

مربوط پروگرام برائے انتظام و ترقی و وسائل و ذرائع آب، بلوچستان

شکایات کے اندارج اور ازالے کا طریقہ کار

حکومت بلوچستان، ورلڈ بینک گروپ کے ادارے، ایسوسی ایشن برائے بین الاقوامی ترقی (IDA) کی امداد اور محکمہ آبپاشی و دیگر محکمہ جات، نجی شعبہ اور بلوچستان کے عوام کی معاونت سے مربوط پروگرام برائے انتظام و ترقی و وسائل و ذرائع آب، بلوچستان (2016-2022) پر عمل درآمد کر رہی ہے۔ حکومت بلوچستان اور پراجیکٹ کی تکنیکی معاونت و اشتراک کے ذریعے صوبے میں مربوط انتظام و ترقی و وسائل و ذرائع آب کی بتدریج بنیاد تشکیل دی جا رہی ہے۔ پروگرام، ناڑی اور پورالی طاس میں مربوط انتظام و ترقی و وسائل و ذرائع آب کے منتخب ترقیاتی منصوبوں پر کمیونٹی یا مقامی آبادی کے تحریک و شمولیت کے ذریعے عمل درآمد کر رہا ہے۔ وسیع پیمانے اور جغرافیائی حدود پر مبنی، اس ہمہ جہت پراجیکٹ پر عمل درآمد حکومت بلوچستان کے آبپاشی، زراعت، جنگلات، پبلک ہیلتھ اور ماحولیات کے محکمہ جات اور پراجیکٹ کے ترقیاتی منصوبوں سے مستفید ہونے والی مقامی آبادی کے تعاون و شمولیت سے ہی ممکن ہے۔ پراجیکٹ پر عمل درآمد کے دوران کسی بھی قسم کی شکایت کے ازالے کے لئے مربوط پروگرام برائے انتظام و ترقی و وسائل و ذرائع آب کے تحت پراجیکٹ سے متعلقہ تمام افراد اور اداروں، بالخصوص متعلقہ مقامی افراد یا کمیونٹی کے لئے شکایات کے اندارج اور ازالے کا طریقہ کار وضع کیا گیا ہے۔ اس طریقہ کار کے اطلاق کے ذریعے فراڈ اور بدعنوانی کا تدارک کیا جائے گا اور پراجیکٹ کے اطلاق کے دوران شکایات کے ازالے کے ذریعے پراجیکٹ کے مسائل سے پاک بہترین اطلاق کو یقینی بنایا جائے گا۔ اس ضمن میں پراجیکٹ کے عملے اور متعلقہ اسٹاف کے ذریعے شکایات پر بروقت و شفاف ردعمل اور احتساب کو یقینی بنایا جائے گا۔

رہنما اصول

شکایات کے ازالے کا یہ عمل درج ذیل رہنما اصولوں پر مبنی ہوگا:

- 1- بروقت ردعمل اور آزادی: اس اصول کو مدنظر رکھتے ہوئے کہ بہتری کی گنجائش ہمیشہ ہوتی ہے، ہر قسم کی شکایات، مشوروں اور تبصروں کا اندراج کیا جائے گا اور ان پر بروقت، متوازن اور شفافیت پر مبنی ردعمل دیا جائے گا۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لئے شکایت کنندہ کو شکایات کے ازالے کے طریقہ کار اور اس ضمن میں ہر سطح پر کئے جانے والے عمل کے بارے میں بروقت و متواتر خبر رکھا جائے گا۔ رازداری، شفافیت اور انصاف کا لازمی جزو ہے۔ اس لئے شکایت کنندہ کی شناخت اور اس کی ذاتی تفصیلات صرف شکایت کے ازالے سے متعلقہ افراد اور اداروں یا شعبہ جات تک محدود رکھی جائے گی۔
- 2- غیر جانبداری و آزادی: شکایات کے ازالے کا سبب، شکایت کے ازالے کے لئے غیر جانبداری و آزادی سے کام کرے گا۔ سبیل اس ضمن میں تحقیق اور تجزیے کے لئے ضروری معلومات، متعلقہ افراد اور ریکارڈ تک آسان رسائی کو یقینی بنائے گا۔ مفادات کے ٹکراؤ سے بچنے کے لئے پراجیکٹ، کنسلٹنٹس اور کمیونٹی کے متعلقہ یا اور نمائندہ افراد کی شرکت اور مقامی سطح پر شکایات کے ازالے کے بتدریج نظام کو یقینی بنایا جائے گا۔
- 3- آسان طریقہ کار: شکایات کے اندارج اور اس ضمن میں مشاورت، شمولیت اور تبصروں کو یقینی بنانے کے لئے اس امر کو یقینی بنایا جائے گا کہ شکایات کے ازالے کا طریقہ کار آسانی سے تمام افراد، بالخصوص مقامی کمیونٹی کو سمجھ میں آجائے۔

