنے اور معلومات تیار کرنے اور معلومات فراہم کرنے کا تجربہ ہوگا۔ ستائے گئے صارفین کو اشیاء اور خدمات کے کسی بھی نجی فراہم کنندہ کے خلاف اپنی شکایات درج کرانے کے لئے جی ایس کے سے رابطہ قائم کرنا چاہئے۔

جی ایس کے کے بارے میں ازسرنو سوچنے کی ضرورت کو اس جی ایس کے کے تجربے سے محسوس کیا جاسکتا ہے جو بے پور میں سی یو ٹی ایس کے ذریعے چلایا جا رہا تھا۔ اپنے قیام کے 18 مہینوں میں جی ایس کے نے مختلف شعبوں سے متعلق شکایات موصول کی تھیں۔ لیکن ان میں سے 11 فی صد شکایات کا تعلق مالی شعبے سے تھا جو نوٹ بندی کے بعد ڈیجیٹل ادائیگی کی پلیٹ فارموں کے لئے منتقلی کی وجہ سے ہو سکتا ہے۔ اس طرح کے اعداد و شمار جی ایس کے کے اقدام کی کامیابی کا اندازہ لگانے کے لئے حوصلہ افزا تھے کیوں کہ صارفین مختلف طریقوں سے اور مختلف زبانوں میں اپنی شکایات

داخل کر سکے تھے جن کی وجہ سے وہ بینک کاری کے سلسلے میں شکایات سے متعلق عہدیدار کی موجودگی کے باوجود جی ایس کے سے رابطہ کر سکے تھے۔ اس کے علاوہ صارفین متعدد دیگر خدمات سے بھی فائدہ اٹھا سکے تھے۔ مثلاً صارفین کے حقوق کے بارے میں معلومات حاصل کرنا، مشورے اور مصالحت کے ذریعے صارفین کی شکایات کے بارے میں رہنمائی اور مدد، شکایات کے ازالے کے رسمی نظاموں تک رسائی کے سلسلے میں روبرو مشورہ اور مدد۔ صارفین کی رضا کار تنظیموں کے ذریعے بڑھے ہوئے استفادے کے لئے تنازع کے متبادل ازالے کے اس طرح کے طریقوں کی حوصلہ افزائی کی جانی چاہئے تھی جس سے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986 (سی پی آر اے) کے تحت قائم کردہ تنازعات کے ازالے کی ایجنسیوں یعنی قومی کمیشن، ریاستی کمیشنوں اور ضلعی فورموں کا بوجھ کم کرنے میں بھی مدد ملی۔

صارفین کی یہ عدالتیں دیوانی عدالتوں کے لئے وقف کردہ اور تیز رفتار متبادل بننے کی غرض سے تیس سال سے بھی پہلے تشکیل دی گئی تھیں۔ لیکن ان عدالتوں پر دیوانی عدالتوں کی ایسی ہی علاقوں کو فروغ دینے کا الزام لگایا گیا ہے۔ اگرچہ صارفین کے تنازعات کے ازالے سے متعلق قومی کمیشن کی ویب سائٹ پر دکھائے گئے اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ صارفین کی ان عدالتوں نے اپنے قیام سے لے کر اب تک قومی کمیشن میں 86.26 فی صد مقدمات، ریاستی کمیشنوں میں 85.67 فی صد مقدمات اور ضلعی فورموں میں 92.43 فی صد مقدمات کا فیصلہ کیا ہے۔ لیکن مطالبات سے پتہ چلتا ہے کہ ان میں سے بیشتر مقدمات کا فیصلہ سی او پی آر اے (کو پرا) کی مقرر کردہ مدت میں کیا گیا تھا۔ اس کے علاوہ زیر غور مقدمات کی قطعی تعداد کو دیکھتے ہوئے یہ کہا جاسکتا ہے کہ وہ چار لاکھ کی شش و پنج میں ڈالنے والی تعداد بھی تجاوز کرتے ہیں۔ انصاف کرنے میں تاخیر کرنا انصاف دینے سے انکار

کرنے کے مترادف ہے۔ اس مقبول عام مقولہ کو دیکھتے ہوئے صارفین کی یہ عدالتیں بھی ہندوستانی صارفین کی شکایات کے ازالے کی آرزوں کو ناکام بنا رہی ہیں، صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق بل 2018 موجودہ سی او پی آر اے کی جگہ لے گا۔ اس بل میں صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق ایک مرکزی اتھارٹی (سی سی پی اے) کے قیام کا اہتمام کیا گیا ہے جس کے ذمہ صارفین کے لئے شکایات کا تیز رفتار ازالہ فراہم کرنے کا کام ہوگا نیز یہ اتھارٹی کلاس ایکشن مقدمات بھی دیکھے گی۔

موجودہ مقدمات کے زیر التوا ہونے پر سی سی پی اے کے اثر کی آزمائش صرف وقت کے ساتھ ساتھ ہوگی لیکن یہ بات دیکھنے میں آئی ہے کہ اس طرح کی تاخیرات اکثر بڑی تعداد میں خالی اسامیوں، ناکافی بنیادی ڈھانچے، مرکزی اور ریاستی حکومتوں کے درمیان جھگڑوں کی وجہ سے ہوتی ہیں جو صارفین کے ان فورموں کی جوابدہی اور ان کے لئے فنڈ کی فراہمی کی بنا پر ایک دوسرے پر الزامات عائد کرتی رہتی ہیں۔ چنانچہ ازالے کے ایک بخوبی تیار کردہ نظام کے ذریعے، صارفین کی شکایات کے تیز رفتار ازالے کے سلسلے میں مرکز اور ریاست کے درمیان بہتر تال میل کی بھی ضرورت ہے۔

یہ محض مرکز اور ریاست کے درمیان جھگڑے کا معاملہ ہی نہیں ہے جو ایک مسئلہ ہے۔ ایک اور قابل ذکر چیلنج ایک واحد شعبے میں چل رہے کثیر محکمہ جاتی یا کثیر وزارتی نظام ہیں۔ ای۔ کامرس اس طرح کی ایک صنعت ہے۔ اس صنعت میں صارفین کی قومی ہیلپ لائن پر درج کی جارہی شکایات کی تعداد میں بہت زیادہ اضافہ دیکھنے میں آیا ہے۔ یہ بتایا گیا تھا کہ 15-2014 میں 13812 شکایات کے مقابلے میں 16-2015 میں 23955 شکایات اور 17-2016 میں 50767 شکایات دیکھنے

میں آئی ہیں جس کے باوجود حکومت ای کامرس کمپنیوں کے خلاف صارفین کی شکایات پر توجہ دینے کے سلسلے میں ایک وقف کردہ ضابطہ کار مقرر کرنے پر غور نہیں کر رہی ہے۔ گوتوقع ہے کہ اس سی سی پی اے سے صارفین کے مصائب میں کمی آئے گی، تاہم ایک واحد ضابطہ کار کی عدم موجودگی سے ٹویٹر، فیس بک اور سماجی ذرائع ابلاغ کے دیگر پلیٹ فارموں پر شکایات اور منفی تبصروں کے ذریعے ان کے خلاف ای کامرس کھلاڑیوں یعنی ڈیجیٹل ٹکنالوجی کے بہترین اثاثے سے فائدہ اٹھانے کے سلسلے میں صارفین کی حوصلہ افزائی ہوئی ہے جو قابل بحث طور سے شکایات کے ازالے کے لئے ایک اچھا موقع فراہم کرتے ہیں۔

مذکورہ بالا امور پر غور کرتے ہوئے وزیر اعظم مودی نے صارفین کی شکایات کے ازالے کے عمل کا جائزہ لینے کے دوران، صارفین کی مجموعی شکایات کی بڑھتی ہوئی تعداد پر حال ہی میں اپنی تشویشات کا اظہار کیا ہے۔ بعد میں انہوں نے صارفین کی شکایات کے تیز رفتار ازالے کو یقینی بنانے کے لئے نظم و نسق کے انتظامات میں کافی بہتریاں کرنے پر زور دیا تھا۔ یہ تجویز کیا جاسکتا ہے کہ سی سی پی اے وضع کرنے کے علاوہ وقف کردہ اور بااختیار شعبہ جاتی ضابطہ کار اور شکایت کے ازالے سے متعلق آزاد عہدیدار مقرر کرنے، جی ایس کے قائم کرنے نیز بہتر بین حکومتی اور بین وزارتی / بین محکمہ جاتی تال میل کو یقینی بنانے سے صارفین کے بڑھتے ہوئے مسائل حل کرنے میں مدد ملے گی۔ حکمرانی کے سلسلے میں مودی کے اے آر ٹی ماڈل سے اپنی شکایات کا ازالہ کرانے کے سلسلے میں صارفین کو درپیش تھرے چیلنجوں پر قابو پانے کا معاملہ ختم ہو جائے گا۔

☆☆☆

شکایات عامہ کے ازالے کو جیسا کہ کم سے کم حکمرانی اور زیادہ سے زیادہ نگہبانی کے کلید کا درجہ حاصل

2022 میں ہندوستان کے لئے ای گورننس:

شکایات عامہ کا ازالہ

ہونے والی شکایات کے اندراج اور ازالے کے لئے ایک مربوط اپلی کیشن ہے۔ موجودہ وقت میں 139 وزارتیں/شعبے ریاستیں/مرکز کے زیر انتظام علاقے اور دیگر سرکردہ تنظیمیں سی پی جی آر اے ایم ایس سے مربوط ہیں۔ یہ ہندی میں دستیاب ہیں۔ اس کے علاوہ نو ریاستوں/مرکز کے زیر انتظام علاقوں جیسے ہریانہ، اوڈیشہ، میزورم، راجستھان، میگھالیہ، پوڈوچیری، اترکھنڈ، جھارکھنڈ اور پنجاب میں مقامی زبانوں میں شروع کی گئی ہیں۔

سی پی جی آر اے ایم ایس کے توسط سے شعبوں کے ذریعے کے وصول کی جانے کی والی شکایات کو متعدد وزارتوں/شعبوں کو بھیج دیا جاتا ہے۔ متعلقہ وزارتیں اور شعبے ایک غیر مرکزیت کے طریقے سے شکایات کا ازالہ کرتے ہیں۔ شعبے مرکزی حکومت کے تحت شکایات کے موثر انتظام کے لئے شکایات عامہ کے ازالے کی صورت حال کا وقفے وقفے سے جائزہ لیتے ہیں۔ متعدد ریاستی حکومتیں اپنی ریاستوں میں شکایات کی نگرانی کے لئے اسی طریقے کا رواج استعمال کرتی ہیں۔ تجربے سے ثابت ہوتا ہے کہ سی پی جی آر اے ایم ایس نے بلاشبہ اچھی شروعات کی ہے۔ اس لئے شکایات عامہ کے ازالے اور اندراج میں اس کی رفتار کو برقرار رکھنے کی ضرورت ہے۔ اسی طرح سے سی پی جی آر اے ایم کو موصول ہونے والے اعداد و شمار کو نہایت موثر طریقے سے استعمال کرنے

سیووتم اور سی بی جی آر اے ایم ایس حکومت ہند کی وزارتوں/شعبوں کے کام کاج سے پیدا ہونے والی شکایات عامہ کے لئے انتظامی امور کی اصلاحات اور شکایات عامہ کا شعبہ (ڈی اے آر پی جی) ان شکایات عامہ سے متعلق پالیسی سازی، نگرانی اور رابطہ کا شعبہ ہے۔ ڈی اے آر پی جی نے سیووتم کے نام سے ایک طریقہ کار اختیار کیا ہے جس کے معنی خدمات عامہ میں مہارت ہے۔ اس اسکیم کے تحت حکومت کے ہر شعبے کے لئے شہریوں کے لئے ایک چارٹر لازی ہے جس میں خدمات کے معیار کے ساتھ اہم خدمات پر زور، عوامی شکایات کے لئے ازالے کے لئے ایک میکانزم اور خدمت عامہ کی ڈیلیوری کے معیارات میں سدھار اور تجزیہ کے ساتھ ایک نظام طے ہونا چاہئے۔ علاوہ ازیں فراہم کی جانے والی خدمات پر بھی خصوصی توجہ مرکوز ہونی چاہئے جس میں خدمات سے متعلق صارفین کے تاثرات اور ردعمل، ترغیب اور ڈھانچہ بندی شامل ہونی چاہئے۔

ڈی اے آر پی جی نے سال 2007 سے ملک میں ایک سینٹرلائزڈ پبلک گریونس ریڈر لیس اینڈ مانیٹرنگ سسٹم (سی پی جی آر اے ایم ایس) شروع کیا ہے۔ حکومت ہند کا ایک مرکزی، شفاف، جواب دہی کے ساتھ اور موثر طریقے سے شکایات عامہ کے ازالے اور نگرانی کے تئیں یہ ایک اہم قدم ہے۔ یہ ایک ویب پر مبنی تصفیہ ہے اور آن لائن، ڈاک کے ذریعے اور دستی وصول



ہے، اس لئے سال 2022 کی ایک نئے ہندوستان کے لئے اسے ایک اہم پہلو بنایا گیا ہے۔ ہندوستان میں بالخصوص گزشتہ چند برسوں میں منفرد اور انوکھے اقدامات کے توسط سے ای گورننس کے فروغ پر زور دیا گیا ہے۔ اطلاعات اور مواصلات کی ٹکنالوجی (آئی سی ٹی) میں برق رفتار ترقی کے سبب ہی متعدد خدمات عامہ کی آن لائن طریقہ کار سے فراہمی کو ممکن بنایا جاسکا ہے۔ ڈیپارٹمنٹ آف الیکٹرانکس اینڈ انفارمیشن ٹکنالوجی (ڈی ای آئی ٹی) کی نیشنل ای گورننس وڈیشن (این ای جی ڈی) کے ذریعے کئے گئے ایک تخمینے کے مطابق مختلف مرکزی وزارتوں اور ریاستی حکومتوں نے 3500 سے زائد مختلف ای سروسز کی فراہمی کو یقینی بنایا ہے۔ این آئی سی کے تخمینے کے مطابق مرکزی وزارتوں اور ریاستی حکومتوں کی 8000 سے زائد مختلف پورٹل اور ویب سائٹس ان کی نگرانی میں جاری ہیں۔

ڈاکٹر یوگیش سوری نیٹی آ یوگ میں مشیر،
دلش گورو سیکھری نیٹی آ یوگ میں کنسلٹنٹ
yogesh.suri@gov.in
dg.sekhri@nic.in

مائی گورنمنٹ ڈاٹ ان ایک اعلیٰ اور منفرد پھیل ہے جس میں بڑے پیمانے پر عام شہری کو شامل کیا گیا ہے، اسے سال 2014 میں عزت مآب وزیر اعظم نے شروع کیا تھا۔ یہ پلیٹ فارم اب اطلاعات کی توسیع اور عوامی رائے جاننے کا ایک مربوط ذریعہ بن گیا ہے۔ یہ شہریوں کو ملک کے حکمرانی کے عمل میں ایک حصہ بننے اور اس عمل میں ایک لازمی متعلقہ فرد بننے کی زمین ہموار کرنے کا موقع فراہم کرتا ہے۔ مائی گورنمنٹ کے عمل میں تعاون کرنے اور شرکت کرنے والوں کی تعداد 1.78 ملین سے تجاوز کر گئی ہے جب کہ ہر ہفتے اس پوسٹ کی تعداد 10000 سے زیادہ ہے جب کہ اس میں مسلسل اضافہ جاری ہے۔

شہریوں پر مرکزی توجہ والی دیگر خدمات

یہ حوصلہ افزا بات ہے کہ ریاستی حکومتوں نے شہریوں کی شکایات کے اندراج کے لئے آن لائن پلیٹ فارموں کا استعمال شروع کیا ہے۔ اسی طرح کے چند اقدامات میں اتر پردیش کے لوک وانی پروجیکٹ بھی شامل ہے جو شہریوں کی ایک آسان طریقہ کار سے اپنی شکایات درج کرانے میں معاون ہوتا ہے اور اس میں کیوسک سنٹرز کے توسط سے ان کی شکایات کا پندرہ دن کے اندر ازالہ ہو جاتا ہے۔ اس کے علاوہ ای گورننس کے توسط سے شکایات کے ازالہ کے لئے جن سنوائی یا ای سمواد پورٹل کا بھی آغاز کیا گیا ہے۔ اب لوک وانی کی تمام شکایات اس پورٹل پر دستیاب ہیں۔

اسی طرح سے آندھرا پردیش کے آن لائن پورٹل aponline.com ریاستی حکومت کا بہترین پورٹل ہے۔ حکومت اور شہریوں کے درمیان بہتر روابط کا اور شکایات کے ازالہ کا بہترین پورٹل ہے۔ اس پورٹل کو پیپلز فرسٹ یا www.meechosam.ap.gov.in بھی کہا جاتا ہے۔ علاوہ ازیں ستمبر 2017 میں ایک پیپلز فرسٹ موبائل ایپ بھی شروع کیا گیا ہے۔ اس کے علاوہ کیمرل میں ای پیری ہرن شروع کیا گیا تاکہ شکایات آن لائن درج کی جاسکیں۔ اس ضمن میں شکایات ایس ایم ایس،

کے تحلیل ہونے کے ساتھ ختم ہو گیا۔ تاہم ایسا خیال کیا جاتا ہے کہ اس طرز پر ایک نیا قانون وضع کرنے کی تیاری کی جارہی ہے۔ دریں اثنا توقع ہے کہ اس کا آغاز ایک اسکیم کے ساتھ کیا جائے اور اس سے ہونے والے تجربات کی بنیاد پر ایک نظر ثانی قانون وضع کیا جائے۔

یو ایم اے این جی

لوگوں میں جیسا کہ موبائل کا استعمال بہت تیزی کے ساتھ بڑھتا جا رہا ہے۔ اس کے مد نظر حکومت نے حال ہی میں ایک یونیٹڈ موبائل اپلی کیشن فار نیو ایج گورننس (یو ایم اے این جی) شروع کیا ہے۔ الیکٹرانکس اینڈ انفارمیشن ٹکنالوجی کی وزارت اور نیشنل ای گورننس ڈویژن کے تیار کردہ یو ایم اے این جی میں تمام شہریوں کے لئے ایک سنگل پلیٹ فارم فراہم کیا گیا ہے تاکہ کوئی بھی شہری مرکزی حکومت سے لے کر بلدیاتی اداروں تک گڈ گورننس سروسز تک رسائی حاصل کر سکے۔ ان خدمات نے نجی تنظیموں سے مرکزی اور ریاستی حکومتوں کے شعبوں، بلدیاتی اداروں اور دیگر تک کی مسافت کی ہے۔ اس نے ایک ایسی مشترکہ سوچ فراہم کی ہے جس سے شہری ایک اپلی کیشن انسٹال کر کے حکومت کے مختلف خدمات سے استفادہ کر سکتا ہے۔ ان تک اسمارٹ فون، ٹیبلٹ کے ساتھ ساتھ ڈیسک ٹاپ کے ذریعے رسائی حاصل کی جاسکتی ہے۔

مائی گورنمنٹ

کی ضرورت ہے تاکہ زیادہ شکایات موصول ہونے والے شعبوں کی نشاندہی کی جاسکے اور ان کے اسباب کو سمجھ کر ختم کیا جاسکے۔ اس نظام کے لئے متعلقہ شعبوں/وزارتوں/تنظیموں کے درمیان بہتر ربط اور ایک متوازی طریقہ کار کی ضرورت ہے۔

اس کے علاوہ ڈی اے آر پی جی اپنی ذمہ داری کو بخوبی انجام دے رہا ہے۔ اس کے لئے اس نے اختراعی طریقہ کار اختیار کئے ہیں اور پبلک گریوینسز کال سنٹر، ٹویٹر سیوا اور یہاں تک کہ سی پی جی آر اے ایم ایس بمع اضافی خصوصیات جیسی کئی اسکیمیں شروع کی ہیں۔ انفارمیشن ٹکنالوجی پر مبنی شکایات کے ازالے کی جانب ترغیبات جاری ہیں جس میں توصیفی سند کے توسط سے کارکردگی کے لئے ایک ایوارڈ اسکیم بھی شامل ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ جلد ہی نگرانی کے عمل میں اصلاحات کے لئے ایک آن لائن ڈیش بورڈ کا آغاز ہونا ہے۔

پبلک سروس ڈیلیوری ایکٹ

حکومت ہند نے دسمبر 2011 میں لوک سبھا میں ایک مقررہ وقت میں اشیاء و خدمات کی ڈیلیوری سے متعلق شہریوں کے حق اور ان کی شکایات کے ازالے کے لئے ایک بل پیش کیا گیا تھا۔ اس بل میں ایک مقررہ وقت میں اشیاء اور خدمات کی ڈیلیوری سے متعلق ہر شہری کے حق، شہریوں کے چارٹر کی لازمی اشاعت، شہریوں کی شکایات کے ازالے سے متعلق چارٹر پر عمل درآمد نہ ہونے کی شکل میں قصور وار افسران پر مساوی رقم کا جرمانہ اور درخواست گزار کو معاوضہ کی تجویز تھی تاہم یہ بل پندرہویں لوک سبھا

ٹیبل 1۔ ای ٹال کے تحت لین دین کی تعداد (ملین میں)		
سال	کل لین دین	لین دین ماہوار بنیاد پر
2013	2,418	6.5
2014	3,577	9.6
2015	7,608	20.7
2016	10,898	29.6
2017	30,191	82.5

ماخوذ: ای ٹال ڈاٹ جی او ڈی ڈاٹ آئی ایف

وہاٹس ایپ، ای میل وغیرہ کے توسط سے بھی وصول کی جاتی ہیں۔

جی 2 سی سے آگے شکایات عالیہ

یہ امر یہاں قابل ذکر ہے کہ جب ایک سرکاری شعبے کے ساتھ رابطہ کیا جاتا ہے تو وہاں شکایات عامہ محدود نہیں ہوتی ہیں۔ شہریوں کو اس وقت زیادہ شکایات ہوتی ہیں جب وہ کوئی شے خریدتے ہیں یا کسی خدمات سے استفادہ کرتے ہیں جو کہ صارفین کے تحفظ کے دائرے میں آتی ہیں۔ صارفین کے امور کے شعبے نے صارفین کے عدم اطمینان سے متعلق شکایات کے اندراج کے پیش نظر صارفین کے لئے ایک پلیٹ فارم تیار کیا ہے جسے انٹیگرڈ یڈیٹریوٹس ریڈریسیبل میگزیم (آئی این جی آراے ایم) پورٹل کہتے ہیں۔ یہ پورٹل تمام متعلقین بشمول صارفین، سرکاری ایجنسیوں، نجی کمپنیوں، ریگولیٹرز اور کال سنٹرز کو ایک واحد پلیٹ فارم پر حملہ کرتا ہے۔

مستقبل کی توقعات

سرکاری خدمات اور شکایات کے ازالہ کے مستقبل کو دیکھتے ہوئے ہمیں چند بنیادی اصولوں پر عمل درآمد کرنا ہوگا۔ ان میں عوام کے لئے دستیاب خدمات کو بلا امتیاز، بغیر کاغذی کارروائی اور نقدی مبری طریقہ کار سے فراہم کرانا، سب کو ربط اور ڈیجیٹل شناخت فراہم کرنا، آدھار کے ذریعہ ڈائریکٹ پیفٹ ٹرانسفر کے توسط سے فوائد کا ہدف یا فارم اور طریقہ کار کو سہل بنانا اور ای پلیٹ فارم فراہم کرنا شامل ہیں۔

گروپ آف سکریٹریز نے اپنی رپورٹ میں سرکاری عملے کے درمیان شفافیت اور جواب دہ حکمرانی کے لئے متعدد امور پر زور دیا ہے خدمات کی فراہمی کرنے والے افسران کی صلاحیت سازی میں اضافہ، تعلیمی لیاقت میں سدھار، طریقہ کار میں آسانی، نگرانی اور رویے میں مہارت وغیرہ شامل ہیں۔ اس کے علاوہ رائٹ ٹوسروس ایکٹ کے تحت لوگوں میں اپنے حقوق کے متعلق بیداری بھی لازمی ہے۔ اس قانون کے تحت ایک درخواست اور

اپیل داخل کرنے کے نظام اور طریقہ کار کو سہل تر بنانے کی ضرورت ہے۔ علاوہ ازیں ای گورننس کے توسط سے درخواست اور اپیل داخل کرنے کے متبادل طریقوں کی

فراہمی بھی ضروری ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ عوام کے درمیان ان کے حقوق سے متعلق عام بیداری کے لئے معاشرے اور میڈیا سے بھرپور تعاون کی بھی اشد ضرورت ہے۔ یہ وہ امور ہیں جنہیں مرکزی اور ریاستی حکومتوں کو ترجیح کی بنیاد پر تصفیہ کی ضرورت ہے۔

آئی سی ٹی کے اختیار کئے جانے سے حکومت میں مختلف سطحوں پر اہم تبدیلیاں آئی ہیں۔ سرکاری ملازمین کی بائیومیٹرک حاضری سے اس کی شروعات ہوئی۔ بعد ازاں تمام

اسکیموں سے استفادہ کرنے والوں کے ڈیجیٹائزنگ ڈاٹا بیس، آدھار نمبر کے ساتھ سیٹنگ، استفادہ کرنے والے کی تصدیق کے لئے بی او ایس مشینوں کا استعمال اور آخر میں آدھار سے لنک بینک کھاتوں میں فنڈ کی منتقلی نے عوام کو فراہم کی جانے والی خدمات کے طریقے میں زبردست سدھار کیا ہے۔ آدھار سے وابستہ فوائد نے استفادہ کرنے والوں کی فہرست سے نقلی، جعلی، فرضی اور غلط ناموں کو خارج کر دیا ہے۔ ڈائریکٹ پیفٹ ٹرانسفر اسکیم سبسڈی پہلے ہی ایل پی جی اور نوڈ میں شروع کی جا چکی ہے اور سال 2017 میں کھاد کے لئے دیگر طریقہ کار کو رد کیا گیا ہے۔ لنک کے ساتھ ساتھ پردھان منتری جن دھن یوجنا اسکیم بھی زیادہ موثر ثابت ہوئی ہے۔

ای تال میل ایک ویب پورٹل ہے جو ای گورننس پروجیکٹوں کے الیکٹرانک ٹرانزیکشن کو فروغ دیتا ہے۔ اس ای تال کے تحت 2017 کے کینڈر سال میں 3500 خدمات کا احاطہ کرتے ہوئے 30 ملین زائد ٹرانزیکشن کو انجام دیا گیا۔ ای تال کے تحت ٹرانزیکشن کی تعداد اب 82 ملین پومیہ سے تجاوز کر گئی ہے جب کہ سال 2013 (مئی 1) میں یہ تعداد 6.5 ملین پومیہ تھی۔ اس اعداد و شمار سے واضح نشاندہی ہوئی ہے کہ شہریوں کی

روزمرہ کی زندگی میں ای سروسز میں تیزی کے ساتھ اضافہ ہو رہا ہے۔ موبائل، اسمارٹ فون اور وہاٹس ایپ وغیرہ جیسے اپلی کیشن اور دیگر جدید ٹکنالوجی کے اختیار



کرنے سے جسمانی طور پر انجام دینے والی خدمات بمشکل باقی رہ پائیں گی کیوں کہ اس ٹکنالوجی کا استعمال ملک کے دور دراز علاقوں میں کیا جا رہا ہے۔

سی پی جی آراے ایم ایس ایک اہم پہل کے طور پر ابھر کر سامنے آئی ہے اور اس میں نہ صرف مرکزی حکومت بلکہ ریاستی حکومتوں اور ریاستی حکومتوں کی ذیلی سطح پر شکایات عامہ کے ازالہ کے لئے ایک اہم پلیٹ فارم کے طور پر خدمات انجام دینے کی بھرپور صلاحیت ہے، اس لئے صرف پورٹل سے لنک کرنے کی ضرورت ہے۔ اس ضمن میں اس بات کا خیال رکھنا ہوگا کہ یہ تمام غیر رسمی زبانوں میں دستیاب ہو۔

ملک کو آئندہ پندرہ برسوں کے لئے ایک ایسی حکمت عملی تیار کرنے کی ضرورت ہے جہاں دستیاب خدمات کے معیار کا عالمی سطح پر موازنہ کیا جاسکے۔ جی 2 سی کی تمام خدمات آن لائن (بہم جہت) کام کر سکیں اور لوگوں کو اپنی ضرورت کے تحت خدمات کی فراہمی کے لئے کسی دفتر کا چکر کاٹنے کی ضرورت نہ ہو اور نہ ہی اپنی مطلوبہ خدمات مثلاً لائسنس جاری کرانے، اجازت حاصل کرنے، سرٹی فیکٹ، اندراج، سماجی مفادات وغیرہ کے لئے کسی سرکاری ملازم سے ملنے کی ضرورت

ہو۔ خدمات عامہ کی فراہمی سے متعلق قانون پہلے ہی نہیں ریاستوں میں لاگو ہو چکا ہے اور مزید ریاستوں میں اسے لاگو کرنے کی ضرورت ہے۔

اس ضمن میں جہاں تک صارفین کی شکایات کا تعلق ہے تو شکایات کے ازالے کے نظام کو اور زیادہ موثر اور شفاف بنانے میں انفارمیشن ٹکنالوجی کے بھرپور استعمال کی جانب ایک طویل سفر طے کرنا ہے۔ شکایات کے ازالے سے متعلق شہریوں میں اپنے حقوق اور مواقع کے بارے میں عام بیداری لانے اور اس خواب کو حقیقت میں تبدیل کرنے کے لئے جاگو گراہک جاگو جیسے پروگرام

کو بنیادی ستون کا درجہ دینے کی ضرورت ہے۔ مزید برآں سی او این ایف اور این ای ٹی اسکیم کے تحت صارفین کی تمام تنظیموں کو کمپیوٹر کی سہولت سے مزین کرنے اور نیٹ ورک سے مربوط کیے جانے کی اشد ضرورت ہے تاکہ صارفین سے متعلق جانکاری آن لائن پھیلائی جاسکے اور زیر التوا معاملات کے جلد سے جلد تصفیے کو یقینی بنایا جاسکے۔ اس لئے سال 2022 کے ایک نئے ہندوستان کی جانب پیش قدمی کرتے ہوئے متعدد موثر اقدامات کے توسط سے شکایات عامہ کے ازالے کے لئے ای

گورننس کے اس عمل کا استعمال کرنا ہوگا جس سے ان موثر اقدامات سے بھرپور استفادہ کیا جاسکے۔ اس کے ساتھ ساتھ عام بیداری بڑھانے، اس سے متعلق جانکاری عام کرنے اور عوام کی بڑے پیمانے پر شرکت اور شمولیت سے ملک کو ای گورننس کے توسط سے شکایات عامہ کے ازالے کے نظام میں دنیا کے سرفہرست ممالک میں شامل ہونے میں مدد ملے گی۔

☆☆☆

عوامی شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

ہندوستانی ریلوے کے ٹیکنالوجی مشن کیلئے مفاہمت نامے پر دستخط

☆ ایک خصوصی کوشش اور عزت مآب وزیراعظم کے ”سب کا ساتھ۔ سب کا کاس“ ویزن کے تحت ہندوستان کی تین مرکزی وزارتوں نے ہندوستانی ریلوے میں ٹیکنالوجی مشن (ٹی ایم آئی آر) کو آگے بڑھانے کیلئے ہاتھ ملایا ہے۔ ٹی ایم آئی آر میں مشترکہ طور پر سرمایہ لگانے کی غرض سے ریلوے کی وزارت، انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت اور سائنس و ٹیکنالوجی کے محکمے (سائنس اور ٹیکنالوجی کی وزارت) نے 4 جنوری 2018 کو نئی دہلی میں ریل بھون میں ایک مفاہمت نامے پر دستخط کئے۔ اس مفاہمت نامے پر ریلوے کی وزارت کی طرف سے چیئرمین/ٹی ایم آئی آر پروڈیوسر این ایس وی اس اور ساتھی چیئرمین/ٹی ایم آئی آر انوپ کمار نے اور انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت کی طرف سے ایڈیشنل سکرٹری (ٹی ایم آئی آر) سبرامنیہ نے اور سائنس اور ٹیکنالوجی کی وزارت کی طرف سے مشیر/ڈی ایس ٹی ڈاکٹر نیرج شرمان نے دستخط کئے۔ اس موقع پر اظہار خیال کرتے ہوئے ریلوے بورڈ کے چیئرمین اشونی لوہانی نے کہا کہ اس مفاہمت نامے پر اس لئے دستخط کئے جارہے ہیں تاکہ ہندوستانی ریلوے کے ٹیکنالوجی مشن کے سلسلے میں شرکاء کے درمیان تال میل اور تعاون کا بندوبست ہو سکے۔ اس مفاہمت نامے سے ہندوستانی ریلوے کے ٹیکنالوجی مشن میں مشترکہ طور پر سرمایہ کاری کی جاسکے گی اور یہ سرمایہ کاری اطلاقی ریسرچ کیلئے ریلوے کے نشانزدہ پروجیکٹوں میں اپنا اپنا حصہ ادا کرنے کی بنیاد پر کی جائے گی۔ اس کیلئے ریلوے کی وزارت کا حصہ 30 فیصد، انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت کا حصہ 25 فیصد اور سائنس و ٹیکنالوجی کی وزارت کا حصہ 25 فیصد ہوگا۔ اس ٹیکنالوجی مشن سے وزیراعظم جناب نریندر مودی کے میک ان انڈیا ویژن کی رفتار بہت تیز کرنے میں مدد ملے گی۔ اس سلسلے میں دیسی ٹیکنالوجیوں کو کامیابی سے فروغ دیا جائے گا، جس سے کنسورٹیم کے ارکان کو فائدہ ہوگا۔ ہندوستانی ریلوے کو عالمی معیار کی ٹیکنالوجی حاصل ہوگی۔ علمی اور تحقیقی اداروں کو متعدد اطلاقی ریسرچ پروجیکٹوں میں شامل کیا جائے گا، جس سے قومی مقاصد کے حصول میں تحقیقی کاموں میں مدد ملے گی۔ میری خواہش ہے کہ یہ ٹیکنالوجی مشن، جس کا نعرہ سب کا ساتھ۔ سب کا کاس ہے، ایک زبردست کامیابی ثابت ہوگا۔ مجھے امید ہے کہ اس مشن کی ترقی کیلئے جو زبردست اطلاقی ریسرچ کی جائے گی۔ اس سے ہندوستانی ریلوے کو اس کام میں مدد ملے گی کہ وہ ریل گاڑیاں استعمال کرنے والے تمام افراد کو زیادہ محفوظ، زیادہ آرم دہ، رکاوٹوں سے پاک اور تیز رفتار سفر کی سہولتیں فراہم کرے اور ہندوستانی ریلوے کو ایک عالمی لیڈر کی شکل دے۔ انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت کے سکرٹری کے شرمما اور سائنس و ٹیکنالوجی کی وزارت کے سکرٹری ڈاکٹر آشوتوش شرمان نے بھی اس موقع پر اظہار خیال کیا۔ ریلوے کی وزارت نے ہندوستانی ریلوے کیلئے ٹیکنالوجی مشن (ٹی ایم آئی آر) تین وزارتوں کے ایک کنسورٹیم کے طور پر قائم کیا تھا۔ ان وزارتوں میں ریلوے کی وزارت، انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت اور سائنس و ٹیکنالوجی کی وزارت شامل ہیں۔ اس کا مقصد ہندوستانی ریلوے کے استعمال کیلئے نشانزدہ ریلوے پروجیکٹوں میں مشترکہ طور پر سرمایہ کاری کرنا ہے۔ اس مفاہمت نامے کے تحت انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت اور سائنس و ٹیکنالوجی کی وزارت نے ٹی ایم آئی آر پروجیکٹوں میں 75 کروڑ روپے کی سرمایہ کاری سے اتفاق کیا ہے، جبکہ ریلوے اور صنعتیں بھی اپنا اپنا حصہ ادا کریں گی۔ یہ ٹیکنالوجی مشن زبردست نقل و حمل، تحفظ، توانائی، ماحولیات اور شہری ریلوے کے شعبوں میں آراینڈ ڈی پروجیکٹ شروع کرے گا۔ ان پروجیکٹوں پر مشن پر عمل درآمد اور تال میل کمیٹی کے ذریعے عمل کیا جائے گا، جس میں متعلقہ تینوں وزارتوں اور شعبہ تعلیم نیز صنعت کے ارکان شامل ہوں گے۔ ان پروجیکٹوں پر قومی آراینڈ ڈی تجربہ کار ہوں اور تعلیمی اداروں میں عمل کیا جائے گا۔ جہاں کہیں ضرورت ہوگی، اسی طرح کا تعاون، اسی طرح کے غیر ملکی اداروں میں بھی کیا جائے گا۔ ریلوے بورڈ کے چیئرمین اشونی لوہانی، انسانی وسائل کی ترقی کی وزارت کے سکرٹری کے شرمما اور سائنس و ٹیکنالوجی کی وزارت کے سکرٹری ڈاکٹر آشوتوش شرمان اور متعلقہ ریاستوں کے سینئر اہلکار بھی اس موقع پر موجود تھے۔ مفاہمت نامے پر دستخط کئے جانے کی تقریب میں پریس اور میڈیا کے افراد کو بھی مدعو کیا گیا تھا۔

