ہمارا کام ہے کہ ہر شہری کی آواز سنی جائے، چاہے وہ کسی بھی زبان میں بات کرے، کسی بھی علاقے سے ہو یا کسی بھی پس منظر سے تعلق رکھتا ہو

(ہمارے نمائندہ کی رپورٹ)

ضلع کونسل کے چیئرمین حاجی نذیر احمد خٹک نے کہا کہ ہمارا کام ہر شہری کی آواز سنی جائے، چاہے وہ کسی بھی زبان میں بات کرے، کسی بھی علاقے سے ہو یا کسی بھی پس منظر سے تعلق رکھتا ہو۔ ہم نے اس ادارے کو اسی لیے قائم کیا تھا تاکہ کوئی بھی شہری خود کو اجنبی نہ سمجھے۔ ہمارے دروازے ہر اس شخص کے لیے کھلے ہیں جو اپنے علاقے کے مسائل بہتر بنانا چاہتا ہے۔

انہوں نے کہا کہ گزشتہ برس ہمیں 1174 شکایات موصول ہوئی تھیں جن میں سے 1021 کو مقررہ مدت کے اندر نمٹا دیا گیا۔ باقی شکایات پر کام جاری ہے اور ان کے بھی جلد حل ہونے کی توقع ہے۔ ان کے مطابق ہر شکایت کنندہ کو اس کی درخواست کی موجودہ حیثیت سے آگاہ کیا جاتا ہے تاکہ وہ بار بار دفتر آنے پر مجبور نہ ہو۔

ڈپٹی کمشنر ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ضلع کونسل کے ساتھ مل کر ہم نے ایک مشترکہ ہیلپ لائن بھی قائم کی ہے جس پر شہری اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔ ان کے مطابق اس ہیلپ لائن پر اب تک 2 ہزار 9 سو 4 کالز موصول ہو چکی ہیں جن میں سے 2 ہزار 6 سو 11 کالز کو حل کیا جا چکا ہے۔ باقی کالز پر کام جاری ہے اور امید ہے کہ وہ بھی جلد نمٹا دی جائیں گی۔

انہوں نے کہا کہ ہیلپ لائن کے ذریعے ہمیں یہ بھی معلوم ہوا ہے کہ کئی شہری صرف اس لیے شکایت درج نہیں کراتے کہ انہیں طریقہ کار کا علم نہیں۔ اس لیے ہم نے ہر یونین کونسل میں آگاہی کیمپ لگانے کا فیصلہ کیا ہے۔ پہلا کیمپ 18 مئی کو لگایا جائے گا۔ ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ ہم چاہتے ہیں کہ شہری دفتر آنے کے بجائے اپنے گھر کے قریب ہی اپنے مسائل حل کرا سکیں۔

ایڈیشنل ڈپٹی کمشنر (جنرل) مسز فرحانہ نورین نے بتایا کہ ہیلپ لائن پر موصول ہونے والی شکایات کو تین درجوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلے درجے میں وہ شکایات ہیں جو ایک دن کے اندر حل ہو جاتی ہیں، جیسے کہ اسٹریٹ لائٹ کا خراب ہونا یا کچرا نہ اٹھایا جانا۔ دوسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے تکنیکی ٹیموں کی ضرورت ہوتی ہے، جیسے پانی کی لائن کا بند ہونا یا سیوریج کا مسئلہ۔ تیسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے پالیسی سطح پر فیصلے درکار ہوتے ہیں۔

انہوں نے کہا کہ پہلے دو درجوں کی شکایات کے لیے متعلقہ افسران کو 7 دن کی مہلت دی گئی ہے، جبکہ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے 30 دن کا وقت مقرر کیا گیا ہے۔ ان کے مطابق اب تک 68 فیصد شکایات پہلے درجے میں حل ہو چکی ہیں، جبکہ دوسرے درجے کی 21 فیصد شکایات پر کام جاری ہے۔ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے ایک الگ کمیٹی بنائی گئی ہے جو ہر ہفتے اجلاس کرتی ہے۔

ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ہم نے شکایات کے معیار کو جانچنے کے لیے ایک سروے بھی کروایا ہے۔ اس سروے میں 1200 شہریوں سے رائے لی گئی جن میں سے 74 فیصد نے کہا کہ ان کی شکایت کا حل ان کی توقع کے مطابق تھا۔ انہوں نے کہا کہ یہ نتیجہ حوصلہ افزا ہے، لیکن ہم اسے 90 فیصد تک لے جانا چاہتے ہیں۔ اس کے لیے عملے کی تربیت پر خصوصی توجہ دی جا رہی ہے۔

