

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 بائیمی معابدے پر مبنی ہے۔ بروقت اور موثر طریقے سے شکوہ/شکایات کا ازالہ کرنا تنازعات کو حل کرنے میں مدد کرتا ہے، بائیمی افہام و تفہیم کو بہتر بناتا ہے، احتساب کو تقویت دیتا ہے اور بائیمی تعاون کی بنیاد فراہم کرتا ہے۔

شکایات کون کرسکتا 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 ٹیزائن میں اور حفاظتی اقدامات پر عمل پیرا ہونے میں ناکامی کی وجہ سے انڈیا کے ذریعہ عمل میں لائی جانے والی کسی سرگرمی سے منفی طور پر متاثر ہے یا متاثر ہو سکتا ہے۔ یا کسی بھی ڈبلیو ایف انڈیا پروجیکٹ کی سرگرمی کے نافذ 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 انہارٹی کا پختہ ثبوت فراہم کرنا ہوگا۔

کسی نمائندے کی کچھ مثالیں یہ بوسکتی ہیں: برادری کی طرف سے ایک انہارٹی کی شخصیت جیسے گاؤں کا مکھیہ۔ روایتی انہارٹی، ایک مقامی، قومی یا یہاں تک کہ بین الاقوامی غیر سرکاری تنظیم، وہ متاثرہ فریق کے ذریعہ درخواست کے ٹھوس ثبوت دکھاسکتی ہے۔

پختہ شوابد کرام سبھا کی فرارداد بوسکتی ہیں۔ پنجاہیت 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 کرسکتے ہیں۔

شکوہ/شکایت جمع کروانے کے لئے ٹیمپلیٹ

شکوہ / شکایت میں درج ذیل معلومات شامل ہونی چاہیے:-

- شکایت کننڈہ کا نام اور رابطہ کی معلومات (اگر شکایت کننڈہ کے ذریعہ براہ راست شکایت نہیں کیگئی ہو تو ، اس بات کا ثبوت دین 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 کننڈہ 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 (وجوبات بتانا)

شکوہ / شکایت انگریزی ، بندی 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 بین 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 خیالاتیا خدشات۔

شکایت وصول کرنے کا نظام

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

¹ مرکزی 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 بمارے خلاف شکایت درج کرنے کے لئے استعمال کر سکتا ہے۔