☆☆☆

خواتین کے لئے گھر اور کام کرنے کی جگہ پر

شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

خواتین، بچوں اور بزرگوں کی سلامتی، ان کے حقوق کے تحفظ کے لئے محکمہ سماجی بہبود قوانین بھی نافذ کرتا ہے جس میں گھریلو تشدد قانون 2005، جہیز مخالف قانون 1961، بچوں کی شادی مخالف قانون 2006، کام کرنے کی جگہوں پر خواتین کے جنسی استحصال مخالف قانون 2003 اور والدین اور بزرگوں کی نگہداشت اور ان کی فلاح کے لئے قانون 2007 وغیرہ شامل ہیں۔ ان کو اس تحفظ کی ضمانت آئین ہند میں دی گئی ہے۔

آئین ہند میں دفعہ 15 (1) اور (3) میں مساوی حقوق کی ضمانت دی گئی ہے۔ جب کہ دفعہ 14 میں مساوات کو اور مستحکم کرتے ہوئے دفعہ 15 میں آئین ریاستوں کو یہ اختیار دیتا ہے کہ وہ دفعہ 14 میں درج مساوی حقوق کے تحت خواتین کے تئیں مثبت اقدامات کریں۔ دفعہ 21 ہر فرد کو حق زندگی اور نجی آزادی کی ضمانت دیتی ہے۔ دفعہ 21 میں دی گئی ضمانت کے لئے باوقار زندگی کا حق ایک اہم جز ہے۔

گھروں میں خواتین کی شکایات کے ازالے کا نظم

گھریلو تشدد باوقار زندگی گزارنے کے بنیادی حق کی خلاف ورزی ہے۔ یہ بات قابل قدر ہے کہ دفعہ 21 میں محض تحفظاتی طریقہ کار کے لئے نہیں کہا گیا ہے بلکہ باوقار زندگی کے حق کے تحفظ کے لئے حکومت کو

ان میں سدھار کے لئے طریقہ کار تجویز کئے جاتے ہیں۔ سرکاری محکمے ان شکایات کے پھارے کے لئے خصوصی افسر تعینات کرتے ہیں۔ محکمے ان خصوصی افسران کے عہدے، کمرہ نمبر، ٹیلی فون نمبر وغیرہ ریسپشن اور دیگر متعلقہ مقامات پر آویزاں کرتے ہیں۔

حکومت نے گھر اور کام کرنے کی جگہوں پر خواتین کی شکایات کے ازالے کے لئے متعدد اقدامات کئے ہیں۔ خواتین کے خلاف ہر قسم کی جانب داری یا تعصب کو ختم کرنے کنونشن (سی ای ایس ڈبلیو اے) کی طرح الفیہ ترقی اہداف (ایم ڈی جی) خواتین کو با اختیار بنانے کے لئے قومی پالیسی اور جنسی تعصب سے پاک سماج کے لئے پائیدار ترقی اہداف (ایس ڈی جی) متعدد سرکاری اسکیمیں شروع کی گئی ہیں جن سے جنسی تعصب کو کم کرنے میں مدد ملتی ہے۔

محکمہ ترقی نسواں اور اطفال اور وزارت سماجی انصاف اور تفویض اختیارات نے جنسی مساوات کے فروغ اور بچوں میں جنسی تناسب کو بہتر بنانے اور لڑکیوں کو رحم مادر میں مار دینے کی لعنت کو ختم کرنے میں اہم کردار ادا کیا ہے۔ یہ محکمہ بچوں، خواتین، بزرگوں اور تیسری جنسی سے تعلق رکھنے والے افراد کے تحفظ کے لئے مختلف اسکیمیں جاری کئے ہوئے ہیں جن میں کام کرنے والی خواتین کے لئے ہاسٹل، ایک اسٹاپ مرکز، قبیل مدتی قیام کے لئے گھر، بزرگوں کے لئے گھر، خواتین، بچوں اور بزرگوں کے لئے ہیلپ لائن وغیرہ شامل ہیں۔



انتظامی امور کی کارکردگی اور اس کے اثر کا انحصار ہے۔ کسی بھی انتظامی نظام میں عوامی شکایات کی گنجائش ہمیشہ رہتی ہے۔ کسی بھی عوامی دوست انتظامیہ کے لئے شکایات کا بروقت ازالہ اور اس کا پتلا رہ لازمی جزو ہے۔ حکومت ہند نے اس سمت میں متعدد اقدامات کئے ہیں۔ ان شکایات کے ازالے کے لئے اعلیٰ سطح پر مرکزی حکومت میں بنیادی طور پر دو مرکزی ادارے ہیں۔

(i) وزارت برائے عملی، عوامی شکایات اور پنشن کا محکمہ انتظامی اصلاحات اور

(ii) کیبنٹ سکرٹریٹ میں ڈائریکٹوریٹ، عوامی شکایات، کابینہ سکرٹری کی سربراہی میں سکرٹریوں کی قائمہ کمیٹی شکایات کے ازالے کے لئے حکومت ہند کی مختلف وزارتوں/تحکموں میں عوامی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار

موصولہ شکایات کی بنیاد پر محکمہ ان امور کی شناخت کرتا ہے جہاں سے شکایات بار بار موصول ہوتی ہیں۔ ان شکایات والے امور یا مقامات کا تجزیہ کیا جاتا ہے اور

ڈائریکٹر سماجی انصاف، حکومت تمل ناڈو

amuthakalyan@gmail.com

معقول انتظام کرنے کے لئے بھی تاکید کی گئی ہے۔ البتہ نئی معاملوں یا لوگوں کے ذاتی عمل یا غیر ریاستی عناصر کی طرف سے برپا کئے گئے گھریلو تشدد کا ازالہ دشوار ہوتا ہے اور اس وجہ سے ہمارے لئے انصاف کی تفہیم مشکل ہو جاتی ہے۔ اس کے پیش نظر قانون میں نئی معلومات میں تشدد کی وضاحت کی ضرورت ہے تاکہ اس کے سدباب کے لئے اقدامات کئے جائیں۔

2012 میں دہلی میں رونما ہونے والے زنا اور قتل کے واقعے کے بعد حکومت نے ایک خصوصی نر بھیا فنڈ قائم کیا تھا تاکہ خواتین کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لئے خصوصی پروجیکٹ شروع کئے جاسکیں۔ آئین ہند میں موجود سلامتی اور تحفظ سے متعلق اقدامات کے پیش نظر وزارت برائے خواتین و بہبود اطفال نے اختراعی اقدامات شروع کئے ہیں جن کو ریاستی حکومتیں زیر نفاذ لارہی ہیں۔

خواتین کو سلامتی اور تحفظ فراہم کرنے اور ان کے حقوق کو مستحکم کرنے کی غرض سے مرکز نے قومی کمیشن برائے خواتین قائم کیا ہے۔ اس کے بعد ریاستی حکومت نے خواتین کے حقوق کی پامالی کے سدباب کے لئے ریاستی کمیشن برائے خواتین قائم کیا۔ خواتین جو جہیز کے مطالبے، گھریلو تشدد، جنسی استحصال، اغوا، چھپڑ چھاڑ کا شکار ہوں، اپنی شکایات کے موثر اور جلد ازالے کے لئے ریاستی خواتین کمیشن سے رجوع کر سکتی ہیں۔ ریاستی شکایات کے موثر اور جلد ازالے کے لئے ریاستی خواتین کمیشن سے رجوع کر سکتی ہیں۔ ریاستی خواتین کمیشن عوامی رائے کے حصول کے لئے عوامی اجلاس یا عوامی عدالتوں کا بھی اہتمام کرتے ہیں تاکہ ان شکایتوں کا ازالہ کیا جاسکے۔ اسی طرح انسانی حقوق کمیشن اور بچوں کے حقوق کے ریاستی کمیشن جیسے دیگر ادارے بھی ہیں جو عوام اور خصوصی طور پر بچوں کی شکایات کے موثر ازالے کے لئے کام کر رہے ہیں۔

کام کاج کی جگہوں پر خواتین کی شکایات کے ازالے کا نظم
سماجی قوانین کی معلومات فراہم کرنے کے لئے کتاچہ بنایا گیا ہے اور متعلقہ افراد کو جو مختلف محکموں میں

زیر ملازمت ہیں، تربیت فراہم کی جا رہی ہے۔ جنسی استحصال پر پوسٹر تیار کئے گئے ہیں جو خواتین کی کام کرنے کی جگہوں پر ان کو (سدباب، تحفظ اور شکایات کے ازالے) کے قانون 20B کے مطابق ڈیزائن کئے گئے ہیں۔ یہ پوسٹر تمام اضلاع کو بھیج دیئے گئے ہیں تاکہ ان کو اہم مقامات پر چسپاں کر سکیں۔ یہ پوسٹر میٹروپولیٹن اور ایم ٹی سی بسوں میں بھی لگائے گئے ہیں۔

حکومت ہند نے آن لائن شکایات درج کرانے کے لئے ایک نظام شی بکس (SHe-Box) شروع کیا ہے۔ یہ نظام وزارت خواتین و اطفال کے زیر نگرانی کیا گیا ہے۔ www.mwcdshebox.nic.in

جنسی استحصال الیکٹرانک بکس (SHe-Box)
کاجی خواتین کے لئے جن کا غیر منظم، نجی یا سرکاری شعبے میں کسی سے بھی ایک جگہ پر جنسی استحصال کی شکایات درج کرانے اور اس کے سدباب کے لئے سہولت فراہم کرتا ہے۔ کوئی بھی خاتون کام کرنے والی جگہ پر جنسی استحصال کے خلاف اس پورٹل پر اپنی شکایت درج کر سکتی ہے۔ شی بکس میں درج ہو جانے کے بعد یہ شکایت متعلقہ محکمہ/ افسر کو بھیج دی جاتی ہے جو اس پر کارروائی کا مجاز ہوتا ہے۔

حکومت ہند نے ایک خصوصی اسکیم ایس اے کے ایچ آئی کی تجویز پیش کی ہے جو ایک ہی جگہ پر تمام سہولیات مہیا کرے گا جس میں خواتین کی نجی، سرکاری مقامات پر، خاندان، معاشرے یا کام کرنے کی جگہ پر تشدد کا نشانہ خواتین کو مربوط امداد فراہم کرانے کا (طبی قانون، پولیس کی مدد) جو نجی یا سرکاری یا عوامی مقام پر تشدد کا شکار ہوتی ہیں۔

ادالہ سہی کے تحت کام کرنے والے افراد کو متاثرہ خواتین اور ایس سی خدمات کی فراہمی کے لئے تیار کیا جا رہا ہے۔ متاثر خواتین کو خدمات فراہم کرنے کے لئے ضروری معلومات مہیا کرانے کی غرض سے ضلع سماجی بہبود افسران، تحفظ فراہم والے افسران، علاقائی پولیس افسران، ضلع خدمات حکمران، سماجی تنظیمیں، آئی سی ڈی

ایس اور محکمہ صحت کے اہل کاروں کو بیدار کیا جا رہا ہے۔ ادالہ سہی اور مقام پر خدمات فراہم کرنے والی جگہوں پر کونسلر تعینات کئے گئے ہیں جو متاثرہ خواتین کو سماجی، نفسیاتی امداد کراتے ہیں جو ان مراکز پر خود پہنچتی ہیں یا ان کو وہاں بھیجا جاتا ہے۔

حکومت ہند کی طرف سے خواتین کے لئے شروع کی گئی ہیلپ لائن کو آفاقی عطا کرنے کے لئے تشدد کی شکار خواتین کو چوبیس گھنٹے امداد فراہم کرنے کے لئے (جو متعلقہ حکمران اداروں مثلاً پولیس، ادالہ سہی، اسپتال وغیرہ بھیجی گئی ہوں) خواتین سے متعلق حکومت کی اسکیموں اور پروگراموں کی جانکاری ایک یکساں نمبر جاری کرنے کی خواہاں ہیں۔

معلومات کو زیادہ افشا کرنے اور اندرون محکمہ معلومات کی شراکت کے لئے آن لائن ایم آئی ایس رپورٹنگ نظام وضع کیا گیا ہے۔ ویب سائٹ ہر محکمہ کی اسکیموں اور قوانین و تقریبات کی مکمل معلومات فراہم کرائی جاتی ہے۔

شکایات کے ازالے کے لئے دیگر طریقے
حق اطلاعات قانون کے تحت عوام کو عوام کی بہبود اور حکمرانی سے متعلق شروع کی جانے والی سرگرمیوں اور اعمال کو جاننے کا حق ہے جو درجات کی فراہمی میں حکومت کی ذمہ داریوں اور اس کی استطاعت کا جائزہ لینے کے لئے درکار ہو۔

عوامی چارٹر عوامی شکایات کو دور کرنے، ان کی ازالے کے لئے درکار مدت، مکمل رد عمل، مطلوبہ معلومات یا دستاویز سمیت اندراج کا طریقہ کار، خدمات کا معیار، شکایت کنندہ کے حقوق اور ان کی توقعات، درخواست گزار اور خدمات کی فراہمی کے لئے تعینات عملہ کے تئیں حکومت کے عہدہ کی تفصیل مہیا کرائی جاتی ہے۔

گرام سبھا: گاؤں میں سماجی اراکین کی شکایات کی ازالے کے لئے گاؤں کی سطح پر گرام سبھائیں منعقد کی جاتی ہیں۔ اس نظام کو پنجابیت راج نظام مزید

تقویت فراہم کرتا ہے۔

مہیا کراتا ہے۔

اندراج ہونا چاہئے۔ اور اس کا تجزیہ کیا جانا چاہئے۔ کسی بھی

شکایت کے ازالے کے لئے قائم نظام کے استحکام کے لئے عوامی خدمات کا جذبہ انتظامی کلچر کا احیا نہایت ضروری ہے۔

آخری اور ضروری بات انتظامیہ کے استحکام اس

کی کارکردگی میں سدھار اور عوام میں اس وقار اور اعتماد

میں اضافہ کے لئے شکایات ایک قابل قدر رول ادا کرتی

ہیں۔ شکایت کنندگان کو دوست کے طور پر قبول کرنا

چاہئے اور شکایات کو سدھار کے لئے دیئے جانے والا

موقع سمجھنا چاہئے۔

☆☆☆

گزشتہ چار دہوں میں مختلف حکومتوں نے ملک

بچوں کے لئے انصاف سے

متعلق قانون کے ذریعہ بچہ گھروں کی نگرانی کی جاتی

ہے۔ اس کے تحت ہر بچے سے متعلق تمام معلومات فراہم

کرنے کے لئے ایک نظم موجود ہے اور اس کے تحت بچوں

کی اسگنگ اور ان کے استحصال پر نگرانی رکھی جاتی ہے۔

محکمے نے 40,000 سے زائد خواتین کی شکایات وصول

کی ہیں اور ملک بھر میں 6000 سے زائد بچہ شادیوں کو

روکنے میں کامیابی حاصل کی ہے۔

ہاسٹل قانون ان خواتین کو جو کام کاج کرتی

ہیں، ان کے لئے بنائے گئے ہاسٹلوں میں سلامتی اور تحفظ

کو یقینی بنانے اور ان کے قیام و طعام کی بنیادی ضروریات

بزدگوں کیلئے قانون کے تحت ضلعی سطح

پر ٹریبیونل قائم کئے گئے ہیں تاکہ والدین اور بزرگوں کی ان

کے بچوں سے نان نفقہ سے متعلق شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

اختتام: کسی بھی شکایتی طریقہ کار کے لئے

معلومات کی فراہمی اور اس کا تجزیہ کلیدی اہمیت کا حامل

ہے۔ ایک کمیٹی تشکیل دی جانی چاہئے جو یہ جائزہ لے

سکے کہ کتنے معاملات نپٹائے گئے ہیں اور کتنوں کو اعلیٰ

اختیاراتی نظام کے پاس فیصلے کے لئے بھیجا گیا ہے۔ اس

کے علاوہ بار بار پوچھے جانے والے سوالات اور سرکاری

محکموں کی طرف بار بار کی جانے والی غلطیوں کا بھی

ہندوستان اور بیلجیئم کے درمیان آئی سی ٹی اینڈ ای کے شعبے میں قرار نامے کو منظوری

☆ وزیراعظم نریندر مودی کی صدارت میں مرکزی کابینہ نے ہندوستان اور بیلجیئم کے درمیان اطلاعی و مواصلاتی ٹیکنالوجی اور الیکٹرانکس (آئی سی ٹی اینڈ ای) کے شعبے میں اشتراک و تعاون کے لئے قرار نامے کی توثیق کر دی ہے۔ بیلجیئم کے بادشاہ فلپ کے ہندوستان کے سرکاری دورے کے دوران 7 نومبر 2017 کو دونوں ملکوں کے مابین اس مفاہمت نامے پر دستخط کئے گئے تھے۔ ہندوستان اور بیلجیئم کے مابین ہونے والے اس مفاہمت نامے کا مقصد آئی سی ٹی اینڈ ای پالیسی کے شعبے میں بہترین طریقہ کار کا تبادلہ کرنا، ڈیجیٹل اینڈ ٹیکنالوجی اور تحقیق کے شعبے میں اشتراک و تعاون کرنا ہے۔ اس میں آئی سی ٹی اینڈ ای مینوفیکچرنگ اور خدمات کی ترقی، ای-گورننس اور ای-پبلک سروس کی ڈیلیوری، کانفرنسز میں شرکت، تعلیم کے لئے باہمی دورے، ماہرین کے تبادلے، سہ ماہی سیکوریٹی اور ڈیٹا کی موزونیت کے مسائل کو حل کرنے کے علاوہ بازرگ رسائی، تجارت اور خدمات کے شعبے میں باہمی تبادلہ اور اشتراک و تعاون پر خصوصی زور ہے۔ پس منظر: اطلاعی ٹیکنالوجی اور الیکٹرانکس کی وزارت، اطلاعی اور مواصلاتی ٹیکنالوجی میں دوطرفہ اور کثیر سطحی اشتراک و تعاون کو فروغ دینے کے لئے متعدد ملکوں کے ساتھ اشتراک کر رہی ہے۔ موجودہ معلوماتی دور میں آئی سی ٹی کے پاس اقتصادی ترقی سمیت ملک کی اقتصادی اور سماجی ترقی کی دیگر جہات کو فروغ دینے میں کلیدی رول ادا کرنے کی صلاحیت ہے۔ الیکٹرانکس اور اطلاعی ٹیکنالوجی کی وزارت متعدد ملکوں کی ہم منصب تنظیموں اور ایجنسیوں کے ساتھ مفاہمت ناموں پر دستخط کر رہی ہے تاکہ آئی سی ٹی کے شعبے میں قریبی اشتراک و تعاون اور اطلاعات کے تبادلے کو فروغ دیا جاسکے۔ متعدد ملکوں کے ساتھ اشتراک و تعاون بالخصوص حکومت ہند کے ذریعہ شروع کئے گئے نئے اقدامات مثلاً ڈیجیٹل انڈیا، میک ان انڈیا میں اشتراک و تعاون کو فروغ دینے کے لئے ٹیکنالوجی کے شعبے میں تجارتی مواقع تلاش کرنے اور سرمایہ کاری کو راغب کرنے کی سخت ضرورت ہے۔ ہندوستان اور بیلجیئم کے مابین قریبی اور خوشگوار تعلقات ہیں۔ بیلجیئم یورپی یونین کے ساتھ ہندوستان کا دوسرا سب سے بڑا تجارتی پارٹنر ملک ہے۔ بیلجیئم کو مواصلاتی ٹیکنالوجی کے شعبے بالخصوص ای-گورننس، الیکٹرانک آئی ڈی کارڈ اور ویب پر مبنی ٹیکس میں مہارت حاصل ہے۔ مارچ 2016 میں یورپی یونین چوٹی کانفرنس میں شرکت کرنے کے لئے اور بیلجیئم کے ساتھ دوطرفہ بات چیت کے لئے وزیراعظم نریندر مودی کے برسٹل کے دورے کے دوران ہندوستان اور بیلجیئم کے درمیان انفارمیشن ٹیکنالوجی اور وزیراعظم کے ساتھ ہند نے 7 فروری 2017 کو نئی دہلی میں بیلجیئم کے نائب وزیراعظم اور ڈیپوٹنٹ کوآپریشن، ڈیجیٹل اینڈ ای، ٹیلی کام اور ڈاک خدمات کے وزیر جناب الیکزینڈر ڈی کرو کی قیادت میں بیلجیئم کے وفد کے ساتھ آپسی مفادات کے موضوع پر مینٹنگ کی تھی۔ اس مینٹنگ کے دوران دونوں فریقوں نے ڈیجیٹل انڈیا اور ڈیجیٹل بیلجیئم کے تحت پر لوگوں کو ڈیجیٹل طور پر بااختیار بنانے کے لئے باہم ملکر کام کرنے کے تئیں اپنے عہد کی توثیق کی تھی۔

سوچھ بھارت کا حصول:

روہ میں تبدیلی کی اہمیت

دیہی علاقوں میں برآمد ہوا ہے جو کھلے میں رفع حاجت کرنے سے پاک (اوڈی ایف) بن گئے ہیں۔ سوچھ بھارت مشن نے کھلے میں رفع حاجت کرنے کے معاملے میں کمی لانے کے سلسلے میں متعدد قابل ذکر حصولیاں دیکھی ہیں جو رویے میں تبدیلی، ضرورت پر مبنی صلاحیت سازی اور نتائج کا مستقل اندازہ لگانے پر توجہ مرکوز کرنے کی بدولت حاصل ہوئی ہیں۔ رویے میں تبدیلی پر اس پروگرام کی توجہ کو پائیداری پر اس کے توجہ مرکوز کرنے نیز کھلے میں رفع حاجت کرنے سے پاک کمیونٹیوں کے نتائج کا اندازہ لگانے سے تقویت ملتی ہے، نہ کہ محض تعمیر کردہ بیت الخلاء کے نتائج سے۔ ایس بی ایم کے مرسل اعلیٰ ہونے کے ناطے خودوزیر اعظم نے امور کے سلسلے میں رہنمائی کی ہے۔ یہ چیز اس مشن کے لئے کافی اہم ثابت ہوئی ہے نیز سوچھ بھارت مشن اور صفائی ستھرائی کے گزشتہ پروگراموں کے درمیان فرق کرنے والی ابتدائی چیزوں میں سے ایک چیز ہے۔ جب کہ یہ مشن آگے بڑھ رہا ہے، افراد اور کمیونٹیوں کے لئے یہ بات اہم ہے کہ وہ خود اپنی صفائی ستھرائی اور حفظان صحت نیز اپنے گرد و پیش کی ذمہ داری لیں۔ یہ بات صرف صدیوں پرانے رواجوں کے نتیجے میں پیدا ہونے والی رویہ جاتی خصلتوں اور رویوں میں تبدیلی سے ممکن ہے۔

بین شخصی رابطہ (آئی پی سی) اس سلسلے میں ایس بی ایم کا ایک اہم جزو ہے۔ آئی پی سی میں مختلف سرگرمیاں شامل ہیں مثلاً گھر گھر جا کر بیداری پیدا کرنا، گاؤں میں

شعبے کی جانب آگے بڑھتا ہے جو کمیونٹی کی قیادت والی شرکت کی بنیاد ہے۔ اس مضمون میں اس پروگرام کے نتیجے میں سب سے زیادہ اثر کے وصول کنندہ کا بھی جائزہ لیا گیا ہے۔ اس کے علاوہ اس مضمون میں ہالچل پیدا کرنے اور جن آندون جاری رکھنے کے لئے چلی گئیں مختلف مہموں اور پروگراموں پر بھی تبادلہ خیالات کیا گیا ہے۔ رویے میں تبدیلی کے لئے رابطے (بی سی سی) نیز سامعین کے تعلق سے پیغامات میں ترمیم کرنے کی اہمیت پر غور کرتے ہوئے اس مضمون میں 2019 میں ایک سوچھ بھارت کی جانب آگے کے راستے نیز اسے برقرار رکھنے پر غور کیا گیا ہے۔

لال قلعہ سے 2 اکتوبر 2014 کو اپنا سنگ میل کا اعلان کرتے ہوئے وزیر اعظم نے ایک سوچھ بھارت پر زور دیا تھا نیز ایک غیر معمولی مہم کے سلسلے میں ہندوستان کی کامیابی کے ساتھ رہنمائی کی تھی۔ 2014 سے ہم نے بیت الخلاء والے گھروں کے فی صد میں تقریباً دگنا اضافہ دیکھا ہے نیز محض تین سال میں چھ کروڑ بیت الخلاء گھر کی سطح پر بنائے جا چکے ہیں جو 2014 میں 39 فی صد سے بڑھ کر آج 76 فی صد ہو گئے ہیں۔ صفائی ستھرائی کے محاذ پر ہندوستان نے تین سال میں وہ حاصل کیا ہے جو اس نے آزادی کے بعد 67 برسوں میں حاصل کیا تھا۔ اس کا نتیجہ منتخبہ سات ریاستوں (سکم، کیرالہ، ہماچل پردیش، اتر اترکھنڈ، ہریانہ، گجرات اور اروناچل پردیش) نیز مرکز کے زیر انتظام دو علاقوں (چندی گڑھ اور دمن دیو) کے



میں دیہی صفائی ستھرائی کے متعدد پروگرام شروع کئے ہیں۔ 1981 میں دیہی صفائی ستھرائی کے مرکزی پروگرام سے دیہی علاقوں میں محفوظ صفائی ستھرائی فراہم کرنے کی غرض سے ہندوستان کی اولین کوششوں میں سے ایک کوشش سے لے کر 1999 میں مکمل صفائی ستھرائی (ٹی ایس سی) کی از سر نو تشکیل کردہ مہم اور نزل بھارت ابھیان تک ہم نے عوامی احتجاج کی وہ قسم شاذ و نادر ہی دیکھی ہے جو ملک میں سوچھ بھارت مشن نے پیدا کی ہے۔ ملک میں صفائی ستھرائی کے سب سے بڑے پروگرام، سوچھ بھارت مشن نے تعمیر پر مبنی اپنے ہم پلہ پروگراموں کو پیچھے چھوڑ دیا ہے اور کمیونٹی پر مبنی ایک عوامی تحریک کی جانب آگے بڑھ گیا ہے۔

اس مضمون میں صفائی ستھرائی کے مکمل احاطے کے اس کے نشانے کی جانب پیش رفت کرنے کے سلسلے میں سوچھ بھارت مشن (گرامین) کے سفر کو منعکس کیا گیا ہے۔ یہ مضمون اس پروگرام، اس کی پیش رفت اور حصولیابیوں کے ایک جائزہ سے شروع ہوتا ہے نیز اس

مضمون نگار پینے کے پانی اور صفائی

ستھرائی کی وزارت میں سکریٹری ہیں۔

param.iyer@gov.in

ہیں۔ خاص طور سے بچے صفائی ستھرائی کے سب سے زیادہ پر جوش علم برداروں میں ہیں۔ چھوٹے بچوں کی ایک ٹیم وانر سینا (بندروں کی ٹیم) ملک بھر کے اضلاع میں دیکھی جاتی ہے ہے جو اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ہر ممکن کوشش کرتی ہے کہ لوگ کھلے میں رفع حاجت نہ کریں۔ وہ پر مذاق اور بچوں کے سے اقدامات کرتے ہیں مثلاً سیٹی بجانا، گانے گانا، لوگوں کو کھلے میں رفع حاجت کرنے کے نقصان دہ اثرات سے باخبر کرنے کے لئے بیداری کی مہمیں چلانا۔ وہ صبح سویرے گاؤں میں کھلے میں رفع حاجت کرنے کی عام جگہوں پر پہنچ جاتے ہیں اور جو لوگ اس کام کے لئے ان جگہوں پر آتے ہیں، ان سے بیت الخلا بنانے اور اس کا استعمال کرنے کے لئے کہتے ہیں۔ فی الوقت وہ لوگوں کی مٹی سے فضلے کو ڈھکنے کا مشورہ دیتے ہیں تاکہ وہ کھلے میں رفع حاجت کرنے سے وابستہ بیماریوں کے پھیلنے کا سبب نہ بنیں۔ اس کے علاوہ ایس بی ایم کا پیغام پہنچانے کے لئے لوگوں کے گھر بھی جاتے ہیں۔ چونکہ ان بچوں کا تعلق خود کمیونٹی سے ہوتا ہے، اس لئے لوگ ان کی مستقل پیغام رسانی پر اعتراض نہیں کرتے ہیں۔ اس سے یہ وانر سینا سماجی اجتماع کے زیادہ موثر نظاموں میں سے ایک نظام بن جاتی ہے جس میں کمیونٹی کے لوگ ہی شامل ہوتے ہیں اور اس کی قیادت بھی وہی کرتے ہیں۔

وانر سینا کے معاملے اور اس جیسی دیگر مثالوں سے یہ بات مسلم ہوئی ہے کہ کمیونٹیوں کے اندر سے ہی علمبرداروں اور حامیوں کی نشاندہی کرنا حکم کے ایک اوپر سے نیچے کے سلسلے میں مقابلے میں ایک بہتر محرک اور متاثر کنندہ ہے۔ اس سلسلے میں کمیونٹی میں اتحاد کا ایک احساس پیدا ہوتا ہے نیز ایک اوڈی ایف گاؤں کا اپنا نشانہ حاصل کرنے کے لئے وہ ایک ساتھ ہو جاتے ہیں۔

قومی محاذ پر اس شعبے میں کئے جا رہے کام میں مدد کرنے کے ذرائع کے طور پر مہمیں اور پروگرام شروع کئے جاتے ہیں۔ اس مشن کے تحت کئے جا رہے کام کے پیغام کو پھیلانے کے علاوہ اس جن آندولن کی باز طلبی میں



بات کے لئے حوصلہ افزائی کی جاتی ہے ہے کہ وہ خود سے بیت الخلا بنائیں اور ان کا مسلسل طور سے استعمال کریں۔ اکثر و بیشتر جذبات بھارتے ہوئے گاؤں کے لوگوں سے براہ راست طور سے یہ نہیں کہا جاتا ہے کہ وہ بیت الخلا بنائیں بلکہ یہ کام اس طرح کے تفتیشی سوالات کے ذریعے کیا جاتا ہے کہ وہ خود سے اس بات کو سمجھیں اور اس بات کا مشاہدہ کریں کہ اپنے گھروں میں بیت الخلا بنانا اور اسے استعمال کرنا ان کے لئے اور ان کے کنبے کے لئے بہترین انتخاب ہے۔ اس کی ایک مثال سوچہ گری سے یہ سادہ سا سوال پوچھا جاتا ہے کہ ایک شخص ایک وقت میں کتنا فضلہ خارج کرتا ہے؟ اور اس سلسلے میں یہ انتخابات دیئے جاتے ہیں۔ 200 گرام تا 400 گرام، 400 گرام تا 600 گرام، یا 600 گرام سے زیادہ۔ چونکہ بیشتر لوگ 500 گرام فی فرد جواب دیتے ہیں، اس لئے پانچ افراد کا ایک کنبہ ایک وقت میں 2.5 کلوگرام فضلہ خارج کرے گا۔ اتنی ہی مقدار میں فضلہ خارج کرنے والے چار کنبوں کے فضلے کا وزن 10 کلوگرام ہوگا جو کھلے میں چھوڑ دیا جاتا ہے، جسے لکھیاں ہر ایک شخص کے کھانے پر لے جا کر چھوڑ دیتی ہیں۔ گاؤں کے لوگوں پر اشتراکی سوال و جواب کے اس طریقے کا زبردست اثر ہوتا ہے۔

سوچہ گری تمام عمروں، صنفوں اور نسلوں کے

عام اور ڈی جگہوں میں صبح سویرے جدوجہد کرنا وغیرہ۔ بیداری کے پروگرام منعقد کرنے اور اصلاحی عمل میں شہریوں کی مصروفیت پر زور دیا جاتا ہے۔ ملک کے تمام گاؤں میں صلاحیت سازی کے کثیر پروگراموں کے ذریعے سوچہ گریوں کی ایک جماعت کو تربیت دی گئی ہے۔ یہ سوچہ گریوں کے بنیادی سپاہی ہیں جو بین شخصی رابطے (آئی پی سی) کے ذریعے اسے قائم کر رہے ہیں۔ اس وقت تقریباً 3.5 سوچہ گری ہیں جن کا اندراج مینجمنٹ اطلاعاتی نظام (ایم آئی ایس) میں کیا جا چکا ہے۔ اس

تعداد میں روز بہ روز اضافہ ہو رہا ہے۔ یہ سوچہ گری دیہی میٹنگوں کے دوران عوامی جذبات کو ابھارنے کے لئے ایک براہ راست طریقہ اختیار کرتے ہیں۔ صفائی ستھرائی کے لئے کمیونٹی رسائی (سی اے ایس) کے پروگرام میں تمام اضلاع میں ماہر تربیت دہندگان کے ذریعے سروے اور میٹنگیں منعقد کی جاتی ہیں۔ جذبات ابھار کر نیز انسانی رویے کے مختلف ذرائع مثلاً کسی کے کنبے سے محبت، کسی کے بچوں کی دیکھ بھال، کسی سماجی حیثیت میں فخر، سماج میں عزت وغیرہ سے کام لے کر گاؤں کے لوگوں کو یہ بات ذہن نشین کرائی جاتی ہے کہ بیت الخلا اہم اور ناگزیر ہے۔ مادرانہ جہتوں یا کراہت کے جذبات ابھارنے سے لے کر وقار، تحفظ اور صحت پر زور دینے تک، گاؤں کے لوگوں کی اس

اضافہ کرنے نیز اس آندولن کی سرگرمی کو جاری رکھنے کے سلسلے میں ہمیں بھی اہم ہیں۔ مئی 2017 میں ملک کے گاؤں میں بیت الخلا کے استعمال کو فروغ دینے کے لئے پینے کے پانی اور صفائی ستھرائی کی وزارت نے ”دروازہ بند“ علامتی طور سے کھلے میں رفع حاجت کرنے پر دروازہ بند کرنے سے مراد ہوتی ہے۔ ممتاز اداکار ایتنا بھ بچن کی زیر قیادت اس مہم میں ان مردوں کے رویے میں تبدیلی لانے کا کام شامل ہے، جو بیت الخلاؤں کے حامل تو ہیں لیکن ان کا استعمال نہیں کر رہے ہیں۔ اداکارہ انوشکا شرما بھی اس مہم کا ایک حصہ ہیں تاکہ اس مسئلے کے سلسلے میں اٹھ کھڑے ہونے نیز اپنے گاؤں میں قائدانہ کردار ادا کرنے کے لئے خواتین کی حوصلہ افزائی کی جائے۔

ان براڈ سفیروں کی وجہ سے عوامی ذرائع ابلاغ سے سماجی اجتماع کو فروغ دے کر قومی پیمانے پر اس مشن کے تین ایک حیرت انگیز اعتراف پیدا ہوتا ہے۔ سوچتھا نے فلموں کی اصل دھارے کی صنعت تک کا بھی تصور حاصل کیا ہے۔ بڑے پیمانے پر تفریح فراہم کرنے والی فلم ٹو اٹلیٹ۔ ایک پریم کتھا جس میں اداکارہ کاشے کمار اور اداکارہ بھومی پیڈیکرنے کام کیا ہے، سوچتھا کے پیغام کو اصل دھارے میں لانے کا ایک افزائشی معاملہ ہے۔ اس فلم سے زمینی حقیقتوں نیز اس شعبے میں اس مشن کے ذریعے کئے جا رہے کام کی نوعیت کے بارے میں بیداری بھی پھیلی ہے۔ اپنے شوہر کو چھوڑنے والی بیوی کی کہانی کیوں کہ اس کے سسرال کے لوگ اس کے استعمال کے لئے بیت الخلا کے حامل نہیں ہیں، ایک یادو غیر معمولی معاملے کے طور پر شروع ہو سکتی تھی لیکن سوچتھا بھارت مشن کی شروعات سے بیت الخلا کے لئے اپنے حق کے لئے لڑنے والی خواتین دیہی ہندوستان میں ایک بڑھتا ہوا موضوع بن گیا ہے۔