- 4- شفافیت: شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے تحت، ہر قسم کے شکایات پر، ان کے حجم، قسم اور پیچیدگی کو بالائے طاق رکھتے ہوئے مساوی طور پر ردعمل دیا جائے گا۔ تمام شکایات، تبصروں اور مشوروں کو رجسٹر یا درج کیا جائے گا اور شکایت کنندہ کو شکایت کے اندارج کی تحریری رسید دی جائے گی۔ متعلقہ اسٹاف کو شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی تربیت دی جائے گی۔

- 5- بروقت جواب: ہر قسم کی شکایات کا جواب اور اس ضمن میں اصلاحی عمل کو 25 دن کے اندر اندر یقینی بنایا جائے گا۔

6- شمولیت: شکایات کے ازالے کے دوران تمام متعلقہ افراد، اداروں اور شعبہ جات کی شمولیت کو یقینی بنایا جائے گا۔ اس ضمن میں ان کے مشوروں، تبصروں، بشمول شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی بہتری کے لئے دئے جانے والی تجاویز پر غور کیا جائے گا۔ ماحولیاتی اور سماجی امور اور رضا کارانہ وغیر رضا کارانہ آباد کاری اور پراجیکٹ کے نتیجے میں ہونے والے سماجی و معاشی امور کو مد نظر رکھا جائے گا۔

شکایات کے ازالے کے اہم نکات درج ذیل ہیں

شکایت کا اندراج یا رجسٹریشن

شکایات کی سکریننگ یا تجزیہ

نا قابل غور شکایات کی جواب کے ساتھ شکایت کنندہ کو واپسی

قابل غور شکایات کے اندراج کی شکایت کنندہ کو تحریری اطلاع

شکایت کا شکایت کے ازالے کی کمیٹی یا سب کمیٹی کو دینا

شکایت کی تحقیق اور ازالے کی تحریری تصدیق

حل شدہ شکایت کے ازالے کی معلومات متعلقہ افراد، کمیٹی اور اداروں تک پہنچانا

غیر حل شدہ شکایات کا پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی کے ذریعے ازالہ

شکایات کے ازالے کا نظام

ماحولیاتی و سوشل ذیلی یونٹ (پورالی)

(درجہ اول شکایت کا ازالہ)

چیمبر پرسن: ریزیڈنٹ انجینئر، کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزر اور اطلاقی معاونت (ممبر)

اسسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ

سوشل آرگنائزر

کسان تنظیم یا پانی استعمال کرنے والوں کی ایسوسی ایشن کا نمائندہ

شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹی

فیلڈ یونٹ، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ، ناڑی

(درجہ دوئم و سوم شکایت کا ازالہ)

چیمبر پرسن: ڈپٹی پراجیکٹ ڈائریکٹر (آ)

نمائندہ مگرانی و جائزہ (M&E)

کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزر اور اطلاقی معاونت

متعلقہ حکومتی ڈیپارٹمنٹ کا نمائندہ

اسسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ

کسان تنظیم یا پانی استعمال کرنے والوں کی ایسوسی ایشن کا نمائندہ

شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹی

فیلڈ یونٹ، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ، پورالی

(درجہ دوئم و سوم شکایت کا ازالہ)

چیئر پرسن: ڈپٹی پراجیکٹ ڈائریکٹر (آ)

نمائندہ نگرانی و جائزہ (M&E)

کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزری و اطلاقی معاونت

متعلقہ حکومتی ڈیپارٹمنٹ کا نمائندہ

اسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ

کسان تنظیم یا پانی استعمال کرنے والوں کی ایسوسی ایشن کا نمائندہ

ماحولیاتی و سوشل ذیلی یونٹ (ناٹری)

(درجہ اول شکایت کا ازالہ)

چیئر پرسن: ریزیڈنٹ انجینئر، کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزری و اطلاقی معاونت (ممبر)

اسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ

سوشل آرگنائزر

کسان تنظیم یا پانی استعمال کرنے والوں کی ایسوسی ایشن کا نمائندہ

شکایات کے ازالے کی کمیٹی:

