

## ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کاشکایات کے ازالے کا طریقہ کار

ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا نے کمیونٹی (کمیونٹیز)<sup>1</sup> کی جانب سے اٹھائے گئے خدشات کو حاصل کرنے اور ان کے جوابات دینے کے لئے ایک ایسا میکانزم تیار کیا ہے جو ان کی تحفظاتی سرگرمیوں سے متاثر ہو سکتے ہیں۔ ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کی سماجی پالیسیاں، اصول اور رہنما خطوط (نیچے ملاحظہ کریں) کے نفاذ کو مضبوط بنانے کے ساتھ ساتھ ہمارے حفاظتی عمل کی تاثیر کو بہتر بنانے کے لئے ایسا کیا گیا ہے۔ یہ میکانزم ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کی سالمیت، شفافیت اور احتساب کے اخلاقی وعدوں کا بھی ایک اہم حصہ ہے۔ شکایت کا حل بات چیت، تعاون اور باہمی معاہدے پر مبنی ہے۔ بروقت اور موثر طریقے سے شکوے/شکایات کا ازالہ کرنا تنازعات کو حل کرنے میں مدد کرتا ہے، باہمی افہام و تفہیم کو بہتر بنائیں، احتساب کو تقویت دیتا ہے اور باہمی تعاون کی بنیاد فراہم کرتا ہے۔

### شکایات کون کر سکتا ہے اور کون متاثرہ فریق ہے

کوئی بھی کمیونٹی گروپ (کم از کم دو یا کئی لوگ) یا برادری کا ادارہ جو یہ مانتا ہے کہ ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کی جانب سے ڈیزائن میں اپنی سماجی پالیسیوں اور حفاظتی اقدامات پر عمل پیرا ہونے میں ناکامی کی وجہ سے ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کے ذریعہ عمل میں لائی جانے والی کسی بھی سرگرمی سے منفی طور پر متاثر ہے یا متاثر ہو سکتا ہے۔ یا کسی بھی ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا پروجیکٹ کی سرگرمی کے نفاذ کو ایک "متاثرہ پارٹی" سمجھا جاتا ہے۔

کوئی بھی متاثرہ پارٹی شکوہ / شکایت درج کر سکتی ہے۔ کسی بھی فرد یا تنظیم (نمائندوں) سے متاثرہ پارٹی کے ذریعہ ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کو کسی شکوہ / شکایت کے سلسلے میں ان کی طرف سے بات کرنے کی درخواست کی جاسکتی ہے۔

متاثرہ فریق کی جانب سے شکوہ / شکایت درج کرنے والے نمائندوں کو ان کی نمائندگی کے لیے اتھارٹی کا پختہ ثبوت فراہم کرنا ہوگا۔ کسی نمائندے کی کچھ مثالیں یہ ہو سکتی ہیں: برادری کی طرف سے ایک اتھارٹی کی شخصیت جیسے گاؤں کا مکھیہ - روایتی اتھارٹی؛ ایک مقامی، قومی یا یہاں تک کہ بین الاقوامی غیر سرکاری تنظیم، وہ متاثرہ فریق کے ذریعہ درخواست کے ٹھوس ثبوت دکھاسکتی ہے۔ پختہ شواہد گرام سبھا کی قرارداد ہو سکتی ہیں۔ پنچایت کے ایک خط پر کم از کم 10 گاؤں کے ممبروں نے دستخط کیے ہوں۔

جبکہ گمنام شکایات پر غور نہیں کیا جائے گا اگرچہ شکایت درج کرانے والے رازداری کی درخواست کر سکتے ہیں۔

### شکوہ / شکایت جمع کروانے کے لئے ٹیمپلیٹ

- شکوہ / شکایت میں درج ذیل معلومات شامل ہونی چاہیے:-
- شکایت کنندہ کا نام اور رابطہ کی معلومات (اگر شکایت کنندہ کے ذریعہ براہ راست شکایت نہیں کی گئی ہو تو، اس بات کا ثبوت دیں کہ متاثرہ فریق کی نمائندگی کرنے والوں کو ایسا کرنے کا اختیار ہے)
  - پروجیکٹ یا تشویش کا پروگرام اور شکوہ / شکایت کی مخصوص جگہ
  - تفصیلات اور مخصوص شکوہ / شکایت کے واقع ہونے کی تاریخ
  - منفی اثرات کا سامنا کرنا پڑا
  - کوئی دوسری متعلقہ معلومات یا دستاویزات
  - شکایت کنندہ کی طرف سے مسئلے کو اٹھانے / حل کرنے کی کوئی بھی کوششیں جن میں ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا / اس کے عمل درآمد کرنے والے شراکت داروں سے رابطہ کرتا ہے
  - اگر رازداری کی درخواست کی گئی ہو (وجوہات بتانا)

شکوہ / شکایت انگریزی، ہندی یا کسی بھی مقامی زبان میں درج کی جاسکتی ہے۔

### شکوہ / شکایت کے لئے معیار

کسی شکوہ / شکایت سے مراد ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کی جانب سے یا اس کے عمل درآمد کرنے والے ساتھی کی طرف سے دیسی (قبائلی) حقوق، انسانی حقوق، صنف سے متعلق سماجی پالیسیوں، اصولوں اور رہنما خطوط، مساوات، نمائندگی، اور بہبود کا احترام کرنے میں ناکام ہونے کی وجہ سے کسی کمیونٹی پر کسی قسم کا منفی اثر پڑ سکتا ہے۔

### شکایت وصول کرنے کا نظام

، یا بذریعہ ڈاک گریوینس ریڈریسل، [grievances@wwfindia.net](mailto:grievances@wwfindia.net) شکوے/شکایات ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کو بذریعہ ای میل: کیر آف ایچ آر، ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا، 172 بی لودھی روڈ، نئی دہلی 110003 پر بھیجی جاسکتی ہیں۔

1. کمیونٹی (کمیونٹیاں) کا مطلب قبائلی یا دیگر مقامی کمیونٹی گروپ یا اس کے کسی بھی ممبر سے ہوتا ہے اور جو کہ ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا ارضی منظر میں واقع ہے اور جن کے ساتھ ڈبلیو ڈبلیو ایف انڈیا کام کرتا ہے