ضلع کونسل کے چیئرمین حاجی نذیر احمد خٹک نے کہا کہ ہمارا کام ہر شہری کی آواز سنی جائے، چاہے وہ کسی بھی زبان میں بات کرے، کسی بھی علاقے سے ہو یا کسی بھی پس منظر سے تعلق رکھتا ہو۔ ہم نے اس ادارے کو اسی لیے قائم کیا تھا تاکہ کوئی بھی شہری خود کو اجنبی نہ سمجھے۔ ہمارے دروازے ہر اس شخص کے لیے کھلے ہیں جو اپنے علاقے کے مسائل بہتر بنانا چاہتا ہے۔

انہوں نے کہا کہ گزشتہ برس ہمیں 1174 شکایات موصول ہوئی تھیں جن میں سے 1021 کو مقررہ مدت کے اندر نمٹا دیا گیا۔ باقی شکایات پر کام جاری ہے اور ان کے بھی جلد حل ہونے کی توقع ہے۔ ان کے مطابق ہر شکایت کنندہ کو اس کی درخواست کی موجودہ حیثیت سے آگاہ کیا جاتا ہے تاکہ وہ بار بار دفتر آنے پر مجبور نہ ہو۔

ڈپٹی کمشنر ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ضلع کونسل کے ساتھ مل کر ہم نے ایک مشترکہ ہیلپ لائن بھی قائم کی ہے جس پر شہری اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔ ان کے مطابق اس ہیلپ لائن پر اب تک 2 ہزار 9 سو 4 کالز موصول ہو چکی ہیں جن میں سے 2 ہزار 6 سو 11 کالز کو حل کیا جا چکا ہے۔ باقی کالز پر کام جاری ہے اور امید ہے کہ وہ بھی جلد نمٹا دی جائیں گی۔

انہوں نے کہا کہ ہیلپ لائن کے ذریعے ہمیں یہ بھی معلوم ہوا ہے کہ کئی شہری صرف اس لیے شکایت درج نہیں کراتے کہ انہیں طریقہ کار کا علم نہیں۔ اس لیے ہم نے ہر یونین کونسل میں آگاہی کیمپ لگانے کا فیصلہ کیا ہے۔ پہلا کیمپ 18 مئی کو لگایا جائے گا۔ ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ ہم چاہتے ہیں کہ شہری دفتر آنے کے بجائے اپنے گھر کے قریب ہی اپنے مسائل حل کرا سکیں۔

ایڈیشنل ڈپٹی کمشنر (جنرل) مسز فرحانہ نورین نے بتایا کہ ہیلپ لائن پر موصول ہونے والی شکایات کو تین درجوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلے درجے میں وہ شکایات ہیں جو ایک دن کے اندر حل ہو جاتی ہیں، جیسے کہ اسٹریٹ لائٹ کا خراب ہونا یا کچرا نہ اٹھایا جانا۔ دوسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے تکنیکی ٹیموں کی ضرورت ہوتی ہے، جیسے پانی کی لائن کا بند ہونا یا سیوریج کا مسئلہ۔ تیسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے پالیسی سطح پر فیصلے درکار ہوتے ہیں۔

انہوں نے کہا کہ پہلے دو درجوں کی شکایات کے لیے متعلقہ افسران کو 7 دن کی مہلت دی گئی ہے، جبکہ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے 30 دن کا وقت مقرر کیا گیا ہے۔ ان کے مطابق اب تک 68 فیصد شکایات پہلے درجے میں حل ہو چکی ہیں، جبکہ دوسرے درجے کی 21 فیصد شکایات پر کام جاری ہے۔ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے ایک الگ کمیٹی بنائی گئی ہے جو ہر ہفتے اجلاس کرتی ہے۔

ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ہم نے شکایات کے معیار کو جانچنے کے لیے ایک سروے بھی کروایا ہے۔ اس سروے میں 1200 شہریوں سے رائے لی گئی جن میں سے 74 فیصد نے کہا کہ ان کی شکایت کا حل ان کی توقع کے مطابق تھا۔ انہوں نے کہا کہ یہ نتیجہ حوصلہ افزا ہے، لیکن ہم اسے 90 فیصد تک لے جانا چاہتے ہیں۔ اس کے لیے عملے کی تربیت پر خصوصی توجہ دی جا رہی ہے۔

ہمارا کام ہے کہ ہر شہری کی آواز سنی جائے، چاہے وہ کسی بھی زبان میں بات کرے، کسی بھی علاقے سے ہو یا کسی بھی پس منظر سے تعلق رکھتا ہو

(ہمارے نمائندہ کی رپورٹ)

ضلع کونسل کے چیئرمین حاجی نذیر احمد خٹک نے کہا کہ ہمارا کام ہر شہری کی آواز سنی جائے، چاہے وہ کسی بھی زبان میں بات کرے، کسی بھی علاقے سے ہو یا کسی بھی پس منظر سے تعلق رکھتا ہو۔ ہم نے اس ادارے کو اسی لیے قائم کیا تھا تاکہ کوئی بھی شہری خود کو اجنبی نہ سمجھے۔ ہمارے دروازے ہر اس شخص کے لیے کھلے ہیں جو اپنے علاقے کے مسائل بہتر بنانا چاہتا ہے۔