(درجہ چہارم شکایات کا ازالہ و اپیل)

چیئر پرسن: پراجیکٹ ڈائریکٹر

نگرانی و جائزہ اسپیشلسٹ (سیکرٹری و ممبر)

پروکیورمنٹ یا خریداری اسپیشلسٹ (ممبر)

ٹیم لیڈر، کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزری و اطلاقی معاونت (ممبر)

متعلقہ حکومتی ڈیپارٹمنٹ (ممبر)

شکایت کنندہ (مشاہدہ و تبصرہ)

فائنل اپیل کا فورم: پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی

شکایات کے ازالے کے فورم، یونٹ، ذیلی یونٹ اور فیلڈ یونٹ کی ذمہ داریاں، درج ذیل ہیں:

پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی:

پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی، شکایات کے ازالے کے کمیٹی کی شکایات کے ازالے کے سلسلے میں کئے گئے فیصلوں اور اپیلوں کے خلاف شنوائی اور اپیل پر فیصلہ کرنے کا پراجیکٹ کی سطح پر

اعلیٰ ترین فورم ہوگا۔ شکایات کے ازالے کی کمیٹی کا چیئر پرسن، پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی کوآرڈینیٹر فیصلہ سازی کے لئے پیش کرے گا۔ پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی، شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے فیصلہ کے خلاف پیش کردہ اپیلوں کا جائزہ لے گی، اور انکا فیصلہ کرے گی۔ پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی کو پیش کی جانے والی تمام اپیلیں، شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے ذریعے پیش کی جائیں گی۔

شکایات کے ازالے کی کمیٹی

پراجیکٹ انتظامی بورڈ کی سطح پر قائم کی گئی شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے ممبران درج ذیل ہیں:

1. چیئر پرسن: پراجیکٹ ڈائریکٹر
2. نگرانی و جائزہ اسپیشلسٹ (سیکرٹری و ممبر)
3. متعلقہ حکومتی ڈیپارٹمنٹ (ممبر)
4. پروکیورمنٹ یا خریداری اسپیشلسٹ (ممبر)
5. ٹیم لیڈر، کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزری و اطلاقی معاونت (ممبر)

شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے دائرہ کار میں مندرجہ ذیل نکات بھی شامل ہیں:

1. درجہ چہارم میں شامل شکایات کا فیصلہ
2. شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹیوں کے فیصلے کے خلاف اپیلوں کا جائزہ
3. شکایات کے ازالے کی کمیٹی اور یا ذیلی کمیٹی کے ممبروں یا تبصروں اور مشوروں پر غور اور بہتری کے اقدامات کا تعین
4. فیلڈ بورڈ کی ذیلی کمیٹیوں کے شکایات کے ازالے پر عمل درآمد کی نگرانی اور ذیلی بورڈ اور یا فیلڈ بورڈ کے فیصلوں کا تجزیہ
5. شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹیوں کے ممبران کا نوٹیفیکیشن
6. شکایات کا تجزیہ اور معلومات پر مبنی فیصلہ سازی
7. غیر حل شدہ شکایات کی پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی کو رپورٹنگ
8. اشد ضروری، مخصوص صورت حال یا حالات میں شکایات کے ازالے کے لئے اور شکایات کے ازالے کے لئے درکار وسیع تفتیشی عمل کے لئے اسپیشل یا خصوصی کمیٹیوں کی تشکیل۔

شکایات کے ازالے کی کمیٹی، پراجیکٹ سے فائدہ اٹھانے والے افراد اور کمیونٹی اور دیگر متعلقہ افراد یا اداروں سے وصول کردہ شکایات کے ازالے کا اعلیٰ ترین فورم ہے۔ نگرانی و جائزہ اسپیشلسٹ، شکایات کے ازالے کی کمیٹی کا مرکزی رکن ہے۔ کمیٹی، اس عمل کے دوران مزید افراد کی خدمات حاصل کر سکتی ہے اور یا اسپیشل کمیٹی تشکیل دے سکتی ہے۔ پراجیکٹ ڈائریکٹر، شکایات کے ازالے کی کمیٹی کا چیئر پرسن، ورلڈ بینک کی پیشگی اجازت سے، شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے ایک یا تمام ارکان کو تبدیل کر سکتا ہے۔

شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹی (پراجیکٹ فیلڈ بورڈ)

