ہمشہریوں سے بدھ تک رجوع کریں، وقت بڑھنے کا امکان ہے

ہفتہ کو ہیلپ لائن قائم، 12 مئی تک 127 شکایات موصول

ہمشہر (نمائندہ) ضلع کونسل ہمشہر نے بلدیاتی حدود میں صفائی، پانی اور سیوریج سے متعلق شکایات کے اندراج کے لیے ہیلپ لائن قائم کر دی ہے۔ ہفتہ کو قائم کی گئی ہیلپ لائن پر 12 مئی تک 127 شکایات درج کی گئی ہیں۔ ان میں سے 84 شکایات صفائی، 29 پانی اور 14 سیوریج سے متعلق ہیں۔ ڈپٹی کمشنر ہمشہر نے کہا کہ شکایات کے ازالے کی ذمہ داری متعلقہ یونین کونسلوں پر عائد کی گئی ہے۔

ڈپٹی کمشنر ہمشہر کے دفتر سے جاری اعلامیے کے مطابق ہیلپ لائن 1334 پر صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک شکایات وصول کرے گی۔ اعلامیے میں کہا گیا کہ 48 گھنٹے کے اندر شکایت کا جواب دینا لازمی ہوگا۔ اعلامیے میں مزید کہا گیا کہ شکایت درج کرانے والے شہری کو شکایت نمبر دیا جائے گا تاکہ وہ اس کی پیش رفت دیکھ سکے۔

ڈپٹی کمشنر ہمشہر نے ہیلپ لائن کے افتتاح کے موقع پر کہا کہ ’ہمارا مقصد شکایات کو فائلوں میں دبانا نہیں بلکہ انہیں موقع پر حل کرنا ہے۔ اگر کسی یونین کونسل میں صفائی کا مسئلہ ہے تو متعلقہ چیئرمین کو براہِ راست جواب دینا ہوگا۔ ہم ہر ہفتے ان شکایات کا جائزہ لیں گے اور جو افسر سست روی دکھائے گا اس کے خلاف کارروائی ہوگی۔‘ انہوں نے کہا کہ ضلع کونسل کے 9 یونین کونسلوں میں سے 6 میں ہیلپ لائن کے نمبر آویزاں کر دیے گئے ہیں۔

ہیلپ لائن کے انچارج محمد اسلم کھوکھر نے بتایا کہ اب تک 127 میں سے 41 شکایات حل کر دی گئی ہیں اور باقی پر کام جاری ہے۔ انہوں نے کہا کہ 10 مئی تک 127 میں سے 7 شکایات صفائی، 2 پانی اور 1 سیوریج سے متعلق تھی۔ ان کے مطابق زیادہ تر شکایات گلی میں کوڑا نہ اٹھائے جانے اور نالیوں میں رکاوٹ سے متعلق ہیں۔ ان کا کہنا تھا کہ ریسکیو ٹیمیں ہر روز صبح 9 بجے روانہ ہوں گی اور شام کو رپورٹ دفتر میں جمع کرائی جائے گی۔

شہری محمد یونس نے کہا کہ وہ 3 دن سے اپنی گلی میں نالی بند ہونے کی شکایت درج کرا رہے ہیں اور ہیلپ لائن پر نمبر ملنا اچھا قدم ہے۔ تاہم انہوں نے کہا کہ اگر شکایت کا جواب 48 گھنٹے میں نہ آیا تو وہ دوبارہ احتجاج کریں گے۔ ایک اور شہری نے کہا کہ ہیلپ لائن کا نمبر مصروف آ رہا ہے اور دوسری کوشش میں کال ملی۔ ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ مصروفیت کا مسئلہ دور کرنے کے لیے 4 مزید لائنیں لگائی جا رہی ہیں۔

ضلع کونسل کے ترجمان کے مطابق ہیلپ لائن کے ریکارڈ کو ہر ہفتے ویب سائٹ پر اپ لوڈ کیا جائے گا تاکہ شہری خود دیکھ سکیں کہ ان کی شکایت کہاں تک پہنچی ہے۔ ترجمان کے مطابق اگر کسی یونین کونسل کا چیئرمین بار بار شکایات کو نظر انداز کرے گا تو اس کا معاملہ محکمہ بلدیات کو بھیجا جائے گا۔ ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ یہ فہرست ہر پندرہ دن بعد اخبار میں بھی شائع کی جائے گی تاکہ شہری اخبار دیکھ کر بھی فیصلہ کر سکیں۔

ہیلپ لائن کے قیام کا اعلان 2 مئی کو ہوا تھا۔ اس دن ضلع کونسل ہمشہر کے ہال میں 60 افراد کی موجودگی میں ہیلپ لائن کا افتتاح کیا گیا۔ اس موقع پر ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ ’ہم نے ماضی میں شکایت سنٹر بنائے تھے مگر وہ بند پڑے رہے، اس لیے اب ہر شکایت کا ریکارڈ رکھا جائے گا اور ہر ہفتے اس کا جائزہ لیا جائے گا۔‘ انہوں نے کہا کہ اگر کسی افسر کی غفلت ثابت ہوئی تو اس کے خلاف کارروائی ہوگی