

## سٹیزن چارٹر اور سپیگر ام، عوامی مسائل کے حل کیلئے علاؤ الدین کا چراغ

نثار احمد تمبولی، دہلیہ

۱۸ جون ۲۰۰۱ء کو مرکزی حکومت کے تمام محکمہ جات کی نسبت سے شہری سند Citizens Charter کے تعلق سے Information and Facilitation Counters کی تشکیل دی گئی۔ اس ضمن میں پہلی مرتبہ ایک ویب سائٹ www.goicharters.nic.in جاری کی گئی۔ اس ویب سائٹ کی مدد سے آپ آج گھر بیٹھے انٹرنیٹ سے مرکزی اور ریاستی حکومت کے بہت سارے محکمہ جات میں عوام کے لئے سہولیات مہیا کرنے کے تعلق سے معلومات کا خزانہ پاسکتے ہیں۔ ہر محکمہ کی جانب سے مہیا کی جانے والی سہولیات اور اس کے لئے ذمہ دار افسران کا نام، عہدہ اور پتہ کی تفصیل با آسانی ویب سائٹ پر مل سکتی ہے۔ جہاں تک مرکزی حکومت کے محکمہ جات کی شہری سند کا تعلق ہے ابھی تک کوئی قانون عمل میں نہیں آیا۔ لیکن ہم خوش قسمت ہیں کہ حکومت مہاراشٹر میں، مہاراشٹر شاسکیہ کرپچاری۔۔۔ اور شاسکیہ کرٹویہ پار پائز تانہ ہونارا، ولیم ادھینیم، ۲۰۰۵ء (کام میں تاخیر قانون) نافذ ہو چکا ہے۔ ویسے اس قانون کے تعلق سے ۲۵ اگست ۲۰۰۳ء کو ہی ایک آرڈیننس جاری کر دیا گیا تھا یعنی متذکرہ قانون ۲۰۰۳ء سے ہی عمل میں آچکا ہے۔ لیکن تشہیر نہ ہونے کے سبب آرڈیننس پر عمل مفقود رہا۔

القضہ مختصر، اس قانون کے چند نقاط کو سمجھنا نہایت ہی ضروری ہے۔ سیکشن ۲ (ک) کے مطابق منسلک دفتر یا محکمہ کے ذریعے شہریوں کے لئے مہیا کی جانے والی سہولیات یا خدمات کی فہرست اور ان سہولیات اور خدمات کو عام شہریوں تک مہیا کرنے کے لئے وقت کی معیاد کا تختہ یعنی شہری سند ہوتا ہے۔ سیکشن ۸ (۱) کے مطابق ہر دفتر یا محکمہ پر یہ لازم ہے کہ قانون مرتب ہونے کے ۶ مہینے کے اندر شہری سند مستہر کی جائے۔ قانون ۱۱ نومبر ۲۰۰۶ء تک شہری سند تیار ہونا لازمی تھی لیکن معینہ مدت کیا آج تک بھی بہت سارے محکمہ جات میں شہری سند مستہر نہیں کی گئی۔ وجہ صرف یہ ہے کہ قانون بنانے والے قانون بنا کر چھوڑ دیتے ہیں۔ قانون IMPLEMENTATION کی ذمہ داری جس نوکرنے کی طبقہ پر ہوتی ہے وہ تو عموماً رشوت خوری اور اپنے آقاؤں کی چالپوسی کرتے کرتے ہی پینشن میں چلے جاتے ہیں۔ انہیں عوام الناس کی فلاح و بہبودی، جمہوریت اور ملک میں رائج قوانین سے کیا لینا دینا۔ رہا سوال ہمارا جنہیں قانون میں درج سہولیات سے مستفید ہونا ہے وہ بھی تو گھمکھرن کی نیند میں سوئے ہوئے ہیں بات آتی ہے عوامی نمائندوں کی تو عام طور سے عوامی نمائندوں میں شمار ہوتا ہے، پولس کے خبری کا، غنڈہ اور بد معاشوں کا سیاسی دبدبہ رکھنے والے جیلو کا اور پیسے والوں کا، جو عام طور سے جاہل ہی ہوتے ہیں۔ اگر قانون پر صحیح طریقے سے عمل کروایا گیا تو ان کا سیاسی وجود ہی خطرہ میں پڑ سکتا ہے۔ اس لئے وہ کیوں کر چاہیں گے کہ قانون میں درج سہولیات عوام کو میسر ہو۔