پراجیکٹ کے وسیع پیمانے پر مبنی کاموں کے پیش نظر اور فیلڈ میں متعین اسٹاف کے ذریعے مقامی سطح پر شکایات کے ازالے اور استعداد سازی کے لئے ناٹھی اور پورالی ٹاس میں درجہ دوم اور درجہ سوم شکایات کے ذیلی بورڈ قائم کئے جائیں گے:

1. ڈپٹی پراجیکٹ ڈائریکٹر (چیئر)
2. نگرانی و جائزہ کنسلٹنٹس فرم (ممبر)
3. اسٹنٹ انجینئیر، پراجیکٹ اطلاقی بورڈ (ممبر)

4. متعلقہ حکومتی حکمہ کا ثانوی نمائندہ

5. کسان تنظیم اور یاپانی استعمال کرنے والی ایسوسی ایشن کا نمائندہ

ذیلی کمیٹیاں، درج دوم اور سوئم کی سطح پر شکایات کے حل اور موزوں تجاویز پر عمل درآمد کریں گی۔ یہ کمیٹیاں ماحول اور سماجی تحفظ کے ذیلی یونٹ کے فیصلوں کے خلاف اپیلوں پر نظر ثانی کریں گی اور غیر حل شدہ شکایات اور تبصروں کو شکایات کے ازالے کی کمیٹی کو پیش کریں گی۔ اسسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ، شکایات کے ازالے کے لئے مرکزی کردار ادا کرے گا اور درج شدہ شکایات، تبصروں اور تجاویز کے اندراج اور ازالے کے عمل کا ذمہ دار ہوگا۔

ذیلی کمیٹی برائے شکایات ماحول و سماجی تحفظ

ناڈی اور پورالی طاس میں ماحول اور سماجی تحفظ کی بابت وصول کردہ شکایات کے ازالے اور تجاویز کی شنوائی کے لئے ایک ایک ذیلی کمیٹی برائے شکایات ماحول و سماجی تحفظ قائم کی جائے گی۔ یہ کمیٹیاں، ماحولیاتی تحفظ اور متعلقہ مقامی آبادی سے کام کی اجازت، کھالوں کی تعمیر و بحالی اور رضا کارانہ طور پر زمین کو پراجیکٹ کے باہمی ترقیاتی منصوبوں کے لئے عطیہ دینے جیسے کاموں پر عمل درآمد کریں گی۔ یہ کمیٹیاں درج ذیل ارکان پر مشتمل ہوں گی:

1. ریڈیوٹ انجینئر
2. نگرانی و جائزہ کنسلٹنٹس کا نمائندہ (ممبر)
3. ڈویژنل فاریسٹ آفیسر (ممبر)
4. اسسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ (ممبر)
5. کسان تنظیم یاپانی استعمال کرنے والوں کی ایسوسی ایشن کا نمائندہ (ممبر)

یہ ذیلی کمیٹیاں، فیلڈ کی سطح پر قائم کردہ شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹیوں کو عمل درآمد کے لئے تجاویز پیش کریں گی۔ شکایات کے ازالے کی ذیلی کمیٹیاں، ذیلی کمیٹی برائے شکایات ماحول و سماجی تحفظ کی تجاویز اور فیصلوں کا جائزہ لیں گی اور دائرہ کار میں آنے والی تجاویز پر مناسب عمل درآمد کریں گی۔ بصورت دیگر، یہ تجاویز شکایات کے ازالے کی کمیٹی کو عمل درآمد کے لئے پیش کی جائیں گی۔ اسسٹنٹ انجینئر، پراجیکٹ اطلاقی یونٹ، اس ضمن میں مرکزی کردار ادا کرے گا اور پراجیکٹ ڈائریکٹر کی جانب سے ان کمیٹیوں سے رابطہ کرے گا۔

شکایات کے ازالے کا عمل

شکایات کے ازالے کا عمل درج ذیل چارٹ میں بیان کیا گیا ہے:

پراجیکٹ انتظامی یونٹ اور فیلڈ یونٹس کی سطح پر شکایات، تبصروں اور تجاویز کا اندراج درخواستوں کا تجزیہ اور تقسیم

شکایت کنندہ کو درخواست کی شنوائی کی تحریری آگاہی

یا شکایت کنندہ کو درخواست کی ناقابل شنوائی ہونے کی تحریری آگاہی

شکایت کا شکایت کے ازالے کی کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کو بھیجنا

شکایت کی تصدیق، جائزہ اور حل

غیر حل شدہ شکایات پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی کو بھیجنا