ستمبر 2017 میں سوچتھا ہی سیوا کے نام سے پندرہواڑے میں کل ملا کر نو کروڑ سے زیادہ افراد اپنی متعلقہ کمیونٹیوں میں ایک ساتھ آئے تھے نیز انہوں نے سوچتھا کے لئے شرم دان کیا تھا، سوچتھا کا عہد کیا تھا، صفائی ستھرائی کے بارے میں مضامین لکھے تھے نیز

مصوریاں اور فلمیں بنائی تھیں۔ شہریوں کو اس طرح کے جوش کی ترغیب دینا آگے کے راستے کے لئے ایک پلیٹ فارم کا کام کرتا ہے۔ اس پندرہواڑے میں صفائی ستھرائی کی مہمیں سنبھالنے والے نامور اشخاص کی بڑے پیمانے پر حمایت، بنگلور میں ہاکی ٹیم کے ذریعے صفائی ستھرائی کی مہموں کا افتتاح دیکھنے میں آیا تھا۔ ہندوستانی کرکٹ ٹیم بھی اس موقع پر صفائی ستھرائی کر کے نیز سوچتھا کے بارے میں مختصر ویڈیوز ریکارڈ کرا کے اس تحریک میں شامل ہوئی تھی، جنہیں ان کے میچوں کو ٹیلی ویژن پر دکھائے جانے کے دوران دکھایا گیا تھا۔

ہندوستان جیسے ایک گوناگوں ملک میں صفائی ستھرائی متعدد عناصر کا احاطہ کرتی ہے جو اس مشن کی کامیابی کے لئے اہم تعین کار ہیں۔ اس طرح کے عناصر پر توجہ دینے کے لئے جن کی وجہ سے محفوظ صفائی ستھرائی کے حصول ایک بہت پیچیدہ عمل بن جاتی ہے، سوچتھا بھارت مشن میں خود اپنے منصوبہ عمل وضع کرنے کے لئے ریاستوں کو کافی چلک داری دی گئی ہے۔ یہ منصوبے علاقائی زبانوں میں ہمیں چلانے کے لئے محدود نہیں ہیں۔ ان منصوبوں میں متاثر کرنے والوں کے طور پر مقامی لوگ فن کاروں کا استعمال یا سینئر شہریوں اور معذور لوگوں کے لئے بیت الخلا کی ترمیم کردہ مکنا لوجی استعمال یا سینئر شہریوں اور معذور لوگوں کے لئے بیت الخلا کی ترمیم کردہ مکنا لوجی کے صل بھی شامل ہیں۔

چوں کہ ملک میں متعدد او ڈی ایف گاؤں نے 300,000 کے نشانات کو پار کیا ہے، اس لئے اس طریقے پر روشنی ڈالنا اہم ہے جس میں ان اضلاع نے کامیابی حاصل کی ہے۔ ان میں سے بہت سے اضلاع نے اپنے او ڈی ایف سفر میں متعدد چیلنجوں کا سامنا کیا ہے۔ دیگر اضلاع ان کامیابیوں سے بہت کچھ سیکھ سکتے ہیں۔ ایم ڈی ڈبلیو ایس ضلع اور بلاک منتظمین کے لئے سیکھنے کے متعدد اقدامات کے ذریعے سیکھنے کے اس عمل کے سلسلے میں سہولت مہیا کر رہا ہے۔ مثال کے طور پر راجستھان میں خشک تھار ریگستان کے وسط میں واقع بیکانیر ضلع میں صفائی ستھرائی کے اس پروگرام نے اس وقت متعدد ثقافتی اور جغرافیائی چیلنجوں کا سامنا کیا تھا۔

جب یہ شروع کیا گیا تھا، جس سے ہر ایک کو تعجب ہوا تھا۔ نشانے پر مبنی دیگر سرکاری پروگراموں کے برخلاف اس پروگرام میں کمیونٹی کے زیر قیادت اور کمیونٹی پر مبنی ہونے پر توجہ مرکوز کی گئی ہے۔ اس کے علاوہ اس پروگرام کا بنیادی امر خواتین کے لئے فخر اور عزت نفس کنبے کے لئے فخر، گاؤں کے لئے بالآخر ضلع کے لئے فخر تھا۔ مقامی زبان اور رسوم کا استعمال کرتے ہوئے یہ سوچ اور تصور دیہی بیکانیر کے سماجی تانے بانے میں چل پڑا تھا اور یہ پروگرام تقریباً خود تحریک دینے والا بن گیا تھا۔

ان جیسے مربوط اور اختراعی طریقے دیہی ہندوستان میں ہر ایک کے ذہن میں صفائی ستھرائی کا معاملہ سب سے اوپر رکھنے کے سلسلے میں اہم کردار ادا کر رہے ہیں۔ رویے میں تبدیلی لانے کے لئے رابطے کا معاملہ او ڈی ایف کی حصول کے ساتھ رکتا نہیں ہے بلکہ پائیداری کو یقینی بنانے کے لئے او ڈی ایف کے بعد بھی جاری رہتا ہے۔ صبح میں باقاعدگی سے نگرانی کرنے والے او ڈی ایف گاؤں میں نگرانی سمیتیاں ایک عام مظاہرہ ہیں۔ رویے میں تبدیلی لانے کی کوششوں کی حقیقی کامیابی سے آگے چل کر سلف پیکس میں کمی آئے گی۔

جیسا کہ عزت مآب وزیر اعظم نے بار بار واضح طور سے کہا ہے کہ او ڈی ایف کی حیثیت حاصل کرنا اور اسے برقرار رکھنا پورے ملک کے اجتماعی ذمہ داری ہے، یہ ہر ایک شخص کا کام ہے۔ سوچتھا بھارت مشن عوام کے تحیل کو اپنی طرف کھینچ لیا ہے نیز ہر ایک شخص کو اس میں شامل کئے جانے کی وجہ سے یہ مشن عوام کے لئے اور عوام کے ذریعے بن گیا ہے۔ تین سال سے بھی کم کے عرصے میں تیس کروڑ سے بھی زیادہ دیہی ہندوستانیوں کو بیت الخلاؤں تک رسائی حاصل ہونا شروع ہو گئی ہے۔ یہ مشن 12 اکتوبر 2017 تک ایک سو چھ اور او ڈی ایف بھارت کی حصول کی جانب تیزی سے آگے بڑھ رہا ہے جو مہاتما گاندھی کی 150 ویں سالگرہ پر ان کے تین ایک شایان شان خراج عقیدت ہے۔

☆☆☆

ہندوستانی معیشت: فروغ رخی شرح نمو

ہیں جن میں نوٹوں کی منسوخی اور جی ایس ٹی کے نفاذ کے مضر اثرات ہی شامل ہیں۔ البتہ ماہرین اقتصادیات اور اعداد و شمار سے منسلک لوگوں کا خیال ہے کہ گراؤٹ کی وجہ سے صرف یہ اصلاحات ہی نہیں ہیں۔ معیشت کی آٹھ اہم شعبوں میں سے چار کی شرح نمو میں کمی بھی اس کی ذمہ دار ہے۔ مینوفیکچرنگ شعبے میں گزشتہ برس کے مقابلے آخری سہ ماہی میں زبردست کمی واقع ہوئی۔ موجودہ مالی سال کی پہلی سہ ماہی (اپریل تا جون 2017) میں یہ گھٹ کر 1.2 فی صد رہ گئی جب کہ گزشتہ مالی سال کی پہلی سہ ماہی میں یہ 10.7 فی صد تھی۔

مجموعی گھریلو پیداوار میں کمی کا رجحان دیکھتے ہوئے بہ سی کثیر جہتی تنظیموں نے ہندوستان کی ترقی کے تخمینوں کو گھٹا دیا ہے۔ عالمی بینک نے ہندوستان کی 2017-18 کی متوقع شرح نمو کو 7.2 فی صد سے گھٹا کر 7 فی صد کر دیا ہے۔ جب کہ ایشیائی ترقیاتی

مشکل دور کی وجہ سے شرح نمو پر اثر پڑا اور مجموعی گھریلو پیداوار میں عارضی کمی واقع ہوئی۔ یہ اثرات اب ختم ہو چکے ہیں اور ہر شعبے میں یعنی آئی آئی پی، اہم شعبوں، اشاریہ، آٹوموبائل صارفین کے خرچ وغیرہ میں شرح نمو میں اضافہ درج ہو رہا ہے اور وہ مستحکم ہو رہی ہے۔ موجودہ مالی سال (2017-18) کی دوسرے نصف میں ایک اچھی شرح نمو کی توقع کی جاسکتی ہے۔ ہندوستانی معیشت میں سدھار ہو رہا ہے اور وہ مثبت سمت میں آگے بڑھ رہی ہے اور اس کی مجموعی گھریلو پیداوار مزید مستحکم ہو رہی ہے اور اس نے معیار کے مطابق سات سے آٹھ فی صد کی شرح نمو اختیار کر لی ہے۔

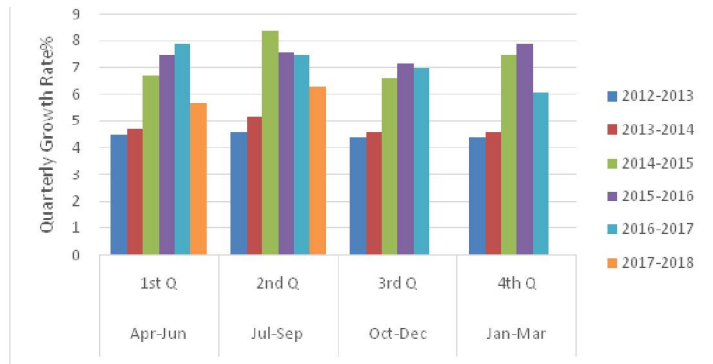
گزشتہ تین برسوں میں صرف 2017-18 کی پہلی سہ ماہی میں ہی شرح نمو میں کمی آئی ہے اور وہ چھ فی صد سے کم ہو گئی ہے۔ بہت سے لوگوں کا خیال ہے کہ مجموعی گھریلو پیداوار میں گراؤٹ کی متعدد وجوہات ہو سکتی



**ہندوستان کی معیشت
اڑان بھرنے کے لئے تیار
ہے اور آنے والے برسوں
میں توقع ہے کہ اس میں
اضافہ ہوگا۔**

ہندوستانی معیشت 2.5 کھرب امریکی ڈالر کی دنیا کی تیز ترین فروغ پذیر معیشتوں میں سے ایک ہے۔ توقع ہے کہ ہندوستان آئندہ پندرہ برسوں میں دنیا کی تین ممتاز اقتصادی طاقتوں میں شمار ہوگا۔ موجودہ حکومت کے تین برسوں میں یعنی 2014-16 اور 2016-17 میں ہندوستان 7.5 فی صد کی قابل قدر رفتار سے آگے بڑھا ہے جب کہ 2015-16 میں شرح نمو 8 فی صد کو پار کر گئی تھی۔ معرکہ آراء اقتصادی اصلاحات جیسے نوٹوں کی منسوخی اور جی ایس ٹی کے ابتدائی

گزشتہ پانچ برسوں میں مجموعی گھریلو پیداوار



ڈائریکٹر (ایم ایڈز سی) فائننس، پی آئی بی، نئی دہلی

dprfinance@gmail.com

ہے۔ تیرہ سال کے عرصے کے بعد موڈیز نے بھی ہندوستان کے معیار میں اضافہ کیا ہے۔

گزشتہ تیرہ سہ ماہی میں جب سے وزیر اعظم نریندر مودی نے اقتدار سنبھالا ہے، مجموعی گھریلو پیداوار 7 فی صد پر 8 سہ ماہیوں میں مستحکم رہی ہے۔ جب کہ چار سہ ماہیوں میں یہ چھ فی صد سے سات فی صد کے درمیان رہی ہے۔ 2014-15 کی دوسری سہ ماہی میں ایسا موقع آیا تھا کہ جب مجموعی گھریلو پیداوار گھٹ کر چھ فی صد سے نیچے چلی گئی۔ اس گراؤ کی متعدد وجوہات ہیں جن میں نئی اقتصادی اصلاحات اور اصل شعبوں میں سست روی شامل ہیں۔ البتہ اب معیشت ان جھٹکوں سے نکل رہی ہے اور نوٹوں کی منسوخی اور جی ایس ٹی کے چیلنجوں سے ابھر چکی ہے۔ معیشت کے لئے اہم شعبوں نے بھی رفتار پکڑ لی ہے۔ سرمایہ کاری میں بھی تیزی آئی ہے اور اصراف میں اضافہ بھی مستحکم ہوا ہے۔ ان تمام اقتصادی اشاروں کو مد نظر رکھتے ہوئے وزیر خزانہ انر سیٹیٹی نے کہا ہے کہ ہندوستانی معیشت کے 7 فی صد سے 8 فی صد کی شرح نمو اوسط شرح ہے اور جلد ہی معیشت یہ شرح حاصل کر لے گی۔ ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے بھی اپنی گزشتہ مالی پالیسی بیان میں موجودہ مالی سال کے لئے ہندوستان کی شرح نمو 6.7 فی صد برقرار رکھی ہے۔

مجموعی طور پر یہ کہا جاسکتا ہے کہ ہندوستان کی معیشت اڑاٹن بھرنے کے لئے تیار ہے اور آنے والے برسوں میں توقع ہے کہ اس میں مزید اضافہ ہوگا۔

☆☆☆



47 ہوگی۔ اصل نجی اصراف میں نمو 6.5 فی صد کی شرح پر مستحکم رہی ہے۔

عالمی بینک کا کہنا ہے کہ ہندوستان کی شرح نمو میں بتدریج اضافہ ہوگا اور 20-2019 تک بڑھ کر یہ 7.4 فی صد ہو جائے گی۔ معیارات طے کرنے والی عالمی ایجنسی موڈیز نے بھی استحکام کے لئے حکومت کے عہد کی تائید کی ہے جس کی وجہ سے افراط زر میں کمی، خسارے میں تخفیف اور بیرونی مالی توازن میں کمی واقع ہوئی ہے۔ حکومت کا مالی استحکام کے لئے اقدامات کرنا جس کی وجہ سے مالی خسارہ جو 2013-14 میں مجموعی گھریلو پیداوار کا 4.5 فی صد تھا۔ 2016-17 میں گھٹ کر 4.5 فی صد رہ گیا، اہمیت کا حامل ہے۔ اس کے نتیجے میں حکومت ہوڑ کی ملکی اور بیرونی کرنسی جاری کرنے کا معیار Baa3 سے بہتر ہو کر Baa2 ہو گیا ہے اور یہ ایک مثبت رجحان

بینک (اے ڈی بی) اور تنظیم برائے اقتصادی تعاون و ترقی (او ای سی ڈی) نے بھی ہندوستان کے 2017-18 کی شرح نمو کے تخمینے کو گھٹا کر بالترتیب سات اور 6.7 فی صد کر دیا ہے۔

البتہ معیشت میں سدھار ہوا ہے اور موجودہ مالی سال 2017-18 کی دوسری سہ ماہی میں نمو 6.3 فیصد درج کی گئی ہے۔ دوسری سہ ماہی کا آغاز مثبت رجحان سے ہوا جب اہم شعبوں میں نمو جون 2017 میں 0.8 فی صد سے بڑھ کر جولائی 2017-18 میں 2.4 فی صد ہو گئی جن اہم شعبوں میں ترقی ہوئی ہے، ان میں مینوفیکچرنگ، کان کنی، نقل و حمل اور مواصلات اور خدمات کے شعبے شامل ہیں۔ کل منجھد سرمایہ سازی یعنی فیکسڈ کیپٹل فارمیشن کی شرح نمو میں بھی موجودہ مالی سال کی پہلی سہ ماہی میں 1.6 سے بڑھ کر دوسری سہ ماہی میں

بحریہ اور فوج کیلئے 2420 کروڑ روپے کی مالیت کے معاہدوں کی منظوری

☆ وزارت دفاع نے پی-81 ٹریٹنگ سالیوشن اور لوٹنٹسٹی کانفلکٹ الیکٹرانکس وار فیئر سسٹم (ایل آئی سی ای ڈبلیو ایس) کی حصول کی منظوری دی ہے، جس پر کل لاگت 2419.32 کروڑ روپے آئے گی۔ معاہدے کی ان تجویزوں کی منظوری وزیر دفاع محترمہ نرملہ سیٹارمن نے دی ہے۔ پی-81 ٹریٹنگ سالیوشن، جس میں 10 سال کی جامع دیکھ ریکھ کی خدمات بھی شامل ہیں، میسرز بوٹنگ سے 1949.32 کروڑ روپے میں خریدا جائے گا۔ یہ ٹریٹنگ سالیوشن پی-81 طیاروں اور مشن سسٹم کو بالکل ٹھیک ٹھیک چلاتا ہے۔ اس سے ہندوستانی بحریہ کو پی-81 طیاروں کے سلسلے میں جدید ترین سرگرمیوں کی تربیت حاصل کرنے میں مدد ملے گی۔ پہلا پی-81 طیارہ ہندوستانی بحریہ میں 2013 میں شامل کیا گیا تھا اور اس وقت 8 طیارے جو آئی این ایس رچالی پر موجود ہیں، انہیں ہندوستانی بحریہ کی کارروائیوں سے پوری طرح مربوط کر دیا گیا ہے۔ 2016 میں وزارت دفاع نے مزید 4 پی-81 طیاروں کا آرڈر دیا تھا، جو 2020 میں ملنے شروع ہو جائیں گے۔ پی-81 طیارہ لمبی دوری کی مار کرنے والے آبدوز شکن جنگی سامان سے لیس ہیں۔ اس کے مواصلاتی اور سنسز آلات میں وہ ساز و سامان شامل ہے، جسے محکمہ دفاع کے سرکاری ملکیت کے اداروں اور پرائیویٹ اداروں نے ترقی دی ہے۔ دوسری تجویز جس کی منظوری دی گئی ہے، وہ 470 کروڑ روپے میں میسرز بھارت الیکٹرانکس لمیٹڈ سے ایل آئی سی ای ڈبلیو ایس کی حصول سے متعلق ہے۔ اس نظام کے ذریعے ہندوستان فوج اچھے درجے کے مواصلاتی ڈھانچے سے لیس ہو جائے گی، جس کے ذریعے اس ترقی یافتہ مواصلاتی نظام کا مؤثر طور پر مقابلہ کیا جاسکے گا، جو دہشت گرد گروپ استعمال کرتے ہیں۔

کپڑے کے شعبے پر جی ایس ٹی کا اثر:

ایک جائزہ

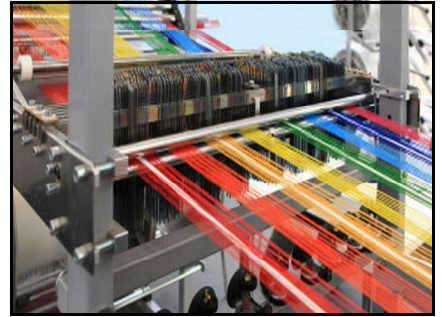
صنعت کی ایسوسی ایشنوں نے اس شرح پر تشویش ظاہر کی تھی نیز انسان کے بنائے ہوئے ریشے (ایم ایم ایف) سمیت لباس کے مرحلے تک مالیتی سلسلے میں قابل اطلاق جب کے لئے پانچنی صد شرح کرنے کے لئے، کپڑے کی مختلف اشیاء، اسٹاک کی منتقلی، برآمدات، بلوکنڈیکسوں کے ری فنڈ کے لئے استثناء کی مانگ کی تھی۔ یہ تمام امور/مانگیں جی ایس ٹی کونسل کے سامنے کھی گئی تھیں۔

کپڑے پر جی ایس ٹی کا اثر: آیا کپڑے کے شعبے پر جی ایس ٹی کا کوئی اثر ہوا ہے، اس بات کا اندازہ قیمتوں، پیداوار، کپڑے کی برآمدات، روزگار وغیرہ کے اعداد و شمار کی بنیاد پر لگایا جاسکتا ہے۔ کپڑے کی صنعت کی ایسوسی ایشنوں نے دعویٰ کیا ہے کہ کپڑے کے شعبے پر جی ایس ٹی، خاص طور سے الٹا کردہ ٹیکس یعنی ایم ایم ایف دھاگے پر 18 فی صد جی ایس ٹی اور کپڑے پر 5 فی صد جی ایس ٹی، جب ورس پر 5 فی صد 18 فی صد جی ایس ٹی درآمداتی محصول میں کمی (29 فی صد سے 15 فی صد) کے نتیجے میں قیمتوں میں اضافہ ہوا ہے۔

قیمتیں غیر مقابلہ جاتی ہوئی ہیں، کم پیداوار، برآمدات ہوئی ہے، صنعتیں بند ہوئی ہیں، بے روزگاری ہوئی ہے وغیرہ۔ اگرچہ تین مہینے کی مدت قیمتوں، پیداوار، کپڑے کی برآمدات پر جی ایس ٹی کے اثر کا پتہ لگانے کے لئے کافی نہیں ہو سکتی ہے، تاہم ان اعداد و شمار کی بنیاد پر اس اثر کا اندازہ لگانے کی کوشش کی گئی ہے، جو ٹیکسٹائل

جولائی 2017 سے اشیاء اور خدمات ٹیکس (جی ایس ٹی) شروع کیا گیا تھا۔ یہ سیدھے اشیاء ساز سے صارف کے لئے اشیاء اور خدمات کی سپلائی پر ایک واحد ٹیکس کا نظام ہے۔ مرکزی اور ریاستی حکومتوں کے تمام غیر براہ راست ٹیکسوں کو جی ایس ٹی میں ضم کر دیا گیا ہے۔ ہر ایک مرحلے پر ادا کردہ ساز و سامان کے ٹیکسوں کے کریڈٹس مالیت میں اضافے کے بعد کے مرحلے میں دستیاب ہوں گے، صرف ہر ایک مرحلے پر مالیت میں اضافے پر ٹیکس۔ جی ایس ٹی کونسل کے سربراہ مرکزی وزیر خزانہ ہیں جو اراکین کے طور پر ریاستوں/مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے وزراء خزانہ پر مشتمل ہے۔ یہ کونسل اشیاء اور خدمات کی سپلائی پر ٹیکس کی شرحوں کو قطعی شکل دیتی ہے ان کی سفارش کرتی ہے۔

کپڑے کے لئے جی ایس ٹی کی شرح: ریشم اور پٹ سن کو چھوڑ کر کپڑے کی تمام اشیاء پر جی ایس ٹی لگایا گیا ہے۔ جی ایس ٹی کی شرح ابتدائی طور سے (i) کپاس اور دیگر قدرتی ریشوں پر (5 فی صد)، (ii) قدرتی دھاگے پر (5 فی صد)، (iii) انسان کے بنائے ہوئے دھاگے پر 18 فی صد کروشیا کاری کردہ اور بنے ہوئے سمیت تمام کپڑے پر پانچنی صد، 1000 روپے سے کم مالیت کے لباس اور میڈاپس پر 5 فی صد نیز 1000 روپے سے زیادہ کی مالیت والے لباس اور میڈاپس پر 12 فی صد مقرر تھی۔ جب ورس کے لئے 5 فی صد جی ایس ٹی (18 فی صد سے کم کی گئی) نیز کپڑے کی تجارت /



کپڑے کا شعبہ ہندوستان میں اشیاء سازی کے

لئے 13.5 فی صد اور جی ڈی پی کے لئے 2.1 فی صد کا تعاون کرتا ہے۔ 2016-17 میں کل برآمدات میں کپڑے کی برآمدات کا حصہ 14 فی صد رہا ہے۔ زراعت کے بعد یہ سب سے بڑا روزگار دینے والا شعبہ ہے۔ (14 ملین براہ راست روزگار کے ساتھ 105 ملین تخمینہ شدہ روزگار (2011 کی مردم شماری)۔ یہ بات اہم ہے کہ خواتین ملبوسات سازی کے شعبے میں ورک فورس کا 70 فی صد حصہ ہوتی ہیں۔ لیکن ہندوستان میں کپڑے کا شعبہ بہت سی وجوہات کے سبب عالمی بازار میں سخت مقابلے سمیت بہت سے چیلنجوں کا سامنا کر رہا ہے جن میں مقابلہ کرنے والے ملکوں کے اخراجات کے مقابلے میں ساز و سامان کے زیادہ اخراجات، ٹیکس کا غیر مقابلہ جاتی ڈھانچہ وغیرہ شامل ہیں۔ کپڑے کی صنعت ہمیشہ ٹیکس کے یکساں، نچلے ڈھانچے کی مانگ کر رہی تھی۔ دریں اثنا آئین میں 122 ویں ترمیم کے مطابق یکم

مصنف ٹیکسٹائل وزارت میں ایڈیشنل اکنامک ایڈوائزر ہیں۔

c.chinnappa@nic.in

کمشنر کے دفتر، واقع ممبئی، کمرشیل اعلیٰ جنس اور اعداد و شمار کے ڈائریکٹر جنرل (ڈی جی سی آئی اور ایس)، مرکزی ریشم بورڈ (سی ایس بی)، سنٹرل کوٹنج انڈسٹریز کارپوریشن آف انڈیا لمیٹڈ (سی سی آئی سی آئی)، کاٹن کارپوریشن آف انڈیا (سی سی آئی) جوٹ کارپوریشن آف انڈیا لمیٹڈ (جے سی آئی) اور تھ کرگھا مصنوعات کے فروغ کی قومی کارپوریشن (این ایچ ڈی سی) نے مرتب کئے ہیں۔

کپڑے کی اشیاء کی قیمتوں پر جی ایس ٹی کا اثر: کپڑے کی بڑی اشیاء مثلاً سوتی ہوزری، وِسکوس، پولیسٹر وغیرہ کی قیمتوں میں جون سے لے کر جولائی 2017 تک 15 فی صد کا اضافہ ہوا ہے نیز ان میں ستمبر 2017 کے دوران کمی آئی ہے، یعنی جون 2017 کی قیمتوں سے نیچے 8 فی صد۔ جب کہ ایم ایم ایف اشیاء کی قیمتوں میں مذکورہ مدت کے دوران 5 سے 15 فی صد کے درمیان اضافہ ہوا ہے، جیسا

کہ ذیل میں دی گئی ٹیبل - 1 میں دکھایا گیا ہے:

کپڑے کی پیداوار پر جی ایس ٹی کا اثر

جی ایس ٹی سے پہلے اور جی ایس ٹی کے بعد کی مدت کے دوران کپڑے کی اشیاء کی ماہوار پیداوار کے اعداد و شمار دستیاب نہیں ہیں لیکن اپریل تا جولائی 2016 اور اپریل تا جولائی 2017 کے دوران کپڑے کی پیداوار کے اعداد و شمار کپڑے کی پیداوار پر جی ایس ٹی کے اثر کا اندازہ لگانے کے لئے استعمال کئے گئے ہیں۔ ذیل میں دی گئی ٹیبل - 2 سے پتہ چلتا ہے کہ اپریل تا جولائی 2017 کے دوران گزشتہ سال کی اسی مدت کے مقابلے میں انسان کے بنائے ہوئے دھاگے کی پیداوار میں 0.8 فی صد کی کمی اور فلائیٹ دھاگے کی پیداوار میں 6.4 فی صد کی کمی آئی ہے۔ اپریل تا جولائی 2017 کے دوران گزشتہ سال کی اسی مدت کے مقابلے میں سوتی

دھاگے کی پیداوار میں 2.7 فی صد نیز آمیزش اور 100 فی صد غیر سوتی دھاگے کی پیداوار میں 1.8 فی صد کی کمی آئی ہے۔ اسی طرح سے لامرکزی شعبے کے ذریعے کپڑے کی پیداوار کو چھوڑ کر جس میں مذکورہ مدت کے دوران 0.2 فی صد کا اضافہ ہوا ہے، اپریل تا جولائی 2017 کے دوران، گزشتہ سال کی اسی مدت کے مقابلے میں کپڑے کی پیداوار میں بھی 0.1 فی صد کی کمی آئی ہے۔

کپڑے کی برآمدات پر جی ایس ٹی کا اثر ذیل میں دی گئی ٹیبل - 3 میں درج ڈی جی سی آئی اور ایس کے اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ جون 2017 میں کپڑے اور ملبوسات کی مجموعی برآمدات کی مالیت 3008.7 ملین امریکی ڈالر کے بقدر تھی، جو جولائی 2017 میں کم ہو کر 2686.80 ملین امریکی ڈالر (یعنی 110.7 فی صد کم) کے بقدر ہو گئی تھی اور پھر

ٹیبل - 1						
نمبر شمار	کپڑے کی مصنوعات	اوسط قیمت (روپے)	اضافہ/کمی کامل	اوسط قیمت (روپے)	اوسط قیمت (روپے)	اوسط قیمت (روپے)
		جون 2017	تین پرکالم چار	تین پرکالم چار	ستمبر 2017	ستمبر 2017
1	سوتی دھاگہ	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	سوتی دھاگہ	200	195	(-5)	190	(-1)
				(-2.5%)		(-5%)
2	سوتی ہوزری	229	229	0	212	(-17)
						(-7.4%)
3	کومب	199	214.76	(+15.8)	215	(+16)
				(+7.0%)		(+8%)
4	پولی/سوت (70:30 فی صد)	161.28	173.23	(+11.9)	143.4	(-17.9)
				(+7%)		(+11%)
5	ایم ایم ایف (30 اسکوس دھاگہ)	210	217	(+7)	220	(+26)
				(+18%)		(+18%)
6	ایم ایم ایف (300 ڈی پولیسٹر)	147	173	(+26)	173	(+1712)
				(+18%)		(+18%)
7	لینٹ سوت 1 کینڈی 355.61 کلوگرام	42642	42442	(-220)	40,930	(+1712)
				(-0.5%)		(-4%)

ماخذ: ٹیکسٹائل کمشنر کا دفتر، واقع ممبئی اور سی سی آئی

اگست 2017 میں یہ بڑھ کر 2840.30 ملین امریکی ڈالر (یعنی 5.71+ فی صد) کے بقدر ہوگئی۔

اگر اگست 2017 میں کپڑے کی برآمدات کا موازنہ جون 2017 کی برآمدات سے کیا جائے تو پتہ چلتا ہے کہ جولائی اور اگست 2017 کے درمیان کی مدت میں 10.7 فی صد کی کمی کے مقابلے میں اگست 2017 میں کپڑے کی برآمدات میں 5.6 فی صد کی کمی آئی ہے جس سے پتہ چلتا ہے کہ کپڑے کی برآمدات میں اضافہ ہو رہا ہے۔

کپڑے کی درآمدات پر جی ایس ٹی کا اثر ذیل میں دی گئی ٹیبل 4 میں درج اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ کپڑے اور ملبوسات کی درآمدات میں جولائی 2017 کے دوران 24.59 فی صد کی کمی آئی تھی اور پھر اگست 2017 کے دوران یہ بڑھ کر 38.61 فی صد ہوگئی تھی۔ اس کی وجہ سے کم درآمداتی محصول اور دیگر مارکیٹ تو تین ہو سکتی ہیں۔ اگست 2017 میں درآمدات کا موازنہ جون 2017 کی درآمدات سے کرنے سے بھی کپڑے کی اشیاء کی درآمدات میں اضافہ کا پتہ چلتا ہے۔

جی ایس ٹی کا شعبہ جاتی مخصوص اثر

ریشم: خام ریشم کی پیداوار نیز ریشم کے شعبے میں روزگار کے مواقع میں جون تا اگست 2017 کے

درمیان کی مدت میں 70 فی صد سے زیادہ کا اضافہ ہوا ہے (برائے مہربانی ذیل میں دی گئی ٹیبل 5 ملاحظہ کریں۔

فلپچر خام ریشم کی قیمت کو چھوڑ کر جس میں اگست تا ستمبر 2017 کے دوران اضافہ ہوا ہے، کو یا ریشم کی قیمت میں جون تا ستمبر 2017 کے دوران کمی آتی رہی ہے، جیسا کہ ذیل میں دی گئی ٹیبل 6 میں دکھایا گیا ہے۔

سوت اور پٹ سن: خام سوت کی قیمت

میں جون 2017 اور ستمبر 2017 کے درمیان 4 فی صد کی کمی آئی ہے، جس کی وجہ ملکی اور غیر ملکی منڈیوں میں اتار چڑھاؤ ہے نیز خام سوت کی قیمتوں پر جی ایس ٹی کا کوئی اثر نہیں پڑا تھا۔ خام پٹ کی قیمتوں پر بھی جی ایس ٹی کا کوئی اثر نہیں پڑا ہے۔ جولائی 2017 کے دوران سوتی اور ریشمی دھاگے کی سپلائی میں کمی آئی تھی جس کی وجہ یہ تھی کہ بہت سی صارف ایجنسیوں (ہتھ کرگھے کی) نے جی ایس ٹی کے تحت اپنا اندراج نہیں کرایا تھا۔ ان سب نے

اگست ستمبر 2017 میں جی ایس ٹی کے تحت اندراج کرانے کی اطلاع دی تھی اور تب سے سپلائی میں بھی اضافہ ہوا ہے۔ ہتھ کرگھا مصنوعات کی قیمت میں جی ایس ٹی کی وجہ سے 5 فی صد سے 12 فی صد تک کا اضافہ ہونے کی اطلاع ملی ہے۔

کپڑے پر جی ایس ٹی کے

سلسلے میں کپڑے کی تجارت کی

ایسوسی ایشنوں/بنکروں کا

احتجاج/تشویش: یہ اطلاع دی گئی تھی کہ کپڑے

کی تجارت کی ایسوسی ایشنوں، بجلی کرگھا بنکروں، ملبوسات

کی یونٹوں وغیرہ نے جو شہروں میں واقع ہیں اور

ہندوستان بھر میں واقع کپڑے کے کلسٹروں نے یکم

جولائی سے 20 جولائی 2017 کے دوران احتجاجات

کئے تھے نیز کپڑے اور جاب ورک کی یونٹوں کے لئے

دھاگے پر جی ایس ٹی ختم کرنے، انسان کے بنائے

ہوئے ریشم دھاگے، جاب ورک پر جی ایس ٹی کی شرح

کم کرنے وغیرہ کی مانگ کی تھی۔ کپڑے کے

تاجروں/صنعت کے احتجاج رہے چینی کی وجہ سے پیداوار

میں عارضی سستی آئی تھی، کیوں کہ بازار میں ان

مصنوعات کو لینے والا کوئی نہیں تھا۔

کپڑے کی کچھ اشیاء پر جی ایس

ٹی کی شرحوں پر بعد میں نظر ثانی

کے نتائج: کپڑے کی ایسوسی ایشنوں/تاجروں نے

حکومت کے سامنے جی ایس ٹی سے متعلق مختلف امور پیش

کئے تھے، جن میں من جملہ دیگر امور کے (i) ایم ایم ایف

ٹیبل 2۔				
نمبر شمار	کپڑے کی مصنوعات	اوسط قیمت (روپے)	اضافہ/کمی کا لم	اوسط قیمت (روپے)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	انسان کا بنایا ہوا ریشم	1364	459	455
2	انسان کا بنایا ہوا فلا منٹ دھاگہ	1159	377	401
3	سوتی دھاگہ	4056	1388	1351
4	آمیٹھی اور 100 فی صد غیر سوتی دھاگہ	1606	543	533
5	کل کا تا ہوا دھاگہ	5662	1931	1884
6	کپڑا			
(i)	مل کا شعبہ	2264	785	731
(ii)	لامرکزی شعبہ	61630	20896	20930
	6 کا ضمنی میزان	63591	21681	21661