سیکشن ۱۰ (۱) میں درج ہے کہ ہر سرکاری ملازم پر لازم ہے کہ اس نے اپنی ذمہ داری وقت پر اور ممکن ہوا تو جلد نبھانا چاہیے۔ یہاں یہ بتلانا ضروری ہے کہ جن معاملات میں شہری سند تیار کی گئی ہے ان کو دی ہوئی مدت میں پورا کرنا منسلک ملازم پر لازم ہے۔ لیکن شہری سند کے علاوہ جو کام منسلک ملازم کے ذمہ ہے، اس کے تعلق سے اس قانون کے سیکشن ۱۰ (۱) (پیرا ۲) کے مطابق، شہری سند سے ہٹ کر، کسی بھی ملازم کے پاس کوئی بھی فائل ۷ دن سے زیادہ مدت تک نہیں رتی چاہیے یعنی ہر ملازم پر لازمی ہے کہ وہ اپنے پاس حاصل شدہ فائل کا پنپنارا ۷ دنوں کے اندر کرے۔ لیکن سیکشن ۱۰ (۱) (پیرا ۳) کے مطابق ہر محکمہ پر لازم ہے کہ اپنے محکمہ میں حاصل شدہ ہر فائل پر آخری فیصلہ ۲۵ دن کے اندر دیں۔ سیکشن ۸ (۲) کے مطابق کسی بھی ملازم نے اپنے فرض کی ادائیگی کرنے میں لاپرواہی کا رویہ اپنایا تو اس ملازم کے خلاف Disciplinary Action Maharashtra Civil Services (Disciplin & Appeal) Rule, 1979 کے مطابق محکمہ پر لاگو قانون کے مطابق Disiplinary Action (۳) کے تحت قصور وار ملازم کے سالانہ خفیہ احوال میں اس تعلق سے اندراج بھی کیا جائے گا۔ اب سوال یہ پیدا ہوتا ہے کہ قانون تو کارگر ہے لیکن انحصار ہے ہماری قانونی بیداری پر۔

عام طور سے مسلمانوں میں یہ مزاج پایا جاتا ہے کہ اپنے کسی بھی حق کو حاصل کرنے کے لئے اسے گرام پنچایت ممبر، مگر سیوک، کار پورٹر، ایم ایل اے، ایم پی یا اپنے علاقے کی اثر انداز شخصیات کی مدد ضروری ہے یا پھر رشوت کے بغیر انکا کام کا ہونا ممکن نہیں۔ جہاں تک ہمارے نمائندوں کا تعلق ہے عموماً وہ بیچارے، خود ہی قانون سے نابلد ہوتے ہیں تو وہ کیا آپ کے مسائل حل کر پائیں گے؟ لہذا وقت آ گیا ہے کہ ہر شہری منسلک رائج قوانین کی معلومات حاصل کریں۔ کیوں کہ آج کے بیوروکرائس اگر ڈرتے ہیں تو صرف قلم کی طاقت سے، ورنہ کوئی طاقت نہیں ہے، جو ان سے ان کی فرض کی ادائیگی کروا سکے۔

آئیے اب چلتے ہیں عوامی شکایت کے ازالہ کے تعلق سے رائج احکامات اور قوانین کی طرف۔ ملک کے نظم و ضبط میں شفافیت کے تعلق سے ۱۹۸۶ء کا ۲۰ نکاتی پروگرام مرتب کیا گیا ہے۔ جس کے مد نظر ۲۶ مئی ۱۹۹۷ء کو تمام ریاستوں کے وزرائے اعلیٰ کی ایک میٹنگ دہلی میں طلب کی گئی تھی۔ جہاں پر شکایتوں کے ازالہ کے تعلق