حل شدہ یا ناقابل شنوائی شکایات کا شکایت کنندہ اور متعلقہ افراد و اداروں کو تحریری جواب بھیجنا

شکایات کی وصولی و اندراج

شکایات کا حصول و اندراج بنیادی حیثیت کا حامل ہے۔ لہذا، پراجیکٹ سے متعلقہ شکایات، تبصروں اور مشوروں کے حصول کے لئے سادہ و عام فہم طریقہ کار اختیار کیا گیا ہے۔ شکایت کنندہ، اپنی متعلقہ ذاتی معلومات، مشورے یا تبصرے سادہ کاغذ یا پراجیکٹ کے فراہم کردہ فارم پر شکایت کے ازالے کی کمیٹی یا ذیلی کمیٹیوں کو: 1. پراجیکٹ انتظامی یونٹ یا دفتر، ناٹری یا پورالی میں قائم پراجیکٹ اطلاقی یونٹس یا دفاتر، یا کنسلٹنٹس برائے پراجیکٹ سپروائزری و اطلاقی معاونت کے دفتر میں دے سکتا ہے۔ پراجیکٹ کے متعلقہ فرد کی عدم موجودگی کی صورت میں شکایت کنندہ اپنی شکایت یا تجاویز دفاتر میں نمایاں جگہ پر نصب کئے گئے شکایات و تجاویز بکس کے اندر ڈال سکتا ہے۔

علاوہ ازیں، شکایت درج کی جاسکتی ہے: پراجیکٹ کی ویب سائٹ: (www.biwrmdp.org) پر درخواست کے ذریعے، موبائل میسج یا وٹس ایپ پیغام کے ذریعے یا ڈاک کے ذریعے۔

پراجیکٹ اس امر کو یقینی بنائے گا کہ شکایت کنندہ، چاہے وہ ذاتی سطح پر فرد ہو یا شکایت کنندگان کے نمائندے کی حیثیت سے یا کسی ادارے کی جانب سے ہو، کو شکایت کے ازالے کے عمل سے مکمل آگاہی فراہم کرے۔

مزید برآں، شکایت کے ازالے کے لئے پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا میں آگاہی ہم کا آغاز کیا جائے گا۔ اس ضمن میں مقامی زبانوں میں کتابچے شائع اور تقسیم کئے جائیں گے، پراجیکٹ کی ترقیاتی اسکیموں کے علاقوں میں سائٹ بورڈ نصب کئے جائیں گے اور پرنٹ میڈیا میں بھی آگاہی کی معلومات شائع کی جائیں گی۔ مندرجہ بالا معلومات بھی اس آگاہی مہم میں شامل کی جاسکتی ہیں:

☆ شکایت کے ازالے کے عمل کا خلاصہ

☆ عمل کی تفصیلات، مثلاً شکایات کے اندراج و جواب دینے کا ذمہ دار کون ہے

☆ جواب اور نتائج کا دورانیہ

☆ معلومات فراہم کرنے والے کی رازداری یقینی بنانا

متعلقہ فرد، شکایات یا تجاویز وصول ہونے کے دو دن کے اندر اندر انہیں شکایات کے رجسٹر میں درج کرنے کا پابند ہوگا۔ ہر شکایت، تبصرے اور تجویز کو مخصوص نمبر کے تحت درج کیا جائے گا۔ رجسٹر میں اندراج کے ساتھ ساتھ، درج کردہ شکایت، تبصرے اور تجویز کو پراجیکٹ کے ویب پورٹل میں بنائی گئی ڈیٹا بیس میں بھی لوڈ کیا جائے گا۔ اس ڈیٹا بیس کی رسائی پراجیکٹ ڈائریکٹر یا اس کے تجویز کردہ نمائندے کو ہوگی۔

4.2. شکایت کی رسید

شکایت کے ازالے کی کمیٹی کا متعلقہ فرد، شکایت کے اندراج کے پانچ دن کے دوران اس کی وصولی کی رسید فراہم کرنے کا پابند ہوگا۔ شکایت کنندہ کو بتایا جائے گا کہ پراجیکٹ شکایت کے اندراج کے بیس دن کے دوران اس کا جواب اور نتیجہ دینے کا پابند ہوگا۔ اس قسم کے زبانی یا تحریری روابط، بشمول رسید، روابط اور خط و کتابت کا ریکارڈ رکھا جائے گا۔ اس ریکارڈ میں شکایت کا خلاصہ اور جواب یا فیصلے کا متوقع وقت بھی شامل کیا جائے گا۔