ماخذ: ٹیکسٹائل کمشنر کا دفتر، واقع ممبئی اور سی سی آئی

ٹیبل -3								
نمبر	کپڑے کی برآمدات 2-017 (اعداد و شمار ملین امریکی ڈالر میں)						شمار	کپڑے کی اشیا
	جون	جولائی	اگست	کالم تین کے لئے	کالم 4 کے لئے	کالم 3 کے لئے		
				کالم 4 کی فی صد	کالم 6 کی فی صد	کالم 6 کی فی صد		
				تبدیلی	تبدیلی	تبدیلی		
	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(1)(2)	
1	1515.9	1243.8	-17.9	1311.4	+5.43	-13.5	ملبوسات	
2	814.6	766.6	-5.9	789.7	+3.01	-3.1	سوتی کپڑا	
3	425.1	430.9	+1.4	462.5	+7.33	-8.8	انسان کا تیار کردہ کپڑا	
4	0.0	30.8	-	31.4	+1.95	-	اون اور اونی کپڑے	
5	18.8	16.6	-11.7	14.5	-12.65	-22.9	ریشم کے کپڑے	
6	33.4	32.3	-3.2	32.8	+1.55	-1.8	ہتھ کرگھا مصنوعات	
7	113.0	105.7	-6.5	131.8	+24.69	+16.6	قالین	
8	27.9	30.7	+10.0	36.1	+17.59	+29.4	پٹ سن مصنوعات	
9	26.9	29.3	+8.9	29.9	+2.04	+11.2	ناریل کاریشہ اور اس کی اشیا سازی	
	3008.7	2686.8	-10.7	2840.3	+5.71	-5.6	کل کپڑا اور ملبوسات	
ماخذ: تجارتی اٹلی جنس اور اعداد و شمار کا ڈائریکٹر جنرل (ڈی جی سی آئی اور ایس)، واقعہ کوکاتا								

ٹیبل -4								
نمبر	کپڑے کی برآمدات 2-017 (اعداد و شمار ملین امریکی ڈالر میں)						شمار	کپڑے کی اشیا
	جون	جولائی	اگست	کالم تین کے لئے	کالم 4 کے لئے	کالم 3 کے لئے		
				کالم 4 کی فی صد	کالم 6 کی فی صد	کالم 6 کی فی صد		
				تبدیلی	تبدیلی	تبدیلی		
	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(1)(2)	
1	49.13	50.77	+3.34	76.95	+51.56	+56.6	ملبوسات	
2	283.95	157.44	-44.55	268.20	+70.35	+5.5	سوتی کپڑا	
3	188.94	158.39	-16.17	181.77	+14.76	-3.8	انسان کا تیار کردہ	
4	29.72	30.11	+1.31	39.61	+31.58	-33.3	اون اور اونی کپڑے	
5	19.11	18.60	-2.70	20.92	+12.51	+9.5	ریشم کی مصنوعات	
6	0.9	0.3	-62.47	0.8	+125.41	-11.1	ہتھ کرگھا مصنوعات	
7	6.52	4.73	-27.38	7.11	+50.24	-9.0	قالین	
8	7.23	20.97	+189.97	16.66	-20.56	+130.4	پٹ سن کی مصنوعات	
9	0.5	0.6	+12.51	0.6	+0.47	+20	ناریل کاریشہ اور اس کی اشیا سازی	
	586.05	441.96	-24.59	612.62	+38.61	+4.45	کل کپڑا اور ملبوسات	
ماخذ: تجارتی اٹلی جنس اور اعداد و شمار کا ڈائریکٹر جنرل (ڈی جی سی آئی اور ایس)، واقعہ کوکاتا								

پر جی ایس ٹی کی شرح 18 فی صد سے کم کر کے 5 فی صد یا کم سے کم 12 فی صد کرنا (ii) کپڑے کے تمام جاب ورکس کے لئے صفر جی ایس ٹی کرنا (iii) کپڑے پر درآمداتی محصول میں اضافہ کرنا (iv) جی ایس ٹی سے دست کاریوں اور ہاتھ سے بنائی ہوئی ہتھ کرگھا مصنوعات کو مستثنیٰ کرنا وغیرہ شامل تھا۔ حکومت نے ان کی درخواست پر غور و خوض کرتے ہوئے کپڑے کی کچھ اشیاء پر نیز کپڑے کے تمام جاب ورکس پر جی ایس ٹی کی شرح 18 فی صد سے کم کر کے 12 فی صد اور حقیقی زری پر جی ایس ٹی کی شرح 12 فی صد سے کم کر کے 5 فی صد

کردی ہے۔ اس کے علاوہ ان خدمات فراہم کنندگان کو جن کے سالانہ مجموعی کاروبار کی مالیت 20 لاکھ روپے سے کم ہے (جموں و کشمیر کو چھوڑ کر خصوصی زمرے والی ریاستوں میں 10 لاکھ روپے)، اس صورت میں بھی چھوٹ دی گئی ہے کہ وہ خدمات کی بین ریاستی قابل ٹیکس فراہمی کر رہے ہوں جن کے سالانہ کاروبار کی مالیت 1.50 کروڑ روپے تک ہے، وہ اب سہ ماہی بنیاد پر ریٹرن داخل کر سکتے ہیں نیز ماہانہ بنیاد پر ان پٹ کریڈٹ ٹیکس (آئی ٹی سی) سے مستفید ہو سکتے ہیں۔ 1.50 کروڑ روپے تک کے سالانہ مجموعی کاروبار

والے ٹیکس دہندگان کو اشیاء کی سپلائی پر پیشگی رقموں کی وصولی کے وقت جی ایس ٹی ادا کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اس طرح کی سپلائز پر جی ایس ٹی صرف اسی صورت میں قابل ادائیگی ہوگا جب اشیاء اور خدمات کی سپلائی کی گئی ہو جس سے چھوٹے خدمات فراہم کنندگان کے عمل آوری اخراجات میں کمی آئے گی۔ توقع ہے کہ ان تمام اقدامات سے پیداوار اور مانگ کے عالمی طریقے کے ساتھ وابستگی میں کپڑے کے شعبے کو فروغ حاصل ہوگا۔

تاجروں/صنعت کی ایسوسی ایشنوں نے دیکھا تھا کہ ایم ایم ایف دھاگے پر جی ایس ٹی 18 فی صد سے کم

ٹیبیل-5					
اشیاء	جی ایس ٹی سے پہلے کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت	جی ایس ٹی سے پہلے کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت
	جون 2017	جولائی 2017	کالم کے لئے اضافہ/کمی	اگست 2017	کالم کے لئے اضافہ/کمی
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
خام ریشم کی پیداوار (ایم ٹی)	5474	7447	(+)1973	9713	4239 (+)
					(+77%)
روزگار کے تخمینہ شدہ مواقع (افراد لاکھ روپے میں)	15.05	20.02	(+)4.97	26.25	11.2 (+)
					(+74%)
ماخذ: سی ایس بی بنگلور۔					
نوٹ: ریشم کے کپڑے پالنے کا کام اگست سے شروع ہوتا ہے اور ریشم کی پیداوار میں جولائی سے اضافہ ہوتا ہے۔					
ٹیبیل-6۔ ابریشم کے کویے کی قیمتوں میں تغیر و تبدل					
شے	جی ایس ٹی سے پہلے کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت	جی ایس ٹی سے پہلے کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت	جی ایس ٹی کے بعد کی قیمت
	جون 2017	جولائی 2017	کالم کے لئے اضافہ/کمی	اگست 2017	کالم کے لئے اضافہ/کمی
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ڈبلی ابریشم کا کویا	387	344	(-) 43	376	(-)11 (-3%)
					(-6%)
بولٹائن	489	408	(-)81	459	(-)30 (-6%)
					(-6%)
فلچر خام ریشم	3296	3248	(-)48	3255	(-)41 (-6%)
					(-15%)
ماخذ: مرکزی ریشم بورڈ (سی ایس بی) بنگلور					

اور پھر اگست 2017 میں اس میں چھ فی صد کا اضافہ ہوا تھا۔ اگست 2017 میں کپڑے اور بلبوسات کی درآمدات بڑھ کر 38.61 فی صد ہو گئی تھی۔ اس کی وجہ مارکیٹ قوتوں کے علاوہ کم درآمداتی محصول ہو سکتی ہے۔ اس سے یہ بات اجاگر ہوتی ہے کہ درآمداتی محصول میں اس طرح سے اضافہ کرنے کی ضرورت ہے کہ کپڑے کی درآمد کردہ اشیاء کی قیمت ہندوستان میں تیار کی جارہی کپڑے کی اشیاء کی قیمت کے مساوی رہیں۔ شعبہ جاتی مخصوص اعداد و شمار سے زیر تبصرہ مدت کے دوران ریشم کی پیداوار اور روزگار میں اضافہ کا پتہ چلتا ہے۔ اس سے یہ بات ظاہر ہوتی ہے کہ حالانکہ جی ایس ٹی پر عمل درآمد کرنے کی مدت کے دوران کپڑے کے شعبے میں کمی کا میلان رہا تھا لیکن یہ امید کی جاتی ہے کہ جی ایس ٹی سے خاص طور سے زیادہ پیداوار برآمدات اور روزگار کے مواقع پیدا کرنے کے لحاظ سے آگے چل کر کپڑے کے شعبے کی ترقی و فروغ میں تیزی آئے گی۔

☆☆☆

نیز ان برآمد کنندگان کو جب وہ برآمدات کے لئے اشیاء بھیجتے ہیں، بانڈ اور بینک کی ضمانت دینے کے سلسلے میں چھوٹ دینے سے کاروبار کرنے میں سہولت ہوگی۔ اب بھی کچھ مسائل موجود ہیں جن سے ایم ایم ایف کپڑے کی صنعت پر شدید طور سے اثر پڑے گا۔ ان مسائل میں یہ شامل ہیں (i) ایم ایم ایف دھاگے پر 18 فی صد جی ایس ٹی (ii) کپڑے کی درآمدات (iii) جمع کردہ آئی ٹی سی واپس دینے کی اجازت نہ دینا (iv) مال بھاڑے پر 18 فی صد جی ایس ٹی (v) اور ہتھ کرگھا اور دست کاری مصنوعات کو مستثنیٰ نہ کرنا وغیرہ۔

اختتام: جہاں تک کپڑے کی پیداوار پر جی ایس ٹی کے اثر کا تعلق ہے، کپڑے کی اشیاء مثلاً و سکوس، پولیسٹر وغیرہ کی قیمت میں جولائی 2107 کے دوران تھوڑا سا اضافہ ہوا تھا اور پھر اگست 2017 کے دوران کی قیمت میں کمی آگئی تھی۔ اس مدت کے دوران کپڑے پیداوار میں بھی برائے نام کمی آئی تھی۔ جون اور جولائی 2017 میں کپڑے کی برآمدات میں 10.7 فی صد کی کمی آئی تھی

کم 12 فی صد کرنے نیز کپڑے پر 5 فی صد جی ایس ٹی کرنے سے بکروں کے ساتھ غیر قابل واپسی آئی ٹی سی کے اجتماع میں کمی آئی ہے اور چالوسرمایے کی آمد میں سہولت ہوئی ہے۔ فی الحال قرض کی رقم واپس دینے اور بعد میں یکم اپریل 2018 سے ای۔ ویلیٹ میں یہ رقم ہم آہنگ بنانے سے برآمد کنندگان کے لئے بے باقی کے مسئلے کا مستقل حل فراہم ہوگا۔ پیشگی اختیار دہی، ای پی سی جی اور ای او یو اسکیموں کے ذریعے برآمداتی کپڑے کے پیداوار کے لئے درکار ساز و سامان پر چھوٹے نیز اشیاء ساز سے تاجر کے لئے کسی بھی سپلائی پر 0.1 فی صد کا محصول لگانے سے تاجر برآمد کنندگان کو درپیش مسائل حل ہوں گے۔ اصلی زری پر جی ایس ٹی کی شرح 12 فی صد سے کم کر کے 5 فی صد کرنے سے پیداوار کرنے کی حوصلہ افزائی ہوگی نیز مزید خود تین کے لئے روزگار کے مواقع پیدا ہوں گے۔ ان ایس ایم ای کو جن کے سالانہ کاروبار کی مالیت 1.5 کروڑ روپے تک ہے، سرمایہ بنیاد پر آئی ٹی ریٹرن داخل کرنے اور ٹیکس ادا کرنے کی اجازت دینے

بھیک مانگنے کی لعنت کو ختم کرنے کا منصوبہ

☆ سماجی انصاف اور تفویض اختیارات کے وزیر مملکت وجے سمپلا نے راجیہ سبھا میں ایک تحریری جواب میں بتایا کہ سماجی انصاف اور تفویض اختیارات کی وزارت بھکاریوں کی باز آباد کاری، ان کی دیکھ بھال اور تحفظ کے لئے ایک اسکیم مرتب کرنے کے عمل سے گزر رہی ہے۔ عورتوں اور بچوں کی ترقی کی وزارت نے مطلع کیا ہے کہ وزارت ایسے بچوں کے لئے، جنہیں دیکھ بھال اور تحفظ کی ضرورت ہے مرکز کی نگرانی والی بچوں کے تحفظ کی ایک مربوط اسکیم نافذ کر رہی ہے۔ تحفظ اور دیکھ بھال کے ضرورت مند بچوں (سی این سی پی) کی جوینائل جسٹس (بچوں کی دیکھ بھال اور تحفظ) کے قانون-2015 کی دفعہ 2 (14) کے تحت تشریح کی گئی ہے۔ جوینائل جسٹس ایکٹ کی دفعہ 2 (14) (ii) کے مطابق ایک بچہ جو کچھ وقت کے لئے لیبر قوانین کے برخلاف کام کرتے ہوئے پایا گیا، بھیک مانگتے ہوئے پایا گیا یا سڑکوں پر رہتے ہوئے دکھائی دیا تو اس بچے کو دیکھ بھال اور تحفظ کی ضرورت کے طور پر سمجھا جائے گا۔ جوینائل جسٹس ایکٹ کی عمل آوری ریاستی حکومتوں مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی انتظامیہ پر ہے۔ بچوں کے تحفظ کی مربوط اسکیم آئی سی پی ایس کے تحت مشکل حالات سے دو چار بچوں کی صورتحال کے جائزے کے لیے ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو مالی امداد فراہم کی گئی ہے۔ انہیں بچوں کی دیکھ بھال کے اداروں کے مختلف طرز کے رکھ رکھاؤ اور قیام کے لئے بھی یہ مالی امداد فراہم کی گئی ہے۔ بچوں کی دیکھ بھال کے اداروں میں باز آباد کاری اقدامات کے طور پر بچوں کو ایک تعلیمی نظام کے تحت ادارے کے اندر یا ادارے کے باہر مناسب تعلیم فراہم کی جاتی ہے۔

ہندوستان میں نظام صحت:

مالیے کی فراہمی کے اختراعی طریقے

جائے گئے نامکمل ایجنڈے کو پورا کرنے کی غرض سے وسائل پیدا کرنے کے اختراعی طریقوں کا ذکر کیا گیا ہے۔ ہندوستان آبادی، وبا اور غذائیت کی تبدیلی کے دور سے گزر رہا ہے۔

سرکاری اور نجی شعبے سمیت ہندوستان میں صحتی دیکھ بھال پر اخراجات 2014 میں ملک کی جی ڈی پی کا 4.7 فی صد تھے، جو فی کس تقریباً 75 امریکی ڈالر ہوتا ہے نیز اس کا تین چوتھائی حصہ نجی شعبے سے ہے۔ 2013-14 کے لئے قومی صحتی کھاتے میں بتایا گیا ہے کہ ہندوستان میں سرکاری صحتی اخراجات ریاستی اور مرکزی حکومت سمیت کل سرکاری اخراجات (ٹی جی ای) 3.8 فی صد ہیں۔ ہندوستان کے وفاقی ڈھانچے کے پیش نظر سرکاری صحتی اخراجات میں ریاستی حکومتوں کا حصہ تقریباً 66 فی صد ہے۔ قومی صحتی پالیسی 2017 میں صحتی اخراجات بڑھا کر 2014-25 تک جی ڈی پی کے 2.5 فی صد کرنے کا عہد کیا گیا ہے۔

ایم ڈی بی میں صحت حصولیابیاں اور حد بندیاں ستمبر 2000 میں اقوام متحدہ کی جنرل اسمبلی (یو این جی اے) نے ملینیم اعلان اختیار کیا تھا، جس میں ان ملکوں اور ترقیاتی سماجی اداروں کی ایک عالمی سا جھ داری قائم کی گئی تھی جو 2015 تک حاصل کئے جانے کے لئے آٹھ رضا کارانہ ترقیاتی نشانے حاصل کرنے کے لئے

ایسے انتخابات ہیں جن سے وہ ملینیم کے ترقیاتی نشانوں (ایم ڈی جی) کے نامکمل ایجنڈے سے نمٹ سکیں گی نیز پائیدار ترقیاتی نشانوں (ایس ڈی جی) کے لئے ایک رہنمایانہ خاکہ تیار کر سکیں گی۔

خاص طور سے غربی میں کمی، تعلیم کے سلسلے میں بہتریوں اور پینے کے صاف پانی تک زیادہ رسائی کے محاذ پر مجموعی طور سے ایم ڈی جی کے سلسلے میں پیش رفت قابل ذکر رہی ہے۔ صحتی سطح ہائے نظر اور نشانوں کے سلسلے میں پیش رفت بھی معقول رہی ہے۔ عالمی طور سے ایچ آئی وی، ٹی بی اور میلیریا کی وباؤں پر ایک حد تک قابو پالیا گیا ہے۔ بچوں کی شرح اموات اور ماؤں کی شرح اموات 1990 سے کم ہو کر بالترتیب 53 فی صد اور 44 فی صد ہو گئی ہے۔ ہندوستان کے معاملے میں آئی ایم آر 1990 میں 88 فی ایک ہزار زندہ پیدائشوں سے کم ہو کر 2015 میں 35 فی ایک ہزار زندہ پیدائشیں نیز ماؤں کی شرح اموات (ایم ایم آر) 1990 میں 556 فی 100,000 زندہ پیدائشوں سے کم ہو کر 2015 میں 167 فی 100,000 زندہ پیدائشیں ہو گئی۔ لیکن آئی ایم آر میں دو تہائی اور ایم ایم آر میں تین چوتھائی کی کمی لانے کا نشانہ حاصل نہیں ہوا ہے۔

اس مضمون میں ایم ڈی جی کے دور میں حاصل کردہ صحتی دیکھ بھال کے نظام کی حصولیابوں، نیز ایس ڈی جی کے دور میں حاصل کئے جانے کے لئے آگے لے



صحتی دیکھ بھال کو بہتر بنانا نیز ان لوگوں کی تعداد میں اضافہ کرنا، جو صحت مند ہیں، کسی بھی ملک کا ترقیاتی نشانہ ہوتا ہے۔ تیزی سے ترقی پذیر معیشتوں مثلاً ہندوستان کے معاملے میں، بیرونی امداد شدت سے کم ہوتی جا رہی ہے نیز صحتی پر پی پی پی کس اخراجات میں اضافہ کرنے کی بہت کم گنجائش ہے کیوں کہ یہ معیشتیں ٹیکس سے ہونے والی آمدنی میں اضافہ کرنے کی محدود صلاحیت کی حامل ہیں۔

ہندوستان میں صحت کے لئے اصفانی فنڈس کی ازسرنو ترجیح بندی کرنی ہوگی جس کا مطلب دیگر سماجی شعبوں میں فنڈس کی تخفیف ہو سکتا ہے، جو پہلے ہی وسائل کی رکاوٹوں سے دوچار ہیں۔ صحت کے لئے مزید پیسہ پیدا کرنے کی غرض سے صحتی دیکھ بھال کے سلسلے میں مالیہ فراہم کرنے کے اختراعی طریقے نیز پیسے کے لئے زیادہ صحت حاصل کرنے کے سلسلے میں صلاحیت اور کارکردگی میں اضافہ کرنا ترقی پذیر معیشتوں کی مدد کرنے کے لئے مضمون نگار وزارت صحت میں ڈائریکٹر (فائننس) ہیں۔

kavitasinghnrhm@gmail.com

پابند عہد تھے۔ ان ایم ڈی جی میں یہ عمل کرنے کی مانگ کی گئی تھی (i) انتہائی غریب اور بھوک ختم کرنا (ii) ہمہ گیر ابتدائی تعلیم حاصل کرنا (iii) صنفی مساوات کو فروغ دینا اور خواتین کو بااختیار بنانا (v) ماؤں کی صحت کو بہتر بنانا (vi) ایچ آئی وی، ایڈز، ملیریا اور دیگر بیماریوں کا مقابلہ کرنا (vii) ماحولیاتی پائیداری کو یقینی بنانا اور (viii) ترقی کے لئے ایک عالمی سطح پر داری کو فروغ دینا۔

ان آٹھ ایم ڈی جی میں سے تین ایم ڈی جی میں صحت پر توجہ مرکوز کی گئی ہے، جب کہ صحت دیگر ایم ڈی جی کا ایک جزو بھی رہی ہے۔ ہندوستان میں صحت کا معاملہ محض وزارت صحت اور خاندانی بہبود نیز ریاستوں اور مقامی حکومتوں میں متوازی نظاموں کے اختیار ہی میں نہیں ہے بلکہ پانی اور صفائی ستھرائی، خواتین اور بچوں کی ترقی، سماجی بہبود، قبائلی امور، شہری ترقی، زراعت، صنعت، ماحولیات، دیہی ترقی اور ٹرانسپورٹ وغیرہ جیسے مقابل شعبوں کے اختیار میں بھی ہے۔ چنانچہ صحیح نتائج صحت کے شعبے کے سلسلے میں تخصیص زر سے کہیں آگے ہیں۔ دیگر شعبے بھی صحت پر مختلف اثر ڈالتے ہیں۔

ہندوستان میں صحت کے لئے زیادہ وسائل پیدا کرنے کے لئے ٹیکسوں اور سبسڈیوں پر نظر ثانی کرنے پر غور کرنے کی ضرورت ہے جو متعدی اور غیر متعدی بیماریوں پر قابو پانے کے سلسلے میں ایک انسدادی کردار ادا کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر جن اشیاء سے صحت کو نقصان پہنچتا ہے، انہیں گناہ قرار دیئے جانے کی ضرورت ہے نیز ان پر بہت زیادہ ٹیکس لگائے جانے کی ضرورت ہے۔ ٹیکسوں کو انسدادی اور صحیحی دیکھ بھال کے لئے مخصوص کیا جانا چاہئے جب کہ فائدہ مند اشیاء کو سبسڈی شدہ بنائے جانے کی

صحت کے شعبے میں اصلاحات۔ صحتی دیکھ بھال کے لئے مالیے کی فراہمی کے اختراعی طریقے

نمبر شمار	مصنوعات	خطرے کا عنصر	نتیجہ	صحیحی نظام پر بوجھ	انسدادی اقدامات یا حل
1	تمباکو	* بیڑی سگریٹ نوشی	* کینسر	دوا، شدت کم کرنے والی	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
		* تمباکو چبانے	* دل کی بیماریاں	دوا، بحال کرنے والی دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
2	شراب کا نقصان دہ استعمال	* شراب پی کر گاڑی چلانا	ٹریفک کے حادثات	دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
		غیر محفوظ سیکس	کینسر، جگر کی بیماریاں۔		
		شے کا غلط استعمال	جنسی طور سے منتقل کردہ انفیکشن (ایس ٹی آئی)		
3	نمک	خون کا زیادہ دباؤ	حملہ	دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
4	چینی سے بٹھا کردہ مشروبات	موٹاپا	کینسر، دل کی بیماریاں	دوا، شدت کم کرنے والی دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
			ذیابیطس		
5	اناج	موٹاپا	ذیابیطس	دوا، شدت کم کرنیوالی دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
6	سب جگہ چربی	موٹاپا	ذیابیطس، دل کی بیماریاں	دوا، شدت کم کرنیوالی دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
7	زمینی ایندھن	ہوائی آلودگی	پرانی مزا حمانہ پھیپھڑے کی بیماریاں (سی او پی ڈی)	دوا	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
8	کنڈوم	غیر محفوظ کردہ / غیر محفوظ سیکس، غیر مطلوب حمل	جنسی طور سے منتقل کردہ انفیکشنس (ایس ٹی آئی)	ابتدائی، ثانوی، تیسرے درجہ کی دیکھ بھال	بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا
9	ویکسینس	خسرہ	متعدی بیماریاں، دیگر قابل روک	ابتدائی، ثانوی درجے کی دیکھ بھال	سبسڈی
			تھام بیماری، ہموئے کی بیماریاں	دیکھ بھال	
10	متعدی بیماریوں کا علاج	علاج کی کمی	ایچ آئی وی / ٹی بی / ملیریا / بیکٹریا یا انفیکشن	ابتدائی، ثانوی، تیسرے درجہ کی دیکھ بھال	سبسڈی
11	ٹی کی جلد تشخیص	تشخیص کی کمی	غیر تشخیص کردہ چھپاؤ کی ٹی بی	ابتدائی، ثانوی، تیسرے درجہ کی دیکھ بھال	سبسڈی
12	مٹی کے تیل اور زمینی ایندھن کے لئے ایک متبادل کے طور پر ایل پی جی	ہوائی آلودگی	ٹی بی / سی او پی ڈی	ابتدائی، ثانوی، تیسرے درجہ کی دیکھ بھال	سبسڈی

ضرورت ہے۔ ہندوستان میں 2017-18 کے بجٹی دستاویز کے مطابق سرکاری اخراجات کا دس فی صد حصہ خوراک، کیمیاوی کھادوں اور پٹرولیم وغیرہ کے سلسلے میں سبسڈیوں کے لئے مخصوص کیا جاتا ہے جو براہ راست اور غیر براہ راست صحتی اثرات کے حامل ہیں۔ بارہویں پنج سالہ منصوبے (مالی سال 2012-13 تا 2016-17) کے دوران سبسڈیاں سالانہ طور سے 243152 لاکھ روپے پر مشتمل تھیں جو صحت کے سلسلے میں مرکزی، ریاستی اور مقامی بجٹ سے 1.74 گنا زیادہ ہے۔ چنانچہ سبسڈیوں پر میعادی طور سے نظر ثانی کئے جانے کی ضرورت ہے۔

نقصان دہ اشیاء پر بڑھے ہوئے ٹیکسوں سے نہ صرف صحت بہتر ہو سکتی ہے بلکہ صحت کے لئے زیادہ مالی گنجائش بھی پیدا ہو سکتی ہے۔ ہندوستان کے معاملے میں شراب، تمباکو، نمک اور چینی پر ٹیکسوں سے نہ صرف اضافی وسائل پیدا ہوں گے بلکہ متعدی اور غیر متعدی بیماریوں کی روک تھام بھی ہوگی نیز صحتی نظام پر بوجھ کم کرنے میں بھی مدد ملے گی۔ اس وقت متعدی اور غیر متعدی بیماریاں 65 فی صد سے زیادہ اموات کا سبب بنتی ہیں۔ بڑھے ہوئے ٹیکسوں کی وجہ سے پیدا کردہ مالی خسارے سے نچلے اور درمیانہ طبقے کے سماج میں سماجی و اقتصادی اور ثقافتی عناصر پر اثر پڑے گا۔ تمباکو پر ٹیکسوں سے پیدا کردہ مالیہ کینسر اور دل کی بیماریوں سے نمٹنے کے سلسلے میں صحت کے شعبے کے لئے نیز کسانوں کو تمباکوں کی کاشت سے ان دیگر فصلوں کی کاشت کے لئے منتقل کرنے کے سلسلے میں زرعی شعبے کے لئے مخصوص کیا جاسکتا ہے جن سے زیادہ آمدنی ہوتی ہے نیز جو ماحولیاتی طور سے پائیدار ہیں۔

اسی طرح سے تمباکو سے حاصل کردہ ٹیکسوں کا استعمال بھی صحت کے لئے کیا جاسکتا ہے۔ بلاشبہ تمباکو، شراب اور غیر صحت مند خوراک سے حاصل کردہ ٹیکس معیشت میں ایک اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ لیکن وبائیات کی منتقلی سماج کو ایک ایسے مقام پر لے آئی ہے جہاں ہندوستان میں 62 فی صد اموات غیر متعدی

بیماریوں کی وجہ سے واقع ہوئی ہیں نیز سبب قرار دیئے گئے خطرے کے عناصر تمباکو کا استعمال، شراب کا نقصان دہ استعمال، زیادہ نمک کھانے کی وجہ سے خون کا زیادہ دباؤ، موٹاپا، چینی سے میٹھے کردہ مشروبات جیسی غیر صحت مند خوراکیں نیز جسمانی عدم سرگرمی ہیں۔

چینی، ڈیزل، مٹی کا تیل اور کونکے جیسی اشیاء پر سبسڈیوں پر نظر ثانی کئے جانے کی ضرورت ہے نیز بچتوں کو پر تغذیہ خوراک اور توانائی کے صاف قابل احیا ذرائع کے لئے منتقل کئے جانے کی ضرورت ہے۔ حکومت کو کھانا پکانے کے لئے کونکے، مٹی کے تیل اور ڈیزل کی بجائے ایل پی جی پر بہت زیادہ سبسڈی دینے کی ضرورت مندطرز زندگی کے لئے پھلوں، ڈیری مصنوعات اور پروٹین کے ذرائع کو فروغ دینے کی ضرورت ہے۔

حکومت نے مالیہ پیدا کرنے کے لئے تمباکو، شراب، غیر صحت مند خوراکیں اور چینی پر مشتمل مشروبات پر ٹیکس لگائے ہیں۔ لیکن اس میں لوگوں کی رسائی سے آگے کی سطح تک اضافہ کیا جائے گا۔ ٹیکس بندی کے دور میں موٹا اس وقت آئے گا جب ان ٹیکسوں کو گناہ ٹیکسوں کا نام دیا جائے گا جو صحت مند رویے کو یقینی بنانے کے سلسلے میں آگے بڑھنے کے لئے لگائے گئے ہیں نیز جو انسدادی صحتی فراہم کنندہ کے طور پر کام کرتے ہیں، سماج کو غیر متعدی بیماریوں سے بچاتے ہیں، انسانی وسائل کو ایک ایسے مقام پر معذوری سے محفوظ رکھتے ہیں، جب ہندوستان کو زیادہ آبادی ہونے کا فائدہ حاصل ہے، جسے ایک طرح سے آبادی سے متعلق فائدے میں منتقل کیا جائے گا۔ اخلاقی طور سے ترقیاتی سرگرمیوں میں سرمایہ کاری کرنے نیز کینسر اسپتال اور متوازی طور سے شدت کو کم کرنے والے اور باز آبادی کے مراکز بنانے کے لئے تمباکو اور شراب سے مالیہ پیدا کرنا غیر انسانی ہے۔

پالیسی کی سطح پر ٹیکسوں میں برائے نام اضافے سے مطلوبہ نتائج حاصل نہیں ہو سکتے ہیں۔ چنانچہ کھپت میں مطلوبہ تبدیلیاں حاصل کرنے اور اس سے بھی زیادہ زندگی سے اسے مرحلے وار ختم کرنے کے لئے ٹیکسوں

میں کافی اضافہ کئے جانے کی ضرورت ہے۔ ہندوستان جیسے ملک میں افراط زر چھوٹے اضافوں سے تجاوز کر جاتا ہے، لہذا ٹیکس کی غیر اثر پذیریری سے بچنے کے لئے افراط زر کو ہم آہنگ کئے جانے کی ضرورت ہے۔ اس طرح کی ٹیکس بندی کی منصوبہ بندی کے نتائج اسی صورت میں برآمد ہوں گے جب مرکز اور ریاست میں ضابطے پر سخت عمل آوری کا نظام قائم ہوتا کہ خامیوں کی وجہ سے نیز اسٹاکنگ اور چوری سے شراب بیچنے کی وجہ سے غیر عمل آوری سے گریز کیا جائے، کیوں کہ بڑے ٹیکسوں کی وصولی چوری کرنے کے لئے وغلاقی ہے۔ بڑھائے گئے ٹیکسوں کے بارے میں پالیسی کی تشکیل سے اس وقت تک واضح کردہ نتائج حاصل نہیں کئے جاسکتے ہیں جب تک کہ اس پر عمل درآمد اور اس کے نفاذ کی اس وقت تک موثر طور سے نگرانی نہ کی جائے اور اس کے سلسلے میں تال میل نہ کیا جائے، جب تک کہ غیر قانونی طور سے ٹرانسپورٹ اور تجارت کے سلسلے میں اس کے مطلوبہ نتائج برآمد نہ ہوں۔ تمباکو، شراب، نمک اور چینی پر بڑھائے گئے ٹیکسوں کو نہ صرف ان اشیاء کے غلط استعمال سے سماج پر پڑنے والے برے اثرات ختم کرنے کے لئے بلکہ سرکاری مالیہ کی وصولی میں اضافہ کرنے کے لئے بھی بجا ثابت کیا جاتا ہے۔ ان مصنوعات پر بڑھایا جا رہا محصول اس جزو کے طور پر اتنا زیادہ ہونا چاہئے جس سے کھپت، غلط استعمال کے خراب اثرات میں کمی آئے۔ ٹیکسوں کے ڈیزائن میں ان تمام مصنوعات کو اہمیت دی جانی چاہئے جن کے نتیجے میں موٹاپا ہوتا ہے نیز ذیابیطس اور دل کی بیماریوں میں اضافہ ہوتا ہے۔ نوعمر بچے اور بالغ لوگ غیر صحت مند خوراکیں اور مشروبات، تمباکو اور شراب کی قیمتوں میں اضافے کے سلسلے میں سب سے زیادہ ردعمل کرتے ہیں۔

ٹیکس وسائل کے پیداواری استعمال کے لئے ٹیکس وصولی کا ایک حصہ انسدادی اور فروغی صحتی دیکھ بھال، ہوا اور پانی کے معیار میں بہتری، تغذیہ، ذیابیطس، دل کی بیماریوں، کینسر وغیرہ کے علاج کے لئے مختص کیا جاسکتا ہے۔

سمیت کسان اور چھوٹے پیمانے کے اشیاء ساز نقصان دہ طور سے متاثر ہوں گے۔ تمباکو اور گنے کے کاشت کار اچھی کارکردگی کا مظاہرہ کرتے ہیں کیوں کہ یہ فصلیں ہندوستان میں نقد فصلیں ہیں۔ اس طرح کی فصلوں کے سلسلے میں رجحان بدلنے کے لئے ان کی مدد کرنی چاہئے جو انسانی صحت کے لئے نقصان دہ نہیں ہیں نیز ان کی روزی روٹی کا محض ایک متبادل ہیں۔ انہیں مالی دشواریوں میں ڈالے بغیر ان نقد فصلوں سے دیگر فصلوں کے لئے آسان منتقلی کے سلسلے میں ان کسانوں کے تعین سمت کے لئے ٹیکسوں کے ذریعہ جمع کئے گئے مختص کردہ مالے کا ایک حصہ مختص کرنا چاہئے۔ پالیسی سازوں کو ٹیکس مالے اور سبسڈیوں کی ازسرنو تعین سمت کرنے کے سلسلے میں ان اصلاحات کے فوائد اور نقصانات کی واضح طور سے دستاویز بندی کرنے کی ضرورت ہے نیز ان اہتمام کی وضاحت بھی کرنے کی ضرورت ہے کہ ان تبدیلیوں کی وجہ سے نقصان اٹھانے والے لوگوں کو اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کس طرح معاوضہ دیا جائے گا کہ ان کی روزی روٹی سے سمجھوتہ نہ کیا جائے۔

☆☆☆

معاملے کی اہم مصنوعات ہیں جن کی وجہ سے سانس لینے کی ٹچلی نلی میں انفیکشن، سی او پی ڈی، کینسر، دل کی بیماریاں ہوتی ہیں نیز جن سے تپ دق کے خطرے میں اضافہ ہوتا ہے۔

آئی ایم ایف کی ایک رپورٹ 2015 کے مطابق حکومت نے توانائی کے سلسلے میں سبسڈی دینے کے لئے دنیا کی جی ڈی پی کا 6.5 فی صد حصہ خرچ کیا ہے نیز توانائی پر سبسڈیاں صحت اور تعلیم پر سرکاری اخراجات سے تجاوز کر گئی ہیں۔ صاف ایندھنوں کے سلسلے میں سبسڈی کی ازسرنو تحقیق کی جانی چاہئے نیز ان اشیاء پر سبسڈیاں ختم کی جانی چاہئیں جن سے صحت پر براہ راست اثر پڑتا ہے اور وسائل کی بچت کی جانی چاہئے۔

سبسڈیوں پر نظر ثانی کرنا اور بعد میں انہیں ختم کرنا یا ان میں کمی کرنا نیز بہت زیادہ ٹیکس عائد کرنا سیاسی ایجنڈے کے حق میں نہیں ہو سکتا ہے لیکن تمباکو اور شراب کے استعمال کا صحتی اور معاشی بوجھ غریب لوگوں پر زیادہ پڑتا ہے۔ دل کی بیماری اور حملہ ہندوستان میں بلائے ناگہانی کے اخراجات کے نمایاں اسباب ہیں۔

دوسری تشویش یہ ہے کہ زرعی سبسڈیاں ختم کرنے سے بیڑی اور تمباکو دیگر مصنوعات بنانے والے لوگوں