سے مؤثر اور منظم لائحہ عمل تیار کرنے کے لئے چند ضابطوں پر بحث کی گئی Centralized Public Grievances Redress And Monitoring System (CPGRAMS)۔ جو اہدہ، ذمہ دار، شفاف اور شہریوں سے مانوس حکومت، اس مقصد کے حصول کے لئے ایک تیز رفتار اور مؤثر طرز پر شکایتوں کے ازالہ کو لے کر سپیکر ام کی بنیاد پڑی۔ سپیکر ام کا عین مقصد یہ ہے کہ ہر شہری کو قانون میں درج سہولیات نہ ملنے پر ایک منظم اور مخصوص طریقہ کار کو اپنا کر اپنا حق حاصل کریں۔ اسی مقصد کے لئے یکم اپریل ۲۰۰۵ء سے [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) نام کی ویب سائٹ جاری کی گئی ہے، تاکہ عوام اپنی شکایت درج کر سکیں، اپنی شکایت کے تعلق سے یاد دہانی کر سکیں۔ اتنا ہی نہیں بلکہ اپنی شکایت پر کہاں تک کار فرمائی کی گئی اس کی تازہ ترین حالت بھی جان لیں۔ جس سے عوامی شکایتوں کا ازالہ اثر انداز اور تیز رفتار طریقے سے کیا جا رہا ہے۔ اس ویب سائٹ پر ہمیں زیادہ سے زیادہ ۴۰۰۰۰ ہزار حروف پر مشتمل تحریری شکایت درج کرنا ہوگی۔ شکایت درج کرنے کے فوراً بعد آپ کا شکایت رجسٹریشن نمبر مل جاتا ہے۔ زیادہ سے زیادہ تین دن کے اندر آپ کی شکایت کس مرحلہ پر ہے اس کے تعلق سے اس ویب سائٹ پر معلومات مل جاتی ہے۔ عموماً تین روز کے اندر جس افسر کی طرف آپ کی شکایت روانہ کی گئی ہے، اس افسر کا نام، عہدہ، فون، فیکس، ای میل نمبر اور شکایت رجسٹریشن کی تاریخ مل جاتی ہے۔ اس طریقہ کار میں دو مہینوں کے اندر آپ کی شکایت پر حتمی فیصلہ ہونا ہی ہے۔ ہر محکمہ کی جانب سے عوامی شکایت کے ازالہ کے تعلق سے سماجی پروگریس رپورٹس ویب سائٹ پر معائنہ کرنے پر پتہ چلتا ہے کہ کوئی بھی ملازم اب لا پرواہی کر ہی نہیں سکتا ہے۔ کیونکہ اس تختہ میں Pending شکایت کی تعداد کے ساتھ ساتھ شکایت کے ازالہ میں کتنے دنوں کی تاخیر ہوئی ہے، اسٹاف ممبر کا مخالف رویہ، شکایت کردہ کی طرف سے فیصلہ جات، مسترد کی گئی شکایت وغیرہ درج ہیں۔ اس ویب سائٹ کے کھولنے پر یہ پتہ چلتا ہے کہ ہر دو منٹ کے بعد ایک نئی شکایت درج کی جا رہی ہے۔ یہ بات اس طریقہ کار کی کامیابی کی ضامن ہے۔

متذکرہ باتیں لکھنے اور پڑھنے میں پیشک آسان لگتی ہیں لیکن ان پر عمل کرنا انفرادی طور سے اتنا آسان نہیں ہے۔ جس طرح ہر شہر میں دینی اور دنیوی اعتبار سے مسجد، مدرسہ اور اسکول کا ہونا لازمی ہے اسی طرح ہمارے مسائل کے حل کیلئے ایک اجتماعی سانس لینے ہو، جہاں سے ہم لوگوں کی شکایتوں کے ازالہ کے تعلق سے کام کر سکے۔ اپنے اپنے گاؤں اور شہر کے دفاتر سے عوامی سہولیات اور خدمات کے تعلق سے شہری سند حاصل کر کے تمام شہریوں میں وہ سند تقسیم کر دی جائے تاکہ ہر شہری کو پتہ چل جائے کہ اس کا کام کتنے دن میں ہونا قانوناً لازمی ہے۔ ہمارے لئے سب سے بڑی وقت یہ آتی ہے کہ افسر نے جو کچھ کہا ہم منہ لٹکائے اپنے عریضہ کو منسلک دفتر میں داخل کئے بغیر لے کر واپس آجاتے ہیں۔ ہونا تو یہ چاہیے کہ جو بھی ہو، جیسا بھی ہو، ہمارا عریضہ دفتر میں داخل کر کے اس کے تعلق سے رسید حاصل کر لیں۔ بعد ازیں افسر کا کام ہے کہ وہ آپ کے عریضہ میں جو خامیاں ہیں اس سے آپ کو مطلع کریں۔ اس طریقہ کار کو اپنانے سے جو افسران غیر قانونی شرائط اور دستاویز کی شرط ڈال کر آپ کو لوٹا دیتے ہیں وہ اس قسم کی شرارت کر نہیں پائیں گے۔ لیکن یہاں بھی اپنی شکایت کے ضمن میں مسلسل تقاضہ شرط ہے۔ ورنہ اکثریت سے بیوروکریٹس کا معاملہ تو یہ ہے کہ آفس آفس، ٹی وی سیرنیل، جیسا رویہ اپنا کر یہ لوگ اس ملک کو پھر سے غلام بنا کر چھوڑے گے۔