4.3. شکایات، تبصروں اور مشوروں کا انتخاب و ترتیب

ہر شکایت، چاہے وہ تحریری طور پر موصول ہو یا موبائل میسج یا پیغام، وٹس ایپ یا زبانی طور پر ہو، کو درج ذیل دی گئی درجہ اول تا چہارم اقسام کے لحاظ سے تقسیم کیا جائے گا۔ اس طرح اس کے حل کے لئے موزوں طریقہ کار کا تعین کیا جائے گا۔

TABLE 1: شکایات کے درجات اور فیصلہ سازی کا عمل

درجہ اول	تفصیل	درخواست کی قسم	فیصلہ کی مجاز اتھارٹی	اتھارٹی برائے اپیل
درجہ اول	1. ماحول و سوشل یا سماجی معاملات سے متعلق معاملات	شکایت	ماحول و سماج کی ذیلی کمیٹی	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ اول	2. آباد کاری سے متعلقہ شکایات	شکایت	ماحول و سماج کی ذیلی کمیٹی	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ اول	1. تجاویز و تبصرے برائے ماحولیاتی و سوشل انتظامی پلان	تجاویز	ماحول و سماج کی ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ اول	2. ماحولیاتی و سوشل انتظامی پلان کے ذمہ دار افراد کے خلاف شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی برائے ازالہء شکایت	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ دوم	1. پانی کی تقسیم اور زراعت، حیوانات، فاصلہ آب یا واٹر شیڈ سے متعلقہ سائٹ یا جگہ سے متعلق شکایات	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ دوم	2. فیلڈ اسٹاف سے متعلقہ شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ دوم	3. زراعت، حیوانات، فاصلہ آب یا واٹر شیڈ کے کاموں سے متعلقہ شکایات	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ دوم	4. زراعت، فاصلہ آب یا واٹر شیڈ کے اطلاق سے متعلق تجاویز و تبصرے	تجاویز، تبصرہ	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	B-2.1 کے جز کے تحت آبپاشی کا تعمیری کام کرنے والے لٹھیکیدار کے خلاف شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	2. پراجیکٹ اطلاقی یونٹ کے اسٹاف یا معاونت کنسلٹنٹس برائے نگرانی و اطلاق کے فیلڈ اسٹاف سے متعلقہ شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	3. عمومی بے ضابطگی کے خلاف زبانی شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	4. پراجیکٹ اطلاقی یونٹ کے اسٹاف کے مسائل سے متعلقہ شکایت	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	B-2.5 کے جز کے تحت آبپاشی کے تعمیری کام سے متعلق تجاویز و تبصرے	تجاویز، تبصرہ	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت
درجہ سوئم	6. مقامی حکومت کے نمائندوں سے موصول شکایات	شکایت	فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹی	کمیٹی برائے ازالہء شکایت، پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی

درجہ چہارم	1. اشیاء، خدمات یا اسٹاف کے حصول یا خریداری سے متعلق شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی
درجہ چہارم	2. ٹھیکیدار، پراجیکٹ اطلاق یونٹ یا اور معاونت کنسلٹنٹس برائے نگرانی و اطلاق سے متعلق شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	شکایات کے ازالے کی کمیٹی
درجہ چہارم	3. آپاشی کے تعمیری کام سے متعلقہ شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	شکایات کے ازالے کی کمیٹی
درجہ چہارم	4. پراجیکٹ اطلاق یونٹ، معاونت کنسلٹنٹس برائے نگرانی و اطلاق یا نگرانی و جائزہ کنسلٹنٹس سے متعلقہ شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	شکایات کے ازالے کی کمیٹی
درجہ چہارم	5. ہراساں کئے جانے کی شکایت	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	شکایات کے ازالے کی کمیٹی
درجہ چہارم	6. پراجیکٹ سے متعلقہ کلیم یا وصولی کا دعویٰ	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی
درجہ چہارم	7. عوامی نمائندوں، پارلیمنٹینز کے سوالات یا شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی
درجہ چہارم	8. پراجیکٹ انتظامی یونٹ کے خلاف شکایات	شکایت	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی
درجہ چہارم	9. پراجیکٹ کے کاموں کے ڈیزائن یا پیمانے میں تبدیلی	تجویز، مشورہ	شکایات کے ازالے کی کمیٹی	پراجیکٹ سٹیئرنگ کمیٹی