اسی طرح سے وسائل جمع کرنے کا دیگر محاذ سبسڈیوں پر نظر ثانی کرنا ہے جو ترقی پذیر معیشتوں پر ایک بوجھ ہیں نیز جن سے کچھ مالی گنجائش فراہم ہو سکتی ہے۔ ریفائنڈ اناج، مثلاً سفید آٹے اور سفید چاول سمیت خوراک کی وہ اشیاء بہت زیادہ سبسڈی شدہ ہیں جن سے موٹاپے میں اضافہ ہوتا ہے۔ سبسڈی شدہ خوراک کے غذائی جزو کو بہتر بنانے کے سلسلے میں ان سبسڈیوں پر نظر ثانی کئے جانے نیز ان کی ازسرنو واضح سمت معین کئے جانے کی ضرورت ہے۔

ہندوستان میں دالوں کی پیداوار اور کھپت مدہم پڑ گئی ہے جب کہ اناج اور چینی کی پیداوار میں اضافہ ہوا ہے۔ ہندوستان میں قومی خوراک تحفظ قانون (این ایف ایس اے) 2013 کے تحت حکومت نے اناج کے سلسلے میں سبسڈی دینے کے لئے ایک سال میں 25 ارب ڈالر خرچ کرنے کا منصوبہ بنایا ہے جب کہ خوراک کی اس سبسڈی کا استعمال دالوں، پھلوں، سبز یوں اور دودھ پر سبسڈیوں کے سلسلے میں کیا جا سکتا ہے جس کا غذائیت پر زیادہ مفید اثر ہوگا۔

ہندوستان کوئلے، گیسولین اور ان کے زمینی ایندھنوں کے سلسلے میں سبسڈی دیتا ہے جو مخصوص

کابینہ نے بلا سپور میں نئے ایمس کے قیام کی منظوری دی

☆ مرکزی کابینہ نے وزیر اعظم کی صدارت میں پردھان منتری سو ستھ سرکشا یوجنا (پی ایم ایس وائی) کے تحت ہماچل پردیش میں بلا سپور کے مقام پر ایک نئے ایمس کے قیام کی منظوری دی۔ اس پروجیکٹ پر لاگت 1351 کروڑ روپے آئے گی۔ اس پروجیکٹ کی خصوصیات ہیں: * ایمس کا قیام 48 مہینوں میں مکمل ہو جائے گا جس میں تعمیر سے پہلے کے بارہ مہینے تعمیر کے 30 مہینے اور پروجیکٹ کو مستحکم نیز چالو کرنے کے چھ مہینوں کا وقفہ شامل ہے۔ * اس پروجیکٹ کی تعمیر میں 750 بستروں والا ایک اسپتال اور ٹراما سینٹر کی سہولت بھی ہوگی۔ * اس ایمس میں ایک میڈیکل کالج بھی ہوگا جس میں ہر سال ایم بی بی ایس کورس کے لئے سو طالب علموں کو داخلہ مل سکے گا۔ * اس میں ایک نرسنگ کالج بھی ہوگا جس میں ہر سال 60 بی ایس سی (نرسنگ) طلباء کو داخلہ مل سکے گا۔ * نئی دہلی کے ایمس کی طرز پر رہائشی کیمپس اور متعلقہ سہولتیں / خدمات مہیا ہوں گی۔ * اسپتال میں بیس اسپیشلسٹی / سپر اسپیشلسٹی ڈپارٹمنٹ ہوں گے جن میں 15 آپریشن تھیٹر بھی ہوں گے۔ * اس میں آئیوش کا بھی ایک شعبہ ہوگا جس میں 30 بستروں کا انتظام ہوگا اور اس طرح روایتی طریقہ علاج کی سہولت بھی فراہم کی جا سکے گی۔ اثرات: اس نئے ایمس کے قیام سے دوہرا مقصد حاصل ہوگا۔ ایک تو یہ کہ متعلقہ آبادی کو صحت کی دیکھ بھال کی بہترین خدمات فراہم ہوں گی۔ دوسرے یہ کہ اس علاقہ سے بڑی تعداد میں ڈاکٹر اور صحت کی دیکھ بھال کے کارکنان فراہم ہو سکیں گے جو ابتدائی اور ثانوی سطح کے اداروں میں قومی صحت مشن (این ایچ ایم) کے تحت خدمات فراہم کر سکیں گے۔ پس منظر: اس اسکیم کے تحت بھونیشور، بھوپال، رائے پور، جوڈھپور، رشی کیش اور پنڈت میں ایمس قائم کئے جا چکے ہیں جبکہ رائے بریلی میں ایمس کے پروجیکٹ پر کام چل رہا ہے۔ اس کے علاوہ 2015 میں مہاراشٹر میں ناگپور، مغربی بنگال میں کلیانی اور آندھرا پردیش کے گنور ضلع میں منگلا گیری کے مقام پر تین ایمس اداروں کی منظوری دی گئی تھی۔ 2016 میں ایک ایمس کی بخنڈہ، ایک کی گورکھپور اور ایک کی آسام میں کامیاب کے مقام پر قیام کی منظوری دی جا چکی ہے۔

☆☆☆

صحت عامہ اور طب میں شکایات کا ازالہ:

میکنزم پر خصوصی توجہ کی ضرورت

تنازع کا تیزی کے ساتھ تصفیہ کیا جاسکے۔ لیبارٹری اور اچنگ سینٹرز کے لئے اسٹینڈرڈ ریگولیشن فریم ورک، ری پروڈکٹیو ٹیکنیک، سروگیسی، اسٹیم سیل بینکنگ، آرگن اینڈ ٹشو ٹرانسپلانٹ اور نیو میڈیسن جیسی خصوصی خدمات کو مناسب طریقے سے کرنا ہوگا لیکن تازہ ترین صورت حال یہ ہے کہ یہ میکنزم ابھی تک عمل میں نہیں آیا ہے۔

کلینیکل اسٹبلشمنٹ ایکٹ (سی ای اے) 2010 ملک میں سرکاری یا نجی زمرے میں تمام کلینیکل اسٹبلشمنٹ رجسٹریشن اور ریگولیشن کے لئے ایک مرکزی قانون ہے۔ اس میں ان طبی اداروں کے ذریعے انجام دی جانے والی خدمات اور سہولتوں کے کم سے کم معیار اور مریضوں سے حاصل کی جانے والی فیس کی تفصیل سے وضاحت ہے۔ اس پر عمل درآمد نہ کرنے کی صورت میں اس قانون کے تحت دینے گئے رجسٹریشن لائسنس کو منسوخ کیا جاسکتا ہے اور قانون کے تحت جرمانہ بھی عائد کیا جاسکتا ہے۔ سی ای اے کو ملک کی تمام ریاستوں میں ابھی تک مکمل طریقے سے نافذ نہیں کیا جاسکا ہے اور یہی اس کی سب سے بڑی کمزوری ہے کہ اس کے لئے پورے ملک میں کلینیکل اسٹبلشمنٹ کے لئے کم سے کم یکساں معیارات طے نہیں کئے جاسکتے ہیں۔ تاہم آگرس ای اے اسٹبلشمنٹ کے مختلف زمروں کے لئے اس سے متعلق ضابطہ 25 میں شکایات کے ازالے سے متعلق گنجائش نہیں ہے۔ اس قانون کے تحت عبوری یا مستقل رجسٹریشن

مریضوں کی شکایات کا زیادہ تر موثر طریقہ سے ازالہ ہے۔ یہ نہایت بد قسمتی ہے کہ ملک میں کوئی ایک بھی ایسی ایجنسی، پالیسی یا تنظیم نہیں ہے جو لوگوں یا مریضوں کی شکایات کو سن سکے اور ان کی شکایات کو دور کر سکے۔ اس کے علاوہ شکایات درج کرنے اور اس کے بعد کی کارروائی کو انجام دینے کا عمل اور طریقہ کار بھی سہل نہیں ہے یا اس پر تیزی سے کارروائی والا نہیں ہے۔

نیشنل ہیلتھ پالیسی 2017 نے دفعہ 14.2 میں کلینیکل اسٹبلشمنٹ کے ضابطے سے متعلق وضاحت کی گئی ہے۔ اس میں مشاہدہ کیا گیا ہے کہ چند ایک ریاستوں نے ہی کلینیکل اسٹبلشمنٹ ایکٹ 2010 کو نافذ کیا ہے۔ اس قانون کو باقی ریاستوں میں نافذ کرنے کے لئے متعلقہ ریاستوں کے ساتھ بات چیت کی جانی چاہئے۔ کلینیکل اسٹبلشمنٹ کی درجہ بندی اور معیاری علاج کے خطوط رہنما کا سرگرم فروغ اور اختیار کرنے کو ابتدائی طور پر شروع کرنا چاہئے۔ کلینیکل اسٹبلشمنٹ میں مریضوں کے حقوق (جیسے جانکاری کا حق، طبی ریکارڈ اور رپورٹوں تک رسائی، صلاح مشورہ، رازداری) کا تحفظ کو معیارات کے مرحلے میں ایک اہم قدم کے طور پر شامل کرنا چاہئے۔ پالیسی میں ایک علاحدہ اور بااختیار میڈیکل ٹریبونل کے قیام کی سفارش کی گئی ہے تاکہ صحت عامہ کی خدمات میں دیکھ بھال کے معیارات، خدمات کی قیمت، لاپرواہی اور غیر مناسب عمل سے متعلق شکایات،



حالات کہ سپریم کورٹ آف انڈیا (ایس سی)

نے تعزیرات ہند کی دفعہ 21 کے تحت صحت کے حق کو زندگی کے حق سے مربوط ایک پہلو کے طور پر تسلیم کیا ہے تاہم ملک میں اس حق کے نفاذ کے لئے ذمہ دار مشنری کا وجود ہی نہیں ہے۔ حقیقت میں موجودہ وقت میں نفاذ کا معاملہ بھی غیر یقینی لگتا ہے کیوں کہ صحت کے حق کی وضع اور اس کے نفاذ کے لئے ذمہ داریوں اور فرائض کو ابھی تک آئینی حقیقت نہیں ملی ہے۔ صحت عامہ کی خدمات کی فراہمی اور خدمات کے معیار میں شکایات کے ازالے کو اہم جزو کا درجہ حاصل ہے۔ صحت اور طبی سیکٹر چاہے وہ سرکاری زمرے میں ہو یا نجی زمرے میں، اسے برسوں سے اس ضمن میں متعدد چیلنجوں کا سامنا ہے جو کہ برسہا برس سے ہے اور اب بھی ان چیلنجوں سے یہ زمرہ نبرد آزما ہے۔ ان میں سب سے بڑا چیلنج عوام اور

مضمون نگار سینئر پریکٹسنگ کیونٹی کیشن اور میڈیا کے شعبہ میں 26 سال سے زیادہ کا تجربہ ہے۔

sanjeevbcc@gmail.com

کے لئے ایک کلینیکل اسٹبلشمنٹ کے لئے اپنے تحت شکایات کے ازالے کا شعبہ ضروری نہیں ہے اور نہ ہی رجسٹریشن کے لئے درخواست کے ساتھ اس سلسلے میں کسی حلف نامہ کی ضرورت ہے۔ دلچسپ بات یہ ہے کہ سی ای اے نے اسپتالوں کے مختلف 26 زمروں کے لئے مریضوں سے متعلق ایک سٹیزن چارٹر تیار کیا ہے تاہم اس چارٹر میں بھی شکایات کے ازالے کے میکانزم کی گنجائش نہیں ہے۔ اس سے واضح ہو جاتا ہے کہ کلینیکل اسٹبلشمنٹ سے متعلق سینٹرل ریگولیٹری فریم ورک میں مریضوں کے انفرادی حقوق کے لئے کوئی گنجائش نہیں ہے۔ صارفین کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ (سی پی اے) 1986 کے تحت بھی اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں جس میں حال ہی میں ترمیم کی گئی ہے لیکن ہندوستان کی مختلف عدالتوں میں کنزیومر اور سروسز کے تعلق سے تشریحات میں تضاد کے سبب پبلک ہیلتھ اسٹبلشمنٹ پر سی پی اے کے اطلاق موضوع بحث ہے۔ سی پی اے میں دی گئی اصطلاح کے مطابق ایک کنزیومر وہ شخص ہوتا ہے جو کوئی شے یا سامان خریدتا ہے یا خدمات حاصل کرتا ہے اور سروسز سے مراد مختلف قسم کی خدمات ہیں جس میں صحت عامہ کی خدمات بھی شامل ہیں تاہم بلا اجرت خدمات کو شامل نہیں کیا گیا ہے۔ اس وجہ سے پبلک ہیلتھ اسٹبلشمنٹ (پی ایچ ای) پر اس قانون کا نفاذ موضوع بحث ہے، جہاں عام طور پر خدمات مفت فراہم کی جاتی ہیں۔ تاہم اس تصور کو سپریم کورٹ کے چند فیصلوں میں چیلنج کیا گیا ہے اور اس کی تشریح کی گئی ہے۔ علاوہ ازیں شکایات کے ازالے کے قومی کمیشن نے بھی اس کی تائید کی ہے۔

صحت اور بہبود خاندان کی وزارت نے ایک ہاسپٹل مینول 60 مرتب کیا ہے جس میں منجمنٹ ایڈمنسٹریشن، مختلف ڈیپارٹمنٹ اور وارڈ کے شعبوں میں چل رہے سرکاری اسپتالوں میں بہتر کام کاج کی گنجائش طے کی گئی ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ سٹیزن چارٹر بھی دیا گیا ہے۔ مینول 61 میں ہر سرکاری اسپتال کے لئے شکایات کے ازالے کے ایک میکانزم کا احاطہ کیا گیا ہے اور

ضمیمہ میں مرکز کے سرکاری اسپتالوں کے لئے سٹیزن چارٹر تیار کیا گیا ہے۔ میکانزم کے تحت ہر اسپتال میں ایک شخص کو ایک گریوینس ریڈریسل افسر کے طور پر تعینات کیا جائے۔ شکایات پٹیاں رکھی جائیں اور ان میں داخل کی جانے والی شکایتوں کا اندراج ہو اور ان پر کارروائی کی جائے۔ شکایات کی نگرانی اور ان شکایات کے مطابق کارروائی کے لئے اسپتال کے سربراہ کی قیادت میں ایک کمیٹی تشکیل دی جائے جو ان شکایات پر کارروائی کرے۔ علاوہ ازیں سٹیزن چارٹر کے نفاذ نگرانی کے لئے ایک نوڈل افسر کی تقرری کی جائے۔

اس ضمن میں میرا اسپتال نام سے ایک پہل پر نظر ڈالنے کی ضرورت ہے۔ نیشنل ہیلتھ مشن نے اپنے نیشنل ہیلتھ پورٹل سے میرا اسپتال ایپ سال 2017 میں لانچ کیا۔ میرا اسپتال وزارت صحت حکومت ہند کی ایک پہل ہے تاکہ اسے اسپتال میں مریضوں کو ملنے والی خدمات کی مریضوں سے ہی مکمل جانکاری مل سکے۔ اس کے وزارت نے مریضوں کو شارٹ میسجز سروسز (ایس ایم ایس)، آؤٹ باؤنڈ ڈائلنگ (او بی ڈی) موبائل ایپلی کیشن اور ویب پورٹل کے استعمال کی سہولت دی ہے۔ مریض مختلف سات زبانوں میں موبائل ایپ اور ویب پورٹل پر گزشتہ سات دنوں میں اسپتال میں ملنے والی شکایات کی جانکاری دے سکتے ہیں۔

اس ایپ پر مریضوں کو پہلے دی گئی جانکاریوں اور تفصیلات کو بھی چیک کر سکتے ہیں۔ جمع کی جانے والی جانکاریاں اکٹھا کی جاتی ہیں، ان پر غور و خوض کیا جاتا ہے اور ایک ڈیش بورڈ کی شکل میں دکھائی جاتی ہے جس پر ضلع، ریاست اور قومی سطح پر دیگر متعلقین رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

میرا اسپتال سے حکومت کو تمام سرکاری خدمات میں صحت عامہ کی خدمات کی فراہمی کے معیار میں سدھار سے متعلق فیصلے کرنے میں بھی مدد ملے گی جس سے مریضوں کی صحت خدمات سے متعلق رائے میں سدھار ہوگا۔ علاوہ ازیں مریضوں کی زیادہ دیکھ بھال ہو، تیزی

کے ساتھ ردعمل ہو اور جواب دہی ہو۔ ایپ میں ڈیش بورڈ کی سہولت حاصل ہوگی جس میں مریضوں کی رائے کی مکمل تعداد، اسپتالوں، مطمئن اور غیر مطمئن افراد کی مکمل تعداد ظاہر کی جائے گی۔ اس میں ایک بات مکمل طور پر واضح نہیں ہے کہ مریضوں اور صارفین کی رائے کو کس طرح سے پیش کیا گیا ہے اور ان کی کس طرح پڑتال کی گئی ہے اور کیسے ظاہر کیا گیا ہے؟

کوالٹی کونسل آف انڈیا کے تحت اسپتالوں اور ہیلتھ کیئر پرووائیڈرز کے لئے نیشنل ایکریڈیشن بورڈ ایک دیگر میکانزم ہے جو شکایات اور ایپلوں کا تصفیہ کرتا ہے۔ نیشنل ایکریڈیشن بورڈ فار ہاسپٹلز اینڈ ہیلتھ پروگراموں کو چلانے اور بنانے کے مقصد سے قائم کیا گیا تھا۔ اس بورڈ کی ساخت اس طرح سے تیار کی گئی ہے کہ صارفین کی مطلوبہ ضرورتوں کو اس کی مدد سے پورا کیا جائے اور صحت عامہ صنعت کی ترقی میں معاون ہو۔ بورڈ کو صحت صنعت، صارفین اور حکومت سمیت تمام متعلقین کی بھرپور حمایت کے سبب اپنی کارکردگی میں کئی خود مختاری حاصل ہے۔ بورڈ کو اپنے ساتھ رجسٹرڈ اور ملحق اسپتالوں اور ہیلتھ کیئر پرووائیڈرز کے دائرے میں شکایات و تنازعات پر کارروائی کرنے اور اس کے ازالے کا اختیار حاصل ہے۔ انڈین میڈیکل کونسل ایکٹ 1956 کے تحت میڈیکل کونسل آف انڈیا (ایم سی آئی) نے کوڈ آف ایٹھکس ریگولیشن 2022 (سی او ای آر) جاری کیا ہے جس نے رجسٹرڈ میڈیکل پریکٹیشنرز کے پیشہ ورانہ برتاؤ، آداب اور اخلاقیات کے معیار طے کئے گئے ہیں۔ شکایات مجاز میڈیکل کونسل۔ ریاست یا ایم سی آئی کے پاس درج کرائی جاسکتی ہیں۔ اگر میڈیکل پریکٹیشنرز کو غلط پیشہ ورانہ رویے کا تصور وار پایا جاتا ہے تو متعلقہ کونسل تادیبی کارروائی کرتے ہوئے ایسی سزا دے سکتی ہے جو اسے مناسب لگے یا میڈیکل پریکٹیشنرز کا نام رجسٹریشن سے حذف کر سکتی ہے یا ایک مخصوص وقت تک اس پر پابندی عائد کر سکتی ہے۔ اس طرح کی معطلی کی بڑے پیمانے پر ایک خاٹی کے طور پر تشہیر بھی کی جائے گی۔

دہلی اور گڑگاؤں کے چند پرائیویٹ اسپتالوں کے ساتھ ساتھ ملک کے مختلف سرکاری اسپتالوں میں پیش آنے والے ناخوشگوار معاملات کی روشنی میں یہ ضروری ہو گیا ہے کہ ملک کے طبی شعبہ میں شکایات اور تنازعات کے تصفیے کے لئے ایک جامع میکنزم کی اشد ضرورت ہے جس کے تحت مریضوں اور لوگوں کو ایک سازگار ماحول ملے اور ان کی رسائی، دستیابی اور معیار یقینی بنے۔

ملک کے تمام سرکاری اور نجی صحت اداروں میں ایک موثر انفورمیشن میکنزم کا نہ ہونا بڑی بد قسمتی کی بات ہے۔ اس ضمن میں نیشنل ہیلتھ پالیسی 2017 میں ایک ریگولیٹری اتھارٹی کے قیام کا وعدہ کیا گیا تھا لیکن اس میں بھی ابھی کافی وقت کی ضرورت ہے۔

☆☆☆

ہیڈ کوارٹر ٹاشی، مفاہمتی اور شکایتی ازالہ سیل کو کل 162 شکایات موصول ہوئیں۔ ان میں سے 88 شکایات کو ضروری کارروائی کے لئے ریاست، مقامی شاخوں کے سپرد کر دیا گیا اور ہیڈ کوارٹر میں کل 55 شکایات کا ازالہ کیا گیا جب کہ زیر التوا شکایات کی تعداد 19 رہی۔ طبی لاپرواہی کے معاملے میں نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن سے بھی رابطہ قائم کیا جاسکتا ہے اور شکایات درج کرائی جاسکتی ہے۔ جیسا کہ خیال کیا جاتا ہے کہ طب ایک قابل احترام پیشہ ہے، اس لئے اس پیشے سے وابستہ افراد کو اپنی ذمہ داریوں کو اس کی مناسبت سے انجام دینا چاہئے اور خدمات کے دوران محتاط رہنا چاہئے۔ اس معاملے میں حد سے زیادہ دیکھ بھال یا ضرورت سے کم دیکھ بھال سے گریز کرنا چاہئے اور ہر معاملے میں یکساں اور ضابطے کے مطابق کام کرنا چاہئے۔

ضابطے کے تحت خلاف ورزی میں دیگر معاملات کے علاوہ مریضوں کے ساتھ لاپرواہی، مریضوں کے مفادات کو ترجیح نہ دینا، صنفی تشخیص کی جانچ، مریضوں کو درغلا نا وغیرہ شامل ہے۔

انڈین میڈیکل ایسوشن (آئی ایم اے) ماڈرن سائنٹفک سسٹم آن میڈیسن ڈاکٹروں کی واحد نمائندہ اور قومی رضا کار تنظیم ہے جو کہ بڑے پیمانے پر ڈاکٹروں کے مفادات کی دیکھ بھال کرتی اور طبی برادری کی خوش حالی کے لئے کام کرتی ہے۔ انڈین میڈیکل ایسوشن کا اپنا ایک ٹاشی اور شکایتی سیل بھی ہے جو شکایات وصول کرتا ہے اور اس سلسلے میں مبینہ میں ایک بار مینٹگ کرتا ہے۔ یہ سیل موصول ہونے والی شکایات پر غور و خوض کر کے اپنی ریاست کے صدر دفتر اور دیگر ذیلی دفاتر میں ان شکایتوں کا ازالہ کرتا ہے۔ آئی ایم اے

کابینہ نے جموں و کشمیر میں دو لین والی دو سستی زو جیلا ٹیل کی تعمیر اور دیکھ رکھ کی منظوری دی

☆ اقتصادی امور کی کابینہ کمیٹی نے جس کی مینٹگ کی صدارت وزیر اعظم جناب نریندر مودی نے کی، دو لین والی دو سستی زو جیلا ٹیل جس کے ساتھ متوازی باہر جانے کی ٹنل بھی شامل ہے، کی تعمیر، اس کی عمل آوری اور دیکھ رکھ کی منظوری دی ہے۔ اس ٹنل میں سری نگر لیہ سیکشن پر راستے شامل نہیں ہیں جو 95 کلومیٹر کے فاصلے پر این ایچ 1-اے اور 118 کلومیٹر کے فاصلے پر جموں کشمیر میں انجینئرنگ، حصولی اور تعمیر (ای پی سی) طریقہ کار سے منسلک کرتے ہیں۔ اس ٹنل کی تعمیر سے سری نگر، کارگل اور لیہ کے درمیان تمام موسموں میں آمد و رفت کی سہولت فراہم ہوگی اور ان علاقوں کی مجموعی طور پر اقتصادی اور سماجی اقتصادی یکجہتی میں مدد ملے گی۔

29 ملکوں کے 209 غیر ملکی سیارچے خلا میں چھوڑے گئے : ☆ شمال مشرقی خطے کی ترقی کے مرکزی وزیر مملکت (آزادانہ چارج) وزیر اعظم کے دفتر میں وزیر مملکت، عملے، عوامی شکایات، پٹن، ایٹمی توانائی اور خلا کے مرکزی وزیر مملکت ڈاکٹر جیندر سنگھ نے لوک سبھا میں ایک سوال کے تحریری جواب میں بتایا کہ اب تک انٹرس کارپوریشن لمیٹڈ (انٹرس) نے، جو ہندوستانی خلائی تحقیق کی تنظیم اسرو کا کاروباری شعبہ ہے، کاروباری انتظام کے تحت 29 ملکوں کے 209 غیر ملکی سیارچے کامیابی کے ساتھ خلا میں روانہ کئے۔ جن ملکوں کے سیارچے خلا میں بھیجے گئے ان میں الجیریا، ارجنٹینا، آسٹریا، بلجیم، کینیڈا، چلی، چیک جمہوریہ، ڈنمارک، فن لینڈ، فرانس، جرمنی، اٹلی، انڈونیشیا، اسرائیل، جاپان، قزاقستان، لاٹویا، لٹھوانیا، لکزام برگ، نیدر لینڈ، ناروے، جمہوریہ کوریہ، سنگاپور، سلوواکیہ، سوئٹزر لینڈ، ترکی، متحدہ عرب امارت، برطانیہ اور امریکا شامل ہیں۔ انہوں نے بتایا کہ گزشتہ تین سال کے دوران انٹرس نے غیر ملکی زرمبادلے میں لگ بھگ 107 ملین یورو، 4.5 امریکی ڈالر کمائے۔

دیسی ٹیکنالوجی کے ذریعے مصنوعی سیاروں کی روانگی : ☆ جی ایس ایل وی-مارک-3 کی پہلی ترقیاتی پرواز کی کامیابی کے ذریعے مستقبل میں دیسی جانکاری سے 4 ٹن تک کے درجے کے موصلاتی مصنوعی سیارے روانہ کئے جاسکیں گے۔ اسرو، 1999 سیاہی سٹریکس کارپوریشن لمیٹڈ کے ذریعے سیاروں کو مدار میں چھوڑنے والے میزائل (پی ایس ایل وی) کے ذریعے تجارتی بنیاد پر زمین کا جائزہ لینے والے مصنوعی سیاروں اور چھوٹے مصنوعی سیاروں کو خلا میں پہنچانے کی خدمات انجام دے رہا ہے۔ جی ایس ایل وی-مارک-3 کی کامیابی مصنوعی سیاروں کو چھوڑنے میں ہماری افادیت قائم کر نیک ایک اہم قدم ہے۔ اسرو نے جی ایس ایل وی-ایم کے-3 کی ایک روانگی ابھی مکمل کی ہے۔ دوسری ترقیاتی روانگی 2018 کے پہلے وسط میں ہوگی۔ جی ایس ایل وی-ایم کے-3 کو مصنوعی سیاروں کو خلا میں پہنچانے کیلئے ایک بین الاقوامی ذریعے کے طور پر تسلیم کئے جانے سے پہلے جی ایس ایل وی-ایم کے-3 کی کچھ اور پروازوں کی ضرورت ہوگی۔ شمال مشرقی علاقے کی ترقی کے وزیر مملکت (آزادانہ چارج)، وزیر اعظم کے دفتر میں وزیر مملکت، عملے، عوامی شکایات اور پٹن، ایٹمی توانائی اور خلا کے وزیر مملکت ڈاکٹر جیندر سنگھ نے راجیہ سبھا میں ایک سوال کے تحریری جواب میں یہ بات بتائی۔

☆☆☆

ہندوستان میں

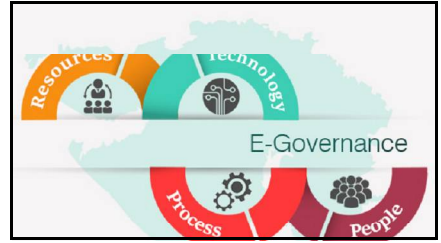
عوامی جوابدہی کے جدید تجربات

جدید جمہوریت میں عوامی جوابدہی کو کا ایک آلہ کار کی حیثیت حاصل ہے۔ جمہوری ممالک میں سیاسی جماعتوں کی سبقت کا انحصار عوام پر ہوتا ہے۔ عوام، عوامی نمائندوں کو ان کے منشور کے تحت منتخب تو کرتی ہے لیکن عوام کا مکمل اعتماد حاصل کرنے کے لیے عوامی جوابدہی ایک بہترین طریقہ کار ثابت ہوتا ہے۔ جو حکومت عوامی جوابدہی کو اپنے طریقہ کار میں شامل کرتے ہوئے حکومت کرتی ہے انھیں عوام کا بھروسہ اور اقتدار ہمیشہ حاصل رہتا ہے۔ بلخصوص نظم و نسق عامہ میں عوامی جوابدہی شفافیت اور بہتر کارکردگی کو پیدا کرنے کی ذمہ دار ہیں۔ نظم و نسق عامہ کا تعلق مرکزی طور پر عوام سے متعلق اقدامات کرنا، خدمات کو بہتر طریقے سے عوام تک باہم پہنچانا اور ان پر نگرانی کرنا ہے۔ اس طرح عوام بھی حاصل خدمات میں شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے جوابدہی کو استعمال کرتی ہے۔ مختصر طور پر دیکھا جائے تو جس طرح ایک سماج، ملک، حکومت اور تنظیم اپنے مقاصد کے حصول کے لیے مختلف اصولوں کو اپناتے ہوئے منزل مقصد کو پہنچتے ہیں اس طرح حکومت اور عوام کو بھی چاہیے کہ خدمات فراہم کرنے اور خدمات حاصل کرنے کے لیے عوامی جوابدہی کو اصول کی بنیاد پر تسلیم کرے۔ عوامی جوابدہی سے حکومت نہ صرف اپنے مقصد کو بہ آسانی سے حاصل کر سکتی ہے بلکہ عوام میں بھروسہ اور اطمینانیت کو بھی پیدا کر سکتی ہے جو جمہوری حکومتوں کے لیے ترقی اور بقاء کا ایک لازمی عنصر ہے۔

عوامی جوابدہی کے تصور کا ارتقاء دراصل سویڈن کے اومہڈسین کے عہدیدار سے منسلک ہے۔ 1809 میں سویڈن نے انتظامی اور عدالتی عمل سے متعلق عوامی شکایات کی حصولی اور اس کی سنوائی کے لیے یہ عہدہ قائم کیا تھا۔ مابعد دوسرے ممالک نے بھی اس عہدہ کی طرح اختیارات، طریقے اور اداروں کو اپنانا شروع کیا۔ ہندوستان میں ایسے ہی طرز کے عہدے اور اداروں کے قیام کے لیے 1960ء سے کوشش کی جا رہی ہے۔ 1960 میں کے۔ ایم منشی نے اومہڈسین کی طرز پر عہدہ کا تعارف کروانے کا مطالبہ کیا تھا اس کے بعد وزیر قانوں اشوک کمار سین نے اس عہدے سے متعلق آواز

جدید جمہوریت میں عوامی جوابدہی کو کا ایک آلہ کار کی حیثیت حاصل ہے۔ جمہوری ممالک میں سیاسی جماعتوں کی سبقت کا انحصار عوام پر ہوتا ہے۔ عوام، عوامی نمائندوں کو ان کے منشور کے تحت منتخب تو کرتی ہے لیکن عوام کا مکمل اعتماد حاصل کرنے کے لیے عوامی جوابدہی ایک بہترین طریقہ کار ثابت ہوتا ہے۔ جو حکومت عوامی جوابدہی کو اپنے طریقہ کار میں شامل کرتے ہوئے حکومت کرتی ہے انھیں عوام کا بھروسہ اور اقتدار ہمیشہ حاصل رہتا ہے۔ بلخصوص نظم و نسق عامہ میں عوامی جوابدہی شفافیت اور بہتر کارکردگی کو پیدا کرنے کی ذمہ دار ہیں۔ نظم و نسق عامہ کا تعلق مرکزی طور پر عوام سے متعلق اقدامات کرنا، خدمات کو بہتر طریقے سے عوام تک باہم پہنچانا اور ان پر نگرانی کرنا ہے۔ اس طرح عوام بھی حاصل خدمات میں شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے جوابدہی کو استعمال کرتی ہے۔ مختصر طور پر دیکھا جائے تو جس طرح ایک سماج، ملک، حکومت اور تنظیم اپنے مقاصد کے حصول کے لیے مختلف اصولوں کو اپناتے ہوئے منزل مقصد کو پہنچتے ہیں اس طرح حکومت اور عوام کو بھی چاہیے کہ خدمات فراہم کرنے اور خدمات حاصل کرنے کے لیے عوامی جوابدہی کو اصول کی بنیاد پر تسلیم کرے۔ عوامی جوابدہی سے حکومت نہ صرف اپنے مقصد کو بہ آسانی سے حاصل کر سکتی ہے بلکہ عوام میں بھروسہ اور اطمینانیت کو بھی پیدا کر سکتی ہے جو جمہوری حکومتوں کے لیے ترقی اور بقاء کا ایک لازمی عنصر ہے۔

ترقی یافتہ اور ترقی پزیر ممالک میں عوامی جوابدہی کو ممکن بنانے کے لیے مختلف طریقوں اور اصولوں کو اپنایا جا رہا ہے اور انتظامی اصلاحات کے ذریعہ کارکردگی میں



ہندوستان میں نہ صرف قانونی اقدامات کے ذریعہ عوامی جوابدہی کے رجحان کو فروغ دیا جا رہا ہے بلکہ مختلف جدید طریقوں جیسے اطلاعاتی تکنالوجی، ای۔ حکمرانی اور میڈیا وغیرہ سے بھی عوامی جوابدہی کے تصور کو مقامی سطح تک پہنچایا جا رہا ہے جو ہندوستان میں جمہوریت کی بقاء کے لیے لازمی ہے۔

گیٹ فیکٹی (نظم و نسق عامہ) نظام فاصلاتی
تعلیم، مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی، جگجی باؤلی، حیدرآباد
memohdakber@gmail.com

پارلیمنٹ میں اٹھائی تھی اور پھر 1963 میں اومبڈسمن پارلیمنٹ کے عہدے کا ہندی میں ترجمہ کرتے ہوئے ”لوک پال“ نام دیا گیا پاکستان میں اس عہدے کو اردو میں مختص لفظ سے موسوم کیا گیا۔ 1986 میں سائٹی بھوشن نے جن لوک پال بل چوٹی لوک سبھا میں منظور کروایا تھا لیکن راجہ سبھا میں یہ بل منظور نہ ہو سکا تھا۔ مابعد اس بل کو 1971، 1977، 1985، 2001، 2005 اور 2008 میں بھی منظوری کے لیے بھی پیش کیا گیا۔ بل آخر اس بل کی منظوری 55 سال بعد 18 دسمبر 2013 میں عمل میں آئی اس کے پیش نظر لوک پال اور لوک ایکٹا قانون 2013 بنایا گیا لوک پال دراصل عوامی دافتر، سرکاری عہدیداروں اور عوامی نمائندوں کو جوابدہ بناتا ہے نیز رشوت جیسی سماجی برائیوں میں ملوث سرکاری ملازمین کے خلاف آذادہ کاراوی کرنے کا اختیار بھی رکھتا ہے اس طرح ریاستی سطح پر لوک ایکٹا بھی لوک پال کی طرح فرائض انجام دیتا ہے۔

سنہ 2013 میں اپنی رپورٹ میں اس بات کی وضاحت کی ہے کہ حکومت کے مختلف درجوں کے عہدیداروں کے اختیارات تیزی کے استعمال پر نگرانی کو برقرار رکھنے کی خاطر ضروری ہے کہ طریقہ کار واضح کیے جائے۔ اس سفارش کی بنا پر 1964ء میں مرکزی سطح پر وٹیلنس کمیشن کا قیام عمل میں لایا گیا اور بعد میں مختلف ریاستوں میں ایٹنی کریشن بیورو قائم کیے گئے جس کے تحت نہ صرف عوامی جوابدہی ممکن ہوئی ہے بلکہ رشوت اور دیگر بدعنوانیوں پر کنٹرول کیا جانے لگا ہے۔ مزید یہ کہ 2011ء میں سرکاری عہدیداروں کی من مانی، بدعنوانیوں اور اپنے اختیار تیزی کے غلط استعمال کے خلاف پہل کرنے کے لیے ”آواز اٹھانے والوں کے تحفظ کا قانون“ 2011 (Whistle Blowers Protection Act) بنایا گیا۔ اس کے پیش نظر عام عوام ”اختیار مجاز“ (Competent Authority) کے تحت نہ صرف مرکزی یا ریاستی حکومت کے ملازمین بلکہ وزیر عظم، وزراء، رکن پارلیمنٹ کے علاوہ مزید کئی علیٰ عہدیداروں کے اختیارات کا غیر قانونی استعمال پر شکایات درج کر سکتی ہے۔