انہوں نے کہا کہ گزشتہ برس ہمیں 1174 شکایات موصول ہوئی تھیں جن میں سے 1021 کو مقررہ مدت کے اندر نمٹا دیا گیا۔ باقی شکایات پر کام جاری ہے اور ان کے بھی جلد حل ہونے کی توقع ہے۔ ان کے مطابق ہر شکایت کنندہ کو اس کی درخواست کی موجودہ حیثیت سے آگاہ کیا جاتا ہے تاکہ وہ بار بار دفتر آنے پر مجبور نہ ہو۔

ڈپٹی کمشنر ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ضلع کونسل کے ساتھ مل کر ہم نے ایک مشترکہ ہیلپ لائن بھی قائم کی ہے جس پر شہری اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔ ان کے مطابق اس ہیلپ لائن پر اب تک 2 ہزار 9 سو 4 کالز موصول ہو چکی ہیں جن میں سے 2 ہزار 6 سو 11 کالز کو حل کیا جا چکا ہے۔ باقی کالز پر کام جاری ہے اور امید ہے کہ وہ بھی جلد نمٹا دی جائیں گی۔

انہوں نے کہا کہ ہیلپ لائن کے ذریعے ہمیں یہ بھی معلوم ہوا ہے کہ کئی شہری صرف اس لیے شکایت درج نہیں کراتے کہ انہیں طریقہ کار کا علم نہیں۔ اس لیے ہم نے ہر یونین کونسل میں آگاہی کیمپ لگانے کا فیصلہ کیا ہے۔ پہلا کیمپ 18 مئی کو لگایا جائے گا۔ ڈپٹی کمشنر نے کہا کہ ہم چاہتے ہیں کہ شہری دفتر آنے کے بجائے اپنے گھر کے قریب ہی اپنے مسائل حل کرا سکیں۔

ایڈیشنل ڈپٹی کمشنر (جنرل) مسز فرحانہ نورین نے بتایا کہ ہیلپ لائن پر موصول ہونے والی شکایات کو تین درجوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلے درجے میں وہ شکایات ہیں جو ایک دن کے اندر حل ہو جاتی ہیں، جیسے کہ اسٹریٹ لائٹ کا خراب ہونا یا کچرا نہ اٹھایا جانا۔ دوسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے تکنیکی ٹیموں کی ضرورت ہوتی ہے، جیسے پانی کی لائن کا بند ہونا یا سیوریج کا مسئلہ۔ تیسرے درجے میں وہ شکایات ہیں جن کے لیے پالیسی سطح پر فیصلے درکار ہوتے ہیں۔

انہوں نے کہا کہ پہلے دو درجوں کی شکایات کے لیے متعلقہ افسران کو 7 دن کی مہلت دی گئی ہے، جبکہ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے 30 دن کا وقت مقرر کیا گیا ہے۔ ان کے مطابق اب تک 68 فیصد شکایات پہلے درجے میں حل ہو چکی ہیں، جبکہ دوسرے درجے کی 21 فیصد شکایات پر کام جاری ہے۔ تیسرے درجے کی شکایات کے لیے ایک الگ کمیٹی بنائی گئی ہے جو ہر ہفتے اجلاس کرتی ہے۔

ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ہم نے شکایات کے معیار کو جانچنے کے لیے ایک سروے بھی کروایا ہے۔ اس سروے میں 1200 شہریوں سے رائے لی گئی جن میں سے 74 فیصد نے کہا کہ ان کی شکایت کا حل ان کی توقع کے مطابق تھا۔ انہوں نے کہا کہ یہ نتیجہ حوصلہ افزا ہے، لیکن ہم اسے 90 فیصد تک لے جانا چاہتے ہیں۔ اس کے لیے عملے کی تربیت پر خصوصی توجہ دی جا رہی ہے۔

صفحہ نمبر 14 کالم نمبر 5 سے جاری

ہیں۔ ہم نے ہیلپ لائن کے ساتھ ساتھ ایک ای میل ایڈریس بھی قائم کیا ہے جس پر شہری تصاویر بھی بھیج سکتے ہیں۔ اس سے ہمیں مسئلے کو سمجھنے میں بہت مدد ملتی ہے۔

ڈاکٹر عائشہ رحمان نے کہا کہ ہم نے شکایات کے معیار کو جانچنے کے لیے ایک سروے بھی کروایا ہے۔ اس سروے میں 1200 شہریوں سے رائے لی گئی جن میں سے 74 فیصد نے کہا کہ ان کی شکایت کا حل ان کی توقع کے مطابق تھا۔ انہوں نے کہا کہ یہ نتیجہ حوصلہ افزا ہے، لیکن ہم اسے 90 فیصد تک لے جانا چاہتے ہیں۔ اس کے لیے عملے کی تربیت پر خصوصی توجہ دی جا رہی ہے۔