متعلقہ اور قابل شنوائی شکایات، تجاویز اور تبصروں کے انتخاب کے بعد، شکایات سننے والا آفیسر، شکایت، تجویز یا تبصرے کو حل کے لئے متعلقہ کمیٹی کو بھیجے گا۔

4.4. شکایت، تحقیق اور فیصلے کی تصدیق

شکایات کے ازالے کی کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کو شکایت، مشورے یا تبصرے کے بھیجنے کے بعد، کمیٹی کا چیئر پرسن، تفصیلی تجزیے سے پہلے، کمیٹی کے ممبر کو، مسئلے کی تصدیق یا مشورے یا تبصرے کے تجزیے کے لئے، متعلقہ کمیٹی کو بھیجنے سے پہلے نامزد کرے گا، اور کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کو مینٹنگ کے دوران تجزیے کے لئے ورکنگ پیپر پیش کرے گا۔ تحقیق کے اس عمل میں متعلقہ دستاویزات کو جمع کیا جائے گا اور انکا جائزہ لیا جائے گا، متعلقہ جگہوں کا دورہ کیا جائے گا، اسٹاف سے مشاورت، متعلقہ افراد سے روابط، اور شکایت کنندہ سے انٹرویو کی ضرورت پڑنے پر اس کا انٹرویو کیا جائے گا۔

کمیٹی اور ذیلی کمیٹی، شکایت اور تجویز پر غور و غوص اور حل کے لئے مینٹنگ کریں گے۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لئے شکایات کے ازالے کی کمیٹی اور ذیلی کمیٹیاں، میٹنگز کے دوران شکایت کنندہ کی مشاہدہ کے طور پر شمولیت یقینی بنائیں گے۔ فیلڈ یونٹ ذیلی کمیٹیاں، سوشل یا قبائلی مسائل یا جھگڑوں سے متعلقہ شکایات، ضرورت پڑنے پر قبائلی نمائندوں یا رہنماؤں کے ذریعے حل کر سکتی ہیں، یا ایسے نمائندوں کو میٹنگز میں تعاون اور سہولت کاری کے لئے بلا سکتی ہیں۔

4.5. تقسیم

شکایت کی جوابدہی کے عمل کی تکمیل اور کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کے فیصلے کے بعد، نتیجہ یا فیصلے سے شکایت کنندہ اور متعلقہ افراد یا اداروں کو مطلع کیا جائے گا۔ پراجیکٹ کی ویب سائٹ پر فیصلہ اور اسکے عمل کی تفصیلات اپ لوڈ کی جائیں گی۔ کمیٹی کا فیصلہ رجسٹر برائے شکایات اور شکایات کے ڈیٹا بیس میں بھی درج یا اپ لوڈ کیا جائے گا۔ کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کے تجویز کردہ

کام یا ذمہ داریوں سے متعلقہ افراد کو مطلع کیا جائے گا اور انکا اندراج رجسٹر میں بھی کیا جائے گا۔

4.6. اپیل کا حق

شکایات کے ازالے کی کمیٹی یا ذیلی کمیٹی کے فیصلے سے عدم اطمینان یا ناقابل قبول ہونے کی صورت میں، شکایت کنندہ اپیل فورم سے جائزے اور نظر ثانی کے لئے رجوع کر سکتا ہے۔ اپیل کمیٹیاں کیس کا جائزہ لیں گی، اور تعین کریں گی کہ اس ضمن میں مزید پیش رفت کی جاسکتی ہے یا نہیں۔ بہتری کے لئے تمام ممکنہ طریقوں پر غور کے بعد اور مزید بہتری کی گنجائش نہ ہونے کی صورت میں، شکایت کنندہ کو تحریری نوٹس بھیجا جائے گا کہ پراجیکٹ کی سطح پر اسکی شکایت کے کیس کا اختتام حتمی فیصلہ ہو چکا ہے۔ پراجیکٹ اسٹیئرنگ کمیٹی کا اپیل فورم ہونے کی صورت میں شکایت کنندہ کو تحریری اپیل دائر کرنی ہوگی۔ مزید برآں اسے شکایات کے ازالے کی کمیٹی کے فیصلے سے متفق نہ ہونے کے تحریری دلائل بھی دینے ہوں گے، تاکہ کمیٹی شکایت کا حتمی فیصلہ حقائق کی روشنی میں دے سکے۔

5. نگرانی و جائزہ

شکایات کے ازالے کے نظام میں بہتری یقینی بنانے کے لئے، پراجیکٹ اسکے اطلاق کے جائزے کے لئے، جائزے کی درج ذیل تفصیل سے استفادہ کرے گا:

TABLE 2: نگرانی و جائزہ انڈیکس یا اشاریے

دورانیہ	مقاصد	اعشاریے
مقداری یا کمیٹی اشاریوں کا جائزہ	شکایات کی مناسب طریقے سے سکریننگ یا انتخاب اور درجہ بندی کا تجزیہ کرنا تجزیہ کرنا، کہ مشوروں اور تبصروں کی موزوں شناخت اور درجہ بندی کی گئی شکایات کا رجحان شکایات کا موزوں طریقے سے حل یقینی بنانا	☆ درجہ بندی اور قسم کے لحاظ سے موصول شکایات کی تعداد ☆ درجہ بندی اور قسم کے لحاظ سے حل شدہ یا فیصلہ کردہ شکایات کی تعداد ☆ ایک ہی فرد، ادارے یا سٹیک ہولڈر سے بار بار موصول شکایات ☆ کئی افراد، اداروں یا سٹیک ہولڈرز سے بار بار موصول شکایات ☆ درجہ اور قسم کے لحاظ سے شکایات کے حتمی فیصلے کا دورانیہ ☆ تسلیم کردہ تبصروں کی تعداد و عمل درآمد ☆ موصول شدہ اور تسلیم کردہ مشوروں کی تعداد
شکایات کے ازالے کے عمل کا سالانہ تجزیہ	شکایات کے ازالے کے نظام سے مطابقت کا جائزہ کامیاب نتائج کے لحاظ سے پیش رفت کا جائزہ بہتری کا جائزہ اور شکایات کی جواب دہی اور حل کے طریقہ کار کی بہتری	☆ شکایات کے ازالے کے عمل سے مطابقت ☆ شکایات کے رجسٹر اور لاگ کی تکمیل ☆ درجہ اور قسم کے لحاظ سے موصول شکایات کی تعداد ☆ حل شدہ شکایات کی تعداد ☆ موصول شدہ اپیلوں کی تعداد ☆ حل شدہ اپیلوں کی تعداد ☆ شکایات کے ازالے کے نظام کے بارے میں افراد کی آگاہی کا تجزیہ ☆ تسلیم کردہ تجاویز اور تبصروں کی تعداد

ضمیمہ الف

تاریخ		وقت یا دورانیہ	جگہ کا نام
نام		آپ میری ذاتی تفصیلات استعمال کر سکتے ہیں	
پتہ		آپ کمیونٹی اور پراجیکٹ میٹنگز میں اس شکایت سے متعلق بات کرتے ہوئے میرا نام لے سکتے ہیں	
ٹیلی فون نمبر		میں اپنا نام ظاہر نہیں کرنا چاہتا	
متبادل فون نمبر		نام:	میں درج ذیل فرد کو اپنی جانب سے شکایت کے عمل کے لئے نامزد کرتا ہوں رابطہ نمبر:
رابطے کا ذریعہ		بذریعہ ڈاک:	ڈاک کا پتہ:
بذریعہ فون، موبائل			
بذریعہ ای میل			
براہ راست جواب دفتر سے			
1.			
2.			
مددگار کاغذات، دستاویزات		تحریری کاغذات	کاغذات کی فونو کاپی
		تصاویر	دیگر
شکایت کی مختصر تفصیل، کیا ہوا؟ کون کون شامل ہیں؟ کس کے ساتھ مسئلہ پیش آیا؟ اس ضمن میں آپ کی تجاویز کیا ہیں؟			
دعویٰ دار کا دستخط		تاریخ:	

دفتری استعمال کے لئے	
شکایت متعلق ہے	
ماحولیاتی مسائل	

	خرید یا پروکیورمنٹ
	انسانی حقوق
	روزگار پر اثرات
	تبصرہ یا تجویز
ماحولیاتی، سوشل یا منتقلی سے متعلق	پراجیکٹ ڈیزائن
افراد کی قوت یا ہیومن ریسورس	ڈیزائن، پراجیکٹ کے کاموں کے چناؤ سے متعلق
کوئی اور	مستفید ہونے والے سے معاملہ پیش آنے سے متعلق

ضمیمہ ب رجسٹر برائے اندراج شکایات

نمبر	تاریخ	اندراج کا طریقہ کار یا ذریعہ	شکایت کا درجہ اور قسم	تجویز کردہ اقدامات
------	-------	------------------------------	-----------------------	--------------------