ہندوستان ایک پارلیمانی حکومت ہے جہاں کی

عوام پارلیمنٹ کے اراکین کو منتخب کرتی ہے اس لیے پارلیمنٹ میں عوامی نمائندے عوام کی نمائندگی کرتے ہیں اور اس میں سے ہی عاملہ نکلتی ہے اس لیے عاملہ تمام رکن پارلیمنٹ کو جوابدہ ہوتی ہے۔ ہندوستان میں عاملہ اور مقننہ کو جوابدہ بنانے کے لیے کئی ایک اہم کمیٹیاں تشکیل دی گئی۔ عوامی شکایات کمیٹی، عوام اور عوامی نمائندوں کے درمیان ایک اہم آلہ کار سمجھی جاتی ہے یہ کمیٹی عوامی شکایات کو حاصل کرتے ہوئے مقننہ پر نگرانی کے فرائض انجام دیتی ہے اور جوابدہ بناتی ہے۔ اس کے علاوہ تخمینہ کمیٹی، عوامی حسابات کمیٹی اور کمیٹی برائے حکومتی تیقنات ایسی کمیٹیاں ہیں جس کے ذریعہ بھی مقننہ کی کارکردگی اور اختیارات پر نگرانی کے ساتھ جوابدہی کو ممکن بنایا جاتا ہے۔

ہندوستان میں عوامی

جوابدہی کے جدید تجربات: ہندوستان میں ادارہ جاتی اور مقامی سطح پر عوامی خدمات کی آسانی سے فراہمی کے ساتھ ساتھ جوابدہی، نگرانی اور شفافیت کو ممکن بنانے کے لیے دوسرے ممالک کی طرح ہندوستان نے بھی مختلف تجربات کو اپنی سرگرمیوں میں شامل کرنا شروع کیا۔ غریب عوام تک معیاری خدمات کی فراہمی اور عوامی جوابدہی کو مزید تقویت دینے کی غرض سے Department of Administration Reform and Grievances نے شہری چارٹر کے طریقہ کار کے لیے اصولوں کو متعین کیا اور مرکز و ریاست کے مختلف وزارت، محکمہ جات اور ایجنسیوں کے تقریباً 767 سے زیادہ چارٹر تیار ہو کر زیر عمل ہیں۔ یہ عوامی جوابدہی کا ایک بہتر اور آسان تجربہ رہا جس میں ہر محکمہ اپنی خدمات، فرائض و اختیارات کی تفصیل کو رکھتے ہوئے معیار، وقت اور مدت کا تعین کی بھی وضاحت کرتا ہے۔ مزید یہ کہ شہری چارٹر نظم و نسق عامہ کی کارکردگی اور عوام کے درمیان دوستانہ ماحول کے تحت عوامی جوابدہی کے طریقہ کو بہتر بناتا ہے۔ اطلاعات کے بہاؤ اور اطلاعاتی ٹکنالوجی کے استعمال کے ذریعہ جوابدہی کو ممکن بنانے کے لیے قانون حق اطلاعات 2005 (Right to Information Act) کو رو بہ عمل لایا گیا یہ قانون شہریوں کو اس بات کا حق عطا کرتا ہے کہ کوئی بھی شہری کسی بھی محکمہ سے جیسا کہ قانون میں شامل ہیں

اطلاعات کو حاصل کرنے کا اختیار رکھتا ہے یہ قانون شہریوں کو با اختیار بناتا ہے۔ اس کے علاوہ ای۔حکمرانی (e-Governance) نے ہندوستان میں مکمل طور پر اپنی جڑیں پھیلا رکھی ہے جس کے تحت بھی نہ صرف عوامی خدمات میں تیزی و بہتری پیدا ہوئی ہے بلکہ عوام حکومت کے خدمات کے موقف پر نگرانی رکھی ہوئی ہے۔ پہلے پہل ای۔حکمرانی کا مقصد صرف دفتری انتظامیہ میں اطلاعاتی ٹکنالوجی کا استعمال کرنا اور مواد کو جمع کرنا تھا لیکن آج ای۔حکمرانی حکومت کی کارکردگی میں شفافیت، نگرانی اور جوابدہی کے آلہ کار کی حیثیت رکھتی ہے۔

موجودہ دور میں میڈیا (صحافت) ہر شعبہ جات میں مداخلت کرتے ہوئے منفی یا مثبت تھاق کو عوام کے سامنے لانے میں اہم رول ادا کر رہا ہے جس سے ہر شہری 24 گھنٹے مختلف ذرائع بلاغ سے جوڑتے ہوئے گھر بیٹھے حکومتی سرگرمیوں پر نظر جمع رکھا ہے۔ میڈیا نہ صرف حکومتی سرگرمیوں سے متعلق معلومات فراہم کر رہی ہے بلکہ عوامی مسائل کو منظر عام پر لانے اور حکومت کو جوابدہ بنانے میں اہم رول ادا کر رہا ہے۔ سرکاری اداروں، شعبہ جات، پالیسیوں و پروگراموں کی تشکیل اور عمل آوری میں حائل بدعنوانیوں کی نشاندہی کرتے ہوئے سرکاری اقدامات کو بہتر بنانے کی کوشش کر رہا ہے۔ خصوصاً سیاسی اور انتظامی عاملہ حکومتی نگرانی کار اداروں کے بعد میڈیا سے خوف میں رہتے ہوئے اپنے فرائض و اختیارات کو شفاف طریقہ سے رو بہ عمل لانے کی کوشش کر رہی ہے۔ حکومت اور نظم و نسق کے اہم نمائندوں سے بحث یا تبادلہ خیال کے ذریعہ بھی میڈیا ان پر نگرانی کرتا ہے جس کی بدولت بھی عوام میں میڈیا کی مقبولیت اور اہمیت بڑھتی جا رہی ہے۔

مندرجہ بالا تمام جائزہ لینے کے بعد یہ بات واضح ہوتی ہے کہ ہندوستان میں نہ صرف قانونی اقدامات کے ذریعہ عوامی جوابدہی کے رجحان کو فروغ دیا جا رہا ہے بلکہ مختلف جدید طریقوں جیسے اطلاعاتی ٹکنالوجی، ای۔حکمرانی اور میڈیا وغیرہ سے بھی عوامی جوابدہی کے تصور کو مقامی سطح تک پہنچایا جا رہا ہے جو ہندوستان میں جمہوریت کی بقاء کے لیے لازمی ہے۔

☆☆☆

اچھی حکمرانی: ایک جائزہ

اقتصادی وسائل کا استعمال غریبوں کی بہبود کے لئے کیا جانا چاہئے۔ اس جگہ سے ہی تبدیلی کی شروعات ہوگی۔ ”حکومت کو چست و درست بنانے“ پر ہندوستان کی توجہ اور زور بدعنوانی کے خلاف اس ملک کی لڑائی صف اول میں رہا ہے۔ بینک کاری کے شعبے کی ٹکنالوجی کے سلسلے میں انقلاب کا میانی کی ایک ایسی قابل ذکر کہانی رہا ہے جس نے لاکھوں ہندوستانیوں کو فائدہ پہنچایا ہے۔ سبسڈی کی یہی رقم ایک دستی نظام کے مقابلے میں ”حکمرانی کے ایک چست و درست ماڈل“ کے ذریعے کہیں زیادہ موثر طور سے خرچ کی جاسکتی ہے۔

جن دھن یوجنا سے زائد وصولی کی سہولت کے ساتھ بینک کاری کے کھاتوں تک ہمہ گیری اور واضح رسائی فراہم ہوئی ہے۔ جن دھن اسکیم سے بینکروں میں محروم کردہ آبادی میں قرض کی ثقافت کو فروغ دینے کے سلسلے میں ضروری اعتماد پیدا ہوا ہے اور اس کے نتیجے میں دیہی شعبے کے لئے قرض کی فراہمی میں نمایاں اضافہ ہوا ہے۔ 2016 میں آدھار سے متعلق قانون ایک منی بل کے طور پر مشتمل کیا گیا تھا تاکہ مالی اور دیگر سبسڈیوں کے فوائد اور خدمات کی نشاندہ شدہ فراہمی کو یقینی بنایا جائے۔ اس قانون سے آدھار منفرد شناخت کے نمبر کے پروجیکٹ کو قانونی تائید فراہم ہوتی ہے۔ اس قانون میں اس کے ساتھ امور کے لئے آدھار شناخت کے نمبر تقویض کر کے افراد کے لئے ہندوستان کے مجتمع کردہ فنڈ سے کئے گئے تمام اخراجات کے لئے سبسڈیوں، فوائد اور خدمات کی ایک موثر، شفاف اور نشانہ شدہ فراہمی کا

کیا گیا ہے، اس کی پوری تفصیل رکھنا قانون سازوں کی ذمہ داریوں میں بڑی ذمہ داری ہے۔ جو لوگ حکومت، تجارت اور انتظامیہ میں ہیں، ان تمام کے سامنے سب سے بڑا چیلنج غیر جانب داری، مساوات اور استحکام کی بنیاد پر عالمی کاروبار، تجارت اور معیشت میں ترقی ک، کوراستے پر لانا ہے۔ اگر ہم چاہتے ہیں کہ آئندہ صدی گلوبلائزیشن سے ہمیں ہمارے مطلوبہ فوائد حاصل ہوں تو ہمارا یہ تکیہ کلام ہونا چاہئے: کچھ لوگوں کا نہیں بلکہ سب کا بھلا، جزوقتی فائدے کی بجائے طویل مدتی ترقی پر توجہ اور معاون قوتوں کی بنیاد پر تعاون اور غیر صحت مند مقابلہ میں تصادم نہ ہو۔ اٹل جی وطن کے حق میں کام کرنے اور جلد نیز بہتر انداز میں کام کرنے کو ترجیح دیتے تھے۔ معیشت کے تمام شعبوں میں پیداواریت کی توسیع پر ترجیحی بنیادوں پر توجہ دینے کی ضرورت ہے۔ وہ ہر تنظیم اور کارکن سے اپیل کرتے تھے کہ تیز کام کرو اور بہتر کام کرو اور وطن کے لئے کام کرو۔ اٹل جی کہتے تھے کہ دنیا آئی ٹی اور تعلیمی بنیاد پر مبنی معیشت کے دیگر شعبوں میں ہماری طاقت کو تسلیم کرتی ہے۔ ہماری ترقی پذیر مارکیٹ اور تیزی سے بڑھتی ہوئی معیشت نے دنیا کو تسلیم کرنے پر مجبور کر دیا ہے۔

وزیر اعظم نے حکمرانی کو چست و درست تر بنانے کے لئے اگست 2014 میں یوم آزادی کی تقریر میں ایک مربوط نظریے کا احاطہ کرتے ہوئے مالی شمولیت سے متعلق ایک مشن کے طور پر پردھان منتری جن دھن یوجنا کا اعلان کیا تھا تاکہ ملک کے تمام کنبوں کی جامع مالی شمولیت لائی جائے۔ انہوں نے کہا تھا ”اس ملک کے



سابق وزیر اعظم اٹل بہاری باجپئی کے یوم پیدائش 25 دسمبر کو اچھی حکمرانی کے دن کے طور پر منایا جاتا ہے۔ گڈ گورننس کے تعلق سے اٹل جی جن باتوں پر زور دیتے تھے، انہیں درج ذیل میں بیان کیا جا رہا ہے۔ اچھی حکمرانی کے عناصر میں نفاذ ایک جامع قانونی ڈھانچہ جو ایک غیر جانبدارانہ اور قابل عدالتی نظام، قابل، موثر اور عوام دوست جمہوریت کے ساتھ جوابدہ، آزاد، شفاف اور فیصلہ کن ایگزیکٹو اور شہری معاشرہ کا اشتراک شامل ہیں۔ شفافیت اور جواب دہی بہتر حکمرانی کی کسوٹی ہیں۔ وہ صرف حکومت کی سرگرمیوں اور پروگراموں کی افادیت کو یقینی نہیں بناتیں بلکہ جو لوگ اسے منتخب کر کے حکومت میں لاتے ہیں، ان کی نظروں میں اس کی پوزیشن بھی بہتر کرتی ہے۔ حکومت کے اخلاقی جواز کے لئے ساکھ کی اتنی ہی اہمیت ہے جتنی اس کے سیاسی جواز کے لئے اکثریت کی حمایت ہے۔ اسی وجہ سے ہندوستانی جمہوریت نے شفافیت اور احتساب کے معیار پر عمل پیرا ہونے کے لئے مضبوط ادارہ جاتی ڈھانچہ تیار کیا ہے۔ ٹیکس دہندگان کے پیسوں کو کہاں اور کس طرح خرچ

مضمون نگار آزاد صحافی ہیں۔

اہتمام کیا گیا ہے۔

2016 میں اس حکومت کے ذریعے کیا گیا تیسرا بڑا اقدام بی ایچ آئی ایم (بھارت انٹرفیس فارمی) کی شروعات تھا جو متحدہ ادا نیگی انٹرفیس پر مبنی ہندوستان کی قومی ادا نیگیاں کارپوریشن کے ذریعے تیار کردہ ایک موبائل اپلی کیشن ہے۔ یہ بی ایچ آئی ایم اپلی کیشن سے بینکوں کے ذریعے براہ راست طور سے ای ادا نیگیوں کے سلسلے میں سہولت مہیا ہوتی ہے۔ اس سے بغیر نقد رقم کے لین دین کے سلسلے میں ہم کو فروغ ملا ہے نیز استعمال کنندہ کسی بھی دوفرواقوں کے بینک کھاتوں کے درمیان فوری طور سے پیسہ منتقل کر سکتا ہے۔ اس کو تمام موبائل آلات میں استعمال کیا جاسکتا ہے۔ مجموعی طور سے جن دھن یوجنا، آدھار سے متعلق قانون اور بی ایچ آئی ایم سے ایک شفاف حکومت فراہم ہوئی ہے جہاں سبسڈی استفادہ کنندہ تک ایک بروقت اور موثر انداز میں پہنچتی ہے۔ متحدہ ادا نیگیاں انٹرفیس (یو پی آئی) کے ذریعے ادا نیگیوں پر مبنی جے اے ایم (جن دھن - آدھار - موبائل) ٹکنالوجی تالیث سے موبائل بینک کاری اتنی ہی سادہ ہو گئی ہے جتنا کہ ای میل بھیجنا۔ فنڈس کی قومی الیکٹرانکس منتقلی کا استعمال کر کے منظوریاں، ریٹیل ٹائم مجموعی تصفیے (آر ٹی جی ایس)، فوری ادا نیگی سروس (آئی ایم بی ایس) اور الیکٹرانک منظوری کا نظام (ای سی ایس) بینک کاری کے شعبے کی اصل دھارے کی سرگرمیوں میں تیزی سے مربوط ہو رہے ہیں۔ مرکزی نگرانی کمیشن (سی وی سی) کا قیام شری کے ستھانم رکن پارلیمنٹ کی سربراہی میں بدعنوانی کی روک تھام سے متعلق کمیٹی کی سفارشات کے نتیجے میں عمل میں آیا تھا۔ ستھانم کمیٹی نے بدعنوانی کے چار بڑے اسباب کی نشاندہی کی تھی یعنی انتظامی تاخیرات، حکومت کا خود سے اس سے زیادہ ذمہ داری لینا جو وہ ضابطہ جاتی فرائض کے ذریعے انجام دے سکتی ہے، مختلف پبلک سروس کے ذریعے اختیارات کے عمل میں نجی اختیار تیزی کے لئے گنجائش اور بے ڈھنگے طریقے۔ ستھانم کمیٹی کی سفارشات کی بنیاد پر مرکزی نگرانی کمیشن مرکزی سرکاری اداروں میں بدعنوانی کی روک تھام کے لئے ایک اعلیٰ ادارے کے طور پر حکومت ہند کی ایک قرارداد کے ذریعے

1964 میں قائم کیا گیا تھا۔ 1997 میں چین حوالے میں ہندوستان کی سپریم کورٹ کے ذریعے دی گئی ہدایات پر عمل کرتے ہوئے اس نگرانی کمیشن کو قانونی جیت دی گئی تھی۔ مرکزی نگرانی کمیشن سے متعلق قانون 2003 میں مرکزی نگرانی کمیشن کو تشکیل کرنے کا اہتمام کیا گیا ہے تاکہ پبلک سروس اور کارپوریشنوں کے ذریعے بدعنوانی کی روک روک تھام سے متعلق قانون 1988 کے تحت کئے گئے مبینہ جرائم کے سلسلے میں تحقیقات کی جائے۔ مرکزی نگرانی کمیشن (سی وی سی) نے سرکاری انتظامیہ میں شفافیت، مقصدیت اور جواب دہی کو یقینی بنانے کی کوشش کی ہے۔ سی وی سی نے نگرانی کے بہت سے انسدادی اقدامات کئے ہیں۔ سرکاری مارکیٹ (جی ای ایم) جیسے اقدامات سے ای ٹیڈر داخل کرنے اور ای حصول کی حوصلہ افزائی کر کے سرکاری حصول کے سلسلے میں جوابدہی اور دیانت داری کو بہتر بنانے میں مدد ملی ہے۔ اس کمیشن نے طلباء اور نوجوانوں کی تعلیم کے ذریعے نگرانی بیداری ہفتے مناکر سرکاری ملازمتوں کے ساتھ تفاعل اور ان کے اختیار تیزی کو کم کرنے کے عمل کو سادہ بنا کر تربیت اور ہنرمندی کو فروغ دینے پر توجہ مرکوز کر کے نیز مزاحمت پیدا کرنے کے لئے ثابت شدہ بدسلوکی کے تمام معاملات کے سلسلے میں مثالی سزادے کر اخلاقیات کو فروغ دینے کی کوشش کی ہے۔ سی وی سی نے شہریوں اور تنظیموں کے ذریعے رضا کارانہ طور سے کئے جانے والے ایک ای عہد کے تو سے بدعنوانی کے خلاف ایک عوامی تحریک شروع کرنے کی کوشش کی ہے۔ شفافیت، اثر پذیر اور شہریوں پر مرکوز حکمرانی لانے کی غرض سے تنظیموں کے لئے دیانت داری کا ایک عدد اشاریہ تیار کیا گیا ہے۔

کمپنر ورائینڈ آڈیٹر جنرل (کیگ) بدعنوانی کے خلاف ہندوستان کی لڑائی کے سلسلے میں ایک اہم ادارہ ہے۔ 2014 سے سی اینڈ اے اے جی نے اس ادارے کے حساب کتاب کرنے اور محاسبہ کرنے کے طریقوں میں مالی حکمرانی کے سلسلے میں حکومت کی اصلاحات اخذ کی ہیں۔ مالی حکمرانی کے سلسلے میں کی گئیں بڑی تبدیلیوں میں سے کچھ تبدیلیاں ریلوے اور عام بجٹوں کا انضمام، منصوبہ اور غیر منصوبہ جاتی اخراجات کو ضم کرنا، غیر ملکی براہ راست

سرمایہ کاری کے لئے متعدد شعبوں کو کھولنا نیز سامنا اور خدمات ٹیکس کی شروعات ہیں۔ شہری مقامی اداروں اور پنجابی راج کے اداروں کو جو حکومت کی تیسری سطح ہیں، سالانہ طور سے تقریباً 14 لاکھ کروڑ روپے ملتے ہیں۔ لیکن وہ حکمرانی کے خراب نظاموں، کمزور مالی انتظام اور خراب جواب دہی سے متاثر ہیں۔ شہری اور دیہی مقامی اداروں کے لئے فنڈز کی بہت زیادہ آمد، ان کی تعداد اور جغرافیائی حیثیت کو دیکھتے ہوئے سی اینڈ اے جی نے ایک ایسے اہم شعبے کے طور پر ان کے محاسبے کی نشاندہی کی ہے، جسے مادیت اور خطرے کے تناظر سے واضح طور سے سمجھا جانا چاہئے نیز ایسی کے مطابق اس پر توجہ دی جانی چاہئے۔ سی اینڈ اے جی نے شیڈ و معیشت اور کالے دھن، ٹرانسفر پرائسنگ، تطبیق کے بلوں وغیرہ کے ذریعے پیش کردہ چیلنجوں سمیت مالیہ کے انتظام کے سلسلے میں بدلے ہوئے نمونوں و نیز بڑے پیمانے پر ڈیجیٹل اطلاعات کا انتظام کرنے کی ضرورت کو تسلیم کیا ہے۔

اچھی حکمرانی کے لئے موجودہ حکومت ڈیجیٹل ٹکنالوجی کو اپنایا ہے جس سے حکمرانی اور کام کاج میں شفافیت آئے گی۔ اطلاعات کے حق (آر ٹی آئی) سے متعلق قانون 2005 حقوق پر مبنی ایک قانون ہے جس سے ہندوستان کی جمہوریت میں گہرائی آئی ہے نیز ملک کے انتظام میں شہریوں کا ایک پاسداری حصہ قائم ہوا ہے۔ وزیر اعظم نے کہا ہے کہ آر ٹی آئی قانون کا نفاذ جاننے کے لئے ایک شہری کے حق تک ہی محدود نہیں ہونا چاہئے بلکہ اس میں سوال کرنے کے حق کا احاطہ بھی کیا جانا چاہئے۔ اطلاعات تک رسائی حاصل کرنے کا عمل شفاف، بروقت اور پریشانی سے پاک ہونا چاہئے۔ نفاذ کے ایک دہے کے بعد آر ٹی کی طاقت اور افادیت پورے ملک میں محسوس کی جا رہی ہے۔ آر ٹی آئی قانون کے نتیجے میں حکمرانی میں بہتریاں آئی ہیں۔ اطلاعات کی ساجھداری کر کے، شہری فیصلہ کرنے کے عمل کا ایک حصہ بن گئے ہیں جس کے نتیجے میں شہریوں اور حکومت کے درمیان بھروسہ پیدا ہوا ہے۔

لوک پال اور لوک آیکٹ قانون 2013: لوک پال اور لوک آیکٹ قانون 2013 سے سی وی سی قانون

2003 کی کچھ دفعات میں ترمیم کی ہے جس میں مرکزی نگرانی کمیشن کو گروپ اے افسران کے علاوہ جس کے لئے تحقیقات کا ایک ڈائریکٹوریٹ اس کمیشن میں قائم کیا جائے گا، گروپ بی، سی اور ڈی کے افسران اور عہدے داران کے سلسلے میں لوک پال کے ذریعے بھیجی گئیں شکایات کے بارے میں ابتدائی تحقیقات کرنے کا اختیار دیا گیا تھا۔ گروپ اے اور بی افسران کے سلسلے میں لوک پال کے ذریعے بھیجے گئے اس طرح کے معاملات کے بارے میں ابتدائی تحقیقات کی رپورٹیں اس کمیشن کے ذریعے لوک پال کو بھیجی جانی ضروری ہوتی ہیں۔ اس کمیشن کو گروپ سی اور ڈی عہدیداران کے سلسلے میں لوک پال کے اس طرح کے حوالوں کے بارے میں مزید تحقیقات کرنے نیز ان کے خلاف کارروائی کرنے کے مزید طریقے کے بارے میں فیصلہ کرنے کا حکم بھی دیا گیا ہے۔ ڈیجیٹل ہندوستان کے پروگرام ویزن کا مقصد الیکٹرانک خدمات، مصنوعات، اشیاء سازی اور روزگار کے مواقع وغیرہ کے شعبوں میں شمولیت پر مبنی ترقی ہے۔ یہ تین کلیدی شعبوں پر مرکوز ہے۔ ہر ایک شہری کے لئے ایک فائدے کے طور پر ڈیجیٹل بنیادی ڈھانچہ۔ حکمرانی اور مانگ پر خدمات۔ شہریوں کی ڈیجیٹل بااختیاری۔

مذکورہ بالا ویزن کے ساتھ ڈیجیٹل ہندوستان کے پروگرام کا مقصد براڈ بینڈ شاہراہیں، موبائل رابطے تک ہمہ گیر رسائی، عوام کے لئے انٹرنیٹ تک رسائی کا پروگرام، ای حکمرانی: ٹکنالوجی کے ذریعے حکومت کی اصلاح۔ خدمات کی الیکٹرانک فراہمی، سب کے لئے اطلاعات، الیکٹرانک اشیا کی تیاری: صفر درآمدات کا نشانہ، روزگار کے لئے آئی ٹی اور جلد فائدے والے پروگرام فراہم کرنا ہے۔ ڈیجیٹل ہندوستان واحد پروگرام ہے جو مختلف اقدامات پر مشتمل ہے۔ ان میں سے ہر ایک اقدام کا نشانہ ہندوستان کو ایک معلوماتی معیشت بنانے کے لئے نیز پوری حکومت کی ہم آہنگ کردہ اور تال میل پر مبنی مصروفیت کے ذریعے شہریوں کے لئے اچھی حکمرانی فراہم کرنا ہے۔ مختلف مرکزی وزارتوں/حکموں اور ریاستی

حکومتوں کے ساتھ اشتراک عمل میں الیکٹرونکس اور اطلاعاتی ٹکنالوجی کے محکمے نے اس پروگرام پر غور و خوض کیا ہے اور اس سلسلے میں تال میل کیا ہے۔ ڈیجیٹل ہندوستان کے بارے میں نگرانی کمیٹی کے چیئرمین خود وزیر اعظم ہیں۔ ڈیجیٹل ہندوستان کے اقدام کے تحت سرگرمیوں کی محتاط نگرانی کی جا رہی ہے۔ ای حکمرانی کے تمام موجودہ اور جاری اقدامات پر نظر ثانی کی گئی ہے تاکہ انہیں ڈیجیٹل ہندوستان کے اصولوں کے ساتھ وابستہ کیا جائے۔ ڈیجیٹل ہندوستان بہت سے اجزاء پر مشتمل ہے لیکن سب سے بڑا جزو سب سے آخری میل تک کی رابطہ کاری ہے جب کہ حکومت فائبر آپٹکس کے ذریعے تمام گرام پنچائیتوں (جی پی) اور مشترکہ خدمات کے مراکز کو مربوط کرنے پر غور کر رہی ہے لیکن یہ ہمہ نہیں نہیں تھے گی۔

دریں اثنائی شعبہ ڈیجیٹل ہندوستان کے اقدام اور ترقی پذیر ہندوستانی معیشت کی وجہ سے پر جوش ہندوستانی کمپنیوں کے ذریعے ٹکنالوجی کے اخراجات کے بارے میں فراخ دل رہا ہے۔ ای۔ حکمرانی کے شعبے میں (الیکٹرونکس اور اطلاعاتی ٹکنالوجی کے محکمے کے ذریعے) پالیسی اقدامات بھی کئے گئے ہیں۔ مثلاً ای کرانچی کا ڈھانچہ، حکومت ہند کے لئے اوپن سورس سافٹ ویئر اختیار کرنے کے بارے میں پالیسی، ای۔ حکمرانی کے نظاموں میں اوپن سورس سافٹ ویئر اختیار کرنے کے لئے ڈھانچہ، حکومت ہند کے لئے اوپن اپیلی کیشن پروگرامنگ، انٹرفیس (اے پی آئی) کے بارے میں پالیسی، حکومت ہند کی ای میل پالیسی، حکومت ہند کے آئی ٹی وسائل کے استعمال کے بارے میں پالیسی، سرکاری اپیلی کیشنوں کا سورس کوڈ کھولنے/ اشتراک عمل والے اپیلی کیشن ڈیولپمنٹ کے بارے میں پالیسی، کلاؤڈ ریڈی اپیلی کیشنوں کے لئے اپیلی کیشن ڈیولپمنٹ اور ازسرنو انجینئرنگ رہنما خطوط۔ پی پی او پالیسی کو مختلف شمال مشرقی ریاستوں میں نیز دیگر ریاستوں کے چھوٹے شہروں/قبضوں میں بھی پی پی او مراکز قائم کرنے کے لئے منظور دی گئی ہے۔ الیکٹرونکس ڈیولپمنٹ فنڈ (ای ڈی

ایف) سے متعلق پالیسی کا مقصد اختراعات، آراور ڈی، مصنوعات کی تیاری کو فروغ دینا نیز پروجیکٹوں سے متعلق فنڈس کا ایک خود برقرار رہنے والا ماحولیاتی نظام قائم کرنے کے لئے ملک کے اندر آئی پی کا ایک وسائل کی ذخیرہ قائم کرنا ہے۔ لچک دار الیکٹرونکس کے لئے قومی مرکز لچک دار الیکٹرونکس کے ابھرتے ہوئے شعبے میں تحقیق اور اختراع کو فروغ دینے کے سلسلے میں حکومت ہند کا ایک اقدام ہے۔ چیزوں کے بارے میں انٹرنیٹ کے متعلق عہدگی کا مرکز الیکٹرونکس اور اطلاعاتی ٹکنالوجی کے محکمے، ای آر این ای ٹی اور ناسکوم کا ایک مشترکہ اقدام ہے۔

گڈ گورننس کے سلسلے میں ای حکمرانی کی بہت اہمیت ہے۔ ای۔ حکمرانی کے سلسلے میں اصلاحات ہندوستان کے غربتی مخالف پروگراموں کو بہتر بنانے کے لئے ایک مؤثر پلیٹ فارم کے طور پر کام کر سکی ہیں۔ ہم اس بات میں یقین رکھتے ہیں کہ اس طرح کی مداخلتوں سے غریب لوگوں کو صحت مند اور پیداوار زندگیاں گزارنے میں مدد مل سکتی ہے۔ اس کام کو اب اس بات کا تعین کرنا ہے کہ ہندوستان کے غریب ترین لوگوں پر اس کے اثر میں زیادہ سے زیادہ اضافہ کرنے کے لئے اس پلیٹ فارم سے کیسے استفادہ کیا جائے۔

اچھی حکمرانی کے حکومت کے اقدام کا درج ذیل میں ہم جائزہ لیتے ہیں۔ مواصلات کی وزارت نے انڈیا پوسٹ ہیلپ سینٹر اور ایک ٹول فری نمبر 1924 کا آغاز کیا ہے تاکہ محکمہ ڈاک سے متعلق ملک میں عوام کی شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔ یہاں ہیلپ سینٹر کا افتتاح کرتے ہوئے مواصلات کے وزیر جناب منوج سنہانے کہا کہ یہ قدم وزیر اعظم جناب زیندر مودی کے پرگتی (سرگرم حامی حکمرانی اور بروقت نفاذ) جائزہ میٹنگ کے پیش نظر اٹھایا گیا ہے، جس کے تحت انہوں نے مرکزی وزیر اوتھنٹیکیشن کے بارے میں شکایات کو دور کرنے کے میکانزم کی فراہمی اور اسے مستحکم کر کے عام آدمی کی شکایات کو سرگرمی سے دور کریں۔ جناب سنہانے کہا کہ ہیلپ سینٹر جن تین زبانوں میں شروع کیا گیا ہے ان میں ہندی، انگلش اور ملیالم شامل ہیں اور آہستہ آہستہ یہ

سلسلہ ان سبھی علاقائی زبانوں میں شروع کیا جائے گا جن کا ہندوستان کے آئین کیشیڈول میں ذکر کیا گیا ہے۔ انہوں نے کہا کہ ہیلپ سینٹر تعطیلات کو چھوڑ کر تمام کام کے دنوں میں صبح 8 بجے کے دوران کام کرے گا۔ جناب سنبھانے کہا کہ جلد ہی ہر سرکل میں ایک نوڈل افسر کا تقرر ہوگا تاکہ شکایتوں کے ازالے کے میکانزم میں صلاحیت لائی جاسکے۔

وزیر موصوف نے زور دیتے ہوئے کہا کہ پالیسی فیصلوں سے متعلق معاملات کو چھوڑ کر دیگر شکایات کا 24 گھنٹے کے اندر نپنار کر دیا جائے۔ جناب سنبھانے یاد دلایا کہ پچھلے مہینے انہوں نے ٹیلی کام اور پوسٹل سیکٹرز میں عام آدمی اور دیگر فریقوں کی شکایات اور تشویشات کو دور کرنے کے لئے ٹوئیٹریسیوا کا آغاز کیا تھا جہاں پوسٹل خدمات کے متعلق اوسطاً 100 شکایتیں روزانہ موصول ہوئی ہیں۔

انہوں نے کہا کہ ڈاک کا محکمہ موصول شکایتوں کی تعداد کے لحاظ سے 8 واں سب سے بڑا محکمہ / وزارت میں سے ایک ہے۔ ایک ٹول فری ہیلپ لائن نمبر 1924 سروس فراہم کرانے والوں ایئر ٹیل، آڈیا، ووڈا فون، ٹیلی نور، ایئر سیل، ایم ٹی ایس، ریلیانس کے لینڈ لائن / موبائل فون سے ہندوستان بھر کے گراہکوں کے لئے دستیاب ہوگا۔

ٹول فری نمبر 1924 پر شکایات کنندہ کی طرف سے موصول شکایتوں کو ڈاک بھون میں آپریٹس کے ذریعہ کمپیوٹرائزڈ کسٹمر سینٹر پورٹل میں درج رجسٹر کیا جائے گا اور 11 ڈیجیٹل کے ٹکٹ نمبر شکایت کرنے والوں کو فراہم کئے جائیں گے۔ شکایتوں کی نگرانی اور ان کے ازالے کے لئے تمام پوسٹل سرکلز میں ایک کنٹرول روم ہوگا۔ ہر سرکل میں نوڈل افسر روزانہ سی سی پورٹل کھولے گا اور تمام شکایتیں چیک کرے گا اور اسے تیزی سے نمٹائیگا۔

ایک دوسرے قدم کے تحت مرکزی وزیر خزانہ اور کارپوریٹ امور کے وزیر جناب ارون جیٹلی نے کہا ہے کہ حکومت ہند کی تمام مرکزی سیکٹرز کی اسکیموں کے لئے سرکاری مالی بندوبست نظام (پی ایف ایم ایس) کا لازمی استعمال نافذ کرنے والی ایجنسیوں کے لئے فنڈ کی فراہمی

اور نگرانی میں مدد کرے گا۔ جناب جیٹلی نے مزید کہا کہ پی ایف ایم ایس کے ذریعے فنڈ کی نگرانی کی وجہ سے مرکزی اور ریاستی سرکاروں کی اسکیمیں نافذ کرنے والی بہت سی ایجنسیوں کے ذریعے فنڈ کے استعمال کی حقیقی صورت حال کی معلومات حاصل کی جاسکتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ اس طرح کی اسکیم نافذ کرنے کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ اسکیموں کے فوائد آخری حد تک پہنچیں۔ وزیر خزانہ نے اس ضمن میں مختلف اسکیموں کو براہ راست فوائد کی منتقلی (ڈی بی ٹی) کے نظام کے ذریعے نافذ کئے جانے کا خاص طور سے ذکر کیا۔ مرکزی وزیر خزانہ جناب ارون جیٹلی قومی دارالحکومت میں تمام مرکزی سیکٹرز کی اسکیموں کے لئے سرکاری مالی بندوبست نظام (پی ایف ایم ایس) کے نظام کا آغاز کرنے کے بعد وزارت خزانہ اور دیگر وزارتوں کے سینئر عہدیداروں کے ساتھ خطاب کر رہے تھے۔ مرکزی سیکٹرز کی اسکیموں کے لئے 666644 کروڑ روپے کے بجٹ کو منظوری دی گئی تھی، جو 2017-18 کے درمیان کئے گئے اخراجات کا 31 فیصد ہے۔ مرکزی وزیر خزانہ جناب ارون جیٹلی نے مزید کہا ہے کہ پی ایف ایم ایس میں وسائل کی دستیابی کے بارے میں حقیقی معلومات فراہم کرنے، مالی بندوبست کو بہتر بنانے کے لئے اس کے زبردست امکانات کا استعمال کرنے کے بارے میں حقیقی معلومات حاصل کی جاسکتی ہے۔ اس کے علاوہ حکومت بھی حکومتوں کو دیے گئے قرض کی لاگت کے بارے میں زیادہ جانکاری حاصل کر سکیں گے۔ وزیر خزانہ نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کے استعمال سے نہ صرف کاغذی کارروائی کم ہوگی بلکہ یہ نگرانی کے لئے بھی بہت فائدہ مند ہوگی۔ اس کا آغاز مرکزی وزیر خزانہ اور کارپوریٹن امور کے وزیر جناب ارون جیٹلی نے وزارت خزانہ کے سینئر عہدیداروں اور مختلف مرکزی محکموں کے اعلیٰ عہدیداروں کی موجودگی میں کیا گیا۔ جناب ارون جیٹلی نے اخراجات اور کھاتے کے اکاؤنٹس جنرل کے محکمے (سی جی اے) کی اس اسکیم کو مقررہ وقت میں نافذ کرنے کے لئے مبارکباد دی۔ اس سے پہلے اپنے خیر مقدمی خطبے میں خزانہ کے سکریٹری جناب اشوک لواسا نے کہا کہ پی ایف ایم ایس نہ صرف فنڈ کا مکمل پتہ لگانے

