

WWF- انڈیا کے لئے شکایات کے ازالے کا طریقہ

WWF انڈیا نے کمیونٹی (کمیونٹیز)¹ کی طرف سے اٹھائے گئے خدشات کو قبول کرنے اور ان کے جوابات دینے کے لئے ایک ایسی ترکیب تیار کی ہے جو اس کے تحفظ کی کوششوں سے متاثر ہو سکتے ہیں۔ یہ WWF کے اصولوں کے بیان (Statement of Principles) اور (نیچے ملاحظہ کریں) ماحولیات اور سماجی تحفظ کے فریم ورک (ESSF)، خاص طور پر شکایات کے طریقہ پر عمل درآمد کے لیے کیا گیا ہے۔

یہ WWF کے حفاظت عمل کو مضبوطی سے نافذ کرنے کے قابل بنائے گا، جس کے نتیجے میں WWF-انڈیا کے لیے بہتر ماحولیاتی اور سماجی نتائج سامنے آئیں گے۔ یہ میکانزم WWF 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 بناتا ہے، 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 انڈیا کی جانب سے ڈیزائن میں اور حفاظتی اقدامات پر عمل پیرا ہونے میں ناکامی کی وجہ سے 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۔

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 WWF 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 دائر کی جاسکتی ہے۔

شکایت/شکوہ کا معیار

"شکایات" کمیونٹی کے ممبران کے ذریعہ براہ راست اٹھائے گئے مسائل ہیں جن کا خیال ہے کہ WWF انڈیا کی جگہ پر مبنی سرگرمی ان پر اثر ڈال رہی ہے، خاص طور پر سماجی اور ماحولیاتی خطرات کے لحاظ سے مزید برآں، "شکایات" کا مطلب ہے WWF-انڈیا اور اس کے آپریشنز کے بارے میں خیالات یا خدشات۔

شکایت وصول کرنے کا نظام

شکوے/ شکایات WWF انڈیا کو بذریعہ ای میل grievances@wwfindia.net، یا بذریعہ ڈاک گریوینس ریڈریسل، کیرآف ہیومن ریسورس، WWF، 172 بی لودھی روڈ، نئی دہلی 110003 پر بھیجی جاسکتی ہیں۔

¹مرکزی حکومت کی سطح سے لے کر ضلعی انتظامیہ کی سطح تک کے متعدد سطحوں پر حکومت ہند نے شکایات کے ازالے کا نظام قائم کیا ہے۔ WWF انڈیا بطور رجسٹرڈ قومی ادارہ بھی ان میکانزم کے دائرے میں آتا ہے اور کوئی بھی شہری ان میکانزم کو ہمارے خلاف شکایت درج کرنے کے لئے استعمال کرسکتا ہے۔