بلکہ فنڈ کی منتقلی میں بھی استعمال کیا جائے گا۔ انہوں نے بتایا کہ فی الحال مرکزی سیکٹرز کی 13 اسکیمیں پی ایف ایم ایس کے تحت آتی ہیں۔ انہوں نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کے ذریعے اسکیمیں نافذ کرنے سے نظام میں شفافیت آئے گی اور فنڈ کی آسانی سے منتقلی کو یقینی بنایا جاسکے گا۔ جناب لواسا نے کہا کہ مرکزی اور ریاستی حکومتوں کی 300 سے زیادہ اسکیموں کو اب پی ایف ایم ایس کے ذریعے چلایا جا رہا ہے اور 2013 سے 2.91 لاکھ کروڑ کی ادائیگی ڈی بی ٹی کے تحت پی ایف ایم ایس کے ذریعے کی جا رہی ہے۔ انہوں نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کی وجہ سے حکومت فوائد کی براہ راست ادائیگی (ڈی بی ٹی) کے تاریخی قدم کو آگے بڑھانے میں کامیابی ہوئی ہے، جس سے ناجائز فائدہ اٹھانے والوں کو ختم کیا گیا ہے۔ خزانہ کے سکریٹری جناب اشوک لواسا نے یہ بھی کہا کہ پی ایف ایم ایس دنیا کے سب سے بڑے مالی بندوبست نظام کے طور پر فروغ پانے کو تیار ہے، جو حکومت کے مالی بندوبست نظام میں یکسر تبدیلی پیدا کرنے، جواب دہی اور شفافیت پیدا کرنے کے لئے اہم ہے اور مجموعی طور پر اچھی حکمرانی کو فروغ دیتی ہے۔ خزانہ کے سکریٹری جناب اشوک لواسا نے یہ بھی بتایا کہ پہلی مرتبہ مالی سال 2016-17 کے لئے مرکزی حکومت کے سالانہ کھاتوں پر 31 اکتوبر 2017 سے پہلے دستخط کر دیے گئے ہیں۔ انہوں نے کہا کہ تمام ریاستی حکومتوں کے خزانوں کو مربوط کر دیا گیا ہے، البتہ مغربی بنگال ریاست کے لئے اس پر ابھی کام کیا جا رہا ہے۔ پی ایف ایم ایس کا مکمل نافذ حاصل کرنے کے لئے، جس میں سافٹ ویئر ہارڈ ویئر کو جدید بنانا، حکومت کی ہر سطح پر تربیت کی ضرورت کو پورا کرنا اور ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے ذریعے اس کام کو انجام دینے کی خاطر وسیع تیاری کے پیش نظر مرکزی حکومت نے اسے مرحلے وار نافذ کرنے کا فیصلہ کیا ہے۔ اس سلسلے میں حکومت ہند کی مرکزی سیکٹرز کی اسکیموں کو جو 613 کے قریب ہیں، ترجیحی طور پر پی ایف ایم ایس کے ذریعے احاطہ کرنے کا فیصلہ کیا گیا ہے۔

پی ایف ایم ایس اسکیم کا آغاز ملک میں سرکاری

مالی بندوبست (پی ایف ایم) میں اصلاحات کے طور پر وزارت خزانہ کے اخراجات کے محکمے کی طرف سے کنٹرولر جنرل آف اکاؤنٹ (سی جی اے) کے ذریعے کیا گیا ہے۔ اس اسکیم کا مقصد شفافیت کو فروغ دینا اور مرکزی حکومت کے مالی بندوبست میں قابل قدر بہتری لانا اور اس کے ساتھ ساتھ پورے ملک میں مختلف مرکزی حکومت کی اسکیموں کو بہتر طور پر نافذ کرنا ہے۔ رقم کی منتقلی خرچ کے مختلف ذرائع اور وسائل (ڈی بی ٹی) کے ذریعے سمیت پر غور کرتے ہوئے پی ایف ایم ایس اس طرح تیار کیا گیا ہے کہ یہ بڑی تعداد میں پروگرام نافذ کرنے والی ایجنسیوں کے لئے مرکزی حکومت اور ریاستی حکومتوں کی طرف سے فنڈ کی فراہمی کا پتہ لگانے کے لئے ایک مشترکہ الیکٹرانک پلیٹ فارم کی ضرورت کو پورا کرتا ہے۔ اس طرح پی ایف ایم ایس فنڈ کی تقسیم کاری اور استعمال کی بروقت نگرانی رکھتا ہے اور حکومت ہند کے ساتھ ساتھ ریاستی حکومتوں کی وزارتوں اور محکموں کو ٹھوس فیصلے لینے میں مدد کرنے والا نظام فراہم کرتا ہے۔

مرکزی حکومت کی اسکیموں کے تحت فنڈ عام طور پر پوری طرح ریاستی حکومتوں کے خزانوں میں جاتی ہیں اور مرکزی سیکٹر کی اسکیموں کے فنڈ کا ایک بڑا حصہ بھی مرکزی حکومت کی مختلف ایجنسیوں کے ذریعے ریاستوں میں خرچ کیا جاتا ہے، اس لئے پی ایف ایم ایس کے ذریعے سرکاری فنڈ کے بندوبست میں کی گئی بہتری ریاستی حکومتوں کے سرکاری مالیے کے بندوبست پر مفید اثرات کا حامل ہوگا اور ریاستوں میں سرکاری خدمات کی ترسیل مؤثر بنائی جاسکے گی۔ یہی وجہ ہے کہ پی ایف ایم ایس مرکز اور ریاستی حکومتوں کے درمیان امداد باہمی پر مبنی حقیقی وفاق کے جذبے کی عکاسی کرتا ہے اور مرکز اور ریاست کی حکومتوں کی مشترکہ کوششوں سے عوام کی بہتری کے لئے سرکاری فنڈ کے بندوبست کو بہتر بناتا ہے۔ مرکزی وزیر خزانہ اور کارپوریٹ امور کے وزیر جناب ارون جیٹلی نے کہا ہے کہ حکومت ہند کی تمام مرکزی سیکٹر کی اسکیموں کے لئے سرکاری مالی بندوبست نظام (پی ایف ایم ایس) کا لازمی استعمال نافذ کرنے والی ایجنسیوں کے لئے فنڈ کی فراہمی اور نگرانی میں مدد کرے گا۔ جناب جیٹلی نے مزید

کہا کہ پی ایف ایم ایس کے ذریعے فنڈ کی نگرانی کی وجہ سے مرکزی اور ریاستی سرکاروں کی اسکیمیں نافذ کرنے والی بہت سی ایجنسیوں کے ذریعے فنڈ کے استعمال کی حقیقی صورت حال کی معلومات حاصل کی جاسکتی ہے۔ انھوں نے کہا کہ اس طرح کی اسکیم نافذ کرنے کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ اسکیموں کے فوائد آخری حد تک پہنچیں۔ وزیر خزانہ نے اس ضمن میں مختلف اسکیموں کو براہ راست فوائد کی منتقلی (ڈی بی ٹی) کے نظام کے ذریعے نافذ کئے جانے کا خاص طور سے ذکر کیا۔ مرکزی وزیر خزانہ جناب ارون جیٹلی قومی دارالحکومت میں تمام مرکزی سیکٹر کی اسکیموں کے لئے سرکاری مالی بندوبست نظام (پی ایف ایم ایس) کے نظام کا آغاز کرنے کے بعد وزارت خزانہ اور دیگر وزارتوں کے سینئر عہدیداروں کے ساتھ خطاب کر رہے تھے۔ مرکزی سیکٹر کی ان اسکیموں کے لئے 666644 کروڑ روپے کے بجٹ کو منظوری دی گئی تھی، جو 2017-18 کے درمیان کئے گئے اخراجات کا 31 فیصد ہے۔ مرکزی وزیر خزانہ جناب ارون جیٹلی نے مزید کہا ہے کہ پی ایف ایم ایس میں وسائل کی دستیابی کے بارے میں حقیقی معلومات فراہم کرنے، مالی بندوبست کو بہتر بنانے کے لئے اس کے زبردست امکانات کا استعمال کرنے کے بارے میں حقیقی معلومات حاصل کی جاسکتی ہے۔ اس کے علاوہ حکومت بھی حکومتوں کو دیے گئے قرض کی لاگت کے بارے میں زیادہ جانکاری حاصل کر سکیں گے۔ وزیر خزانہ نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کے استعمال سے نہ صرف کاغذی کارروائی کم ہوگی بلکہ یہ نگرانی کے لئے بھی بہت فائدہ مند ہوگی۔ اس کا آغاز مرکزی وزیر خزانہ اور کارپوریٹیشن امور کے وزیر جناب ارون جیٹلی نے وزارت خزانہ کے سینئر عہدیداروں اور مختلف مرکزی محکموں کے اعلیٰ عہدیداروں کی موجودگی میں کیا گیا۔ جناب ارون جیٹلی نے اخراجات اور کھاتے کے اکاؤنٹس جنرل کے محکمے (سی جی اے) کی اس اسکیم کو مقررہ وقت میں نافذ کرنے کے لئے مبارکباد دی۔ اس سے پہلے اپنے خیر مقدمی خطبے میں خزانہ کے سکرٹری جناب اشوک لواسا نے کہا کہ پی ایف ایم ایس نہ صرف فنڈ کا مکمل پتہ لگانے بلکہ فنڈ کی منتقلی میں بھی استعمال کیا

جائے گا۔ انھوں نے بتایا کہ فی الحال مرکزی سیکٹر کی 13 اسکیمیں پی ایف ایم ایس کے تحت آتی ہیں۔ انھوں نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کے ذریعے اسکیمیں نافذ کرنے سے نظام میں شفافیت آئے گی اور فنڈ کی آسانی سے منتقلی کو یقینی بنایا جاسکے گا۔ جناب لواسا نے کہا کہ مرکزی اور ریاستی حکومتوں کی 300 سے زیادہ اسکیموں کو اب پی ایف ایم ایس کے ذریعے چلایا جا رہا ہے اور 2013 سے 2.91 لاکھ کروڑ کی ادائیگی ڈی بی ٹی کے تحت پی ایف ایم ایس کے ذریعے کی جا رہی ہے۔ انھوں نے کہا کہ پی ایف ایم ایس کی وجہ سے حکومت فوائد کی براہ راست ادائیگی (ڈی بی ٹی) کے تاریخی قدم کو آگے بڑھانے میں کامیابی ہوئی ہے، جس سے ناجائز فائدہ اٹھانے والوں کو ختم کیا گیا ہے۔ خزانہ کے سکرٹری جناب اشوک لواسا نے یہ بھی کہا کہ پی ایف ایم ایس دنیا کے سب سے بڑے مالی بندوبست نظام کے طور پر فروغ پانے کو تیار ہے، جو حکومت کے مالی بندوبست نظام میں یکسر تبدیلی پیدا کرنے، جواب دہی اور شفافیت پیدا کرنے کے لئے اہم ہے اور مجموعی طور پر اچھی حکمرانی کو فروغ دیتی ہے۔ خزانہ کے سکرٹری جناب اشوک لواسا نے یہ بھی بتایا کہ پہلی مرتبہ مالی سال 2016-17 کے لئے مرکزی حکومت کے سالانہ کھاتوں پر 131 اکتوبر 2017 سے پہلے دستخط کر دیے گئے ہیں۔ انھوں نے کہا کہ تمام ریاستی حکومتوں کے خزانوں کو مربوط کر دیا گیا ہے، البتہ مغربی بنگال ریاست کے لئے اس پر ابھی کام کیا جا رہا ہے۔ پی ایف ایم ایس کا مکمل نفاذ حاصل کرنے کے لئے، جس میں سافٹ ویئر ہارڈ ویئر کو جدید بنانا، حکومت کی ہر سطح پر تربیت کی ضرورت کو پورا کرنا اور ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے ذریعے اس کام کو انجام دینے کی خاطر وسیع تیاری کے پیش نظر مرکزی حکومت نے اسے مرحلے وار نافذ کرنے کا فیصلہ کیا ہے۔ اس سلسلے میں حکومت ہند کی مرکزی سیکٹر کی اسکیموں کو، جو 613 کے قریب ہیں، ترتیبی طور پر پی ایف ایم ایس کے ذریعے احاطہ کرنے کا فیصلہ کیا گیا ہے۔

مرکزی حکومت کی اسکیموں کے تحت فنڈ عام طور پر پوری طرح ریاستی حکومتوں کے خزانوں میں جاتے ہیں

اور مرکزی سیکٹر کی اسکیموں کے فنڈ کا ایک بڑا حصہ بھی مرکزی حکومت کی مختلف ایجنسیوں کے ذریعے ریاستوں میں خرچ کیا جاتا ہے، اس لئے پی ایف ایم ایس کے ذریعے سرکاری فنڈ کے بندوبست میں کی گئی بہتری ریاستی حکومتوں کے سرکاری مالیے کے بندوبست پر مفید اثرات کا حامل ہوگا اور ریاستوں میں سرکاری خدمات کی ترسیل موثر بنائی جاسکے گی۔ یہی وجہ ہے کہ پی ایف ایم ایس مرکز اور ریاستی حکومتوں کے درمیان امداد باہمی پر مبنی حقیقی وفاق کے جذبے کی عکاسی کرتا ہے اور مرکز اور ریاست کی حکومتوں کی مشترکہ کوششوں سے عوام کی بہتری کے لئے

سرکاری فنڈ کے بندوبست کو بہتر بناتا ہے۔ پی ایف ایم ایس اسکیم کا آغاز ملک میں سرکاری مالی بندوبست (پی ایف ایم) میں اصلاحات کے طور پر وزارت خزانہ کے اخراجات کے محکمے کی طرف سے کنٹرولر جنرل آف اکاؤنٹ (سی جی اے) کے ذریعے کیا گیا ہے۔ اس اسکیم کا مقصد شفافیت کو فروغ دینا اور مرکزی حکومت کے مالی بندوبست میں قابل قدر بہتری لانا اور اس کے ساتھ ساتھ پورے ملک میں مختلف مرکزی حکومت کی اسکیموں کو بہتر طور پر نافذ کرنا ہے۔ رقم کی منتقلی خرچ کے مختلف ذرائع اور وسائل (ڈی بی ٹی) کے ذریعے

سمیت) پر غور کرتے ہوئے پی ایف ایم ایس اس طرح تیار کیا گیا ہے کہ یہ بڑی تعداد میں پروگرام نافذ کرنے والی ایجنسیوں کے لئے مرکزی حکومت اور ریاستی حکومتوں کی طرف سے فنڈ کی فراہمی کا پتہ لگانے کے لئے ایک مشترکہ ایکٹر ایک پلیٹ فارم کی ضرورت کو پورا کرتا ہے۔ اس طرح پی ایف ایم ایس فنڈ کی تقسیم کاری اور استعمال کی بروقت نگرانی رکھتا ہے اور حکومت ہند کے ساتھ ساتھ ریاستی حکومتوں کی وزارتوں اور محکموں کو ٹھوس فیصلے لینے میں مدد کرنے والا نظام فراہم کرتا ہے۔

☆☆☆

پٹن کے سامان میں لازمی پیکیجنگ کیلئے ضابطوں کی توسیع کو منظوری

☆ وزیراعظم نریندر مودی کی سربراہی میں اقتصادی امور سے متعلق کاہنہ کمیٹی نے 18-2017 پٹن سال کیلئے پٹن سامان میں غذائی اجناس اور شوگر کی لازمی پیکیجنگ کیلئے اپنی منظوری دے دی ہے۔ اس فیصلے سے پٹن شعبے کی زبردست مانگ پوری ہوگی اور اس شعبے سے جڑے ورکروں اور کسانوں کی روزی روٹی میں مدد ملے گی۔ 18-2017 کی مدت یکم جولائی 2017 سے 30 جون 2018 ہے۔ خصوصیات: معاشی امور سے متعلق کاہنہ کمیٹی سی ای ای اے نے پٹن پیکیجنگ میٹریئل ایکٹ 1987 کے تحت لازمی پیکیجنگ کے ضابطوں میں توسیع کر دی ہے۔ منظوری میں کہا گیا ہے کہ 90 فیصد غذائی اجناس اور 20 فیصد شوگر پروڈکٹس جوٹ بیگوں میں لازمی طور پر پیک کئے جائیں گے۔ اس فیصلے میں یہ بھی کہا گیا ہے کہ غذائی اجناس کی پیکیجنگ کیلئے تمام ضروری جوٹ بیگوں میں رکھے جائیں گے۔ غذائی اجناس کی 100 فیصد پیکیجنگ پٹن کی بور یوں میں کرنے کی گنجائش ہے۔ بشرطیکہ پٹن صنعت مانگ کو پوری کرنے میں اہل ہو۔

اثرات: اس فیصلے سے ملک کے مشرقی اور شمال مشرقی خطوں خصوصاً مغربی بنگال، بہار، آسام، اڈیشہ، آندھر پردیش، میگھالیہ اور تریپورہ میں واقع ورکروں اور کسانوں کو ہوگا۔ پٹن صنعتوں کو فروغ دینے کیلئے حکومت کی طرف سے کئے گئے اقدامات: پٹن کا زیادہ تر دار و مدار سرکاری شعبے پر منحصر ہے، جو ہر سال 55 سو کروڑ روپے سے زیادہ کے پٹن پروڈکٹس کی خرید کرتا ہے۔ اس بات کا خیال رکھتے ہوئے تقریباً 3 لاکھ 70 ہزار ورکر اور تقریباً 40 لاکھ کسانوں کی روزی روٹی پٹن کے شعبے پر منحصر ہے، حکومت پٹن شعبے کی ترقی کیلئے ٹھوس کوششیں کر رہی ہے اور خام پٹن کی کوالٹی اور پیداواریت بڑھا رہی ہے۔ پٹن سیکٹر کی گونا گونا گونیت میں اضافہ کر رہی ہے اور پٹن مصنوعات کی مانگ کو فروغ دے رہی ہے۔ پٹن سیکٹر میں مانگ کو فروغ دینے کی غرض سے حکومت نے 5 جنوری 2017 سے بنگلہ دیش اور نیپال سے پٹن کے سامان کی درآمد پر ڈمپنگ پر وصول کیا جانے والا محصول نافذ کر دیا ہے۔ ان اقدامات کے نتیجے میں آندھر پردیش میں 13 ٹوائن ملوں نے کام کاج دوبارہ شروع کر دیا ہے، جس سے 20 ہزار ورکروں کو فائدہ ہو رہا ہے۔ اس کے علاوہ ڈمپنگ پر وصول کئے جانے والے محصول نے ہندوستانی پٹن کی صنعت کیلئے گھریلو مارکیٹ میں پٹن کے سامان کی 2 لاکھ میٹرک ٹن کی اضافی مانگ کی گنجائش فراہم کر دی ہے۔ خام پٹن کی پیداوار اور کوالٹی کو بہتر بنانے کی غرض سے حکومت تقریباً ایک لاکھ کسانوں کی مدد کر رہی ہے۔ پٹن آئی کیئر نام سیا احتیاط سے تیار کئے گئے بندوبست سے کچے پٹن کی پیداوار اور کوالٹی کو بہتر بنانے کیلئے سرکار بیج ڈیل کا استعمال کر کے لائن میں بوائی سپے والی کدال اور نوکدار زرائی مہیا کرانے جیسے بہتر زرعی عمل کو وسعت دے کر تقریباً ایک لاکھ پٹن کسانوں کی مدد کر رہی ہے۔ ان بندوبست سے کچے پٹن کی کوالٹی اور پیداواریت بڑھی ہے اور پٹن کسانوں کی آمدنی میں 10 ہزار روپے فی ہیکٹر تک اضافہ ہوا ہے۔ جوٹ کسانوں کی مدد کیلئے جوٹ کارپوریشن آف انڈیا نے 15-2014 سے 4 سال کیلئے 204 کروڑ روپے کی گرانٹ دی ہے تاکہ پٹن سیکٹر میں قیمت کے استحکام کو یقینی بنایا جاسکے۔ جوٹ سیکٹر کی گونا گونا گونیت کو تقویت پہنچانے کی غرض سے نیشنل جوٹ بورڈ نے نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف ڈیزائن کے ساتھ اشتراک کیا ہے اور ایک جوٹ ڈیزائن میل گاندھی نگر میں کھولا گیا ہے۔

ریاستی سرکاروں خاص کر شمال-مشرقی خطے اور مرکز ٹرانسپورٹ کی وزارت اور آبی وسائل کی وزارت جیسے محکموں کے ساتھ پٹن جیو ٹیکنالوجی اور ایگری ٹیکنالوجی کے فروغ کی بھی شروعات کی گئی ہے۔ پٹن کے شعبے میں شفافیت فراہم کرنے کی غرض سے جوٹ اسمارٹ ایک ای-گورنمنٹ پہل دسمبر 2016 میں شروع کی گئی تھی، جس میں حکومت کی ایجنسیوں کے ذریعے بی-ٹول سیکنگ کی خریداری کیلئے ایک مربوط پلیٹ فارم فراہم کیا گیا ہے۔ مزید یہ کہ جے سی آئی جوٹ کسانوں کو ایم ایس پی کے تحت جوٹ کی خریداری پر 100 فیصد فنڈ آن لائن منتقل کر رہی ہے۔

☆☆☆

کیا آپ جانتے ہیں؟

جیسے مہیلا شکتی کیندر، بیٹی بچاؤ بیٹی پڑھاؤ، زنانی سرکشا یوجنا اور کئی دیگر اسکیموں کے بارے میں معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔

مختلف وزارتوں، محکموں اور خود مختار اداروں کے لنک اور تفصیلات کے علاوہ پورٹل پر آن لائن درخواستوں اور شکایتوں کے حل تک رسائی بھی دستیاب کرائی جاتی ہے اس کے علاوہ بہتر تغذیہ، صحت جانچ اور تغذیہ کے لیے مشورے، بڑی بیماریوں سے متعلق جانکاری، نوکری کی تلاش اور انٹرویو کے لیے تجاویز اور سرمایہ کاری اور بچت سے متعلق مشورے بھی دیے جاتے ہیں۔ صارفین تحفظ، ایڈاپٹیشن اور براہ راست فائدے جیسے موضوعات پر مشورے، تجاویز اور معلومات تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

اس ویب سائٹ پر ان موضوعات پر جانکاری دستیاب ہے:

- ☆ ووٹر آئی ڈی پانے کے لیے
- ☆ آدھار کارڈ پانے کے لیے
- ☆ بینک کھاتہ کھولنے کے لیے

☆ پاسپورٹ کے لیے درخواست دینے کے لیے
☆ بچت اور سرمایہ کاری کے بارے میں
☆ خواتین کے بنیادی حقوق جیسے زچگی کی چھٹیوں وغیرہ کے بارے میں جانکاری
پورٹل پر دیے گئے 'GET INVOLVED' سیکشن میں جا کر کوئی بھی شخص سرکار کے بیٹی بچاؤ بیٹی پڑھاؤ جیسی کوششوں کے ساتھ جڑ کر بہتر بھارت کی تشکیل میں اپنا کردار ادا کر سکتا ہے۔ کوئی شخص عورتوں کے خلاف جرائم سے متعلق تازہ جانکاری حاصل کر سکتا ہے اور قانونی امداد سے متعلق محکمے سے رابطہ کر سکتا ہے۔

☆☆☆

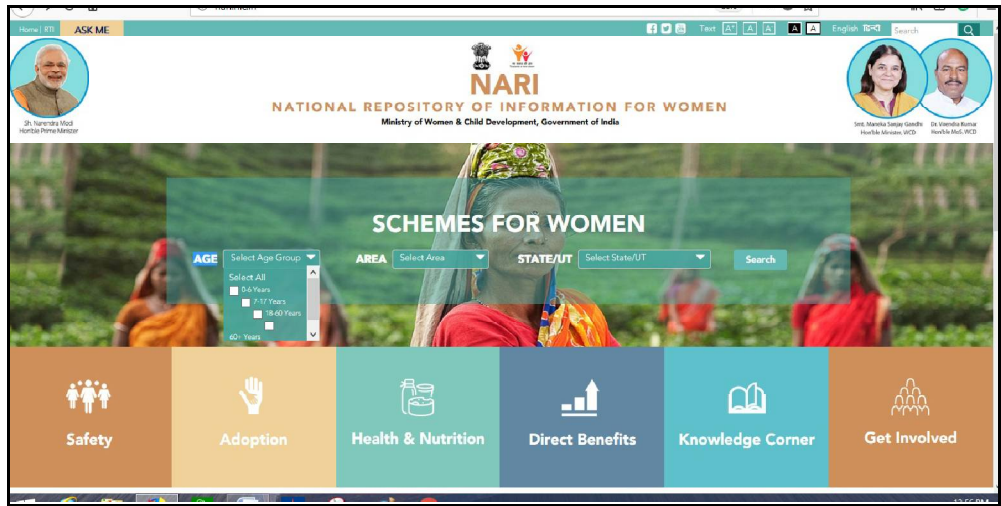
اپنی عمر کے زمرے کے حساب سے اپنے لیے درکار اسکیم کو دیکھ سکتا ہے۔ پورٹل پر ان اسکیموں کو عمر کے اعتبار سے چار زمروں میں بانٹا گیا ہے۔

6-0 برس 7-17 برس 18-60 برس 60 برس سے اوپر۔ آٹھ مختلف قسمیں ہیں: 1- صحت 2- تعلیم 3- روزگار 4- ہاؤسنگ اور ٹیلیٹر 5- تشدد کا حل 6- فیصلہ سازی 7- سماجی امداد اور 8- قانونی امداد۔

مختصراً یہ کہ اس پورٹل پر خواتین کو ان کی زندگی کو

NARI (عورتوں کے لیے معلومات سے متعلق قومی پورٹل)

خواتین اور اطفال کی ترقی کی وزارت نے حال ہی میں ایک پورٹل شروع کیا ہے جسے ناری (NARI) کا نام دیا گیا ہے۔ جس کا مطلب ہے "National Repository of Information for Women"۔ یہ پورٹل عورتوں کے لئے حکومت کی اسکیموں اور اقدامات پر



متاثر کرنے والے امور کے بارے میں معلومات مہیا کرائی جائے گی۔ جیسا کہ اوپر ذکر ہو چکا ہے کہ خواتین کے لیے مرکزی اور ریاستی سرکاروں کی جانب سے کئی اسکیمیں اور قوانین نافذ کیے گئے ہیں جس کا مقصد مساوی حقوق، معاشی مواقع، سماجی تعاون، قانونی امداد، ہاؤسنگ وغیرہ مہیا کرنا ہے۔ جیسے کہ بہت سے لوگوں کو یہ معلوم نہیں ہے کہ پریشان کن حالات میں ون اسٹاپ سینٹرس 168 اضلاع میں موجود ہیں، پردھان منتری آواس یوجنا میں عورتوں کے نام پر گھروں کے رجسٹریشن کو ترجیح دی جاتی ہے اور بہت سی ریاستی سرکاری لڑکیوں کی تعلیم میں تعاون کرتی ہیں۔ شہری مختلف سرکاری پروگراموں

معلومات تک آسان رسائی خواتین شہریوں کو فراہم کرائے گا۔ اس پورٹل پر تقریباً 350 مختلف طرح کی خواتین کی بہبود سے متعلق اسکیمیں موجود ہوں گی اور اسے وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔ اسی طرح اس پورٹل پر خواتین سے متعلق مرکزی سرکار اور ریاستی حکومتوں مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی اسکیموں کے بارے میں معلومات بھی دستیاب کرائی جائیں گی۔ کوئی بھی شخص <http://www.nari.nic.in> پر جا کر یہ معلومات آسانی سے حاصل کر سکتا ہے۔ ناری پورٹل پر مختلف اسکیمیں دی گئی ہیں جنہیں آٹھ وسیع زمروں میں منقسم کیا گیا ہے۔ کوئی بھی شخص

ہندوستان میں شہریوں کا منشور

دو دہے اور اب بھی تیاری کے عمل میں

☆ ان باتوں کو صحیح سمجھئے، جب وہ غلط ہو رہی ہوں۔
☆ وسائل کا موثر طور سے استعمال کیجئے۔
☆ اختراع کیجئے اور بہتر بنائے۔
☆ دیگر فراہم کنندگان کے ساتھ کام کیجئے۔

برطانیہ نے اس آغاز سے گونا گونہ ناموں سے نقل کرنے کے سلسلے میں بہت سے دوسرے ملکوں کے لئے ایک راہ پیدا ہوئی تھی مثلاً بلجیم میں عوامی خدمات کے استعمال کنندگان کا منشور، فرانس میں خدمات کا منشور اور اسپین میں معیار کی مشاہدہ گاہ، یہ سب 1992 میں ملیشیا میں گاہوں کا منشور اور پرتگال میں عوامی خدمات میں معیار کا منشور، دونوں 1993 میں 1994 میں جمائیکا میں شہریوں کا منشور، 1995 میں کناڈا میں خدمات کے معیار کی ابتدا اور 1997 میں آسٹریلیا میں خدمات کا منشور۔ برطانیہ میں 1988 میں لیبر حکومت کے ذریعے اس پروگرام میں ترمیم کی گئی تھی نیز خدمات پہلے کے نام سے اسے پھر سے از سر نو شروع کیا گیا تھا۔ لیکن بیشتر اہم خصوصیات یعنی خدمات کے معیار کو بہتر بنانا، معیارات کی مطابقت اور تعمیل نیز شکایات کے ازالے کا عمل تمام منشوروں میں یکساں رہا تھا۔

ہندوستان میں شہریوں کے منشور کا نظریہ اس وقت سب سے پہلے 1994 میں شروع کیا گیا تھا جب صارفین کے حقوق سے متعلق سرگرم لوگوں نے دہلی میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کی مرکزی کونسل کی ایک

ہے جن سے اطلاعات کی سائجھے داری ایک قانونی ضروری چیز بن جاتی ہے، تاہم شہریوں کے منشور کی اہمیت کو کم نہیں کیا جاسکتا ہے۔ یہی وقت ہے کہ اس پروگرام کا احیا کیا جائے اور سرکاری محکموں میں اسے از سر نو شروع کیا جائے تاکہ وہ نہ صرف اپنے گاہکوں کے تئیں بلکہ خود اپنے تئیں بھی جواب دہ بن سکیں۔

شہریوں کے منشور کی ابتدا ، ارتقا اور قیام: برطانیہ نے شہریوں کے منشور کی ابتدا کی اس وقت رہنمائی کی تھی جب کنزرویٹو حکومت کے وزیر اعظم نے عوامی خدمات کے استعمال کنندگان کی ضروریات اور توقعات کے سلسلے میں ان خدمات پر از سر نو توجہ مرکوز کرنے کے ایک اقدام کے طور پر 1991 میں اس کا اعلان کیا تھا۔ اس میں عوامی خدمات کے ان فراہم کنندگان کے ذریعے کچھ عملی اصول اپنانا بھی شامل تھا جنہوں نے شہریوں کے منشور پر عمل درآمد کرنے کا منصوبہ بنایا تھا۔ ان اصولوں میں یہ اصول شامل تھے:

☆ خدمات کے معیارات قائم کیجئے
☆ کھلے اور شفاف رہئے
☆ حتمی استعمال کنندگان سے مشورہ کیجئے اور انہیں شامل کیجئے۔

☆ انتخاب تک رسائی اور اسے فروغ دینے کی حوصلہ افزائی کیجئے۔

☆ سب کے ساتھ تہذیب اور شائستگی کے ساتھ سلوک کیجئے۔

کسی فائدے کے لئے درخواست دینے اور اسے لینے کے سلسلے میں حکومت کی راہداریوں سے گزرنا ہندوستان میں ایک اوسط شہری کے لئے اکثر ایک مایوس کن اور پریشان کن تجربہ رہا ہے۔ اس کی اہم وجہ وہ اطلاعاتی عدم موزنیت ہے جو سرکاری محکمے اور درخواست دہندہ یا صارف کے درمیان موجود ہے۔ جب کہ اول الذکر کے پاس تمام معلومات ہیں لیکن شاید اس نے انہیں عوامی حلقے میں نہیں ڈالا ہے۔ تو شاید آخر الذکر کے پاس وضع کردہ طریقوں پر عمل کرنے کے لئے بیداری یا معلومات نہیں ہیں۔ اس کے علاوہ شکایات کے ازالے کے نظام کا فقدان ہے نیز شاید صارف کے پاس ہمیشہ زیادہ اخراجات پر پچولی سے کام کرانے کے علاوہ کوئی دیگر انتخاب نہیں ہے۔

شہریوں کا منشور اس نظام میں اس عین خلا کو پر کرنے کی ایک کوشش کے طور پر 1990 کے دہے میں ہندوستان میں شروع کیا گیا تھا۔ لیکن اطلاعات کی سائجھے داری کے ایک نظام نیز شکایات کے ازالے کے ایک نظام دونوں کے طور پر اصلاح کے اس اقدام کی اثر پذیری کے سلسلے میں بار بار تشویشات کا اظہار کیا گیا ہے۔ اگرچہ گزشتہ دہوں میں اطلاعات کے حق کے قانون اور عوامی خدمات کے حق کے قانون کی شروعات دیکھنے میں آئی

مضمون نگار عوامی امور کے مرکز میں ریسرچ کے سربراہ ہیں۔
Meena@pacindia.org

میٹنگ میں صحیحی خدمات کے فراہم کنندگان کے لئے ایک منشور کا مسودہ تیار کیا تھا۔ اس نظریے کو اس وقت ایک ابتدا کے طور پر فروغ حاصل ہوا تھا جب مئی 1997 میں منعقدہ وزرائے اعلیٰ کی ریاستی سطح کی ایک کانفرنس میں مرکزی اور ریاستی سطحوں پر موثر اور جواب دہ حکومت کے لئے منصوبہ عمل اختیار کیا گیا تھا جس سے نمایاں عوامی تفاعل کی حامل وزارتوں، محکموں اور ایجنسیوں میں منشوروں کی تشکیل کے لئے راہ ہموار ہوئی تھی۔ حکومت ہند کے انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے (ڈی اے آر پی جی) نے شہریوں کے منشور کے سلسلے میں تال میل کرنے، اسے تشکیل دینے اور عمل بنانے کا کام اپنے ذمہ لیا تھا۔

ڈی اے آر پی جی نے مندرجہ ذیل انداز میں شہریوں کے منشور کی توثیق کی ہے۔ شہریوں کا منشور ایک دستاویز ہے جس میں خدمات کے معیار، اطلاعات، انتخاب اور صلاح مشورے، عدم امتیاز اور رسائی پذیری، شکایات کے ازالے، انکسار اور پیسے کی قدر کے سلسلے میں اس کی شہریوں کے تئیں اس تنظیم کے عہد کی تکمیل کے لئے شہریوں سے اس تنظیم کی توقعات بھی شامل ہیں۔ یہ بات دلچسپی سے خالی نہیں ہے کہ ڈی اے آر پی جی نے صارفین کی تنظیموں، شہریوں کے گروپوں اور قریبی طور سے شامل کئے جانے والے دیگر متعلقین کی ضرورت پر اس وقت زور دیا تھا، جب شہریوں کے منشور کا مسودہ تیار کیا جا رہا تھا، تاکہ حتمی استعمال کنندگان کی ضروریات اور تقاضوں کے سلسلے میں دستاویزات میں توجہ مرکوز کی جائے۔

برطانیہ کے نمونے کی بنیاد پر ڈی اے آر پی جی نے ایجنسیوں کے ذریعے تیار کردہ منشور میں شامل کرنے کے لئے مندرجہ ذیل چھ جزو پیش کئے تھے:

☆ وزن اور مشن بیانات

☆ تنظیم کے ذریعے لین دین کردہ کاروبار کی

تفصیلات

☆ گاہکوں کی تفصیلات

☆ گاہکوں کے ہر ایک گروپ کو فراہم کردہ خدمات کی تفصیلات

☆ شکایات کے ازالے کے نظاموں نیز اس کی تفصیلات کی ان تک کیسے رسائی کرنی ہے۔

☆ گاہکوں سے توقعات

ڈی اے آر پی جی کی ویب سائٹ سے اس وقت پتہ چلتا ہے کہ 23 دسمبر 2013 تک مرکز میں محکموں نے شہریوں کے 144 منشور تشکیل دیئے ہیں۔ لیکن یہ تعداد اس حقیقت پر غور کرتے ہوئے کم ہو جائے گی کہ گزشتہ سال اسٹیٹ بینک آف انڈیا کے تحت تمام اسٹیٹ بینکوں کا نظام دیکھنے میں آیا تھا اور شہریوں کے بہت سے منشور سابق بینکوں، یعنی اسٹیٹ بینک آف حیدرآباد، ٹریو بی کور، بیکانیز اور بے پور، میسور، پٹالہ اور اسٹیٹ بینک آف انڈیا کے منشور تھے۔ ان ریاستوں میں 24 جنوری، 2011 تک 24 ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں نے شہریوں کے 729 منشور تیار کئے ہیں۔ جو تاربخیں ان ویب سائٹوں نے تازہ ترین کی ہیں، ان سے بھی یہ مایوس کن صورت حال منعکس ہوتی ہے کہ شہریوں کے منشور اب سرمایہ کاری کرنے کے لائق عمل نظر نہیں آتے ہیں۔

اس بات سے یہ سوال پیدا ہوتا ہے کہ کیا شہریوں کا منشور تشکیل دینا اور اس پر عمل درآمد کرنا مشکل کام ہے۔ اگر ایسا ہے تو اس عمل کو بجالانے کے لئے مرکز اور ریاستوں/مرکز کے زیر انتظام علاقوں میں بقیہ محکموں کو تقویت پہنچانے کے لئے کیا کیا جا سکتا ہے؟

شہریوں کے منشور کے مزید

طریقے: شہریوں کے منشور کی ابتداء کے موقع پر تیار کردہ شہریوں کے منشور کا دستی کتابچہ ڈی اے آر پی جی کے ذریعے تیار کی جانے والی سب سے زیادہ جامع دستاویزات میں سے ایک دستاویز ہے۔ اس دستی کتابچے میں شہریوں کا ایک موثر اور قابل عمل درآمد منشور تیار کرنے کے لئے اپنائے جانے والے عمل کے تفصیلی خاکے دیئے گئے ہیں۔ ان میں یہ شامل ہیں۔ (i) ٹاسک

فورس کی تشکیل (ii) تنظیم کے ذریعے فراہم کی جانے والی بڑی خدمات اور تمام متعلقین کی نشاندہی (iii) گاہکوں/متعلقین/عملے (ابتدائی طور سے کنگ آج سطح پر) اور ان کی نمائندہ انجمنوں کے ساتھ صلاح مشورہ (iv) منشور کے مسودے کی تیاری (آراء، اور تجاویز کے لئے ترسیل، تجاویز شامل کرنے کے لئے منشور میں ترمیم)، (v) کلیدی گروپ کے ذریعے منشور پر غور و خوض (vi) کلیدی گروپ کے ذریعے تجاویز/مشاہدوں/آرا کی بنیاد پر وزارت/محکمے کے ذریعے منشور میں ترمیم (vii) انچارج وزیر کے ذریعے منظوری (viii) انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے کو منشور کی ایک نقل جمع کرنا، (ix) منشور کا رسمی اجراء اور اسے ویب سائٹ پر ڈالنا (x) عوام کے نمائندوں اور تمام متعلقین کو نقلیں بھیجنا (xi) موثر عمل درآمد کو یقینی بنانے کے لئے ایک نوڈل افسر کا تقرر۔ اس عمل میں واضح طور سے نیچے سے اوپر کا نظریہ بتایا گیا ہے جس میں محکمے کا تمام عملہ اور خاص طور سے عملے کے وہ افراد شامل ہوتے ہیں جو شہریوں سے رو برو ہوتے ہیں۔

اس دستی کتابچے میں اضافی طور سے نمونہ جاتی رہنما خطوط، عام ڈھانچے کے رہنما خطوط، یہ کیجئے اور یہ نہ کیجئے نیز ایک نمونہ جاتی خاکہ فراہم کیا گیا ہے جس پر عمل درآمد کیا جا سکتا ہے۔ دوسرے محکموں کو ترغیب دینے کے لئے اس دستی کتابچے میں مختلف ریاستوں اور تجویز کردہ کتابوں سے بہترین طریقوں کی مثالیں دی گئی ہیں۔ اس کتابچے کی ایک تازہ ترین نقل اب ایک اور دستاویز کی شکل میں حاصل کی جا سکتی ہے جسے 2010 میں ڈی اے آر پی جی نے ”ملازمین کی شکایات“ حکومت ہند میں اطلاعاتی سہولیتی کاؤنٹر، شہریوں کے منشور اور ملازمین سمیت عوامی شکایات کے ازالے کے لئے رہنما خطوط کی ترتیب و تدوین کے نام سے شائع کیا ہے۔ اس میں شکایات کے ازالے کے نظام کے منظم اصلاحاتی جزو پر زور دیا گیا ہے۔ اس کے علاوہ اس میں سی بی جی آرا سے ایم ایس (عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کا مرکزی

نظام) نیز سب و تم ڈھانچہ بھی متعارف کرایا گیا ہے جس میں نہ صرف شہریوں کے منشور شامل ہیں بلکہ عوامی شکایات کے ازالے اور سرکاری خدمات کی فراہمی کی صلاحیت بھی شامل ہے۔

سرکاری خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے کے سلسلے میں یہ کوششیں کتنی موثر ہیں؟ اس کا اندازہ لگانے کے لئے خود ڈی پی اے آر جی نے اور دیگر اداروں نے بار بار جائزہ لئے ہیں۔

شہریوں کے منشوروں کے

جائزے اور اگے کا راستہ: ڈی اے آر پی جی نے نئی دہلی میں واقع صارفین کی تال میل کونسل کے ساتھ 1998 میں شہریوں کے منشوروں کے پروگرام کا جائزہ لیا تھا۔ بعد میں منشوروں کے اندرونی اور بیرونی جائزوں کے لئے ایک معیاری نمونہ تیار کرنے کی غرض سے 2002 سے 2003 تک ایک پیشہ ور ایجنسی کی خدمات حاصل کی گئی تھیں۔ عوامی امور کے مرکز (پی اے سی) نے شہریوں کے ان منشوروں کا ایک ابتدائی جائزہ لیا تھا جنہیں عوامی رابطوں والے حکومت کرنا ٹک کے آٹھ بڑے محکموں نے تیار کیا تھا۔ اس جائزے میں منشوروں کے مضامین کا تنقیدی طور سے جائزہ لیا گیا تھا نیز شہریوں کے منشوروں کے مختلف جزو یعنی محکمے کے بارے میں بنیادی معلومات و خدمات کے معیارات، شکایات کے ازالے کے نظام اور شہریوں کے لئے سازگار اصولوں کا تجزیہ کر کے ان کے مضامین کا تنقیدی طور سے جائزہ لیا گیا تھا نیز شہریوں کے منشوروں کے مختلف جزو یعنی محکمے کے بارے میں بنیادی معلومات، خدمات کے معیارات، شکایات کے ازالے کے نظام اور شہریوں کے لئے سازگار اصولوں کا تجزیہ کر کے ان کے مضامین کے معیار کا جائزہ لیا گیا تھا۔ ٹرانسپیرینسی انٹرنیشنل (ٹی آئی) انڈیا نے قومی راجدھانی خطے، (این سی ٹی)، دہلی حکومت کے شہریوں کے دس منشوروں اور مرکزی حکومت کے دو محکموں کے شہریوں کے منشوروں کا ایک مطالعہ کیا تھا۔ قومی پیداواریت کونسل (این پی ایس) نے گجرات میں

شہریوں کے منشوروں کا ایک دور رس جائزہ لیا تھا، تاکہ اس طرح کے منشوروں پر عمل درآمد کی نشاندہی کی جائے، خود سے منشوروں کا جائزہ لیا جائے نیز مستفیدین اور ملازمین کی آرا کا تجزیہ کر کے منشور کے پروگرام کی اثر پذیری میں اضافہ کرنے کے لئے ممکنہ بہتریاں تجویز کی جائیں۔ ایک اور تنقیدی اور موثر مطالعہ 2007 میں پھر سے پی اے سی کے ذریعے کیا گیا مطالعہ تھا، جس میں دس پیمانوں پر شہریوں کے منشوروں کا ایک جامع جائزہ شامل تھا (1) محکمے/ ایجنسی کا وزن/ مشن/ مقاصد، (2) لین دین کردہ کاروبار یا فراہم کردہ عام خدمات کی تفصیلات (3) کلیدی عہدیداروں کے نام، پتے اور فون نمبر، (4) خدمات سے استفادہ کرنے کے طریقے (5) فراہم کردہ خدمات کے اخراجات کے بارے میں معلومات (6) خدمات کے معیارات (مدت کی حدیں وغیرہ)، (7) شکایات کے ازالے کا نظام (8) شکایات کے ازالے کے نظام کے انچارج عہدیداروں کے نام، پتے، فون نمبر، (9) شہریوں کے فرائض اور (19) سادہ اور استعمال کنندہ کے لئے سازگار زبان۔ مذکورہ مطالعے میں ابتدائی معلومات جمع کرنا بھی شامل تھا جس میں ہندوستان بھر میں مختلف محکموں کے عہدیداران اور مختلف خدمات کے استعمال کنندگان کے ساتھ انٹرویوز شامل تھے۔

ان مختلف مطالعات کے نتائج نے کچھ یکساں پہلو اجاگر کئے تھے، جن میں سے سب سے زیادہ اہم پہلو یہ تھا کہ شہریوں کے بہت سے منشور نامکمل تھے۔ فراہم کردہ خدمات کے سلسلے میں تفصیلات ایک سروس کے سلسلے میں درخواست دینے کے لئے اپنائے جانے والے طریقے، شکایات کے ازالے کا عمل، کلیدی عہدیداروں کے نام اور ان کے رابطے کی تفصیلات، کوئی نہ کوئی پہلو یا تو فراہم نہیں کیا تھا یا صرف جزوی طور سے فراہم کیا گیا تھا۔ ان مطالعات سے جن میں محکمے کے عملے کے ساتھ انٹرویوز شامل تھے، واضح طور سے پتہ چلا تھا کہ کچھ اراکین کو ان کے محکمہ کا شہریوں کے منشور کا مسودہ تیار کرنے کے عمل میں شامل نہیں کیا گیا تھا۔

ان نتائج کی بنیاد پر آگے کا راستہ واضح ہے۔ اس

بات کو یقینی بنانے کے لئے دو پہلوئی نظریہ اپنائے جانے کی ضرورت ہے کہ حکومت کے ہر ایک محکمے میں شہریوں کا ایک منشور ہو۔ اول یہ کہ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے شہریوں کے منشوروں پر نظر ثانی کہ وہ تمام دس اہم پیمانے پورے کریں اور دوسرا یہ کہ شہریوں کے ہر ایک منشور کی اتفاق رائے پر مبنی منظم تشکیل جو عملی ہو نیز جس کے عہد قابل حصول ہوں، جن کی توثیق عملے کے ان اراکین نے کی ہے جو شہریوں کے رابطے میں ہیں۔

یہ ایک بے دلی سے کی گئی کوشش نہیں ہو سکتی ہے۔ ازر نو کی گئی کسی بھی کوشش کے لئے مندرجہ ذیل پیشگی شرائط کی ضرورت ہوگی: اندر سے ایک زور جس میں اپنے لئے معیارات مقرر کرنے کی غرض سے ایک ”مشن“ کا حصہ بننے کے لئے عمل کو ترغیب دینے کے سلسلے میں محکمے کے اندر ایک ٹھوس تحریک، کامیابی کے لئے ازر نو سوچنے کے عناصر جن سے موجودہ رکاوٹوں اور صلاحیتوں کی بنیاد پر حقیقت پسندانہ معیارات اور عہد مقرر کرنے میں مدد ملے گی، ان ماہرین (یا تو افراد یا سول سوسائٹی کی تنظیمیں) کو شامل کر کے بیرونی امداد لینا جو صلاح مشورے پر مبنی دستاویز کی تشکیل کے مسلمہ ٹریک ریکارڈ کے حامل ہیں، خاص طور سے شکایات کے ازالے کے سلسلے میں جو اب دہی کے نظام قائم کیجئے، تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ ان معاملات سے نمٹنے والے عہدیدارن ذمہ داری سے اپنے فرائض انجام دیں اور رد عمل کے ایک باقاعدہ سلسلے کا عہد کیجئے، جس سے محکموں کو اپنے آپ کو مسلسل طور سے بہتر بنانے میں مدد ملے گی۔ اگر آئندہ دو برسوں میں شہریوں کے منشوروں کی تشکیل اور ان پر عمل درآمد کو یقینی بنانے کے لئے قطعی اور مخلصانہ کوشش کی جاتی ہے تو ایک عہد بند محکمے کے ذریعے تائید شدہ شہریوں کے ایک بخوبی واضح کردہ منشور کے لئے کسی بھی دوسرے سہارے مثلاً خدمات کی فراہمی یا شکایات کے ازالے سے متعلق نئے بلوں اور قوانین کی ضرورت نہیں ہوگی۔ بصورت دیگر اس پروگرام کو ہمیشہ کے لئے ذمہ داری بنانا چاہئے۔

☆☆☆

بڑھتے قدم

(ترقیاتی خبرنامہ)

ایف ڈی آئی پالیسی، اہم شعبوں میں مزید یکجہرا

وزیراعظم جناب نریندر مودی کی قیادت میں مرکزی کابینہ نے ایف ڈی آئی پالیسی میں متعدد ترامیم کو اپنی منظوری دے دی ہے۔ ان تمام ترامیم کا مقصد یہ ہے کہ ایف ڈی آئی پالیسی کو یکجہرا اور سہل بنایا جائے تاکہ ملک میں کاروبار کرنا آسان ہو جائے۔ اس کے بدلے میں یہ پالیسی بڑے پیمانے پر غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری کی آمد کو آسان کھولے گی اور سرمایہ کاری میں اضافہ کا باعث ثابت ہوگی، جس کے نتیجے میں آمدنی اور روزگار میں اضافہ ہوگا۔

ترامیم کے اہم پہلو یہ ہیں:

- سنگل برانڈ خوردہ تجارت کیلئے صد فی صد بنیاد پر خود کار راستے سے غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری
- ایئر انڈیا میں غیر ملکی ایئر لائنوں کے ذریعے منظوری کے راستے سے 49 فی صد تک کی سرمایہ کاری کی اجازت
- ایف ڈی آئی ایف پی آئی کو بنیادی منڈی کی توسط سے پاور ایکسچینجوں میں سرمایہ کاری کی اجازت
- ایف ڈی آئی پالیسی کے تحت 'طبی آلات' کی اصطلاح میں ترمیم کی گئی

غیر ملکی براہ راست سرمایہ (ایف ڈی آئی)، اقتصادی شرح نمو کا ایک وسیلہ ہے اور ملک کی اقتصادی ترقی کے لئے قرض سے مبرا سرمایہ فراہمی کا ذریعہ حکومت نے ایف ڈی آئی کے تحت سرمایہ کاروں سے متعلق ماحول دوست پالیسی متعارف کرائی ہے جس کے تحت صد فی صد براہ راست غیر ملکی سرمایہ کاری کی اجازت خود کار راستے

• فریٹ اثاثوں کی لوڈنگ اور استعمال کے حوالے سے ہر زون اور ڈویژن کی کارکردگی کو دیکھا جاسکتا ہے۔

• محکموں، ڈویژنوں اور زون کے لئے طبعی کارکردگی کی نگرانی ٹریفک روٹنگ میں مدد کرے گی۔

• ریکوں کے بہتر ٹرانسمیشن کو یقینی بنانے کے لئے فریٹ ٹریٹل اور چھتوں کو بہتر بنایا جاسکتا ہے۔

12 ویں منصوبہ سے الگ MPLAD اسکیم کو منظوری

وزیراعظم کی زیر صدارت اقتصادی معاملات کی کابینہ کمیٹی نے ممبران پارلیمنٹ کے مقامی علاقائی ترقیاتی منصوبہ (MPLADs) کے تسلسل کو 14 ویں فنانس کمیشن یعنی 31.03.2020 کی مدت تک منظوری دے دی ہے۔ اس منصوبہ کے لیے سالانہ تین ہزار 950 کروڑ روپے مختص کیے جائیں گے اور اگلے تین برسوں کے لیے مجموعی طور پر گیارہ ہزار 850 کروڑ الاٹ کیے جائیں گے۔ اس کے ساتھ ہی کسی آزاد ایجنسی کے ذریعہ نگرانی اور ریاستی ضلعی حکام کی تربیت کے لیے وزارت کی طرف سے ہر سال اضافی 5 کروڑ روپے مختص کیا جائے گا۔

MPLAD فنڈز لازمی دستاویزات وصول کرنے اور MPLADs سے متعلق ہدایات کے مطابق نوڈل ڈسٹرکٹ حکام کو جاری کیا گیا ہے۔ MPLAD اسکیم کے تحت ملک بھر میں پوری آبادی مقامی سطح پر محسوس کی جانے والی ضروریات کے پائیدار اثاثوں، یعنی پانی، تعلیم، عوامی صحت، حفظان صحت اور سڑکوں وغیرہ کے تعلق سے فائدہ حاصل کرے گی۔

اسمارٹ فریٹ آپریشن اینڈ ریٹیل ٹائم انفارمیشن (SFOORTI) ایپلی کیشن

ٹریفک بہاؤ کی منصوبہ بندی اور اصلاحات کے لئے ریلوے کی وزارت نے ایک اہم ڈیجیٹل اقدام کے تحت فریٹ مینجمنٹ کے لئے اسمارٹ فریٹ آپریشن اینڈ ریٹیل ٹائم انفارمیشن (SFOORTI) ایپ کا آغاز کیا ہے جو جیوگرافک انفارمیشن سسٹم GIS مناظر اور ڈیش بورڈ کا استعمال کرتے ہوئے سامان کی نگرانی اور نگرانی کے لئے خصوصیات فراہم کرتا ہے۔ اس ایپلی کیشن کی اہم خصوصیات درج ذیل ہیں:

- اس ایپلی کیشن کے ساتھ، جیوگرافک انفارمیشن سسٹم (جی آئی ایس) کے ذریعے مال گاڑیوں کی نقل و حرکت کو دیکھا جاسکتا ہے۔
- مسافر اور مال گاڑیوں، دونوں ہی ٹریٹوں کو واحد GIS پر کسی بھی زون/ڈویژن/حصوں پر دیکھا جاسکتا ہے۔
- مالی کاروبار کی نگرانی کی جاسکتی ہے۔
- زونل/ڈویژنل ٹریفک کے تجزیاتی موازنہ۔

- دریافت کیے گئے نئے ٹریفک اور گم ہو گئے ٹریفک کا تجزیہ
- یہ ایپلی کیشن ایک ونڈو میں تمام مالی اثاثوں پر ایک طائرانہ نظر فراہم کرتا ہے۔
- جیو پائٹیل منظر پر شروع سے آخر تک ریک کی حرکت کو دکھاتا ہے۔
- روزانہ کی کارکردگی کا جائزہ لینے کے لئے انٹرچینج پوائنٹس پر متوقع ٹریفک دیکھا جاسکتا ہے۔

سے بیشتر شعبوں کی سرگرمیوں کے لئے فراہم ہوگی۔ ماضی قریب میں حکومت نے متعدد شعبوں مثلاً دفاع، تعمیرات، ترقیات، بیمہ، پنشن، دیگر مالی خدمات، اثاثہ تشکیل نو کمپنیوں، نشریات، شہری ہوابازی، فارما سیونیکل، ٹریڈنگ وغیرہ میں غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری پالیسی میں متعدد اصلاحات کی ہیں۔

حکومت کی جانب سے جو اقدامات کئے گئے ہیں ان کے نتیجے میں ملک میں ایف ڈی آئی کی آمد میں اضافہ ہوا ہے۔ 2014-15 کے دوران مجموعی طور پر 45.15 بلین امریکی ڈالر کے بقدر کے سرمایہ کی آمد ہوئی جبکہ 2013-14 میں 36.05 بلین امریکی ڈالر کے بقدر کی سرمایہ کاری ہوئی تھی۔ 2015-16 کے دوران ملک میں مجموعی طور پر 55.46 بلین امریکی ڈالر کے بقدر کی براہ راست غیر ملکی سرمایہ کاری کی آمد ہوئی۔ 2016-17 کے مالی سال کے دوران 60.08 بلین امریکی ڈالر کے بقدر کی مجموعی غیر ملکی براہ راست سرمایہ کی آمد ہوئی ہے جو اب تک کی سب سے بڑی سرمایہ کاری ہے۔

532 کروڑ روپے کی غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری تجاویز کو منظور

☆ ماہ دسمبر 2017 کے دوران، وزارت خزانہ کے تحت محکمہ اقتصادی امور نے، غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری کی دو تجاویز کو اپنی منظوری دی ہے، جن کے توسط سے 532 کروڑ روپے کی سرمایہ کاری عمل میں آئے گی۔ پہلی سرمایہ کاری کا تعلق میسرز مینافٹی پرائیویٹ لمیٹڈ (4520) سے ہے، جس کے تحت دو غیر ملکی سرمایہ کاروں یعنی میسرز کنیڈا پنشن پلان انویسٹمنٹ بورڈ اور میسرز پنٹھن۔ ایچ کے پروجیکٹ یونیورس، ایل پی نے غیر روٹنگ مساوی سرمایہ حصص کی شکل میں 49 فیصد تک کی غیر ملکی سرمایہ کاری مینافٹی پرائیویٹ لمیٹڈ، جو ایک سرمایہ کاری ہولڈنگ کمپنی ہے، میں کرنے کی خواہش کی ہے۔ اس کے تحت ریلی گیری ہیلتھ انشورنس کمپنی لمیٹڈ جو صحتی بیمہ کاروبار میں مصروف ہے، سرمایہ کاری کرے گی۔ دوسری غیر ملکی براہ راست سرمایہ کاری کا تعلق میسرز ایس ایم اے ایس آٹولیزنگ انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ سے ہے جس کے تحت اس کمپنی کے ذریعہ، موجودہ پٹھ کاربار

چلانے کے علاوہ مالی پٹے داری کاروبار میں بھی سرمایہ کاری عمل میں آئے گی۔

اسکولوں اور کالجوں میں معذور افراد کے موافق بنیادی ڈھانچہ

☆ فروغ انسانی وسائل کی وزارت (ایم ایچ آر ڈی) نے مرکزی امداد یافتہ تعلیمی اداروں کو وقتاً فوقتاً متعدد احکامات جاری کئے تھے کہ وہ اپنی عمارتوں میں رکاوٹ سے پاک ماحول کو یقینی بنائیں۔ ان میں ریپ ریلنگ، لفٹ، وہیل چیئر استعمال کرنے والے افراد کیلئے بیت الخلاء، بریل مجموعہ الفاظ، آڈٹ سنگلز، ہموار فرش کی تعمیر جیسے امور شامل ہیں جو کہ عوامی ترقیات کے محکمے (ای ڈبلیو ڈی) ایکٹ میں مذکور ہے۔ یونیورسٹی گرانٹس کمیشن (یو جی سی) نے بھی وقتاً فوقتاً یونیورسٹیوں کو قابل رسائی ہندوستان مہم (سوگیا بھارت ابھیان)، جو کہ پی ڈبلیو ڈی کیلئے عالمگیر رسائی کو حاصل کرنے پر کے کیلئے اہم ترین ملک گیر مہم ہے، سے متعلق متعدد احکامات جاری کئے تھے۔ آل انڈیا کونسل فار ٹیکنیکل ایجوکیشن (اے آئی سی ٹی ای) سے منظور شدہ اداروں کیلئے بھی ادارے کا ماحول رکاوٹ سے پاک بنیادی ڈھانچہ رکھنا لازمی ہے تاکہ تکنیکی تعلیم کیلئے معذور افراد کی حوصلہ افزائی کی جاسکے۔ مفت اور لازمی بچوں کا حق (آر ٹی ای) ایکٹ 2009 کے مطابق ملک میں ہر ایک اسکول کے پاس رکاوٹ سے پاک رسائی ہونی چاہئے۔ فروغ انسانی وسائل کی وزارت نے 22 مارچ 2017 کو تمام ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو مشورہ دیا تھا کہ وہ مارچ 2020 تک طلباء بشمول سی ڈبلیو ایس این کی بہبود کیلئے 100 فیصد رکاوٹ سے پاک رسائی ماحول کو یقینی بنالیں۔ مرکزی امداد یافتہ اسکیم سر و سگشا ابھیان کے مطابق خصوصی ضرورتوں کے حامل بچوں کی بہبود کیلئے پرائمری اسکولوں میں رکاوٹ سے پاک رسائی ہونی چاہئے۔ یونیفاؤنڈ ڈسٹرکٹ انفارمیشن سسٹم فار ایجوکیشن، 16-2015 کے مطابق 61.83 فیصد پرائمری اسکولوں میں ریپ موجود ہے، جبکہ 23.08 فیصد اسکولوں میں خصوصی ضرورتوں کے حامل طالب علموں (سی ڈبلیو ایس این) کے موافق بیت الخلاء تعمیر کئے گئے ہیں۔ ان

اسکولوں میں خصوصی ضرورتوں کے حامل بچوں کا اندراج صفر سے زائد ہے۔

نی الحال ملک کے 1180 کیندریہ ودیالیوں میں سے 1080 کیندریہ ودیالیوں میں فرش کی سطح تک کے ریپ بنائے گئے ہیں اور 974 کیندریہ ودیالیوں میں خصوصی بیت الخلاء کی سہولتیں موجود ہیں۔

فروغ انسانی وسائل کی وزارت (ایم ایچ آر ڈی) آر ایم ایس اے کے حصے کے طور پر ثانوی سطح پر معذور افراد کیلئے تعلیمی شمولیت (آئی ای ڈی ایس ایس) کی اسکیم کو نافذ کر رہی ہے۔ اسی طرح آئی ای ڈی ایس ایس کے اجزاء کے تحت طلباء کیلئے مرکزی امداد دی جاتی ہے جو کہ 3000 روپے سالانہ فی عطیہ ہے۔ علاوہ ازیں خصوصی اساتذہ کو شامل کرنے، ساز و سامان اور آلات سے لیس وسائل سے بھر پور کمرے، رکاوٹ سے پاک اسکول بنانے اور والدین، اسکول انتظامیہ اور تعلیمی ماہرین کیلئے ضروری اور تعارفی معلومات کیلئے مالی امداد فراہم کی جاتی ہے۔ یو جی سی کالجوں کی تعمیرات کیلئے گرانٹس دیتی ہے۔ عمارتوں کی تعمیر کیلئے رہنما خطوط میں کالجوں سے اصرار کر کے کہا گیا ہے کہ وہ خصوصی سہولتوں مثلاً ریپس، ریلنگ، خصوصی بیت الخلاء تعمیر کرنے کو یقینی بنائیں اور دیگر ضروری تبدیلیاں کیا کریں تاکہ معذور افراد کی خصوصی ضرورتوں کی تکمیل ہو سکے، ان تمام سہولتوں کی تعمیر لازمی ہیں۔ معذور افراد کے نفاذ کی اسکیم ایکٹ (ایس آئی ڈی پی اے) کے تحت سماجی انصاف اور تقویض اختیارات کی وزارت سرکاری عمارتوں میں رکاوٹ سے پاک ماحول بنانے کیلئے مالی امداد دیتی ہے۔ فروغ انسانی وسائل کی وزارت کے وزیر مملکت ڈاکٹر ستیہ پال سنگھ نے آج راجیہ سبھا میں پوچھے گئے ایک سوال کے تحریری جواب میں یہ اطلاع فراہم کی۔

بین الاقوامی کثیر مقصدی مالی ادارے ملک میں شمسی بجلی پروجیکٹوں کے لیے تکنیکی اور مالی امداد فراہم کر رہے ہیں: آر کے سنگھ

☆ بجلی اور نئی و قابل تجدید توانائی کے مرکز وزیر مملکت (آزادانہ چارج) راج کمار سنگھ نے لوک سبھا میں

آج ملک میں سٹشی بجلی پروجیکٹوں کو تعاون دینے سے متعلق ایک سوال کے تحریری جواب میں بتایا کہ حکومت کے پاس بہت سے سٹشی بجلی کے پروگرام ہیں جو عالمی بینک، عالمی مالی کارپوریشن اور دیگر کثیر رخنی مالی اداروں کی مدد سے نافذ کئے جا رہے ہیں۔ وزیر موصوف نے بتایا کہ عالمی بینک سٹشی پارکوں کے اندرونی بنیادی ڈھانچے کے فروغ کے لئے 100 ملین امریکی ڈالر کی امداد فراہم کر رہا ہے۔ یہ ایک پروگرام ہے، جسے قابل تجدید توانائی کی ترقی کی ہندوستانی انجینی آئی آری ڈی اے اس وزارت کی نگرانی میں نافذ کر رہی ہے۔ انہوں نے مزید بتایا کہ بین الاقوامی مالیاتی کارپوریشن آئی ایف سی نے مدھیہ پردیش کی ریاستی سرکار کے ساتھ ایک سمجھوتے پر دستخط کئے ہیں، تاکہ مختلف سٹشی پی وی بجلی پروجیکٹوں کے قیام میں اس کی مدد کی جاسکے۔ وزیر موصوف نے مزید بتایا کہ اسٹیٹ بینک آف انڈیا کو عالمی بینک کی طرف سے 620 ملین امریکی ڈالر کا رعایتی قرض فراہم کیا گیا ہے اور پنجاب نیشنل بینک کو ایشین ڈیولپمنٹ بینک کی جانب سے 500 ملین امریکی ڈالر کا رعایتی قرض فراہم کیا گیا ہے۔ یہ قرض صنعتی اور کاروباری سیکٹروں میں گرڈ سے جڑے چھتوں کے اوپر سٹشی پروجیکٹ کو مالی مدد دینے کے لئے دیا گیا ہے۔

عالمی بینک، ایشین ڈیولپمنٹ بینک، یو ایس اے آئی ڈی اور جی آئی زیڈ کی امداد کے تحت چھتوں کے اوپر بجلی نظام کے فروغ کے لیے بھی تکنیکی امداد دستیاب ہے۔ اس طرح کی اسکیموں کے لیے امداد تمام ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے لئے دستیاب ہیں۔ یہ امداد ضرورت پڑنے پر ہی دی جاتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ سٹشی اور بادی توانائی کے پروجیکٹ، روایتی بجلی کے پروجیکٹوں کی بہ نسبت مقابلے کا کافی مقابلہ جاتی ہیں۔ حال ہی میں سٹشی اور بادی توانائی کی سب سے کم شرح بالترتیب 2.44 کلو واٹ اور 2.43 کلو واٹ رہیں۔

انڈین میڈیکل سول سروس کی شروعات

☆ شمال مشرقی خطے کی ترقی کے مرکزی وزیر مملکت (آزادانہ چارج) وزیر اعظم کے دفتر میں وزیر مملکت، عملے، عوامی شکایات، پنشن، ایٹمی توانائی اور خلا

کے مرکزی وزیر مملکت ڈاکٹر چندر سنگھ نے لوک سبھا میں ایک سوال کے تحریری جواب میں بتایا کہ فی الحال تین موجودہ آل انڈیا سول سروسز ہیں، جن میں انڈین ایڈمنسٹریٹیو سروس، انڈین پولس سروس اور انڈین فورسٹ سروس شامل ہیں۔ کیڈر جائزہ کمیٹی کی سفارشات کی بنیاد پر مرکزی حکومت نے آل انڈیا میڈیکل سروسز کے قیام کے سلسلے میں تجویز سے متعلق تمام ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی سرکاروں سے رائے طلب کی ہے۔

آئی اے ایس افسروں کے خلاف تادیبی کارروائی ☆ شمال مشرقی خطے کی ترقی کے مرکزی وزیر مملکت (آزادانہ چارج) وزیر اعظم کے دفتر میں وزیر مملکت، عملے، عوامی شکایات، پنشن، ایٹمی توانائی اور خلا کے مرکزی وزیر مملکت ڈاکٹر چندر سنگھ نے لوک سبھا میں ایک سوال کے تحریری جواب میں بتایا کہ مرکزی حکومت، حکومت کے معاملات میں کام کرنے کے دوران بدسلوکی کے لئے آئی اے ایس افسروں کے خلاف تادیبی کارروائی کرنے کے لیے ایک مجاز اتھارٹی قائم کی ہے۔

مرکزی حکومت ریاستی حکومت کی جانب سے شروع کی گئی تادیبی کارروائیوں کے معاملوں میں بھی مجاز اتھارٹی ہے، جہاں انکوائری کے بعد ایک بڑا جرمانہ تجویز کیا جاتا ہے۔ ریاستی اور مرکزی معاملات میں آئی اے ایس افسروں کے خلاف 36 تادیبی معاملے مختلف مرحلوں میں چل رہے ہیں۔ مرکزی حکومت تفتیش مکمل کرنے اور چارج شیٹ داخل کرنے کے بعد پی سی ایکٹ 1988 کے تحت جرائم کے لئے آئی اے ایس افسروں کے خلاف کارروائی کرنے کی منظوری کے لئے تجاویز پر بھی غور کرتی ہے۔ گزشتہ ایک سال میں مرکزی حکومت کی جانب سے 8 معاملوں میں کارروائی کی منظوری دی گئی۔

ڈپارٹمنٹ آف پی ٹی نے آل انڈیا سروسز (موت اور ریٹائرمنٹ فائدے) ضابطے 1958 کے ضابطے 16 کے ذیلی ضابطے 3 کے تحت دیئے گئے اختیارات کا استعمال کرتے ہوئے 2014 کے بعد سے عوامی مفاد میں 4 آئی اے ایس افسروں کو قبل از وقت ریٹائر کر دیا۔ کوئی بھی افسر جھارکھنڈ کیڈر سے تعلق نہیں رکھتا۔ ریاستی حکومت کی رپورٹ کے مطابق جھارکھنڈ سے تعلق رکھنے والے 3 آئی اے ایس افسران فی الحال ریاستی حکومت کے معاملات میں کام کرنے کے دوران

بدسلوکی کے لئے تادیبی کارروائیوں کا سامنا کر رہے ہیں۔ صاف گنگا کے قومی مشن نے 295 کروڑ روپے

کی مالیت کے زخمی گنگا پروجیکٹس کو منظوری دی ☆ صاف گنگا کے قومی مشن این ایم سی جی نے 295.01 کروڑ روپے کی مالیت کے 5 پروجیکٹوں کو منظوری دے دی ہے۔ ان پروجیکٹوں کا تعلق مغربی بنگال میں گندے پانی کی نکاسی کے بندوبست سے ہے، جس پر 278.6 کروڑ روپے کی لاگت آنے کا تخمینہ ہے۔ ایک پروجیکٹ کا تعلق اتر اگھنڈ میں گندے پانی کے نکاسی سے ہے، جس پر 4.68 کروڑ روپے کی لاگت آنے کا تخمینہ ہے اور 11.73 کروڑ روپے کی مالیت کا ایک پروجیکٹ کا تعلق وارانسی میں گھاٹ کو بہتر بنانے کے کام سے متعلق ہے۔ ان پروجیکٹوں کو منظور کئے جانے کے ساتھ ہی دریا گنگا سے متصل زیادہ آلودگی والے شہروں میں گندے پانی کی نکاسی کے بندوبست سے متعلق تمام پروجیکٹوں کو منظوری دے دی گئی ہے۔ اتر اگھنڈ کے ہری دوار میں غیر احاطہ کئے گئے کچھ علاقوں میں سیوریج کو بچھانے کے لئے ایک پروجیکٹ کو منظوری دے دی گئی ہے، جس پر 4.68 کروڑ لاگت آئے گی۔ وارانسی میں مختلف گھاٹوں کی مرمت اور دیگر کاموں کے لئے 11.73 کروڑ روپے مالیت کے پروجیکٹ کو منظوری دی گئی ہے۔ اس پروجیکٹ کا مقصد بولڈر چکنگ کے ذریعے گھاٹوں کی خراب حالت کو ٹھیک کرنا ہے اور گھاٹوں کو اس قابل بنانا ہے کہ وہ لمبے عرصے تک کام کرے۔ اس کے علاوہ سیاحوں اور عقیدت مند کو خطرے اور مصائب سے بچانا ہے۔

یوجنا

(ایڈیٹر: ابرار رحمانی)

مارچ 2018 کا شمارہ

بحث

پر خاص ہوگا۔

ادارہ